

Ciekawi świata. Mobilni w biznesie.

Raport ESG
Grupy Pekao
za 2025 rok



Spis treści

Informacje ogólne 3

Zasady sporządzania oświadczenia dotyczącego zrównoważonego rozwoju [BP-1] [BP-2] 4

Ład korporacyjny 7

Rola organów administracyjnych, zarządczych i nadzorczych [GOV-1] 8

Informacje przekazywane organom administrującym [GOV-2] 10

Uwzględnienie wyników związanych ze zrównoważonym rozwojem w systemach zachęt [GOV-3] 12

Oświadczenie dotyczące należytej staranności [GOV-4] 14

Zarządzanie ryzykiem i kontrole wewnętrzne [GOV-5] 14

Strategia Banku 15

Strategia, model biznesowy i łańcuch wartości [SBM-1] 15

Interesy i opinie zainteresowanych stron [SBM-2] 23

Istotne wpływy, ryzyka i szanse oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym [SBM-3] 26

Analiza odporności strategii i modelu biznesowego Grupy Pekao 36

Zarządzanie wpływami, ryzykami i szansami 38

Opis procesu służącego do identyfikacji i oceny istotnych wpływów, ryzyk i szans [IRO-1] 38

Wymogi dotyczące ujawniania informacji w ramach ESRS objęte oświadczeniem jednostki dotyczącym zrównoważonego rozwoju [IRO-2] 43

Informacje o środowisku – zmiana klimatu 51

Zarządzanie wpływami, ryzykami i szansami 52

Plan Transformacji na potrzeby łagodzenia zmiany klimatu [E1-1] ... 52

Mierniki i cele 67

Cele związane z łagodzeniem zmiany klimatu i przystosowaniem się do niej [E1-4] 67

Taksonomia UE 75

Informacje dotyczące kwestii społecznych 76

Własne zasoby pracownicze [ESRS S1] 77

Zarządzanie wpływami, ryzykami i szansami [SBM-3] 78

Mierniki i cele 89

Konsumenci i użytkownicy końcowi [ESRS S4] 95

Zarządzanie wpływami, ryzykami i szansami 96

Mierniki i cele 109

Informacje związane z ładem korporacyjnym – postępowanie w biznesie 110

Zarządzanie wpływami, ryzykami i szansami 111

Mierniki i cele 121



Informacje ogólne



Bank Pekao



Zasady sporządzania oświadczenia dotyczącego zrównoważonego rozwoju

[BP-1] [BP-2]

Treść Oświadczenia dotyczącego zrównoważonego rozwoju Grupy Kapitałowej Banku Pekao S.A. (dalej: Oświadczenie) przygotowaliśmy w oparciu o przepisy:

- Ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (Dz. U. 1994 Nr 121 poz. 591 z późn. zm.) implementującej do polskiego porządku prawnego przepisy Dyrektywy o sprawozdawczości przedsiębiorstw w zakresie zrównoważonego rozwoju (ang. *Corporate Sustainability Reporting Directive*, dalej: CSRD);
- Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) z dnia 31 lipca 2023 r. uzupełniającego dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/34/UE w odniesieniu do standardów sprawozdawczości w zakresie zrównoważonego – Europejskie Standardy Sprawozdawczości Zrównoważonego Rozwoju, dalej: Rozporządzenie ESRS lub ESRS).

Grupa Kapitałowa Banku Pekao S.A. (dalej: Grupa Pekao) raportuje dane niefinansowe w cyklu rocznym.

Oświadczenie Grupy Pekao obejmuje informacje na temat zrównoważonego rozwoju dotyczące Grupy Kapitałowej za okres od 1 stycznia 2025 r. do 31 grudnia 2025 r. Dane zostały skonsolidowane metodą pełną. Zakres konsolidacji jest zgodny ze sprawozdaniem finansowym.

W Oświadczeniu ujawniliśmy także informacje w odniesieniu do przepisów *Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 z dnia 18 czerwca 2020 r. w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje oraz zgodnie z rozporządzeniami delegowanymi KE 2023/2485 i 2023/2486* (dalej: Ujawnienie taksonomiczne).

Grupę Kapitałową Banku Pekao S.A. tworzą następujące podmioty: *Bank Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna* (dalej: Bank) jako podmiot dominujący oraz spółki zależne i pośrednio zależne, instytucje finansowe działające na rynkach: bankowym, zarządzania aktywami, usług maklerskich, doradztwa transakcyjnego, leasingu i faktoringu. Ponadto Bank posiada akcje i udziały w jednostkach stowarzyszonych oraz zaangażowania mniejszościowe.

W *Oświadczeniu* odnosimy się do łańcucha wartości zarówno na wyższym jak i niższym szczeblu (upstream i downstream) Grupy Pekao. Nasze mierniki nie obejmują jednak danych dotyczących łańcucha wartości oszacowanych na podstawie źródeł pośrednich. Nie korzystamy też z możliwości pominięcia konkretnej informacji dotyczącej własności intelektualnej, know-how lub efektów innowacji, uwzględniamy natomiast średnio- i długoterminowe perspektywy określone w ESRS.

Informacje dotyczące przyszłości w poszczególnych rozdziałach *Oświadczenia*, które prezentujemy w dużej mierze w formie danych szacunkowych, przekazujemy na podstawie obecnego stanu prawnego i aktualnej wiedzy. W naszym sposobie dokonywania ujawnień w zakresie zrównoważonego rozwoju stosujemy podejście zgodne z oczekiwaniami interesariuszy. Jednocześnie mamy na względzie ryzyko niepewności prezentowanych szacunków, wynikające – w szczególności z ciągłych zmian sytuacji ekonomicznej, geopolitycznej, rynkowej czy zmian klimatycznych.

Naszym priorytetem w raportowaniu zrównoważonego rozwoju Grupy Pekao jest oparcie ujawnień o rzetelne dane. We współpracy z podmiotami z łańcucha wartości dążymy do pozyskiwania możliwie najlepszej ich jakości. Jesteśmy świadomi, że na jakość tych danych znacząco wpływają czynniki zewnętrzne o charakterze legislacyjnym, gospodarczym czy rynkowym. W procesie analizy podwójnej istotności oraz w treści *Oświadczenia* ujęliśmy informacje dotyczące przyszłości i zastosowaliśmy założenia, prognozy i projekcje dotyczące m.in. ryzyk klimatycznych, ryzyk przejścia oraz szans. Informacje, które odnosimy do przyszłości odzwierciedlają obecne oczekiwania Grupy Pekao i mogą być obarczone ryzykiem niepewności oraz podlegać zmianom związanym z sytuacją ekonomiczną, regulacyjną, rynkową czy klimatyczną.

W obszarach, w których nie dysponowaliśmy kompletnymi danymi rzeczowymi, zastosowaliśmy szacunki zgodne z najlepszymi praktykami rynkowymi, aby zapewnić ciągłość i kompletność raportowania. Dotyczy to przede wszystkim emisji w zakresie 3, obejmujących: zakupione towary i usługi (kategoria 1),

nakłady inwestycyjne (kategoria 2), podróże służbowe realizowane z wykorzystaniem zewnętrznych środków transportu (kategoria 6), dojazdy pracowników do pracy (kategoria 7) oraz emisje związane z działalnością klientów (kategoria 15). Dla kategorii 15 zastosowaliśmy metodę PCAF – Partnership for Carbon Accounting Financials, ze względu na ograniczony dostęp do danych rzeczywistych pochodzących od klientów i w konsekwencji szacunkowy charakter wyliczeń. W pozostałych kategoriach wykorzystaliśmy dostępne dane kosztowe, wolumenowe, dane wewnętrzne oraz wyniki ankiet pracowniczych. Szacunki zastosowano również w obszarach zużycia energii elektrycznej i ciepłej, w których nie było dostępnych pełnych danych pomiarowych. W 2025 r. uszczegółowiliśmy szacunki dzięki pozyskaniu od części dostawców nośników energetycznych rzeczywistych danych dotyczących zużycia oraz przeprowadzeniu dodatkowej analizy odchyleń względem poprzedniego roku sprawozdawczego.

Bank systematycznie podnosi jakość pozyskiwanych informacji oraz dąży do ograniczenia udziału szacunków wraz z rozwojem metod raportowania i wymogów regulacyjnych w obszarze zrównoważonego rozwoju.

Po zakończeniu okresu sprawozdawczego dotyczącego roku 2024 nie nastąpiły żadne, istotne zdarzenia podlegające obowiązkowi ujawnienia w *Oświadczeniu* oraz nie zidentyfikowano błędów sprawozdawczych za rok 2024.

W roku 2025 w *Oświadczeniu* przyjęliśmy zmianę w prezentacji informacji w zakresie luki płacowej – dostosowaliśmy wskaźnik wypracowany przez grupę roboczą przy Związku Banków Polskich (ZBP). Dodatkowo dokonaliśmy korekty dotyczącej liczby kadry kierowniczej najwyższego szczebla w Banku za 2024 roku. Szczegółowe informacje dotyczące metodologii wyliczania luki płacowej znajdują się w sekcji Mierniki wynagrodzeń (luka płacowa i całkowite wynagrodzenie) [S1-16], natomiast dane dotyczące zmian liczby kadry kierowniczej najwyższego szczebla znajdują się w sekcji Mierniki różnorodności [S1-9].

Struktura Grupy Pekao w 2025 r. – spółki zależne i pośrednio zależne:

Nazwa	Siedziba	Zakres działalności
Pekao Bank Hipoteczny S.A.	Warszawa	Bank hipoteczny
Pekao Leasing Sp. z o.o.	Warszawa	Usługi leasingowe
<i>PEUF Sp. z o.o.</i>	Warszawa	<i>Finansowa pomocnicza</i>
Pekao Investment Banking S.A.	Warszawa	Maklerska
Pekao Inwestycje Dłużne Sp. z o.o. w organizacji	Warszawa	Finansowa pomocnicza
Pekao Faktoring Sp. z o.o.	Lublin	Usługi faktoringowe
Centrum Kart S.A.	Warszawa	Finansowa pomocnicza
Pekao Financial Services Sp. z o.o.	Warszawa	Agent transferowy
Pekao Direct Sp. z o.o.	Warszawa	Body leasing
Pekao Property S.A. (w likwidacji)	Warszawa	Działalność deweloperska
<i>FPB Media Sp. z o.o. w upadłości</i>	Warszawa	<i>Działalność deweloperska</i>
Pekao Fundusz Kapitałowy Sp. z o.o.	Warszawa	Doradztwo gospodarcze
Pekao Investment Management S.A.	Warszawa	Holdingowa
<i>Pekao TFI S.A.</i>	Warszawa	<i>Zarządzanie aktywami</i>

Struktura Grupy Pekao w 2024 r. – spółki zależne i pośrednio zależne:

Nazwa	Siedziba	Zakres działalności
Pekao Bank Hipoteczny S.A.	Warszawa	Bank hipoteczny
Pekao Leasing Sp. z o.o.	Warszawa	Usługi leasingowe
<i>PEUF Sp. z o.o.</i>	Warszawa	<i>Finansowa pomocnicza</i>
Pekao Investment Banking S.A.	Warszawa	Maklerska
Pekao Faktoring Sp. z o.o.	Lublin	Usługi faktoringowe
Centrum Kart S.A.	Warszawa	Finansowa pomocnicza
Pekao Financial Services Sp. z o.o.	Warszawa	Agent transferowy
Pekao Direct Sp. z o.o.	Kraków	Usługi call center
Pekao Property S.A. (w likwidacji)	Warszawa	Działalność deweloperska
<i>FPB Media Sp. z o.o. w upadłości</i>	Warszawa	<i>Działalność deweloperska</i>
Pekao Fundusz Kapitałowy Sp. z o.o. w likwidacji	Warszawa	Doradztwo gospodarcze
Pekao Investment Management S.A.	Warszawa	Holdingowa
<i>Pekao TFI S.A.</i>	Warszawa	<i>Zarządzanie aktywami</i>

W 2025 r. wprowadziliśmy zmiany w kalkulacji śladu węglowego w zakresie 1 i 2, w związku z czym w *Oświadczeniu* zaprezentujemy zaktualizowane wyniki za rok 2024. Szczegółowe informacje w tym zakresie znajdują się w sekcji Emisje gazów cieplarnianych zakresów 1, 2 i 3 brutto oraz całkowite emisje gazów cieplarnianych [E1-6].

Weryfikacja zewnętrzna

Nasze *Oświadczenie* zostało poddane atestacji dającej ograniczoną pewność, przeprowadzonej przez firmę audytorską PricewaterhouseCoopers Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Audyt sp. k. z siedzibą w Warszawie (KRS: 0000750050), zgodnie z Krajowym Standardem Usług Atestacyjnych 3002PL *Usługi atestacyjne inne niż badania lub przeglądy historycznych informacji finansowych* oraz Krajowym Standardem Usług Atestacyjnych Innych niż Badanie i Przegląd 3000 (Z) w brzmieniu Międzynarodowego Standardu Usług Atestacyjnych 3000 (zmienionego) *Usługi atestacyjne inne niż badania i przeglądy historycznych informacji finansowych*.





Ład korporacyjny

Jesteśmy jedną z największych instytucji finansowych w regionie Europy Środkowo-Wschodniej i drugim co do wielkości bankiem uniwersalnym w Polsce, z ponad 352 mld aktywów.

Od 2017 r. należymy do Grupy Kapitałowej PZU S.A. (dalej: Grupa PZU). Prowadzimy działalność na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Nasza główna siedziba znajduje się w Warszawie, przy ul. Żubra 1, 01-066. Nasz Bank funkcjonuje w formie spółki akcyjnej, która od 1998 r. jest notowana na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Działamy w oparciu o przepisy prawa, w szczególności ustawy *Prawo bankowe* oraz przepisów *Kodeksu spółek handlowych* i postanowień *Statutu Banku Pekao* (dalej: *Statut Banku*), którego tekst jednolity dostępny jest na [\[stronie internetowej\]](#). Nadzór nad działalnością Banku sprawuje Komisja Nadzoru Finansowego (dalej: KNF).

Rola organów administracyjnych, zarządczych i nadzorczych [GOV-1]

Struktura organizacyjna Banku oraz podmiotów w Grupie Pekao odpowiada zarówno skali, jak i charakterowi prowadzonej działalności.

Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy

Najwyższym organem Banku jest Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy (dalej: WZA). Zakres kompetencji WZA jest określony w przepisach ustawowych, w rekomendacjach nadzorczych organów nadzoru oraz w *Statucie Banku*. Uchwały zapadają bezwzględnią większością głosów, z zastrzeżeniem postanowień Kodeksu spółek handlowych i *Statutu Banku*.

Rada Nadzorcza Banku

Rada Nadzorcza Banku (dalej: Rada Nadzorcza) sprawuje stały, całościowy nadzór nad działalnością Banku. Organizacja i sposób działania Rady Nadzorczej zostały określone w *Regulaminie Rady Nadzorczej Banku Pekao S.A.* (dalej: *Regulamin*). Stosownie do postanowień *Regulaminu*, w jej skład wchodzi od siedmiu do dziewięciu członków powoływanych przez WZA na okres wspólnej kadencji, trwającej trzy pełne lata obrotowe. Na 31 grudnia 2025 r. Rada Nadzorcza liczyła dziewięciu członków, w tym siedmiu mężczyzn (71,4%) i dwie kobiety (28,6%), przy czym pięciu członków (55,6% składu organu nadzorującego) niezależnych. Stosunek Członków Rady Nadzorczej według płci (liczba kobiet w relacji do liczby mężczyzn w Radzie Nadzorczej) wynosił 2:7. Przewodniczący Rady Nadzorczej nie wchodzi w skład kadry zarządzającej Banku, równocześnie żaden z Członków Rady Nadzorczej nie przynależy do niedostatecznie reprezentowanych grup społecznych. W poprzednim okresie sprawozdawczym, na dzień 31 grudnia 2024 r., Rada Nadzorcza liczyła 8 członków, w tym 7 mężczyzn (85,7%) i jedną kobietę (14,3%), przy stosunku według płci wynoszącym 1:7.

Skład Rady Nadzorczej Banku przedstawiał się następująco:

Na dzień przekazania raportu za 2025 rok	31.12.2025
Bogdan Benczak Przewodniczący Rady Nadzorczej	Bogdan Benczak Przewodniczący Rady Nadzorczej
Bartosz Grześkowiak Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej	Bartosz Grześkowiak Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej
Artur Nowak-Far Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej	Artur Nowak-Far Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej
Magdalena Joanna Dziewguć Sekretarz Rady Nadzorczej	Magdalena Joanna Dziewguć Sekretarz Rady Nadzorczej
Krzysztof Czeszejko-Sochacki Członek Rady Nadzorczej	Krzysztof Czeszejko-Sochacki Członek Rady Nadzorczej
Diana Dębowczyk Członek Rady Nadzorczej	Diana Dębowczyk Członek Rady Nadzorczej
Jacek Nieścior Członek Rady Nadzorczej	Jacek Nieścior Członek Rady Nadzorczej
Witold Walkowiak Członek Rady Nadzorczej	Witold Walkowiak Członek Rady Nadzorczej
Mariusz Jaszczyk Członek Rady Nadzorczej	Mariusz Jaszczyk Członek Rady Nadzorczej

Rada Nadzorcza wykonuje swoje obowiązki kolegialnie, a w celu usprawnienia swoich prac bądź wykonania określonych czynności może powołać spośród swoich członków komitety oraz zespoły. Opis kluczowych kompetencji i zadań poszczególnych komitetów w aspekcie zrównoważonego rozwoju zamieściliśmy w sekcji Informacje przekazywane organom administrującym, zarządzającym i nadzorczym jednostki oraz podejmowane przez nie kwestie związane z zrównoważonym rozwojem [GOV-2].

Zarząd Banku

Do zadań Zarządu Banku (dalej: Zarząd) należy przede wszystkim reprezentacja oraz prowadzenie spraw Banku. Zakres działań Zarządu obejmuje wszelkie kwestie niezastrzeżone dla kompetencji innych organów w świetle *Statutu Banku* bądź powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Zarząd liczy od pięciu do dziewięciu członków (wykonawczych),

powoływanych na wspólną kadencję trwającą trzy pełne lata obrotowe. Na dzień 31 grudnia 2025 r. Zarząd liczył 8 członków, w tym 7 mężczyzn (85,7%) i jedną kobietę (14,3%), co oznacza stosunek liczby kobiet do liczby mężczyzn 1:7. Żaden z członków Zarządu nie był reprezentantem pracowników i innych osób świadczących pracę. W poprzednim okresie sprawozdawczym, na dzień 31 grudnia 2024 r., Zarząd liczył 6 członków, w tym 5 mężczyzn (80%) i jedną kobietę (20%), przy stosunku wynoszącym 1:5. Na dzień 31 grudnia 2025 r. w Zarządzie i w Radzie Nadzorczej łącznie zasiadały trzy kobiety (21,4%) i czternastu mężczyzn (78,6%). Stosunek Członków Zarządu i Rady Nadzorczej według płci (liczba kobiet w relacji do liczby mężczyzn w Zarządzie i Radzie Nadzorczej) wynosił 3:14. W poprzednim okresie sprawozdawczym, na dzień 31 grudnia 2024 r., w Zarządzie i w Radzie Nadzorczej łącznie zasiadały dwie kobiety (16,7%) oraz dwunastu mężczyzn (83,3%) co oznacza stosunek liczby kobiet do liczby mężczyzn 2:12.

Na dzień 31 grudnia 2025 r. w Zarządzie i w Radzie Nadzorczej łącznie zasiadały trzy kobiety (21,4%) i czternastu mężczyzn (78,6%). Stosunek Członków Zarządu i Rady Nadzorczej według płci (liczba kobiet w relacji do liczby mężczyzn w Zarządzie i Radzie Nadzorczej) wynosił 3:14.

Ocena Odpowiedniości

Jesteśmy zobowiązani do stosowania *Polityki doboru kandydatów do pełnienia funkcji członka Zarządu oraz Kluczowej Funkcji oraz oceny odpowiedniości proponowanych i powoływanych członków Zarządu, Rady Nadzorczej oraz osób pełniących kluczowe funkcje w Banku Polska S.A.* (dalej: *Polityka doboru i oceny odpowiedniości*), zatwierdzonej przez Radę Nadzorczą w dniu 30 grudnia 2020 r. Regulacja ta ma na celu zagwarantowanie jednolitego, optymalnego procesu doboru kandydatów na członków Zarządu. Proces doboru kandydatów, zgodnie z założeniami *Polityki doboru i oceny odpowiedniości*, ma gwarantować wybór na członków Zarządu osób posiadających niezbędną wiedzę, doświadczenie i umiejętności oraz cieszących się dobrą reputacją.

Polityka doboru i oceny odpowiedniości wskazuje również kryteria oceny odpowiedniości indywidualnej i kolektywnej kandydatów i członków Zarządu, Rady Nadzorczej oraz osób pełniących kluczowe funkcje w Banku w toku sprawowania funkcji. Ponadto określa zdarzenia skutkujące koniecznością przeprowadzenia oceny odpowiedniości, przebieg procesu oceny odpowiedniości, w tym role i zadania w procesie oraz skutki oceny, które obejmują środki naprawcze do zastosowania w celu zapewnienia spełnienia wymogów odpowiedniości.

Wszyscy członkowie Zarządu oraz Zarząd jako całość zostali poddani ocenie Rady Nadzorczej pod kątem spełnienia wymogów, o których mowa w art. 22aa *Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo Bankowe* oraz wymogów odpowiedniości, o których mowa w *Polityce doboru i oceny odpowiedniości*.

W 2025 r. zrealizowaliśmy w Banku zarówno pierwotne jak i wtórne oceny odpowiedzialności indywidualnej oraz oceny odpowiedzialności kolektywnej członków Rady Nadzorczej. Dodatkowo przeprowadziliśmy oceny odpowiedzialności wynikające ze zmian pełnionych funkcji przez członków organów Banku.

Spółki zależne wdrożyły polityki oceny odpowiedzialności zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Odpowiedzialność za obszar zrównoważonego rozwoju

Mamy świadomość, że odpowiedzialne podejście do kwestii środowiskowych, społecznych i ładu korporacyjnego (dalej: ESG) stanowi nieodłączny element budowania długoterminowej wartości naszej organizacji. Dlatego konsekwentnie integrujemy te aspekty z naszą strategią biznesową – *Strategia Banku Pekao S.A na lata 2025-2027 Sięgamy ponad horyzont* (dalej: *Strategia*), wspierając jednocześnie naszych klientów w ich transformacji ku zrównoważonemu rozwojowi.

Prezentując obszar zrównoważonego rozwoju kierujemy się przejrzystością i jakością ujawnień; dbamy o wykazanie spójności działań z wewnętrznymi politykami ESG. Staramy się raportować w sposób klarowny, zrozumiały i dostosowany do potrzeb naszych interesariuszy. Przykładamy szczególną wagę do tego, by komunikacja – zarówno zewnętrzna, jak i wewnętrzna – wspierała rozumienie naszych celów oraz postępów w realizacji zobowiązań ESG.

Na poziomie Zarządu i Rady Nadzorczej aktywnie angażujemy się w wyznaczanie kierunków strategicznych, w tym dotyczących wpływu naszej działalności na otoczenie oraz ryzyk i szans związanych z ESG. Regularnie analizujemy pod tym kątem, a w razie konieczności aktualizujemy i zatwierdzamy kluczowe polityki oraz modele kontroli wewnętrznej. Bierzymy też udział w procesie identyfikacji i zarządzania ryzykiem, szczególnie tym, które wiąże się ze zmianami klimatycznymi.

Specjalnie dla Zarządu i Rady Nadzorczej przygotowujemy cykliczne raporty dotyczące realizacji *Strategii*, w tym postępów w osiąganiu celów z obszaru ESG. Dzięki bieżącemu dostępowi do wiedzy i wymianie doświadczeń z liderami zrównoważonego rozwoju, jesteśmy w stanie stale podnosić jakość naszych działań oraz efektywnie reagować na dynamicznie zmieniające się uwarunkowania prawne, gospodarcze i społeczne.

Nasze zaangażowanie obejmuje także działania na rzecz rozwoju kapitału ludzkiego, wspierania społeczeństwa, promowania etyki w biznesie oraz utrzymywania najwyższych standardów ładu korporacyjnego. W ten sposób systematycznie wzmacniamy naszą pozycję na rynku jako organizacji odpowiedzialnej, świadomej swojej roli i dobrze przygotowanej na wyzwania zmieniającego się otoczenia.

W zakresie zrównoważonego rozwoju wprowadziliśmy w Banku następujący podział zadań pomiędzy Członków Zarządu

- za zarządzanie ryzykami ESG odpowiada Marcin Gadomski – Wiceprezes Zarządu nadzorujący Pion Zarządzania Ryzykami,
- za kwestie związane ze zrównoważonym finansowaniem odpowiada Robert Sochacki – Wiceprezes Zarządu nadzorujący działalność Pionu Bankowości Korporacyjnej, Rynków i Bankowości Inwestycyjnej oraz Łukasz Januszewski – Wiceprezes Zarządu nadzorujący Pion Bankowości Przedsiębiorstw,
- za sprawozdawczość zrównoważonego rozwoju (raportowanie ESG) odpowiada Dagmara Wojnar – Wiceprezes Zarządu Banku nadzorująca Pion Finansowy.

Rada ds. ESG

Za koordynację zagadnień związanych z tematyką ESG, w tym sprawozdawczość zrównoważonego rozwoju oraz wspieranie Zarządu, odpowiada Rada ds. ESG, powołana Uchwałą Zarządu Banku w 2020 r.

Do głównych zadań Rady ds. ESG (dalej: Rada ds. ESG) należą:

- akceptacja dokumentów z obszaru ESG (wyniki analizy podwójnej istotności, planu transformacji, samooceny w zakresie wymogów ESG),
- monitorowanie zarządzania wpływami, ryzykami i szansami,
- wyznaczanie kierunków rozwoju zrównoważonych produktów i usług bankowych,
- analizowanie i opiniowanie inicjatyw z obszaru ESG na wniosek jednostek organizacyjnych Banku,
- nadzorowanie postępów oraz spójności działań komunikacyjnych w całej organizacji w obszarze zrównoważonego rozwoju.

W skład Rady wchodzi czterech członkowie Zarządu:

- Marcin Gadomski – Wiceprezes Zarządu nadzorujący Pion Zarządzania Ryzykami. Przewodniczący Rady ds. ESG,
- Dagmara Wojnar – Wiceprezes Zarządu Banku nadzorująca Pion Finansowy. Wiceprzewodnicząca Rady ds. ESG,
- Robert Sochacki – Wiceprezes Zarządu nadzorujący działalność Pionu Bankowości Korporacyjnej, Rynków i Bankowości Inwestycyjnej. Członek Rady ds. ESG,
- Błażej Szczecki – Wiceprezes Zarządu nadzorujący działalność Pion Dystrybucji Oddziałowej, Bankowości Prywatnej i operacji. Członek Rady ds. ESG,

oraz przedstawiciele jednostek Banku kluczowych dla tematyki ESG (zarówno biznesowych, jak i wsparcia).

Posiedzenia Rady odbywają się przynajmniej raz na kwartał.

W ramach nadzoru nad wpływami, ryzykami oraz szansami Rada ds. ESG realizuje następujące czynności:

- identyfikowanie wpływów, ryzyk i szans ESG,
- przegląd i ocena ryzyk i szans ESG, w tym określenie prawdopodobieństwa wystąpienia ryzyk ESG i ich potencjalnego wpływu na działalność Banku, mitygację tych ryzyk, a także kwalifikacja szans uwzględniająca ocenę potencjalnych korzyści wynikających ze zidentyfikowanych szans ESG oraz ich wpływu na strategię Banku,
- ciągłe monitorowanie: regularne śledzenie zidentyfikowanych ryzyk i szans ESG oraz ich dynamicznych zmian.

Kompetencje Zarządu i Rady Nadzorczej

Zrównoważony rozwój stanowi stały element zainteresowania i zaangażowania członków naszej organizacji. Zagadnienia z nim związane są konsekwentnie uwzględniane przez Zarząd, Radę Nadzorczą oraz wyższą kadrę menedżerską Banku (rozumianą jako osoby na najwyższych stanowiskach kierowniczych poniżej Zarządu) zarówno w procesie wyznaczania kierunków strategicznych, jak i w ramach podejmowanych działań, zgodnych z przyjętymi politykami. Więcej informacji w zakresie monitorowania wpływów, ryzyk i szans związanych ze zrównoważonym rozwojem można znaleźć w podrozdziale *Informacje przekazywane organom administrującym, zarządczym i nadzorczym jednostki oraz podejmowane przez nie kwestie związane ze zrównoważonym rozwojem* w sekcji **[Polityki i działania podejmowane w zakresie zarządzania IRO]**.

Członkowie kadry zarządzającej Banku, obejmującej Zarząd oraz dyrektorów właściwych jednostek, posiadają szerokie kompetencje zdobyte w ramach wieloletniej praktyki zawodowej, co umożliwia im podejmowanie decyzji w obszarze zrównoważonego rozwoju. W ramach struktury organizacyjnej odpowiadają oni za poszczególne obszary E, S oraz G zgodnie ze swoimi kompetencjami i zakresem odpowiedzialności. Jednocześnie, dbając o systematyczne aktualizowanie swojej wiedzy zgodnie z obowiązującymi regulacjami oraz najlepszymi praktykami rynkowymi, nieustannie doskonalą swoje umiejętności w tym zakresie.

Zgodnie z *Polityką szkoleń, podnoszenia kwalifikacji zawodowych i działań rozwojowych Pracowników Banku Pekao S.A.* zapewniamy szeroki dostęp do różnych form nauki i rozwoju zawodowego członkom organów Banku (Zarządu i Rady Nadzorczej), zgodnie z obowiązującymi zasadami – zarówno na ich wniosek, jak i na wniosek uprawnionej jednostki.

Dodatkowo wspieramy udział naszych przedstawicieli w zewnętrznych wydarzeniach (prelekcjach, konferencjach) o ww. tematyce oraz dedykowanych im programach szkoleniowych.

Członkowie organów Banku w 2025 r. uczestniczyli w następujących szkoleniach z zakresu zrównoważonego rozwoju:

- ESG – zrównoważony rozwój,
- Przeciwdziałanie i reagowanie na korupcję.

Najważniejsze grupy zagadnień, które zostały omówione podczas tych szkoleń obejmowały m.in.:

- ESG – Trzy filary zrównoważonego rozwoju,
- Znaczenie ESG w biznesie,
- ESG w praktyce – co warto wiedzieć,
- Czym jest korupcja i dlaczego jest groźna?,
- Obszary ryzyka i sygnały ostrzegawcze,
- Odpowiedzialność i dobre praktyki.



Informacje przekazywane organom administrującym, zarządczym i nadzorczym jednostki oraz podejmowane przez nie kwestie związane ze zrównoważonym rozwojem **[GOV-2]**

Wyniki analizy podwójnej istotności jako źródło informacji o wpływach, ryzykach, szansach

W 2025 roku przeprowadziliśmy aktualizację badania podwójnej istotności (dalej: DMA, ang. double materiality assessment) w celu weryfikacji zidentyfikowanych rok wcześniej kluczowych wpływów, ryzyk i szans wynikających z prowadzonej przez nas działalności. Otrzymane wyniki DMA zostały przedstawione Radzie na posiedzeniu w dniu 10 października 2025 r., a następnie zaakceptowane i formalnie przyjęte w dniu 15 października 2025 r. Po więcej informacji na temat samego procesu analizy podwójnej istotności oraz jej wyników odsyłamy do **[IRO-1]**.

Polityki i działania podejmowane w zakresie zarządzania IRO

W 2025 roku wdrożyliśmy w Banku mechanizmy mające na celu ustrukturyzowanie procesów dotyczących sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju. W ramach tych mechanizmów określiliśmy sposób definiowania wpływów, ryzyk i szans (dalej: IRO, ang. Impacts, Risks, Opportunities), zarządzania nimi i ich monitorowania. Uwzględniliśmy przy tym zadania i odpowiedzialności uczestników ww. procesu w zakresie m.in.: przepływu informacji, zatwierdzania wyników prac czy podejmowania decyzji przez organy Banku (Zarząd i Radę Nadzorczą) oraz Radę ds. ESG.

Zagadnienia te zostały przez nas ujęte w *Procedurze raportowania dotyczącego zrównoważonego rozwoju w Grupie Kapitałowej Banku Pekao S.A.* (dalej: *Procedurze raportowania ESG*), która swoim zakresem obejmuje poniższe kwestie:

- zasady, zakres i odpowiedzialność związane z przygotowaniem, weryfikacją i publikacją Oświadczenia,
- zasady, etapy, uczestników, podział ról i kompetencji oraz oczekiwane efekty w procesie analizy podwójnej istotności. Zgodnie z *Procedurą raportowania ESG* określamy jednostkę odpowiedzialną za organizację i koordynację procesu, inicjację każdego z etapów oraz konsolidację informacji, w efekcie czego otrzymujemy zestawienie wyników oceny wpływu i istotności finansowej. Etapem finalizującym proces analizy podwójnej istotności jest zatwierdzenie przez głosowanie, a tym samym przyjęcie wyniku analizy podwójnej istotności przez Radę ds. ESG,
- system i zasady zarządzania wpływami, ryzykami i szansami dla zapewnienia zrównoważonej działalności Banku w obszarze środowiskowym, społecznym i zarządczym.

Identyfikacja i klasyfikacja wpływów, ryzyk i szans nie spowodowała konieczności tworzenia nowych, odrębnych procedur. Zarządzanie IRO zostało w pełni zintegrowane z dotychczas obowiązującym systemem zarządzania i kontroli Banku, w tym z systemem zarządzania ryzykiem (obejmującym również ryzyko ESG), systemem kontroli wewnętrznej oraz ramami planowania strategicznego i operacyjnego.



W proces ten zaangażowani są właściciele tematów oraz jednostki merytoryczne odpowiedzialne za bieżące monitorowanie i raportowanie.

Ryzyko ESG jest osadzone w istniejących politykach, procedurach oraz mechanizmach oceny i monitorowania ryzyka. W ramach wdrożenia wymogów CSRD i ESRS doprecyzowano sposób kwalifikacji i raportowania ryzyk niefinansowych, bez tworzenia odrębnych procedur dedykowanych wyłącznie IRO.

Wpływy środowiskowe i społeczne są zarządzane w ramach obowiązujących procesów operacyjnych, regulacyjnych i compliance. Właściciele obszarów odpowiadają za bieżące zarządzanie działaniami generującymi wpływy, w tym ich ograniczanie lub wzmocnienie, zgodnie z obowiązującymi regulacjami i ugruntowanymi procesami Banku.

Zarządzanie szansami, w tym w szczególności w obszarze rozwoju zielonego portfela, nowych produktów oraz innowacji ESG, odbywa się w ramach istniejących polityk produktowych, kredytowych i procesów biznesowych. Nie utworzono nowych, odrębnych procedur dedykowanych szansom.

Powyższe działania w obszarze IRO są spójne z szerszym kierunkiem zmian realizowanych w Banku, czego elementem jest również przyjęcie w grudniu 2025 r. *Planu Transformacji Grupy Kapitałowej Banku Pekao S.A.* (dalej: *Plan Transformacji*). Plan ten stanowi realizację wymogów Art. 76 ust. 2 CRD oraz został sporządzony zgodnie z wymogami rozdziału 6 Wytucznych EBA.

Nadrzędnym celem *Planu Transformacji* jest zarządzanie ryzykami ESG zidentyfikowanymi przez Bank jako istotne w perspektywie krótko-, średnio- i długoterminowej, zgodnie z ogólną strategią biznesową Grupy Pekao i apetytem na ryzyko, zaś cele i działania w nim określone stanowią narzędzie aktywnego zarządzania ryzykiem przejścia związanego z klimatem w portfelu kredytowym. *Plan Transformacji* przewiduje 4 KPI raportowanych do Zarządu Banku oraz 44 KPI raportowanych do Rady ds. ESG.

Więcej informacji na temat *Planu Transformacji* można znaleźć w podrozdziale [*Plan Transformacji na potrzeby łagodzenia zmiany klimatu*].

Informacje w zakresie zrównoważonego rozwoju przekazywane Zarządowi

W 2025 r. Zarząd otrzymywał informacje – sprawozdania, obejmujące w szczególności elementy IRO takie jak, m. in.:

- organizacja finansowania nowych projektów zrównoważonych,
- wsparcie transformacji energetycznej naszych klientów i przejście na gospodarkę niskoemisyjną,
- realizacja szeregu działań ukierunkowanych na neutralność klimatyczną,
- dbanie o rozwój pracowników z poszanowaniem różnorodności i tworzenie atrakcyjnego miejsca pracy jako fundamentu naszego działania,
- zmniejszenie luki pomiędzy średnim wynagrodzeniem kobiet a mężczyzn,
- edukacja społeczeństwa i podnoszenie świadomości ekologicznej,
- rozwój Banku przy zachowaniu wysokich standardów ładu korporacyjnego i etycznego podejścia do biznesu.

Dodatkowo w zakresie ryzyka – zgodnie z wewnętrznymi obowiązującymi regulacjami i ustalonymi procesami raportowymi – Zarząd Banku informowany jest kwartalnie na temat:

- wykorzystania limitu strategicznego dla ryzyka ESG na poziomie Banku i Grupy Pekao,
- poziomu realizacji KPI zdefiniowanych w *Strategii*.

Określone obszary IRO brane są także pod uwagę przy nadzorowaniu *Strategii*, podejmowaniu decyzji dotyczących procesów zarządzania ryzykiem czy też decyzji dotyczących głównych transakcji np. ustalania warunków/limitów dla finansowania projektów, które mają pozytywny wpływ na środowisko. Zarząd, realizując powyższe procesy, podejmuje decyzje w sposób zapewniający równowagę pomiędzy wymogami regulacyjnymi, ryzykami ESG a efektywnością.

Informacje w zakresie zrównoważonego rozwoju przekazywane Radzie ds. ESG

Rada ds. ESG, zgodnie z obowiązującymi wewnętrznymi regulacjami i procesami raportowymi, informowana jest kwartalnie o następujących kwestiach:

- poziomie kluczowych wskaźników ryzyka ESG na poziomie Banku,
- poprawności oznaczania aktywów na potrzeby kalkulacji wybranych KPI *Strategii* w obszarze ESG,
- realizacji celów *Strategii* w obszarze ESG,
- monitoringu w zakresie dostosowania się do wymogów.

W 2025 roku główne tematy podejmowane przez Radę ds. ESG w obszarze ryzyka dotyczyły:

- wyników monitoringu strategicznych wskaźników ryzyka ESG w ramach systemu zarządzania ryzykiem ESG portfela ekspozycji ze szczególnym uwzględnieniem ryzyka przejścia związanego z emisją gazów cieplarnianych w zakresie 3 kategorii 15 (Inwestycje),
- informację o ujawnieniach publikowanych przez Bank w zakresie ryzyka ESG.

Ponadto Rada ds. ESG oceniała realizację kierunkowych działań strategicznych w obszarze szans związanych z wybranymi aspektami zrównoważonego rozwoju, takimi jak, m.in.:

- rozwój produktów i usług wspierających transformację klientów w kierunku zrównoważonego rozwoju,
- budowanie wizerunku Banku jako instytucji odpowiedzialnej i wspierającej klientów w transformacji,
- współpraca z organizacjami branżowymi zaangażowanymi w zrównoważony rozwój np. UNGC,
- zarządzanie procesami wewnętrznymi Banku.

Rada ds. ESG otrzymywała ponadto szczegółowe informacje dotyczące:

- wyników badania podwójnej istotności wraz z istotnymi IRO,
- bieżącego statusu zadań w zakresie raportowania zrównoważonego rozwoju,
- zaadresowania oczekiwań UKNF w zakresie oczekiwań nadzorczych wobec banków komercyjnych,
- statusu realizacji strategicznego projektu w obszarze ESG.

Rada ds. ESG otrzymuje również, w cyklu rocznym, informację dot. samooceny w zakresie wypełniania obowiązujących wymogów ESG. W zakresie samooceny zawarte są informacje dotyczące stopnia realizacji aspektów ESG w *Strategii*.

W październiku 2025 roku Rada ds. ESG zatwierdziła listę IRO, która jest podstawą dla opracowania niniejszego Oświadczenia. Zgodnie z regulaminem Rady ds. ESG, która pełni funkcję ciała doradczego Zarządu, Rada ds. ESG była informowana o wdrażaniu należytej staranności oraz o wynikach i skuteczności zarządzania istotnymi wpływami, ryzykami i szansami (IRO).

Raz w roku Rada ds. ESG dokonuje przeglądu zarządzania wpływami, ryzykami i szansami związanymi z działalnością Grupy. Przegląd ten opiera się na informacjach przekazywanych przez jednostki odpowiedzialne za obszary, w których zidentyfikowano istotne wpływy, ryzyka i szanse (określone w ramach analizy podwójnej istotności). Pod uwagę brane są również dane dotyczące wyników oraz skuteczności realizowanych polityk, działań, mierników i celów wdrażanych w odpowiedzi na te wpływy, ryzyka i szanse.

Informacje w zakresie zrównoważonego rozwoju przekazywane Radzie Nadzorczej oraz komitety działające przy Radzie Nadzorczej

Rada Nadzorcza zatwierdza *Sprawozdanie finansowe* oraz *Sprawozdanie z działalności*, obejmujące *Oświadczenie dotyczące zrównoważonego rozwoju*.

Do zadań Rady Nadzorczej należy powołanie Komitetu ds. Audytu Rady Nadzorczej (dalej: Komitet Audytu), Komitetu ds. Nominacji i Wynagrodzeń Rady Nadzorczej oraz Komitetu ds. Ryzyka Rady Nadzorczej, których zadaniem jest monitorowanie określonych obszarów w działalności Banku.

Komitet Audytu jest informowany o kwestiach związanych ze zrównoważonym rozwojem nie rzadziej niż raz w roku i wspiera Radę Nadzorczą w realizacji jej obowiązków w tym zakresie poprzez:

- monitorowanie procesu sprawozdawczości finansowej oraz procesu sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju, a także kontrolę zgodności z przepisami prawa i procedurami regulującymi działalność Banku,
- monitorowanie wyników analizy podwójnej istotności jako elementu procesu sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju oraz ich wpływu na zakres i treść ujawnień niefinansowych;
- monitorowanie skuteczności systemów kontroli wewnętrznej i systemów zarządzania ryzykiem oraz audytu wewnętrznego, w szczególności w zakresie sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju,
- nadzorowanie procesu wykonywania czynności rewizji finansowej, w szczególności przeprowadzania przez firmę audytorską badania lub atestacji sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju,
- kontrolowanie i monitorowanie niezależności biegłego rewidenta i firmy audytorskiej, w szczególności w przypadku, gdy firma audytorska świadczy na rzecz jednostki zainteresowania publicznego inne usługi niż badanie i atestacja sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju,

- informowanie Rady Nadzorczej o wynikach badania lub atestacji sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju oraz wyjaśnianie, w jaki sposób to badanie lub ta atestacja przyczyniły się do rzetelności sprawozdawczości finansowej, sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju grupy kapitałowej w jednostce zainteresowania publicznego, a także wskazanie roli Komitetu Audytu w procesie badania lub atestacji,
- wykonywanie innych zadań określonych we właściwych przepisach prawa.

Komitet ds. Nominacji i Wynagrodzeń Rady Nadzorczej wspiera realizację zadań Rady Nadzorczej poprzez:

- przedstawianie propozycji dotyczących ustalania warunków umów regulujących stosunek pracy lub inny stosunek prawny łączący Członków Zarządu z Bankiem, w tym wynagrodzeń dla Członków Zarządu, a także propozycji dotyczących zatwierdzania polityki zmiennych składników wynagrodzeń osób zajmujących stanowiska kierownicze w Banku zgodnie z odrębnymi regulacjami oraz w celu przedłożenia WZA propozycji w sprawie wynagrodzeń członków Rady Nadzorczej,
- przygotowywanie rekomendacji dotyczących spełniania wymogów odpowiedzialności na potrzeby powoływania członków Zarządu oraz członków Rady Nadzorczej zgodnie z odrębnymi regulacjami,
- przygotowywanie raportu dla WZA z oceny funkcjonowania polityki wynagradzania w Banku.

Uwzględnienie wyników związanych ze zrównoważonym rozwojem w systemach zachęt [GOV-3]

Optymalne zarządzanie i nadzór nad działalnością Banku wymagają od nas uwzględnienia nie tylko perspektywy teraźniejszości, lecz także wizji strategicznej i możliwych scenariuszy przyszłych wydarzeń, w tym wyzwań związanych ze zrównoważoną transformacją gospodarki. Z tego względu uregulowaliśmy zasady wynagradzania w Banku poprzez przyjęcie *Polityki Wynagrodzeń Członków Rady Nadzorczej Banku i Zarządu Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna* (dalej: *Polityka Wynagrodzeń Członków Rady Nadzorczej i Zarządu*).

Polityka Wynagrodzeń Członków Rady Nadzorczej i Zarządu została przygotowana przez Zarząd, a następnie zatwierdzona przez Radę Nadzorczą po wcześniejszym zaopiniowaniu przez Komitet ds. Nominacji i Wynagrodzeń oraz Komitet ds. Ryzyka. Dokument ten jest przyjmowany uchwałą WZA nie rzadziej niż co cztery lata, a każda jego istotna zmiana wymaga ponownego przyjęcia w drodze uchwały.

Dedykowany Komitet ds. Nominacji i Wynagrodzeń jest odpowiedzialny za opiniowanie i monitorowanie *Polityki Wynagrodzeń Członków Rady Nadzorczej i Zarządu* oraz wspieranie innych organów Banku w zakresie jej kształtowania i realizacji. Rolą Komitetu ds. Ryzyka jest natomiast badanie czy system zachęt opisany w *Polityce Wynagrodzeń Członków Rady Nadzorczej i Zarządu* i praktyka w tym zakresie uwzględniają ryzyko, kapitał i płynność instytucji oraz prawdopodobieństwo i perspektywę czasową uzyskania zysków.

W strategii wynagradzania Członków Zarządu przyjęliśmy za cel zapewnienie konkurencyjnego, przejrzystego i efektywnego systemu płac, który wspiera rozwój organizacji, wzmacnia jej stabilność finansową oraz zwiększa wiarygodność wśród szerokiej grupy interesariuszy. W związku z tym do pracy w Zarządzie angażujemy osoby o wysokich kwalifikacjach merytorycznych, nienaganej reputacji i z odpowiednim doświadczeniem.

Dzięki temu mamy pewność, że kierowanie działalnością organizacji odbywa się zgodnie z zasadami łaodu korporacyjnego oraz przepisami prawa i wymogami nadzorczymi dla sektora finansowego.

Celem *Polityki Wynagrodzeń Członków Rady Nadzorczej i Zarządu* jest:

- wspieranie prawidłowego i skutecznego zarządzania ryzykiem,
- niezachęcanie do podejmowania nadmiernego ryzyka wykraczającego poza zatwierdzony przez Radę Nadzorczą, akceptowalny ogólny poziom ryzyka,
- realizowanie strategii zarządzania Bankiem i strategii zarządzania ryzykiem,
- wspieranie mechanizmów zarządzania występującymi w działalności Banku konfliktami interesów oraz ograniczania konfliktów interesów,
- zapewnienie, iż wynagrodzenie i wszelkie powiązane warunki zatrudnienia, które mają wpływ na wynagrodzenie, w tym dotyczące warunków przyznawania i wypłaty wynagrodzenia, są neutralne pod względem płci, tj. nie są różnicowane ze względu na płeć.

Polityka Wynagrodzeń Członków Rady Nadzorczej i Zarządu precyzuje kryteria (wskaźniki), które – zgodnie z długoterminową *Strategią* – uwzględniają interesy społeczne oraz zobowiązania w zakresie ochrony środowiska. Obejmują one działania na rzecz zapobiegania negatywnym skutkom społecznym działalności Banku, ich minimalizacji lub odwracania, a także integrację ryzyk związanych ze zrównoważonym rozwojem w procesie podejmowania decyzji inwestycyjnych.

W Banku nie stosujemy odrębnego wskaźnika wynagrodzenia zmiennego uzależnionego wyłącznie od realizacji celów ESG. Niemniej jednak w celach zarządczych uwzględniany jest zapis dotyczący spełnienia regulacyjnych wymogów ESG. Cel ten oparty jest na realizacji wskaźników, w tym m.in. TCR, Tier 1, LCR, NSFR i stanowi element szerszego celu w zakresie zarządzania oraz realizacji synergii w ramach Grupy Pekao.

W 2025 r. cele nie były powiązane ze zdefiniowanymi istotnymi wpływami, ryzykami i szansami, a w wynagrodzeniu zmiennym nie zostały dotychczas uwzględnione kwestie związane z klimatem, w tym także w zakresie celów redukcji emisji gazów cieplarnianych w zakresie 3.

Członkom Rady Nadzorczej przysługuje wynagrodzenie w stałej miesięcznej wysokości i nie przysługuje dodatkowe wynagrodzenie zmienne. Wynagrodzenie całkowite członka Zarządu składa się z części stałej, stanowiącej wynagrodzenie miesięczne podstawowe oraz części zmiennej, stanowiącej wynagrodzenie uzupełniające za rok obrotowy. Wynagrodzenie zmienne Członka Zarządu jest uzależnione od poziomu realizacji ustalonych celów zarządczych (m.in. wzrost wartości Banku, poprawa wskaźników ekonomiczno-finansowych) i nie może przekroczyć 100% wynagrodzenia stałego tego Członka Zarządu w poprzednim roku obrotowym, dla którego dokonywane jest obliczenie wysokości przysługującego wynagrodzenia zmiennego.



Oświadczenie dotyczące należytej staranności [GOV-4]

W całej działalności Grupa Pekao stosuje i nieustannie rozwija zasady należytej staranności zgodnie z międzynarodowymi Wytycznymi ONZ dotyczącymi biznesu i praw człowieka, Wytycznymi OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych oraz regulacjami sektora bankowego.

Należyta staranność jest stałym procesem, w ramach którego identyfikujemy oraz priorytetyzujemy rzeczywiste i potencjalne negatywne wpływy na środowisko, społeczeństwo i prawa człowieka, a także podejmujemy działania zapobiegawcze i łagodzące, monitorujemy ich skuteczność oraz raportujemy wyniki. Proces ten jest integralną częścią *Strategii*, modelu biznesowego i działań w obszarze zrównoważonego rozwoju.

W poniższej tabeli przedstawiamy elementy procesu należytej staranności, które opisujemy w Oświadczeniu.

Elementy należytej staranności

Podstawowe elementy procesu należytej staranności	Punkty w oświadczeniu dotyczącym zrównoważonego rozwoju
a) Oświadczenie dotyczące należytej staranności	GOV-2, GOV-3, SBM-3
b) Interesy i opinie zainteresowanych stron	GOV-2, GOV-5, SBM-1, SBM-2, IRO-1, MDR – P, S1-2, S4-2, G1 -1, G1-3
c) Opis procesów służących do identyfikacji i oceny istotnych oddziaływań, istotnego ryzyka i istotnych możliwości	IRO-1, SBM-3
d) Działania i zasoby w odniesieniu do istotnych kwestii związanych ze zrównoważonym rozwojem	GOV-1, GOV-3, MDR – A, S1-3, S4-3, G1-1
e) Monitorowanie skuteczności polityk i działań z wykorzystaniem celów	GOV-3, MDR-T, MDR-M, S1-17, S4-4, G1-3

Zarządzanie ryzykiem i kontrole wewnętrzne nad sprawozdawczością w zakresie zrównoważonego rozwoju [GOV-5]

W Banku stosujemy kompleksowe mechanizmy oceny i kontroli wewnętrznej, które mają na celu zapewnienie wysokiej jakości, rzetelności oraz zgodności procesów sprawozdawczości w zakresie zrównoważonego rozwoju z obowiązującymi regulacjami prawnymi i najlepszymi praktykami rynkowymi. Mechanizmy te pozwalają nam sprawować bieżący nadzór operacyjny nad procesem gromadzenia i weryfikacji danych niefinansowych, jak i nad okresową oceną skuteczności stosowanych procedur, narzędzi i mechanizmów kontrolnych. W ten sposób możemy nie tylko zwiększać transparentność, wiarygodność i spójność raportowanych informacji ESG, lecz także wspierać realizację strategicznych celów Banku w obszarze zrównoważonego rozwoju oraz odpowiadać na rosnące oczekiwania regulatorów, inwestorów i innych interesariuszy.

- Dokumentem, który reguluje obowiązujący w organizacji podział kompetencji i odpowiedzialności w ramach przygotowania *Oświadczenia* jest *Procedura raportowania ESG*, zgodnie z którą:
 - dane ilościowe i jakościowe są opracowywane przez odpowiednich pracowników Banku, wskazanych przez dyrektorów jednostek odpowiedzialnych za dane zagadnienie,
 - odpowiedzialność za treść przekazywanych ujawnień jakościowych i ilościowych spoczywa na dyrektorach jednostek merytorycznych i prezesach spółek z Grupy Pekao oraz upoważnionych pracownikach jednostek merytorycznych odpowiedzialnych za dany zakres ujawnieniowy,
 - wszystkie przekazane dane są weryfikowane pod kątem prawidłowości i adekwatności przez pracowników jednostki odpowiedzialnej za sporządzenie *Oświadczenia dotyczącego zrównoważonego rozwoju*,
 - sprawozdawczość zrównoważonego rozwoju podlega atestacji przez biegłego rewidenta posiadającego odpowiednie uprawnienia,
 - ostateczna wersja raportu jest poddawana przeglądowi i akceptacji przez Członków Zarządu, Komitet Audytu i Radę Nadzorczą.

Kwestie dotyczące sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju i szerzej raportowania metryk ESG są także stałym punktem agendy Rady ds. ESG. W ramach jej prac monitorowany jest

status przygotowania bieżącego oświadczenia dotyczącego zrównoważonego rozwoju, zgłaszane są istotne wyzwania i ryzyka związane z procesem raportowym i wypracowywane rozwiązania. Obszary ryzyk wyznaczają optymalne mechanizmy kontroli wewnętrznej, które mają na celu zapewnienie kompletności, jakości i wiarygodności danych raportowych. Dane podlegają weryfikacji przez menedżerów odpowiedzialnych za poszczególne obszary, a proces obejmuje zarówno kontrolę merytoryczną, jak i formalną. Informacje o postępach prac w całym procesie tworzenia raportu regularnie przekazywane są do Członka Zarządu nadzorującego Pion Finansowy, w tym jednostkę odpowiedzialną za przygotowanie oświadczenia dotyczącego zrównoważonego rozwoju. Więcej informacji o Radzie ds. ESG zawarliśmy w podrozdziale Rola organów administrujących, zarządzających i nadzorczych [GOV-1].

W ramach zarządzania sprawozdawczością posiadamy mechanizmy oceny i kontroli wewnętrznej, mające na celu zapewnienie wysokiej jakości i zgodności procesów sprawozdawczości w zakresie zrównoważonego rozwoju z obowiązującymi standardami oraz najlepszymi praktykami rynkowymi. Raporty dotyczące zrównoważonego rozwoju są przedkładane do podpisu Zarządowi Banku oraz akceptowane przez Radę Nadzorczą.

Jednocześnie, dla zapewnienia odpowiedniego nadzoru, audyt wewnętrzny co roku przeprowadza szczegółową kontrolę procesu raportowania, obejmującą weryfikację danych, zgodność z przyjętymi wytycznymi oraz efektywność wdrożonych procedur.





Strategia Banku

Strategia, model biznesowy i łańcuch wartości [SBM-1]

Jako Bank aktywnie uczestniczymy w obrocie na krajowych i międzynarodowych rynkach finansowych, realizując operacje zarówno w polskich złotych (zł), jak i w walutach obcych. Nasza działalność obejmuje segmenty: bankowości korporacyjnej, private banking-u, zarządzania aktywami oraz usług maklerskich, w ramach których świadczymy kompleksowe usługi finansowe dla klientów indywidualnych i instytucjonalnych.

Zróżnicowaną ofertę Banku opieramy na solidnych fundamentach kapitałowych i wysokiej płynności, przy jednoczesnym zachowaniu rygorystycznych standardów zarządzania ryzykiem. Dzięki szerokiej gamie produktów, innowacyjnym rozwiązaniom oraz indywidualnemu podejściu do klienta zapewniamy wszechstronną obsługę finansową i produkty najwyższej jakości, elastycznie dostosowane do zmieniających się oczekiwań klientów.

Nieustannie wzmacniamy naszą pozycję na rynku poprzez koncentrowanie się na kluczowych obszarach działalności. Szczegółowy zakres realizowanych przez nas operacji w obrocie krajowym i zagranicznym został określony w paragrafie 6 *Statutu Banku*.

Model biznesowy

Model biznesowy opieramy na segmentacji klientów w obszarach takich jak:

- bankowość detaliczna i bankowość prywatna** – obsługuje klientów indywidualnych, w tym klientów zamożnych bankowości prywatnej oraz mikroprzedsiębiorstwa. Klientom bankowości prywatnej oferujemy doradztwo inwestycyjne poprzez centra bankowości prywatnej i kanały zdalne, natomiast wszystkich klientów indywidualnych i mikroprzedsiębiorstwa obsługujemy za pośrednictwem sieci oddziałów i placówek partnerskich, wspartych kanałami obsługi zdalnej, w tym kanałami cyfrowymi,
- bankowość przedsiębiorstw** – dostarcza usługi finansowe klientom z sektora małych i średnich przedsiębiorstw, którzy obsługiwani są przez doradców przy wsparciu specjalistów produktowych. Obsługa prowadzona jest w wyspecjalizowanych Centrach Klienta Biznesowego, Centrach Korporacyjnych oraz uniwersalnych oddziałach detalicznych. Przedsiębiorcom oferujemy produkty i usługi dostosowane do ich indywidualnych potrzeb, bazujące na rozwiązaniach sprawdzonych w bankowości korporacyjnej,
- bankowość korporacyjna i inwestycyjna** – dostarcza usługi finansowe dużym klientom korporacyjnym, podmiotom sektora publicznego, instytucjom finansowym oraz podmiotom z branży finansowania nieruchomości komercyjnych. Klientom bankowości korporacyjnej i inwestycyjnej zapewniamy obsługę naszych doradców, przy wsparciu specjalistów produktowych.

Przychody Grupy Pekao

W 2025 roku odnotowaliśmy całkowite przychody Grupy Pekao na poziomie 23 365,23 mln zł (w porównaniu z 22 570,87 mln zł w roku 2024) wynikające przede wszystkim z działalności w branży bankowej oraz aktywności na rynkach kapitałowych (głównie w ramach działalności bankowej). W tym roku nie publikujemy kwotowej analizy przychodów według branż, w których prowadzimy działalność, z uwagi na brak opublikowanych sektorowych standardów ESRS.



Strategia Banku

Nasze podejście do zrównoważonego rozwoju i odpowiedzialnego prowadzenia działalności prezentujemy w *Strategii Banku Pekao na lata 2025–2027 Sięgamy ponad horyzont* (dalej: *Strategia*).

Podstawą *Strategii* są trzy filary: **WZROST**, **DOSTĘPNOŚĆ** i **SPRAWNOŚĆ**, w ramach których wskazujemy 9 kierunków strategicznych, którymi będziemy podążać w nadchodzących latach – w horyzoncie czasowym *Strategii*. W tym czasie planujemy dynamicznie zwiększać swoją obecność w kluczowych segmentach rynku i dążyć do stabilnych wyników finansowych oraz powiększania udziałów rynkowych. Skoncentrujemy się także na rozbudowie kanałów obsługi zdalnej oraz na jeszcze lepszym dostosowaniu oferty do ewoluujących oczekiwań klientów. Dodatkowo zamierzamy inwestować w rozwój technologiczny, co będzie sprzyjać budowaniu nowoczesnej kultury organizacyjnej. W *Strategii* założyliśmy m.in. inwestowanie w kompetencje przyszłości poprzez stworzenie Centrum Kompetencji AI, aby przyspieszyć implementację nowych technologii w całej organizacji.

WZROST

W horyzoncie *Strategii* planujemy zwiększenie bazy klientów poniżej 26 roku życia do 1,4 mln, co zamierzamy osiągnąć dzięki rozbudowie produktów dla młodych klientów i dopasowaniu oferty do ich stylu życia, relacji i potrzeb oraz działaniom marketingowym skierowanym do Młodych i ich rodziców. Natomiast z myślą o dotychczasowych klientach będziemy pracowali nad działaniami mającymi wesprzeć aktywność Młodych oraz przygotowaniem oferty, która pozwoli im sprawniej zarządzać swoimi środkami w kontekście oszczędzania na cele oraz pobudzi transakcyjność kartową. W ten sposób chcemy zwiększyć bazę aktywnych klientów o 700 tys. w horyzoncie trzech lat.

Zamierzamy jeszcze bardziej efektywnie wykorzystać swoją obecność w mniejszych miejscowościach za pośrednictwem szerokiej sieci oddziałów, które uznajemy za nasz atut – przewagę konkurencyjną.

Jednocześnie stawiamy na produkty ubezpieczeniowe. Poprzez wykorzystanie partnerstwa z Grupą PZU, aspirujemy do uzyskania pozycji lidera na rynku bancassurance (bankowość ubezpieczeniowa – czyli oferowanie przez bank produktów ubezpieczeniowych

(np. na życie, majątkowych, kredytowych) bezpośrednio w swoich placówkach, często w powiązaniu z produktami bankowymi). W tym celu będziemy pracować nad stworzeniem silnej linii ubezpieczeń standalone, dostępnych poza produktami bankowymi oraz wdrożeniem systemu pozwalającego na w pełni zdalny zakup i zarządzanie ubezpieczeniami. Naszym celem jest także rozwój leasingu i faktoringu. Poprzez korzystanie z kompetencji całej Grupy Pekao planujemy uplasować się w TOP3 w zakresie świadczenia tych usług. Dzięki odpowiedniemu spozycjonowaniu oraz automatyzacji i usprawnieniu procesów, będziemy w stanie jeszcze skuteczniej oferować je przedsiębiorcom.

Ponadto w ramach filaru WZROST zakładamy osiągnięcie i utrzymanie pozycji lidera bankowości korporacyjnej i bankowości dla sektora publicznego. Planujemy aktywnie wykorzystać sytuację gospodarczą, zwiększając liczbę finansowanych dużych projektów transformacyjnych. Będziemy koncentrować wysiłki na prognozowaniu potrzeb klientów w priorytetowych sektorach oraz modyfikowaniu procesów decyzyjnych dla jak najbardziej sprawnego finansowania strategicznych klientów.

DOSTĘPNOŚĆ

Zamierzamy rozszerzyć dostępność swoich usług bankowych poprzez wdrożenie zintegrowanego systemu obsługi w kanałach kontaktu z klientem. Naszym celem jest zapewnienie łatwości oraz indywidualnego podejścia, niezależnie od wybranego przez klienta sposobu realizacji transakcji. W obecnym horyzoncie strategicznym planujemy także rozwijać interaktywne funkcje aplikacji PeoPay, platformy Pekao24 oraz Contact Center, wprowadzając zaawansowaną bankowość konwersacyjną na najwyższym poziomie. Zgodnie ze *Strategią* zakładamy, że do 2027 r. liczba użytkowników mobilnych wzrośnie do poziomu 4,4 mln, a sprzedaż cyfrowa będzie stanowić 72% całkowitych transakcji. Dodatkowo będziemy dążyć do wzrostu zaangażowania w obszarze działań edukacyjnych oraz w doradztwie prowadzonym w oddziałach, ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb lokalnych społeczności.

Ponadto, dbając o pozytywne doświadczenia klientów, stawiamy sobie za cel osiągnięcie miejsca w czołowej trójce pod względem wskaźnika NPS w segmentach masowych do 2027 r. Aby to osiągnąć, konsekwentnie rozwijamy systematyczny monitoring satysfakcji klientów, doskonalimy elastyczny model obsługi dostosowany do zmieniających się oczekiwań oraz upraszczamy komunikację i zwiększamy intuicyjność naszych rozwiązań cyfrowych.



SPRAWNOŚĆ

Realizacja założonych w *Strategii* zmian na rzecz klientów wymaga silnej infrastruktury technologicznej. W tym celu stworzymy efektywny ekosystem danych, który usprawni procesy biznesowe, umożliwi generowanie dodatkowych synergii oraz stanie się fundamentem nowego modelu zarządzania informacją opartego na danych tzw. data driven. W ramach *Strategii* zakładamy ponad trzykrotny wzrost liczby systemów działających w chmurze.

Będziemy też upraszczać swoje wewnętrzne procedury i wdrożymy kompleksowy Model Doskonałości Operacyjnej, aby na bieżąco monitorować i optymalizować procesy. W szczególności działania optymalizacyjne skoncentrują się na segmencie przedsiębiorców, gdzie kluczowe procesy dla firm, w tym proces kredytowy dla mikroprzedsiębiorców, zostaną zdigitalizowane i zautomatyzowane. W ciągu najbliższych trzech lat planujemy zwiększyć udział kanałów zdalnych w sprzedaży kredytów dla biznesu do 30% i uzyskać wskaźnik digitalizacji w segmentach MŚP, MID i korporacyjnym na poziomie 70%.

Wszystkie te zmiany będą wspierane przez nowoczesną kulturę organizacyjną, która pozwoli nam działać sprawniej i ambitniej. Zainwestujemy także w rozwój kompetencji przyszłości tworząc Centrum Kompetencji AI, które przyspieszy wdrażanie nowych technologii w całej organizacji. Zakładamy, że dzięki tym działaniom w ciągu trzech lat efektywność pracy w wybranych obszarach wzrośnie co najmniej o 10%, liczba wdrożonych rozwiązań opartych na sztucznej inteligencji – ponad dwukrotnie, a wskaźnik pracowników korzystających z AI wyniesie 80%.

Misja, wizja i wartości

W 2025 roku naszą *Strategię* zaktualizowaliśmy o nowe wartości, które odzwierciedlają rozwój kultury naszej organizacji. Do dotychczasowych: PROSTO, RAZEM, ODWAŻNIE i ODPOWIEDZIALNIE dołączyły: Z DETERMINACJĄ, OTWARCIE oraz UCZCIWIE.

Zdefiniowaliśmy nową Misję: **Z Tobą przez całe życie**, która wyraża naszą ambicję towarzyszenia klientom na każdym etapie – od założenia pierwszego konta, przez podejmowanie kluczowych decyzji finansowych, aż po rozwój lokalnych przedsiębiorstw i sukcesy na rynkach międzynarodowych.

Nasza nowa Wizja: **Pierwszy wybór na dziś i jutro** podkreśla aspirację do bycia bankiem referencyjnym – uniwersalnym i godnym zaufania partnerem finansowym w Polsce.

Jako Grupa Pekao dążymy także do bycia liderem w zakresie nowoczesnych technologii finansowych, co będziemy realizować poprzez wspieranie klientów na każdym etapie ich życia oraz tworzenie środowiska pracy, w którym zaangażowanie i rozwój pracowników przekładają się na wysoką jakość obsługi i pozytywne doświadczenia klientów.



Cele ESG – odzwierciedlenie IRO w Strategii Banku Pekao

W *Strategii* zdefiniowaliśmy cele strategiczne z uwzględnieniem aspektów ESG obejmujących zagadnienia, które uznaliśmy za ważne w wyniku analizy podwójnej istotności zaktualizowanej na potrzeby sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju w 2025 r.

Poszczególne zobowiązania w zakresie zrównoważonego rozwoju zostały odpowiednio przypisane do trzech grup zagadnień w obszarach:

Środowisko:



- osiągnięcie neutralności klimatycznej całej Grupy Pekao do roku 2050,
- rozwijanie produktów i sposobów współpracy z klientami, które będą wspierać zrównoważoną transformację biznesu,
- przeznaczenie w ciągu najbliższych trzech lat 9 mld zł na finansowanie zielonych projektów, takich jak: odnawialne źródła energii, transport o niskiej emisji, energooszczędne budownictwo czy działania na rzecz poprawy efektywności energetycznej.



Kwestie społeczne:



- zwiększenie udziału kobiet na najwyższych stanowiskach zarządczych – naszym celem jest, aby kobiety zajmowały co najmniej 33% takich stanowisk. Jako najwyższe stanowiska zarządcze uznajemy Dyrektorów Pionów, Centrów i Departamentów raportujących bezpośrednio do Członków Zarządu, posiadających wiedzę z zakresu ryzyka związanego z działalnością Banku oraz podejmujących decyzje mające wpływ na ryzyko (zgodnie z definicją kadry kierowniczej wyższego szczebla zamieszczoną w *Polityce identyfikacji stanowisk kierowniczych w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna* z wyłączeniem Członków Zarządu). Realizację celu wyznaczono na rok 2027, a poziom osiągnięty w 2025 roku wyniósł 29%,
- utrzymanie różnicy w wynagrodzeniach na porównywalnych pozycjach na poziomie poniżej 5%, rozumianej jako skorygowana luka płacowa. Skorygowana luka płacowa obliczana jest jako średnia ważona dla podgrup pracowników z uwzględnieniem poziomów zaszerogowania, rodzin stanowisk oraz pionu, w którym zatrudniony jest dany pracownik. Wskaźnik wyliczany jest w oparciu o wynagrodzenie całkowite. Bank wykorzystuje metodologię Korn Ferry/Hay (poziomy i rodziny stanowisk), w ramach których porównuje różnicę wynagrodzeń. Zgodnie z definicją uzgodnioną z KNF przy kalkulacji luki płacowej brane jest pod uwagę wynagrodzenie roczne, wobec tego wskaźnik monitorowany w cyklu rocznym. Realizację celu wyznaczono na rok 2027, a poziom skorygowanej luki płacowej w 2025 roku wyniósł 0,95%,
- utrzymanie wysokiego poziomu zaangażowania pracowników,
- utrzymanie poziomu aktywności w obszarze wolontariatu i obecności Banku wśród społeczności lokalnych,
- w sferze relacji z klientami zakładamy wzmocnienie swojego zaangażowania w kampanie edukacyjne dla klientów.

Ład korporacyjny:



- budowa i wzmacnianie kompetencji z zakresu ESG w Banku poprzez rozbudowane, sprofilowane stosownie do kompetencji programy szkoleniowe,
- rozbudowa narzędzia służącego do zarządzania ryzykiem w zakresie analizy i oceny ryzyka ESG w relacjach z klientami.

W pracach nad celami ESG uwzględniliśmy naszych kluczowych interesariuszy: pracowników, klientów, partnerów biznesowych, akcjonariuszy – zarówno na etapie wyznaczania celów jak i w samym procesie analizy ich oczekiwań i opinii. Cele strategiczne – w tym również dotyczące działań podejmowanych wobec klientów – są definiowane w ramach procesu planowania strategicznego. Oparty jest on na założeniach makroekonomicznych oraz prognozach dotyczących rozwoju sektora bankowego. Na tej podstawie formułowane są Strategiczne Kierunki Rozwoju Banku i Grupy Pekao oraz opracowywana jest *Strategia*, która odzwierciedla wieloletnie ambicje rozwojowe Banku, zgodne z profilem ryzyka określonym przez Organy Statutowe. W proces tworzenia *Strategii* zaangażowane są wszystkie kluczowe jednostki organizacyjne. Włączenie kwestii ESG w *Strategię* zwiększa wiarygodność i konkurencyjność naszej organizacji, a także pozwala lepiej zarządzać ryzykiem i odpowiadać na oczekiwania inwestorów, klientów oraz regulatorów. Poprzez tak sformułowaną *Strategię* wskazujemy, że kwestie dotyczące zrównoważonego rozwoju stanowią dla nas integralny element modelu biznesowego, a nawet priorytet w podejściu do finansowania ekologicznych inicjatyw oraz w przestrzeganiu społecznych i korporacyjnych standardów.

Realizacja naszych celów ESG ma bezpośrednie przełożenie na ofertę Banku i sposób obsługi klientów. Włączamy kryteria zrównoważonego rozwoju do procesów produktowych, polityki kredytowej oraz zarządzania ryzykiem, co wpływa na rozwój finansowania zielonych inwestycji, wdrażanie narzędzi oceny ryzyka ESG w relacjach z klientami oraz tworzenie rozwiązań wspierających transformację biznesu. W obszarze relacji z klientami i społecznościami lokalnymi wzmacniamy działania edukacyjne, a w ramach współpracy z dostawcami promujemy standardy etyczne i odpowiedzialne praktyki.

Stopień realizacji *Strategii*, w tym poszczególnych celów ESG, jest systematycznie monitorowany przez Departament *Strategii* i raportowany do Zarządu. Monitoring realizacji strategii, w tym osiąganych poziomów wskaźników strategicznych (KPI) poszczególnych obszarów biznesowych oraz postępu realizacji inicjatyw strategicznych odbywa się kwartalnie do Zarządu i rocznie do Komitetu do spraw Ryzyka Rady Nadzorczej oraz do Rady Nadzorczej. Wyniki nie podlegają walidacji przez podmioty zewnętrzne inne niż jednostka atestacyjna. Wyznaczanie celów strategicznych oraz ich aktualizacja odbywają się z uwzględnieniem oczekiwań interesariuszy, w tym regulatorów.

W ramach sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju monitorujemy i raportujemy także udział zrównoważonego finansowania w aktywach Banku, w ramach wskaźnika GAR (zdefiniowanego w ramach unijnego Rozporządzenia ws. Taksonomii oraz stosownych rozporządzeń delegowanych). Więcej na ten temat w rozdziale [Taksonomia UE].

Działania na rzecz realizacji Agendy Zrównoważonego Rozwoju oraz ich powiązania z IRO i Strategią

W procesie dążenia do zrównoważonego rozwoju koncentrujemy się na sześciu celach zrównoważonego rozwoju ONZ. Cele te odzwierciedlają nasz wpływ na kluczowe grupy interesariuszy oraz są spójne z zidentyfikowanymi wpływami, ryzykami i szansami w ramach analizy podwójnej istotności. Jednocześnie pozostają one w pełnej zgodności ze strategią Banku, wspierając realizację jego długoterminowych celów biznesowych i społecznych.

CEL ONZ **POWIĄZANIE ZE STRATEGIĄ I IRO**



- IRO:**
- ESRS S1** Własne zasoby pracownicze – Równe traktowanie – Szkolenia i rozwój umiejętności pracowników
Wpływ pozytywny, rzeczywisty: zapewnienie adekwatnego dostępu do szkoleń i zachęcanie pracowników do poszerzania kompetencji
 - ESRS S4** Konsument i użytkownicy końcowi – Wpływy na konsumentów lub użytkowników końcowych związane z informacjami – Prywatność
Wpływ pozytywny, rzeczywisty: proaktywne dbanie o wzrost świadomości i wiedzy klientów w zakresie cyberbezpieczeństwa

Powiązanie ze Strategią:
Wzmocnienie zaangażowania w akcje edukacyjne dla klientów – prowadzimy działania edukacyjne skierowane do wszystkich naszych klientów w zakresie cyberbezpieczeństwa, m.in. poprzez organizację warsztatów i publikacje raportów związanych z bezpieczeństwem i prywatnością w przestrzeni internetowej.

CEL ONZ **POWIĄZANIE ZE STRATEGIĄ I IRO**



- IRO:**
- ESRS S1** Własne zasoby pracownicze – Równe traktowanie – Równouprawnienie płci i równość wynagrodzeń za pracę o takiej samej wartości
Wpływ pozytywny, rzeczywisty: tworzenie przyjaznego środowiska pracy i zapobieganie dyskryminacji

Powiązanie ze Strategią:

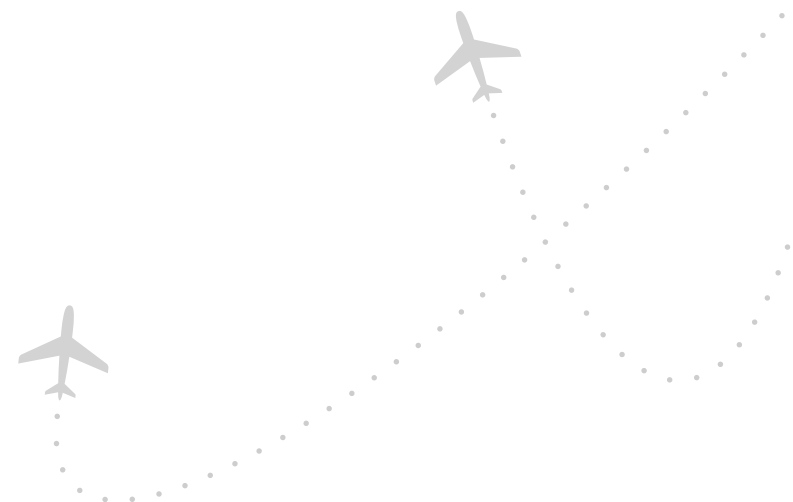
- Na porównywalnych stanowiskach różnica wynagrodzeń w Grupie Pekao < 5% - aktualny poziom skorygowanej luki płacowej wynosi 0,95%.
- Zwiększenie udziału kobiet na najwyższych stanowiskach zarządczych – naszym celem jest, aby kobiety zajmowały co najmniej 33% takich stanowisk.

CEL ONZ **POWIĄZANIE ZE STRATEGIĄ I IRO**



- IRO:**
- ESRS S1** Własne zasoby pracownicze – Warunki pracy - Odpowiednia płaca pracowników
Wpływ pozytywny, rzeczywisty: konkurencyjne i sprawiedliwe zasady wynagradzania
 - ESRS S1** Własne zasoby pracownicze – Warunki pracy - Dialog społeczny; Wolność zrzeszania się, istnienie rad zakładowych i prawa pracowników do informacji, konsultacji i uczestnictwa; Rokowania zbiorowe, w tym odsetek pracowników objętych układami zbiorowymi
Wpływ pozytywny, rzeczywisty: promowanie komunikacji wewnętrznej i uwzględnianie głosu pracowników
 - ESRS S1** Własne zasoby pracownicze – Warunki pracy - Bezpieczeństwo i higiena pracy
Wpływ pozytywny, rzeczywisty: zapewnienie ergonomicznych miejsc pracy i dbanie o zdrowie psychiczne pracowników
 - ESRS G1** 4. Postępowanie w biznesie – Ochrona sygnalistów

Powiązanie ze Strategią:
Utrzymanie wysokiego poziomu zaangażowania pracowników.





CEL ONZ

POWIĄZANIE ZE STRATEGIĄ I IRO



IRO:

1. **ESRS S4** Konsument i użytkownicy końcowi – Włączenie społeczne konsumentów lub użytkowników końcowych – Niedyskryminacja; Dostęp do produktów

Wpływ pozytywny, rzeczywisty:

zapewnianie dostępności usług finansowych dla klientów z różnych grup społecznych

Szansa:

Działania na rzecz dostępności usług, takie jak rozwój cyfryzacji, uproszczenie dostępu do bankowości czy standaryzacja obsługi telefonicznej, pozwalają nam dotrzeć do szerszego grona klientów. Ułatwiają one kontakt z Bankiem, zwiększają satysfakcję klientów i wspierają pozyskiwanie nowych, co przekłada się na potencjał wzrostów przychodów.

Powiązanie ze Strategią:

1. Utrzymanie wysokiego poziomu zaangażowania pracowników – tworzymy środowisko pracy przyjazne dla osób ze społeczności wrażliwych na dyskryminację (np. ze względu na wiek, płeć, niepełnosprawność, orientację seksualną, wyznanie, przekonania polityczne, etc.).
2. Dostępność: Klient i jakość obsługi w centrum naszej uwagi, aby uczynić kontakt z bankiem przyjaznym doświadczeniem. Bank systematycznie usprawnia procesy obsługi klienta oraz rozwój kanałów zdalnych i mobilnych, ze szczególnym uwzględnieniem ich ergonomii i dostępności. *Dostępność*, jako jeden z trzech filarów Strategii Banku na lata 2025–2027.
3. Na porównywalnych stanowiskach różnica wynagrodzeń w Grupie Pekao < 5%.
4. Zwiększenie udziału kobiet na najwyższych stanowiskach zarządczych – naszym celem jest, aby kobiety zajmowały co najmniej 33% takich stanowisk. Utrzymanie poziomu aktywności w obszarze wolontariatu i obecności Banku wśród społeczności lokalnych na najwyższych stanowiskach zarządczych – naszym celem jest, aby kobiety zajmowały co najmniej 33% takich stanowisk.
5. Utrzymanie poziomu aktywności w obszarze wolontariatu i obecności Banku wśród społeczności lokalnych.

CEL ONZ

POWIĄZANIE ZE STRATEGIĄ I IRO



IRO:

1. **ESRS E1** Zmiana klimatu – Łagodzenie zmiany klimatu

Wpływ pozytywny, rzeczywisty:

finansowanie niskoemisyjnych inwestycji

Szansa:

Dostrzegamy możliwość zwiększenia przychodów związanych z oferowaniem produktów finansowych wspierających ograniczenie emisji GHG oraz przyspieszających przejście klientów Banku na gospodarkę niskoemisyjną. Budujemy świadomość tego typu produktów u klientów oraz pozytywny wizerunek Grupy jako organizacji wspierającej niskoemisyjne rozwiązania.

Powiązanie ze Strategią:

1. Osiągnięcie neutralności klimatycznej Grupy Pekao do 2050 roku.
2. Sfinansowanie projektów zielonych kwotą 9 mld zł.
3. Rozwój produktów i modelu współpracy z klientami wspierający zrównoważoną transformację działalności.

CEL ONZ

POWIĄZANIE ZE STRATEGIĄ I IRO



IRO:

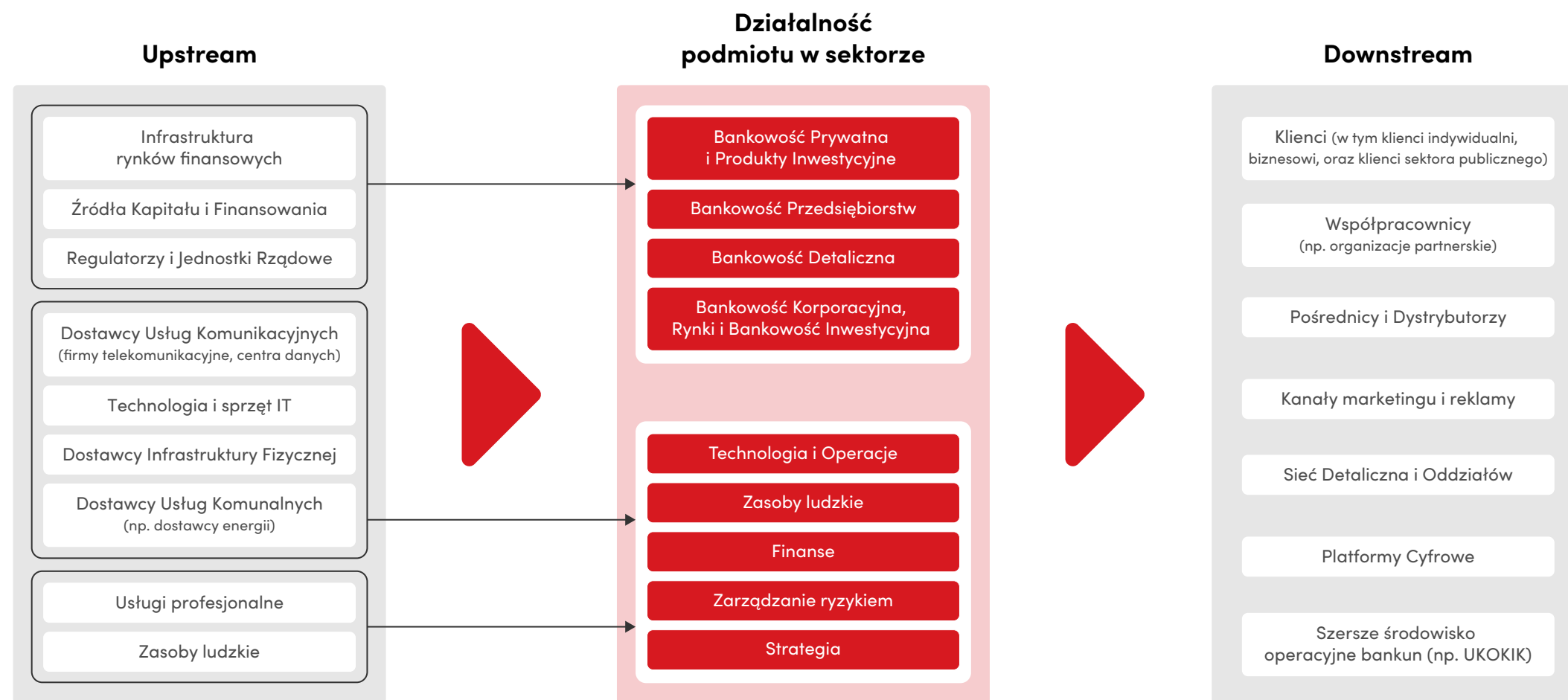
1. **ESRS G1** Postępowanie w biznesie – Korupcja i przekupstwo

Wpływ pozytywny, rzeczywisty:

proaktywne przeciwdziałanie korupcji, działania edukacyjne



Łańcuch wartości Grupy Pekao



Łańcuch wartości

W świetle wytycznych EFRAG, działalność Banku kwalifikujemy do jednego segmentu, tj. sektora: bankowość w makrosektorze: instytucje finansowe. W procesie mapowania łańcucha wartości wzięliśmy pod uwagę następujące kryteria:

- element łańcucha wartości,
- typ elementu łańcucha,
- realizujący element,
- wskazanie 3 głównych podmiotów lub kategorii dla każdego z elementu,
- położenie geograficzne głównych podmiotów,
- wskazanie tematów ESG istotnych dla danego elementu łańcucha wartości.

Następnie na podstawie opinii eksperckiej wypracowany został łańcuch wartości Grupy Pekao, w którym uwzględniliśmy poziom złożoności procesów wewnętrznych, wymagań regulacyjnych i technologicznych, oraz wielość usług i segmentów klienckich.

Łańcuch wartości naszego Banku obejmuje trzy poziomy:

UPSTREAM łańcucha wartości obejmuje kluczowe elementy infrastruktury finansowej, takie jak:

- systemy płatności, domy rozliczeniowe i systemy depozytów,
- współpracę z międzynarodowymi sieciami kart płatniczych (Visa, Mastercard), dostawcami technologii i infrastruktury oraz usług komunalnych, a także firmami telekomunikacyjnymi.

W ramach UPSTREAM zapewniamy ciągłość operacji, niezawodność i dostępność świadczonych usług oraz nowoczesne rozwiązania przyjazne użytkownikom;

ORGANIZACJA (działalność podmiotu w sektorze) to system usług bankowych, który obejmuje:

- bankowość detaliczną,
- obsługę przedsiębiorstw,
- bankowość korporacyjną,
- rynki kapitałowe,
- bankowość inwestycyjną.

Działania podejmowane na tym poziomie opieramy na silnych fundamentach w postaci zarządzania ryzykiem, finansami, zasobami ludzkimi oraz strategią. W ramach ORGANIZACJI dążymy do zapewnienia stałego rozwoju zarówno technologii i operacji jak również kompetencji pracowników oraz budowania kultury organizacyjnej.

DOWNSTREAM łańcucha wartości jest zorientowany na obsługę różnorodnych grup klientów:

- indywidualni klienci korzystają z usług bankowości osobistej, kredytów i kont oszczędnościowych,
- klienci sektora publicznego, w tym rządy i samorządy, mogą liczyć na wsparcie w zarządzaniu finansami publicznymi i organizacji emisji obligacji,
- klienci korporacyjni i przedsiębiorstwa mają dostęp m.in. do kredytów komercyjnych, usług skarbowych czy obsługi transakcji,
- klienci Grupy, w tym:

- klienci indywidualni korzystający z produktów TFI (fundusze inwestycyjne),
- klienci korporacyjni korzystający z usług factoringowych, leasingowych oraz innych produktów finansowania działalności.

DOWNSTREAM obejmuje także naszych kontrahentów finansowych, w tym inne banki, instytucje ponadnarodowe. Działania, które podejmujemy na tym poziomie, są wspierane przez zaawansowane platformy cyfrowe, profesjonalną sieć dystrybucji i kanały marketingowe.

Interesy i opinie zainteresowanych stron

[SBM-2]

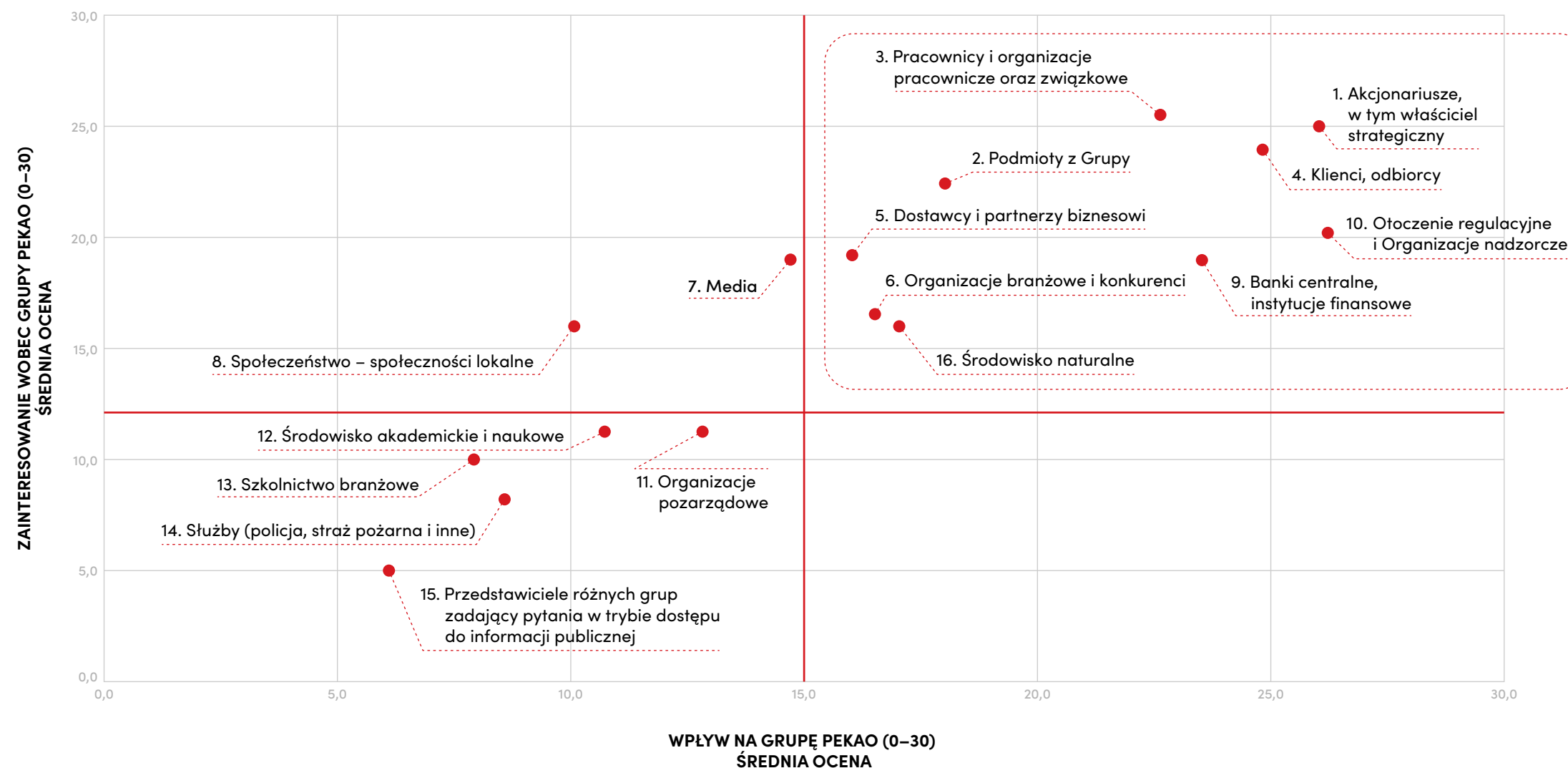
W Grupie Pekao traktujemy priorytetowo nasze relacje z interesariuszami. Dbamy o ciągły dialog z kluczowymi dla naszej działalności grupami z otoczenia zewnętrznego i wewnętrznego, który prowadzimy m.in. w formie bezpośrednich rozmów czy wywiadów w ramach badań satysfakcji lub zaangażowania. To pozwala nam pozyskać informacje na temat naszej oferty, sposobu i jakości obsługi, a także monitorować aktualne trendy rynkowe oraz rozpoznać potrzeby i oczekiwania uczestników rynku.

Wykorzystujemy różne formy komunikacji z zapewnieniem równego dostępu do wysokiej jakości informacji dla wszystkich zainteresowanych stron. Sposób, w jaki komunikujemy się z otoczeniem zewnętrznym, regulują m.in. *Zasady polityki informacyjnej Banku Pekao w zakresie kontaktów z inwestorami oraz analitykami rynku papierów wartościowych, mediami i klientami*, dostępne na [\[stronie internetowej\]](#).

W roku 2024 po raz pierwszy zidentyfikowaliśmy naszych interesariuszy i pogrupowaliśmy ich w określone kategorie na potrzeby raportowania zrównoważonego rozwoju według wymogów CSRD i Rozporządzenia ESRS. W tym celu dokonaliśmy, w pierwszej kolejności, klasyfikacji sektorowej, a następnie opracowaliśmy narzędzie służące do mapowania łańcucha wartości Grupy Pekao w obszarze działalności instytucji kredytowych. W efekcie tego procesu powstała lista interesariuszy, którą poddaliśmy ocenie przez osiemnaście jednostek biznesowych działających w Grupie Pekao. Ostatecznie, po zintegrowaniu i przeanalizowaniu zebranych informacji, dokonaliśmy identyfikacji kluczowych grup interesariuszy, co przedstawia grafika poniżej.

W roku 2025 utrzymaliśmy dotychczasowy model biznesowy oraz kluczowe grupy interesariuszy,

Mapa interesariuszy Grupy Pekao:



co oznacza, że mapa interesariuszy pozostała bez zmian względem roku 2024 – pierwszego roku stosowania wymogów ESRS. W związku z brakiem istotnych zmian w strukturze i otoczeniu Grupy Pekao nie było konieczności przeprowadzania dodatkowych konsultacji ani modyfikacji procesu analizy podwójnej istotności. Podtrzymaliśmy dotychczasowe podejście, uznając je za adekwatne do obecnych warunków.

W ramach analizy podwójnej istotności przeprowadziliśmy konsultacje z interesariuszami (zarówno w organizacji jak również w górnej (upstream) jak i dolnej (downstream) części łańcucha wartości)

na temat wpływu Grupy Pekao na otoczenie w aspekcie kwestii zrównoważonego rozwoju wskazanych w Rozporządzeniu ESRS. W procesie konsultacji korzystaliśmy z ankiety, która umożliwiła interesariuszom zgłaszanie wszelkich dodatkowych uwag w pytaniach otwartych. Ankieta zawierała łącznie 42 pytania z następujących kategorii: ogólne (1), środowiskowe (18), społeczne (14) i dotyczące ładu korporacyjnego (5) oraz pytanie otwarte. Respondenci zostali podzieleni na 2 grupy: interesariuszy wewnętrznych, w tym pracowników i spółki zależne (78%), oraz interesariuszy zewnętrznych (22%). W ankiecie nie brały udziału osoby niebędące pracownikami, stanowiące własne zasoby pracownicze.

Zadanie, jakie postawiliśmy przed uczestnikami konsultacji, dotyczyło identyfikacji i określenia wpływów w obszarach ESG oraz ich oceny: pozytywnej lub negatywnej. Interesariusze wskazali najsilniejszy pozytywny wpływ w obszarze społecznym a najsilniejszy negatywny wpływ w obszarze ładu korporacyjnego.

W zakresie zidentyfikowanych wpływów Grupy Pekao na otoczenie, a zwłaszcza w celu maksymalizacji pozytywnych i minimalizacji negatywnych oddziaływań, prowadzimy działania obejmujące kluczowych interesariuszy. Wykaz tych działań w podziale na poszczególne grupy prezentujemy w tabeli poniżej.

Relacje Grupy Pekao z istotnymi interesariuszami:

GRUPA INTERESARIUSZY	NARZĘDZIE KOMUNIKACJI	PODEJMOWANE TEMATY	DZIAŁANIA BANKU
Akcjonariusze, w tym właściciel strategiczny (1)	Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy Konferencje i spotkania Komunikaty giełdowe i prasowe Raporty finansowe, zestawienia danych i prezentacje wyników Strona internetowa Banku i internetowe kanały informacyjne Spotkania z agencjami ratingowymi Stała współpraca Departamentu Relacji Inwestorskich (inwestorzy instytucjonalni i indywidualni, analitycy finansowi i organizacje rynku kapitałowego) Raport ESG online Oddziały, bankowość internetowa i mobilna	Realizacja strategii, budowanie wartości, zmiany organizacyjne Prognozy makroekonomiczne i rynkowe	Przejrzyste działania, dogodny efektywny dostęp do informacji o Banku i jego działalności Stosowanie zewnętrznych regulacji i standardów rynkowych Współpraca z mediami – udzielanie odpowiedzi na zapytania Wypowiedzi medialne, wywiady, wystąpienia, publikacje członków kadry zarządzającej oraz wybranych ekspertów Grupy Pekao
Klienci i odbiorcy (4)	Strona internetowa Banku i internetowe kanały informacyjne Platforma bankowości internetowej Infolinia Reklamacje Badania satysfakcji z produktów i usług oraz jakości obsługi Kampanie reklamowe i działania marketingowe Oferty produktowe, mailing Komunikacja wewnętrzna Spotkania w oddziałach i placówkach Banku	Bezpieczeństwo powierzonych środków Łatwość w komunikacji z Bankiem	Oferowanie konkurencyjnych, wysokiej jakości produktów i usług dostosowanych do potrzeb klientów Dostarczanie jasnych, zrozumiałych informacji, w tym przy zastosowaniu zasad prostego języka Zapewnienie wielu zróżnicowanych kanałów dostępu do produktów i usług oraz informacji o produktach i usługach Banku Przejrzyste warunki ofert i umów Pozyskiwanie opinii klientów Udział w procesie tworzenia i przestrzeganie dobrych praktyk, standardów reklamowych usług finansowych
Pracownicy i organizacje pracownicze oraz związkowe (3)	Intranet, czaty, fora dyskusyjne Spotkania z udziałem Zarządu Wolontariat pracowniczy Webinaria Ocena pracownika Wewnętrzne publikacje Ankiety tematyczne, ankiety oceniające, badanie opinii pracowników System zgłaszania naruszeń whistleblowing Spotkania z przedstawicielami pracodawcy, negocjacje, konsultacje Spotkanie z dostawcami, negocjacje Newsletters	Stabilność zatrudnienia i możliwość rozwoju zawodowego Rynkowy, konkurencyjny system wynagradzania Sprawy pracownicze jednym z celów strategicznych banku Przejrzysta struktura organizacyjna Równowaga pomiędzy życiem zawodowym a prywatnym Zapisy ZUZP Sprawy pracownicze Szczegółowe informacje dotyczące partnerów społecznych znajdują się na poszczególnych stronach intranetowych. Związki Zawodowe Rada Pracowników Społeczna Inspekcja Pracy	Zbieranie, analizowanie opinii pracowników (chaty, możliwość przekazania zapytań przez pracowników) oraz udzielanie pracownikom informacji zwrotnej na tematy podnoszone przez pracowników Transparentny, niedyskryminujący proces oceny pracowniczej uwzględniający zaangażowanie i osiągnięcia pracownika Możliwość rozwoju pracowników (awanse, szkolenia produktowe oraz z zakresu kompetencji miękkich), Zbieranie, analizowanie opinii pracowników (badania satysfakcji) oraz udzielanie pracownikom informacji zwrotnej na tematy o zagregowanych wynikach badań satysfakcji Wyznaczanie pracownikom jasnych, mierzalnych celów do realizacji podlegających monitorowaniu Adekwatna polityka płac i benefitów uwzględniająca trendy rynkowe oraz indywidualne zaangażowanie i osiągnięcia pracowników Spotkania z pracownikami i bieżąca komunikacja z pracownikami Zapewnienie przyjaznego miejsca do pracy: w tym możliwość pracy zdalnej oraz działania prozdrowotne i profilaktyczne Dialog ze wszystkimi organizacjami związków zawodowych działającymi w Banku

GRUPA INTERESARIUSZY	NARZĘDZIE KOMUNIKACJI	PODEJMOWANE TEMATY	DZIAŁANIA BANKU
Otoczenie regulacyjne i organizacje nadzorcze (10)	E-mail Sprawozdania, raporty Platforma handlowo-gospodarcza	Przestrzeganie wymogów i regulacji Wspieranie tworzenia nowych zasad na rynku, w tym dobrych praktyk – udział w procesach opiniotwórczych np. przy udziale ZBP	Bieżące monitorowanie zmian legislacyjnych, podejścia nadzorczy, wymogów, regulacji i dobrych praktyk, bieżąca współpraca z Regulatorami
Banki centralne, instytucje finansowe (9)	E-mail Sprawozdania, raporty	Zagadnienia z zakresu ESG w systemie finansowym i sektorze bankowym	Dialog i współpraca z interesariuszami Wymiana doświadczeń Kształtowanie dobrych praktyk rynkowych
Podmioty z Grupy Pekao (2)	Telefon, e-mail Spotkania	Wdrożenie polityk i procedur na poziomie Grupy związanych z IRO	Współpraca w zakresie wymiany doświadczeń i wdrażania dobrych praktyk
Dostawcy i partnerzy biznesowi (5)	Platforma zakupowa, telefon, e-mail Formularz ESG Bieżąca współpraca i realizacja umów Działalność charytatywna i sponsoringowa, działania na rzecz klimatu	Przejrzyste zasady wyboru i współpracy z dostawcami	Stosowanie przejrzystych procedur wyboru dostawców Terminowa realizacja postanowień umów Promowanie dobrych praktyk zakupowych
Organizacje branżowe i konkurenci (6)	Komunikacja na stronie internetowej i internetowych kanałach komunikacyjnych Banku Sprawozdania niefinansowe	Wyniki, realizacja celów i strategii biznesowej Podejmowane inicjatywy i realizowane projekty legislacyjne i biznesowe, wspierające zieloną transformację	Monitorowanie zmian rynkowych w celu wypracowania dobrych praktyk Analiza trendów Udział przedstawicieli Grupy Pekao w spotkaniach organizacji branżowych
Środowisko naturalne (16)	Kanały komunikacji wewnętrznej	Projekty społeczne i środowiskowe Redukowanie negatywnego wpływu na środowisko, edukacja ekologiczna Klientów i Pracowników	Zachęcanie pracowników do udziału w akcjach prośrodowiskowych Promowanie wśród pracowników zachowań i postaw mających na celu ograniczenie negatywnego wpływu na środowisko



Nowa strategia biznesowa i ESG

Zmiany otoczenia regulacyjnego dotyczące zrównoważonego rozwoju, realizacja rekomendacji instytucji nadzorczych, obserwacja praktyk rynkowych, a także rosnące oczekiwania interesariuszy (w tym inwestorów oraz klientów) wymagają od nas systematycznego zwiększania zaangażowania w kwestie ESG, w tym m.in. dostosowania procedur wewnętrznych oraz uwzględnienia kwestii ESG w procesach produktowych, kredytowych i inwestycyjnych. Stąd nasza decyzja o włączeniu tych zagadnień jako integralnej części działań rozwojowych Grupy Pekao do *Strategii* opublikowanej w 2025 r.

Równie ważne było dla nas uwzględnienie w treści dokumentu głosów naszych interesariuszy, których opinie uznaliśmy za wytyczne w definiowaniu celów strategicznych na kolejne lata. W ten sposób, przy zaangażowaniu wielu jednostek Banku, w tym Zarządu, ostateczny kształt *Strategii* został zatwierdzony przez Radę Nadzorczą.

Istotne wpływy, ryzyka i szanse oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym [SBM-3]

Analiza podwójnej istotności (ang. DMA – double materiality assessment) przeprowadzona w poprzednim roku sprawozdawczym dostarczyła istotnych informacji, które pozwoliły nam lepiej zrozumieć wpływ działalności Grupy Pekao na środowisko i społeczeństwo, a także ocenić, w jaki sposób czynniki te przekładają się na szanse biznesowe oraz potencjalne ryzyko finansowe. Bazując na wynikach tej analizy mogliśmy trafniej zdefiniować kierunki rozwoju oraz określić kształt polityk i działań, które mają zapewnić trwały wzrost, odporność finansową jak również odpowiedzialne funkcjonowanie Grupy w zmieniającym się otoczeniu rynkowym i regulacyjnym. Przyjęliśmy założenie, że *Strategia* ma być odpowiedzią na wyzwania środowiskowe i społeczne, a także umożliwiać pełne wykorzystanie pojawiających się szans rozwojowych. Szczegółowe informacje dotyczące priorytetów i podejścia w nowej perspektywie strategicznej znajdują się w części SBM-1.

Rozumiemy interesy i opinie kluczowych interesariuszy poprzez proces identyfikacji i analizy ich oczekiwań w ramach oceny istotności oraz należytej staranności. Informacje pozyskiwane w tych procesach wykorzystujemy do uwzględniania perspektywy interesariuszy w naszej strategii i modelu biznesowym, w szczególności w obszarze wpływów związanych ze zrównoważonym rozwojem.

Organy administrujące, zarządzające i nadzorcze Banku informujemy o opiniach i interesach kluczowych interesariuszy w zakresie naszych wpływów związanych ze zrównoważonym rozwojem. Informacje te przekazujemy w ramach przyjętych procesów raportowania i komunikacji wewnętrznej, co umożliwia uwzględnianie perspektywy interesariuszy w podejmowaniu decyzji strategicznych oraz sprawowanie skutecznego nadzoru nad realizacją celów ESG.

W ramach oceny wpływu uwzględniliśmy podział na:

- rodzaj wpływu (pozytywny/ negatywny),
- miejsce występowania wpływu (łańcuch wartości (głównie poprzez portfel kredytowy) / organizacja),
- czas występowania wpływu rzeczywisty (występujący obecnie) / potencjalny (mogący wystąpić w przyszłości) oraz w trzech horyzontach czasowych obejmujących okresy:
 - krótki (1 rok),
 - średni (od 1 do 5 lat),
 - długi (powyżej 5 lat).

Analizę istotności finansowej w odniesieniu do szans i ryzyk dla modelu biznesowego, łańcucha wartości, strategii i procesu decyzyjnego przeprowadziliśmy w:

- trzech horyzontach czasowych obejmujących okresy:
 - krótki (1 rok),
 - średni (od 1 do 5 lat),
 - długi (powyżej 5 lat, w szczególności co najmniej 10 lat dla analizy istotności ryzyk – zgodnie z Wytycznymi EBA dot. zarządzania ryzykiem ESG),
- z podziałem na miejsce występowania wpływu – łańcuch wartości (głównie poprzez portfel kredytowy) / organizacja.

W poniższej tabeli prezentujemy najważniejsze wpływy, ryzyka i szanse, jakie zidentyfikowaliśmy w ramach aktualizacji analizy podwójnej istotności w 2025 r.



Istotne oddziaływania, ryzyka i możliwości oraz ich wzajemne związki ze *Strategią* i z modelem biznesowym

PODTEMAT	MNIJSZA JEDNOSTKA TEMATYCZNA	ISTOTNOŚĆ WPLYWU			ISTOTNOŚĆ FINANSOWA		
		RODZAJ I OPIS	MIEJSCE WPLYWU	HORYZONT WPLYWU	RODZAJ I OPIS	MIEJSCE	HORYZONT
ESRS E1: ZMIANA KLIMATU							
Łagodzenie zmiany klimatu	Nd.	<p>Pozytywny, rzeczywisty: finansowanie niskoemisyjnych inwestycji</p> <p>W <i>Strategii</i> na lata 2025–2027 wyznaczyliśmy cele wspierające zrównoważoną transformację: sfinansowanie zielonych projektów kwotą 9 mld zł oraz rozwój produktów i modelu współpracy z klientami.</p> <p>Finansujemy inwestycje w odnawialne źródła energii, projekty poprawiające efektywność energetyczną oraz innowacyjne technologie, które przyczyniają się do redukcji emisji gazów cieplarnianych, wspierając przejście do gospodarki niskoemisyjnej.</p> <p>W ramach finansowania ogólnego posiadamy portfel aktywów finansowych ocenionych pod kątem KPI Taksonomii UE raportowanych przez klientów Grupy Pekao. Aktywa zrównoważone środowiskowo ze względu na cel CCM (łagodzenie zmian klimatu) stanowią większość licznika GAR w porównaniu do pozostałych sześciu celów środowiskowych.</p> <p>Wpływ powiązany ze <i>Strategią</i></p>	Downstream	Krótki Średni Długi	<p>Szansa</p> <p>Dostrzegamy możliwość zwiększenia przychodów związanych z oferowaniem produktów finansowych wspierających ograniczenie emisji GHG oraz przyspieszających przejście klientów Banku na gospodarkę niskoemisyjną. Budujemy świadomość tego typu produktów u klientów oraz pozytywny wizerunek Grupy jako organizacji wspierającej niskoemisyjne rozwiązania.</p>	Downstream	Krótki Średni Długi
Łagodzenie zmiany klimatu	Nd.	<p>Negatywny, rzeczywisty: finansowanie działalności generujących emisje GHG, w tym w szczególności wysokoemisyjnych inwestycji</p> <p>Podstawą naszego modelu biznesowego jest finansowanie działalności gospodarczej klientów, nieruchomości komercyjnych i mieszkaniowych oraz pojazdów, co wiąże się z finansowaniem emisji GHG wynikających z tych działalności/obiektów.</p> <p>Wpływ powiązany ze <i>Strategią</i></p>	Downstream	Krótki Średni Długi	<p>Ryzyko</p> <p>W przeprowadzonej w 2025 r. analizie materialności ryzyka ESG Bank zidentyfikował m.in. istotne ryzyko przejścia (transformacyjne) związane z klimatem w obszarze ryzyka kredytowego portfela. Ryzyko to odnosi się do potencjalnego spadku zdolności obsługi zadłużenia przez podmioty wysokoemisyjne, wynikającego ze wzrostu kosztów regulacyjnych oraz zmian popytu w kierunku gospodarki niskoemisyjnej. Potencjalne skupienie ekspozycji w takich sektorach zwiększa ryzyko koncentracji oraz jednoczesnej materializacji strat kredytowych. Jest to ryzyko ściśle powiązane z finansowanymi ekspozycjami, które z kolei mogą być szczególnie narażone na proces dostosowywania gospodarki do celów regulacyjnych związanych z ryzykiem ESG, a w szczególności z polityką klimatyczną UE.</p>	Downstream	Długi

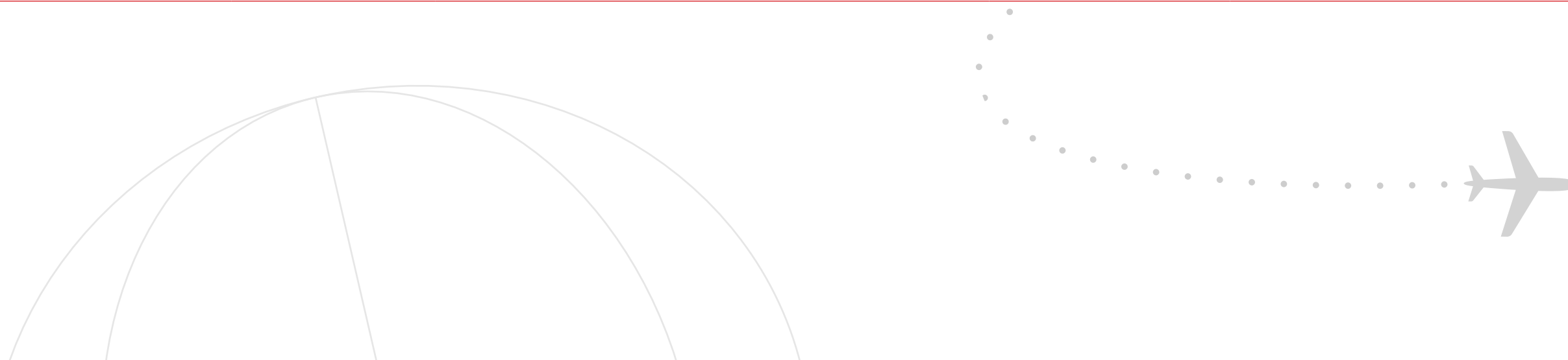


PODTEMAT	MNIJSZA JEDNOSTKA TEMATYCZNA	ISTOTNOŚĆ WPŁYWU			ISTOTNOŚĆ FINANSOWA		
		RODZAJ I OPIS	MIEJSCE WPŁYWU	HORYZONT WPŁYWU	RODZAJ I OPIS	MIEJSCE	HORYZONT
ESRS S1: WŁASNE ZASOBY PRACOWNICZE							
Warunki pracy	Bezpieczne warunki zatrudnienia pracowników	<p>Pozytywny, rzeczywisty: stabilność zatrudnienia w związku ze stosowaniem umów o pracę - przeważnie umów na czas nieokreślony</p> <p>Wywieramy pozytywny wpływ na stabilność zatrudnienia – większość naszych pracowników pracuje na podstawie umowy o pracę. Jednocześnie odpowiadamy na potrzeby rynku i zmieniające się oczekiwania dotyczące elastycznych form współpracy, dlatego umożliwiamy zawieranie różnych typów umów, w tym umów o pracę na czas określony i nieokreślony, umów cywilnoprawnych (umowa zlecenia, umowa o dzieło) oraz współpracę z konsultantami w modelu body leasingu.</p> <p>W 2025 roku wskaźnik rotacji wyniósł 10,52%, a średni staż pracy – 15 lat, co potwierdza stabilne i długotrwałe relacje zatrudnionych z Bankiem.</p> <p>Wpływ powiązany ze Strategią</p>	Organizacja	Krótki Średni Długi	Nie zidentyfikowano istotnych szans lub ryzyk.	Nd.	Nd.
Warunki pracy	Bezpieczne warunki zatrudnienia pracowników	<p>Negatywny, potencjalny: niepewność co do stabilności zatrudnienia w związku z rozwojem systemów AI w organizacji</p> <p>Wśród celów Grupy Pekao wskazanych w <i>Strategii</i> uwzględniono rozwój wykorzystania systemów AI, co może generować obawy pracowników o stabilność ich zatrudnienia (np. wobec braku kompetencji do obsługi systemów AI czy przekazania realizowanych zadań systemowi AI). W dłuższym terminie może też to skutkować rzeczywistym negatywnym wpływem w postaci reorganizacji zatrudnienia w Grupie Pekao. W roku 2025 nie wystąpiły grupowe zwolnienia związane z AI.</p> <p>Wpływ powiązany ze Strategią</p>	Organizacja	Krótki Średni Długi	Nie zidentyfikowano istotnych szans lub ryzyk.	Nd.	Nd.
Warunki pracy	Odpowiednia płaca pracowników	<p>Pozytywny, rzeczywisty: konkurencyjne i sprawiedliwe zasady wynagradzania</p> <p>Wdrożone przez nas polityki wynagradzania mają na celu zapewnienie sprawiedliwych i konkurencyjnych warunków płacowych, a także zagwarantowanie równego wynagrodzenia za pracę o tej samej wartości, niezależnie od indywidualnych cech pracownika.</p> <p>Na bieżąco monitorujemy rynkowe benchmarki wynagrodzeń w sektorze bankowym i dbamy o utrzymanie konkurencyjności oferowanych przez nas warunków płacowych.</p> <p>Wpływ powiązany ze Strategią</p>	Organizacja	Krótki Średni Długi	Nie zidentyfikowano istotnych szans lub ryzyk.	Nd.	Nd.

PODTEMAT	MNIJSZA JEDNOSTKA TEMATYCZNA	ISTOTNOŚĆ WPŁYWU			ISTOTNOŚĆ FINANSOWA		
		RODZAJ I OPIS	MIEJSCE WPŁYWU	HORYZONT WPŁYWU	RODZAJ I OPIS	MIEJSCE	HORYZONT
Warunki pracy	Czas pracy pracowników Równowaga między życiem zawodowym a prywatnym pracowników	Pozytywny, rzeczywisty: przestrzeganie prawa do bycia offline i stosowanie elastycznych czasowo form zatrudnienia Umożliwiamy naszym pracownikom korzystanie z elastycznego czasu pracy, pracy hybrydowej oraz pracy zdalnej. Wpływ powiązany ze Strategią	Organizacja	Krótki Średni Długi	Nie zidentyfikowano istotnych szans lub ryzyk.	Nd.	Nd.
Warunki pracy	Dialog społeczny Wolność zrzeszania się, istnienie rad zakładowych i prawa pracowników do informacji, konsultacji i uczestnictwa Rokowania zbiorowe, w tym odsetek pracowników objętych układami zbiorowymi	Pozytywny, rzeczywisty: promowanie komunikacji wewnętrznej i uwzględnianie głosu pracowników W Banku funkcjonują związki zawodowe. W ramach różnych form dialogu społecznego zapewniamy pracownikom możliwość wypowiedzenia się na istotne dla nich tematy, m.in. poprzez udział w ankietach satysfakcji z pracy oraz możliwość zgłaszania projektów czy sugestii. Bank, w miarę możliwości, wdraża wybrane propozycje i uwagi zgłaszane w ramach ankiet oraz innych kanałów komunikacji. Wpływ powiązany ze Strategią	Organizacja	Krótki Średni Długi	Nie zidentyfikowano istotnych szans lub ryzyk.	Nd.	Nd.
Warunki pracy	Bezpieczeństwo i higiena pracy	Pozytywny, rzeczywisty: zapewnienie ergonomicznych miejsc pracy i dbanie o zdrowie psychiczne pracowników Zapewniamy naszym pracownikom ergonomiczne miejsca pracy; organizujemy szkolenia z zakresu zdrowia psychicznego i redukcji stresu zawodowego, które pomagają ograniczać wypalenie zawodowe. Wpływ powiązany ze Strategią	Organizacja	Krótki Średni Długi	Nie zidentyfikowano istotnych szans lub ryzyk.	Nd.	Nd.
Równe traktowanie	Równouprawnienie płci i równość wynagrodzeń za pracę o takiej samej wartości	Pozytywny, rzeczywisty: tworzenie przyjaznego środowiska pracy i zapobieganie dyskryminacji Tworzymy środowisko pracy przyjazne dla osób ze społeczności wrażliwych na dyskryminację (np. ze względu na wiek, płeć, niepełnosprawność, orientację seksualną, wyznanie, przekonania polityczne, etc.). Wpływ powiązany ze Strategią	Organizacja	Krótki Średni Długi	Nie zidentyfikowano istotnych szans lub ryzyk.	Nd.	Nd.
Równe traktowanie	Równouprawnienie płci i równość wynagrodzeń za pracę o takiej samej wartości	Negatywny, rzeczywisty: występowanie luki płacowej pomiędzy kobietami a mężczyznami W Grupie Pekao występuje luka płacowa między kobietami i mężczyznami. Wpływ powiązany ze Strategią	Organizacja	Krótki Średni Długi	Nie zidentyfikowano istotnych szans lub ryzyk.	Nd.	Nd.

PODTEMAT	MNIJSZA JEDNOSTKA TEMATYCZNA	ISTOTNOŚĆ WPLYWU			ISTOTNOŚĆ FINANSOWA		
		RODZAJ I OPIS	MIEJSCE WPLYWU	HORYZONT WPLYWU	RODZAJ I OPIS	MIEJSCE	HORYZONT
Równe traktowanie	Szkolenia i rozwój umiejętności pracowników	<p>Pozytywny, rzeczywisty: zapewnienie adekwatnego dostępu do szkoleń i zachęcanie pracowników do poszerzania kompetencji</p> <p>Realizujemy programy edukacyjne, które obejmują szkolenia lokalne i webinary ogólnorozwojowe oraz szkolenia i programy międzynarodowe, mentoring, coaching wewnętrzny i zewnętrzny, a także szkolenia certyfikacyjne, takie jak CFA/ACCA/CIA.</p> <p>Wpływ powiązany ze Strategią</p>	Organizacja	Krótki Średni Długi	Nie zidentyfikowano istotnych szans lub ryzyk.	Nd.	Nd.
Równe traktowanie	Środki zapobiegania przemocy i nękanii w miejscu pracy Różnorodność w miejscu pracy	<p>Pozytywny, rzeczywisty: szkolenia i kanały zgłoszeń służące przeciwdziałaniu przemocy i molestowaniu</p> <p>Posiadamy mechanizmy rozpatrywania skarg w kwestiach pracowniczych, w tym również przemocy i nękania w miejscu pracy.</p> <p>Udostępniamy kanały zgłoszeń nieetycznych działań, w tym przemocy i nękania.</p> <p>Aktywnie szkolimy naszą kadrę w zakresie rozpoznawania zjawiska mobbingu, dyskryminacji i zachowań niepożądanych oraz reagowania na wszelkie ich formy.</p> <p>Wpływ powiązany ze Strategią</p>	Organizacja	Krótki Średni Długi	Nie zidentyfikowano istotnych szans lub ryzyk.	Nd.	Nd.
ESRS S4: KONSUMENTY I UŻYTKOWNICY KOŃCOWI							
Wpływy na konsumentów lub użytkowników końcowych związane z informacjami	Prywatność	<p>Pozytywny, rzeczywisty: proaktywne zarządzanie bezpieczeństwem danych klientów</p> <p>Dbamy o bezpieczeństwo danych i środków pieniężnych naszych klientów, wdrażając szkolenia z zakresu ochrony danych osobowych oraz monitorując ich skuteczność. Inwestujemy w najnowsze technologie cyberbezpieczeństwa oraz rozwój kompetencji ekspertów ds. bezpieczeństwa danych, co poprawia ochronę danych, a także przekłada się na zwiększone zaufanie klientów.</p> <p>Wpływ powiązany ze Strategią</p>	Organizacja Downstream	Krótki Średni Długi	Nie zidentyfikowano istotnych szans lub ryzyk.	Nd.	Nd.
Wpływy na konsumentów lub użytkowników końcowych związane z informacjami	Prywatność	<p>Negatywny, potencjalny: szkody wyrządzone konsumentom i użytkownikom końcowym w wyniku znaczących / krytycznych incydentów wycieku, kradzieży lub utraty danych</p> <p>Zakładamy możliwość potencjalnych wycieków, kradzieży lub utraty danych na dużą skalę, obejmujących dane wielu klientów – na przykład w wyniku ataku hakerskiego lub awarii systemów bankowych.</p> <p>Wpływ powiązany ze Strategią</p>	Organizacja Downstream	Krótki Średni Długi	Nie zidentyfikowano istotnych szans lub ryzyk.	Nd.	Nd.

PODTEMAT	MNIJSZA JEDNOSTKA TEMATYCZNA	ISTOTNOŚĆ WPLYWU			ISTOTNOŚĆ FINANSOWA		
		RODZAJ I OPIS	MIJESCE WPLYWU	HORYZONT WPLYWU	RODZAJ I OPIS	MIJESCE	HORYZONT
Wpływy na konsumentów lub użytkowników końcowych związane z informacjami	Prywatność	<p>Pozytywny, rzeczywisty: proaktywne dbanie o wzrost świadomości i wiedzy klientów w zakresie cyberbezpieczeństwa</p> <p>Prowadzimy działania edukacyjne skierowane do wszystkich naszych klientów w zakresie cyberbezpieczeństwa, m.in. poprzez organizację warsztatów, publikację raportów związanych z bezpieczeństwem i prywatnością w przestrzeni internetowej.</p> <p>Wpływ powiązany ze Strategią</p>	Organizacja Downstream	Krótki Średni Długi	Nie zidentyfikowano istotnych szans lub ryzyk.	Nd.	Nd.
Włączenie społeczne konsumentów lub użytkowników końcowych	Odpowiedzialne praktyki marketingowe	<p>Pozytywny, rzeczywisty: proaktywne prowadzenie komunikacji w ramach obsługi klienta w sposób zrozumiały, rzetelny i przejrzysty</p> <p>Wzmacniamy jakość i przejrzystość komunikacji z klientami poprzez wdrażanie zasad prostego języka we wszystkich materiałach kierowanych do klientów. Analizując i implementując najlepsze praktyki rynkowe, zapewniamy wysoki poziom transparentności działań. Dodatkowo regularnie pozyskujemy opinie klientów na temat naszej komunikacji, co wspiera jej ciągłe doskonalenie i buduje zaufanie</p> <p>Wpływ powiązany ze Strategią</p>	Organizacja Downstream	Krótki Średni Długi	Nie zidentyfikowano istotnych szans lub ryzyk.	Nd.	Nd.
Wpływy na konsumentów lub użytkowników końcowych związane z informacjami	Dostęp do informacji (wysokiej jakości)	<p>Negatywny, potencjalny: praktyki wprowadzania klientów w błąd, misseling</p> <p>Zakładamy możliwość potencjalnego wystąpienia przypadków missellingu, wprowadzania klientów w błąd lub niezrozumiałej dla klientów komunikacji poprzez nadmiernie skomplikowane lub niejasne w odbiorze komunikaty marketingowe i reklamowe, co może prowadzić klientów do niewłaściwych decyzji finansowych.</p> <p>W chwili opracowania <i>Oświadczenia</i>, na Grupę Pekao nie została nałożona kara w związku ze stosowaniem praktyk wprowadzających konsumentów w błąd.</p> <p>Wpływ powiązany ze Strategią</p>	Organizacja Downstream	Krótki Średni Długi	<p>Ryzyko</p> <p>Zidentyfikowaliśmy ryzyko utraty wiarygodności i zaufania klientów wynikające z braku dostępu do pełnych i wysokiej jakości informacji dotyczących produktów i usług Banku (ryzyko reputacyjne).</p> <p>Dodatkowo występuje ryzyko kar administracyjnych oraz postępowań sądowych w przypadku naruszenia przepisów dotyczących ochrony konsumentów (ryzyko zgodności).</p> <p>Wskazujemy podwyższone ryzyko związane z możliwością nałożenia przez UOKiK sankcji w związku z praktykami stosowanymi przez Bank Pekao S.A., w tym dotyczącymi sankcji kredytu darmowego oraz nieautoryzowanych transakcji. Z uwagi na zwiększoną aktywność klientów oraz rosnącą aktywność regulatora, który wszczyna kolejne postępowania wobec Banku, oceniono prawdopodobieństwo materializacji tego ryzyka w 2025 roku.</p>	Downstream	Krótki Średni Długi



PODTEMAT	MNIJSZA JEDNOSTKA TEMATYCZNA	ISTOTNOŚĆ WPŁYWU			ISTOTNOŚĆ FINANSOWA		
		RODZAJ I OPIS	MIJESCE WPŁYWU	HORYZONT WPŁYWU	RODZAJ I OPIS	MIJESCE	HORYZONT
Włączenie społeczne konsumentów lub użytkowników końcowych	Niedyskryminacja Dostęp do produktów i usług	Pozytywny, rzeczywisty: zapewnianie dostępności usług finansowych dla klientów z różnych grup społecznych	Organizacja	Krótki	Szansa Działania na rzecz dostępności usług, takie jak rozwój cyfryzacji, uproszczenie dostępu do bankowości czy standaryzacja obsługi telefonicznej, pozwalają nam dotrzeć do szerszego grona klientów. Ułatwiają one kontakt z Bankiem, zwiększają satysfakcję klientów i wspierają pozyskiwanie nowych, co przekłada się na potencjał wzrostów przychodów.	Downstream	Krótki
		Systematycznie usprawniamy procesy obsługi klienta oraz rozwijamy kanały zdalne i mobilne, ze szczególnym uwzględnieniem ich ergonomii i dostępności. <i>Dostępność</i> , jako jeden z trzech filarów naszej <i>Strategii</i> , oznacza dla nas projektowanie doświadczenia klienta w sposób przyjazny, intuicyjny oraz zapewniający wysoką jakość kontaktu z Bankiem. W ramach filaru <i>Wzrost</i> dostosowujemy naszą ofertę oraz sposób obsługi do zmieniających się potrzeb klientów na różnych etapach ich życia, wspierając dostęp do usług finansowych dla zróżnicowanych grup społecznych. Szczególną uwagę przykładamy do budowania bazy klientów młodych do 26. roku życia poprzez rozwój nowoczesnych, cyfrowych rozwiązań odpowiadających ich stylowi życia i oczekiwaniom Wpływ powiązany ze Strategią	Downstream	Średni			Średni
ESRS G1: ŁAD KORPORACYJNY							
Postępowanie w biznesie	Kultura korporacyjna	Pozytywny, rzeczywisty: budowanie pozytywnej kultury organizacyjnej i zaangażowania pracowników	Organizacja	Krótki	Nie zidentyfikowano istotnych szans lub ryzyk.	Nd.	Nd.
		Nasza kultura organizacyjna oparta jest na wzajemnym szacunku, otwartości na dialog i wspólnym dążeniu do realizacji celów organizacji. Wpływ powiązany ze Strategią		Średni			
Postępowanie w biznesie	Ochrona sygnalistów	Pozytywny, rzeczywisty: skuteczny system oraz działania chroniące sygnalistów	Upstream	Krótki	Nie zidentyfikowano istotnych szans lub ryzyk.	Nd.	Nd.
		W Banku funkcjonuje kompleksowa <i>Procedura zgłaszania naruszeń (whistleblowing)</i> , która wykracza poza minimalne wymogi ustawowe i obejmuje szereg dodatkowych rozwiązań wspierających sygnalistów. System zapewnia ponadstandardowe środki wsparcia, takie jak: pomoc psychologiczna, możliwość pracy zdalnej lub czasowe przeniesienie na inne stanowisko, zwolnienie z obowiązku świadczenia pracy z zachowaniem wynagrodzenia. Wpływ powiązany ze Strategią	Organizacja	Średni			
			Downstream	Długi			
Postępowanie w biznesie	Ochrona sygnalistów	Negatywny, potencjalny: niewystarczająca ochrona sygnalistów	Upstream	Krótki	Nie zidentyfikowano istotnych szans lub ryzyk.	Nd.	Nd.
		Zakładamy możliwość wystąpienia sytuacji, w których osoby zgłaszające nieprawidłowości (sygnaliści) mogą doświadczać działań odwetowych. Działania te mogą przyjmować różne formy, w tym utrudnienia w wykonywaniu obowiązków zawodowych lub zmianę sposobu traktowania zgłaszającego. Może to prowadzić do obniżenia zaufania do dostępnych kanałów zgłaszania, ponieważ pracownicy mogą obawiać się negatywnych konsekwencji ujawniania nieprawidłowości. Wpływ powiązany ze Strategią	Organizacja	Średni			
			Downstream	Długi			

PODTEMAT	MNIJSZA JEDNOSTKA TEMATYCZNA	ISTOTNOŚĆ WPLYWU			ISTOTNOŚĆ FINANSOWA		
		RODZAJ I OPIS	MIEJSCE WPLYWU	HORYZONT WPLYWU	RODZAJ I OPIS	MIEJSCE	HORYZONT
Postępowanie w biznesie	Zarządzanie relacjami z dostawcami, w tym praktyki związane z płatnościami	<p>Pozytywny, rzeczywisty: wdrożenie zasad etyki / ESG dla dostawców</p> <p>Wdrożyliśmy <i>Kodeks etyki dostawców Banku Pekao S.A.</i>, który określa oczekiwania wobec dostawców w obszarach ESG, Bank analizuje zgłoszenia w ramach systemu sygnalizowania nieprawidłowości oraz weryfikuje dokumentację dostawców. Dodatkowo stosujemy Formularze ESG w każdym postępowaniu zakupowym, co stwarza możliwość bieżącej weryfikacji i dostawców w zakresie ochrony środowiska, praw człowieka i ładu korporacyjnego.</p> <p>Wpływ powiązany z modelem biznesowym</p>	Organizacja	Krótki Średni Długi	Nie zidentyfikowano istotnych szans lub ryzyk.	Nd.	Nd.
Postępowanie w biznesie	Korupcja i przekupstwo	<p>Pozytywny, rzeczywisty: proaktywne przeciwdziałanie korupcji, działania edukacyjne</p> <p>Wdrożyliśmy szkolenia antykorupcyjne, zakończone testem wiedzy, które podnoszą świadomość zasad i procedur oraz wspierają ich stosowanie w codziennej pracy. Egzekwowanie tych zasad jest zapewnione poprzez przeglądy regulacji wewnętrznych oraz regularne kontrole zgodności prowadzone przez Departament Zgodności, a także okresowe raportowanie do Zarządu i Rady Nadzorczej. W przypadku stwierdzenia nieskuteczności danego rozwiązania wdrażane są działania korygujące.</p> <p>Wpływ powiązany z modelem biznesowym</p>	Organizacja	Krótki Średni Długi	Nie zidentyfikowano istotnych szans lub ryzyk.	Nd.	Nd.
Postępowanie w biznesie	Korupcja i przekupstwo	<p>Negatywny, potencjalny: incydenty korupcji i przekupstwa</p> <p>Mimo obowiązywania polityk mających na celu zapobieganie przypadkom korupcji i przekupstwa, całkowite ich wyeliminowanie nie jest możliwe. Wszystkie stanowiska w Banku są w jednakowym stopniu narażone na ryzyko korupcji.</p> <p>Wpływ powiązany z modelem biznesowym</p>	Organizacja Downstream	Krótki Średni Długi	Nie zidentyfikowano istotnych szans lub ryzyk.	Nd.	Nd.

W wyniku przeglądu i aktualizacji analizy podwójnej istotności zmianie uległy niektóre wnioski dotyczące wpływów, ryzyk i szans ocenionych jako istotne. Zestawienie tych zmian prezentujemy w poniższej tabeli.



Zestawienie zmian wyników wpływów, ryzyk i szans zidentyfikowanych w ramach aktualizacji analizy podwójnej istotności w 2025 roku

PRZYCZYNA ZMIANY	OPIS ZMIANY
<ul style="list-style-type: none"> Rozszerzenie listy wpływów o katalog potencjalnych negatywnych wpływów ze względu na dynamicznie zmieniające się otoczenie regulacyjne i rynkowe 	<p>Zidentyfikowaliśmy poniższe dodatkowe potencjalne negatywne wpływy jako istotne, w związku z funkcjonowaniem Banku w coraz bardziej złożonym otoczeniu regulacyjnym oraz rosnącą presją ze strony interesariuszy, a także wzrostem świadomości i oczekiwań klientów:</p> <ul style="list-style-type: none"> ESRS S4: Praktyki wprowadzania klientów w błąd, misseling – Zakładamy możliwość potencjalnego wystąpienia przypadków wprowadzania klientów w błąd przez nadmiernie skomplikowane lub niejasne w odbiorze komunikaty marketingowe i reklamowe, co może prowadzić klientów do niewłaściwych decyzji finansowych. W chwili opracowania <i>Oświadczenia</i>, na Grupę Pekao S.A. nie została nałożona kara w związku ze stosowaniem praktyk wprowadzających konsumentów w błąd. ESRS G1: Niewystarczająca ochrona sygnalistów – Zakładamy możliwość pojawienia się sytuacji, w których osoby zgłaszające nieprawidłowości, znane jako sygnaliści, doświadczają działań odwetowych. Takie sytuacje mogą objawiać się różnymi formami utrudnień w pracy lub zmian w traktowaniu tych osób. W efekcie może to prowadzić do zmniejszonego zaufania do dostępnych kanałów zgłaszania problemów, ponieważ pracownicy mogą obawiać się negatywnych konsekwencji wynikających z ujawniania nieprawidłowości. ESRS G1: Incydenty korupcji i przekupstwa – Jesteśmy świadomi, że mimo obowiązywania polityk mających na celu zapobieganie przypadkom korupcji i przekupstwa, to całkowite ich wyeliminowanie nie jest możliwe.
<ul style="list-style-type: none"> Połączenie wpływów pokrywających się rodzajowo z wpływami ESRS 	<p>Z zestawienia istotnych wpływów usunęliśmy następujące wpływy dublujące się z innymi istotnymi wpływami uprzednio przypisanymi wprost do ESRS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Zrównoważone finanse (temat dodatkowy w ramach ESRS E1) – Wpływ pozytywny związany z finansowaniem zrównoważonych środowiskowo działalności. Temat opisany w ramach IRO <i>Łagodzenie zmian klimatu</i> w ESRS E1. Edukacja finansowa (temat dodatkowy w ramach ESRS S4) – Wpływ pozytywny związany z programami informacyjnymi, warsztaty i kampanie informacyjne dla szerokiej grupy odbiorców na temat korzystania z produktów bankowych, inwestowania, zarządzania budżetem domowym, oszczędzania etc. Temat opisany w ramach IRO <i>Prywatność konsumentów</i>. Cyberbezpieczeństwo i bezpieczeństwo danych (temat dodatkowy w ramach ESRS S4) – Wpływ pozytywny związany z wysokim poziomem ochrony danych i systemów, inwestowaniem w nowoczesne technologie wspierające bezpieczeństwo danych. Temat opisany w ramach IRO <i>Prywatność konsumentów</i>. Bezpieczeństwo osobiste konsumentów lub użytkowników końcowych (ESRS S4) – Wpływ pozytywny związany z ochroną konsumentów poprzez wdrożenie rozwiązań technologicznych, organizacyjnych i systemowych. Temat opisany w ramach IRO <i>Prywatność konsumentów</i>.
<ul style="list-style-type: none"> Stanowisko EFRAG odnośnie działań compliance zaprezentowane w uproszczonych ESRS 	<p>Z zestawienia istotnych wpływów usunęliśmy następujące wpływy:</p> <ul style="list-style-type: none"> ESRS S1: Skuteczny system ochrony prywatności pracowników – W związku z aktualizacją podejścia do oceny istotności, zgodnie z wytycznymi EFRAG, Bank nie traktuje spełniania obowiązków prawnych jako wpływu pozytywnego. Obszar ochrony prywatności pracowników został zakwalifikowany jako działanie o charakterze compliance, wynikający m.in. z wymogów RODO. Jego skuteczność potwierdzają wyniki badań pracowniczych. Przejrzystość podatkowa (temat dodatkowy w ramach ESRS G1) – Współpraca z organami podatkowymi i przestrzeganie przepisów CRS / FATCA; w wyniku ponownego przeglądu analizy podwójnej istotności uznaliśmy, że działania te mają charakter podstawowego przestrzegania prawa oraz mieszczą się w obszarze compliance. Z tego względu nie powinny być kwalifikowane jako istotne IRO, a tym samym zrezygnowaliśmy z ich dalszej prezentacji jako istotnego pozytywnego wpływu.

PRZYCZYNA ZMIANY

- Założenia *Strategii* na lata 2025-2027

OPIS ZMIANY

Z zestawienia istotnych wpływów usunęliśmy następujące wpływy:

- **ESRS E1: Finansowanie działań wspierających adaptację do zmian klimatu** – W rezultacie przeglądu podejścia do analizy podwójnej istotności doprecyzowaliśmy różnice pomiędzy zagadnieniami łagodzenia zmian klimatu oraz adaptacji do zmian klimatu. Istotny pozytywny wpływ wywierany jest przede wszystkim poprzez finansowanie działań wspierających łagodzenie zmian klimatu, co wynika bezpośrednio z założeń *Strategii* Grupy na lata 2025-2027, która koncentruje się na wspieraniu transformacji w kierunku gospodarki niskoemisyjnej. Jednocześnie produkty finansujące stricte adaptację do zmian klimatu nie stanowią jeszcze znaczącej części naszej działalności.

Zmieniliśmy alokacje szans do podtematów przewidzianych w ESRS E1:

- Istotne szanse w obszarze ESRS E1 za rok 2024 identyfikowaliśmy w podtematach *Przystosowanie do zmian klimatu* oraz *Łagodzenie zmian klimatu*. Cel wynikający ze *Strategii* na lata 2025-2027 oraz dotychczasowe zrównoważone finansowania udzielane przez Grupę dotyczą przede wszystkim działań powiązanych z celem środowiskowym *Łagodzenie zmian klimatu* w rozumieniu Taksonomii UE. W związku z tym zidentyfikowaliśmy istotną szansę finansową w podtemacie *Łagodzenie zmian klimatu* w ramach ESRS E1, a usunięto z zestawienia istotną szansę, która za rok 2024 była związana z podtematem *Przystosowanie do zmian klimatu*.

Zidentyfikowaliśmy dodatkową, istotną szansę finansową:

- **ESRS S4: Zapewnianie dostępności usług finansowych dla klientów z różnych grup społecznych** – Działania na rzecz dostępności usług, rozwój cyfryzacji, uproszczenie dostępu do bankowości czy standaryzacja obsługi telefonicznej, pozwalają nam dotrzeć do szerszego grona klientów. Ułatwiają one kontakt z Bankiem, zwiększają satysfakcję klientów i wspierają pozyskiwanie nowych, co przekłada się na potencjał wzrostów przychodów.

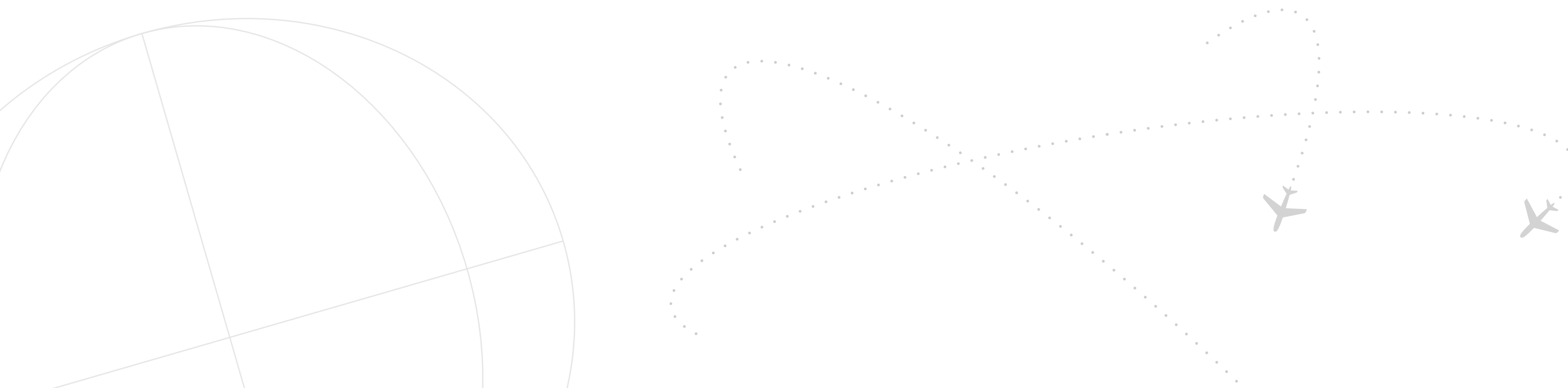
- Przeprowadzenie pogłębionej analizy istotności ryzyk ESG, dostosowanej do nowych Wytycznych EBA dot. zarządzania ryzykiem ESG

Zidentyfikowaliśmy dodatkowe, istotne ryzyko finansowe:

W rezultacie aktualizacji analizy podwójnej istotności oceniliśmy **ryzyko przejścia związane z klimatem dotyczące portfela kredytowego jako istotne w długim horyzoncie czasowym.**

Wynika to z przeprowadzenia przez nas pogłębionej w stosunku do roku ubiegłego analizy istotności dostosowanej do nowych wymogów Wytycznych EBA dot. zarządzania ryzykiem ESG – tj. uwzględniającej:

- szersze zastosowanie ilościowych danych kontekstowych, przykładowo w zakresie wskaźników dostosowania portfela do globalnego scenariusza Net Zero 2050,
- dostępny po raz pierwszy szczegółowy benchmark rynkowy wniosków z ocen podwójnej istotności przeprowadzonych wg ESRS przez innych uczestników rynku,
- wnioski wynikłe z prac prowadzonych przez Bank nad Planem Transformacji portfela wg wymogów wskazanych przez Wytyczne EBA.



Analiza odporności strategii i modelu biznesowego Grupy Pekao w zakresie naszej zdolności do przeciwdziałania istotnym negatywnym wpływom i ryzykom oraz do wykorzystania istotnych szans

W drugim półroczu 2025 r. przeprowadziliśmy jakościowo-ilościową analizę odporności naszej *Strategii* i modelu biznesowego na istotne negatywne wpływy i ryzyka, z uwzględnieniem kontekstu naszych zdolności do wykorzystania istotnych szans (dalej: *analiza odporności*).

Założenia analizy odporności w odniesieniu do istotnych negatywnych wpływów i ryzyk oraz wnioski z przeprowadzonej analizy

W pierwszym kroku, dla każdego z istotnych negatywnych wpływów zweryfikowaliśmy, czy w ciągu ostatnich pięciu lat wystąpiły incydenty materializacji danego negatywnego wpływu oraz zbadaliśmy wpływ tych incydentów na stabilność i rentowność naszej działalności. W zależności od charakteru danego negatywnego wpływu wzięliśmy pod uwagę:

- skumulowany przyrost rezerw w badanym okresie w powiązaniu z danym incydemtem,
- wynik analizy zgłoszeń masowych reklamacji przez klientów w odniesieniu do danego zagadnienia,
- wynik analizy masowo składanych pozwów sądowych przeciwko Grupie Pekao w powiązaniu z danym zagadnieniem,
- weryfikację wyznaczenia Bankowi przez KNF dodatkowego wymogu kapitałowego z tytułu incydemtu.

Kolejno dla każdego negatywnego wpływu przeanalizowaliśmy:

- zakres wdrożonych działań naprawczych i zapobiegających, oraz
- planowane do wdrożenia działania naprawcze i zapobiegające, odnoszące się w szczególności do celów strategicznych Grupy Pekao, jak również do toczących się w Grupie Pekao projektów.

Rozważyliśmy również, czy w toku analizy podwójnej istotności oceniliśmy ryzyko powiązane z danym negatywnym wpływem jako istotne. Ocena danego ryzyka jako nieistotne finansowo w rezultacie analizy podwójnej istotności stanowiła dla nas potwierdzenie, że takie ryzyko nie wpływa na odporność naszej strategii i modelu biznesowego. W przypadku identyfikacji ryzyka istotnego związanego z danym wpływem zweryfikowaliśmy, czy realizowane lub planowane działania naprawcze i zapobiegające mitygują dane ryzyko w sposób wystarczający do zapewnienia odporności naszej *Strategii* i modelu biznesowego.

Na podstawie przeprowadzonej analizy odporności stwierdzamy, że strategia i model biznesowy Grupy Pekao są odporne na istotne negatywne wpływy i ryzyka związane ze zrównoważonym rozwojem w horyzontach czasowych wskazanych przez ESRS.

Szczegóły dotyczące podejmowanych przez nas działań naprawczych i zapobiegających dla istotnych negatywnych wpływów i ryzyk opisujemy w poszczególnych tematycznych rozdziałach niniejszego *Oświadczenia*.



Szczegółne założenia analizy odporności w odniesieniu do istotnych negatywnych wpływów i ryzyk związanych z klimatem oraz wnioski z przeprowadzonej analizy

Jak wskazaliśmy w opisie podejścia do przeprowadzenia oceny podwójnej istotności, na bazie przeprowadzonych analiz zidentyfikowaliśmy jeden istotny negatywny wpływ i jedno istotne ryzyko związane z klimatem – oba dotyczące naszego portfela kredytowego.

Istotny negatywny wpływ dotyczy finansowania przez Grupę Pekao działalności generujących emisje gazów cieplarnianych, w tym w szczególności wysokoemisyjnych inwestycji. Istotne ryzyko powiązane z tym wpływem dotyczy ryzyka przejścia (ryzyka transformacyjnego) związanego z klimatem, które dotyczy potencjalnego spadku zdolności obsługi zadłużenia przez podmioty wysokoemisyjne w długim horyzoncie czasowym w wyniku wzrostu kosztów regulacyjnych i zmian popytu w kierunku gospodarki niskoemisyjnej.

Z uwagi na długoterminową perspektywę istotności ryzyka klimatycznego, zbadaliśmy naszą odporność na zidentyfikowane ryzyko klimatyczne za pomocą opracowanych przez Bank po raz pierwszy w drugim półroczu 2025 r. testów warunków skrajnych wpływu ryzyka przejścia związanego z klimatem na ryzyko kredytowe portfela kredytowego Banku. Testy warunków skrajnych zostały przeprowadzone wyłącznie dla Banku, ze względu na istotny udział i skalę jego portfela kredytowego w całej Grupie. Portfele kredytowe pozostałych spółek Grupy Pekao są nieistotne z punktu widzenia ryzyka klimatycznego, dlatego nie były objęte odrębną analizą odporności.

W tym celu oszacowaliśmy przyrost odpisów na oczekiwane straty kredytowe w horyzoncie 3-letnim z wykorzystaniem założeń krótkoterminowego scenariusza szoków klimatycznych opracowanego przez NGFS (Network for Greening the Financial System) o nazwie *NGFS Short-term Climate Scenario – Diverging Realities (DIRE)*, który poddaliśmy kalibracji eksperckiej i nałożyliśmy na makroekonomiczny scenariusz bazowy. Scenariusze krótkoterminowe NGFS stanowią narzędzie umożliwiające usystematyzowaną

analizę bezpośrednich (niemal natychmiastowych) skutków polityk klimatycznych oraz zmian klimatu dla stabilności finansowej i odporności gospodarczej. Scenariusze te uwzględniają jednocześnie makroekonomiczne skutki ryzyka fizycznego związanego z klimatem. Według nas pozwalają na zrozumienie możliwych skrajnych negatywnych skutków finansowych będących konsekwencją możliwych szokowych działań regulacyjno-technologicznych na rzecz transformacji ku gospodarce niskoemisyjnej, które mogą mieć miejsce w różnych horyzontach czasowych – w szczególności w długim horyzoncie czasowym.

Oszacowane przyrosty odpisów w szokowym scenariuszu klimatycznych testów warunków skrajnych nie stanowią zagrożenia dla wyniku finansowego Banku ani dla adekwatności kapitałowej Banku.



Biorąc pod uwagę powyższe oraz fakt, że w tegorocznej edycji testów warunków skrajnych EBA nasz Bank znalazł się w gronie najbardziej odpornych na czynniki stresowe spośród 64 banków europejskich objętych próbą, uznajemy naszą strategię i model biznesowy za odporne na istotny negatywny wpływ i powiązane z nim istotne ryzyko związane z klimatem. Niemniej jednak mamy na uwadze, że długoterminowa perspektywa projekcji zmian klimatycznych oraz zmienność otoczenia regulacyjnego i technologicznego powoduje, że wszelkie oszacowania ich wpływu na ryzyko kredytowe są obciążone istotną dozą niepewności. W związku z tym testy warunków skrajnych uwzględniające ryzyko klimatyczne będziemy przeprowadzać regularnie, z uwzględnieniem możliwie najnowszych i najbardziej adekwatnych założeń pozwalających na jak najlepsze oszacowanie potencjalnych skutków ryzyka klimatycznego na sytuację finansową.

Szczegóły dotyczące podejmowanych działań naprawczych i zapobiegawczych dla istotnych zagadnień związanych z klimatem opisujemy w rozdziale ESRS E1: *Zmiana klimatu*. Szczególnie istotnym wdrożonym narzędziem dalszego budowania naszej odporności na ryzyko klimatyczne jest *Plan Transformacji*, którego założenia opisujemy we wspomnianym rozdziale niniejszego *Oświadczenia*. Oceniamy, że jako Grupa mamy zdolność do adaptowania naszej strategii i modelu biznesowego do zmiany klimatu w perspektywie krótko-, średnio- i długoterminowej.

Założenia analizy odporności w odniesieniu do istotnych szans oraz wnioski z przeprowadzonej analizy

Analizę odporności w odniesieniu do istotnych szans rozpoczęliśmy od zmapowania zidentyfikowanych przez nas istotnych szans do naszych celów strategicznych ujętych w *Strategii*. W kolejnym kroku przeprowadziliśmy analizę, czy i w jaki sposób aktywnie działamy na rzecz wykorzystania istotnych szans ze zrównoważonym rozwojem. W tym celu rozważyliśmy:

- jakie działania i innowacje biznesowe podejmowane są w organizacji w celu proaktywnego podejścia do wykorzystania danej szansy,
- czy i w jaki sposób realizacja celów strategicznych jest regularnie monitorowana,
- jakie działania zakładamy, gdyby realizacja danego celu strategicznego była zagrożona.

Na podstawie przeprowadzonej analizy odporności stwierdzamy, że aktywnie wykorzystujemy zidentyfikowane istotne szanse związane ze zrównoważonym rozwojem, co przyczynia się do budowania odporności strategii i modelu biznesowego Grupy Pekao w horyzontach czasowych wskazanych przez ESRS.

Szczegóły dotyczące podejmowanych przez nas działań na rzecz wykorzystania istotnych szans związanych ze zrównoważonym rozwojem opisujemy w poszczególnych tematycznych rozdziałach niniejszego *Oświadczenia*.



Zarządzanie wpływami, ryzykami i szansami

Opis procesu służącego do identyfikacji i oceny istotnych wpływów, ryzyk i szans **[IRO-1]**

W procesie sporządzania *Oświadczenia dotyczącego zrównoważonego rozwoju* zgodnie z wymogami ESRS za rok 2024 przeprowadziliśmy po raz pierwszy analizę podwójnej istotności celem ustalenia dla Banku oraz całej Grupy Pekao kluczowych grup interesariuszy oraz istotnych wpływów, ryzyk i szans związanych z zagadnieniami zrównoważonego rozwoju.

W ramach przygotowania do sporządzenia *Oświadczenia* za rok 2025 przeprowadziliśmy przegląd założeń oraz aktualizację wniosków z badania podwójnej istotności. Wyniki badania stanowią podstawę podejmowanych działań i określania celów strategicznych Banku na przyszłość.

Proces pierwszego badania podwójnej istotności został przeprowadzony w roku 2024 przez zespół projektowy, reprezentujący kluczowe jednostki Banku, a całość nadzorował Komitet Sterujący, w którego skład wchodził Dyrektorzy Departamentów Banku oraz przedstawiciele Zarządu. Komitet Sterujący na cyklicznych spotkaniach monitorował postępy prac oraz ich zgodność z przyjętą metodyką. Wyniki prac były omawiane i akceptowane przez Komitet Sterujący. Proces przeglądu i aktualizacji analizy podwójnej istotności został przeprowadzony w roku 2025 przez zespół projektowy reprezentujący kluczowe jednostki Banku. Wyniki tego procesu były omawiane i akceptowane przez Radę ds. ESG.

Badanie wykonane zostało zgodnie z wymogami ESRS i zostały w nim uwzględnione dwie perspektywy: istotność wpływu i istotność finansowa działalności Grupy na zagadnienia zrównoważonego rozwoju oraz wpływ poszczególnych zagadnień na nasze wyniki finansowe w przyszłości. W celu zapewnienia spójności podejścia z podejściem Banku do zarządzania ryzykiem, tak aby w kolejnych latach możliwa była pełna integracja ryzyk i szans ESG z istniejącym w Grupie systemem zarządzania ryzykiem, w procesie aktywnie uczestniczył obszar ryzyka, który był zaangażowany w identyfikację i ocenę ryzyk i szans, w tym w określanie progów istotności dla ryzyk i szans ESG.

Przy przeprowadzaniu badania przyjęliśmy podział prac na cztery etapy:

- identyfikacja istotnych sektorów działalności i mapowanie łańcucha wartości,
- analiza danych zastanych, w tym kontekstu rynkowego (benchmarkingu) oraz dialog z interesariuszami, ocena istotności wpływu,
- ocena istotności finansowej ryzyk i szans,
- analiza matrycowa wyników i aktualizacja listy tematów ESG istotnych z punktu widzenia Grupy Pekao.

Badanie podwójnej istotności przeprowadziliśmy z wykorzystaniem różnych narzędzi badawczych, z udziałem:

- ekspertów Banku, którzy dokonywali oceny wpływu i istotności finansowej organizacji,
- kluczowych interesariuszy wewnętrznych i zewnętrznych w formie ankiety, dotyczącej kwestii zrównoważonego rozwoju,
- wybranych przedstawicieli kadry zarządzającej Banku, z którymi przeprowadzone zostały ustrukturyzowane wywiady oraz na podstawie analizy porównawczej podmiotów referencyjnych, analizy ratingów ESG oraz raportów branżowych.

Metodologia identyfikacji sektorów oparta została na najnowszej wersji ESRS, a także na ogólnodostępnej klasyfikacji sektorowej EFRAG. W celu identyfikacji sektorów przyjęliśmy założenie progu >10% przychodów w ostatnim roku obrotowym. Ankieta sektorowa została skonstruowana na bazie rekomendacji EFRAG (dokument *Exposure Draft European Sustainability Reporting Standard SEC1 – Sector classification and General approach to sector specific ESRS*).

Kluczowi interesariusze Grupy zostali wyłonieni na podstawie badania kwestionariuszowego (16 grup interesariuszy), w którym oceniano dwa parametry:

- wpływ Grupy Pekao na daną grupę interesariuszy,
- zainteresowanie danej grupy interesariuszy Grupą Pekao.

W wyniku analizy odpowiedzi i mapowania interesariuszy wyłoniliśmy 9 kluczowych grup interesariuszy.

Ocena istotności wpływu została zrealizowana etapowo, zaczynając od analizy sprawozdań nt. zrównoważonego rozwoju opublikowanych przez podmioty referencyjne, analizy ratingów ESG oraz analizy raportów sektorowych, a także wywiadów z kluczowymi interesariuszami wewnętrznymi. Metodyka oceny istotności obejmowała kompleksowe badanie wpływu na otoczenie Grupy Pekao oraz sprawdzenie:

- czasu wystąpienia wpływu,
- skali występowania wpływu,
- prawdopodobieństwa wystąpienia wpływu,
- zakresu występowania wpływu,
- odwracalności wpływu.

W celu zapewnienia jak najbardziej neutralnego podejścia w ramach analizy wykorzystano różnorodne źródła danych, obejmujące:

- wywiady z interesariuszami wewnętrznymi,
- analizę benchmarkingową, w której skład wchodziły:
 - benchmarking sprawozdań nt. zrównoważonego rozwoju opublikowanych przez podmioty referencyjne,
 - benchmarking raportów branżowych,
 - benchmarking ratingów ESG,
- anonimową ankietę wśród interesariuszy (interesariusze wewnętrzni i zewnętrzni).

W odniesieniu do ww. kryteriów wymaganych przez standardy ESRS i w oparciu o uzyskane dane umożliwiające wstępne wskazanie tematów potencjalnie istotnych przeprowadziliśmy w Banku końcową ocenę wpływu, w ramach której poddaliśmy analizie wszystkie jednostki tematyczne ESRS. Przyjęliśmy jednak założenie, że w przypadku jednostek tematycznych, których nieistotność została potwierdzona w analizach wstępnych, wpływ Grupy na interesariuszy może zostać uznany za nieistotny. W przypadku rzeczywistych negatywnych wpływów podstawą istotności była dotkliwość wpływu (skala, zakres, nieodwracalność), a w przypadku potencjalnych negatywnych wpływów – dotkliwość i prawdopodobieństwo wpływu.

W przypadku pozytywnych wpływów podstawą do ich oceny były skala i zakres wpływu w odniesieniu do rzeczywistych wpływów, oraz skala, zakres i prawdopodobieństwo wpływu w odniesieniu do potencjalnych wpływów. Dla każdej z wymienionych powyżej kategorii oceny wpływu zastosowaliśmy skalę od 1 do 5, gdzie 1 oznacza wartość minimalną, natomiast 5 maksymalną. Za tematy istotne uznaliśmy te, które średnio uzyskały więcej niż połowę punktów spośród wszystkich możliwych w ramach oceny wpływu oraz uzyskały walidację w ramach analiz wstępnych. W przypadku tematów, które uzyskały niezbędne minimum punktów w ramach oceny własnej, ale nie zostały zidentyfikowane jako istotne w ramach analiz wstępnych, poddaliśmy je ponownemu osądowi przez zespół projektowy.

W ramach przeprowadzonego w roku 2025 procesu przeglądu analizy podwójnej istotności aktualizacji uległy następujące elementy:

- analiza benchmarkingowa sprawozdań nt. zrównoważonego rozwoju opublikowanych przez podmioty referencyjne – skorzystano z dostępnych raportów zgodnych z ESRS opublikowanych za rok 2024 przez banki polskie i europejskie,
- ekspercka ocena wpływu przez Bank – aktualizacji uległa wyjściowa długa lista rozważanych wpływów m.in. pod kątem lepszego zbilansowania zakresu wpływów pozytywnych i negatywnych, jak również pod kątem uwzględnienia w ramach tej listy liczbowych informacji kontekstowych wspierających ocenę istotności; aktualizacji uległa również ekspercka ocena istotności wpływów przeprowadzona podczas warsztatów wewnętrznych. Omówienie wpływu opisanych zmian na listę istotnych wpływów, ryzyk i szans znajduje się w sekcji [\[Istotne wpływy, ryzyka i szanse oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym \(SBM-3\)\]](#).

Ocenę istotności finansowej powiązaliśmy z wnioskami wynikającymi z analizy istotności wpływów, w efekcie czego określiliśmy wyjściową długą listę ryzyk i szans, w ramach której ryzyka określane były jako potencjalne konsekwencje wpływów negatywnych, a szanse jako potencjalne możliwości wynikające z kreowania wpływów pozytywnych. Każde ryzyko i każdą szansę oceniliśmy pod kątem prawdopodobieństwa i ich możliwego wpływu finansowego na Grupę Pekao w trzech perspektywach czasowych (w bieżącym roku sprawozdawczym, do 5 lat oraz powyżej 5 lat, w szczególności co najmniej 10 lat dla analizy istotności ryzyk). Ocenę przeprowadziliśmy podczas wewnętrznych warsztatów, w których uczestniczyli eksperci Banku zajmujący się danymi obszarami tematycznymi. Przyjęliśmy, że dane ryzyko lub szansa zostaje uznane za istotne, jeśli w którymkolwiek z horyzontów czasowych uzyskało ocenę co najmniej 12 (wyrażoną jako iloczyn prawdopodobieństwa i wpływu finansowego, które oceniane były na skalach 5-stopniowych).

Ponadto w ramach przeprowadzonego w roku 2025 procesu przeglądu analizy podwójnej istotności uwzględniliśmy następujące elementy w odniesieniu do ryzyk i szans:

- analiza istotności ryzyk została dostosowana do założeń wynikających z Wytycznych EBA dot. zarządzania ryzykiem ESG (w szczególności pod kątem uwzględnienia w analizie co najmniej 10-letniego horyzontu czasowego, integracji poziomów istotności finansowej z procesem ICAAP, określenia kanałów transmisji ryzyka ESG na ryzyka tradycyjne wskazane w Wytycznych EBA, tj. ryzyko kredytowe (w tym koncentracji), ryzyko rynkowe, ryzyko płynności, ryzyko operacyjne, ryzyko utraty reputacji i ryzyko modelu biznesowego),
- skala oceny istotności finansowej ryzyk i szans została przemianowana ze skali jakościowej na skalę ilościową, z progami pieniężnymi powiązanych z procesem ICAAP,
- wyjściowa długa lista ryzyk i szans w zakresie:
 - określenia ryzyk jako potencjalnych konsekwencji wpływów negatywnych, a szans jako potencjalnych możliwości wynikających z wpływów pozytywnych (w toku dyskusji warsztatowych w procesie DMA nie zidentyfikowano ryzyk lub szans ESG niepowiązanych z wpływami negatywnymi lub pozytywnymi),
 - uwzględnienia w ramach tej listy liczbowych informacji kontekstowych wspierających ocenę istotności (np. branżowa koncentracja portfela kredytowego, kwoty strat operacyjnych, etc.),
 - ostrożnościowego założenia, wg którego nie identyfikowano szans pieniężnych w odniesieniu do pozytywnych wpływów wynikających z realizowania przez nas działań o charakterze regulacyjnym / compliance, które służą przede wszystkim ograniczaniu ryzyka i występowania wpływów negatywnych, a niekoniecznie są działaniami, które aktywnie mogą przyczynić się do zwiększenia przychodów Grupy Pekao.



Opis procesów identyfikacji i oceny istotnych wpływów, ryzyk i szans związanych z klimatem [E1.IRO-1]

Opis procesu w odniesieniu do wpływów i szans

Przedstawiliśmy istotność wpływów i szans związanych z klimatem zgodnie z podejściem opisanym szczegółowo w poprzedniej sekcji.

W ramach przeprowadzonej analizy istotności wpływów uwzględniliśmy nasze oddziaływania na klimat w łańcuchu wartości. W kontekście analizy oddziaływań negatywnych koncentrowaliśmy się na źródłach emisji gazów cieplarnianych w naszym łańcuchu wartości. Mając na uwadze specyfikę sektora bankowego zidentyfikowaliśmy, że istotny negatywny wpływ rzeczywisty wywierany jest poprzez pośrednie emisje gazów cieplarnianych wynikające z działalności finansowanych przez nas klientów. Odnosząc się do *Strategii* zidentyfikowaliśmy również, że wywieramy istotny pozytywny wpływ związany ze zwiększaniem wolumenów finansowania zrównoważonego środowiskowo, wspierającego redukcję finansowanych emisji GHG.

W powiązaniu z tym istotnym pozytywnym wpływem zidentyfikowaliśmy również istotną szansę finansową w podtemacie *Łagodzenie zmian klimatu* dotyczącą oczekiwania zwiększenia przychodów z tytułu oferowania produktów finansowych, które wspierają ograniczenie emisji GHG oraz przyspieszają przejście klientów Grupy na gospodarkę niskoemisyjną, zgodnie z celem określonym w *Strategii*.

Więcej szczegółów dotyczących emisji gazów cieplarnianych w naszym łańcuchu wartości prezentujemy w podrozdziale [E1-6].

Opis procesu w odniesieniu do ryzyka klimatycznego

Szczegółowo przeanalizowaliśmy także ryzyka związane z klimatem:

- **ryzyka fizyczne** – w zakresie ryzyk fizycznych identyfikacja oraz ocena ryzyk wykonana w ramach analizy istotności finansowej opierała się, zgodnie z wymogami art. 20. b) i., AR 11 na scenariuszu klimatycznym zakładającym wysoką emisję (SSP5-8.5). Dokonano analizy koncentracji ekspozycji kredytowych Grupy Pekao w lokalizacjach o podwyższonym ryzyku fizycznym wg map ThinkHazard.org (gdzie dla ekspozycji zabezpieczonych na nieruchomościach analizowano lokalizację zabezpieczenia, a dla pozostałych ekspozycji lokalizację siedziby kredytobiorcy). Wyniki analiz dotyczącej naszego portfela (downstream), na podstawie których sformułowaliśmy wniosek o nieistotności ryzyka fizycznego portfela, są publikowane w raportach: *Informacje w zakresie adekwatności kapitałowej Grupy Kapitałowej Banku Pekao S.A.* – zawierają one m.in. wielkości ekspozycji oraz utraty wartości wg. typu zagrożenia oraz sektora. W odniesieniu do operacji własnych i upstream'u łańcucha wartości ryzyko fizyczne uznaliśmy za nieistotne na bazie analizy jakościowej popartej mapami ryzyka fizycznego uwzględniającymi prospektywne aspekty ryzyka wynikające ze scenariuszy klimatycznych oraz empirycznymi obserwacjami co do strat operacyjnych z tytułu klęsk żywiołowych.

- **ryzyko przejścia** – w zakresie ryzyka przejścia w pierwszej kolejności przeanalizowaliśmy zgodnie z *Wytycznymi dot. zarządzania ryzykiem ESG* koncentrację branżową naszego portfela w sektorach A-H i L (tj. w sektorach, które w dużym stopniu przyczyniają się do zmiany klimatu), ze szczególnym uwzględnieniem ekspozycji na sektory paliw kopalnych. Rozważyliśmy również nasze analizy związane z opracowaniem *Planu Transformacji* portfela wg wymogów wskazanych przez Wytyczne EBA dot. zarządzania ryzykiem ESG, jak również wskaźniki dostosowania finansowanych branż wysokoemisyjnych do scenariusza Net Zero 2050. Zgodnie z harmonogramem prowadzonego wewnątrz projektu wdrożenia Wytycznych EBA, przeprowadziliśmy po raz pierwszy w IV kwartale roku 2025 testy warunków skrajnych ze względu na ryzyko przejścia związane z klimatem. Kluczowe założenia opisujemy w ujawnieniu dotyczącym analizy odporności naszej strategii i modelu biznesowego w sekcji [SBM-3]. Wyniki tej prospektywnej analizy ilościowej potwierdzają sformułowany przez nas wniosek o ocenie ryzyka przejścia w portfelu kredytowym jako istotnego w długim horyzoncie czasowym. W odniesieniu do naszych operacji własnych i upstream'u łańcucha wartości ryzyko przejścia uznaliśmy za nieistotne, ponieważ jako Grupa Pekao nie działamy w żadnym z sektorów A-H i L, jak również obserwujemy, że ślad węglowy w tym obszarze jest nieporównywalnie mniejszy w stosunku do śladu węglowego wynikającego z portfela kredytowego.

Opis procesów oceny istotności wpływów, ryzyk i szans związanych z kwestiami środowiskowymi innymi niż klimat

W zakresie pozostałych tematów analizowaliśmy:

- E2 (Zanieczyszczenie) – z perspektywy działalności finansowej podtemat ESRS E2 dotyczący zanieczyszczeń nie jest istotny. Bank w ramach swoich procesów oceny uwzględnia potencjalne pośrednie oddziaływania związane z zanieczyszczeniami generowanymi przez finansowane podmioty. Jednocześnie, w oparciu o przeprowadzoną ocenę, wpływy pośrednie w obszarze zanieczyszczeń uznaliśmy za mniej istotne w porównaniu do wpływów identyfikowanych w innych obszarach ESRS:
 - ESRS E1 *Łagodzenie zmian klimatu* – poprzez ocenę finansowania działalności powodującej emisje gazów cieplarnianych, które często wiążą się również z emisją substancji zanieczyszczających powietrze;
 - ESRS E4 *Bioróżnorodność i ekosystemy* – poprzez analizę presji na ekosystemy zgodnie z metodyką ENCORE, obejmującą m.in. emisje zanieczyszczeń do powietrza, wody i gleby.

Na tej podstawie nie zidentyfikowaliśmy istotnych wpływów ani istotnych ryzyk w obszarze zanieczyszczeń z perspektywy działalności finansowej Banku.



Jednocześnie nie przeprowadzaliśmy konsultacji z dotkniętymi społecznościami w zakresie zanieczyszczeń, ponieważ zarówno w ramach operacji własnych, jak i w całym łańcuchu wartości Grupa Pekao nie wywiera wpływu na środowisko lokalne, który uzasadniałby takie działania.

- E3 (Woda i zasoby morskie) – podtemat ESRS E3 koncentruje się przede wszystkim na bezpośrednim zużyciu wody oraz odprowadzaniu ścieków w ramach operacji własnych przedsiębiorstw, w szczególności z sektorów produkcyjnych. Z tego względu standard ten nie odpowiada specyfice działalności instytucji finansowych, których wpływ na zasoby wodne jest marginalny i ma charakter pośredni.

W ramach przeprowadzonej analizy podwójnej istotności potwierdziliśmy że zarówno działalność operacyjna – obejmująca biura centralne oraz sieć oddziałów – jak również portfel kredytowy nie generują istotnego wpływu na wodę i zasoby morskie, ani na poziomie organizacji, ani w całym łańcuchu wartości.

W konsekwencji nie prowadziliśmy dedykowanego dialogu ze społecznościami lokalnymi w odniesieniu do tego tematu, ponieważ charakter naszej działalności nie generuje wpływów, które uzasadniałyby takie działania.

Na podstawie przeprowadzonej analizy nie zidentyfikowaliśmy również istotnych ryzyk ani szans w obszarze wody i zasobów morskich, zarówno z perspektywy działalności własnej, jak i portfela finansowego.

- E4 (Różnorodność biologiczna i ekosystemy) – z perspektywy portfela oceniliśmy, w jaki sposób finansowane przez nas sektory mogą oddziaływać na usługi ekosystemowe, zgodnie z metodyką ENCORE stosowaną w ramach standardu E4.

Na podstawie przeprowadzonej analizy nie zidentyfikowaliśmy istotnych wpływów, ryzyk i szans związanych z różnorodnością biologiczną i funkcjonowaniem ekosystemów.

Dodatkowo potwierdzamy, że Grupa nie posiada lokalizacji położonych na obszarach wrażliwych względem bioróżnorodności ani w ich bezpośrednim sąsiedztwie. W związku z powyższym nie uznaliśmy zagadnienia za istotne oraz nie prowadziliśmy dedykowanego dialogu z lokalnymi społecznościami w tym zakresie.

- E5 (Gospodarka o obiegu zamkniętym) – z perspektywy portfela oceniliśmy wpływy wynikające z finansowania działalności mogących generować znaczne ilości odpadów. Jednak zgodnie z wymogami ESRS E5 zagadnienia te nie są uznawane za istotne dla instytucji finansowych i w naszej praktyce są adresowane poprzez ocenę presji na ekosystemy, prowadzoną zgodnie z metodyką ENCORE w ramach standardu ESRS E4.

Z perspektywy naszej działalności operacyjnej generujemy wyłącznie typowe odpady biurowe i komunalne, nie wytwarzając odpadów niebezpiecznych ani przemysłowych. Konsekwentnie ograniczamy ilość odpadów m.in. poprzez segregację, digitalizację procesów, stosowanie podpisów elektronicznych oraz zwiększanie udziału kart płatniczych wykonanych z materiałów ekologicznych.

W ramach analizy podwójnej istotności nie zidentyfikowaliśmy istotnych wpływów, ryzyk ani szans związanych z gospodarką odpadami – ani na poziomie organizacji, ani w łańcuchu wartości – dlatego nie prowadziliśmy dedykowanych konsultacji lokalnych.

Podsumowanie

W wyniku badania wskazaliśmy:

- przynależność Grupy Pekao do jednego sektora: Instytucje kredytowe w makro sektorze Instytucje finansowe,
- 9 (dziewięć) kluczowych grup interesariuszy,
- 4 (cztery) istotne tematy ESRS (E1, S1, S4, G1) oraz 25 (dwadzieścia pięć) istotnych wpływów, 2 (dwie) istotne szanse oraz 2 (dwa) istotne ryzyka. Większość istotnych wpływów (17) dotyczy filaru społecznego i koncentruje się na aspektach związanych z własną siłą roboczą (10) oraz konsumentami i użytkownikami końcowymi (7). W filarze środowiskowym zidentyfikowaliśmy dwa istotne wpływy związane z klimatem, a z kolei w filarze ładu korporacyjnego zidentyfikowaliśmy 6 (sześć) istotnych wpływów. Istotne szanse finansowe dotyczą łagodzenia zmian klimatu oraz dostępności usług dla naszych klientów. Z kolei istotne ryzyka dotyczą:
 - potencjalnie istotnego wpływu ryzyka przejścia związanego z klimatem na ryzyko kredytowe (w tym ryzyko koncentracji) naszego portfela w długim horyzoncie czasowym,
 - podwyższonego ryzyka nałożenia przez UOKiK kar w wyniku praktyk stosowanych przez Bank, w tym związanych z sankcjami kredytu darmowego oraz z nieautoryzowanymi transakcjami.



Wymogi dotyczące ujawniania informacji w ramach ESRS objęte oświadczeniem jednostki dotyczącym zrównoważonego rozwoju **[IRO-2]**

Tabela zgodności z ESRS:

	UJAWNIEŃ	POMINIĘCIA ORAZ WYJAŚNIENIA
ESRS 2	BP-1 Ogólna podstawa do sporządzania oświadczeń o zrównoważonym rozwoju	
	BP-2 Ujawnienia związane z określonymi okolicznościami	
	GOV-1 Role i odpowiedzialność organów administrujących, zarządzających lub nadzorczych przedsiębiorstwa	
	GOV-2 Informowanie organów administrujących, zarządzających lub nadzorczych przedsiębiorstwa o zagadnieniach zrównoważonego rozwoju	
	GOV-3 Integracja wyników związanych z zrównoważonym rozwojem w systemach motywacyjnych	
	GOV-4 Oświadczenie na temat należytej staranności	
	GOV-5 Zarządzanie ryzykiem i kontrole wewnętrzne w zakresie raportowania zrównoważonego rozwoju	
	SBM-1 Pozycja na rynku, strategia, model biznesowy i łańcuch wartości	
	SBM-2 Poglądy, interesy i oczekiwania interesariuszy	
	SBM-3 Wzajemne oddziaływanie wpływów i strategii oraz modelu biznesowego przedsiębiorstwa	
	IRO-1 Opis procesów identyfikacji i oceny materialnych wpływów, ryzyka i możliwości	
IRO-2 Wymogi dotyczące ujawniania informacji w ramach ESRS objęte oświadczeniem jednostki dotyczącym zrównoważonego rozwoju		
ZMIANA KLIMATU		
ESRS E1	GOV-3 Uwzględnianie wyników związanych ze zrównoważonym rozwojem w systemach zachęt	
	SBM-3 – Istotne wpływy, ryzyka i szanse oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym	
	IRO-1 – Opis procesów identyfikacji i oceny istotnych wpływów, ryzyka i szans związanych z klimatem	
	E1-1 Plan transformacji na potrzeby łagodzenia zmiany klimatu	
	E1-2 Polityki związane z łagodzeniem zmiany klimatu i przystosowaniem się do niej	
	E1-3 Działania i zasoby w odniesieniu do polityki klimatycznej	
	E1-4 Cele związane z łagodzeniem zmiany klimatu i przystosowaniem się do niej	
E1-5 Zużycie energii i koszty energetyczny		
E1-6 Emisje gazów cieplarnianych zakresów 1, 2 i 3 brutto oraz całkowite emisje gazów cieplarnianych		
E1-7 Projekty usuwania gazów cieplarnianych i ograniczania emisji gazów cieplarnianych finansowane za pomocą jednostek emisji dwutlenku węgla		Nie dotyczy

UJAWNIENIE		POMINIĘCIA ORAZ WYJAŚNIENIA
	E1-8 – Wewnętrzne ustalanie opłat za emisję gazów cieplarnianych	Nie dotyczy
	E1-9 – Antycypowane skutki finansowe wynikające z istotnych ryzyk fizycznych i ryzyk przejścia oraz potencjalnych możliwości związanych z klimatem	Nie dotyczy
ZANIECZYSZCZENIE		
ESRS E2	IRO-1 Opis procesów identyfikacji i oceny istotnych wpływów, ryzyk i szans związanych z zanieczyszczeniem	
	E2-1 Polityki związane z zanieczyszczeniem	Nie dotyczy
	E2-2 Działania i zasoby związane z zanieczyszczeniem	Nie dotyczy
	E2-3 Cele związane z zanieczyszczeniem	Nie dotyczy
	E2-4 Zanieczyszczenie powietrza, wody i gleby	Nie dotyczy
	E2-5 Substancje potencjalnie niebezpieczne i substancje wzbudzające szczególnie duże obawy	Nie dotyczy
	E2-6 Antycypowane skutki finansowe wynikające z ryzyka i możliwości związanych z zanieczyszczeniem	Nie dotyczy
WODA I ZASOBY MORSKIE		
ESRS E3	IRO 1 Opis procesów identyfikacji i oceny istotnych wpływów, ryzyk i szans związanych z wodą i zasobami morskimi	
	E3-1 Polityki związane z wodą i zasobami morskimi	Nie dotyczy
	E3-2 Działania i zasoby związane z wodą i zasobami morskimi	Nie dotyczy
	E3-3 Cele związane z wodą i zasobami morskimi	Nie dotyczy
	E3-4 Zużycie wody	Nie dotyczy
	E3-5 Antycypowane skutki finansowe wynikające z oddziaływań, ryzyka i możliwości związanych z wodą i zasobami morskimi	Nie dotyczy
RÓŻNORODNOŚĆ BIOLOGICZNA I EKOSYSTEMY		
ESRS E4	SBM-3 – Istotne wpływy, ryzyka i szanse oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym	Nie dotyczy
	IRO-1 Opis procesów identyfikacji i oceny istotnych wpływów, ryzyk i szans związanych z bioróżnorodnością i ekosystemami	
	E4-1 Plan transformacji w zakresie różnorodności biologicznej i ekosystemów oraz uwzględnienie różnorodności biologicznej i ekosystemów w strategii i modelu biznesowym	Nie dotyczy
	E4-2 Polityki związane z różnorodnością biologiczną i ekosystemami	Nie dotyczy
	E4-3 Działania i zasoby związane z różnorodnością biologiczną i ekosystemami	Nie dotyczy
	E4-4 Cele związane z różnorodnością biologiczną i ekosystemami	Nie dotyczy
	E4-5 Mierniki oddziaływania związane ze zmianą w zakresie różnorodności biologicznej i ekosystemów	Nie dotyczy
	E4-6 Antycypowane skutki finansowe wynikające z ryzyk i możliwości związanych z bioróżnorodnością i ekosystemami	Nie dotyczy

		UJAWNIECIE	POMINIĘCIA ORAZ WYJAŚNIENIA
WYKORZYSTANIE ZASOBÓW ORAZ GOSPODARKA O OBIEGU ZAMKNIĘTYM			
ESRS E5	IRO-1 Opis procesów identyfikacji i oceny istotnych wpływów, ryzyk i szans związanych z wykorzystaniem zasobów oraz gospodarką o obiegu zamkniętym		
	E5-1 Polityki związane z wykorzystaniem zasobów oraz gospodarką o obiegu zamkniętym		Nie dotyczy
	E5-2 Działania i zasoby związane z wykorzystaniem zasobów oraz gospodarką o obiegu zamkniętym		Nie dotyczy
	E5-3 Cele związane z wykorzystaniem zasobów oraz gospodarką o obiegu zamkniętym		Nie dotyczy
	E5-4 Wpływy zasobów		Nie dotyczy
	E5-5 Wypływy zasobów		Nie dotyczy
	E5-6 Antycypowane skutki finansowe wynikające z ryzyk i możliwości związanych z wykorzystaniem zasobów oraz gospodarką o obiegu zamkniętym		Nie dotyczy
WŁASNA SIŁA ROBOCZA			
ESRS S1	SBM-2 – Interesy i opinie zainteresowanych stron		
	SBM-3 – Istotne wpływy, ryzyka i szanse oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym		
	S1-1 Polityki związane z własną siłą roboczą		
	S1-2 Procedury współpracy z własnymi pracownikami i przedstawicielami pracowników w zakresie oddziaływania		
	S1-3 Procesy niwelowania negatywnych oddziaływań i kanały zgłaszania problemów przez pracowników jednostki		
	S1-4 Podejmowanie działań dotyczących istotnych oddziaływań na własnych pracownikach oraz stosowanie podejść służących ograniczeniu istotnego ryzyka i wykorzystywaniu istotnych możliwości związanych z własną siłą roboczą oraz skuteczność tych działań		
	S1-5 Cele dotyczące zarządzania istotnymi negatywnymi oddziaływaniami, zwiększania pozytywnych oddziaływań i zarządzania istotnym ryzykiem i istotnymi możliwościami		
	S1-6 Charakterystyka pracowników jednostki		
	S1-7 Charakterystyka osób niebędących pracownikami stanowiących własnych pracowników jednostki		
	S1-8 Zakres rokowań zbiorowych i dialogu społecznego		
	S1-9 Wskaźniki różnorodności		
	S1-10 Odpowiednie płace		
	S1-11 Ochrona socjalna		
	S1-12 Osoby z niepełnosprawnościami		Nie dotyczy
S1-13 Wskaźniki dotyczące szkoleń i rozwoju umiejętności			
S1-14 Wskaźniki bezpieczeństwa i higieny pracy			

UJAWNIENIE		POMINIĘCIA ORAZ WYJAŚNIENIA
ESRS S1	S1-15 Wskaźniki równowagi między życiem zawodowym a prywatnym	
	S1-16 Wskaźniki wynagrodzeń (luka płacowa i całkowite wynagrodzenie)	
	S1-17 Incydenty, skargi i poważne oddziaływania na przestrzeganie praw człowieka	
PRACOWNICY W ŁAŃCUCHU WARTOŚCI		
ESRS S2	SBM-2 – Interesy i opinie zainteresowanych stron	Nie dotyczy
	SBM-3 – Istotne wpływy, ryzyka i szanse oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym	Nie dotyczy
	S2-1 Polityki związane z pracownikami w łańcuchu wartości	Nie dotyczy
	S2-2 Procesy współpracy z osobami wykonującymi pracę w łańcuchu wartości w zakresie oddziaływań	Nie dotyczy
	S2-3 Procesy niwelowania negatywnych oddziaływań i kanały zgłaszania problemów przez pracowników w łańcuchu wartości	Nie dotyczy
	S2-4 Podejmowanie działań dotyczących istotnych oddziaływań na osoby wykonujące pracę w łańcuchu wartości oraz stosowanie podejść służących zarządzaniu istotnymi ryzykami i wykorzystywaniu istotnych możliwości związanych z osobami wykonującymi pracę w łańcuchu wartości oraz skuteczność tych działań	Nie dotyczy
S2-5 Cele dotyczące zarządzania istotnymi negatywnymi oddziaływaniami, zwiększania pozytywnych oddziaływań i zarządzania istotnym ryzykiem i istotnymi możliwościami		
DOTKNIĘTE SPOŁECZNOŚCI		
ESRS S3	SBM-2 – Interesy i opinie zainteresowanych stron	Nie dotyczy
	SBM-3 – Istotne wpływy, ryzyka i szanse oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym	Nie dotyczy
	S3-1 Polityki związane z dotkniętymi społecznościami	Nie dotyczy
	S3-2 Procesy współpracy w zakresie oddziaływań z dotkniętymi społecznościami	Nie dotyczy
	S3-3 Procesy remediacji negatywnych oddziaływań i kanały zgłaszania problemów przez dotknięte społeczności	Nie dotyczy
	S3-4 Podejmowanie działań dotyczących istotnych oddziaływań na dotknięte społeczności oraz stosowanie podejść służących zarządzaniu istotnym ryzykiem i wykorzystywaniu istotnych możliwości związanych z tymi społecznościami oraz skuteczność tych działań	Nie dotyczy
S3-5 Cele dotyczące zarządzania istotnymi negatywnymi oddziaływaniami, zwiększania pozytywnych oddziaływań i zarządzania istotnym ryzykiem i istotnymi możliwościami	Nie dotyczy	
KONSUMENTY I UŻYTKOWNICY KOŃCOWI		
ESRS S4	SBM-2 – Interesy i opinie zainteresowanych stron	
	SBM-3 – Istotne wpływy, ryzyka i szanse oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym	
	S4-1 Polityki związane z konsumentami i użytkownikami końcowymi	
	S4-2 Procesy współpracy w zakresie oddziaływań z konsumentami i użytkownikami końcowymi	
	S4-3 Procesy remediacji negatywnych oddziaływań i kanały zgłaszania problemów przez konsumentów i użytkowników końcowych	
	S4-4 Podejmowanie działań dotyczących istotnych oddziaływań na konsumentów i użytkowników końcowych oraz stosowanie podejść służących zarządzaniu istotnym ryzykiem i wykorzystywaniu istotnych możliwości związanych z konsumentami i użytkownikami końcowymi oraz skuteczność tych działań	
S4-5 Cele dotyczące zarządzania istotnymi negatywnymi oddziaływaniami, zwiększania pozytywnych oddziaływań i zarządzania istotnym ryzykiem i istotnymi możliwościami		

	UJAWNIENIE	POMINIĘCIA ORAZ WYJAŚNIENIA
PROWADZENIE DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ		
ESRS G1	GOV-1 Role i odpowiedzialność organów administracyjnych, zarządzających lub nadzorczych przedsiębiorstwa	
	G1-1 Kultura korporacyjna i polityki prowadzenia działalności gospodarczej i kultura korporacyjna	
	G1-2 Zarządzanie stosunkami z dostawcami	
	G1-3 Zapobieganie korupcji i przekupstwu oraz ich wykrywanie	
	G1-4 Potwierdzony incydent związany z korupcją lub przekupstwem	
	G1-5 Wpływ polityczny i działalność lobbingowa	Nie dotyczy
	G1-6 Praktyki płatnicze	

Wykaz punktów danych zawartych w standardach przekrojowych i standardach tematycznych, które wynikają z innych przepisów UE:

WYMÓG DOTYCZĄCY UJAWNIANIA INFORMACJI I POWIĄZANY Z NIM PUNKT DANYCH	ODNIESIENIE DO TRZECIEGO FILARU (2)	ODNIESIENIE DO ROZPORZĄDZENIA O WSKAŹNIKACH REFERENCYJNYCH (3)	ODNIESIENIE DO EUROPEJSKIEGO PRAWA O KLIMACIE (4)
ESRS 2 GOV-1 Zróżnicowanie członków zarządu ze względu na płeć pkt 21 lit. d)		Załącznik II do rozporządzenia delegowanego Komisji (UE) 2020/1816 (5)	
ESRS 2 GOV-1 Odsetek członków zarządu, którzy są niezależni pkt 21 lit. e)		Załącznik II do rozporządzenia delegowanego Komisji (UE) 2020/1816	
ESRS 2 GOV-4 Oświadczenie w sprawie należytej staranności pkt 30			
ESRS 2 SBM-1 Udział w działalności związanej z działaniami dotyczącymi paliw kopalnych pkt 40 lit. d) pkt (i)			
ESRS 2 SBM-1 Udział w działalności związanej z produkcją chemikaliów pkt 40 lit. d) pkt (ii)			
ESRS 2 SBM-1 Udział w działalności związanej z kontrowersyjną bronią pkt 40 lit. d) pkt (iii)			
ESRS 2 SBM-1 Udział w działalności związanej z uprawą i produkcją tytoniu pkt 40 lit. d) pkt (iv)			
ESRS E1-1 Plan transformacji służący osiągnięciu neutralności klimatycznej do 2050 r. pkt 14			Art. 2 ust. 1 rozporządzenia (UE) 2021/1119
ESRS E1-1 Jednostki wykluczone z zakresu obowiązywania wskaźników referencyjnych dostosowanych do Porozumienia paryskiego pkt 16 lit. g)	Art. 449a rozporządzenia (UE) nr 575/2013; rozporządzenie wykonawcze Komisji (UE) 2022/2453, wzór 1: Portfel bankowy – Ryzyko przejścia związane ze zmianami klimatu: jakość kredytowa ekspozycji według sektora, emisji i rezydualnego terminu zapadalności	Art. 12 ust. 1 lit. d), –g) oraz art. 12 ust. 2 rozporządzenia delegowanego (UE) 2020/1818	
ESRS E1-4 Cele redukcji emisji gazów cieplarnianych pkt 34	Art. 449a rozporządzenia (UE) nr 575/2013; rozporządzenie wykonawcze Komisji (UE) 2022/2453, wzór 3: Portfel bankowy – Ryzyko przejścia związane ze zmianą klimatu: mierniki dostosowania	Art. 6 rozporządzenia delegowanego (UE) 2020/1818	

WYMÓG DOTYCZĄCY UJAWNIANIA INFORMACJI I POWIĄZANY Z NIM PUNKT DANYCH	ODNIESIENIE DO TRZECIEGO FILARU (2)	ODNIESIENIE DO ROZPORZĄDZENIA O WSKAŹNIKACH REFERENCYJNYCH (3)	ODNIESIENIE DO EUROPEJSKIEGO PRAWA O KLIMACIE (4)
ESRS E1-5 Zużycie energii z kopalnych źródeł zdezagregowane w podziale na źródła (dotyczy wyłącznie sektorów o znacznym oddziaływaniu na klimat) pkt 38			
ESRS E1-5 Zużycie energii i koszyk energetyczny pkt 37			
ESRS E1-5 Energochłonność powiązana z działaniami podejmowanymi w sektorach o znacznym oddziaływaniu na klimat pkt 40–43			
ESRS E1-6 Emisje gazów cieplarnianych zakresu 1, 2, 3 brutto i całkowite emisje gazów cieplarnianych pkt 44	Art. 449a rozporządzenia (UE) nr 575/2013; rozporządzenie wykonawcze Komisji (UE) 2022/2453, wzór 1: Portfel bankowy – Ryzyko przejścia związane ze zmianą klimatu: jakość kredytowa ekspozycji według sektora, emisji i rezydualnego terminu zapadalności	Art. 5 ust. 1, art. 6 i art. 8 ust. 1 rozporządzenia delegowanego (UE) 2020/1818	
ESRS E1-6 Intensywność emisji gazów cieplarnianych brutto pkt 53–55	Art. 449a rozporządzenia (UE) nr 575/2013; rozporządzenie wykonawcze Komisji (UE) 2022/2453, wzór 3: Portfel bankowy – Ryzyko przejścia związane ze zmianą klimatu: mierniki dostosowania	Art. 8 ust. 1 rozporządzenia delegowanego (UE) 2020/181	
ESRS E1-7 Usuwanie gazów cieplarnianych i jednostki emisji dwutlenku węgla pkt 56			Art. 2 ust. 1 rozporządzenia (UE) 2021/1119
ESRS E1-9 Ekspozycja portfela odniesienia na ryzyko fizyczne związane z klimatem pkt 66		Załącznik II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2020/1818, załącznik II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2020/1816	
ESRS E1-9 Dezagregacja kwot pieniężnych według ostrego i stałego ryzyka fizycznego pkt 66 lit. a) ESRS E1-9 Lokalizacja znaczących składników aktywów obarczonych istotnym ryzykiem fizycznym pkt 66 lit. c)	Art. 449a rozporządzenia (UE) nr 575/2013; pkt 46 i 47 rozporządzenia wykonawczego Komisji (UE) 2022/2453; wzór 5: Portfel bankowy – Ryzyko fizyczne związane ze zmianami klimatu: ekspozycje podlegające ryzyku fizycznemu.		
ESRS E1-9 Podział wartości księgowej nieruchomości według klas efektywności energetycznej pkt 67 lit. c)	Art. 449a rozporządzenia (UE) nr 575/2013; pkt 34 rozporządzenia wykonawczego Komisji (UE) 2022/2453; wzór 2: Portfel bankowy – Ryzyko przejścia związane ze zmianami klimatu: kredyty zabezpieczone nieruchomościami – efektywność energetyczna zabezpieczeń		
ESRS E1-9 Stopień ekspozycji portfela na możliwości związane z klimatem pkt 69		Załącznik II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2020/1818	
ESRS E2-4 Ilość każdego czynnika zanieczyszczającego wymienionego w załączniku II do rozporządzenia w sprawie E-PRTR (Europejski Rejestr Uwalniania i Transferu Zanieczyszczeń) emitowanego do powietrza, wody i gleby, pkt 28			
ESRS E3-1 Woda i zasoby morskie pkt 9			
ESRS E3-1 Specjalna polityka pkt 13			
ESRS E3-1 Zrównoważone praktyki w dziedzinie mórz i oceanów pkt 14			
ESRS E3-4 Całkowita ilość wody poddanej recyklingowi i ponownemu użyciu pkt 28 lit. c)			

WYMÓG DOTYCZĄCY UJAWNIANIA INFORMACJI I POWIĄZANY Z NIM PUNKT DANYCH	ODNIESIENIE DO TRZECIEGO FILARU (2)	ODNIESIENIE DO ROZPORZĄDZENIA O WSKAŹNIKACH REFERENCYJNYCH (3)	ODNIESIENIE DO EUROPEJSKIEGO PRAWA O KLIMACIE (4)
ESRS E3-4 Całkowite zużycie wody w m3 na przychód netto z własnych operacji pkt 29			
ESRS 2 IRO1-E4 pkt 16 lit. a) pkt (i)			
ESRS 2 IRO1-E4 pkt 16 lit. b)			
ESRS 2 IRO1-E4 pkt 16 lit. c)			
ESRS E4-2 Zrównoważone praktyki lub polityki w zakresie gruntów/rolnictwa pkt 24 lit. b)			
ESRS E4-2 Zrównoważone praktyki lub polityki w zakresie oceanów/mórz pkt 24 lit. c)			
ESRS E4-2 Polityki na rzecz przeciwdziałania wylesianiu pkt 24 lit. d)			
ESRS E5-5 Odpady niepoddawane recyklingowi pkt 37 lit. d)			
ESRS E5-5 Odpady niebezpieczne i odpady promieniotwórcze pkt 3			
ESRS 2 SBM-3-S1 Ryzyko wystąpienia przypadków pracy przymusowej pkt 14 lit. f)			
ESRS 2 SBM-3-S1 Ryzyko wystąpienia przypadków pracy dzieci pkt 14 lit. g)			
ESRS S1-1 Zobowiązania w zakresie polityki dotyczącej poszanowania praw człowieka pkt 20			
ESRS S1-1 Strategie w zakresie należytej staranności w odniesieniu do kwestii objętych podstawowymi konwencjami Międzynarodowej Organizacji Pracy nr 1–8, pkt 21			
ESRS S1-1 Procedury i środki na rzecz zapobiegania handlowi ludźmi pkt 22		Załącznik II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2020/1816	
ESRS S1-1 Polityka lub system zarządzania służące zapobieganiu wypadkom przy pracy pkt 23			
ESRS S1-3 Mechanizmy rozpatrywania skarg pkt 32 lit. c)			
ESRS S1-14 Liczba zgonów związanych z pracą oraz liczba i wskaźnik wypadków związanych z pracą pkt 88 lit. b) i c)			
ESRS S1-14 Liczba dni straconych z powodu urazów, wypadków, ofiar śmiertelnych lub chorób pkt 88 lit. e)		Załącznik II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2020/1816	
ESRS S1-16 Nieskorygowana luka płacowa między kobietami a mężczyznami pkt 97 lit. a)			
ESRS S1-16 Nadmierny poziom wynagrodzenia dyrektora generalnego pkt 97 lit. b)		Załącznik II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2020/1816	
ESRS S1-17 Przypadki dyskryminacji pkt 103 lit. a)			

WYMÓG DOTYCZĄCY UJAWNIANIA INFORMACJI I POWIĄZANY Z NIM PUNKT DANYCH	ODNIESIENIE DO TRZECIEGO FILARU (2)	ODNIESIENIE DO ROZPORZĄDZENIA O WSKAŹNIKACH REFERENCYJNYCH (3)	ODNIESIENIE DO EUROPEJSKIEGO PRAWA O KLIMACIE (4)
ESRS S1-17 Nieprzestrzeganie Wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka oraz wytycznych OECD pkt 104 lit. a)		Załącznik II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2020/1816, art. 12 ust. 1 rozporządzenia delegowanego (UE) 2020/1818	
ESRS 2 SBM-3-S2 Znaczące ryzyko wystąpienia przypadków pracy dzieci lub pracy przymusowej w łańcuchu wartości pkt 11 lit. b			
ESRS S2-1 Zobowiązania w zakresie polityki dotyczącej poszanowania praw człowieka pkt 17			
ESRS S2-1 Polityki związane z pracownikami w łańcuchu wartości pkt 18			
ESRS S2-1 Nieprzestrzeganie Wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka oraz wytycznych OECD pkt 19			
ESRS S2-1 Strategie w zakresie należytej staranności w odniesieniu do kwestii objętych podstawowymi konwencjami Międzynarodowej Organizacji Pracy nr 1–8, pkt 19			
ESRS S2-4 Kwestie i incydenty dotyczące poszanowania praw człowieka związane z łańcuchem wartości na wyższym i niższym szczeblu pkt 36			
ESRS S3-1 Zobowiązania w zakresie polityki dotyczącej poszanowania praw człowieka, pkt 16			
ESRS S3-1 Nieprzestrzeganie Wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka, zasad MOP lub wytycznych OECD pkt 17			
ESRS S3-4 Kwestie i incydenty dotyczące poszanowania praw człowieka pkt 36			
ESRS S4-1 Polityka odnosząca się do konsumentów i użytkowników końcowych pkt 1		Załącznik II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2020/1816, art. 12 ust. 1 rozporządzenia delegowanego (UE) 2020/1818	
ESRS S4-1 Nieprzestrzeganie Wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka oraz wytycznych OECD pkt 17			
ESRS S4-4 Kwestie i incydenty dotyczące poszanowania praw człowieka pkt 35			
ESRS G1-1 Konwencja Narodów Zjednoczonych przeciwko korupcji pkt 10 lit. b)			
ESRS G1-1 Ochrona sygnalistów pkt 10 lit. d)			
ESRS G1-4 Grzywny za naruszenie przepisów antykorupcyjnych i przepisów w sprawie zwalczania przekupstw pkt 24 lit. a)			
ESRS G1-4 Normy w zakresie przeciwdziałania korupcji i przekupstwu pkt 24 lit. b)		Załącznik II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2020/1816	

Informacje o środowisku

– zmiana klimatu [ESRS E-1]¹

1. Wytyczne w sprawie zarządzania ryzykami środowiskowymi, społecznymi i z zakresu ładu korporacyjnego (ESG), EBA/GL/2025/01, z dn. 8 stycznia 2025 r.



Zarządzanie wpływami, ryzykami i szansami

Plan Transformacji na potrzeby łagodzenia zmiany klimatu [E1-1]

W 2025 r. Zarząd Banku zatwierdził *Plan Transformacji Grupy Kapitałowej Banku Pekao S.A.* (dalej: *Plan* lub *Plan Transformacji*), którego celem jest wsparcie realizacji długoterminowego założenia porozumienia paryskiego, jakim jest dążenie do ograniczenia wzrostu średniej temperatury na świecie do 1,5°C względem epoki przedindustrialnej. *Plan* określa konkretne cele i działania w zakresie finansowanych emisji gazów cieplarnianych (GHG) związanych z naszym portfelem, jak i w obszarze naszych operacji własnych związanych z nieruchomościami i flotą samochodową. *Plan* będzie podlegał przeglądowi i aktualizacji w cyklu zgodnym z cyklem aktualizacji *Strategii* biznesowej Grupy, jak również będzie objęty wewnętrznym procesem monitorowania postępów w realizacji założonych celów z częstotliwością co najmniej półroczną (przez Radę ds. ESG) oraz z częstotliwością roczną przez Zarząd.

Cele dekarbonizacyjne *Planu* wspierają realizację celów środowiskowych zawartych w *Strategii*, dotyczących:

- sfinansowania projektów zielonych kwotą 9 mld zł²,
- rozwoju produktów i modelu współpracy z klientami wspierających zrównoważoną transformację działalności,
- osiągnięcia neutralności klimatycznej Grupy do roku 2050.

Poniżej prezentujemy kluczowe założenia *Planu Transformacji* – w podziale na portfel i operacje własne. Wskazujemy przy tym, że Bank ani żadna jednostka z Grupy nie są jednostką wykluczoną z unijnych wskaźników referencyjnych dostosowanych do Porozumienia paryskiego – Grupa prowadzi działalność w branży finansowej i nie prowadzi działalności gospodarczej w branżach związanych z paliwami kopalnymi, do których odnosi się wskazane powyżej wykluczenie.

Mając na uwadze, że rokiem bazowym dla celów dekarbonizacyjnych dotyczących portfela jest rok 2025, informacje na temat postępów w realizacji *Planu Transformacji* dla portfela będziemy ujawniać począwszy od sprawozdania za rok kolejny, tj. za rok 2026. W odniesieniu do celów dekarbonizacyjnych dla naszych operacji własnych, gdzie rokiem bazowym dla celów dekarbonizacyjnych jest rok 2024, postępy w redukcji śladu węglowego dla zakresów 1 i 2 emisji GHG prezentujemy w ujawnieniu tabelarycznym E1-6 *Emisje gazów cieplarnianych z podziałem na zakresy 1, 2 i 3 w Banku i spółkach zależnych w kolumnie % 2025 / 2024*. Obserwowane zmiany poziomu emisji GHG zakresu 1 i 2 wynikają z działań dekarbonizacyjnych podjętych w roku 2025, o których szerzej piszemy w podrozdziale *Działania i zasoby w odniesieniu do polityki klimatycznej* [E1-3].

2. Zielone finansowanie – odnawialne źródła energii, transport niskoemisyjny, budownictwo energooszczędne, efektywność energetyczna, gospodarka obiegu zamkniętego, bioróżnorodność, ochrona przed zanieczyszczeniami, ochrona zasobów wodnych.

3. Wytyczne w sprawie zarządzania ryzykami środowiskowymi, społecznymi i z zakresu ładu korporacyjnego (ESG), EBA/GL/2025/01, z dn. 8 stycznia 2025 r.

W procesie planowania finansowego uwzględniane są wszystkie inicjatywy strategiczne. *Strategia* Banku na lata 2025–2027 obejmuje cel osiągnięcia neutralności klimatycznej do 2050 roku, którego operacjonalizację zapewnia przyjęty *Plan Transformacji Grupy Kapitałowej*. W związku z tym *Strategia* oraz *Plan Transformacji* stanowi integralny element procesu planowania finansowego.

Założenia *Planu Transformacji* dla portfela

Plan został opracowany zgodnie z Wytycznymi EBA dot. zarządzania ryzykiem ESG³. Jego nadrzędnym celem w odniesieniu do portfela jest zarządzanie ryzykami ESG zidentyfikowanymi przez Bank jako istotne w perspektywie krótko-, średnio- i długoterminowej, zgodnie z ogólną strategią biznesową i apetytem na ryzyko. *Plan* obejmuje ryzyko przejścia (transformacji), zidentyfikowane w procesie analizy podwójnej istotności, związane z klimatem i jego wpływ na ryzyko kredytowe portfela Grupy, ponieważ jest to ryzyko ściśle powiązane z finansowanymi ekspozycjami, które mogą być szczególnie narażone na proces dostosowywania gospodarki do mających zastosowanie celów regulacyjnych związanych z ryzykiem ESG, w szczególności z polityką klimatyczną UE. Jest to również ryzyko analizowane przez pryzmat prospektywnych scenariuszy klimatycznych zawierających referencyjne wartości docelowe związane z dekarbonizacją poszczególnych sektorów, do których odnoszą się wprost Wytyczne EBA.

Kluczowym krokiem przygotowawczym poprzedzającym określenie celów dekarbonizacyjnych dla portfela Grupy była analiza zasadności i wykonalności zdefiniowania skwantyfikowanych celów dla finansowanych przez nas sektorów oraz możliwości porównania tych celów do referencyjnych ścieżek dekarbonizacyjnych wynikających z naukowych scenariuszy klimatycznych. W ramach tej analizy wzięto pod uwagę istotność wolumenu finansowanych emisji, istotność kwotową ekspozycji na dany sektor, ocenę dostępności referencyjnych ścieżek dekarbonizacyjnych oraz ocenę dostępności danych źródłowych lub wiarygodnych przybliżeń, pod kątem możliwości wyznaczenia rzetelnych, wykonalnych i możliwych do monitorowania celów dekarbonizacyjnych. W rezultacie przeprowadzonej analizy w *Planie Transformacji* ujmujemy dwa priorytetowe pod kątem dekarbonizacji sektory:

- sektor elektroenergetyki oraz
- sektor nieruchomości mieszkaniowych – tj. nasz portfel kredytów hipotecznych.

Dla wskazanych dwóch priorytetowych sektorów naszego portfela określiliśmy cele dekarbonizacyjne *Planu Transformacji* oparte o intensywność emisji GHG – cele te prezentujemy w poniższej tabeli.

Analizując ujawnione przez nas ambicje dekarbonizacyjne, należy mieć na uwadze, że tempo odchodzenia od paliw kopalnych w Polsce ma

istotny wpływ na nasze możliwości w zakresie ograniczania intensywności emisji GHG w ramach finansowania sektorów objętych *Planem*. Spodziewana transformacja krajowego miksu energetycznego – z rosnącym udziałem źródeł nisko- i zeroemisyjnych – może znacząco wspierać realizację celów klimatycznych Banku i innych instytucji finansowych, przy czym proces ten w dużej mierze zależy od ram regulacyjnych.

Plan zakłada dekarbonizację intensywności emisji GHG (dekarbonizację technologiczną) w priorytetowych sektorach poprzez aktywne zwiększanie naszego zaangażowania w finansowanie transformacji w tych obszarach. Oznacza to organiczny wzrost portfela, który może przełożyć się na wzrost wolumenu finansowanych emisji GHG w ujęciu absolutnym. Jest to szczególnie znamienne dla horyzontu czasowego do roku 2030, gdzie w odniesieniu do elektroenergetyki zakładamy wzrost naszego zaangażowania w finansowanie przejściowych technologii wytwórczych opartych o gaz ziemny, które nie są technologiami zeroemisyjnymi, a w odniesieniu do kredytów hipotecznych zakładamy wzrost sprzedaży kredytów finansujących nieruchomości energooszczędne, lecz niebędących co do zasady nieruchomościami pasywnymi (o niemal zerowym zużyciu energii z paliw kopalnych). Jednocześnie wskazujemy, że nie określiliśmy w *Planie* celów redukcji finansowanych emisji GHG w ujęciu absolutnym.

Cele redukcji emisji gazów cieplarnianych dla emisji finansowanych (Zakres 3, Kategoria 15) oraz odległość celów Banku od docelowych wartości na rok 2030 założonych w scenariuszach referencyjnych

SEKTOR	ZAKRES SEKTORA	DEKARBONIZOWANE ZAKRESY EMISJI GHG	INTENSYWNOŚĆ EMISJI W ROKU BAZOWYM 2025	DOCELOWA INTENSYWNOŚĆ EMISJI W ROKU 2030	WZGLĘDNY CEL REDUKCJI DO ROKU 2030 (%)	REFERENCYJNA WARTOŚĆ DOCELOWA	ODLEGŁOŚĆ CELU BANKU OD WARTOŚCI REFERENCYJNEJ	REFERENCYJNA ŚCIEŻKA DEKARBONIZACYJNA
Elektroenergetyka	PKD 35.11–35.14	Zakres 1	0,322 t CO ₂ eq / 1 MWh	0,195 t CO ₂ eq / 1 MWh	-39,5%	0,195 t CO ₂ eq / 1 MWh	0,0%	International Energy Agency Net Zero 2050
Nieruchomości mieszkaniowe	Kredyty hipoteczne	Zakres 1 i 2	58,8 kg CO ₂ eq / 1 m ²	33,3 kg CO ₂ eq / 1 m ²	-43,4%	27,8 kg CO ₂ eq / 1 m ²	19,8%	CRREM 1,5°C

Elektroenergetyka

Zdefiniowane przez nas cele dekarbonizacyjne dla branży elektroenergetycznej są wyrazem naszego strategicznego zaangażowania we wsparcie transformacji polskiej gospodarki w kierunku bardziej zrównoważonego środowiskowo i odpornego długoterminowo miksu energetycznego. Finansowanie sektora elektroenergetyki odpowiada za [7,15%] naszych portfelowych emisji GHG oraz za [2,53%] naszej ekspozycji w portfelu finansowania przedsiębiorstw oraz za [1,5%] całego portfela kredytowego – wg stanu na 31 grudnia 2025 r.

Cel dekarbonizacyjny dla tego sektora wyznaczyliśmy w relacji do referencyjnej ścieżki dekarbonizacyjnej *Net Zero 2050* opublikowanej przez Międzynarodową Agencję Energetyczną (International Energy Agency – IEA). Ścieżka ta zakłada ograniczenie średniej globalnej intensywności emisji GHG z wytwarzania energii elektrycznej w tempie pozwalającym na ograniczenie wzrostu średniej temperatury na świecie do 1,5°C względem epoki przedindustrialnej.

Naszą ambicją jest ograniczenie średniej intensywności emisji GHG finansowanych przez Bank technologii wytwórczych i działalności w sektorze elektroenergetyki o 39,5% do roku 2030 (w porównaniu do roku 2025). Tak określony cel i zakładane przez nas wewnętrznie tempo dekarbonizacji portfela pozwoli nam na dekarbonizację naszego zaangażowania w branżę elektroenergetyczną w horyzoncie do roku 2030 w tempie zbliżonym z modelowymi założeniami scenariusza klimatycznego *Net Zero 2050*.

Realizacja wskazanego celu dekarbonizacyjnego w horyzoncie do roku 2030 opiera się na następujących **kluczowych dźwigniach dekarbonizacyjnych**:

- **działaniach dekarbonizacyjnych po stronie Banku, tj.:**
 - zaangażowaniu w finansowanie celowe przejściowych technologii wytwórczych opartych na gazie ziemnym – planujemy zwiększenie naszego zaangażowania bilansowego w gaz ziemny do 24,7% w roku 2030 (w relacji do całości zaangażowania w sektor elektroenergetyczny) i jednocześnie nie zakładamy udzielania nowego finansowania celowego dla technologii wytwórczych opartych na innych paliwach kopalnych (np. na węglu lub ropie naftowej),
 - utrzymaniu wysokiego zaangażowania w finansowanie celowe zeroemisyjnych technologii wytwórczych opartych o energię wiatrową i słoneczną – planujemy, że w całym horyzoncie *Planu* nasze zaangażowanie bilansowe w te technologie będzie przekraczać 40% całości naszego zaangażowania w sektor elektroenergetyczny,
- **działaniach dekarbonizacyjnych po stronie krajowej (poza kontrolą Banku),** wyrażonych poprzez tempo wdrażania założeń Krajowego Planu w dziedzinie Energii i Klimatu.

W horyzoncie od roku 2026 do roku 2030 planujemy również podjęcie następujących działań wspierających realizację celu dekarbonizacyjnego dla finansowania branży elektroenergetycznej:

- poprawa jakości danych o finansowaniu celowym oraz o finansowanych emisjach GHG,
- budowanie kompetencji Doradców Klienta w obszarze praktycznego stosowania założeń *Planu Transformacji*,
- podejmowanie z Klientami dialogu na temat potencjalnych potrzeb finansowania technologii zero- lub niskoemisyjnych.

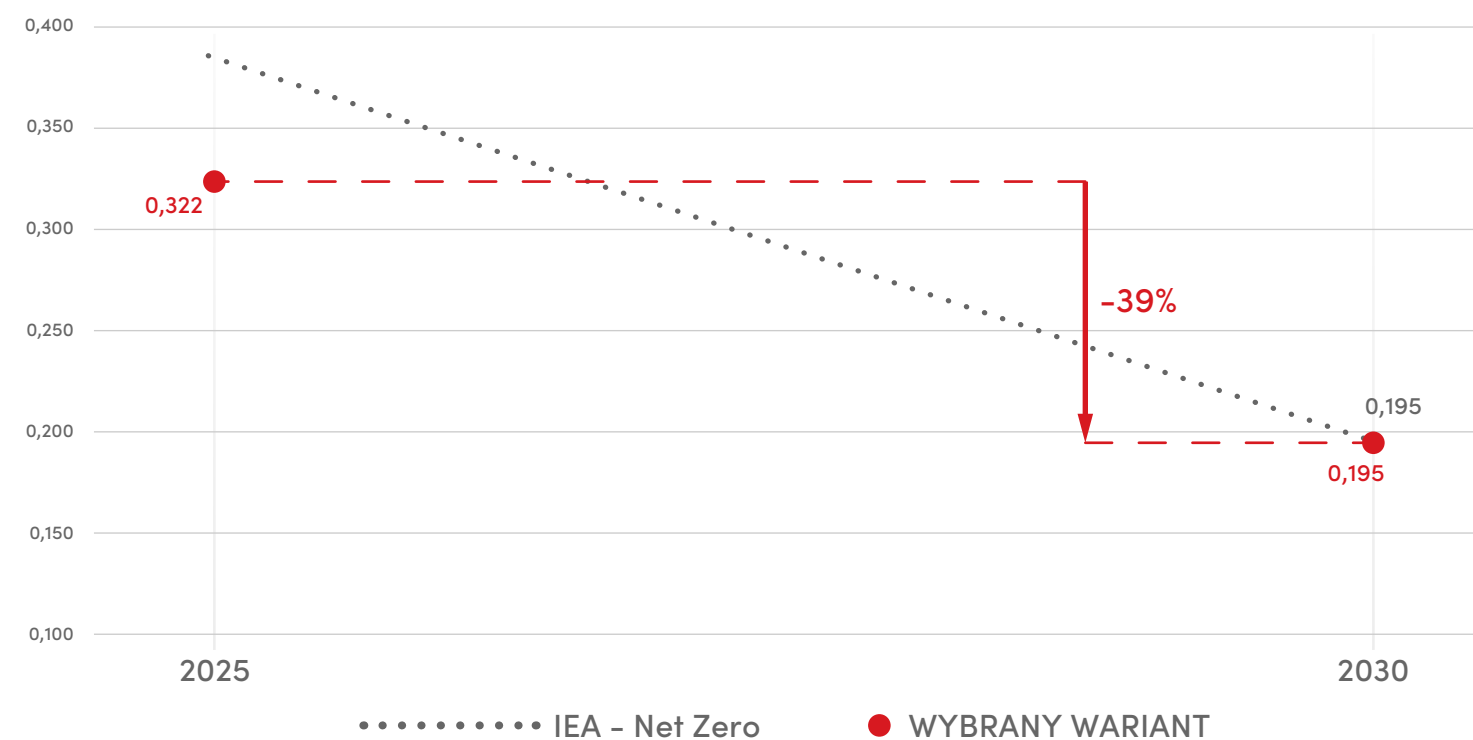
W odniesieniu do branży elektroenergetycznej identyfikujemy tzw. zamrożone emisje gazów cieplarnianych (tj. takie, których nie można szybko zredukować, ponieważ wynikają z już funkcjonującej infrastruktury, umów, technologii) w odniesieniu

do naszego zaangażowania w finansowanie bieżącej działalności gospodarczej Klientów z tego sektora (finansowanie bez określonego przeznaczenia środków na konkretne technologie wytwórcze). Tempo dekarbonizacji tego finansowania zależy wyłącznie od krajowej transformacji elektroenergetyki i jest wyrażone w naszym *Planie* tempo dekarbonizacji wynikające z Krajowego Planu w dziedzinie Energii i Klimatu, tj. dźwignię dekarbonizacyjną poza kontrolą Banku.

Realizacja założonych w *Planie* celów może wpłynąć pozytywnie na ujawniany przez Bank wskaźnik Green Asset Ratio w ramach ujawnień Taksonomii UE. Niemniej jednak, zgodność lub brak zgodności udzielanego finansowania z kryteriami technicznymi Taksonomii UE nie wpływa na założone cele dla finansowania elektroenergetyki.



Tempo dekarbonizacji finansowania sektora elektroenergetyki w porównaniu do scenariusza IEA Net Zero 2050



Nieruchomości mieszkaniowe (kredyty hipoteczne):

W portfelu kredytów hipotecznych finansujemy zakupy lub budowę nieruchomości mieszkaniowych przez naszych Klientów będących osobami fizycznymi. Finansowane przez nas zakupy nieruchomości dotyczą zarówno rynku pierwotnego, jak i rynku wtórnego. Kredyty hipoteczne generują 5,83% naszych portfelowych emisji GHG oraz stanowią 39,63% naszej ekspozycji w portfelu kredytowym – wg stanu na 31 grudnia 2025 r.

Cel dekarbonizacyjny dla nieruchomości mieszkaniowych wyznaczaliśmy w relacji do referencyjnej ścieżki dekarbonizacyjnej CRREM 1,5°C opublikowanej przez uznaną organizację Carbon Risk Real Estate Monitor (CRREM). Ścieżka ta zakłada ograniczenie średniej intensywności emisji GHG generowanej przez metr kwadratowy nieruchomości mieszkaniowe w Polsce w tempie pozwalającym na ograniczenie wzrostu średniej temperatury na świecie do 1,5°C względem epoki przedindustrialnej.

Naszym celem jest ograniczenie średniej intensywności emisji GHG finansowanych przez Bank nieruchomości mieszkaniowych o 43,4% do roku 2030 (w porównaniu do roku 2025). Taka ambicja i zakładane przez nas wewnętrznie tempo dekarbonizacji w dalszym horyzoncie czasowym pozwolą nam na dekarbonizację naszego portfela kredytów hipotecznych w tempie średnio o 2 lata wolniejszym niż referencyjne założenia scenariusza klimatycznego CRREM 1,5°C.

Realizacja opisanej powyżej ambicji w horyzoncie roku 2030 opiera się na następujących **kluczowych dźwigniach dekarbonizacyjnych**:

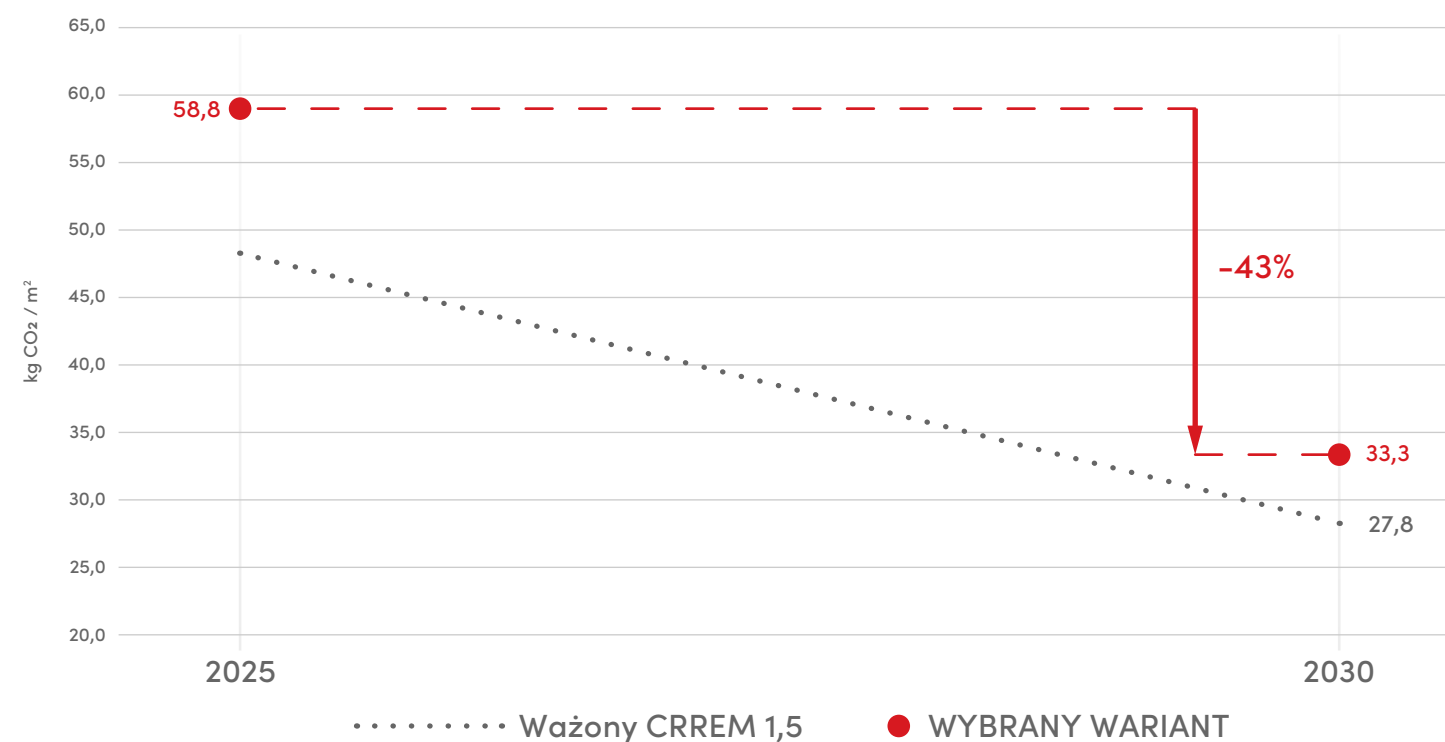
- **działaniach dekarbonizacyjnych po stronie Banku, tj.:**
 - sukcesywny wzrost udziału sprzedaży kredytów hipotecznych zgodnych z kryteriami technicznymi Taksonomii,
 - sukcesywny wzrost udziału sprzedaży kredytów na nieruchomości energooszczędne i wysoce energooszczędne oraz wdrożenie limitu na udział ekspozycji energochłonnych w nowej sprzedaży,
- **działaniach dekarbonizacyjnych po stronie krajowej (poza kontrolą Banku),** wyrażonych poprzez:
 - planowane obniżenie maksymalnego dopuszczalnego normą budowlaną wskaźnika zapotrzebowania na nieodnawialną energię pierwotną, dla budynków wybudowanych od roku 2030,
 - tempo wdrażania założeń Krajowego Planu w dziedzinie Energii i Klimatu.

W horyzoncie od roku 2026 do roku 2030 planujemy również podjęcie następujących działań wspierających realizację naszego celu dekarbonizacyjnego dla kredytów hipotecznych:

- poprawa jakości danych o efektywności energetycznej finansowanych nieruchomości,
- budowanie kompetencji Doradców Klienta w obszarze praktycznego stosowania założeń *Planu Transformacji* oraz w obszarze regulacji dotyczących efektywności energetycznej budynków.

W odniesieniu do kredytów hipotecznych identyfikujemy tzw. zamrożone emisje gazów cieplarnianych (tj. takie, których nie można szybko zredukować, ponieważ wynikają z już funkcjonującej infrastruktury, umów, technologii) w odniesieniu do finansowania nieruchomości wielorodzinnych z rynku wtórnego, szczególnie w zakresie nieruchomości korzystających z ciepła sieciowego. Tempo dekarbonizacji tych nieruchomości zależy w dużej mierze od krajowej transformacji elektroenergetyki i ciepłownictwa, tj. od dźwigni dekarbonizacyjnych poza kontrolą Banku.

Tempo dekarbonizacji kredytów hipotecznych w porównaniu do scenariusza CRREM 1,5°C



Założenia Planu Transformacji dla operacji własnych

W przeprowadzonej w roku 2025 analizie materialności ryzyka ESG nie zidentyfikowaliśmy ryzyk środowiskowych związanych z operacjami własnymi jako istotne. Niemniej jednak, z uwagi na strategiczne dążenie do budowania wizerunku zrównoważonej i odpowiedzialnej środowiskowo instytucji oraz na potrzeby zaadresowania wymogów ujawnieniowych w przedmiotowym zakresie, podjęliśmy decyzję o ujęciu emisji gazów cieplarnianych z operacji własnych w naszym Planie Transformacji.

Nasz Plan Transformacji dla operacji własnych skupia się na emisjach zakresu 1 i 2, nad którymi mamy realną kontrolę.

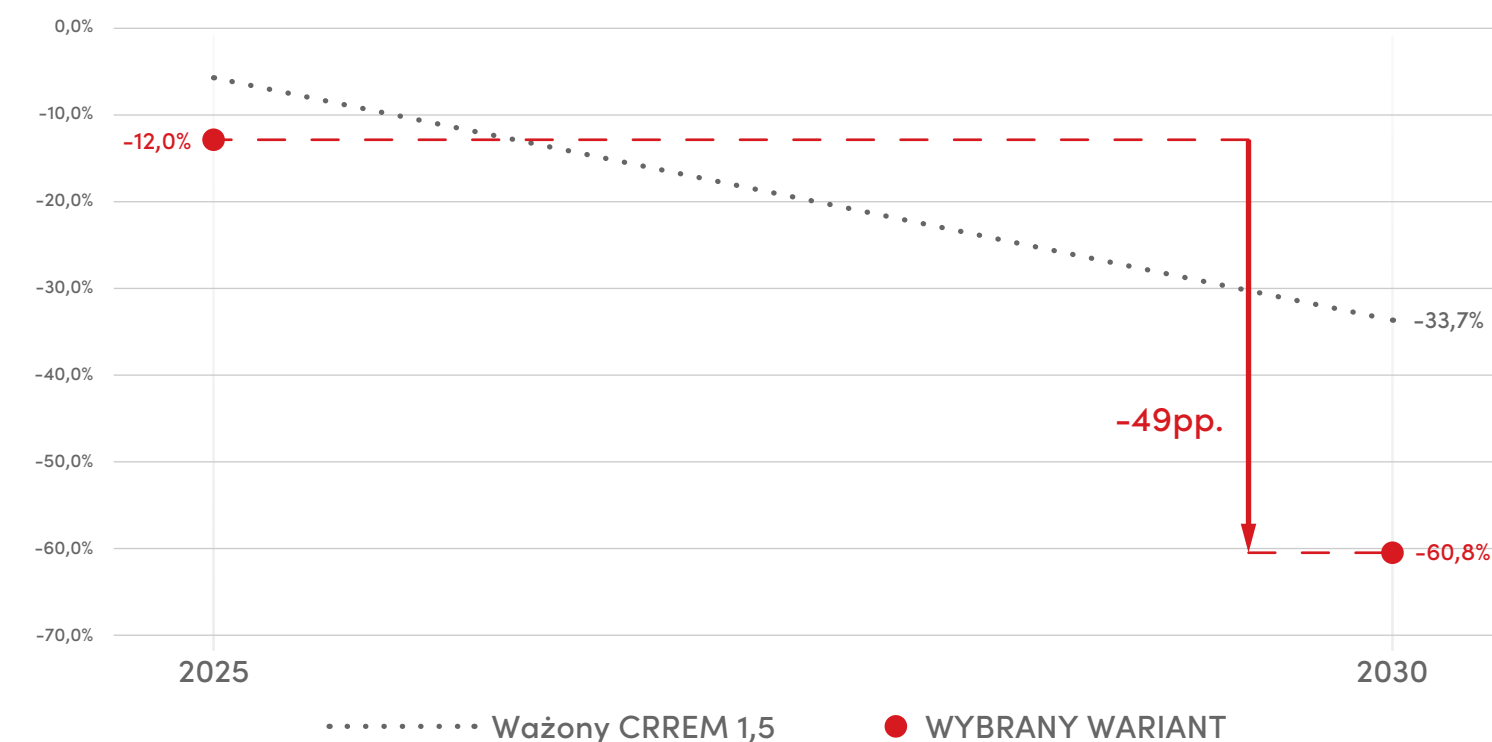
W odniesieniu do tych zakresów również przeprowadziliśmy wstępną analizę przygotowawczą mającą na celu określenie najistotniejszych źródeł emisji GHG – są to:

- emisje zakresu 1 i 2 generowane przez nasze nieruchomości z tytułu użytkowanej energii elektrycznej i ciepłej oraz z tytułu stosowania czynników chłodniczych – stanowią one ponad 85% śladu węglowego w zakresie 1 i 2 w ujęciu location-based oraz niecałe 80% w ujęciu market-based, oraz
- emisje zakresu 1 generowane przez spalanie paliw w naszej flocie pojazdów – stanowią one ok. 12% śladu węglowego w zakresie 1 i 2 w ujęciu location-based oraz 18% w ujęciu market-based.

Łączne cele dekarbonizacyjne dla emisji GHG Zakresu 1 i 2

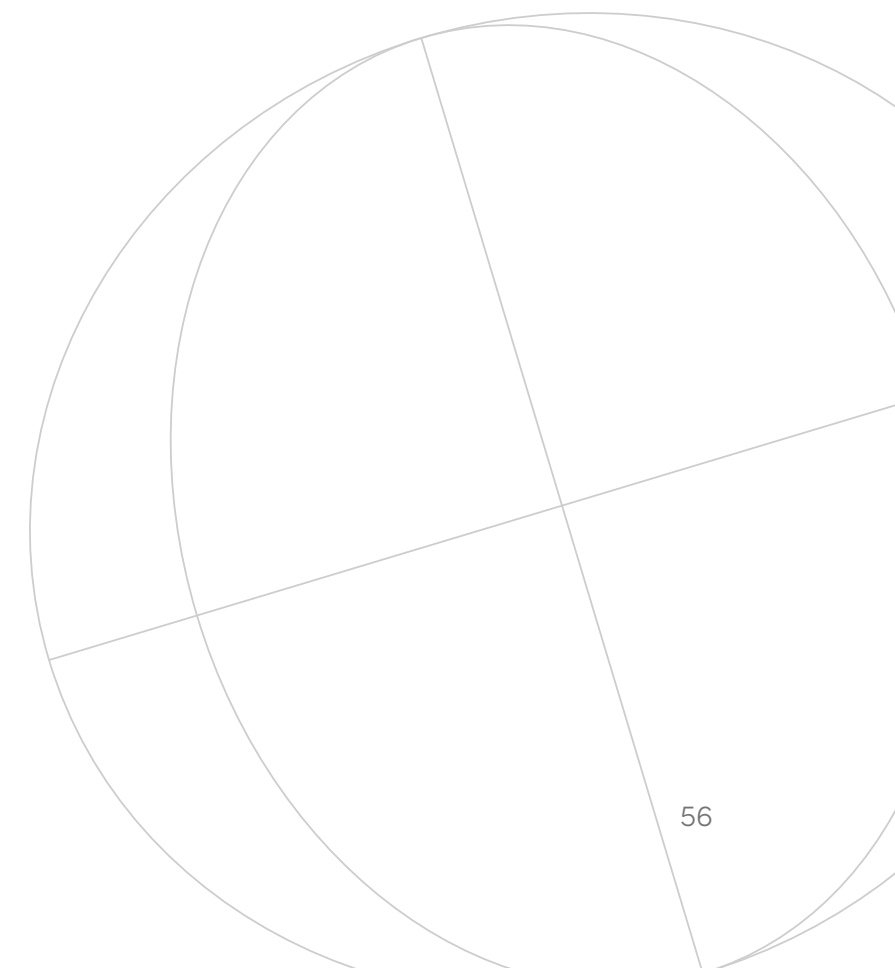
ZAKRES EMISJI	EMISJE W ROKU BAZOWYM 2024	DOCELOWE EMISJE W ROKU 2030	WZGLĘDNY CEL REDUKCJI DO ROKU 2030 (%)	REFERENCYJNA ŚCIEŻKA DEKARBONIZACYJNA
Zakres 1	8 820 t CO ₂ eq	6 291 t CO ₂ eq	-28,7%	International Energy Agency Net Zero 2050
Zakres 2 (location-based)	39 309 t CO ₂ eq	12 774 t CO ₂ eq	-67,5%	
Zakres 2 (market-based)	23 334 t CO ₂ eq	6 321 t CO ₂ eq	-72,91%	
Zakres 1 i 2 łącznie (location-based)	48 129 t CO ₂ eq	19 065 t CO ₂ eq	-60,4%	
Zakres 1 i 2 łącznie (market-based)	32 154 t CO ₂ eq	12 612 t CO ₂ eq	-60,8%	
Scenariusz absolutnej redukcji IEA Net Zero 2050	x	x	-33,7%	

Tempo dekarbonizacji Zakresu 1 i 2 emisji GHG Grupy Pekao w porównaniu do scenariusza IEA Net Zero 2050



W rezultacie **podjęliśmy decyzję o ustaleniu skwantyfikowanych celów dekarbonizacyjnych dla emisji zakresu 1 i 2 wynikających ze zużycia energii elektrycznej i ciepłej w naszych nieruchomościach oraz dla emisji zakresu 1 z tytułu paliw spalanych przez naszą flotę pojazdów.** Cele dekarbonizacyjne zostały określone jako cele dotyczące redukcji absolutnych emisji. Dodatkowo dla nieruchomości ustalono cel oparty o intensywność emisji GHG na m² naszej powierzchni biurowej.

Plan Transformacji zakłada redukcję absolutnego poziomu emisji GHG w zakresach 1 i 2 w tempie ambitniejszym niż wynikające z modelowego scenariusza *Net Zero 2050* opublikowanego przez Międzynarodową Agencję Energetyczną (International Energy Agency – IEA). Jest to możliwe przede wszystkim dzięki założeniom przyjętego przez Bank Planu Modernizacji Nieruchomości, który zakłada zmniejszenie powierzchni biurowych Banku. Szczegóły dotyczące założonych dźwigni dekarbonizacyjnych prezentujemy w dalszej części ujawnienia.





Nieruchomości

Cele dekarbonizacyjne dla naszych nieruchomości wyznaczyliśmy w dwóch ujęciach:

- w ujęciu redukcji absolutnych emisji oraz
- w ujęciu redukcji intensywności emisji GHG na m² nieruchomości.

Cele w ujęciu redukcji absolutnych emisji porównujemy do scenariusza referencyjnego *Net Zero 2050* opublikowanego przez Międzynarodową Agencję Energetyczną (International Energy Agency – IEA). Scenariusz ten zakłada ograniczenie globalnych emisji GHG (począwszy od roku 2023) w tempie pozwalającym na ograniczenie wzrostu średniej temperatury na świecie do 1,5°C względem epoki przedindustrialnej. Cele te prezentujemy w poniższej tabeli.

Cele absolutnej redukcji emisji gazów cieplarnianych dla emisji Zakresu 1 i 2 z tytułu nieruchomości

ŹRÓDŁA EMISJI	DEKARBONIZOWANE ZAKRESY EMISJI GHG	EMISJE W ROKU BAZOWYM 2024	DOCELOWE EMISJE W ROKU 2030	WZGLĘDNY CEL REDUKCJI DO ROKU 2030 (%)	REFERENCYJNA ŚCIEŻKA DEKARBONIZACYJNA
Zużycie energii w nieruchomościach	Zakres 1 i 2 (location-based)	42 129 t CO ₂ eq	13 951 t CO ₂ eq	-66,9%	International Energy Agency Net Zero 2050
	Zakres 1 i 2 (market-based)	26 155 t CO ₂ eq	7 498 t CO ₂ eq	-71,3%	
Scenariusz absolutnej redukcji IEA Net Zero 2050	x	x	x	-33,7%	

Cele dekarbonizacyjne w ujęciu redukcji intensywności emisji GHG na m² nieruchomości wyznaczyliśmy w relacji do referencyjnej ścieżki dekarbonizacyjnej *CRREM 1,5°C* opublikowanej przez uznaną organizację Carbon Risk Real Estate Monitor (CRREM). Cele te prezentujemy w poniższej tabeli.

Cele oparte o intensywność emisji GHG na m² powierzchni biurowej

ŹRÓDŁA EMISJI	DEKARBONIZOWANE ZAKRESY EMISJI GHG	EMISJE W ROKU BAZOWYM 2024	DOCELOWA INTENSYWNOŚĆ EMISJI W ROKU 2030	WZGLĘDNY CEL REDUKCJI DO ROKU 2030 (%)	REFERENCYJNA ŚCIEŻKA DEKARBONIZACYJNA
Zużycie energii w nieruchomościach	Zakres 1 i 2 (location-based)	82,3 kg CO ₂ eq / 1 m ²	52,9 kg CO ₂ eq / 1 m ²	-35,7%	CRREM 1,5°C
	Zakres 1 i 2 (market-based)	51,1 kg CO ₂ eq / 1 m ²	28,4 kg CO ₂ eq / 1 m ²	-44,3%	

Na poniższym wykresie prezentujemy porównanie naszych celów dekarbonizacyjnych określonych dla nieruchomości z modelową ścieżką dekarbonizacyjną CRREM 1,5°C. Już w roku bazowym intensywność emisji naszych nieruchomości jest niższa niż zakładana przez

scenariusz CRREM 1,5°C. Do roku 2030 zakładamy dekarbonizację naszych nieruchomości w tempie pozwalającym osiągnąć cele bardziej ambitne niż uwzględnione w scenariuszu CRREM 1,5°C.

Porównanie celów dekarbonizacyjnych oparty o intensywność emisji do ścieżki CRREM 1,5°C



Nasze założenia co do dekarbonizacji nieruchomości w ramach zakresów 1 i 2 naszych operacyjnych emisji GHG są bardziej ambitne niż referencyjne ścieżki w scenariuszach zakładających ograniczenie globalnego ocieplenia do 1,5°C.

Jest to możliwe przede wszystkim dzięki następującym przyjętym przez nas dźwigniom dekarbonizacyjnym:

- działania dekarbonizacyjne po stronie Banku:**
 - zmniejszenie i modernizacja powierzchni biurowych Banku.
 - zwiększenie pokrycia kupowanej energii elektrycznej gwarancjami pochodzenia z OZE i PPA OZE
- działania dekarbonizacyjne po stronie krajowej (poza kontrolą Banku),** wyrażone poprzez tempo wdrażania założeń Krajowego Planu w dziedzinie Energii i Klimatu.

W horyzoncie od roku 2026 do roku 2030 planujemy również podjęcie następujących działań wspierających realizację zaprezentowanych powyżej celów dekarbonizacyjnych:

- poprawa jakości danych o emisjach GHG z ciepła sieciowego,
- przeszkolenie Pracowników Banku i Grupy Pekao zarządzających nieruchomościami oraz umowami dot. energii z założeń *Planu Transformacji*.

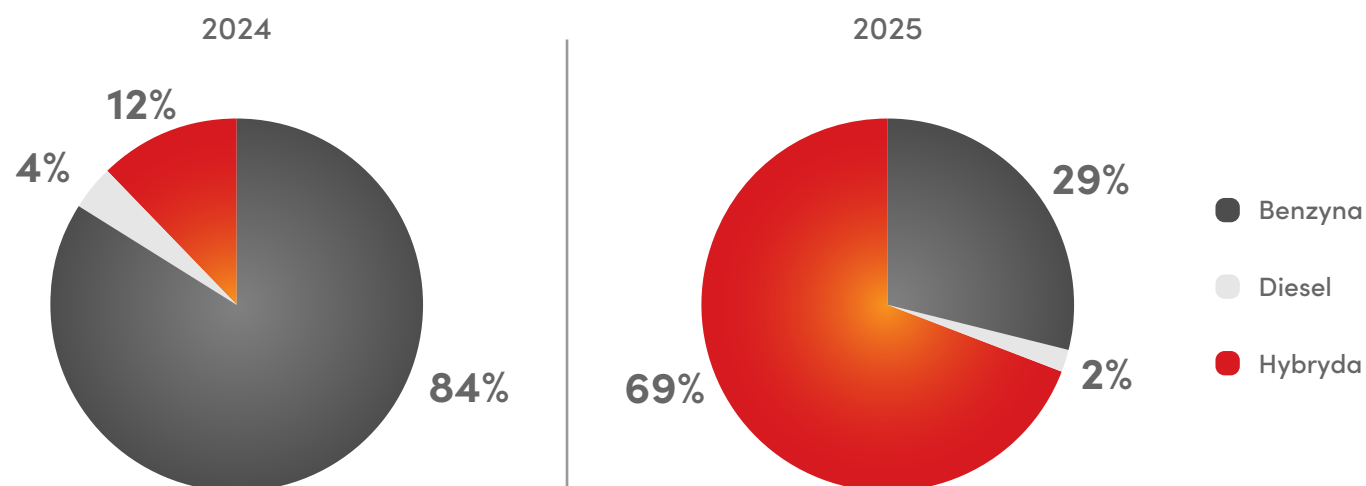
W odniesieniu do naszych nieruchomości nie identyfikujemy tzw. zamrożonych emisji gazów cieplarnianych.

Flota pojazdów służbowych

Wg stanu na 31 grudnia 2024 r. samochody służbowe w Grupie Pekao stanowiły głównie pojazdy z napędem benzynowym. W 2025 roku podjęliśmy strategiczną decyzję o dekarbonizacji naszej floty, poprzez wymianę

ponad tysiąca pojazdów benzynowych na pojazdy z napędem hybrydowym. W rezultacie tego działania wg stanu na koniec roku 2025 69% stanowiły pojazdy hybrydowe, a 29% pojazdy benzynowe.

Struktura floty pojazdów służbowych GK Pekao wg napędu w na koniec roku 2024 i 2025



W ramach naszego *Planu Transformacji* zakładamy utrzymanie strategicznego kierunku dekarbonizacji naszej floty zapoczątkowanego w roku 2025. Kluczową dźwignią dekarbonizacją w tym zakresie jest zwiększenie udziału pojazdów hybrydowych w grupowej flocie pojazdów służbowych do 80% do roku 2030. Z uwagi na wyzwania infrastrukturalne oraz wydajnościowo-kosztowe związane z pojazdami elektrycznymi, w naszym pierwszym *Planie Transformacji*

nie zakładamy zwiększenia ich udziału we flocie. Nie wykluczamy zrewidowania tego założenia w ramach przyszłych aktualizacji *Planu* oraz w miarę postępu technologicznego w tym obszarze. Cel dekarbonizacyjny dla floty pojazdów w ujęciu redukcji absolutnych emisji porównujemy do scenariusza referencyjnego *Net Zero 2050* opublikowanego przez Międzynarodową Agencję Energetyczną (International Energy Agency – IEA) – cel ten prezentujemy w poniższej tabeli.

Cel absolutnej redukcji emisji gazów cieplarnianych dla emisji Zakresu 1 i 2 z tytułu floty pojazdów

ŹRÓDŁA EMISJI	DEKARBONIZOWANE ZAKRESY EMISJI GHG	EMISJE W ROKU BAZOWYM 2024	DOCELOWE EMISJE W ROKU 2030	WZGLĘDNY CEL REDUKCJI DO ROKU 2030 (%)	REFERENCYJNA ŚCIEŻKA DEKARBONIZACYJNA
Spalanie paliw przez pojazdy flotowe	Zakres 1	6 000 t CO ₂ eq	5 114 t CO ₂ eq	-14,8%	International Energy Agency Net Zero 2050
Scenariusz absolutnej redukcji IEA Net Zero 2050	x	x	x	-33,7%	



W odniesieniu do naszej floty pojazdów identyfikujemy tzw. zamrożone emisje gazów cieplarnianych (tj. takie, których nie można szybko zredukować, ponieważ wynikają z już funkcjonującej infrastruktury, umów, technologii) – wynikające z trzech czynników:

- z uwagi na konieczność utrzymania wydajności operacyjnej naszej organizacji nie zakładamy w *Planie* redukcji liczby pojazdów służbowych,

- z uwagi na ograniczenia infrastrukturalne oraz wydajnościowo-kosztowe nie zakładamy w *Planie* zwiększenia udziału we flocie pojazdów elektrycznych,
- pojazdy hybrydowe będą spalać paliwo i generować w ten sposób emisje GHG zakresu 1, ich redukcja będzie zależała w szczególności od postępu technologicznego co do wydajności paliwowej tych pojazdów.

Polityki związane z łagodzeniem zmiany klimatu i przystosowaniem się do niej [E1-2]

Integrujemy aspekty klimatyczne z wewnętrzną architekturą regulacyjną i implementujemy je do poszczególnych obszarów funkcjonowania organizacji jako czynniki wspierające zrównoważony rozwój. Większość wewnętrznych regulacji odnosi się nie tylko do aspektów związanych ze zmianą klimatu, ale jest bezpośrednio związana z obszarem środowiska naturalnego, kwestiami społecznymi i ładem korporacyjnym. Przedstawiane poniżej obowiązujące regulacje adresują zidentyfikowane w procesie IRO aspekty łagodzenia zmian klimatu oraz adaptacji do zmian klimatu zarówno w odniesieniu do operacji własnych, jak i zarządzania portfelem ekspozycji kredytowych i inwestycyjnych.

Na koniec 2025 r. nie posiadaliśmy jednego dokumentu spełniającego rolę polityki klimatycznej kształtującej podejście Banku do aspektów związanych z łagodzeniem bądź adaptacją do zmian klimatu oraz wykorzystaniem szans rynkowych wynikających z przekształceń gospodarki w kierunku zrównoważonego rozwoju. Cele jakościowe i ilościowe, a także ścieżki ich realizacji wraz z procedurami monitoringu i zarządzania ryzykiem i szansami klimatycznymi, w obszarach tego wymagających, są rozproszone w dokumentach wewnętrznych zróżnicowanej rangi – od opublikowanej w kwietniu 2025 roku *Strategii* przez operacjonalizujący cele klimatyczne *Plan Transformacji* po wewnętrzne wytyczne dot. identyfikacji i monitoringu transakcji.

Przy kształtowaniu wybranych regulacji wewnętrznych opieramy się na zewnętrznych standardach i normach rynkowych, a w szczególności na dobrych praktykach rynkowych, co każdorazowo wskazujemy w opisie regulacji.

W ramach analizy podwójnej istotności zidentyfikowaliśmy główne grupy interesariuszy wewnętrznych i zewnętrznych mające największy wpływ na funkcjonowanie jednostki. Wśród interesariuszy wewnętrznych najważniejszymi dla nas są pracownicy oraz organizacje pracownicze i związkowe, w przypadku interesariuszy zewnętrznych – akcjonariusze, klienci, organy regulacyjno-nadzorcze sektora bankowego, a także nasi dostawcy i partnerzy biznesowi. Nie prowadzimy tematycznych konsultacji na potrzeby ustalania celów i kierunków regulacji tworzących wewnętrzne przepisy składające się na politykę klimatyczną, niemniej pozostajemy w stałym dialogu z interesariuszami wewnętrznymi i zewnętrznymi przy pomocy adekwatnych, dla danej grupy, kanałów komunikacji (np. Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy, konferencje wynikowe, uczestnictwo w zreszeniach branżowych, komunikacja wewnętrzna). Każdorazowo w proces tworzenia odpowiednich regulacji są angażowane odpowiednie pod względem kompetencyjnym jednostki operacyjne.

Wszystkie wskazane powyżej regulacje mają charakter wewnętrzny i uwzględniają interesy oraz postulaty kluczowych interesariuszy w danym obszarze (np. pracowników i organizacji pracowniczych). Jednocześnie regulacje te nie stanowią, co do zasady, przedmiotu dyskusji z zewnętrznymi interesariuszami i nie są udostępniane do wiadomości publicznej w pełnym ich brzmieniu. Najważniejsze postanowienia wybranych dokumentów są publikowane na dedykowanych stronach internetowych Banku (np. [\[Strategia\]](#)).

Nadrzędnym dokumentem wspierającym identyfikację szans związanych z łagodzeniem zmian klimatu i adaptacji do zmian klimatu oraz wskazującym możliwości ograniczenia naszego negatywnego oddziaływania na klimat jest *Strategia*. ESG stanowi integralny element naszej strategii biznesowej, niemniej sama *Strategia* nie ustanawia celów, kierunków działań i rozwoju w konwencji wymaganej przez rozwiązania regulacyjne wprowadzone przez europejskie standardy sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju określające cechy specyficzne dla tych elementów.





Strategia wytycza nasze kierunki działań zarówno w obszarze operacji własnych jak i w odniesieniu do działalności kredytowej i inwestycyjnej. Finalne brzmienie *Strategii* jest efektem dialogu pomiędzy wewnętrznymi interesariuszami Banku. Dokument został przyjęty przez Zarząd i zatwierdzony przez Radę Nadzorczą oraz udostępniony naszym interesariuszom na stronie [\[internetowej Banku\]](#). Wykonanie zobowiązań strategicznych z obszaru zrównoważonego rozwoju monitoruje Rada ds. ESG, w skład której wchodzi członkowie Zarządu oraz wskazane jednostki operacyjne. Realizacja kluczowych celów określonych w *Strategii* w zakresie zmian klimatu i przystosowania się do nich jest przekazywana do wiadomości interesariuszy w corocznych raportach niefinansowych.

W kontekście dążenia do łagodzenia zmian klimatu i przeciwdziałania kolejnym zmianom, istotnym elementem pozostaje prowadzenie kalkulacji i monitoringu śladu węglowego w zakresach 1 i 2 oraz w łańcuchu dostaw (zakres 3, kategorie 1-14). W tym celu Bank wdraża szereg inicjatyw, w tym wprowadzenie proekologicznych usprawnień w lokalizacjach Banku pomagających optymalizować ich funkcjonowanie oraz przyczyniających się do ograniczenia zużycia energii i materiałów eksploatacyjnych.

W przypadku działalności kredytowej i inwestycyjnej (zakres 3, kat. 15), w *Strategii* upatrujemy największych możliwości wykorzystania naszych szans biznesowych poprzez zwiększanie działań w obszarze:

- finansowania projektów zielonych obejmujących inwestycje w odnawialne źródła energii,
- transportu niskoemisyjnego,
- budownictwa energooszczędnego,
- efektywności energetycznej,
- gospodarki obiegu zamkniętego,
- bioróżnorodności,
- ochrony przed zanieczyszczeniami oraz ochrony zasobów wodnych oraz
- przez rozwój produktów wspierających transformację klientów.

Aby lepiej identyfikować skutki naszych działań i ich wpływ na skalę finansowanych przez nas emisji kontynuujemy również kalkulację śladu węglowego portfela kredytów i inwestycji (zakres 3, kategoria 15).

Wykorzystujemy nasze możliwości biznesowe, aby wspierać działania związane z procesami łagodzenia i przystosowania się do zmian klimatu. Pomagamy klientom – zarówno w segmencie detalicznym, jak i bankowości korporacyjnej oraz bankowości przedsiębiorstw – w ograniczaniu wpływu ich działalności na środowisko i w przystosowaniu się do nowych warunków klimatycznych. Działania te realizujemy poprzez rozwój produktów i modeli współpracy. Dostrzegamy duży potencjał w rozwoju rozwiązań pomagających w łagodzeniu skutków zmian klimatu oraz tworzeniu projektów przystosowawczych, które wspierają transformację klimatyczną. Bierzemy także udział w rządowych i unijnych programach dotyczących tych działań.

Operacje własne i łańcuch dostaw

Polityka klimatyczna dotycząca operacji własnych i łańcucha dostaw, oprócz ogólnego kierunku wskazanego przez *Strategię*, jest opisana w dokumentach:

- *Polityka w sprawie optymalizacji zużycia energii w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna* odnosząca się do łagodzenia zmian klimatu w ramach codziennego funkcjonowania pracowników Banku,
- *Polityka zakupowa w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna* integrująca czynniki ESG do procesu zakupowego,
- *Kodeks etyki dostawców Banku Pekao S.A.* odnoszący się do własnych praktyk dostawców w zakresie łagodzenia zmian klimatu.

W Banku funkcjonują wytyczne, które wspierają nasze wysiłki związane z ograniczaniem negatywnego wpływu na klimat w obszarach operacji własnych (np. w zakresie zarządzania zużyciem energii) i wybranych aspektów łańcucha dostaw (*Kodeks etyki dostawców*).

W grudniu 2025 roku przyjęliśmy *Plan Transformacji* dla Grupy Pekao, którym objęliśmy zarówno portfel kredytów i inwestycji, jak i operacje własne. Ustanowione przez nas cele dotyczące dekarbonizacji w obszarze operacji własnych opisaliśmy szerzej w rozdziale E1-1. W samym 2025 roku nie posiadaliśmy specyficznych regulacji wdrażających nasze strategiczne, długoterminowe ambicje dekarbonizacji ustalone dla emisji własnych (zakresy 1 i 2). Z uwagi na to, że *Plan Transformacji* został przyjęty z końcem 2025 roku, przedmiotowe wewnętrzne regulacje i wytyczne zostaną dostosowane do sformułowanych przez nas ambicji tak, aby jak najlepiej wspierały nasze wysiłki.

Zarządzanie zużyciem energii

W Banku od 2019 r. obowiązuje przyjęta przez Zarząd *Polityka w sprawie optymalizacji zużycia energii w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna*, określająca zasady i wytyczne dotyczące racjonalnego gospodarowania energią w ramach prowadzonej działalności operacyjnej, a jej nadrzędnym celem jest minimalizacja negatywnego wpływu na środowisko naturalne oraz wspieranie działań na rzecz przeciwdziałaniom zmianom klimatu.

Polityka promuje efektywne zarządzanie zasobami, w tym nieruchomościami i sprzętem technicznym wykorzystywanym w działalności Banku. Zawarte w niej wytyczne dotyczą m.in. optymalizacji zużycia energii w budynkach, wdrażania rozwiązań energooszczędnych oraz odpowiedzialnego użytkowania infrastruktury. Poprzez realizację tych działań przyczyniamy się do ograniczania emisji gazów cieplarnianych w ramach operacji własnych Banku. Właścicielem dokumentu jest Departament Nieruchomości, który odpowiada za aktualizację i nadzór nad prawidłowym wdrażaniem przyjętych zasad. Regulacje zawarte w *Polityce* mają zastosowanie do wszystkich pracowników naszego Banku oraz jednostek organizacyjnych, które realizują zadania związane z zarządzaniem i utrzymaniem nieruchomości własnych i wynajmowanych, a także komórek odpowiedzialnych za zakupy sprzętów i wyposażenia użytkowego.

Kodeks etyki dostawców Banku Pekao S.A. i Polityka Zakupowa

Dążymy do włączenia kwestii środowiskowych, w szczególności działań związanych z ograniczeniem negatywnego wpływu na zmiany klimatyczne, do procesów nawiązywania i prowadzenia współpracy z podmiotami zewnętrznymi, w tym z dostawcami. Wspomniane kwestie regulują przede wszystkim dwa dokumenty: *Polityka Zakupowa w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna* (dalej: *Polityka Zakupowa*) zaktualizowana w 2024 r. oraz *Kodeks etyki dostawców Banku Pekao S.A.* (dalej: *Kodeks etyki dostawców*), który jest w całości dostępny na naszej stronie [\[Kodeksu etyki dostawców\]](#).

Kodeks etyki dostawców stanowi uzupełnienie dla przepisów wewnętrznych Banku i zawiera między innymi postanowienia promujące łagodzenie zmian klimatu, jak i przestrzeganie czynników społecznych i ładu korporacyjnego. Zgodnie z postanowieniem dokumentu każdy dostawca jest zobligowany złożyć oświadczenie o zapoznaniu się i przestrzeganiu postanowień w nim zawartych.

Poprzez wdrażanie powyższych zasad dążymy w Banku do budowania odpowiedzialnego i zrównoważonego łańcucha dostaw, w którym aspekty środowiskowe, społeczne i etyczne stanowią integralną część relacji biznesowych. Więcej informacji o obu dokumentach znajduje się w rozdziale [\[ESRS G1\]](#).

Zarządzanie ryzykiem klimatycznym i ESG w portfelu kredytów i inwestycji

Jednym z kierunków rozwoju określonych w horyzoncie *Strategii* jest udoskonalanie istniejących i wprowadzanie nowych rozwiązań i narzędzi wspierających ocenę ryzyka ESG naszych klientów. W odniesieniu do zarządzania ryzykiem zrównoważonego rozwoju w portfelu kredytów i inwestycji rozwijamy istniejące już przepisy wewnętrzne i wytyczne kształtujące procesy tak, aby wspierały realizację dążeń strategicznych i odpowiadały wymogom regulacyjnym i praktykom rynkowym.

Strategia i Polityka ryzyka kredytowego

W obszarze działalności kredytowej i inwestycyjnej kwestie związane z zarządzaniem szansami biznesowymi powiązanych z adaptacją bądź łagodzeniem zmian klimatycznych oraz z minimalizowaniem naszego negatywnego wpływu na klimat są regulowane i implementowane do procesu kredytowego w zakresie i skali odpowiadającym segmentowi klienta i rodzajowi finansowanej transakcji przez szereg zarządzeń wewnętrznych, wśród których wiodącymi są: *Strategia Ryzyka Kredytowego* (zatwierdzana przez Radę Nadzorczą) oraz *Polityka Ryzyka Kredytowego* (zatwierdzana przez Zarząd).

Celem tych regulacji jest:

- efektywne zarządzanie ryzykiem kredytowym w Banku i Grupie Pekao,
- integracja ryzyka ESG (w tym ryzyka związanego ze zmianą klimatu) w procesie kredytowym.

Polityka Ryzyka Kredytowego uzupełnia *Strategię Ryzyka Kredytowego* koncentrując się na założeniach i wytycznych w zakresie ryzyka kredytowego, w tym także czynników ESG. Regulacje *Polityki Ryzyka Kredytowego* oraz *Strategii Ryzyka Kredytowego* obejmują wszystkie jednostki zaangażowane w procesy akwizycji i oceny transakcji jak i zarządzania ryzykiem i portfelem kredytowym. Właścicielem wspomnianych regulacji jest Departament Zintegrowanego Zarządzania Ryzykiem.

Zarówno *Strategia Ryzyka Kredytowego*, jak i *Polityka Ryzyka Kredytowego* wspierają ograniczenie naszego negatywnego oddziaływania na procesy zmian klimatycznych. Co do zasady nie podejmujemy finansowania nowych projektów i ograniczamy pozostałe finansowanie w sektorach określonych jako wysokoemisyjne, czyli takich jak wydobywanie węgla kamiennego i brunatnego, wytwarzanie energii elektrycznej i ciepła z wykorzystaniem węgla kamiennego i brunatnego, prowadzenie działalności usługowej wspomagającej górnictwo i wydobywanie węgla kamiennego i brunatnego, produkcja maszyn i instalacji dla górnictwa węglowego. Wyjątki stanowią projekty wspierające transformację w sektorze polskiej energetyki.

Polityce Ryzyka Kredytowego towarzyszy szereg regulacji szczegółowych dedykowanych procesowi identyfikacji i oceny ryzyka w obszarze zrównoważonego rozwoju, w tym w szczególności w kategorii ryzyka klimatycznego w odniesieniu do klientów strategicznych i korporacyjnych, małych i średnich przedsiębiorstw oraz klientów biznesowych i finansowania jednostek samorządu terytorialnego. Regulacje te pozwalają nam między innymi identyfikować portfele i ekspozycje wysoko- lub średnio-emisyjne i tym samym ocenić potencjał zarządzania śladem węglowym portfela tak, aby ograniczyć nasz wpływ na zmianę klimatu.

Ponadto, procesy zarządzania ryzykiem ESG regulujemy dedykowaną procedurą zatwierdzoną przez wiceprezesa nadzorującego Pion Zarządzania Ryzykami, której właścicielem jest Departament Strategii i Rozwoju Ryzyka oraz ESG. Regulacja określa m.in. działania identyfikujące ryzyka ESG i metody oraz narzędzia wykorzystywane do jego pomiaru i kontroli. W szczególności procedura reguluje funkcjonowanie limitu strategicznego dotyczącego zielonego finansowania dla Banku i dla Grupy Pekao rozumianego jako procentowy minimalny udział finansowań zielonych w portfelu finansowań.



Wskazana regulacja wprowadza również szereg wewnętrznych wskaźników wspierających monitorowanie ekspozycji na finansowanie wysokoemisyjne (w obszarze paliw kopalnianych i produkcji energii z paliw kopalnianych) oraz intensywności emisji gazów cieplarnianych w finansowaniach portfela korporacji i przedsiębiorstw. Procedura również wprowadza i reguluje mechanizmy klimatycznych testów warunków skrajnych w obszarze ryzyka kredytowego oraz określa metody identyfikacji ryzyka ESG na poziomie sektorów gospodarki.

Regulacje szczegółowe pełnią również rolę informacyjną i edukacyjną opisując najważniejsze aspekty ryzyka ESG, w tym klimatycznego (ryzyko przejścia i ryzyko fizyczne) i środowiskowego, definiując pojęcia finansowania zielonego (zrównoważonego) i brązowego (wysokoemisyjnego), a także określają zakres informacji i danych wykorzystywanych do procesu oceny ryzyka ESG w odniesieniu do pojedynczej ekspozycji. W procesie ustalania i wdrażania treści regulacji kredytowych biorą udział zainteresowane strony współpracujące przy obsłudze procesu kredytowego. Interesariuszom zewnętrznym udostępniamy wybrane kwestie związane z apetytem na ryzyko ESG Banku.

Odpowiedzialność za wdrażanie i modyfikowanie regulacji wynika z wewnętrznych regulacji Banku i jest przypisana do obszaru Ryzyka. Dodatkowo regulacja określa również sposób, zakres informacji i danych przekazywanych przez spółki z Grupy Pekao dotyczące ryzyka ESG do Banku.

Sustainable Finance Framework Pekao S.A.

W obszarze produktów i współpracy z klientami kluczowe znaczenie ma reagowanie na potrzeby rynkowe i wykorzystywanie szans z tym związanych. Od 2023 roku polityka inwestycyjna Banku jest regulowana przez *Sustainable Finance Framework Pekao S.A.* (dalej: *Framework*). Dokument ten stanowi nie tylko ramy emisji dla zrównoważonych obligacji własnych, lecz także określa warunki, jakie muszą zostać spełnione, aby przedmiot zawieranej

transakcji inwestycyjnej z klientem mógł być uznany za zrównoważony w rozumieniu środowiskowym lub społecznym.

Ramy emisji, pozytywnie zaopiniowane przez niezależną stronę trzecią (SPO), Sustainalytics, są publicznie udostępniane na stronie internetowej Banku, co zapewnia przejrzystość dla wszystkich interesariuszy. Odpowiedzialność za zarządzanie procesem regulowanym przez *Framework* wynika z wewnętrznych regulacji Banku i jest powiązana z obszarem Bankowości Korporacyjnej, Rynków i Bankowości Inwestycyjnej oraz Pionem Bankowości Przedsiębiorstw.

Framework umożliwia finansowanie kwalifikowanych inwestycji ze środków pozyskanych z emisji obligacji EMTN emitowanych przez Bank. Dokument zawiera opis procesu wyboru projektów, zarządzania wpływami oraz alokacji środków i sprawozdawczości w zakresie wywieranego wpływu. Kryteria klasyfikacji kwalifikujących się projektów w zakresie łagodzenia zmian klimatu są oparte, dla wskazanych rodzajów działalności gospodarczej, o wybrane kryteria techniczne Taksonomii UE (zgodnie z Załącznikiem 1 do Rozporządzenia delegowanego Komisji (UE) 2021/2139 z dn. 4 czerwca 2021 r.). *Framework* jest zgodny z najlepszymi międzynarodowymi praktykami rynkowymi:

- Green Bond Principles z czerwca 2021 r. (z aktualizacją z czerwca 2022 r.),
- Social Bond Principles z czerwca 2023 r.,
- Sustainability Bond Guidelines z czerwca 2021 r. opublikowanymi przez International Capital Market Association,
- Green Loan Principles z lutego 2023 r.,
- Social Loan Principles z lutego 2023 r. opublikowanymi przez Loan Market Association.

Oferowanie produktów o charakterze zielonym

Zasady działania w zakresie oferowanych produktów o charakterze zielonym albo wspierających zrównoważone finansowanie zależą od rodzaju oferowanego produktu oraz segmentu klienta:

- w przypadku klientów indywidualnych i kredytów konsumenckich ofertę reguluje Ustawa z dnia 20 maja 2016 r. o efektywności energetycznej, która wprowadza krajowy cel oszczędności energii finalnej do uzyskania do końca 2030 r. w wysokości 5580 tys. toe, który jest realizowany od 1 stycznia 2021 do 31 grudnia 2030 r. Cel wyznaczony na 2030 r. będzie realizowany m.in. poprzez system świadectw efektywności energetycznej,

- dla przedsiębiorstw korzystamy z Programu Fundusze Europejskie dla Nowoczesnej Gospodarki działającego na podstawie Ustawy z dnia 14 marca 2003 r. o Banku Gospodarstwa Krajowego,
- finansowanie dla klientów korporacyjnych reguluje m.in. *Sustainable Finance Framework*, który został przygotowany zgodnie z obowiązującymi międzynarodowymi standardami opublikowanymi przez ICMA oraz LMA (co zostało opisane powyżej), a także na zasadzie indywidualnej oferty dopasowanej do potrzeb Klienta oraz standardów rynkowych.

Minimalne wymogi raportowe dotyczące polityk:

Nazwa polityki	Powiązanie z IRO	Organ zatwierdzający	Zakres (Bank/grupa)
Plan Transformacji dla Grupy Kapitałowej Banku Pekao S.A.	Łagodzenie zmiany klimatu	Zarząd Banku	Grupa
Strategia Banku Pekao na lata 2025-2027	Łagodzenie zmiany klimatu	Rada Nadzorcza	Grupa
Polityka w sprawie optymalizacji zużycia energii w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna	Łagodzenie zmiany klimatu	Zarząd Banku	Bank
Polityka Zakupowa w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna	Łagodzenie zmiany klimatu	Zarząd Banku	Bank
Kodeks etyki dostawców Banku Pekao S.A.	Łagodzenie zmiany klimatu	Zarząd Banku	Bank
Strategia Ryzyka Kredytowego	Łagodzenie zmiany klimatu	Rada Nadzorcza	Grupa
Polityka Ryzyka Kredytowego	Łagodzenie zmiany klimatu	Zarząd Banku	Grupa
Sustainable Finance Framework Pekao S.A.	Łagodzenie zmiany klimatu	Komisja ds. Zrównoważonego Finansowania	Bank

Działania i zasoby w odniesieniu do polityki klimatycznej [E1-3]

Mając na uwadze *Strategię*, zakładającą osiągnięcie neutralności klimatycznej w 2050 r. oraz wsparcie klientów w transformacji, kluczowe działania podejmowane przez nas w 2025 roku w odniesieniu do polityki klimatycznej dotyczyły zarówno operacji własnych jak i działalności kredytowej i inwestycyjnej.

Opracowaliśmy *Plan Transformacji*, który stanowi operacjonalizację ambicji wskazanych w *Strategii*. Zdefiniowane w *Planie Transformacji* cele redukcyjne powiązaliśmy z działaniami stanowiącymi dźwignie dekarbonizacyjne i szerokim katalogiem wskaźników monitorujących wraz ze strukturą zarządzania i monitorowania *Planu*.

Działania w zakresie operacji własnych związane były w głównej mierze z ograniczeniem zmian klimatu i miały na celu redukcję śladu węglowego w zakresie 1 i 2. Najistotniejsze działania w odniesieniu do portfela kredytowego i inwestycyjnego polegały na oferowaniu finansowania związanego z zarządzaniem ryzykiem i szansami zrównoważonego rozwoju w obszarze łagodzenia zmian klimatu oraz dostosowania się do zmian klimatu.

Działania w zakresie operacji własnych realizowane były w ramach bieżącej działalności operacyjnej.

Nie zidentyfikowaliśmy incydentów, w ramach których prowadzona działalność operacji własnych oraz finansowania klientów doprowadziłaby do istotnych szkód poniesionych przez strony trzecie. W związku z tym nie podejmowano działań wspierających bądź rekompensujących.

Operacje własne

Zgodnie z postanowieniami *Rozporządzenia delegowanego Komisji (UE) 2021/2178 z dn. 6 lipca 2021 r.*, mając na uwadze charakter naszej działalności jako instytucji finansowej, nakłady inwestycyjne (CAPEX) i wydatki operacyjne (OPEX) Banku nie podlegają ocenie pod kątem kwalifikowalności bądź zgodności z kryteriami zrównoważonego rozwoju Taksonomii UE (w tym także stosowanie rozwiązań opartych o zasoby przyrody, inżynierię lub dedykowane rozwiązania technologiczne). Ponoszone przez nas nakłady i wydatki na działalność w ramach operacji własnych w okresie objętym *Strategią* są również nieistotne finansowo z perspektywy funkcjonowania jednostki. Stosujemy podejście ostrożnościowe mające na celu uniknięcie popełnienia błędów kwalifikacji i ryzyka greenwashingu oraz braku możliwości bezpośredniego przełożenia czynionych nakładów i wydatków na realizację kierunków działania i założeń polityki klimatycznej. W przypadku możliwości rzetelnej identyfikacji odpowiednich działań i powiązanych z nimi nakładów, ujawnimy stosowne kwoty w kolejnych latach.

W 2025 r. prowadziliśmy inicjatywy zgodne ze strategicznymi założeniami Banku w naszych lokalizacjach, które miały na celu ograniczenie negatywnego wpływu na zmiany klimatyczne i wspierających procesy adaptacji do zmian klimatu. Wśród najważniejszych można wymienić:

- zredukowanie powierzchni nieruchomości o 9,7% w porównaniu do roku 2024,
- pokrycie części wolumenu kupowanej energii elektrycznej gwarancjami pochodzenia energii ze źródeł odnawialnych. Wolumen energii objętej certyfikatem w 2025 roku wyniósł 28 242MWh,
- poprawę efektywności energetycznej nieruchomości i intensywność emisji w stosunku do 2024 roku o 7,4% (zgodnie z metodą market-based) i 5,9% (zgodnie z metodą location-based),
- dekarbonizację floty pojazdów polegającą na zwiększeniu udziału pojazdów hybrydowych we flocie z 12% do 69%.

Ponadto w 2025 roku przeprowadziliśmy emisję własnych obligacji ESG w wysokości 500 mln EUR (2 127,6 mln zł według kursu NBP z 21.09.2025).

Działalność kredytowa i inwestycyjna

Uwzględniając specyfikę działalności instytucji finansowej, najważniejszymi działaniami na rzecz wspierania zrównoważonego rozwoju, a w tym przede wszystkim łagodzenia i adaptacji do zmian klimatu, jest przeznaczenie znaczących środków na finansowanie transformacji energetycznej Polski oraz dostosowanie oferty produktowej do zmieniającego się popytu na produkty finansowe bądź bezpośrednio powiązane z celami inwestycyjnymi, bądź w ramach finansowania w formule sustainability-linked. W szczególności strategiczne znaczenie dla nas ma, jak wspomniano wcześniej, rozwijanie produktów oraz modelu współpracy z klientami wspierających procesy transformacji ich działalności biznesowej, a także rozwijanie działalności edukacyjnej dla klientów. Z uwagi na to, że *Plan Transformacji* został przyjęty przez Zarząd w grudniu 2025 r., sprawozdawane przez nas na koniec 2025 r. działania nie zostały odniesione do potencjalnych redukcji finansowanych emisji w roku 2025. Jednakże działania te były uznawane za wiodące dźwignie dekarbonizacji w obszarze portfela kredytów i inwestycji także przed przyjęciem *Planu Transformacji*. Podstawowe informacje związane z oferowanymi produktami i rozwiązaniami finansowymi są udostępniane przez Bank zewnętrznym interesariuszom na stronie internetowej.



Zrównoważone finansowanie klientów bankowości korporacyjnej, inwestycyjnej i przedsiębiorstw

W 2025 r. opublikowaliśmy *Strategię*. Jednym z założeń dokumentu jest sfinansowanie projektów zielonych kwotą 9 mld zł. Finansowaniami zielonymi są odnawialne źródła energii, transport niskoemisyjny, budownictwo energooszczędne, efektywność energetyczna, gospodarka obiegu zamkniętego, bioróżnorodność, ochrona przed zanieczyszczeniami, ochrona zasobów wodnych.

W 2025 r. udzieliliśmy zielonego finansowania o łącznej wartości 8 492 232 930 zł. Dodatkowo wsparliśmy emisję obligacji ESG naszych klientów na kwotę 2 300 mln zł. We wrześniu 2025 roku w ramach programu EMTN Bank ponownie wyemitował zielone obligacje na kwotę nominalną 500 mln EUR (XS3185322909). Emisja opiera się na dokumencie *Sustainable Finance Framework* obowiązującym w Banku od 2023 roku. Wśród inwestorów znalazło się także IFC (International Finance Corporation) należące do Grupy Banku Światowego, z którym Bank Pekao na początku września oficjalnie podjął długoterminowe partnerstwo. Środki zainwestowane przez IFC zostaną przeznaczone na inwestycje zrównoważone, w szczególności w obszarze zrównoważonej gospodarki wodnej.

Inicjatywy wspierające

Realizacja celów środowiskowych wymaga nie tylko wewnętrznego zaangażowania, ale także otwartości na współdziałanie. Dlatego aktywnie włączamy się w inicjatywy ESG, zawiązując partnerstwa, które wspierają transformację gospodarki i wzmacniają nasze działania na rzecz zrównoważonego rozwoju.

Kongres GREENPACT European ESG Summit – Krajowa Izba Gospodarcza:

Po raz kolejny występowaliśmy jako Złoty Partner Kongresu *GREENPACT European ESG Summit*, organizowanego przez Krajową Izbę Gospodarczą w dniach 24–25 listopada 2025 r. Czterech przedstawicieli Banku wzięło udział w roli panelistów, dodatkowo byliśmy gospodarzem jednego z paneli poświęconego finansowaniu transformacji energetycznej.

Kongres był skierowany do szerokiego grona uczestników: przedstawicieli biznesu, inwestorów, naukowców, administracji publicznej oraz aktywistów społecznych. W 2025 Kongres koncentrował się na roli zielonej transformacji w budowaniu konkurencyjności oraz na znaczeniu dobrowolnego zaangażowania biznesu w zrównoważony rozwój.

Platforma ESG Standard – Krajowa Izba Gospodarcza:

Pełnimy rolę partnera merytorycznego *Platformy ESG Standard*, prowadzonej przez Krajową Izbę Gospodarczą. W ramach współpracy rozwijamy sekcję poświęconą kwestiom finansowym, publikując comiesięczne artykuły.

Działania są skierowane głównie do firm z sektora MŚP, które poszukują wsparcia we wdrażaniu zasad zrównoważonego rozwoju oraz do dużych przedsiębiorstw zarządzających rozbudowanymi łańcuchami dostaw.

Efektom partnerstwa w 2025 r. był rozwój dedykowanej sekcji dotyczącej finansów, organizacja webinaru tematycznego, udział eksperta KIG w wydarzeniach organizowanych przez Bank oraz comiesięczna promocja materiałów w mediach społecznościowych ESG Standard i KIG. Przedstawiciel Banku uczestniczył również w pracach Komitetu ds. ESG.

Przewodnik Zrównoważonej Transformacji Energetycznej – Polskie Stowarzyszenie ESG:

Zostaliśmy zaproszeni do współpracy przy projekcie *Przewodnik Zrównoważonej Transformacji Energetycznej* jako partner merytoryczny odpowiedzialny za opracowanie rozdziału poświęconego finansowaniu transformacji energetycznej. Publikacja była skierowana do firm działających w różnych sektorach – od MŚP po duże zakłady produkcyjne. W projekt zaangażowano przedstawicieli przedsiębiorstw prywatnych, instytucji publicznych oraz agencji rządowych (takich jak PARP, NFOŚiGW oraz PAIH).

Efektom partnerstwa była m.in. publikacja rozdziału poświęconego kwestiom finansowania w *Przewodniku Zrównoważonej Transformacji Energetycznej* oraz możliwość wykorzystania przewodnika w działaniach edukacyjnych i promocyjnych Banku. Premiera przewodnika odbyła się w listopadzie 2025 r.

Ziemia nie Atakuje! – Nowe narracje:

Objęliśmy rolę głównego patrona projektu *Ziemia nie Atakuje! – Nowe narracje*, wspierając działania związane z transformacją energetyczną. Partnerstwo koncentrowało się na promocji dobrych praktyk w zakresie ograniczania zużycia energii, redukcji emisji oraz rozwoju niskoemisyjnych źródeł energii.

Inicjatywa była skierowana do podmiotów realizujących cele transformacyjne w sektorze energetycznym, w tym przedsiębiorstw wdrażających rozwiązania prośrodowiskowe.

Efektom współpracy było przeprowadzenie badań, organizacja warsztatów oraz opracowanie bezpłatnego poradnika komunikacyjnego dla firm zaangażowanych w transformację energetyczną. Partnerstwo obejmowało również działania promocyjne w mediach społecznościowych, publikacje prasowe, spotkania z redakcjami oraz mailing do bazy ok. 8000 odbiorców. Prapremiera projektu miała miejsce podczas PRECOP w Katowicach, premiera odbyła się w listopadzie 2025 r.

Green Bonds: Od trendów do praktyki – GPW:

W kwietniu 2025 roku eksperci Banku poprowadzili warsztaty *Green Bonds: Od trendów do praktyki* organizowane przez GPW. Wydarzenie było skierowane do osób zainteresowanych pogłębieniem wiedzy na temat emisji zielonych i zrównoważonych obligacji. Podczas warsztatów przedstawiliśmy najnowsze statystyki i trendy rynkowe, omawiając doświadczenia związane z emisją zielonych obligacji zarówno na rynku krajowym, jak i międzynarodowym. Zaprezentowaliśmy również praktyczne studium przypadków, umożliwiające pełne zrozumienie procesu przygotowania i przeprowadzenia emisji – łącznie z wdrożeniem green bond framework oraz procesem związanym z Second-Party Opinion.

Przewodnik dla emitentów z zakresu zielonych obligacji – GPW:

Eksperti Banku, na zaproszenie GPW, wsparli merytorycznie opracowanie *Przewodnika dla emitentów z zakresu emisji zielonych obligacji*. Inicjatywa miała na celu edukację uczestników rynku kapitałowego w zakresie standardów emisji oraz wymogów prawnych i regulacyjnych. Publikacja w praktyczny sposób przybliżyła proces emisji zielonych obligacji, zawierając szczegółowe wytyczne dotyczące finansowania projektów proekologicznych, definiowania celów środowiskowych, powiązania środków z konkretnymi inwestycjami oraz procesu raportowania, zapewniając zgodność z zasadami zrównoważonego rozwoju.

Finansowanie klientów detalicznych

W segmencie klientów detalicznych realizujemy założenia *Strategii* przez wprowadzenie produktów dedykowanych celom proekologicznym, które odpowiadają na potrzeby rynku finansowania osób fizycznych. Bank maksymalizuje swoje szanse biznesowe w tym obszarze kontynuując oferowanie:

- Pożyczki Ekspresowej na cele EKO do 100 000 zł – pożyczka gotówkowa z prowizją 0% oraz obniżoną marżą/oprocentowaniem, w sytuacji gdy klient przeznaczy ją na cele EKO związane z zakupem / instalacją: m.in. odnawialnych źródeł energii: kolektorów słonecznych, paneli / ogniw fotowoltaicznych w tym magazynów energii, kotłów centralnego ogrzewania (z wykluczeniem kotłów węglowych oraz na ekogroszek), pomp ciepła oraz z wykorzystaniem ogrzewania geotermalnego, pojazdów z napędem elektrycznym lub hybrydowym, przydomowych oczyszczalni bio, wentylacji z odzyskiem ciepła, domowych stacji uzdatniania wody z ujęć własnych czy systemu odzysku wody deszczowej;
- EKO Kredyty mieszkaniowe – oferta kredytu z obniżoną marżą w przypadku, gdy klient w ramach kredytowanej nieruchomości zainwestuje w energooszczędne instalacje np. kolektorów słonecznych, panele/ogniwa fotowoltaiczne, w tym magazyny energii, pompy ciepła czy kotły c.o. z wykorzystaniem ogrzewania geotermalnego.

Od 1 listopada 2024 r. wdrożyliśmy nowy proces umożliwiający ocenę kryteriów charakterystyki energetycznej już w momencie ubiegania się przez klienta o kredyt hipoteczny. W przypadku spełnienia kryteriów wskaźnika EP wymaganych przez Bank klient także korzysta z niższej marży. Bank agreguje dane o dostarczonych Świadectwach Charakterystyki Energetycznej w celach statystycznych.





Mierniki i cele

Cele związane z łagodzeniem zmiany klimatu i przystosowaniem się do niej

[E1-4]

Monitoring rezultatów działań wynikających z polityki klimatycznej

Jak wspomnieliśmy w części [E1-2], *Strategia* precyzuje nasze kierunki dążeń i ambicje w zakresie zrównoważonego rozwoju, w tym w szczególności w obszarze adaptacji do zmian klimatu i ich łagodzenia. Wyniki realizacji celów i dążeń ustalonych w zakresie *Strategii* są przedmiotem kwartalnego nadzoru wewnętrznego oraz rocznych ujawnień dla interesariuszy zewnętrznych. Wskazane w *Strategii* cele nie korespondują w pełni z wymogami formalnymi ESRS E1.

W *Strategii* nie wprowadziliśmy specyficznych, krótko- i średnioterminowych celów klimatycznych dla portfela kredytów i inwestycji bądź operacji własnych Grupy Pekao. Takie cele zawarliśmy w *Planie Transformacji*, który nadaje odpowiednie ramy metodyczne i czasowe dla procesu dekarbonizacji; stosowne cele i przypisane im mierniki w tym zakresie są wprowadzone przez *Plan Transformacji*, przyjęty przez Zarząd 9 grudnia 2025 r. i opisane w części [E1-1].

Do celów wprowadzonych przez *Strategię* przypisaliśmy, tam gdzie zostały wskazane ilościowe progi, mierniki stosowane do oceny stopnia realizacji prowadzonych działań (szczegółowy opis w poniższej tabeli *Podsumowanie celów w zakresie środowiska Strategii Banku na lata 2025–2027 i Planu Transformacji Grupy Pekao*). Cele biznesowe wskazane w *Strategii* dotyczą kwot finansowych, a nie ekwiwalentu dwutlenku węgla. Wynika to z faktu, że nie są one nakierowane bezpośrednio na redukcję finansowanych emisji. Sprawozdawane przez nas poniżej cele i mierniki były zaprojektowane oraz wdrożone tak, aby transparentnie komunikować nasze cele biznesowe i nie zostały dostosowane do wymogów wynikających z europejskich standardów sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju. Niemniej w przypadkach, w których było to możliwe, odnieśliśmy się bezpośrednio do odpowiednich wymogów ESRS E1–4 w zakresie sprawozdania dotyczącego mierników podjętych przez nas działań.

Założenia i metodykę w zakresie celu dotyczącego portfela kredytów i inwestycji prezentowanego w *Strategii* opracowaliśmy w oparciu o krytyczną analizę działań grupy rówieśniczej; produkty tych prac nie podlegały ocenie zewnętrznego organu zapewniającego ich walidację. Definicje będące podstawą określenia celu strategicznego w odniesieniu do portfela kredytów i inwestycji zostały zbudowane w oparciu o wiedzę ekspercką, najlepsze praktyki rynkowe i standardy merytoryczne oparte o dowody naukowe i zebrane we wspomnianym wcześniej dokumencie *Sustainable Finance Framework*, który uwzględnia m.in. wytyczne Taksonomii UE (działalność z pozytywnym wpływem na środowisko oraz społeczeństwo), International Capital Market Association (Green Bond Principles i Sustainability-Linked Bond Principles), Loan Market Association (dla zielonych kredytów i Sustainability Linked-Loan Principles), Europejski Standard Zielonych Obligacji (EU GBS) zgodnie z Rozporządzeniem 2023/2631, oraz Climate Bonds Initiative.

Z ilościowym celem w zakresie finansowania gospodarki w obszarze łagodzenia i adaptacji do zmian klimatu wiąże się również kierunkowe, jakościowe dążenie biznesowe wprowadzane przez nas w *Strategii* polegające na rozwijaniu produktów oraz modeli współpracy z klientami, tak aby wspierać ich zrównoważoną transformację działalności.

Cel ilościowy związany z finansowaniem portfela kredytów i inwestycji wytyczony na lata 2025–2027 został zrealizowany na poziomie 8,492 mld zł, czyli 94% wobec opublikowanego strategicznego kumulatywnego celu na poziomie 9 mld zł wskazanego do realizacji do 2027 r.

Strategia nie wprowadza celów pośrednich ani kamieni milowych, zarówno w odniesieniu do celów związanych z redukcją gazów cieplarnianych z operacji własnych, jak i dla działań dotyczących portfela kredytów i inwestycji. Nie zmieniliśmy miernika wyników realizacji celu biznesowego od chwili ogłoszenia bieżącej *Strategii*.

Poniższa tabela podsumowuje w sposób syntetyczny zarówno cele zawarte w *Strategii*, jak również wytyczone, w ramach *Planu Transformacji*, cele dla portfela kredytów i inwestycji oraz operacji własnych omówione szerzej w części [\[E1-1\]](#).

Podsumowanie celów w zakresie środowiska w *Strategii Banku na lata 2025–2027* i *Planu Transformacji Grupy Pekao*:

CELE WYNIKAJĄCE ZE STRATEGII BANKU NA LATA 2025–2027				
CEL	OPIS MIERNIKA	PRZYJĘTY CEL 2027	POZIOM W ROKU 2024	2025
Kwota nowych projektów zielonych	Wyrażona w zł kwota nowego finansowania zielonych projektów	9 mld zł	n.d.	8,492 MLD zł

CELE WYNIKAJĄCE Z PLANU TRANSFORMACJI GRUPY KAPITAŁOWEJ				
CEL	OPIS MIERNIKA	PRZYJĘTY CEL 2030	POZIOM W ROKU 2024	2025
Cel redukcyjny w zakresie portfela korporacyjnego finansującego produkcję energii	Intensywność finansowanych emisji CO ₂ e (zakres 3 kat. 15) w [t CO ₂ e / MWh]	Cel w roku 2030: -39,5% względem roku bazowego	n.d.	0,322*
Cel redukcyjny w zakresie portfela finansującego nieruchomości detaliczne	Intensywność finansowanych emisji CO ₂ e (zakres 3 kat. 15) w [kg CO ₂ e / m ²]	Cel w roku 2030: -43,4% względem roku bazowego	n.d.	58,8*
Cel redukcyjny w zakresie operacji własnych (Zakres 1 i 2) – market-based	Emisje CO ₂ e w ujęciu absolutnym t CO ₂ e	Cel w roku 2030: -61% względem roku bazowego	32 154**	26 818***
Cel redukcyjny w zakresie operacji własnych (Zakres 1 i 2) – location-based	Emisje CO ₂ e w ujęciu absolutnym t CO ₂ e	Cel w roku 2030: -60% względem roku bazowego	48 129**	42 287***

* wskaźnik bazowy dla roku 2025 z *Planu Transformacji* ** wartość bazowa dla roku 2024 z *Planu Transformacji* *** wartość osiągnięta w roku 2025



Nowe finansowanie kwalifikowane jako zielone na potrzeby realizacji celu wskazanego w *Strategii* jest rozumiane jako finansowanie z nowych umów, oznakowanych jako zielone zgodnie z wewnętrzną definicją, uruchomionych od 2025 r. oraz podwyższeń finansowania³ istniejących umów oznakowanych jako zielone.

Wymóg dotyczący ujawniania informacji [E1-5] – Zużycie energii i koszyk energetyczny

W ramach wymogu E1-5 raportujemy informacje o całkowitym zużyciu energii przez Bank w wartości bezwzględnej, wskazując obszary poprawy naszej efektywności energetycznej, poziom ekspozycji na działalność związaną z węglem, ropą naftową i gazem oraz udział energii odnawialnej w naszym ogólnym koszyku energetycznym.

Przy opracowywaniu danych dotyczących zużycia energii, zgodnie z wymogami regulacyjnymi, uwzględniamy wyłącznie zużycie energii wynikające z procesów prowadzonych lub zarządzanych przez Grupę Pekao. W przedstawianych poniżej kalkulacjach zastosowaliśmy tę samą granicę kontroli, którą stosujemy dla wyliczeń emisji gazów cieplarnianych w ramach Grupy Pekao. Przedstawione przez nas zestawienie wyklucza surowce i paliwa, które nie są spalane w celu produkcji energii – z uwagi na charakter naszej działalności jako instytucji finansowej, nie realizujemy tego rodzaju operacji. Nie wykorzystujemy również paliwa jako surowca.

Informacje ilościowe odnoszące się do energii przedstawione w poniższej tabeli *Zużycie energii elektrycznej i koszyk energetyczny* są wyrażone w megawatogodzinach. W przypadkach, w których pierwotna informacja była wyrażona w innej jednostce, przeprowadziliśmy odpowiednie przeliczenia na megawatogodzinę przy zastosowaniu odpowiednich współczynników konwersji.

4. Podwyższenie rozumiane jako różnica pomiędzy bieżącą kwotą umowy, a poprzednią.

Przedstawione dane dotyczą każdorazowo energii rozumianej jako zużycie końcowe (rzeczywiście zużywanej przez Grupę Pekao energii). Produujemy energię odnawialną na własne potrzeby i w celu uniknięcia podwójnego liczenia wykazujemy tę energię jedynie w ramach zużycia paliwa; nie stosujemy metod kompensacji zużycia energii, a produkowana przez nas energia nie jest sprzedawana stronom trzecim. Do kategorii *energia zakupiona lub pozyskana* nie zaliczamy również energii pozyskanej w ramach Grupy Pekao.

Zużycie energii elektrycznej i koszyk energetyczny

ZUŻYCIE ENERGII I KOSZYK ENERGETYCZNY	2024 PRZED ZMIANA	2024* PO ZMIANIE	2025
1) Całkowite zużycie energii ze źródeł kopalnych (MWh)	69 165,09	69 292,07	60 515,40
Udział źródeł kopalnych w całkowitym zużyciu energii (%)	71%	71%	68%
2) Zużycie energii ze źródeł jądrowych (MWh)	0	0	0
Udział zużycia energii ze źródeł jądrowych w całkowitym zużyciu energii (%)	0%	0%	0%
3) Zużycie paliwa w przypadku źródeł odnawialnych, w tym biomasy (obejmujących również odpady przemysłowe i komunalne pochodzenia biologicznego, biogaz, wodór odnawialny itp.) (MWh)	0	0	0
4) Zużycie zakupionych lub pozyskanych energii elektrycznej, ciepła, pary wodnej i chłodzenia ze źródeł odnawialnych (MWh)	28 352,02	28 352,02	28 242,54
5) Zużycie energii odnawialnej produkowanej samodzielnie bez użycia paliwa (MWh)	53,70	53,70	46,91
6) Całkowite zużycie energii odnawialnej i niskoemisyjnej (MWh) (obliczone jako suma wierszy 3 - 5)	28 405,72	28 405,72	28 289,45
Udział źródeł odnawialnych w całkowitym zużyciu energii (%)	29%	29%	32%
Całkowite zużycie energii (MWh) [obliczone jako suma wierszy 1, 2, 6]	97 570,82	97 697,80	88 804,85

* Ze względu na rozwój metodyki kalkulacji śladu węglowego oraz korektę podejścia do prezentacji zużycia energii pochodzącej ze źródeł odnawialnych wyniki za 2024 r. zostały przeliczone ponownie.

Z uwagi na charakter prowadzonej w ramach Grupy Pekao działalności, nie rozliczamy pary wodnej, ciepła albo chłodzenia (rozumianych jako *energia odpadowa*) z procesów przemysłowych stron trzecich; podobnie nie rozliczamy wodoru odnawialnego lub nieodnawialnego. Na potrzeby wyliczenia emisji gazów cieplarnianych w zakresie 2 zaklasyfikowaliśmy energię elektryczną, parę wodną, ciepło lub chłodzenie na źródła odnawialne i nieodnawialne zgodnie z podejściem ostrożnościowym. Innymi słowy uznaliśmy energię za pochodzącą ze źródeł odnawialnych

jedynie w przypadku, w którym jej pochodzenie zostało wyraźnie wskazane w ustaleniach umownych z naszymi dostawcami (szczegóły dot. jednorocznego kontraktu i gwarancji pochodzenia opisaliśmy w rozdziale [E1-6]).

Nie prowadzimy działalności w sektorze o znacznym oddziaływaniu na klimat, w związku z czym nie przedstawiamy struktury zużycia energii według rodzaju paliwa kopalnego.

Jako Grupa Pekao nie działamy w sektorach ze znacznym wpływem na klimat, w związku z czym nie przedstawiamy w niniejszym sprawozdaniu informacji związanych z energochłonnością kalkulowaną na podstawie przychodów netto.

Emisje gazów cieplarnianych zakresów 1, 2 i 3 brutto oraz całkowite emisje gazów cieplarnianych [E1-6]

Dokonując obliczeń emisji gazów cieplarnianych w zakresach 1 i 2 bazujemy na metodyce kalkulacji wg GHG Protocol Corporate Standard. Ze względu na profil prowadzonej działalności nie podlegamy pod Europejski System Handlu Emisjami. Zakres kalkulacji obejmuje dane Grupy Pekao. Wyliczenia oparliśmy o zbierane wewnętrznie dane dotyczące wolumenów zużytych surowców (np. energia elektryczna, benzyna, kilometr) oraz informacje publikowane przez Krajowy Ośrodek Bilansowania i Zarządzania Emisjami (KOBIZE), Urząd Regulacji Energetyki (URE), Department for Environment, Food and Rural Affairs UK (DEFRA) oraz informacje pochodzące od dostawców energii elektrycznej. Nie identyfikujemy emisji biogenicznych w zakresach 1 i 2. W 2025 r. nie prowadziliśmy zestawienia pozwalającego identyfikować udział danych pierwotnych w procesie kalkulacji śladu węglowego w operacjach własnych. Emisje gazów cieplarnianych są wyrażone każdorazowo w tonach ekwiwalentu dwutlenku węgla. Do wyliczeń nie wykorzystywaliśmy zewnętrznych narzędzi obliczeniowych.

W bilansie gazów cieplarnianych dla zakresu 3 sporządzonym zgodnie z wytycznymi *GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard* wykazujemy w 2025 r. następujące kategorie: 1, 2, 6, 7 oraz 15. Oszacowanie w roku 2025 w celu określenia materialności emisji z tych kategorii wykazało, że jedynie kat. 1 (zakupione towary), 2 (dobra kapitałowe), 7 (dojazdy pracowników) przekroczyły przyjęty próg materialności 0,05% udziału w emisjach wyliczonych dla zakresu 3. Dodatkowo ze względu na obserwowaną praktykę rynkową, zdecydowaliśmy się włączyć do katalogu wykazywanych istotnych kategorii emisji zakresu 3, kategorię 6 (podróże służbowe), mimo że udział tych emisji w całkowitych emisjach zakresu 3 nie przekroczył wyznaczonego progu. Ze względu na marginalny udział lub brak biznesowej istotności z zakresu 3 wykluczaliśmy w 2025 r. pozostałe kategorie.

W bieżącym roku sprawozdawczym nie identyfikujemy biogenicznych emisji ze spalania lub biodegradacji biomasy w żadnej kategorii emisji w naszym łańcuchu wartości.

Wyliczone emisje gazów cieplarnianych wyrażamy każdorazowo w tonach ekwiwalentu dwutlenku węgla. Zakresem kalkulacji kategorii 1, 2, 6 i 7 oraz 15 objęliśmy odpowiednio procesy i ekspozycje finansowe Banku oraz wszystkich spółek zależnych. Tym samym pokryliśmy wszystkie jednostki objęte kontrolą operacyjną Grupy Pekao. Kalkulacją objęliśmy również portfel leasingu finansowego. Jednocześnie z wyliczeń wyłączyliśmy aktywa w łańcuchu wartości – nie uwzględniliśmy aktywów i inwestycji zarządzanych przez Grupę Pekao, a nie ujętych na bilansie Grupy, takie jak aktywa zarządzanych przez Grupę funduszy inwestycyjnych.

W odniesieniu do kategorii 15 zakresu 3 identyfikujemy trzy kategorie aktywów finansowych (wg prezentacji w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym), które zostały objęte kalkulacją śladu węglowego: aktywa finansowe inne niż przeznaczone do obrotu obowiązkowo wyceniane według wartości godziwej przez rachunek zysków i strat, aktywa finansowe wyceniane według wartości godziwej przez inne całkowite dochody, aktywa finansowe wyceniane według zamortyzowanego kosztu.

Podkreślamy jednak, że wskaźnik jakości danych wykorzystywanych do kalkulacji śladu węglowego jest wyliczany dla klas aktywów w rozumieniu Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), a nie wg kategorii prezentowanych w sprawozdaniu finansowym.

- Portfel finansowań dla przedsiębiorstw, w tym ekspozycji ogólnego przeznaczenia – 4,05
- Portfel akcji i obligacji korporacyjnych – 3,72
- Portfel project finance – 4,39
- Portfel kredytów zabezpieczonych hipotecznie – nieruchomości komercyjne – 2,09
- Portfel kredytów zabezpieczonych hipotecznie – nieruchomości detaliczne – 2,95
- Portfel finansowań pojazdów silnikowych – 3,97

Na potrzeby wyliczeń dotyczących portfela obligacji skarbowych wykorzystaliśmy dane ze źródeł rekomendowanych przez PCAF – Banku Światowego oraz bazy danych utrzymywane przez agendę ONZ ws. zmian klimatu (United Nations Climate Change).

Wyliczeniami śladu węglowego pokryliśmy 83,87% wartości aktywów bilansowych Grupy Pekao (w 2024 roku wartość ta wyniosła 77,82%).

Obliczenia przeprowadziliśmy w ramach poniżej wymienionych klas aktywów, zdefiniowanych przez globalny standard rachunkowości i sprawozdawczości w zakresie gazów cieplarnianych dla branży finansowej opracowany przez Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), którego jesteśmy członkiem od lipca 2024 r. Kalkulacją pokryliśmy wszystkie zdefiniowane przez ten standard klasy aktywów występujące w Grupie Pekao:

- portfel finansowań dla przedsiębiorstw, w tym ekspozycji ogólnego przeznaczenia (business loans and unlisted equity) oraz kredytów celowych (project finance),
- portfel ekspozycji z tytułu finansowania pojazdów (motor vehicle loans), który w Grupie Pekao jest rozumiany jako ekspozycje kredytowe i ekspozycje leasingowe,

- portfel kredytów zabezpieczonych hipotecznie, w tym hipoteki detaliczne (mortgages) oraz komercyjne (commercial real estate),
- portfel notowanych akcji i obligacji korporacyjnych (listed equity and corporate bonds),
- portfel finansowań dotyczących długu publicznego (sovereign debt).

Obliczenia dla poszczególnych klas aktywów przeprowadziliśmy zgodnie z globalnym standardem rachunkowości i sprawozdawczości w zakresie gazów cieplarnianych dla branży finansowej opracowanym przez PCAF.

Kalkulacje finansowe emisji związanych z Grupą Pekao oparliśmy natomiast na danych pochodzących z wewnętrznych i zewnętrznych źródeł. Zakres danych pozyskiwanych ze źródeł zewnętrznych obejmował m.in.:

- dane zawarte w Centralnym rejestrze charakterystyki energetycznej budynków prowadzonym przez Ministra Rozwoju i Technologii,
- średnie wskaźniki emisyjności zawarte w europejskiej bazie danych wskaźników emisji budynków prowadzonej przez PCAF wykorzystane na potrzeby kalkulacji finansowanych emisji związanych z kredytami hipotecznymi,
- zgłoszone emisje (informacje na temat emisji zebrane bezpośrednio od kredytobiorcy lub spółki, w której dokonano inwestycji),
- średnie wskaźniki emisyjności zawarte w europejskiej bazie danych wskaźników emisji dla poszczególnych kategorii aktywów prowadzonej przez PCAF,
- dane finansowe oraz dane dotyczące raportowanych przez klientów korporacyjnych emisji pozyskane z ich raportów niefinansowych oraz dostępnych baz danych.

Odsetek emisji finansowanych gazów cieplarnianych w portfelu Grupy Pekao obliczony w oparciu o dane pierwotne (świadczenia charakterystyki energetycznej oraz informacje pozyskane ze sprawozdań przedsiębiorstw) w roku 2025 wyniósł 22,3%⁵ (w 2024 roku wartość ta wyniosła 40%).

5. Wyliczenia nie obejmują portfela finansującego pojazdy silnikowe (brak danych).



Pozostałe kategorie zakresu 3 identyfikowane jako istotne

W odniesieniu do kategorii 1 zakresu 3 objęliśmy wyliczeniami emisje powiązane z produkcją towarów (czyli produkty materialne) lub świadczeniem usług (produkty niematerialne), które zakupiliśmy od naszych dostawców. Na potrzeby wyliczeń emisji gazów cieplarnianych zastosowaliśmy podejście ilościowo-kosztowe stosując, w przypadkach kiedy było to możliwe, współczynniki emisji ilościowe (odnoszące się do liczby sztuk zakupionych produktów) publikowane przez producentów tych towarów. Z wyliczeń tej kategorii wyłączyliśmy pozycje, które zostały zakwalifikowane do zakresów 1 i 2 (m.in. usługi i produkty dotyczące zakupu energii elektrycznej i ciepłej, paliwa do samochodów należących do naszej floty służbowej) oraz produkty dostarczone i usługi świadczone przez Spółki w ramach Grupy Pekao.

W odniesieniu do kategorii 2 zakresu 3 wyliczeniami objęliśmy emisje powiązane z produkcją zakupionych przez nas dóbr kapitałowych (z wyłączeniem emisji wynikających z użytkowania dóbr kapitałowych, kwalifikowanych przez nas do zakresu 1 lub 2 w zależności od rodzaju tych dóbr). Analogicznie do kategorii 1 zakresu 3 również posłużyliśmy się metodą ilościowo-kosztową.

W odniesieniu do kategorii 6 zakresu 3 wyliczeniami objęliśmy emisje wiążące się z podróżami służbowymi w pojazdach obsługiwanych przez osoby trzecie (tzn. podróże samolotem, pociągiem, autobusem, samochodem osobowym). Emisje związane z transportem w pojazdach, które są własnością lub pod kontrolą Grupy uwzględniliśmy w zakresie 1 (zużycie paliwa) albo w zakresie 2 (zużycie energii elektrycznej). Do wyliczeń wykorzystaliśmy wskaźniki DEFRA 2025 oraz dane wewnętrzne Grupy Pekao o podróżach służbowych i liczbie zatrudnionych pracowników.

W odniesieniu do kategorii 7 zakresu 3 wyliczeniami objęliśmy emisje wynikające z transportu pracowników między miejscami zamieszkania a miejscem pracy (tzn. podróże samochodem, autobusem, koleją, itd.). Emisje wyliczyliśmy w oparciu o wyniki wewnętrznej ankiety przeprowadzonej w 2025 r. Na podstawie tych danych i informacji o całkowitej liczbie zatrudnionych w Grupie Pekao, skalkulowaliśmy całkowite emisje w tej kategorii.

Odsetek emisji gazów cieplarnianych w portfelu Grupy Pekao obliczony w oparciu o dane pierwotne dla poszczególnych kategorii zakresu 3 identyfikowanych jako istotne wyniosły odpowiednio:

- kategoria 1 – 2,72%,
- kategoria 2 – 0,02%,
- kategoria 6 – 95,76%,
- kategoria 7 – 18,78%,
- kategoria 15 – 22,3%.



Emisje gazów cieplarnianych z podziałem na zakresy 1, 2 i 3 w Grupie Pekao

	GRUPA PEKAO							
	DANE RETROSPEKTYWNE**				CELE POŚREDNIE I LATA, KTÓRYCH DOTYCZY CEL*			
	2024 przed zmianą	2024*** po zmianie	2025	% 2025/2024	2025	2030	2050	Roczny cel w % / 2024
EMISJE GAZÓW CIEPLARNIANYCH Z ZAKRESU 1								
Emisje gazów cieplarnianych brutto z zakresu 1 w tonach metrycznych ekwiwalentu CO ₂	8 704	8 650	8 349	97%	7 807	6 291	n.d.	90%
Odsetek emisji gazów cieplarnianych zakresu 1 z regulowanych systemów handlu emisjami (%)	8 704	8 650	8 349	97%	7 807	6 291	n.d.	90%
EMISJE GAZÓW CIEPLARNIANYCH Z ZAKRESU 2								
Emisje gazów cieplarnianych brutto z zakresu 2 w tonach metrycznych ekwiwalentu CO ₂ (location based)	24 498	39 865	33 991	85%	34 886	12 774	n.d.	88%
Emisje gazów cieplarnianych brutto z zakresu 2 w tonach metrycznych ekwiwalentu CO ₂ (market based)	24 604	23 916	18 523	77%	20 498	6 321	n.d.	86%
ZNACZĄCE EMISJE GAZÓW CIEPLARNIANYCH ZAKRESU 3								
Całkowite pośrednie emisje gazów cieplarnianych brutto (zakres 3) w tonach metrycznych ekwiwalentu CO ₂	14 657 189	14 657 189	12 357 144	84%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
1) Zakupione produkty i usługi	n.d.	n.d.	28 793	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
2) Dobra kapitałowe	n.d.	n.d.	168 567	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
6) Podróże służbowe	n.d.	n.d.	332	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
7) Dojazdy pracowników do pracy	n.d.	n.d.	9030	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
15) Inwestycje	14 657 189	14 657 189	12 150 422	83%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
CAŁKOWITE EMISJE GAZÓW CIEPLARNIANYCH								
Całkowite emisje w tonach metrycznych ekwiwalentu CO ₂ (location-based)	32 382	14 705 704	12 399 484	84%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Całkowite emisje w tonach metrycznych ekwiwalentu CO ₂ (market-based)	32 513	14 689 755	12 384 016	84%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

* Cele nie uwzględniają emisji CO₂e pochodzących z uzupełniania czynników chłodniczych w instalacjach nie znajdujących się pod kontrolą Grupy Kapitałowej Banku Pekao S.A.

** W związku z zatwierdzeniem przez Zarząd Banku Planu Transformacji Grupy Kapitałowej Banku Pekao S.A. w 2025 r., dokonano zmiany, w wyniku której w niniejszym raporcie rokiem bazowym jest rok 2024, zastępujący dotychczasowy rok bazowy 2022.

*** Ze względu na rozwój metodyki kalkulacji śladu węglowego oraz korektę podejścia do prezentacji zużycia energii pochodzącej ze źródeł odnawialnych, wyniki za 2024 r. zostały przeliczone ponownie. Dane po rekalkulacji pełnią rolę jednocześnie roku bazowego oraz informacji porównawczych.

Emisje gazów cieplarnianych z podziałem na zakresy 1, 2 i 3 w Banku i spółkach zależnych

	BANK								SPÓŁKI ŁĄCZNIE							
	DANE RETROSPEKTYWNE*				CELE POŚREDNIE I LATA, KTÓRYCH DOTYCZY CEL				DANE RETROSPEKTYWNE*				CELE POŚREDNIE I LATA, KTÓRYCH DOTYCZY CEL			
	2024 przed zmiana	2024** po zmianie	2025	% 2025/2024	2025	2030	2050	Roczny cel w % / 2024	2024 przed zmiana	2024** po zmianie	2025	% 2025/2024	2025	2030	2050	Roczny cel w % / 2024
EMISJE GAZÓW CIEPLARNIANYCH Z ZAKRESU 1																
Emisje gazów cieplarnianych brutto z zakresu 1 w tonach metrycznych ekwiwalentu CO ₂	7 667	7 667	7 317	95%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	1037	984	1 032	105%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Odsetek emisji gazów cieplarnianych zakresu 1 z regulowanych systemów handlu emisjami (%)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
EMISJE GAZÓW CIEPLARNIANYCH Z ZAKRESU 2																
Emisje gazów cieplarnianych brutto z zakresu 2 w tonach metrycznych ekwiwalentu CO ₂ (location based)	23 306	38 522	33 173	86%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	1 193	1 342	818	61%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Emisje gazów cieplarnianych brutto z zakresu 2 w tonach metrycznych ekwiwalentu CO ₂ (market based)	23 269	22 803	17 853	78%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	1 335	1 113	669	60%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
ZNACZĄCE EMISJE GAZÓW CIEPLARNIANYCH ZAKRESU 3																
Całkowite pośrednie emisje gazów cieplarnianych brutto (zakres 3) w tonach metrycznych ekwiwalentu CO ₂	11 809 197	11 809 197	9 239 390	78%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	2 847 993	2 847 993	3 117 753	109%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
1) Zakupione produkty i usługi	n.d.	n.d.	25065	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	2728	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
2) Dobra kapitałowe	n.d.	n.d.	12290	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	156278	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
6) Podróże służbowe	n.d.	n.d.	281	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	51	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
7) Dojazdy pracowników do pracy	n.d.	n.d.	7961	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	1069	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
15) Inwestycje	11 809 197	11 809 197	9 192 974	78%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	2 847 993	2 847 993	2 957 628	104%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
CAŁKOWITE EMISJE GAZÓW CIEPLARNIANYCH																
Całkowite emisje w tonach metrycznych ekwiwalentu CO ₂ (location-based)	30 152	11 855 386	9 279 880	78%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	2 230	2 850 319	3 119 603	109%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Całkowite emisje w tonach metrycznych ekwiwalentu CO ₂ (market-based)	30 141	11 839 667	9 264 560	78%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	2 372	2 850 090	3 119 454	109%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

* W związku z zatwierdzeniem przez Zarząd Banku Planu Transformacji Grupy Kapitałowej Banku Pekao S.A. w 2025 r., dokonano zmiany, w wyniku której w niniejszym raporcie rokiem bazowym jest rok 2024, zastępujący dotychczasowy rok bazowy 2022.

** Ze względu na rozwój metodyki kalkulacji śladu węglowego oraz korektę podejścia do prezentacji zużycia energii pochodzącej ze źródeł odnawialnych, wyniki za 2024 r. zostały przeliczone ponownie. Dane po rekalkulacji pełnią rolę jednocześnie roku bazowego oraz informacji porównawczych.

Wskaźnik intensywności emisji gazów cieplarnianych do przychodów:

INTENSYWNOŚĆ EMISJI GAZÓW CIEPLARNIANYCH NA PRZYCHODY NETTO*	2024	2025
Całkowite emisje gazów cieplarnianych (według metody opartej na lokalizacji) na przychody netto (t ekwiwalentu CO ₂ /tys zł)	0,65	0,53
Całkowite emisje gazów cieplarnianych (według metody opartej na rynku) na przychody netto (t ekwiwalentu CO ₂ /tys zł)	0,65	0,53

* Jako przychody netto określamy przychody Grupy Pekao z tytułu odsetek, prowizji i dywidend (wartości są zgodne ze Sprawozdaniem Finansowym Banku za 2025 r.).

Projekty usuwania gazów cieplarnianych i ograniczania emisji gazów cieplarnianych finansowane za pomocą jednostek emisji dwutlenku węgla [E1-7]

Celem ujawnienia informacji na temat projektów usuwania gazów i ograniczania emisji gazów cieplarnianych finansowanych za pomocą jednostek emisji dwutlenku węgla jest zapewnienie wiedzy na temat działań jednostki służących trwałemu usunięciu lub aktywnemu wspieraniu usuwania gazów cieplarnianych z atmosfery, potencjalnie z myślą o osiągnięciu celów w zakresie neutralności emisyjnej. Zakres tych ujawnień jest nieadekwatny do prowadzonej przez nas działalności, z uwagi na fakt, że ani jako Bank ani jako Grupa Pekao nie realizujemy takich projektów w ramach operacji własnych. Jeśli nawet Bank posiada zaangażowanie kapitałowe w realizację takich projektów w ramach swojego łańcucha wartości, ze względu na brak kontroli nad tymi projektami, nie spełnia on wymogów dotyczących aktywnego wspierania wyżej wymienionych działań.

Ustalanie wewnętrznych cen emisji dwutlenku węgla [E1-8]

Przedmiotem ujawnienia jest informacja, czy Grupa Pekao stosuje systemy ustalania wewnętrznych cen emisji dwutlenku węgla, a jeśli tak, to w jaki sposób pomagają one w podejmowaniu decyzji i zachęcają do realizacji polityk i celów związanych z klimatem. Ze względu na fakt, iż zarówno ani jako Grupa Pekao ani jako Bank nie prowadzimy handlu emisjami dwutlenku węgla, zakres ujawnienia nie dotyczy naszej działalności.

Przewidywane skutki finansowe wynikające z istotnych ryzyk fizycznych i ryzyk przejścia oraz potencjalnych szans związanych z klimatem [E1-9]

Zgodnie z rozporządzeniem delegowanym przyjętym przez Komisję Europejską z dn. 11.07.2025 r., które wprowadza zmiany do Dodatku C do Rozporządzenia delegowanego Komisji (UE) 2023/2772 z dnia 31 lipca 2023 r., jednostki z tzw. pierwszej fali, czyli objęte obowiązkiem raportowania zgodnie z reżimem europejskich standardów sprawozdawczości zrównoważonej w roku 2025 za rok obrotowy 2024, mają możliwość pomijania informacji zawartych w E1-9 w sprawozdaniach za rok 2025 oraz 2026. Korzystamy z tej możliwości w bieżącym raporcie.





Taksonomia UE

Wszystkie tabele taksonomiczne znajdą Państwo pod poniższym kodem QR:



Również po kliknięciu w [link](#).

Informacje dotyczące kwestii społecznych





Własne zasoby pracownicze

[ESRS S1]

Ponad 90% (92,3%) pracowników Grupy Pekao stanowią osoby zatrudnione w Banku. I to Bank, jako spółka dominująca, pełni wiodącą rolę w wyznaczaniu standardów i tworzeniu praktyk w obszarze zarządzania personelem w całej organizacji. Wpływy w zakresie własnych zasobów pracowniczych uznane za istotne w Banku mają przełożenie na pozostałe spółki w Grupie. Z tego względu charakterystykę kwestii pracowniczych opieramy głównie na informacjach dotyczących osób zatrudnionych w spółce dominującej.

Zarządzanie wpływami, ryzykami i szansami

[SBM-3]

Kwestie społeczne, w tym pracownicze, zajmują szczególne miejsce w *Strategii*. Kładziemy silny nacisk na aspekty związane z inkluzywnością w strukturze zatrudnienia kadry menedżerskiej i równością pod względem wynagrodzeń. Równie istotnym obszarem pozostaje zaangażowanie naszych pracowników oraz ich identyfikacja z organizacją, którą chcemy rozwijać zgodnie ze zredefiniowanymi: misją i wizją. Do realizacji tych założeń potrzebujemy silnej i stabilnej kultury organizacyjnej, którą postanowiliśmy wzmocnić o nowe wartości. Do dotychczasowych: PROSTO, RAZEM, ODWAŻNIE i ODPOWIEDZIALNIE dołączyliśmy więc: Z DETERMINACJĄ, OTWARCIE i UCZCIWIE, wskazując tym samym na obowiązujące standardy współpracy, preferowany styl działania i pożądane postawy.

Mamy ambicję, by tworzyć coś więcej niż miejsce pracy – stanowić społeczność, w której każdy może realizować swój potencjał i ambicje, w oparciu o bezpieczne i stabilne warunki pracy sprzyjające wzrostowi motywacji, satysfakcji i zaangażowaniu pracowników. Dlatego też stosujemy odpowiednie regulacje i wdrażamy działania zróżnicowane pod względem tematyki czy grupy obiorców, które wspierają naszych pracowników w osiąganiu założonych przez nich celów. W ten sposób staramy się nie tylko zatrzymać nasz personel, lecz także pozyskać z rynku utalentowanych kandydatów nastawionych na współpracę, przedsiębiorczych i innowacyjnych, którzy wzmocnią organizację w jej działaniach strategicznych.

Nasze podejście do kwestii pracowniczych znajduje uznanie na rynku, plasując Bank Pekao w gronie najlepszych pracodawców w kraju. Świadczy o tym, między innymi, otrzymany już po raz piętnasty tytuł *Top Employer 2025*. Zajmując jako Bank jedno z miejsc w pierwszej dziesiątce w grupie blisko osiemdziesięciu nagrodzonych firm, potwierdziliśmy skuteczność praktyk zarządzania zasobami ludzkimi w tworzeniu organizacji, w której kluczowe znaczenie ma troska o pracowników, ich rozwój i *dobrostan*.

W skład naszych zasobów pracowniczych wchodzi:

- pracownicy, na których wpływamy jako Bank: pracownicy zatrudnieni w oparciu o umowę o pracę (na czas określony i nieokreślony),
- osoby zatrudnione na podstawie umów cywilnoprawnych (umowa zlecenie, dzieło),
- osoby niebędące pracownikami: osoby świadczące usługi w oparciu o umowy współpracy (B2B) lub kontrakty.

Zidentyfikowane istotne wpływy związane z własnymi pracownikami dotyczą głównie pracowników zatrudnionych w oparciu o umowę o pracę oraz związanych z Bankiem na podstawie umów cywilnoprawnych (umowa o dzieło i zlecenie); wpływy te opisujemy w rozdziale [\[IRO-1\]](#).

Polityki związane z własnymi zasobami pracowniczymi [S1-1]

Regulacje wewnętrzne w naszej organizacji: polityki, procedury, zasady, regulaminy, są zgodne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, zasadą równości wobec prawa i niedyskryminacją w zatrudnieniu. Regulacje te dotyczą głównie pracowników zatrudnionych w oparciu o umowę o pracę oraz związanych z Bankiem na podstawie umów cywilnoprawnych (umowa o dzieło i zlecenie) i mają na celu wspieranie procesu właściwego zarządzania organizacją, a także zarządzanie istotnymi wpływami, ryzykami i szansami związanymi z własnymi zasobami pracowniczymi.

W przypadku osób niebędących pracownikami przedsiębiorstwa, ale należących do grona jego własnych zasobów pracowniczych, stosujemy ogólne przepisy prawa. Ponadto kwestie regulacyjne dotyczące grupy osób niebędących pracownikami, a należących do grona własnych zasobów pracowniczych, prezentujemy w ramach ujawnienia, które wprost się do nich odnosi.

Prawa Człowieka w kontekście Kodeksu Postępowania Grupy Pekao

Jako instytucja zaufania publicznego przestrzegamy przepisów obowiązującego prawa i zaleceń nadzorczych, stosując najlepsze praktyki rynkowe i uznane standardy obsługi. Nie dopuszczamy i nie akceptujemy żadnych przejawów przemocy i łamania praw człowieka, a każdy z pracowników jest odpowiedzialny za utrzymanie przyjaznej atmosfery współpracy, zgodnej z podstawowymi wartościami i przyjętymi zasadami etycznego postępowania. Zobowiązujemy się do poszanowania praw i godności człowieka w każdym aspekcie naszej działalności, co manifestujemy m.in. w *Kodeksie Postępowania Grupy Pekao* (dalej: *Kodeks Postępowania*). Dokument w szerokim ujęciu prezentuje określone ramy postępowania i adresuje kwestie związane z prawami człowieka w naszej organizacji, jednak sam w sobie nie stanowi polityki w rozumieniu minimalnych wymogów raportowania (MDR-P).

W *Kodeksie Postępowania* prezentujemy najważniejsze wartości i zasady obowiązujące w Grupie Pekao we wszystkich obszarach jej działalności oraz w kulturze organizacyjnej i systemie wartości. Na łamach dokumentu otwarcie przyznajemy, że *"Szczepimy i chronimy prawa człowieka zgodnie z przepisami prawa i międzynarodowymi standardami"*.

Postanowienia *Kodeksu Postępowania*, które wskazują na kwestie takie jak, m.in.: poszanowanie praw człowieka, uczciwość w relacjach z pracownikami, etyczne działanie, mechanizmy zgłaszania skarg, podejmowanie działań na rzecz zrównoważonego rozwoju i ciągły dialog z interesariuszami, w sposób pośredni można odnieść jako implementację Wytycznych ONZ.

Więcej informacji na temat *Kodeksu Postępowania Grupy Pekao* zamieściliśmy w rozdziale [\[ESRS G1\]](#).

Standardy społeczne i środowiskowe zawarliśmy także w [\[regulacjach zakupowych\]](#). W ten sposób propagujemy je także wśród naszych pośredników, kontrahentów i dostawców w ramach działań podejmowanych w celu zapewnienia etycznego, uczciwego i zrównoważonego łańcucha wartości.



TWORZYMYPRIYJAZNE I NOWOCZESNE MIEJSCE PRACY



Ponadto, będąc członkiem United Nations Global Compact, w pełni identyfikujemy się z 10 Zasadami Global Compact, wspierając działania na rzecz zrównoważonego rozwoju, w tym inicjatywy dotyczące przestrzegania praw człowieka czy poprawy warunków pracy.

10 Zasad Global Compact:

1. Popieranie i przestrzeganie praw człowieka przyjętych przez społeczność międzynarodową
2. Eliminacja wszelkich przypadków łamania praw człowieka przez firmę
3. Poszanowanie wolności stowarzyszania się
4. Eliminacja wszelkich form pracy przymusowej
5. Zniesienie pracy dzieci
6. Efektywne przeciwdziałanie dyskryminacji w sferze zatrudnienia
7. Prewencyjne podejście do środowiska naturalnego
8. Podejmowanie inicjatyw mających na celu promowanie postawy odpowiedzialności ekologicznej
9. Stosowanie i rozpowszechnianie przyjaznych środowisku technologii
10. Przeciwdziałanie korupcji we wszystkich formach, w tym wymuszeniom i łapówkarstwu

W celu usystematyzowania procesów i mechanizmów monitorujących potencjalne naruszenie zasad inicjatywy Global Compact i Wytycznych OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych, we wrześniu 2025 r. wdrożyliśmy *Procedurę ujawniania informacji przez Bank Pekao S.A. z zakresu przestrzegania zasad inicjatywy United Nations Global Compact* (Zarządzenie nr C/20/2025 z 19.09.2025 r.). Zgodnie z przyjętą regulacją, przegląd i ocena realizacji przestrzegania ww. zasad będą odbywać się w rocznym cyklu raportowym, na bazie wybranych wskaźników i danych przekazywanych przez jednostki Banku. Poprzez implementację tej procedury spełniamy wymogi wynikające z *Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/2088 z 27 listopada 2019 r. dotyczącego ujawniania informacji związanych ze zrównoważonym rozwojem w sektorze usług finansowych, tzw. Rozporządzenia SFDR (Sustainable Finance Disclosure Regulation)*.

Bezpieczne warunki zatrudnienia

Jako pracodawca dbamy o stabilność zatrudnienia, co potwierdzają m.in. dane dotyczące niskiego wskaźnika rotacji pracowników – 10,52%, oraz średniego stażu pracy – 15 lat – osób zatrudnionych na umowę o pracę z wyłączeniem osób zatrudnionych na 0,1 etatu (wg stanu na 31.12.2025 r.). Długofalowa współpraca jest przejawem wysokiego poziomu satysfakcji naszych pracowników i bazuje na trwałych relacjach budowanych w oparciu o bezpieczne warunki zatrudnienia w formie odpowiednich regulacji stosowanych w Banku.

Podstawowym dokumentem w zakresie organizacji i zasad pracy w Banku jest *Regulamin Pracy* (dalej: *Regulamin*). Jest on wewnątrzzakładowym źródłem prawa pracy; reguluje prawa i obowiązki pracodawcy oraz pracowników zatrudnionych na podstawie umowy o pracę, niezależnie od charakteru wykonywanych obowiązków i zajmowanego stanowiska. Każdego nowo zatrudnionego pracownika zobowiązujemy do poświadczenia zapoznania się z treścią tego dokumentu. *Regulamin* poddajemy cyklicznym przeglądom, a w razie potrzeby – aktualizujemy jego zapisy w porozumieniu z organizacjami związkowymi oraz w oparciu o przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

W przypadku wypowiedzeń stosujemy okresy wynikające z *Kodeksu pracy* lub bezpośrednio z zapisów zawartych w umowach o pracę, które zapewniają co najmniej takie same korzyści jak te określone w prawie pracy. W 2025 r. stosowaliśmy przeważnie jedno- lub trzymiesięczne okresy wypowiedzenia. Poza tym w zakresie wypowiedzenia umów o pracę prowadzimy konsultacje zgodnie z obowiązującymi w kraju przepisami.

Za przygotowanie i wdrożenie poszczególnych regulacji dotyczących własnych zasobów pracowniczych Banku – po akceptacji przez Prezesa Zarządu odpowiedzialnego za obszar zasobów ludzkich – odpowiada Pion Ludzi, Organizacji i CX.



Czas pracy pracowników i równowaga między ich życiem zawodowym a prywatnym

Umożliwiamy naszym pracownikom wykonywanie pracy poza siedzibą pracodawcy na zasadach ściśle określonych w *Porozumieniu dotyczącym zasad wykonywania pracy zdalnej*, zawartym między Bankiem a Związkami Zawodowymi na podstawie znowelizowanych przepisów Kodeksu pracy. Porozumienie to w sposób szczegółowy określa zarówno organizację pracy w trybie zdalnym, jak i związane z tym prawa i obowiązki po stronie pracodawcy i pracownika. Poza tym, biorąc pod uwagę oczekiwania naszych pracowników, każdorazowo indywidualnie rozpatrujemy wnioski dotyczące niestandardowych godzin pracy lub zmiany miejsca wykonywania pracy zdalnej, wykazując elastyczne podejście do ich potrzeb. Dodatkowo pracownikom wychowującym dzieci poniżej 8. roku życia umożliwiamy realizację pracy zdalnej w szerszym zakresie.

Odpowiednia płaca

Poprzez spójny system wynagradzania, uwzględniający świadczenia pozapłacowe, sprawiedliwie traktujemy naszych pracowników i gwarantujemy im odpowiednie płace. Ważne miejsce w ww. systemie zajmuje strategia wynagradzania, zawarta w obowiązujących regulacjach wewnętrznych, która sprzyja ochronie i wzmocnieniu reputacji Banku.

Główną regulację stanowi *Polityka Wynagrodzeń Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna* (dalej: *Polityka Wynagrodzeń*), dostępna w intranecie. Polityka ta odzwierciedla misję i wartości w podejściu Banku do systemów wynagradzania, a zwłaszcza:

- definiuje filary wynagradzania, zarządzanie strukturą, procesami korporacyjnymi i organizacyjnymi,
- potwierdza wymagania zgodności przyjętych systemów wynagradzania z powszechnie obowiązującym prawem,
- określa zasady monitorowania praktyk rynkowych oraz podejście do zagadnienia systemów wynagradzania zapewniających trwałość funkcjonowania Banku.

Struktura wynagradzania zapewnia bezpośrednie powiązanie pomiędzy wynagrodzeniem a osiąganymi wynikami poprzez: gwarantowanie stabilności finansowej oraz poziomów wynagrodzenia zmiennego odpowiednich do możliwości finansowych Banku, ustanowienie pułapów wynagrodzenia opartego o wyniki oraz opracowanie systemów motywacyjnych przewidujących minimalne poziomy wyników Banku, poniżej których premia nie jest wypłacana. Wynagrodzenie zmienne obejmuje wszystkie składniki wynagrodzenia, których przyznanie uzależnione jest od wyniku, a jego wypłata jest bezpośrednio uzależniona od osiągnięć indywidualnych, oceny zgodności oraz wyników osiąganych przez Bank i dostosowanych do ryzyka.

Stałym elementem wynagrodzenia jest wynagrodzenie zasadnicze, które wypłacamy z tytułu zajmowanego stanowiska, zakresu obowiązków i odpowiedzialności. Wynagrodzenie to odzwierciedla zarówno poziom doświadczenia, umiejętności i kompetencji wymaganych na danym stanowisku, jak również poziom zaangażowania w osiąganie wyników przez Bank. Dzięki temu, że stały element wynagrodzenia stanowi dużą część wynagrodzenia całkowitego, możemy prowadzić elastyczną politykę wynagrodzeń.



W celu zapewnienia konkurencyjności struktur wynagradzania, a także ich przejrzystości oraz efektywnego i sprawiedliwego systemu wynagradzania, w Banku prowadzimy monitoring trendów rynkowych w zakresie form wynagradzania oraz poziomu wynagrodzeń oferowanych na rynku. Decyzje dotyczące systemu wynagradzania podejmujemy na podstawie informacji o trendach rynkowych w obszarze wynagrodzeń stałych, a także systemów motywacyjnych. Dane te pozyskujemy od firm doradczych analizujących sektor finansowy. Opracowujemy również roczny raport z funkcjonowania polityki wynagrodzeń, złożonej z dwóch wewnętrznych regulacji: *Polityki Wynagrodzeń Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna* oraz *Polityki Wynagrodzeń Członków Rady Nadzorczej i Zarządu Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna*.

Roczny raport z oceny funkcjonowania polityki wynagrodzeń przygotowuje Komitet ds. Nominacji i Wynagrodzeń w oparciu o Raport z funkcjonowania polityki wynagrodzeń za dany rok przedłożony przez Zarząd Banku. Następnie, po akceptacji Raportu z oceny funkcjonowania polityki wynagrodzeń za dany rok przez Radę Nadzorczą Banku, przedstawiony jest on Walnemu Zgromadzeniu Akcjonariuszy (WZA) w celu dokonania oceny, czy polityka wynagrodzeń Banku sprzyja rozwojowi i bezpieczeństwu działania Banku.

Dialog społeczny, wolność zrzeszania się, istnienie rad zakładowych i prawa pracowników do informacji, konsultacji i uczestnictwa, rokowania zbiorowe, w tym odsetek pracowników objętych układami zbiorowymi

Stale komunikujemy się z naszymi pracownikami i szanujemy ich prawo do tworzenia i udziału w związkach zawodowych, prowadząc otwarty i przejrzysty dialog ze wszystkimi organizacjami związkowymi działającymi w Banku, a także z Radą Pracowników. W relacjach ze związkami zawodowymi kierujemy się zasadą dobrej wiary oraz dążeniem do wypracowania optymalnych rozwiązań w zakresie zbiorowego prawa pracy, z uwzględnieniem interesów zarówno pracowników, jak i Banku.

Zasady polityki kadrowo-płacowej Banku, w tym warunki wynagradzania pracowników, reguluje *Zakładowy Układ Zbiorowy Pracy* (dalej: *ZUZP*). Dokument zawiera szczegółowy opis wszystkich składników wynagrodzenia oraz świadczeń związanych z pracą, takich jak: wynagrodzenie podstawowe, premie kwartalne, nagroda motywacyjna czy bonus świąteczny. Ponadto określa zasady wynagradzania za pracę w godzinach nadliczbowych oraz reguluje inne świadczenia, m.in. odprawy emerytalne, rentowe, pośmiertne oraz odszkodowania z tytułu wypadków przy pracy.

Zmiany w *ZUZP* wprowadzane są poprzez negocjacje z organizacjami związkowymi będącymi jego Stronami, a każda zmiana dokumentowana jest protokołem dodatkowym, który podlega rejestracji przez Okręgowego Inspektora Pracy. *ZUZP* jest udostępniony wszystkim pracownikom Banku na stronie intranetowej. Natomiast nowo zatrudnione osoby otrzymują informację o *ZUZP* w treści swojej umowy o pracę.

W 2025 roku w Banku odsetek pracowników objętych umową zbiorową kształtował się na poziomie 78,9%. W spółkach Grupy Pekao nie zawarto umów zbiorowych (w 2024 r. wartość ta wynosiła 77%, w spółkach Grupy Pekao nie zawierano umów zbiorowych).

Równouprawnienie płci i równość wynagrodzeń za pracę o takiej samej wartości, różnorodność w miejscu pracy

W Banku obowiązuje *Polityka równości płci oraz różnorodności w odniesieniu do pracowników Banku, w tym do Członków Rady Nadzorczej, członków Zarządu oraz osób pełniących kluczowe funkcje w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna* (dalej: *Polityka równości płci i różnorodności*), poprzez którą promujemy równouprawnienie i zapobieganie dyskryminacji w miejscu pracy.

Zgodnie z wytycznymi tego dokumentu zapewniamy pracownikom Banku możliwość efektywnego zarządzania karierą, osiągania sukcesów oraz ocenę ich pracy w oparciu o indywidualne wyniki, niezależnie od płci. Dodatkowo w ramach zobowiązań dotyczących integracji oraz działań wspierających grupy szczególnie narażone na ryzyko wśród pracowników, w rozdziale III *Polityki równości płci i różnorodności*, umieściliśmy zapisy dotyczące wsparcia osób powracających do pracy po dłuższej nieobecności, na przykład po urlopie rodzicielskim.

W ww. *Politykę* wpisaliśmy strategię różnorodności Banku, która wskazuje na realizację zadań przez naszych pracowników na najwyższym poziomie oraz na stosowanie obiektywnych kryteriów merytorycznych i uwzględnianie aspektu różnorodności w ocenie kompetencji i przy wyborze osób do pełnienia funkcji w Radzie Nadzorczej, Zarządzie oraz kluczowych funkcji w Banku. Poza tym wytyczne w sprawie równości kobiet i mężczyzn stosujemy we wszystkich procesach kadrowych. Poprzez ich stosowanie:

- dążymy do zapewnienia reprezentacji obu płci w procesach rekrutacyjnych zarówno wewnętrznych jak i zewnętrznych, tworząc listy rekomendowanych kandydatów na dane stanowisko zawierające co najmniej jednego kandydata każdej płci,
- wykluczamy jakiegokolwiek dyskryminujące kryteria ze względu na płeć w ofertach pracy oraz zakresach obowiązków,

- wskazujemy naszym zewnętrznym partnerom w obszarach szkoleń i rekrutacji z agencji pracy, pracy tymczasowej, i pośrednictwa pracy, agencji head-hunterskich czy urzędów pracy, na zakres wdrożonej *Polityki równości płci i różnorodności* oraz stosowanie przez Bank jej wytycznych,
- zapewniamy naszym pracownikom równe szanse rozwoju zawodowego bez względu na płeć, takie jak: szkolenia, coaching, mentoring oraz pozostałe inicjatywy rozwojowe, biorąc pod uwagę ich obowiązki służbowe, efektywność i potencjał zawodowy oraz zgodnie z potrzebami organizacji, jej standardami i kryteriami określonymi odrębnymi przepisami wewnętrznymi,
- dążymy do zapewnienia naszym pracownikom równe traktowanie w zakresie wynagradzania i świadczeń dodatkowych, bez względu na płeć, zgodnie z *Polityką Wynagrodzeń Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna* oraz powszechnie obowiązującymi przepisami prawa,
- promujemy równowagę między życiem zawodowym a prywatnym pracowników poprzez udostępnianie uregulowanych proceduralnie rozwiązań takich jak:
 - elastyczne modele pracy (zatrudnienie w niepełnym wymiarze czasu pracy, itp.) w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności przepisami prawa pracy i ubezpieczeń społecznych oraz regulacjami wewnętrznymi i przy uwzględnieniu wymagań oraz potrzeb biznesowych i organizacyjnych,
 - wspieranie pracowników podczas oraz po zakończeniu długotrwałej nieobecności (np. po urlopie rodzicielskim, urlopie bezpłatnym, chorobie czy innych długotrwałych przerwach w pracy) poprzez możliwość utrzymania stałego kontaktu pracowników z Bankiem w czasie nieobecności oraz ułatwianie powrotu do pracy zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności przepisami prawa pracy, ubezpieczeń społecznych oraz wewnętrznymi regulacjami Banku,
 - programy edukacyjne dotyczące równości płci realizowane m.in. w ramach programów adaptacyjnych oraz w innych formach szkoleń, adresowanych także do kadry kierowniczej, np.: e-Learning pt. *Równe traktowanie w zatrudnieniu, skierowane do wszystkich menedżerów*.

The banner features the Bank Pekao logo on the left, followed by the text 'BEZ cukru PROGRAM DLA KOBIET'. The main title 'WOMEN in TECH DAYS' is prominently displayed in large white letters against a blue sky background. Below it, 'ONLINE FESTIWAL' and '25-26 MAJA 2021' are written in smaller white text. In the center, the phrase 'Siła kobiet w IT' is written in white. At the bottom, five circular portraits of diverse women are shown, representing the festival's focus on women in technology.

Stosowanie wytycznych zawartych w *Polityce równości płci i różnorodności* obejmuje działania monitorujące strukturę wynagrodzeń. I tak w 2025 r. nieskorygowana luka płacowa między kobietami a mężczyznami w Banku wyniosła 28,50% co oznacza spadek w porównaniu do poziomu 30,99%, w 2024 r. Natomiast skorygowana luka wyliczona jako średnia ważona dla podgrup pracowników z uwzględnieniem poziomów zaszerogowania, rodzin stanowisk oraz pionu, w którym zatrudniony jest dany pracownik, w tym samym okresie sprawozdawczym, wyniosła 0,95% (vs. 2,18% w 2024 r.). Wyniki ww. monitoringu uzasadniają decyzje dotyczące weryfikacji wysokości wynagrodzenia, jakie otrzymują pracownicy za pracę o takiej samej wartości, by zachować równowagę i uczciwość także w tym zakresie.

Dążymy do utrzymania równowagi płci wśród kadry zarządzającej objętej planami sukcesji, gdzie kadra najwyższego szczebla obejmuje Członków Zarządu Banku oraz Dyrektorów Pionów, Centrów i Departamentów raportujących bezpośrednio do Zarządu. Zapewniamy równe możliwości awansu i rozwoju zawodowego niezależnie od płci, co sprzyja tworzeniu zrównoważonego i inkluzywnego środowiska pracy.

Ponadto organizujemy szereg inicjatyw rozwojowych, prowadzimy działania wspierające różnorodność oraz zachęcamy pracowników do zgłaszania własnych pomysłów i aktywnego korzystania z uruchomionych projektów. Wszystko po to, by pracownicy mieli warunki do rozwoju własnego potencjału i bycia docenianym.



Specjalnie dla menedżerów prowadzimy szkolenia oparte na metodologii Insight Discovery, które mają na celu podniesienie świadomości dotyczącej zarządzania różnorodnością. Warsztaty te koncentrują się na rozpoznawaniu zróżnicowanych potrzeb pracowników oraz na wskazaniu skutecznych metod motywowania w zależności od wieku, doświadczenia, umiejętności i kompetencji.

Szkolenia i rozwój umiejętności pracowników

Edukacja i podnoszenie kompetencji pracowników Banku to dla nas temat ważny. Mamy świadomość, że możliwość rozwoju zawodowego zatrudnionych osób pozytywnie wpływa – z jednej strony – na ich poczucie przynależności do organizacji, a z drugiej – na realizację zadań koniecznych dla osiągnięcia założonych przez nią celów. Stąd nasza zróżnicowana oferta programów edukacyjnych dla pracowników Banku, które obejmują:

- szkolenia lokalne i webinary ogólnorozwojowe,
- szkolenia i programy międzynarodowe,
- mentoring i coaching grupowy / zespołowy,
- coaching indywidualny wewnętrzny i zewnętrzny,
- szkolenia certyfikacyjne, np. CFA/ACCA/CIA.

Charakterystykę procesów związanych z udziałem pracowników w określonych formach podnoszenia kwalifikacji zawodowych zawiera *Polityka szkoleń, podnoszenia kwalifikacji zawodowych oraz działań rozwojowych pracowników Banku Pekao S.A.*, w której szczególnie odnosimy się do:

- procedury szkoleń grupowych klasowych, zdalnych oraz e-learning,
- procedury szkoleń indywidualnych, krajowych, kursów certyfikujących, językowych, studiów podyplomowych oraz MBA,
- badania potrzeb szkoleniowych.

Bezpieczeństwo i higiena pracy

Zasadniczą i równie ważną dla nas kwestią jest bezpieczeństwo i higiena pracy (dalej: BHP). To podstawa komfortu i jakości pracy pracowników, dlatego też przy odpowiednim wykorzystaniu

dostępnych technologii i zgodnie z regulacjami edukujemy pracowników w tym zakresie, informując o wszystkich aspektach środowiska pracy.

Działania BHP reguluje *Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 2 września 1997 r. w sprawie służby bezpieczeństwa i higieny pracy*, które szczegółowo określa wymagane kwalifikacje dla pracowników Biura BHP oraz zakres ich zadań. Zapisy ww. Rozporządzenia realizujemy m.in. poprzez systematyczną kontrolę warunków pracy, z uwzględnieniem organizacji procesów i ich wpływu na warunki pracy, stanu technicznego pomieszczeń oraz zgłaszanych wniosków odnoszących się do wymagań BHP.

Posiadamy dwie podstawowe regulacje wewnętrzne w zakresie BHP. Są to *Zasady bezpieczeństwa i higieny pracy i ochrony przeciwpożarowej* oraz *Polityka Grupy Banku Pekao S.A. w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy*. Za opracowanie i wdrożenie tych dokumentów odpowiada Biuro BHP w Departamencie Logistyki i Obrotu Gotówkowego, nad którego działalnością merytoryczną nadzór sprawuje Wiceprezes Zarządu Banku Pionu Dystrybucji Oddziałowej, Bankowości Prywatnej i Operacji. Niektóre z zagadnień w tym zakresie reguluje również *Regulamin Pracy*. Ww. dokumenty są dla nas materiałem bazowym przy tworzeniu wewnętrznych instrukcji oraz zasad postępowania kierowanych do pracowników.

Środki zapobiegania przemocy i nękanii w miejscu pracy

W kwestiach pracowniczych, w tym dotyczących przemocy i nękania w miejscu pracy, stosujemy *Procedurę przeciwdziałania mobbingowi, dyskryminacji, molestowaniu lub innym zachowaniom niepożądanym w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna*. Zapisy zawarte w dokumencie wyrażają nasz brak akceptacji wobec wszelkich przejawów dyskryminacji oraz zobowiązanie do ich przeciwdziałania, a także opisują mechanizmy rozpatrywania zgłaszanych przez pracowników skarg dotyczących nieetycznych praktyk, w tym przemocy i nękania.

Więcej informacji na temat tej procedury i samych mechanizmów opisujemy w rozdziale [ESRS G1].

Procedury współpracy z własnymi zasobami pracowniczymi i przedstawicielami pracowników w kwestiach wpływów [S1-2]

Kultura organizacyjna, którą tworzymy, oparta jest na współpracy, otwartości na różnorodność oraz budowaniu postaw zgodnych ze zaktualizowanymi w 2025 r. wartościami: PROSTO, RAZEM, ODWAŻNIE, ODPOWIEDZIALNIE, Z DETERMINACJĄ, OTWARCIE i UCZCIWIE. Budujemy miejsce, w którym liderzy inspirują, pracownicy mają rzeczywisty wpływ, a organizacja elastycznie reaguje na zmiany.

W celu wzmocnienia kultury dialogu i budowania środowiska opartego na wzajemnym zaufaniu, koncentrujemy się na inicjatywach, które pozwalają lepiej rozumieć potrzeby i oczekiwania naszych pracowników, dlatego:

- W IV kwartale 2025 r. przygotowaliśmy się do realizacji Badania Kondycji Organizacyjnej, które rozpoczęło się 13 stycznia 2026 r. i potrwa do 5 lutego 2026 r. Obejmujemy nim wszystkich pracowników Banku (zatrudnionych na podstawie umowy o pracę). Poprzez analizę wyników badania chcemy poznać:
 - ogólną kondycję, tj. zdolność organizacji do realizacji celów i wizji,
 - 9 elementów kondycji, które wskazują, czy działania podejmowane w organizacji przynoszą zamierzone efekty i które odzwierciedlają, jak pracownicy postrzegają efektywność organizacji w kluczowych obszarach,
 - kilkadziesiąt praktyk menedżerskich, czyli zachowań *napędzających* elementy kondycji,
 - 10 wymiarów indywidualnego doświadczenia pracowników, wskazujących na to, jak praktyki zarządzania wpływają na ich energię i produktywność,
 - kondycję psychofizyczną w zakresie 2 wymiarów: zdrowia holistycznego i wypalenia zawodowego.

- Dbamy o zdrowie
Na podstawie wyników zrealizowanych w 2024 roku badań: Zaangażowania i Satysfakcji Pracowników oraz Kondycji psychofizycznej i płynących z nich wniosków, nasze działania w zakresie kultury organizacyjnej w 2025 r. skupiły się także na zadbanie o obszar zdrowia mentalnego. W 2025 roku uruchomiliśmy dwa programy:

- Dla wszystkich pracowników Banku: program *Razem w dobrostanie*, w ramach którego zrealizowaliśmy cykl działań na rzecz psychoedukacji i profilaktyki w obszarze zdrowia psychicznego oraz odporności psychicznej. Celem inicjatywy jest wzmocnienie dobrostanu i efektywności pracowników oraz zdrowego ich funkcjonowania w środowisku pracy.
W ramach programu odbyły się webinary z zakresu psychoedukacji:
 - Zdrowie psychiczne i jego filary. Jak dbać o równowagę wewnętrzną i zwiększać zasoby dobrego samopoczucia?*
 - Jak nie z(a)gubić siebie w pracy. O stresie, wypaleniu i wewnętrznej równowadze.*
 - Neuroróżnorodność. Jak korzystać z potencjału współpracy w zespole neuroróżnorodnym?*
 - Zatrzymaj się. Jak wyjść ze spirali zmęczenia i spadku energii?*
 - Zrealizowaliśmy cykl edukacyjny Neuromoc - wsparcie układu nerwowego. (Mikrolearning)*
- Dla HR Biznes Partnerów (HRBP) i Liderów: program *Zauważ. Zareaguj. Wesprzyj. Mental Health Navigator* - cykl warsztatów nastawionych na rozwój kompetencji liderów i zespołów. Celem programu było wyposażenie uczestników w profesjonalne narzędzia interwencyjne oraz rozwój ich kompetencji w zakresie rozpoznawania sytuacji kryzysowych związanych ze zdrowiem psychicznym i reagowania na nie. W ramach warsztatów uczestnicy poznali scenariusze postępowania dla piętnastu najczęściej występujących zagrożeń dla zdrowia psychicznego w pracy.

Program ten odpowiadał na bieżące potrzeby z zakresu sprawiedliwości społecznej oraz zdrowia i bezpieczeństwa pracowników. Realizacja tej inicjatywy oznaczała dla nas wsparcie procesu budowania trwałego potencjału organizacyjnego w obszarze zarządzania dobrostanem pracowników.

W spotkaniach inauguracyjnych kick-off *Mental Health Navigator* oraz w ośmiu sesjach warsztatowych: *Twarzą w twarz* i *Oczy szeroko otwarte*, które odbyły się w II i III kwartale 2025 r. udział wzięło blisko 1 200 uczestników.

Minimalne wymogi raportowe dotyczące polityk w obszarze własnych zasobów pracowniczych:

NAZWA POLITYKI	IRO	ORGAN ZATWIERDZAJĄCY	ZAKRES/WYŁĄCZENIA
Kodeks Postępowania Grupy Pekao	Prawa człowieka, w tym prawa pracownicze	Zarząd Banku	Grupa
Regulamin pracy Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna	Stabilne warunki zatrudnienia	Prezes Zarządu Banku	Bank
Polityka Wynagrodzeń Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna	Zasady wynagradzania i wypłaty wynagrodzeń, luka płacowa	Rada Nadzorcza	Bank
Porozumienie dotyczące zasad wykonywania pracy zdalnej, określające organizację oraz porządek w procesie wykonywania pracy zdalnej oraz związane z tym prawa i obowiązki Banku i pracowników	Prawa pracownicze, uwzględnianie głosów pracowników; równowaga między życiem prywatnym a zawodowym	Dyrektor Pionu Zasobów Ludzkich (obecnie: Pion Ludzi, Operacji i CX)	Bank
Zakładowy Układ Zbiorowy Pracy	Dialog społeczny, prawo do zrzeszania się, uwzględnianie głosów pracowników	Zarząd Banku	Bank
Polityka równości płci oraz różnorodności w odniesieniu do pracowników Banku, w tym do Członków Rady Nadzorczej, członków Zarządu oraz osób pełniących kluczowe funkcje w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna	Tworzenie przyjaznego środowiska pracy i zapobieganie dyskryminacji	Rada Nadzorcza	Bank
Polityka szkoleń, podnoszenia kwalifikacji zawodowych oraz działań rozwojowych pracowników Banku Pekao S.A.	Dostęp do szkoleń i rozwój kompetencji; tworzenie przyjaznego środowiska pracy i zapobieganie dyskryminacji	Zarząd Banku	Bank
Zasady bezpieczeństwa i higieny pracy i ochrony przeciwpożarowej i Polityka Grupy Banku Pekao S.A. w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy	Ergonomiczne miejsca pracy i zdrowie psychiczne pracowników; wypadki przy pracy	Rada Nadzorcza	Bank
Procedura przeciwdziałania mobbingowi, dyskryminacji, molestowaniu lub innym zachowaniom niepożądanym w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna	Tworzenie przyjaznego środowiska pracy i zapobieganie dyskryminacji; przeciwdziałanie przemocy i molestowaniu	Prezes Zarządu Banku	Bank
Procedura zgłaszania naruszeń (whistleblowing) w Banku Pekao S.A.	Przeciwdziałanie przemocy i molestowaniu	Zarząd Banku	Bank
Polityka przeciwdziałania korupcji w Grupie Banku Pekao S.A.	Tworzenie przyjaznego środowiska pracy; zapobieganie dyskryminacji; przeciwdziałanie przemocy	Zarząd Banku	Grupa

3. Zrealizowaliśmy dodatkowe inicjatywy, które wspierały budowanie kultury dialogu z pracownikami:

- Kampania komunikacyjna *Wartości w dialogu z pracownikami* – jako ważny element edukacji, który umożliwił przybliżenie pracownikom wartości Banku w sposób bardziej bezpośredni i oparty na konkretnych przykładach. W ramach kampanii wykorzystaliśmy także element aktywizacji pracowników poprzez zaproszenie ich do udziału w quizach.
- *Town hall* (26 maja 2025 r.) – wydarzenie w formie otwartej komunikacji z pracownikami na temat kluczowych aspektów życia organizacji, w tym jej wartości, w którym wzięli udział Członkowie Zarządu oraz obecni stacjonarnie i online pracownicy Banku. W trakcie spotkania zadbałmy o komunikację dwustronną (pytania z widowni oraz aktywny power chat dla osób uczestniczących zdalnie).

- Inicjatywa *Rodzina na bank* – wydarzenia dla pracowników oraz ich dzieci, organizowane z okazji Dnia Rodziny i Dnia Dziecka. W 2025 r. rozszerzyliśmy akcję na wiele lokalizacji: 3 główne wydarzenia w Warszawie, Gdańsku i Krakowie oraz lokalne wydarzenia w blisko 50 oddziałach Banku w całej Polsce. Po wydarzeniu pracownicy mieli możliwość wypowiedzieć się na temat zorganizowanych wydarzeń poprzez specjalnie przygotowaną ankietę.
- Kampania *Prosto po imieniu* – jako promocja bezpośredniej i otwartej komunikacji oraz zachęcenie pracowników do jej praktykowania na co dzień. W kampanii wzięli udział Członkowie Zarządu oraz chętni pracownicy Banku.
- Dodatkowa konkurencja poświęcona wartościom na letnim *Pekao Cup 2025* jako przykład dialogu z pracownikami podczas wydarzeń firmowych.



W 2025 roku skupiliśmy się na działaniach, które wspierały proces budowania aspiracyjnej kultury organizacyjnej, określonej jako jeden z kierunków nowej strategii Banku. Zintensyfikowaliśmy działania na rzecz promocji nowego katalogu wartości oraz ich internalizacji w życie organizacji. Stąd m.in. kampania *Wartości w dialogu z pracownikami* – otwarta forma komunikacji ułatwiająca dialog z pracownikami i zrozumienie postaw zgodnych z wartościami, organizacja wydarzenia *Rodzina na bank* w duchu wartości RAZEM, czy włączanie wartości w procesy HR, jak np. proces oceny rocznej.

W 2026 roku planujemy:

- przeprowadzenie *Badania Kondycji Organizacyjnej (OHI)* – badanie koncentruje się na aspektach kultury i kondycji organizacji, a jego wynikiem jest całościowa ocena zdolności organizacji do skutecznej realizacji jej strategii. Ocena ta bazuje na doświadczeniach pracowników – to ich opinia umożliwia identyfikację silnych stron i obszarów do poprawy w zakresie elementów kondycji i kluczowych praktyk zarządczych. Częścią badania jest moduł indywidualnych doświadczeń pracowników. W ramach tego modułu swoistą miarą zaangażowania pracowników jest wskaźnik eNPS;
- kolejną edycję wydarzenia z okazji *Dnia Dziecka i Rodziny* – na podstawie wniosków z ankiet przeprowadzonych po wydarzeniach odbywających się w 2025 r. i zgodnie z oczekiwaniami pracowników, chcemy ponownie realizować spotkania w wielu miejscach oraz z zaangażowaniem naszych oddziałów na terenie całego kraju;
- organizację wydarzenia poświęconego promocji naszych wartości (kontynuacja procesu ich internalizacji) oraz budowaniu doświadczeń klientów – całodzienne wydarzenie dla wszystkich pracowników Banku (obowiązują zapisy), w ramach którego zaprosimy do czynnego udziału w prelekcjach, wystąpieniach oraz warsztatach realizowanych przez gości zewnętrznych oraz ekspertów z Banku;

- promocję wartości na sportowych wydarzeniach (*Pekao Cup 2026*) – wyniki ankiety przeprowadzonej po letnich zawodach w 2025 r., wiemy, że formuła promocji wartości w formie specjalnie przygotowanej konkurencji spotkała się z bardzo pozytywnym odbiorem wśród uczestników;
- konkursy w formie wyzwań na platformie wewnętrznej Banku – wyróżnienie pracowników oraz zespołów, które poprzez konkretne działania, realizowane projekty i inicjatywy, są przykładem postaw zgodnych z wartościami Banku
- organizację cyklu spotkań menedżerów z zespołami, w trakcie których poruszą oni temat wartości i tego jak odnieść konkretne zachowania i postawy w codziennej pracy.

Wątek współpracy Banku ze związkami zawodowymi opisaliśmy w rozdziale *Polityki związane z własnymi zasobami pracowniczymi* niniejszego Raportu. Osobą odpowiedzialną operacyjnie za zapewnienie, aby przedmiotowa współpraca miała miejsce, a jej wyniki wpłynęły na podejście Banku jest Dyrektor Biura Partnerów HR Centrali i Relacji Pracowniczych. Skuteczność współpracy z organizacjami związkowymi oceniana jest poprzez podpisane porozumienia z organizacjami związkowymi w zakresie rokowań i negocjacji wynikających z powszechnie obowiązującego prawa pracy jak również wewnętrznego prawa pracy oraz brak sporów zbiorowych o których mowa w ustawie z dnia 23 maja 1991 r. o rozwiązywaniu sporów zbiorowych z organizacjami reprezentatywnymi w banku.

Procesy naprawy skutków negatywnych wpływów i kanały zgłaszania wątpliwości przez własne zasoby [S1-3]

W pełni respektujemy prawa pracowników do wolności zrzeszania się, informacji i konsultacji. W Banku działa dziewięć organizacji związkowych, w których zrzeszonych jest 53,13% pracowników (wg stanu na 31 grudnia 2025 r.).

Zgodnie z przepisami prawa pracy, organizacje związkowe prowadzą negocjacje i rokowania z Bankiem w sprawach dotyczących wewnątrzzakładowego prawa pracy, reprezentując przy tym wszystkich pracowników zatrudnionych na podstawie umowy o pracę. Również w sprawach indywidualnych wynikających ze stosunku pracy, organizacje związkowe reprezentują swoich członków lub pracowników, którzy zwrócili się do nich z wnioskiem o ich reprezentowanie wobec pracodawcy. W celu informowania o ważnych sprawach pracowniczych, w tym o przebiegu dialogu prowadzonego z pracodawcą, organizacje związków zawodowych mają do dyspozycji dedykowane im strony w intranecie.

W zakresie prawa do informacji i konsultacji – w trybie przepisów Ustawy z dnia 7 kwietnia 2006 r. o Informowaniu pracowników i przeprowadzaniu z nimi konsultacji – osoby zatrudnione reprezentowała również Rada Pracowników Banku Pekao S.A., której kadencja zakończyła się 21 lutego 2025 r. Więcej na temat Rady Pracowników piszemy w części [S1-1].

Nasze podejście do przeciwdziałania negatywnym wpływom i zapewnienia środków naprawczych w przypadku ich spowodowania prezentujemy przede wszystkim w zapisach dwóch procedur: *Procedury przeciwdziałania mobbingowi, dyskryminacji, molestowaniu lub innym zachowaniom niepożądanym w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna* oraz *Procedury zgłaszania naruszeń (whistleblowing) w Banku Pekao S.A.*

Ww. regulacje wskazują na ustanowione w ramach organizacji kanały umożliwiające pracownikom zgłaszanie nieprawidłowości i opisują postępowanie w przypadku otrzymania zgłoszeń, po ich weryfikacji i rozpatrzeniu. Procedury zawierają także szczegółowy opis zasad ochrony zgłaszających i sygnalistów przed działaniami odwetowymi. Więcej informacji na temat procedur i ich zakresu umieściliśmy w rozdziale [ESRS G1].

Nie dokonujemy usystematyzowanych ocen poziomu zaufania pracowników do procesów i narzędzi (kanałów) zgłaszania swoich obaw lub potrzeb czy reagowania na nie. Natomiast każdy z pracowników

jest zobowiązany do zapoznania się z treścią ww. procedur i potwierdzenia tego w specjalnym oświadczeniu. Dodatkowo w odniesieniu do *Procedury zgłaszania naruszeń (whistleblowing)* przewidziano szkolenia dla nowych pracowników oraz cykliczne szkolenia aktualizacyjne kierowane do wszystkich pracowników.

Podjęcie działań dotyczących istotnych wpływów na własne zasoby pracownicze oraz stosowanie podejść służących zarządzaniu istotnymi ryzykami i wykorzystywaniu istotnych szans związanych z własnymi zasobami pracowniczymi oraz skuteczność tych działań [S1-4]

Działania, jakie podejmujemy w ramach zarządzania istotnymi wpływami na własne zasoby pracownicze, wpisują się w obowiązujące regulacje związane z przeciwdziałaniem mobbingowi i korupcji oraz dotyczące zgłaszania naruszeń (whistleblowing), które szczegółowo opisujemy w części [ESRS G1] dotyczącej ładu korporacyjnego.

W naszej organizacji obowiązek poszanowania praw człowieka spoczywa na wszystkich pracownikach Grupy Pekao bez względu na zajmowane stanowisko, staż, miejsce i wymiar czasu pracy. Aby to podkreślić:

- wdrażamy i stosujemy regulacje wewnętrzne na rzecz formowania środowiska pracy wolnego od praktyk godzących w prawa człowieka,
- tworzymy kulturę organizacyjną bazującą na otwartej komunikacji, zaufaniu i wzajemnym szacunku; stale komunikujemy się z interesariuszami w formie m.in.: spotkań biznesowych i wewnętrznych (np. rady, warsztaty, komitety), szkoleń, badań pracowników, zgłoszeń, interakcji w mediach społecznościowych, co pozwala optymalizować działania, także w zakresie poszanowania praw człowieka,
- zapewniamy odpowiednie warunki do pracy, wyposażając odpowiednio przestrzeń biurową, respektując możliwość pracy zdalnej; promujemy równowagę między życiem zawodowym a prywatnym, rozwój pracowników i ich dobrostan.

W trosce o komfort pracy i dobrostan naszych pracowników, oferujemy im takie rozwiązania jak: praca zdalna, elastyczne godziny pracy czy zatrudnienie na pół etatu. W ten sposób respektujemy indywidualne preferencje zatrudnionych osób w zakresie sposobu czy miejsca pracy i wyrażamy nasze poparcie dla zachowania odpowiedniego balansu między ich życiem zawodowym a prywatnym. Organizujemy też szereg inicjatyw dotyczących zdrowia psychicznego, aktywności fizycznej czy edukacji zdrowotnej.

Ważny jest dla nas dialog z pracownikami, dlatego stale komunikujemy się z nimi, wykorzystując w tym celu dostępne wewnątrz organizacji kanały, takie jak: intranet, czaty i fora dyskusyjne. Organizujemy także – w trybie stacjonarnym i online – spotkania z udziałem Zarządu, podczas których w ramach sesji Q&A możemy bezpośrednio wymieniać się uwagami i dzielić spostrzeżeniami. Wspieramy prawo pracowników do tworzenia i udziału w związkach zawodowych, prowadząc otwarty i przejrzysty dialog ze wszystkimi organizacjami związkowymi działającymi w Banku, a także z Radą Pracowników. W 2025 roku, podobnie jak w latach ubiegłych, współpracowaliśmy z organizacjami związków zawodowych w zakresie rokowań, negocjacji i konsultacji, na zasadach określonych przepisami prawa pracy, z poszanowaniem interesów stron oraz zasad dialogu społecznego. W relacjach ze związkami zawodowymi kierujemy się zasadą dobrej wiary oraz dążeniem do wypracowania optymalnych rozwiązań w zakresie zbiorowego prawa pracy, z uwzględnieniem interesów zarówno pracowników, jak i Banku.

W 2025 roku odbyło się w sumie 35 jedno- lub dwudniowych spotkań, które dotyczyły głównie:

- wysokości środków na podwyżki w 2025 r.,
- uzgodnienia podziału funduszu nagród motywacyjnych za rok poprzedni,
- uzgodnienia zasad podziału funduszu premiowego w poszczególnych kwartałach,
- uzgodnienia planu wydatków z *Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych* na dany rok oraz zmiany w *Regulaminie Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych* w zakresie systemu benefit,

- spotkania z Członkami Zarządu Banku,
- przedstawienia informacji na temat badania zaangażowania oraz odporności psychofizycznej pracowników Banku,
- rokowania w trybie art. 2412 Kodeksu pracy, włączenie pracowników zatrudnionych na podstawie kontraktów menedżerskich (umów o pracę) do *Zakładowego Układu Zbiorowego Pracy*,
- konsultacji zamiaru przeprowadzenia zwolnienia grupowego,
- przedstawienia *Programu Dobrowolnych Odejść* uruchomionego w 2025 r.

Dodatkowo 19 listopada 2025 r. Bank wraz z czterema organizacjami związkowymi, będącymi stronami ZUZP, w wyniku przeprowadzonych rokowań, podpisał Protokół dodatkowy do ZUZP wprowadzający *Ilościowo – jakościowy system premiowania pracowników sprzedaży sieci detalicznej oraz pracowników sprzedaży Contact Center* stanowiące załącznik 4D do *Zakładowego Układu Zbiorowego Pracy*. Protokół dodatkowy został zarejestrowany przez Okręgowy Inspektorat Pracy w Warszawie.

W Banku dokumentujemy przebieg dialogu społecznego oraz wspieramy komunikację organizacji związkowych z pracownikami, udostępniając przeznaczone specjalnie dla nich strony w intranecie. Dzięki temu organizacje mają możliwość publikowania własnych biuletynów oraz informacji dotyczących istotnych spraw pracowniczych, w tym przebiegu dialogu z pracodawcą.

Do 21 lutego 2025 roku, jako niezależny organ reprezentacji pracowniczej, funkcjonowała Rada Pracowników Banku Pekao S.A. (dalej: Rada Pracowników). Zasady jej wyboru, cel działania i uprawnienia określa *Ustawa z dnia 7 kwietnia 2006 r. o informowaniu pracowników i przeprowadzaniu z nimi konsultacji*. W skład Rady wchodzi 7 członków wybieranych w wyborach powszechnych, w których mogą kandydować wszyscy pracownicy Banku.

W oparciu o ww. ustawę, Bank jako pracodawca informuje Radę o:

- swojej działalności i sytuacji ekonomicznej oraz przewidywanych w tym zakresie zmianach,
- stanie, strukturze i przewidywanych zmianach zatrudnienia oraz działaniach na rzecz utrzymania poziomu zatrudnienia,
- działaniach, które mogą powodować istotne zmiany w organizacji pracy lub podstawach zatrudnienia.

Ponadto pracodawca, na wniosek Rady Pracowników, konsultuje z Radą sprawy określone w Ustawie. Rada Pracowników ma również do swojej dyspozycji stronę intranetową do publikowania informacji dla pracowników Banku.

W 2025 r. odbyły się 3 spotkania z Radą Pracowników poświęcone:

- organizacji pracy w związku z wdrażaniem nowego modelu placówek,
- spotkaniu z przedstawicielami Pionu Bankowości Detalicznej i Prywatnej.

Rada Pracowników zakończyła swoją kadencję 21 lutego 2025 r. Wybory Członków Rady Pracowników na kolejną kadencję zostaną przeprowadzone po wpłynięciu wymaganego przepisami prawa wniosku pracowników. Dotychczas do Banku taki wniosek nie wpłynął.

Przywiązujemy wagę do kwestii edukacji i podnoszenia kompetencji pracowników Banku. Za organizację szkoleń odpowiada Biuro Projektów HR i Modelowania Organizacji. Mamy świadomość, że możliwość rozwoju zawodowego zatrudnionych osób pozytywnie wpływa – z jednej strony – na ich poczucie przynależności do organizacji, a z drugiej – na realizację zadań koniecznych dla osiągnięcia założonych przez nią celów. Stąd nasza zróżnicowana oferta programów edukacyjnych, które opisujemy w rozdziale [\[S1-1\]](#).

W ramach szkoleń indywidualnych organizujemy warsztaty oraz kursy w zakresie specjalistycznej wiedzy bankowej prowadzone zarówno przez wewnętrznych, jak i zewnętrznych trenerów oraz ekspertów –

w tym moderatorów, coachów i facylitatorów. Uczestnictwo w tych zajęciach pozwala pracownikom rozwijać kompetencje niezbędne do efektywnego wykonywania powierzonych im zadań służbowych. W całości pokrywamy koszt udziału pracownika w szkoleniach indywidualnych, na które go kierujemy i częściowo refundujemy lub realizujemy w ramach przyznanego urlopu szkoleniowego te szkolenia, które pracownik odbywa z własnej inicjatywy. Jednocześnie, w przypadku szkoleń indywidualnych zakończonych uzyskaniem dodatkowych uprawnień, licencji lub certyfikatów międzynarodowych, w których finansowo partycypujemy, wymagamy zawarcia umowy szkoleniowej pomiędzy Bankiem a pracownikiem. Umowa określa prawa i obowiązki stron związane

z podnoszeniem przez pracownika kwalifikacji zawodowych oraz warunki zwrotu przez pracowników kosztów dydaktycznych.

Rozwój umiejętności pracowników, na które stawiamy w organizacji, obejmuje również naukę języków obcych w formie indywidualnych kursów językowych finansowanych w całości lub częściowo przez Bank. Kursy te są kierowane przede wszystkim do menedżerów i pracowników o dużym potencjale rozwojowym, którzy wykorzystują znajomość języka obcego w realizacji bieżących zadań. Szkolenia te prowadzimy we współpracy ze szkołami językowymi, z którymi Bank ma podpisane umowy ramowe.

Dbamy o podnoszenie kompetencji zawodowych naszych pracowników, dając im możliwość podejmowania studiów podyplomowych i MBA na kierunkach przydatnych do pracy w Banku z własnej inicjatywy. Z tej formy wsparcia mogą również skorzystać osoby pełniące kluczową funkcję w Banku w ramach realizacji indywidualnych ścieżek kariery. W razie potrzeby zapewniamy także możliwość zdobycia dodatkowych kwalifikacji lub uprawnień podyktowanych przepisami zewnętrznymi. Umożliwiamy rozwój kompetencji zawodowych poza granicami kraju w formule szkoleń indywidualnych, pod warunkiem osobnej akceptacji podróży służbowej (rezerwacja przelotów i zakwaterowania).



PO RAZ TRZECI UZYSKALIŚMY CERTYFIKAT WELLBEING LEADER





W 2025 roku przeprowadziliśmy szereg inicjatyw rozwojowych w ramach programów i projektów, takich jak:

- uruchomienie dostępu dla wszystkich pracowników Banku oraz spółek Grupy Banku do platformy LinkedIn Learning i zapewnienie ofert,
- Program Ambadorski AI,
- Program Ambadorski M365,
- Akademia Prawa,
- Akademia ESG,
- Mistrzynie i Mistrzowie MS Office,
- Studia Executive MBA dla kadry menedżerskiej,
- Kuźnia Zwinności,
- Bankowa Szkoła Sprzedaży,
- Menedżerskie Shot'y - program rozwojowy dla kadry menedżerskiej zwiększający kompetencje z zakresu zarządzania i przywództwa. Program powstał z myślą o menedżerach, którzy nie mają czasu na udział w całodniowych szkoleniach, otrzymują konkretną wiedzę w pigułce w ciągu 45 minut. Wiosną 2025 r. odbyła się szósta edycja Menedżerskich Shot'ów, w której uczestniczyło w sumie 1 100 menedżerów. W ramach tej edycji zorganizowaliśmy dziesięć warsztatów poświęconych następującym tematom:
 - Decyzje pod presją, jak podejmować trafne wybory w dynamicznym środowisku,
 - Microcoaching – jak rozwijać pracowników w codziennych sytuacjach,
 - Sztuka delegowania - jak przekazywać zadania i mieć pewność, że zostaną wykonane,
 - Motywowanie – jak i czym angażować pracowników,
 - Od oporu do zaangażowania - jak skutecznie zarządzać zmianą,
 - Autorytet menedżera – budowanie partnerskiej relacji w zespole,
 - Różne odcienie mobbingu i jego konsekwencje,

- Rozmowa z pracownikiem, który nie realizuje zadań,
- Krytyczne myślenie,
- Jak być mentorem dla zespołu.

W 2025 roku odbyły się kolejne 3 edycje programu, podczas których zrealizowaliśmy 36 warsztatów, w których udział wzięło około 3,5 tys. menedżerów.

- *Rozwojowe Snacki* – seria krótkich warsztatów tematycznych koncentrujących się na jednym obszarze rozwoju kompetencji osobistych i zawodowych dla wszystkich pracowników Banku. W 2025 r. odbyła się kolejna edycja programu, obejmująca 10 warsztatów, które dotyczyły m.in. współpracy w zespole, budowania odporności psychicznej czy kompetencji przyszłości.
- *Misja: Rozwój* – program dla pracowników, w którym uczestnicy poprzez praktyczną pracę na prawdziwych wyzwaniach biznesowych w zespołach cross-organizacyjnych, odkrywają i rozwijają swoje kompetencje i potencjał. W 2025 r. kontynuowaliśmy program w ramach drugiej edycji, w której udział wzięło 6 zespołów projektowych z różnych obszarów Banku. Poprzez realizację tego programu nie tylko wspieramy rozwój indywidualny, lecz także wzmacniamy kulturę współpracy, innowacyjności i odpowiedzialności za rozwój organizacji.
- *Talentowe DNA Zespołu* – uruchomiliśmy po raz pierwszy w Banku program rozwojowy bazujący na badaniu CliftonStrengths34, którym objęliśmy 20 zespołów, przeprowadzając 302 testy. Program jest procesem składającym się z 6 warsztatów dla zespołu oraz indywidualnej ścieżki rozwojowej dla menedżerów.
- *Menedżer na starcie* - uruchomiliśmy pierwszą edycję programu rozwojowego wspierającego nowo mianowanych menedżerów banku w skutecznym wejściu w rolę lidera. Łączy on dostarczenie kluczowej wiedzy operacyjnej z rozwijaniem najważniejszych umiejętności menedżerskich. Pierwszy filar programu obejmuje serię krótkich, nagranych webinarów dotyczących procesów, regulacji, rekrutacji i zagadnień kadrowych niezbędnych do pracy na stanowisku menedżerskim. Materiały te pomagają sprawnie odnaleźć się w formalno-operacyjnych aspektach funkcjonowania w organizacji (dostępne na stronie programu). Drugi filar to cykl warsztatów rozwijających praktyczne kompetencje przywódcze. Część warsztatową rozpoczyna wspólny warsztat online, po którym uczestnicy kierowani są do jednej z dwóch ścieżek. Ścieżka *Od eksperta do lidera* jest przeznaczona dla osób po raz pierwszy obejmujących funkcję menedżera. Z kolei ścieżka *Lider w naszej organizacji* jest skierowana do doświadczonych menedżerów, którzy dopiero rozpoczynają pracę w banku. Całość programu umożliwi świadome budowanie roli lidera i szybkie odnalezienie się w realiach organizacyjnych. Dzięki temu nowi menedżerowie mogą pewniej i efektywniej rozpocząć swoją pracę.
- W programie dla kobiet *Bez Cukru* w 2025 roku realizowaliśmy działania rozwojowo - edukacyjne wynikające z celów strategicznych programu. Oferta tematyczna programu była stale uzupełniana oraz uaktualniana i zawierała: rozwój kompetencji zawodowych, osobistych i rodzicielskich realizowany poprzez szkolenia, warsztaty, webinaria. Programy rozwojowe (*Świadoma Liderka, Excelentni*); działania rozwojowe z zakresu promowania i edukacji w temacie nowych technologii realizowane poprzez webinaria, szkolenia techniczne oraz programy, np. *Bliżej technologii, emPower Women*. Udało się nam także z sukcesem przeprowadzić 2 akcje budujące świadomość prozdrowotną wśród pracowników: *Różowy Październik* (4 000 uczestniczek) i *Niebieski Listopad* (2 200 uczestników). Ponadto kontynuowaliśmy 2 edycję *Programu Rozwojowego dla Liderów Lokalnych*, budujący kompetencje przywódcze oraz projektowe. Pod koniec roku uruchomiliśmy pierwszą edycję programu mentoringowego, w ramach którego współpracę rozpoczęły 32 pary mentoringowe. W sumie w działaniach wzięło udział ponad 7 000 kobiet.

Planowaniem i realizacją programów rozwojowych zajmuje się głównie Departament Zarządzania Rozwojem i Kultury Organizacyjnej.

Formę szkoleń wykorzystujemy również do przekazania naszym pracownikom wiedzy z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy (BHP). W ramach szkoleń wstępnych zatrudniane osoby otrzymują instruktaż ogólny od przedstawiciela Służby BHP oraz instruktaż stanowiskowy od bezpośredniego przełożonego. Natomiast szkolenia okresowe przeprowadzamy w całości na platformie e-learningowej, umożliwiając w ten sposób pracownikom komfortowy i elastyczny dostęp do zasobów wiedzy. Tematyka szkoleń odpowiada zagadnieniom wskazanym w ramowym programie ujętym w *Rozporządzeniu Ministra Gospodarki i Pracy w sprawie szkolenia w dziedzinie bezpieczeństwa i higieny pracy*.

Służba BHP naszego Banku monitoruje przestrzeganie przepisów oraz zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, a także na bieżąco informuje o zagrożeniach zawodowych i metodach ich eliminacji.

Odgrywa też istotną rolę w dokonywaniu oceny ryzyka zawodowego w celu zapewnienia pracownikom skutecznej ochrony przed zagrożeniami występującymi w środowisku pracy. Mamy całkowicie zdigitalizowany proces oceny ryzyka zawodowego, a wszystkie jego etapy odbywają się poprzez dedykowaną aplikację.

Świadomość pracowników w kwestii bezpieczeństwa budujemy także poprzez organizowane cyklicznie szkolenia z zakresu udzielania pierwszej pomocy przedmedycznej, które prowadzone są przez wykwalifikowanych ratowników medycznych. Badania profilaktyczne wykonujemy w ramach współpracy z lekarzem medycyny pracy w celu optymalizacji zakresu tych badań.

Do przekazania najważniejszych informacji używamy specjalnie udostępnioną w tym celu stronę w intranecie, na której publikujemy obowiązujące zasady, instrukcje i wytyczne. Umożliwiamy również pracownikom zgłaszanie ewentualnych zagrożeń na dedykowaną skrzynkę mailową BHP, chyba że preferują formę bezpośredniego kontaktu z przedstawicielami Służby BHP w Banku.

W naszej organizacji funkcjonuje także Komisja BHP złożona z przedstawicieli Banku, w tym lekarza sprawującego profilaktyczną opiekę nad pracownikami, przedstawicieli Służby BHP oraz osób reprezentujących pracowników. Komisja spotyka się regularnie, tj. raz na kwartał, po to by omówić bieżące problemy i inicjatywy z zakresu BHP, w tym zagrożenia podlegające szacowaniu w ocenie ryzyka zawodowego. Dodatkowo w efekcie prowadzonych w Banku postępowań, które mają na celu ustalenie okoliczności i przyczyny wypadków przy pracy, wprowadzamy zalecenia służące poprawie bezpieczeństwa pracy.

Ponadto w strukturze organizacyjnej posiadamy także zasoby przeznaczone na zarządzanie istotnym wpływem na pracowników własnych w obszarze komórek HR Biznes Partnerów. W 2025 r. liczba aktywnych etatów wynosiła 39 FTE (według stanu na 31.12.2025 r.). Rolą komórek HRBP jest identyfikowanie, analiza i ocena ryzyk związanych z realizowanymi działaniami wobec pracowników, ich raportowanie oraz inicjowanie działań zmierzających do ich ograniczenia lub wyeliminowania.

Jednym ze zidentyfikowanych istotnych negatywnych wpływów w obszarze własnych zasobów pracowniczych jest niepewność co do stabilności zatrudnienia związana z rozwojem wykorzystania rozwiązań AI w naszej organizacji. Implementacja tych rozwiązań umożliwi cyfryzację usług, a tym samym – usprawnienie wielu operacji bankowych. Wdrażane w tym zakresie działania bazują na automatyzacji i robotyzacji, prowadząc m.in. do zastąpienia zasobów ludzkich chat botami w obszarze obsługi klienta i powodując ryzyko związane z zamknięciem fizycznych placówek. Ma to bezpośrednie przełożenie na bezpieczeństwo zatrudnienia personelu w oddziałach bankowych, centrach biznesowych i korporacyjnych oraz placówkach bankowości prywatnej, a przede wszystkim w działach call center. Dotyczy to zarówno pracowników zatrudnionych w oparciu o umowę o pracę, jak i na podstawie umowy cywilnoprawnej. W związku z tym, że są to pracownicy posiadający specyficzne umiejętności związane z bezpośrednią obsługą klienta, możliwość ich zatrudnienia w innych, także coraz bardziej zautomatyzowanych obszarach bankowości, jest ograniczona.

Do przeciwdziałania ww. wpływowi wykorzystujemy założenia wynikające z naszej strategii budowania aspiracyjnej kultury organizacyjnej, zgodnie z którą inwestujemy w rozwój umiejętności naszych pracowników, z dużym naciskiem na rozwój kompetencji przyszłości. Do kluczowych inicjatyw w tym zakresie, realizowanych w 2025 r. i adresowanych do naszych pracowników, zaliczamy:

- wdrożenie platformy LinkedIn Learning – kompleksowe źródło najnowszej wiedzy skoncentrowanej na rozwoju kompetencji kluczowych do zwiększenia wydajności na obecnym lub kolejnym stanowisku pracy. To rozwiązanie jest istotne dla sukcesu w nowoczesnym środowisku pracy, ponieważ umożliwia pracownikom szybkie przekwalifikowanie się w kierunku rozwoju sektora, firmy lub danego działu przedsiębiorstwa. Platforma LinkedIn Learning, dzięki szerokiemu zapleczu ekspertów i firm kooperujących, zapewnia nam możliwość uzupełnienia wiedzy niezależnie od stanowiska i zakresu zadań. Ponadto znacząco pomaga rozwijać kompetencje przyszłości: poznawcze i technologiczne, stanowiąc kompleksowe rozszerzenie ekosystemu szkoleń w Banku. Jest też w pełni dostosowana do możliwości i zasobów naszych pracowników, umożliwiając im doskonalenie swoich umiejętności zarówno w godzinach pracy, jak i poza nimi, z urzędzeń służbowych oraz prywatnych. Dotyczy to szkoleń nie tylko uzgodnionych z przełożonym (w godzinach pracy), lecz także niezwiązanych z zakresem czynności pracownika (poza godzinami pracy). Najbardziej popularne kursy wśród pracowników Banku to kursy z obszaru AI;
- program ambasadorski #AI – program mający na celu zaangażowanie pracowników w proces adopcji i rozwijania umiejętności z zakresu AI (ze szczególnym uwzględnieniem narzędzia Copilot), wymianę wiedzy oraz budowanie społeczności nastawionej na rozwój kompetencji z zakresu wykorzystania AI, poprzez rozpowszechnienie narzędzia opartego na wykorzystaniu sztucznej inteligencji.



W 2025 r. kontynuowaliśmy działania w ramach pilotażu Copilot M365 i programu ambasadorskiego. Obecnie znajdujemy się w procesie adaptacyjnym narzędzia i prowadzimy pilotaże transformacji sposobu pracy, których celem jest budowa nowoczesnego środowiska pracy (modern workplace). Rozszerzyliśmy również udział pracowników w procesie wdrażania narzędzia M365 Copilot, zwiększając liczbę użytkowników narzędzia.

Na rzecz wsparcia procesu adaptacji narzędzia Copilot, działają w Banku Ambasadorzy AI, których misją jest:

- badanie – poznawanie i testowanie możliwości technologii # AI ze szczególnym uwzględnieniem narzędzia Copilot,
- promowanie – propagowanie #AI w Banku,
- komunikowanie – pełnienie roli kanału przepływu informacji pomiędzy zespołem wdrożeniowym usługi Copilot a innymi pracownikami,
- angażowanie – motywowanie współpracowników do wykorzystania narzędzia, przełamывania przyzwyczajęń oraz eksperymentowania, a także przekazywania wiedzy.

W 2025 r. grupa Ambasadorów odbyła szkolenia dodatkowe w celu aktualizacji i uzupełnienia wiedzy o Copilot, wynikającej z integracji narzędzia z rozwiązaniami chmurowymi. Projekt realizujemy przy udziale naszych partnerów zewnętrznych, z pomocą których wdrażamy, testujemy i eksplorujemy możliwości narzędzia Copilot.

W rezultacie wymienionych działań:

- grupa około 40 osób uzyskała kompetencje niezbędne do pełnienia roli Ambasadorów Copilot na etapie dalszego wdrożenia. Od Ambasadora wymagaliśmy ukończenia szkoleń oraz zdania wymagającego egzaminu.
- powstał zespół około 120 osób przygotowanych do realizacji zadań w roli kompetentnych Ambasadorów M365. Od kandydata na Ambasadora M365 wymagaliśmy ukończenia szkoleń oraz zdania wymagającego egzaminu.
- ponad 4300 pracowników zostało przeszkolonych w zakresie środowiska wspierającego AI (M365) lub narzędzi AI.

Ponadto uruchomiliśmy szkolenie obowiązkowe w zakresie AI dla wszystkich pracowników Banku.

Drugi z negatywnych wpływów w obszarze własnych zasobów pracowniczych, który identyfikujemy jako istotny, dotyczy luki płacowej pomiędzy kobietami a mężczyznami. W celu zmniejszenia poziomu luki prowadzimy działania naprawcze zgodne z *Polityką równości płci i różnorodności*, takie jak analiza i monitoring struktury wynagrodzeń. To pozwala nam zweryfikować wysokość wynagrodzenia, jakie otrzymują pracownicy za pracę o takiej samej wartości.

Dążenie do minimalizowania luki płacowej jest również jednym z celów rocznych dla kadry menedżerskiej, która w comiesięcznym monitoringu otrzymuje m.in. informację o zmianie poziomu luki płacowej (w odniesieniu do wynagrodzeń zasadniczych) w podległej jednostce.

Ponadto przeprowadzając proces podwyżkowy w Banku – raz w roku – mamy na względzie adresowanie luki płacowej. Menedżerowie w udostępnianym narzędziu podwyżkowym mają możliwość na bieżąco obserwować, jak przyznawane podwyżki wpływają na poziom luki płacowej (w odniesieniu do wynagrodzeń zasadniczych).

W wyniku przeprowadzonego w 2025 r. procesu podwyżkowego luka płacowa pomiędzy kobietami i mężczyznami objętymi *Zakładowym Układem Zbiorowym Pracy* zmniejszyła się 0,6 p.p., a na poziomie całego Banku o 0,8 p.p. Jest to wskaźnik liczony w ujęciu uproszczonym, tj. w oparciu o wynagrodzenia zasadnicze należne zgodnie z umową o pracę, nie uwzględniający wypłaconych składników zmiennych.

Proces podwyżkowy realizowany jest w oparciu o coroczny budżet przewidziany na ten cel dla populacji objętej *Zakładowym Układem Zbiorowym Pracy*.

Wskazane w tym rozdziale działania dotyczące wpływów są związane z własnymi zasobami pracowniczymi w Banku i nie mają odniesienia do łańcucha wartości.

Mierniki i cele

Cele dotyczące zarządzania istotnymi negatywnymi wpływami, zwiększenia pozytywnych wpływów i zarządzania istotnymi ryzykami i szansami [S1-5]

ESG jest integralną częścią *Strategii*, zgodnie z którą w perspektywie najbliższych trzech lat, tj. do 2027 r., założyliśmy m.in. utrzymanie wysokiego poziomu zaangażowania pracowników >60%, różnicę wynagrodzeń na porównywalnych stanowiskach na poziomie <5% czy 33% udział kobiet w kadrze menedżerskiej Dla określenia poziomu realizacji ww. celów na 2027 rok przyjęto wartości bazowe z 2024 roku, które wyniosły: 63% w obszarze zaangażowania pracowników, 2,18% w zakresie skorygowanej luki płacowej oraz 23% udziału kobiet na stanowiskach najwyższej kadry menedżerskiej.

Osiąganie celów dotyczących zarządzania istotnymi wpływami z uwzględnieniem celów strategicznych wspierają obowiązujące w Grupie regulacje, nie zawsze jednak w sposób bezpośredni. Regulacje te bowiem zostały wdrożone przed implementacją Dyrektywy CSRD i z tego względu sam opis tych celów wraz ze strukturą pomiaru nie spełnia wszystkich wymogów raportowania.

Regularnie (w cyklu miesięcznym) monitorujemy wskaźniki realizacji celu opartego na zmniejszeniu luki płacowej, które są dostępne dla osób kierujących jednostkami. Umożliwia to podejmowanie indywidualnych decyzji menedżerskich w zakresie wynagrodzeń, z poszanowaniem działań mających na celu dążenie do w pełni równego wynagradzania kobiet i mężczyzn w podległych jednostkach. W ten sposób wskaźnik luki płacowej obniżył się w Banku z poziomu 30,99% - nieskorygowana i 2,18% - skorygowana w 2024 r. do poziomu 28,50% - nieskorygowana i 0,95% - skorygowana w 2025 r.

Realizacja celów została uwzględniona także w jakościowym czynniku indywidualnych celów rocznych wyznaczanych członkom kadry zarządzającej Banku, który obejmuje m.in. realizację założeń *Strategii*, ze szczególnym uwzględnieniem kwestii społecznych poprzez dążenie do ograniczenia luki płacowej oraz zaangażowanie pracowników i aktywność wolontariacką w ramach wolontariatu pracowniczego.

Na poziom realizacji założonych celów strategicznych uwzględniających cele w zakresie zarządzania IRO w obszarze społecznym dotyczącym własnych zasobów pracowniczych wskazują wyniki badania zaangażowania i satysfakcji pracowników oraz mierzony rok do roku wskaźnik rotacji (na poziomie 10,52% vs. 6,96% w 2024 r.).

Charakterystyka pracowników jednostki [S1-6]

Wskaźniki prezentowane poniżej są ujawnieniami o istotnym charakterze, mającymi na celu lepsze zrozumienie charakterystyki naszej organizacji. Jeżeli jakiś wskaźnik ujawniony jest dodatkowo, tj. dobrowolnie, zostało to dodatkowo oznaczone przy takim wskaźniku.

W 2025 r. wpływ na poziom i strukturę zatrudnienia w Banku miały:

- włączenie w struktury Banku spółek z Grupy Pekao: Pekao Direct (Contact Center) i Centrum Kart,
- przeprowadzony Program Dobrowolnych Odejsć.

Liczba pracowników (na koniec okresu sprawozdawczego) w podziale na płeć*:

		GRUPA PEKAO			BANK		
		KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	ŁĄCZNIE	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	ŁĄCZNIE
Osoby	2024	10 110	5 102	15 212	8 555	4 071	12 626
	2025	9 736	5 175	14 911	9 054	4 711	13 765
Etaty**	2024	10 043,61	5 057,50	15 101,11	8 541,42	4 060,25	12 601,67
	2025	9 694,64	5 144,50	14 839,14	9 017,98	4 688,75	13 706,73

* W Grupie Pekao nie gromadzimy bezpośrednich danych dotyczących płci pracowników. Informacja o płci jest ustalana pośrednio - na podstawie imienia oraz numeru PESEL. W konsekwencji w raportowaniu prezentujemy wyłącznie podział na kobiety i mężczyzn.

** Przy wyliczeniu uwzględniamy osoby zatrudnione na umowę o pracę wg stanu na 31.12.2025, aktywni i nieaktywni, bez <=0,1 etatu, w etatach.

Liczba pracowników według etatów zatrudnionych na umowę o pracę (na koniec okresu sprawozdawczego) w podziale na okres zatrudnienia i płeć:

		GRUPA PEKAO			BANK		
		KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	ŁĄCZNIE	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	ŁĄCZNIE
Czas określony	2024	1 334,31	930,65	2 264,96	885,05	546,78	1 431,83
	2025	1 179,25	883,05	2 062,30	1 112,90	830,40	1 943,30
Czas nieokreślony	2024	8 709,30	4 126,80	12 836,10	7 656,37	3 513,48	11 169,84
	2025	8 515,39	4 261,45	12 776,84	7 905,08	3 858,35	11 763,43
Łącznie	2024	10 043,61	5 057,45	15 101,06	8 541,42	4 060,25	12 601,67
	2025	9 694,64	5 144,50	14 839,14	9 017,98	4 688,75	13 706,73

Liczba pracowników zatrudnionych na umowę o pracę (na koniec okresu sprawozdawczego) w podziale na wymiar etatu i płeć:

		GRUPA PEKAO			BANK		
		KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	ŁĄCZNIE	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	ŁĄCZNIE
Pełny etat	2024	9 772,00	4 914,00	14 686,00	8 507,00	4 037,00	12 544,00
	2025	9 559,00	5 071,00	14 630,00	8 900,00	4 630,00	13 530,00
Niepełny etat	2024	271,61	143,50	415,11	34,42	23,25	57,67
	2025	135,64	73,50	209,14	117,98	58,75	176,73
Łącznie	2024	10 043,61	5 057,50	15 101,11	8 541,42	4 060,25	12 601,67
	2025	9 694,64	5 144,50	14 839,14	9 017,98	4 688,75	13 706,73

Liczba pracowników, którym nie gwarantuje się godzin pracy (na koniec okresu sprawozdawczego):

		GRUPA PEKAO			BANK		
		KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	ŁĄCZNIE	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	ŁĄCZNIE
	2024	0	0	0	0	0	0
	2025	0	0	0	0	0	0

Rotacja pracowników:

		GRUPA PEKAO	BANK
Liczba pracowników ogółem, którzy odeszli z jednostki w okresie sprawozdawczym	2024	1 497,61	877,58
	2025	1 562,25	1 441,70
Wskaźnik rotacji pracowników w okresie sprawozdawczym*	2024	9,92%	6,96%
	2025	10,53%	10,52%

* W celu obliczenia wskaźnika rotacji pracowników ustalamy łączną liczbę osób, które odeszły z organizacji dobrowolnie, w wyniku rozwiązania umowy przez pracodawcę, przejścia na emeryturę lub z powodu zgonu w trakcie zatrudnienia. Wartość ta stanowi licznik w obliczeniach wskaźnika rotacji. Mianownikiem jest liczba pracowników ogółem, ustalona na koniec okresu sprawozdawczego.

Charakterystyka osób niebędących pracownikami stanowiących własne zasoby pracownicze jednostki [S1-7]

Liczba współpracowników* (na koniec okresu sprawozdawczego) w podziale na rodzaj umowy i płeć:

		GRUPA PEKAO			BANK		
		KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	ŁĄCZNIE	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	ŁĄCZNIE
Zatrudnionych na podstawie umów z jednostkami prowadzącymi działalność związaną z zatrudnieniem*	2024	16	7	23	0	0	0
	2025	19	1	20	0	0	0
Samozatrudnionych**	2024	40	86	126	0	0	0
	2025	48	105	153	0	0	0
Umowa zlecenie	2024	68	40	108	7	7	14
	2025	55	71	126	3	9	12
Łącznie	2024	124	133	257	7	7	14
	2025	122	177	299	3	9	12

* Agencje zajmujące się pośrednictwem pracy.

** Samozatrudnieni to osoby współpracujące (z aktywną umową na koniec raportowanego roku), posiadające własną działalność gospodarczą.

Zakres rokowań zbiorowych i dialogu społecznego [S1-8]

Informacje dotyczące organizacji związków zawodowych i dialogu społecznego w Banku (na koniec okresu sprawozdawczego):

DANE DOTYCZĄCE ZWIĄZKÓW ZAWODOWYCH I DIALOGU SPOŁECZNEGO W BANKU PEKAO*	2024	2025
Liczba organizacji związkowych działających w Banku Pekao	9	9
Liczba członków Rady Pracowników Banku Pekao**	7	7
Odsetek pracowników objętych układami zbiorowymi	77%	79%
Liczba dni straconych z powodu strajku	0	0
Odsetek pracowników reprezentowanych przez przedstawicieli pracowników	100%	100%

* Bank nie posiada poza Polską placówek na terenie UE, nie ma więc umów zawartych z pracownikami w sprawie reprezentacji przez Europejską Radę Zakładową, Radę Zakładową Europejskiej Spółki Akcyjnej lub Radę Zakładową Spółdzielni Europejskiej.

** Rada Pracowników Banku Pekao zakończyła kadencję w dniu 21 lutego 2025 r.; nie powołano nowej Rady.

Zakres rokowań zbiorowych i dialogu społecznego za 2025 r.:

STOPA POKRYCIA	ZAKRES ROKOWAŃ ZBIOROWYCH		DIALOG SPOŁECZNY
	PRACOWNICY – EOG (W PRZYPADKU PAŃSTW, W KTÓRYCH JEDNOSTKA MA >50 PRACOWNIKÓW STANOWIĄCYCH >10 % CAŁKOWITEJ LICZBY PRACOWNIKÓW)	PRACOWNICY – SPOZA EOG (OSZACOWANIE DLA REGIONÓW, W KTÓRYCH JEDNOSTKA MA >50 PRACOWNIKÓW STANOWIĄCYCH >10 % CAŁKOWITEJ LICZBY PRACOWNIKÓW)	REPREZENTACJA W MIEJSCU PRACY (TYLKO EOG) W PRZYPADKU PAŃSTW, W KTÓRYCH JEDNOSTKA MA >50 PRACOWNIKÓW STANOWIĄCYCH >10 % CAŁKOWITEJ LICZBY PRACOWNIKÓW
0-19%	-	-	-
20-39%	-	-	-
40-59%	-	-	-
60-79%	Polska	-	Polska
80-100%	-	-	-

Mierniki różnorodności [S1-9]

Liczba pracowników wg struktury zatrudnienia różnorodności w przeliczeniu na etaty (na koniec okresu sprawozdawczego):

KADRA KIEROWNICZA NAJWYŻSZEGO SZCZEBLA*	GRUPA PEKAO			BANK		
	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	ŁĄCZNIE	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	ŁĄCZNIE
2024**	49,00	89,50	138,50	12,00	42,50	54,50
2025	47,95	78,70	126,65	15,00	40,50	55,50

* Kadra najwyższego szczebla obejmuje Członków Zarządu Banku oraz Dyrektorów Pionów, Centrów i Departamentów raportujących bezpośrednio do Zarządu.

** Nieistotna korekta danych za 2024 r. – aktualizacja liczby kadry kierowniczej najwyższego szczebla w Banku Pekao S.A. w związku z uwzględnieniem Członków Zarządu.

Odsetek pracowników wg struktury zatrudnienia i różnorodności (na koniec okresu sprawozdawczego):

KADRA KIEROWNICZA NAJWYŻSZEGO SZCZEBLA*	GRUPA PEKAO		BANK	
	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI
2024**	35,38%	64,62%	22,02%	77,98%
2025	37,86%	62,14%	27,03%	72,97%

* Kadra najwyższego szczebla obejmuje Członków Zarządu Banku oraz Dyrektorów Pionów, Centrów i Departamentów raportujących bezpośrednio do Zarządu.

** Nieistotna korekta danych za 2024 r. – aktualizacja liczby kadry kierowniczej najwyższego szczebla w Banku Pekao S.A. w związku z uwzględnieniem Członków Zarządu.

Liczba pracowników wg kategorii wiekowej i różnorodności na koniec okresu sprawozdawczego w przeliczeniu na etaty (na koniec okresu sprawozdawczego):

		GRUPA PEKAO			BANK		
		KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	ŁĄCZNIE	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	ŁĄCZNIE
<30	2024	857,38	735,23	1 592,61	430,65	360,83	791,48
	2025	794,78	736,25	1 531,03	732,28	679,30	1 411,58
30-50	2024	5 250,42	2 954,63	8 205,05	4 381,47	2 475,93	6 857,39
	2025	5 064,43	2 967,03	8 031,46	4 604,26	2 688,78	7 293,03
>50	2024	3 935,81	1 367,65	5 303,46	3 729,30	1 223,50	4 952,80
	2025	3 835,43	1 441,23	5 276,66	3 681,45	1 320,68	5 002,13
Łącznie	2024	10 043,61	5 057,50	15 101,11	8 541,42	4 060,25	1 2601,67
	2025	9 694,64	5 144,50	14 839,14	9 017,98	4 688,75	13 706,73

Adekwatna płaca [S1-10]

Liczba pracowników otrzymująca wynagrodzenie poniżej wskaźnika adekwatnego wynagrodzenia* (na koniec okresu sprawozdawczego):

	GRUPA PEKAO		BANK	
	2024	2025	2024	2025
Liczba pracowników	0	0	0	0
Odsetek pracowników	0	0	0	0

* Jako wskaźnik adekwatnego wynagrodzenia zostało przyjęte minimalne wynagrodzenie za pracę tzw. najniższa krajowa odpowiednio w 2024 i 2025 roku.

Ochrona socjalna [S1-11]

W ramach obowiązujących regulacji wszyscy pracownicy zatrudnieni na podstawie umowy o pracę są objęci pełnym zakresem ubezpieczeń społecznych, obejmującym ubezpieczenia: emerytalne, rentowe, wypadkowe, chorobowe oraz zdrowotne. Dzięki temu mają zapewniony dostęp do ochrony socjalnej

w sytuacjach uniemożliwiających wykonywanie pracy, takich jak choroba, wypadek przy pracy, niepełnosprawność, korzystanie z urlopów związanych z rodzicielstwem czy przejście na emeryturę. Odsetek pracowników, którzy są uprawnieni do korzystania z tych świadczeń wynosi 100%.

Mierniki dotyczące szkoleń i rozwoju umiejętności [S1-13]

Liczba przeglądów wyników i rozwoju kariery w przeliczeniu na etaty (na koniec okresu sprawozdawczego):

		GRUPA PEKAO			BANK		
		KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	ŁĄCZNIE	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	ŁĄCZNIE
Liczba pracowników, którzy uczestniczyli w regularnych przeglądach wyników i rozwoju kariery	2024	8 709,43	4 378,68	13 088,10	7 557,62	3 567,28	11 124,89
	2025	7 604,95	3 908,10	14 839,14	7 274,99	3 654,60	10 929,59
Odsetek pracowników, którzy uczestniczyli w regularnych przeglądach wyników i rozwoju kariery	2024	86,72%	86,58%	86,67%	88,48%	87,86%	88,28%
	2025	78,44%	75,97%	77,59%	80,67%	77,94%	79,74%

Liczba godzin szkoleniowych w podziale na płeć (na koniec okresu sprawozdawczego):

		GRUPA PEKAO			BANK		
		KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	WSZYSCY PRACOWNICY	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	WSZYSCY PRACOWNICY
Całkowita liczba godzin szkoleniowych w podziale na płeć	2024	531 845,99	199 423,22	731 269,21	459 429,99	143 583,22	603 013,21
	2025	467 095,45	187 606,04	654 701,49	460 618,15	182 100,44	642 718,59
Średnia liczba godzin szkoleń na pracownika w podziale na płeć	2024	52,28	38,27	47,54	53,78	35,34	47,84
	2025	47,53	35,06	43,14	51,06	38,69	46,82

Średnia liczba godzin szkoleń na pracownika w podziale na kategorie pracowników (na koniec okresu sprawozdawczego):

	GRUPA PEKAO		BANK	
	2024	2025	2024	2025
Członkowie Zarządu	37,36	25,28	24,11	39,92
Menedżerowie	49,63	53,30	53,44	59,71
Pozostali	47,70	41,87	47,05	45,24
Wszyscy pracownicy	47,54	43,14	47,84	46,82

Mierniki bezpieczeństwa i higieny pracy [S1-14]

Odsetek własnych zasobów pracowniczych objętych systemem BHP (na koniec okresu sprawozdawczego):

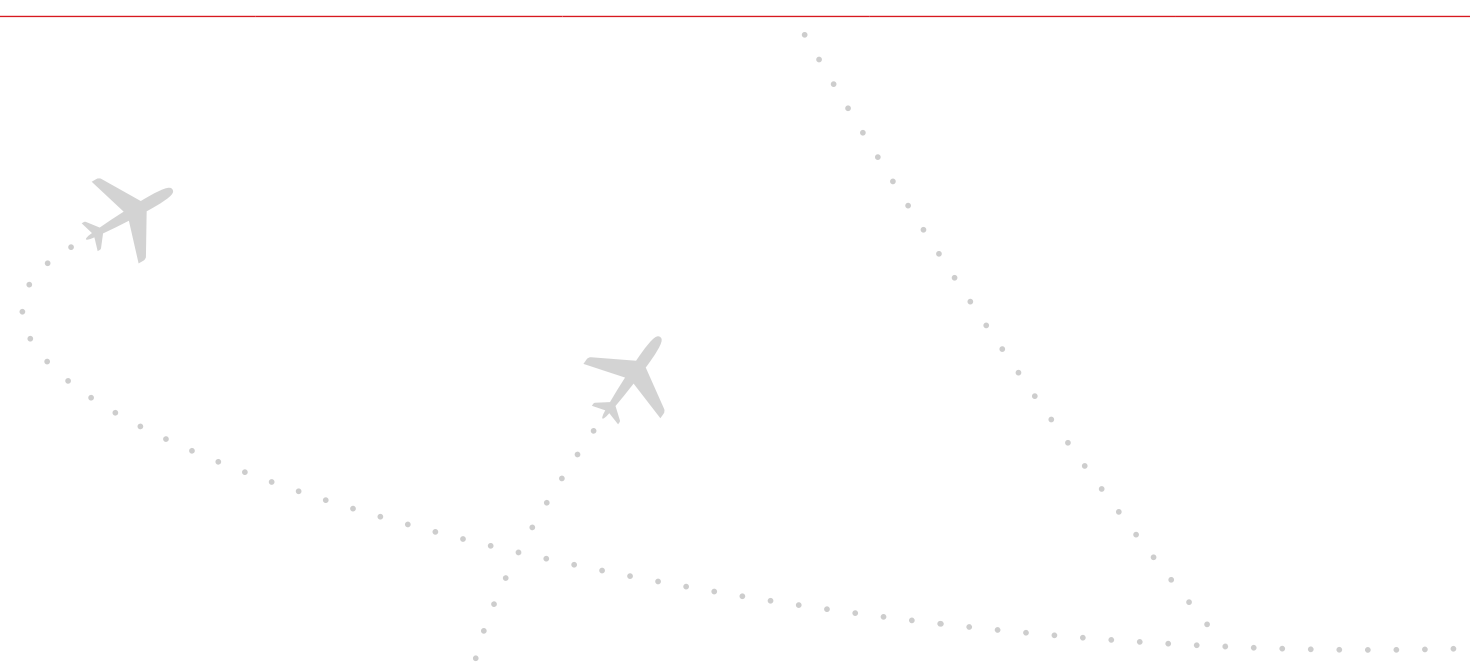
		GRUPA PEKAO	BANK
Odsetek własnych zasobów pracowniczych objętych systemem BHP	2024	100%	100%
	2025	100%	100%

Odsetek własnych zasobów pracowniczych objętych systemem BHP (na koniec okresu sprawozdawczego):

	GRUPA PEKAO		BANK	
	2024	2025	2024	2025
Liczba wypadków przy pracy	38	34	38	33
Wskaźnik wypadków przy pracy	1,55	1,46	1,86	1,54
Liczba przypadków złego stanu zdrowia	0	0	0	0
Liczba dni straconych z powodu urazów związanych z pracą i ofiar śmiertelnych w wyniku wypadków związanych z pracą, z powodu złego stanu zdrowia związanego z pracą i ofiar śmiertelnych w wyniku złego stanu zdrowia	1 596	1 922	1 596	1 905

Liczba śmiertelnych wypadków przy pracy (na koniec okresu sprawozdawczego):

	GRUPA PEKAO		BANK	
	2024	2025	2024	2025
Łączna liczba śmiertelnych wypadków przy pracy, powstałych w wyniku:				
• urazów związanych z pracą	0	0	0	0
• złego stanu zdrowia związanego z pracą (choroba zawodowa)	0	0	0	0
• liczba wypadków śmiertelnych	0	0	0	0



Mierniki równowagi między życiem zawodowym a prywatnym [S1-15]

Odsetek pracowników upoważnionych do urlopu rodzicielskiego oraz odsetek pracowników upoważnionych, którzy skorzystali z urlopu rodzicielskiego (na koniec okresu sprawozdawczego):

		GRUPA PEKAO			BANK		
		KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	ŁĄCZNIE	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	ŁĄCZNIE
Odsetek pracowników własnych przedsiębiorstwa, uprawnionych do korzystania z urlopu rodzinnego	2024			100%			100%
	2025			100%			100%
Odsetek pracowników własnych przedsiębiorstwa, którzy skorzystali z urlopu rodzinnego	2024	3,59%	3,68%	3,62%	3,10%	3,52%	3,24%
	2025	2,75%	2,97%	2,83%	2,59%	3,07%	2,76%

Mierniki wynagrodzeń (luka płacowa i całkowite wynagrodzenie) [S1-16]

Wskaźniki związane z wynagrodzeniami:

	2024	2025	CEL BANKU PEKAO NA 2027
Luka płacowa* pomiędzy kobietami i mężczyznami Grupa Pekao	29,20%	28,57%	
Luka płacowa pomiędzy kobietami i mężczyznami Bank Pekao S.A.	30,99%	28,50%	
Różnica wynagrodzeń w Grupie Pekao S.A.**	-	2,05%	<5%
% stanowisk w najwyższej kadrze menadżerskiej zajmowanych przez kobiety***	-	29%	33%

* Nieskorygowana luka płacowa między kobietami a mężczyznami jest prezentowana jako różnica pomiędzy średnim wynagrodzeniem mężczyzn i średnim wynagrodzeniem kobiet, wyrażona jako procent średniego wynagrodzenia mężczyzn na podstawie stanu zatrudnienia na 31 grudnia 2025 r. Wskaźnik został wyliczony zgodnie z zaleceniami Związku Banków Polskich w sprawie raportowania różnic w wynagrodzeniach kobiet i mężczyzn, dotyczącymi wykluczeń z populacji oraz uwzględnianych składników płacowych. Wskaźnik wyliczony jest w oparciu o wynagrodzenie całkowite (urocznionie i sprowadzone do pełnego etatu) rozumiane jako: dwunastokrotność stawki wynagrodzenia zasadniczego za grudzień, świadczenia dodatkowe pieniężne wypłacone w danym roku, świadczenia dodatkowe niepieniężne faktycznie otrzymane wg wartości przychodu, bonusy, premie i konkursy wypłacone w danym roku, wynagrodzenie zmienne kadry zarządzającej przyznane w 2025 za 2024. Wynagrodzenie nie obejmuje: wynagrodzenia i dodatku za nadgodziny, świadczeń finansowanych z ZFŚS, zwrotów kosztów oraz wartości zapewnionych narzędzi pracy, wypłat związanych z odejściem pracownika (np. odprawy, ekwiwalent za urlop, odszkodowanie, zakaz konkurencji, itp.), narzutów pracodawcy. Bank wylicza również wskaźnik skorygowanej luki płacowej obliczanej jako: dla Banku Pekao S.A. - średnia ważona dla podgrup pracowników z uwzględnieniem poziomów zaszerogowania, rodzin stanowisk oraz pionu, w którym zatrudniony jest dany pracownik, dla spółek z Grupy: średnia ważona dla podgrup pracowników z uwzględnieniem kategorii stanowiska. Wskaźnik również wyliczony jest w oparciu o wynagrodzenie całkowite. Tak wyliczona skorygowana luka płacowa za 2025 wynosi 0,95% dla Banku i 2,05% dla Grupy. Dla zachowania porównywalności dane za 2024 r. zostały przeliczone wg aktualnej metody.

** Stan na 31.12.2025 - wskaźnik dla Grupy Pekao. Skorygowana luka płacowa obliczana jest jako średnia ważona dla podgrup pracowników z uwzględnieniem: dla Banku: poziomów zaszerogowania, rodzin stanowisk oraz pionu, w którym zatrudniony jest dany pracownik, dla spółek z Grupy: podgrup pracowników. Wskaźnik wyliczony jest w oparciu o wynagrodzenie całkowite. Bank wykorzystuje metodologię Korn Ferry/Hay (poziomy i rodziny stanowisk), w ramach których porównuje różnicę wynagrodzeń.

***Stan na 31.12.2025 - wskaźnik dla Banku Pekao S.A., najwyższa kadra menedżerska z wyłączeniem Członków Zarządu.

Pay Ratio dotyczący najlepiej zarabiającej osoby:

	GRUPA PEKAO		BANK	
	2024	2025	2024	2025
Stosunek rocznego całkowitego wynagrodzenia dla najlepiej zarabiającej osoby w organizacji do mediany rocznego całkowitego wynagrodzenia dla wszystkich pracowników (z wyłączeniem najlepiej zarabiającej osoby)*	19,3	19,4	18,5	19,2

* W 2025 w związku z wydaniem przez Związek Banków Polskich zaleceń dot. wyliczania luki płacowej bank dostosował również metodologię wyliczania wskaźnika wynagrodzenia najlepiej zarabiającej osoby - wskaźnik wyliczony jest w oparciu o wynagrodzenie całkowite (urocznionie i sprowadzone do pełnego etatu) rozumiane jako: wypłacone wynagrodzenie zasadnicze, wynagrodzenie chorobowe, świadczenia dodatkowe pieniężne wypłacone w danym roku, wypłacone świadczenia dodatkowe niepieniężne faktycznie otrzymane wg wartości przychodu, bonusy, premie i konkursy wypłacone w danym roku, wypłacone wynagrodzenie zmienne kadry zarządzającej. Wynagrodzenie nie obejmuje: wynagrodzenia i dodatku za nadgodziny, świadczeń finansowanych z ZFŚS, zwrotów kosztów oraz wartości zapewnionych narzędzi pracy, wypłat związanych z odejściem pracownika (np. odprawy, ekwiwalent za urlop, odszkodowanie, zakaz konkurencji, itp.), narzutów pracodawcy. Dla zachowania porównywalności dane za 2024 r. zostały przeliczone wg aktualnej metody.

Incydenty, skargi i poważne wpływy na przestrzeganie praw człowieka [S1-17]

Incydenty, skargi i poważne wpływy na przestrzeganie praw człowieka (na koniec okresu sprawozdawczego):

	GRUPA PEKAO		BANK	
	2024	2025	2024	2025
Liczba przypadków dyskryminacji, w tym molestowania	0	1	0	1
Liczba skarg zgłoszonych za pomocą kanałów zgłaszania problemów	21	24	20	23
Łączna kwota grzywien, kar i odszkodowań za szkody powstałe w wyniku incydentów powyżej	30 000	0	0	0
Liczba przypadków nieprzestrzegania praw człowieka	0	0	0	0
w tym liczba przypadków nieprzestrzegania Wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka, Deklaracji Międzynarodowej Organizacji Pracy dot. podstawowych zasad i praw w pracy lub Wytycznych OECD	0	0	0	0
Łączna kwota grzywien, kar i odszkodowań za szkody powstałe w wyniku incydentów powyżej	0	0	0	0



Konsumenci i użytkownicy końcowi [ESRS S4]

Klienci⁵ są fundamentem naszej działalności. To wokół ich potrzeb, oczekiwań i doświadczeń budujemy wszystkie procesy, produkty oraz sposób komunikacji. Naszym celem jest tworzenie trwałych, opartych na zaufaniu relacji, które przekładają się na satysfakcję i bezpieczeństwo finansowe klientów.

Codzienna współpraca z klientami opiera się na szacunku, profesjonalizmie i empatii. Dbamy o to, by każdy, niezależnie od wieku czy sytuacji życiowej, był traktowany uczciwie i ze zrozumieniem.

Oferujemy produkty w sposób odpowiedzialny i przejrzysty. Przeciwdziałamy missellingowi poprzez tworzenie oferty adekwatnie do rzeczywistych potrzeb klientów. Kreujemy rozwiązania, które wspierają ich stabilność finansową i dają poczucie bezpieczeństwa.

Bezpieczeństwo klientów traktujemy jako wartość nadrzędną. Stale rozwijamy narzędzia i procedury chroniące dane osobowe oraz środki finansowe. Przestrzegamy najwyższych standardów w zakresie prywatności, a nasza komunikacja z konsumentami opiera się na uczciwości, rzetelności i odpowiedzialności. Unikamy przekazów, które mogłyby wprowadzać w błąd, stawiając na jasne i zrozumiałe informacje.

Relacje z klientami budujemy w oparciu o wartości, które stanowią podstawę naszego sukcesu: PROSTO, RAZEM, ODWAŻNIE, ODPOWIEDZIALNIE, Z DETERMINACJĄ, OTWARCIE I UCZCIWIE.

5. W ramach ESRS S4 pod pojęciem klientów i konsumentów rozumiemy klientów bankowości detalicznej, bankowości prywatnej oraz jednoosobowych działalności gospodarczych (JDG).

Zarządzanie wpływami, ryzykami i szansami

Polityki związane z konsumentami i użytkownikami końcowymi [S4-1]

Nasze relacje z klientami są efektem świadomych decyzji, odpowiedzialnych praktyk i ciągłego doskonalenia. Aby lepiej zrozumieć w jakich aspektach nasza działalność wpływa na doświadczenia konsumentów, przyjrzelśmy się całościowo naszym procesom i interakcjom z klientami. Naszym celem nie była wyłącznie ocena korzyści, ale również identyfikacja potencjalnych ryzyk i obszarów wymagających szczególnej uwagi.

W wyniku przeprowadzenia analizy podwójnej istotności wyodrębniliśmy pięć obszarów, które mają kluczowe znaczenie dla jakości relacji z klientami:

- niedyskryminacja – zapewnienie równego traktowania wszystkich klientów,
- dostęp do produktów – eliminowanie barier w korzystaniu z naszej oferty,
- dostęp do informacji – przejrzystość i zrozumiałość komunikacji,
- prywatność konsumentów i ochrona danych osobowych – odpowiedzialne zarządzanie informacjami oraz danymi,
- odpowiedzialne praktyki marketingowe – uczciwość i transparentność w przekazach marketingowych.

Zrozumienie znaczenia tych obszarów pozwala nam lepiej projektować nasze działania, dostosowywać ofertę do realnych potrzeb klientów oraz budować z nimi trwałe, oparte na zaufaniu relacje.

Niedyskryminacja oraz dostęp do produktów i usług

Fundamentem codziennego funkcjonowania w Banku oraz podstawą naszych wartości i standardów jest *Kodeks Postępowania Grupy Pekao* (dalej: *Kodeks Postępowania*), który zapewnia przejrzystość

procesów i zgodność z najlepszymi praktykami. Na nim opieramy wszystkie działania, zarówno wewnętrzne, jak i zewnętrzne, realizowane zgodnie z normami etycznymi i zawodowymi.

Kodeks Postępowania określa zasady, którymi kierujemy się w codziennej działalności biznesowej. To również nasze zobowiązanie do działania w zgodzie z najwyższymi standardami w relacjach ze współpracownikami, partnerami, jak i klientami. Zapisy *Kodeksu Postępowania* stanowią fundament dla pozostałych regulacji i działań, które omawiamy w kolejnych częściach raportu. Sam kodeks jest opisany szerzej w rozdziale [G1-1].



RÓŻNORODNOŚĆ, RÓWNOŚĆ, WŁĄCZANIE

POZNAJ PRZEWODNIK DOBRYCH PRAKTYK



W Banku obowiązuje ustrukturyzowany proces zarządzania cyklem życia oferowanych klientom produktów, który obejmuje ich wdrażanie, modyfikację oraz wycofywanie z oferty. Jego celem jest stworzenie spójnych ram, które muszą spełniać wszystkie nowe i aktualizowane produkty, w tym również produkty ubezpieczeniowe. Proces ten regulowany jest przez *Politykę Procesu Wdrażania Nowych Produktów w Banku Pekao S.A.* (dalej: *Polityka Procesu Wdrażania Nowych Produktów*), która określa zasady postępowania oraz obszary ryzyka związane z wprowadzaniem produktów na rynek. Poprzez stosowanie jednolitego podejścia jesteśmy w stanie zapewnić wysokie standardy jakości, zgodność z obowiązującymi regulacjami prawnymi i wewnętrznymi, a także spójność ze *Strategią*.

Każdy nowy produkt oraz jego modyfikacja wymagają zatwierdzenia przez Zarząd, a w proces zaangażowanych jest wiele jednostek organizacyjnych. Zgodnie z zapisami *Polityki Procesu Wdrażania Nowych Produktów* jednostka, która wdraża lub modyfikuje produkt, dokonuje jego analizy i upewnia się, że:

- jest on zgodny ze *Strategią*, w tym strategią i zasadami dotyczącymi ESG;
- ma pozytywny wpływ na doświadczenie klienta (określone na podstawie oceny wpływu na doświadczenie klienta i badań przeprowadzonych na docelowych grupach klientów);
- spełnia wewnętrzne kryteria finansowe, kapitałowe, dochodowe i rachunkowe;
- został oceniony z punktu widzenia ryzyk, w tym ryzyka prawnego, braku zgodności i reputacji, operacyjnego, w tym reklamacyjnego, kredytowego, finansowego oraz ryzyka naruszenia przepisów z zakresu przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowania terroryzmu oraz stosowania sankcji finansowych;
- jest obsługiwany w systemach, które zapewniają bezpieczeństwo danych i informacji oraz mają odpowiednie mechanizmy zapewnienia ciągłości działania;
- ma kwalifikację pod względem FATCA i CRS.

Zgodnie z wytycznymi Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego (dalej: EBA), przed:

- wprowadzeniem nowego produktu na rynek,
- rozpoczęciem oferowania istniejącego już produktu na nowym rynku docelowym,
- modyfikacją istniejącego produktu,

jednostka wdrażająca zobowiązana jest do przeprowadzenia testów produktu. Wspomniane testy realizujemy w różnych scenariuszach, w tym także w warunkach skrajnych, co pozwala na ocenę wpływu produktu na klientów oraz identyfikację potencjalnych słabych punktów oferty. Wyniki testów stanowią istotne źródło informacji dla organów nadzorczych i wspierają działania na rzecz ochrony interesów konsumentów.

W ramach działań marketingowych prowadzimy systematyczny pomiar jakości doświadczeń i potrzeb klientów, realizując badania już na etapie projektowania produktów i usług. Dzięki temu możemy lepiej zrozumieć oczekiwania klientów i tworzyć rozwiązania atrakcyjne oraz zrozumiałe.

W procesie projektowania produktów bankowych, stawiamy na dostępność i transparentność. Ważne jest dla nas doświadczenie klienta ze współpracy z Bankiem, dlatego rozumiemy ESG także jako aktywne zarządzanie doświadczeniami: słuchamy, analizujemy i reagujemy, by budować relacje oparte na zaufaniu i realnych potrzebach.

Zarządzanie doświadczeniami klientów to strategiczne podejście do budowania i doskonalenia wszystkich interakcji klienta z marką, dlatego w 2024 r. wdrożyliśmy *Model Zarządzania Doświadczeniem Klienta* (dalej: *Model*). Jego celem jest zwiększenie satysfakcji i lojalności klienta poprzez dostarczanie spójnych oraz pozytywnych doświadczeń. *Model* ten opiera się na analizie danych, mapowaniu ścieżek oraz ciągłym doskonaleniu procesów w oparciu o opinie i potrzeby klientów.



Sposób działania *Modelu* określają poszczególne moduły:

- Strategia doświadczeń klientów – wskazuje kierunek, w którym powinniśmy się rozwijać, aby zostać liderem satysfakcji i lojalności klienta na rynku bankowym. To, jak klienci nas postrzegają, zmienia się wraz z ich doświadczeniami, które wynikają z relacji z nami, dlatego regularnie zbieramy opinie klientów, aby zarówno krótko- jak i długoterminowo dostosować nasze działania do zmieniających się ich oczekiwań.
- Mierzenie doświadczeń klientów – zapewnia pracownikom informacje niezbędne do podejmowania właściwych decyzji biznesowych oraz identyfikowania obszarów, które wymagają poprawy.
- Doskonalenie doświadczeń klientów – oparte o model, który określa role i odpowiedzialności poszczególnych jednostek banku w procesie planowania, monitorowania i optymalizowania procesów i rozwiązań. Polega na identyfikacji i eliminacji tzw. *punktów bólu* na ścieżkach doświadczeń klientów. Pozwala na dostarczenie lepszych procesów, produktów, usług i tworzenie wyjątkowego doświadczenia. Dzięki temu zwiększamy zadowolenie i lojalność klientów, a także wspieramy tworzenie przewagi konkurencyjnej.
- Kultura klientocentryczna – jest podstawą *Modelu* i integralną częścią naszej *Strategii*. Koncentruje się na budowaniu kultury organizacyjnej, w której klient znajduje się w centrum wszystkich działań. Dążymy do trwałej zmiany sposobu myślenia i działania, tak aby każda decyzja była podejmowana z perspektywy wartości dla klienta.

Mamy ambicję, aby być bankiem nowoczesnym, dynamicznym, zorientowanym na zaspokojenie potrzeb klientów na każdym etapie ich życia. Bardzo ważnym jest dla nas, aby kontakt z Bankiem był przyjaznym doświadczeniem we wszystkich punktach styku. Oznacza to profesjonalne doradztwo, proste procedury oraz szybkie decyzje, a także kompletną i elastyczną gamę produktów dla wszystkich segmentów klientów. Jednocześnie zwracamy szczególną uwagę na jakość komunikacji oraz tworzenie przyjaznej i czytelnej dokumentacji przy założeniu, że pozytywne doświadczenia klientów zależą od nas wszystkich. To one budują i wzmacniają markę Banku.

W celu zwiększenia dostępności naszych usług, we wrześniu 2024 r. uruchomiliśmy projekt *Pekao bez Barrier*, który przygotowuje naszą organizację do wymogów *Ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze*, które obowiązują nas od 28 czerwca 2025 r.

Projekt ma na celu:

- zapewnienie najwyższej jakości obsługi klienta, niezależnie od miejsca kontaktu z Bankiem – z uwzględnieniem szczególnych potrzeb,
- eliminację barier w dostępie do usług bankowych,
- zwiększenie dostępności oferowanych usług,
- budowanie świadomości i edukacja pracowników w zakresie dostępności usług dostosowanych do osób ze szczególnymi potrzebami.

Zakres Projektu obejmuje osoby ze szczególnymi potrzebami, które z różnych względów muszą podejmować dodatkowe działania lub korzystać ze specjalnych rozwiązań, aby pokonać bariery i uczestniczyć w różnych sferach życia na równych zasadach z innymi. Dotyczy to m.in. osób z niepełnosprawnościami, seniorów, kobiet w ciąży oraz osób podróżujących z małymi dziećmi.

Projektując placówkę dbamy, aby:

- była wyposażona we wszelkie niezbędne udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami, w tym system przyzywowy,
- zapewniała swobodny dostęp do wszystkich pomieszczeń – bez progów, stopni czy innych przeszkód,
- szerokości drzwi i korytarzy były zgodne z przepisami,
- wejścia do placówki były łatwo dostępne – w przypadku placówek, do których wejście wymaga pokonania schodów, dbamy o to, aby pojawiła się pochylnia, winda lub inny mechanizm ułatwiający przemieszczanie się.

Jednostką koordynującą realizację projektu jest Sekcja ds. Kluczowych Projektów Jakościowych w Departamencie Zarządzania Doświadczeniem Klienta.

W zakresie przestrzegania praw człowieka kierujemy się zarówno obowiązującymi przepisami prawa, jak i najlepszymi praktykami rynkowymi. W Grupie Pekao wszystkie zgłoszenia, w tym dotyczące naruszeń praw człowieka, są wnikliwie analizowane i rozpatrywane zgodnie z obowiązującymi procedurami. Ze względu na specyfikę tego typu incydentów nie dokonujemy ich kwantyfikacji ani nie szacujemy poziomu ich istotności. Szczegółowe informacje na ten temat dostępne są w rozdziale [\[S1-1\]](#).

Komunikacja marketingowa i odpowiedzialne praktyki marketingowe

Uważamy, że każda informacja kierowana do klientów może kształtować ich decyzje. Odpowiedzialna promocja staje się nieodzownym elementem budowania zaufania. Każdy przekaz marketingowy, każda kampania reklamowa, każda informacja o produkcie musi nie tylko przyciągać uwagę, ale przede wszystkim przekazywać rzetelne, uczciwe informacje z pełnym poszanowaniem dla decyzji klienta.

W Grupie Pekao prowadzimy działania promocyjne w oparciu o transparentną wiedzę na temat oferowanych produktów z uwzględnieniem potencjalnych ryzyk wynikających ze zmiennych warunków makroekonomicznych czy działań regulatorów. Nasze działania komunikacyjne są zgodne z obowiązującym prawem, wytycznymi organów nadzoru, zasadami uczciwego obrotu na rynku finansowym oraz dobrymi praktykami – respektujemy wolę klienta w zakresie otrzymywania treści marketingowych.

Podstawę dla opisywanych działań stanowi *Polityka marketingowa Banku Pekao S.A.* (dalej: *Polityka marketingowa*), która wynika ze *Strategii marketingowej* i stanowi jej uszczegółowienie. Dokument ten został wprowadzony w celu uporządkowania wszystkich obszarów działalności marketingowej w Banku oraz wdrożenia rozwiązań organizacyjnych umożliwiających doskonalenie i optymalizację procesów marketingowych. Regulacja obejmuje w szczególności takie obszary, jak: komunikacja wizerunkowa, content marketing, digital marketing, planowanie i zakup mediów, organizacja eventów, badania marketingowe oraz komunikacja wewnętrzna.

Standardy prowadzenia komunikacji marketingowej wyznaczają *Zasady tworzenia komunikacji marketingowej Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna* (dalej: *Zasady tworzenia komunikacji marketingowej*), w których określamy nadrzędne zasady zgodności przekazów z regulacjami prawnymi, wewnętrznymi wytycznymi Banku, rekomendacjami organizacji branżowych, do których należy Bank, oraz wartościami, które definiują naszą tożsamość. Należy podkreślić, że w odniesieniu do Grupy Pekao został opracowany dokument *Polityka współpracy w obszarze komunikacji i marketingu w ramach Grupy Kapitałowej Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna. Polityka zarządzania Architekturą Marki Grupy Kapitałowej Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna*, który pełni analogiczną funkcję do wyżej opisanego dokumentu, jednak jego postanowienia obejmują całość Grupy, zapewniając spójność i jednolite podejście w całej strukturze organizacyjnej.



Komunikacja marketingowa w Grupie Pekao kierowana jest do wszystkich grup odbiorców – bez względu na wiek, płeć czy pochodzenie. Każdy przekaz tworzony jest z pełnym poszanowaniem dla różnorodności i godności klienta. Dyskryminacja – w jakiegokolwiek formie – jest nieakceptowalna i nie ma miejsca w naszej działalności.

Nasze *Zasady tworzenia komunikacji marketingowej* jasno określają, że żaden produkt ani usługa nie może być przedstawiany jako całkowicie pozbawiony ryzyka, ani też w sposób, który sugerowałby jego niższy poziom oprocentowania niż w rzeczywistości. Jako instytucja, która buduje swoją wiarygodność na przejrzystości i uczciwości, zobowiązujemy się do rzetelnego informowania o warunkach oferowanych usług. Precyzyjnie określamy informacje, które muszą znaleźć się w materiałach marketingowych, a ich forma i treść są dostosowane do potrzeb i możliwości odbiorców.

Aby zapewnić zgodność przekazu z obowiązującymi regulacjami oraz wewnętrznymi standardami, wszystkie materiały reklamowe podlegają konsultacjom z Departamentem Zgodności a ocena ryzyka braku zgodności jest nieodłącznym elementem procesu tworzenia komunikacji.

W zakresie produktów inwestycyjnych zgodnie z *Zasadami tworzenia komunikacji marketingowej*, wszelkie informacje kierowane przez Bank do klientów, w tym informacje upowszechniane w celu reklamy lub promocji, mają być prezentowane w sposób rzetelny i wyraźnie informujący o ryzyku wiążącym się z inwestycją i o możliwości utraty części zainwestowanych środków. Informacja o ryzykach jest prezentowana przy użyciu czcionki o rozmiarze co najmniej równym wielkości czcionki wykorzystywanej w celu informowania o ewentualnych korzyściach danego produktu, dodatkowo stosowany jest układ zapewniający ich widoczność. Wspomniane materiały są kierowane wyłącznie do klientów, którzy na podstawie wypełnionego przez nich kwestionariusza MIFID znajdują się w grupie docelowej danego produktu inwestycyjnego, celem minimalizacji ryzyka przedstawienia produktu nieadekwatnego do wiedzy i oczekiwań klienta.

Prywatność konsumentów (i ochrona danych osobowych)

Wiemy, że zaufanie klientów to wartość, którą buduje się latami, a jednym z jej filarów jest odpowiedzialne podejście do ochrony danych osobowych. W świecie, gdzie cyfrowa interakcja z instytucjami finansowymi staje się codziennością, zarządzanie prywatnością nie jest już tylko obowiązkiem regulacyjnym, lecz strategicznym zobowiązaniem wobec klientów.

W Banku włączyliśmy ochronę danych osobowych w struktury operacyjne i regulacyjne jako stały element kultury organizacyjnej. Każdy proces oraz decyzja – od projektowania usług po ich codzienne funkcjonowanie – uwzględnia zasady bezpieczeństwa informacji i poszanowania prywatności. Jasno określiliśmy odpowiedzialność za ten obszar: od Zarządu, przez dyrektorów jednostek, po każdego pracownika, który przetwarza dane w ramach swoich obowiązków służbowych.

Nasze całościowe podejście do zarządzania bezpieczeństwem (w tym cyberbezpieczeństwem) opisaliśmy w ramach *Strategii Bezpieczeństwa Teleinformatycznego na lata 2025-2027* (dalej: *Strategia Bezpieczeństwa*), która koncentruje się na wzmacnianiu odporności organizacji na zagrożenia cyfrowe oraz na zapewnieniu najwyższego poziomu ochrony danych klientów. *Strategia Bezpieczeństwa* zakłada rozwój kompetencji w zakresie nowoczesnych technologii oraz wdrażanie rozwiązań wspierających bezpieczne funkcjonowanie usług bankowych. W dokumencie planujemy działania w obszarach takich jak:

- Sztuczna inteligencja i uczenie maszynowe (AI/ML) – wdrażanie mechanizmów bezpieczeństwa oraz zasad oceny ryzyka dla nowych technologii.
- Bezpieczeństwo usług chmurowych – rozwój kompetencji oraz wdrażanie rozwiązań technicznych i organizacyjnych w tym zakresie.
- Zarządzanie dostępem (IAM) – wdrożenie systemów wspierających kontrolę uprawnień i dostępu.
- Zgodność z normami ISO – przygotowanie do certyfikacji oraz doskonalenie systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji.
- Edukacja i komunikacja – działania zwiększające świadomość pracowników i klientów, w tym programy ambasadorskie i kampanie informacyjne.

W obszarze technologicznym wdrażamy nowe mechanizmy wspierające bezpieczne wykorzystanie rozwiązań cyfrowych. Prowadzimy analizę ryzyka oraz opracowujemy zasady jego oceny, które będą stosowane w procesach wdrożeniowych. Działania te realizujemy w sposób skoordynowany, z uwzględnieniem potrzeb organizacyjnych i operacyjnych.

Strategia Bezpieczeństwa obejmuje również rozwój polityk i procedur związanych z zarządzaniem dostępem oraz bezpieczeństwem informacji, a także przygotowanie do wdrożenia standardów zgodnych z międzynarodowymi normami. Wdrożone rozwiązania monitorujemy i doskonalimy w sposób ciągły, a ich skuteczność oceniamy na podstawie cyklicznych przeglądów oraz raportów wewnętrznych.

W ramach *Strategii Bezpieczeństwa* prowadzimy program edukacyjny skierowany do pracowników, który ma na celu podnoszenie świadomości w zakresie cyberbezpieczeństwa. Równolegle realizujemy działania informacyjne i edukacyjne skierowane do klientów, które obejmują kampanie medialne oraz inicjatywy zwiększające wiedzę na temat zagrożeń i sposobów ich unikania.

Strategia Bezpieczeństwa obowiązująca w Banku ma charakter uniwersalny i odnosi się do wszystkich klientów. Dokument uwzględnia zobowiązania

w zakresie poszanowania praw człowieka oraz zgodności z międzynarodowymi wytycznymi dotyczącymi odpowiedzialności biznesowej. Wdrożenie ww. *Strategii* odbywa się zgodnie z przyjętymi zasadami nadzoru i odpowiedzialności.

Realizacja *Strategii Bezpieczeństwa* jest monitorowana w sposób ciągły, z wykorzystaniem systemu informacji zarządczej, obejmującego m.in. cykliczne raporty o stanie bezpieczeństwa środowiska teleinformatycznego. Dodatkowo prowadzone będą przeglądy dokumentów bezpieczeństwa informacji

oraz audyty zgodności z obowiązującymi regulacjami, w tym krajowym systemem cyberbezpieczeństwa. Wyniki działań będą raportowane do właściwych organów nadzorczych i komitetów, co pozwoli na bieżące śledzenie postępów oraz podejmowanie działań doskonalących. Więcej informacji nt. procesu zarządzania danymi klientów znajduje się w sekcji [\[S4-2\]](#).

Minimalne wymogi raportowe dotyczące polityk:

NAZWA POLITYKI	POWIĄZANIE Z IRO	ORGAN ZATWIERDZAJĄCY	ZAKRES (BANK/GRUPA)
Kodeks Postępowania Grupy Pekao	Niedyskryminacja	Zarząd Banku	Grupa
Polityka Procesu Wdrażania Nowych Produktów w Banku Pekao S.A.	Dostęp do produktów Dostęp do informacji	Rada Nadzorcza	Bank
Strategia Banku Pekao na lata 2025-2027	Dostęp do produktów	Rada Nadzorcza	Grupa
Model Zarządzania Doświadczeniem Klienta	Niedyskryminacja Dostęp do produktów Dostęp do informacji	Dyrektor Pionu	Bank
Zasady tworzenia komunikacji marketingowej Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna	Odpowiedzialne praktyki marketingowe Dostęp do informacji Niedyskryminacja	Zarząd Banku	Bank
Polityka współpracy w obszarze komunikacji i marketingu w ramach Grupy Kapitałowej Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna. Polityka zarządzania Architekturą Marki Grupy Kapitałowej Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna	Odpowiedzialne praktyki marketingowe Dostęp do informacji Niedyskryminacja	Zarząd Banku	Grupa
Polityka marketingowa Banku Pekao S.A.	Odpowiedzialne praktyki marketingowe	Zarząd Banku	Bank
Strategia Bezpieczeństwa Teleinformatycznego na lata 2025-2027	Prywatność Konsumentów	Zarząd Banku	Bank

Procesy współpracy w zakresie wpływów z konsumentami i użytkownikami końcowymi [S4-2]

Dążymy do budowania trwałych relacji z klientami opartych na zaufaniu, zrozumieniu potrzeb oraz wspólnym tworzeniu wartości. Nasze działania w tym obszarze koncentrują się na zapewnieniu odpowiedzialnej sprzedaży, rozwijaniu innowacyjnych rozwiązań, prowadzeniu systematycznych badań marketingowych i satysfakcji klientów, a także na ochronie ich prywatności.

Badania i zarządzanie doświadczeniami klientów

Prowadzimy badania, których celem jest pozyskiwanie oraz aktualizowanie wiedzy na temat doświadczeń naszych klientów. Na etapie przygotowania określamy zakres badania oraz grupę docelową, a następnie doprecyzowujemy metodykę, dobierając odpowiednie narzędzia badawcze. Analiza danych opiera się na wnioskach płynących z realizowanych projektów badawczych.

Doświadczenia klientów kompleksowo monitorujemy we wszystkich segmentach biznesowych. Wyniki badań udostępniamy wewnątrz Banku za pośrednictwem narzędzia raportowego, co umożliwia ich szerokie wykorzystanie w procesach decyzyjnych oraz doskonaleniu jakości obsługi.

Co roku przygotowujemy plan realizacji badań obejmujący wszystkie segmenty biznesowe oraz kluczowe kanały kontaktu klienta z Bankiem. W ramach działań ukierunkowanych na lepsze poznanie potrzeb klientów oraz doskonalenie usług realizujemy różnorodne badania we współpracy z konsumentami, aby pozyskiwać opinie i wspólnie kształtować rozwiązania odpowiadające na realne oczekiwania. Obejmują one m.in.:

- badania relacyjne zewnętrzne – satysfakcja ze współpracy na tle konkurencji,
- badania relacyjne wewnętrzne – satysfakcja klientów Banku,

- badania transakcyjne – satysfakcja po określonej interakcji lub korzystaniu z wybranego kanału,
- badania typu Tajemniczy Klient – audyty jakości obsługi w placówkach i kanałach zdalnych,
- wywiady pogłębione i grupy focusowe z klientami i pracownikami.

Badania przeprowadzamy w różnych interwałach czasowych – rocznych, półrocznych i kwartalnych. Analizujemy także wyniki benchmarków NPS wśród klientów indywidualnych, obejmujących największe banki w Polsce.

Na podstawie analiz:

- porównujemy wyniki Banku z wynikami konkurencji (o ile są dostępne),
- określamy przewagi konkurencyjne,
- identyfikujemy powtarzające się schematy satysfakcji i niezadowolonia,
- lokalizujemy punkty bólu klientów, w tym na ścieżkach doświadczeń,
- oceniamy wpływ wprowadzonych usprawnień na wyniki Banku,
- opracowujemy analizy oraz wstępne rekomendacje zmian,
- monitorujemy skuteczność wdrażanych usprawnień w kolejnych falach badań.

Na tej podstawie prowadzimy inicjatywy strategiczne wpływające na jakość kontaktu z klientami w obszarach takich jak: postrzeganie marki, koszty, oferta i wiarygodność, placówki bankowe, usługi mobilne i internetowe oraz infolinia. Regularnie mapujemy ścieżki klientów, aby spojrzeć na procesy z ich perspektywy oraz eliminować punkty bólu. Naszym celem jest, aby każda interakcja z Bankiem była oparta na zaufaniu i dobrej współpracy.

Fundamentem systematycznego doskonalenia interakcji klienta na każdym etapie kontaktu z Bankiem jest *Model Zarządzania Doświadczeniem Klienta*.

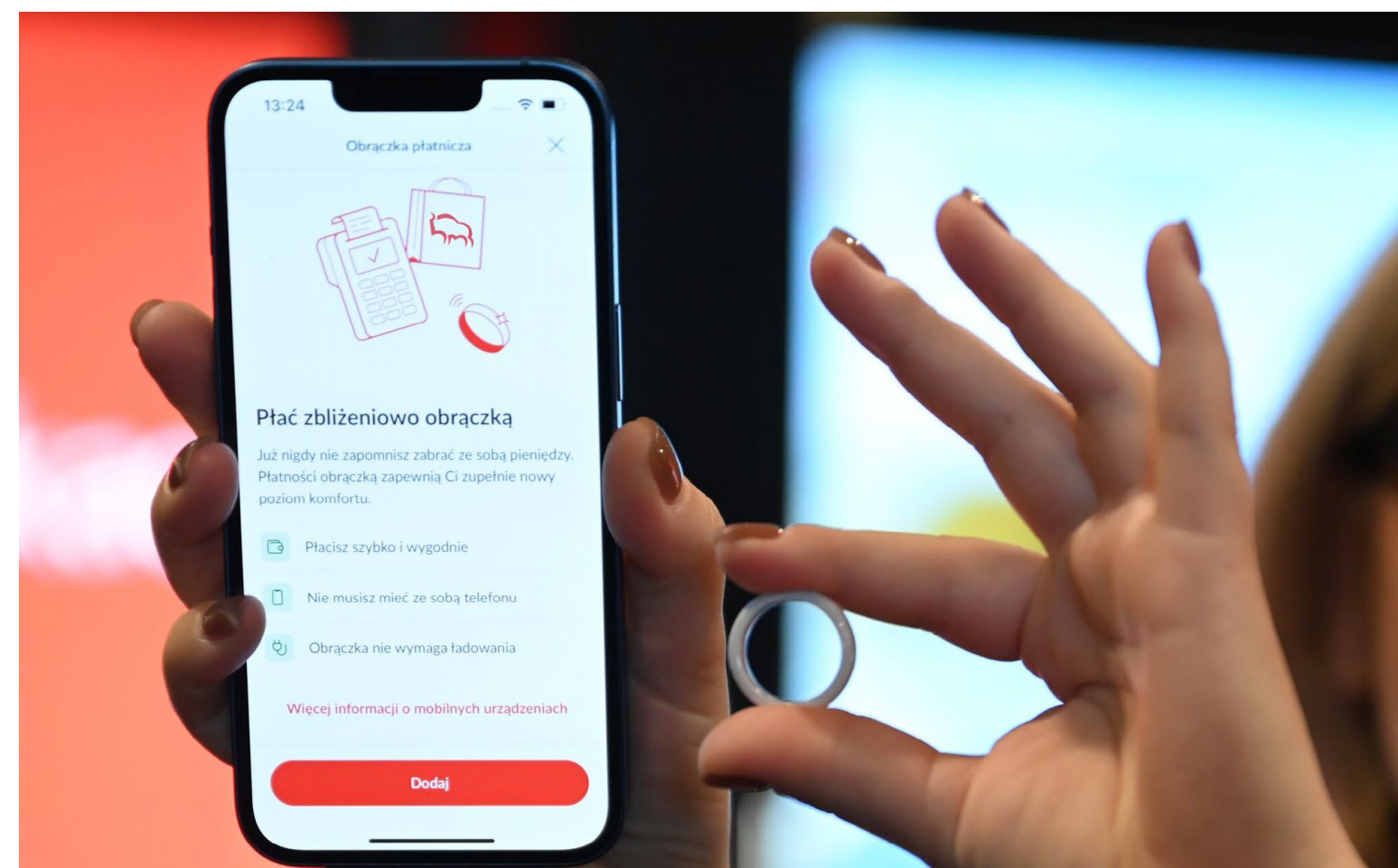
W Banku powołaliśmy jednostkę, której misją jest wspieranie działań prowadzących do wzrostu satysfakcji klientów i jakości relacji – m.in. w obszarze procesów, reklamacji, badań, KPI operacyjnych oraz działań operacyjnych. Jako organizacja zorientowana na klienta angażujemy wszystkich pracowników – od zespołów operacyjnych po Zarząd – w kreowanie pozytywnych interakcji. Projektujemy procesy tak, aby zakup produktów oraz korzystanie z usług były płynne i zgodne z oczekiwaniami klientów, zapewniając wysoką jakość kontaktu na każdym etapie.

Proces MiFID

Zarządzanie doświadczeniem klienta znajduje również odzwierciedlenie w procesach regulacyjnych, takich jak MiFID, gdzie precyzyjne dopasowanie produktów do potrzeb klienta oraz transparentna komunikacja stanowią kluczowe elementy budowania zaufania.

Proces sprzedażowy uwzględniający MiFID rozpoczyna się od wypełnienia przez klienta kwestionariusza inwestycyjnego. W jego trakcie klient udziela odpowiedzi na pytania dotyczące preferencji inwestycyjnych, potrzeb, podejścia do ryzyka oraz oczekiwań związanych z aspektami ESG. Na podstawie tych informacji możliwe jest określenie, które produkty mieszczą się w jego rynku docelowym, a które go nie obejmują.

Spośród produktów zgodnych z profilem klienta, może on wybrać ten, który najbardziej odpowiada jego preferencjom zakupowym. Istnieje również możliwość zakupu produktu spoza rynku docelowego, jednak w takim przypadku klient otrzymuje stosowne ostrzeżenie ze strony Banku. Mechanizm ten ma na celu przeciwdziałanie nieodpowiedniemu dopasowaniu produktów i zapewnienie zgodności oferty z rzeczywistymi potrzebami klienta.





Operacyjną koordynacją procesów związanych z MiFID zajmują się przede wszystkim pracownicy Zespołu Procesów Biznesowych w Biurze Maklerskim oraz Biura Obsługi Procesów Inwestycyjnych w Banku. Nadzór nad całością realizacji procesów MiFID sprawuje Zarząd. Procesy te podlegają corocznej weryfikacji, a w przypadku zmian regulacyjnych – są aktualizowane na bieżąco. Sam kwestionariusz MiFID powinien być aktualizowany przez klienta nie rzadziej niż raz na 12 miesięcy, co pozwala na utrzymanie zgodności oferty z profilem inwestycyjnym klienta.

W celu zapewnienia prawidłowości procesu obszar MiFID w Biurze Maklerskim regulujemy dokumentami wewnętrznymi, z których najistotniejsze to:

- badanie adekwatności instrumentów finansowych i usług maklerskich, odpowiedności usługi doradztwa inwestycyjnego oraz preferencji, potrzeb, podejścia klienta do inwestowania (Badanie MiFID);
- pakiet informacyjny, Informacja o oszczędnościowych obligacjach skarbowych;
- zasady dystrybucji produktów inwestycyjnych w Centrum – Biuro Maklerskie Pekao,
- procedury dla Punktów Obsługi Klienta oraz Punktów Usług Maklerskich w zakresie identyfikacji, standardów obsługi klientów, sporządzania notatek ze spotkań z klientami, dyspozycji telefonicznych, wykonywania czynności kontrolnych oraz udzielania upoważnień przez klientów.

Rozwój innowacji

Rozwijamy innowacje w sposób systemowy i oparty na realnych potrzebach biznesowych. W Banku funkcjonuje Laboratorium Innowacji, które jest przestrzenią badawczą, odpowiadająca na wyzwania zgłaszane przez właścicieli biznesowych. Badania mogą być prowadzone samodzielnie lub stanowić integralny element szerszego procesu projektowego realizowanego przez projektantów Zespołu Laboratorium, i co istotne – są przeprowadzane na różnych etapach rozwoju produktu lub usługi.

W początkowej fazie konstruowania rozwiązania realizujemy badania eksploracyjne, takie jak

identyfikacja potrzeb klienta, analiza netnograficzna, desk research, badania trendwatchingowe oraz benchmarking rynku. Na kolejnych etapach kontynuujemy proces badawczy, weryfikując wstępne koncepcje i kierunki rozwoju już istniejących produktów lub usług. Nasze działania kończą się zazwyczaj opracowaniem raportu zawierającego wnioski oraz rekomendacje, które przekazujemy właścicielowi biznesowemu jako wsparcie w dalszym procesie decyzyjnym.

W 2025 r. zrealizowaliśmy szereg badań, których celem było pogłębienie wiedzy o potrzebach i doświadczeniach konsumentów, a także wsparcie procesów projektowych w zakresie rozwoju produktów i usług. Badania te uwzględniały różnorodne perspektywy klientów, w tym osób o specyficznych potrzebach, takich jak seniorzy czy osoby niekorzystające z aplikacji bankowych. Przeprowadziliśmy:

- Badania eksploracyjne – skoncentrowane na wielowymiarowym poznaniu zachowań, oczekiwań i problemów klientów. Pozwoliły na odkrycie nowych, wcześniej nieidentyfikowanych informacji, które wspierają lepsze dopasowanie oferty bankowej do realnych potrzeb użytkowników. Badania realizowano z udziałem zróżnicowanych grup klientów, w tym osób z ograniczonym dostępem do technologii cyfrowych.
- Badania doświadczeń użytkowników (UX) – ukierunkowane na analizę interakcji klientów z produktami i usługami bankowymi, ze szczególnym uwzględnieniem bankowości internetowej Pekao24 oraz aplikacji mobilnej PeoPay. Pozwoliły na identyfikację obszarów wymagających optymalizacji w zakresie użyteczności i dostępności.
- Badania wspierające – prowadzone na różnych etapach procesu projektowego, dostarczały zespołom projektowym kluczowych informacji niezbędnych do tworzenia i doskonalenia rozwiązań. Obejmowały m.in. identyfikację wymagań, testowanie koncepcji i prototypów, a także ocenę efektywności wdrożonych usług.

Dbamy, aby działalność biznesowa była prowadzona zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, regulacjami zewnętrznymi oraz wewnętrznymi. Przestrzeganie tych standardów traktujemy jako integralny element naszej odpowiedzialności. Zależy nam, aby pracownicy czuli się współodpowiedzialni za prawidłowe funkcjonowanie Banku, działali zgodnie z obowiązującymi procedurami i przyczyniali się do wzrostu satysfakcji klientów.

W 2025 r. podejmowaliśmy działania mające na celu podniesienie jakości rozmów telefonicznych z klientami, ze szczególnym uwzględnieniem bezpieczeństwa, przejrzystości i dopasowania oferty do potrzeb odbiorców. Monitorujemy i dbamy o to, aby nasi pracownicy podczas kontaktów telefonicznych:

- zachowywali standardy bezpieczeństwa i poufności rozmów, prawidłowo identyfikowali klientów oraz przestrzegali zasad zachowania tajemnicy bankowej i zawodowej,
- udzielali informacji w sposób przystępny dla przeciętnej odbiorcy – rzetelnie, wyczerpująco, zgodnie z prawdą i bez wprowadzania w błąd,
- oferowali produkty adekwatne do potrzeb klienta, prezentując je w sposób dostosowany do ich charakteru.

Bezpieczeństwo rozmów traktujemy priorytetowo – zależy nam, aby każdy klient czuł się pewnie i komfortowo w kontakcie telefonicznym. W 2025 r. wdrożyliśmy dla klientów prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą (JDG) zabezpieczenie w formie elektronicznej wizytówki, które aktywnie promowaliśmy wśród klientów i pracowników. Dodatkowo funkcja *Wyślij powiadomienie / asysta klienta*, dostępna w aplikacjach mobilnych Banku, pozwala:

- potwierdzić tożsamość pracownika w przypadku wątpliwości klienta co do autentyczności rozmowy,
- zidentyfikować i potwierdzić tożsamość klienta.

Funkcjonalność ta znacząco wpłynęła na zwiększenie ochrony klientów przed atakami typu spoofing, polegającymi na podszywaniu się pod pracownika Banku i nakłanianiu klientów do działań zgodnych ze scenariuszem oszustwa.

Prywatność konsumentów i zarządzanie danymi

Przestrzegamy przepisów wynikających z RODO, zapewniając klientom prawo do pełnej informacji o zasadach, celach i sposobach przetwarzania danych osobowych – w Banku funkcjonują różnorodne klauzule informacyjne, dostosowane do specyfiki poszczególnych grup odbiorców.

Szczególną uwagę w Departamencie Inspektora Ochrony Danych (dalej: DIOD) poświęcamy klauzulom kierowanym do dzieci – grupy o szczególnych potrzebach i podwyższonym ryzyku dyskryminacji. W przypadku produktów dedykowanych dzieciom, takich jak funkcja *skarbonki*, stosowane są klauzule napisane prostym, zrozumiałym językiem. Dodatkowo wszelkie zgody marketingowe w imieniu dzieci muszą być wyrażane przez ich przedstawicieli ustawowych.

DIOD opiniuje wszystkie inicjatywy związane z wykorzystaniem danych osobowych osób fizycznych. Działania te mają na celu zapewnienie zgodności z regulacjami, ochronę praw klientów oraz budowanie zaufania do Banku jako instytucji odpowiedzialnej społecznie.

W dobie cyfryzacji oraz rosnących zagrożeń związanych z cyberbezpieczeństwem, ochrona prywatności to nie tylko wymóg prawny, wynikający z obowiązujących regulacji, ale również kluczowy element budowania reputacji i zaufania do instytucji.

Każdy pracownik Banku zobowiązany jest do zachowania poufności informacji prawnie chronionych, dotyczących Banku, podmiotów Grupy Pekao, klientów, transakcji, kontrahentów oraz współpracowników, które zostały mu udostępnione lub do których uzyskał dostęp w związku z wykonywaniem obowiązków służbowych.

Przestrzegamy ogólnie obowiązujących przepisów prawa i zasad wskazanych w *Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. 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* (dalej: RODO).

Dane osobowe przetwarzamy zgodnie z przepisami prawa i z największą starannością w celu ochrony interesów osób, których dane dotyczą. Bank jest zarówno administratorem danych, jak i podmiotem przetwarzającym w rozumieniu przepisów RODO i ponosi pełną odpowiedzialność za przestrzeganie przepisów o ochronie danych osobowych, w szczególności uwzględniając zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych wskazane w RODO, takie jak:

- zasada zgodności z prawem, rzetelności, przejrzystości i prawidłowości poprzez przetwarzanie danych osobowych zgodnie z prawem, rzetelnie i w sposób przejrzysty dla osoby, której dane dotyczą (art. 5 ust. 1 lit. a) i d) RODO),
- zasada ograniczenia celu poprzez uwzględnienie, iż dane zbierane są w konkretnych wyraźnych i prawnie uzasadnionych celach (art. 5 ust. 1 lit. b). RODO),

- zasada minimalizacji poprzez uwzględnienie, iż zakres przetwarzanych danych musi być adekwatny i ograniczony do minimum niezbędnego dla realizacji wskazanego celu (art. 5 ust. 1 lit. c). RODO),
- zasada integralności i poufności poprzez zastosowanie przez administratora odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zapewniających bezpieczeństwo danych (art. 5 ust. 1 lit. f) RODO).

Podejmujemy wszelkie niezbędne środki ostrożności, aby zapobiec nieuprawnionemu dostępowi do informacji prawnie chronionych. W szczególności zachowujemy poufność danych oznaczonych odpowiednimi klauzulami i wykorzystujemy je wyłącznie w celu realizacji obowiązków służbowych.



W Banku obowiązuje szereg regulacji wewnętrznych dotyczących ochrony danych osobowych klientów. Za ich wdrożenie odpowiada administrator danych (Zarząd), natomiast odpowiedzialność za ich aktualność spoczywa na właścicielach poszczególnych dokumentów. Procedury operacyjne związane z przetwarzaniem danych osobowych są na bieżąco modyfikowane, tak aby odpowiadały aktualnym wymaganiom i zapewniały skuteczną ochronę danych klientów.

Dyrektorzy jednostek organizacyjnych ponoszą odpowiedzialność za organizację, bezpieczeństwo, przetwarzanie danych osobowych w podległych im jednostkach. Natomiast pracownicy są zobowiązani do przetwarzania danych osobowych zgodnie z nadanym im upoważnieniem wynikającym z zakresu czynności określonego dla zajmowanego przez nich stanowiska. W tym celu opracowujemy i wdrażamy obowiązkowe programy szkoleniowe dla pracowników na temat ochrony danych osobowych, systematycznie monitorując postęp zrealizowanych szkoleń.

W celu zapewnienia zgodności z zasadami ochrony danych osobowych opracowujemy i wdrażamy obowiązkowe programy szkoleniowe dla pracowników, a ich realizacja jest systematycznie monitorowana.

Ponadto Centrum Bezpieczeństwa Banku podejmuje działania mające na celu zwiększenie bezpieczeństwa klientów w zakresie cyberzagrożeń. Regularnie analizowane są sytuacje ryzykowne oraz potrzeby klientów, co pozwala na wdrażanie odpowiednich rozwiązań, takich jak kampanie edukacyjne, dodatkowe zabezpieczenia w kanałach elektronicznych czy komunikacja informacyjna. Działania te są dostosowywane również do potrzeb wybranych grup klientów, w tym osób starszych, młodzieży czy osób z ograniczoną wiedzą o usługach bankowych.

Procesy naprawy skutków negatywnych wpływów i kanały zgłaszania wątpliwości przez konsumentów i użytkowników końcowych [S4-3]

Skuteczne i odpowiedzialne prowadzenie procesów reklamacyjnych odgrywa kluczową rolę w budowaniu pozytywnych doświadczeń klientów oraz ich zaufania do Banku. Kluczowym aspektem *Modelu Zarządzania Doświadczeniem Klienta* jest doskonalenie doświadczeń klientów. Podejmujemy systematyczne i ukierunkowane działania, których celem jest zapewnienie spójnych, prostych i satysfakcjonujących interakcji na każdym etapie kontaktu z Bankiem.

W wyniku analizy badań klienckich, identyfikujemy kluczowe powody niezadowolenia klientów i obszary do poprawy. Angażujemy się w realizację projektów strategicznych i inicjatyw powiązanych z obszarami wpływającymi na podnoszenie jakości doświadczenia klientów. Dbłość o jakość obsługi reklamacyjnej stanowi istotny element naszej strategii skoncentrowanej na satysfakcji klienta.

Reklamacje

Proces rozpatrywania reklamacji naszych klientów stanowi istotny element funkcjonowania Banku, mający wpływ nie tylko na utrzymanie pozytywnego wizerunku instytucji, lecz także na poziom satysfakcji klientów oraz doskonalenie procesów wewnętrznych. Główną regulacją określającą sposób postępowania w przypadku reklamacji jest zarządzenie *Proces rozpatrywania reklamacji klientów Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna*, które definiuje zasady oraz tryb przyjmowania i rozpatrywania zgłoszeń. Podstawowe założenia procesu obejmują:

- zachowanie zgodności z ustawami,
- przejrzystość obsługi reklamacji,
- zrozumiałość dla konsumenta,
- obsługa bez zbędnej zwłoki.

Działamy zgodnie z *Ustawą o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej*. Nasi klienci mają możliwość złożenia reklamacji osobiście w oddziale, pisemnie, poprzez infolinię, w bankowości elektronicznej lub za pomocą e-Doręczenia.

Ponadto w pierwszym kwartale 2026 roku uruchomimy dodatkowy kanał zgłaszania reklamacji – formularz na stronie internetowej Banku. O wszystkich możliwych kanałach kontaktu informujemy klientów w *Regulaminie Reklamacji*, który przekazujemy przy zawieraniu umowy oraz dodatkowo udostępniamy na stronie internetowej Banku, dodatkowo informujemy o zasadach, terminach składania i rozpatrywania reklamacji klientów – [\[Reklamacje - klient indywidualny\]](#).

Systematycznie rozwijamy kanały zgłaszania reklamacji w odpowiedzi na potrzeby klientów i wymagania regulatorów. Dzięki temu możemy obsługiwać klienta zgodnie z jego oczekiwaniami, zarówno na etapie zgłoszenia reklamacji, jak i w procesie udzielania odpowiedzi.

Ponadto klienci mają prawo do składania pism za pośrednictwem pełnomocnika, przy czym Bank udziela odpowiedzi pełnomocnikowi wyłącznie w przypadku, gdy przedłożone pełnomocnictwo jednoznacznie zwalnia Bank z obowiązku zachowania tajemnicy bankowej. Reklamacje muszą zawierać dane klienta – zgłoszenia anonimowe nie są rozpatrywane ze względu na brak możliwości ustalenia stanu faktycznego oraz odniesienia do konkretnego przypadku.

Każdą reklamację weryfikujemy pod kątem zasadności oraz uznania roszczenia klienta. Decyzja co do zasadności reklamacji podejmowana jest na podstawie analizy zgromadzonych materiałów oraz rekomendacji. Decyzje w sprawie uznania roszczenia klienta podejmowane są zgodnie z limitami kompetencyjnymi oraz wytycznymi opisanymi w dokumencie *Proces rozpatrywania reklamacji klientów Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna*.

W trakcie rozwiązywania sporów klienci mogą skorzystać z pomocy Rzecznika Klienta, który zajmuje się najtrudniejszymi i niestandardowymi sprawami wymagającymi indywidualnego podejścia oraz dodatkowych opinii prawnych. Klient będący konsumentem Banku ma również możliwość złożenia wniosku o przeprowadzenie postępowania pozasądowego przed Arbitrem Bankowym działającym przy Związku Banków Polskich lub przed Rzecznikiem Finansowym.

W przypadku, gdy klient nie zgadza się z odpowiedzią na reklamację, ma on prawo do złożenia odwołania. Może to zrobić za pośrednictwem tych samych kanałów, które są dostępne przy składaniu reklamacji. Naszym klientom umożliwiamy również odwołanie do organów wewnętrznych Banku, takich jak Zarząd czy Rada Nadzorcza oraz do instytucji zewnętrznych, w tym Rzecznika Finansowego, Komisji Nadzoru Finansowego (KNF), a także miejskich i powiatowych rzeczników konsumentów.

Wszystkie reklamacje i odwołania rozpatrujemy z zachowaniem zasad poufności oraz poszanowaniem ochrony danych osobowych. W trosce o zgodność z przepisami RODO, dane przesyłane poza Bank są szyfrowane, a hasło do ich odszyfrowania przekazywane jest innym kanałem komunikacji.

Mamy świadomość, że zadowolenie klientów z procesu rozpatrywania reklamacji ma bezpośredni wpływ na reputację Banku. Klienci, którzy doświadczają profesjonalnego i skutecznego podejścia do rozpatrywania reklamacji, są bardziej skłonni do pozostania naszymi klientami oraz polecenia usług Banku innym. Dlatego regularnie monitorujemy poziom satysfakcji klientów z tego procesu. Kluczowe znaczenie ma dla nas analiza opinii, zbieranie informacji zwrotnej od klientów oraz wdrażanie odpowiednich usprawnień na podstawie zebranych danych, co pozwala utrzymać wysokie standardy obsługi reklamacji. W cyklicznym badaniu procesu reklamacji pytamy klientów o korzystanie i poziom satysfakcji z kanałów dostępnych do kontaktu z Bankiem. W badaniu za Q4 2025 klienci do złożenia reklamacji najchętniej wybierają kanały cyfrowe (31% PeoPay i 15% Pekao24). 36% reklamacji zostało zgłoszonych poprzez infolinię, podczas gdy jedynie 12% zdecydowało się na zgłoszenie reklamacji osobiście w oddziale. Liczba zgłoszonych reklamacji w 2025 r. dla segmentów bankowości detalicznej, bankowości prywatnej oraz JDG wyniosła 220 066 (w 2024 roku wartość ta wynosiła 205 803).



Dajemy możliwość wyboru wielu kanałów kontaktu, aby klient w sposób komfortowy i dla siebie dogodny mógł złożyć reklamację. Jednocześnie dbamy o to, aby złożenie reklamacji w kanałach bezpośredniej obsługi, odbyło się z pełną ochroną danych klientów, poufnością i dyskrecją budującą zaufanie klienta. Wytyczne zawarte w *Księdze Standardów Obsługi Klienta* wskazują, jak postępować w sytuacjach wymagających szczególnej uwagi, m.in. jak przekazywać informacje niekorzystne z punktu widzenia klienta. Zgodnie z wytycznymi staramy się mitygować ryzyko i obawy klientów przed działaniami odwetowymi.

Naruszenie danych osobowych

W przypadku zgłoszeń dotyczących potencjalnego naruszenia ochrony danych osobowych klienci mają możliwość złożenia wniosków do Inspektora Danych Osobowych:

- za pomocą infolinii,
- bezpośrednio w oddziale,
- pisemnie,
- przez email na skrzynkę: iod@pekao.com.pl,
- poprzez bankowość elektroniczną.

Informacje o kanałach kontaktu znajdują się na stronie internetowej Banku, dodatkowo każdy pracownik Oddziału Banku może poinformować klienta o możliwości złożenia wniosku oraz taki wniosek przyjąć. Wszystkie wnioski trafiają do Inspektora Ochrony Danych, który prowadzi statystyki wniosków danych podmiotów, ilości zdarzeń (także naruszeń) czy skarg kierowanych z Urzędu Ochrony Danych.

Większość korespondencji dotyczącej naruszeń danych osobowych kierowana jest do nas drogą elektroniczną, następnie za pośrednictwem infolinii oraz w formie papierowej. Odpowiedzi na zgłaszane naruszenia udzielamy w terminie, zgodnie z wymogami RODO. Nie zarejestrowaliśmy do tej pory skargi na nieudzielenie odpowiedzi. Informacje dotyczące klauzuli informacyjnej, która zawiera wszystkie możliwe drogi kontaktu, znajdują się w każdym procesie związanym z przetwarzaniem danych (dla klienta zewnętrznego, jak i wewnętrznego), w tym w treści wszystkich regulaminów pracowniczych.

Podjęmowanie działań dotyczących istotnych wpływów na konsumentów i użytkowników końcowych oraz stosowanie podejść służących zarządzaniu istotnymi ryzykami i wykorzystywaniu istotnych szans związanych z konsumentami i użytkownikami końcowymi oraz skuteczność tych działań [S4-4]

Konsekwentnie realizujemy działania⁶ mające na celu zapewnienie równego traktowania wszystkich klientów – niezależnie od ich sytuacji życiowej, wieku czy pochodzenia. W dalszej części dokumentu przedstawiamy kluczowe działania realizowane w 2025 r., powiązane z tematami uznanymi za istotne w ramach procesu analizy podwójnej istotności.

6. Opis realizowanych działań przedstawiamy zgodnie z wymogami ESRS. W zależności od ich charakteru, tam gdzie to możliwe wskazujemy środki finansowe przeznaczone na ich realizację. W pozostałych przypadkach prezentujemy inne zaangażowane zasoby – na przykład zasoby pracownicze czy czas poświęcony na wykonanie zadań.



Zarządzanie doświadczeniem klienta

Stawiamy Klienta i jakość obsługi w centrum naszej uwagi, aby uczynić kontakt z Bankiem przyjaznym doświadczeniem. Zgodnie z celem naszej *Strategii*:

- będziemy monitorować doświadczenia klientów systemowo, nie incydentalnie,
- rozwiniemy model obsługi uwzględniający zmieniające się potrzeby klientów,
- uprościmy komunikację i zwiększymy intuicyjność cyfrowych rozwiązań, aby klienci wybierali kanały zdalne jako pierwszą opcję kontaktu z Bankiem.

W rezultacie tych działań liczymy na wzrost wskaźnika NPS na poziomie założonym w *Strategii*. Naszą aspiracją jest zatem znalezienie się wśród trzech najlepiej ocenianych banków w rankingu NPS w segmentach masowych.

Obecnie koncentrujemy się na wspieraniu szans biznesowych, które sprzyjają tworzeniu pozytywnej wartości dla klientów. Oznacza to, że:

- zwiększamy uproduktowanie klientów,
- dopasowujemy ofertę do potrzeb klientów, przyjazną w codziennym korzystaniu, mniej formalności, szybsze procesy,
- włączamy uwagi klientów do projektowanych rozwiązań, analizujemy opinie klientów,
- upraszczamy treści, rezygnujemy ze zbędnego żargonu, piszemy prostym, zrozumiałym językiem,
- wykorzystujemy różne kanały kontaktu z klientem,
- budujemy lojalność poprzez docenianie długoletnich klientów,
- zarządzamy ruchem w oddziale, żeby skierować klientów do odpowiedniego stanowiska obsługi,
- optymalizujemy rozwiązania w zakresie intuicyjności i dostępności korzystania z bankowości elektronicznej,
- doskonalimy procesy, aby obsługa kredytu była wygodniejsza i zwiększamy jakość bieżącej obsługi kredytu.

Dostępność produktów dla wszystkich klientów

Dbłość o dostępność jest dla nas priorytetem. Chcemy, aby każdy klient oceniał pozytywnie doświadczenia z kontaktów z Bankiem. Konsekwentnie dążymy do tego, aby osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnosprawnościami, mogły swobodnie korzystać z naszych usług, niezależnie od ich indywidualnych ograniczeń.

Na naszej stronie internetowej uruchomiliśmy dedykowaną podstronę [\[Pekao bez barier\]](#), na której znajdują się szczegółowe informacje o działaniach wspierających osoby ze szczególnymi potrzebami.

Prezentowane przez nas podejście do dostępności jest również zgodne z założeniami *Polskiego Aktu o Dostępności*, który wyznacza standardy, do jakich dostosowujemy nasze produkty i usługi w zakresie cyfrowym oraz komunikacyjno-informacyjnym.

Dostępność cyfrowa

Chcemy, aby wszyscy, niezależnie od umiejętności czy ograniczeń, mogli w pełni korzystać z usług i produktów oferowanych przez Bank. Dążymy do tego, aby zapewnić dostępność cyfrową, zgodnie z wymogami prawa i najlepszymi praktykami.

Na początku 2025 r. w Banku przeprowadzony został audyt dostępności bankowości mobilnej i internetowej, oceniający jej zgodność z *Ustawą z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze*, a tym samym z międzynarodowym standardem WCAG 2.1. Na podstawie wyników audytu podjęliśmy działania mające na celu dostosowanie kanałów elektronicznych do wymogów WCAG:

- dodajemy opisy do treści nietekstowych oraz wprowadzamy do nagrań audio-wideo napisy dla osób niesłyszących,
- zapewniamy prawidłową prezentację treści na różnych urządzeniach, niezależnie od typu, wielkości i rodzaju ekranu,
- umożliwiamy powiększanie tekstu, bez utraty jego przejrzystości i problemów z czytaniem,
- zapewniamy odpowiednio dużo czasu na wykonanie czynności, bez niespodziewanych zmian treści,
- umożliwiamy łatwą nawigację za pomocą klawiatury bez konieczności używania myszki, żeby przejść dalej, w wielu komponentach naszych podstron,
- zapewniamy możliwość regulowania poziomu głośności naszych materiałów informacyjnych, niezależnie od ustawień całego systemu,
- nie publikujemy treści, które mogłyby zwiększyć ryzyko napadu padaczki,
- rozbudowaliśmy wyszukiwarkę placówek i bankomatów o dodatkowe filtry dostępnych udogodnień.

Z myślą o zapewnieniu pełnej dostępności nasz serwis internetowy oraz aplikacja mobilna PeoPay zostały zaprojektowane tak, aby każdy użytkownik, niezależnie od swoich możliwości, mógł komfortowo korzystać

z funkcji bankowości elektronicznej. Dzięki wdrożonym rozwiązaniom klienci mają już dostęp do większości funkcji serwisu Pekao24 przy wsparciu aplikacji wspomagających, takich jak czytniki ekranu.

W celu dalszego podnoszenia standardów dostępności wprowadziliśmy dodatkowe rozwiązania ułatwiające korzystanie z naszych usług osobom o zróżnicowanych potrzebach tj.:

- spójna identyfikacja elementów wykorzystywanych w ramach kanałów elektronicznych,
- pełne dopasowanie do ekranu, które umożliwia prezentowanie treści bez konieczności przewijania w dwóch wymiarach,
- łatwa nawigacja - elementy menu i inne mechanizmy poruszania się po stronie są zawsze w tym samym miejscu i w tej samej kolejności,
- wygoda korzystania z przycisków i innych elementów na stronie,
- brak testów funkcji poznawczych przy uwierzytelnianiu.



Mamy jednak świadomość, że dostosowywanie naszego serwisu internetowego oraz aplikacji to proces ciągły, dlatego nadal pracujemy nad wdrożeniem kolejnych usprawnień, aby oferowane przez nas rozwiązania jak najlepiej odpowiadały potrzebom wszystkich użytkowników.

Dostępność komunikacyjno-informacyjna

Zrozumiała komunikacja z klientem to dla nas nie tylko standard, ale fundament relacji opartych na zaufaniu. Dlatego dokumenty dotyczące produktów i usług bankowości detalicznej tworzymy w sposób przejrzysty i dostępny, stosując język zgodny ze standardem prostej komunikacji bankowej.

W Banku stawiamy na prostotę i klarowność przekazu. Komunikujemy się w sposób partnerski, co oznacza, że nasze treści są formułowane tak, by były zrozumiałe bez konieczności dodatkowego wyjaśniania:

- stosujemy przyjazny język - w dokumentach używamy takiego języka, aby nikt nie musiał tracić czasu na jego zrozumienie,
- wprowadzamy zwroty osobowe - nie tworzymy dystansu, często zwracamy się do klientów bezpośrednio,
- piszemy w przystępnej formie - formatujemy treści w sposób czytelny, aby łatwo było je przeczytać,
- skracamy treści - usuwamy niepotrzebne słowa i zwroty, które tylko wydłużają treść,
- konkretnie - przekazujemy klientom najważniejsze informacje.
- Na życzenie klientów ze szczególnymi potrzebami udostępniamy wzorce dokumentów bankowych w następujących formach:
 - nagranie audio,
 - nagranie wideo w polskim języku migowym,
 - wydruk w alfabecie Braille'a,
 - wydruk z powiększoną czcionką.

W trosce o dostępność naszych usług dla wszystkich klientów, wprowadziliśmy do regulacji wewnętrznych szczególne postanowienia dotyczące zawierania umowy kredytowej z osobami nieposługującymi się językiem polskim. Dzięki temu zapewniamy, że każdy klient, niezależnie od znajomości języka, może w pełni zrozumieć warunki oferowanych produktów.

Informacje o dostępnych usługach oraz zasady ich użytkowania zostały jasno i przejrzysto opisane w umowach oraz regulaminach, tak aby stanowiły dla klientów czytelne źródło wiedzy niezbędnej do świadomego korzystania z oferty Banku.

Dostępność oznacza także możliwość kontaktu z klientami w każdej chwili, dlatego nasza infolinia jest dostępna 24 godziny, 7 dni w tygodniu pod numerami telefonu:

- 519 222 222 dla Klienta Indywidualnego oraz Premium,
- 22 591 20 10 dla Klientów Bankowości Prywatnej.

W razie potrzeby zapewniamy również obsługę w polskim języku migowym w formie wideorozmowy, w dni robocze w godzinach 9.00-17.00 - [\[obsługa w polskim języku migowym\]](#).

Alternatywne formy kontaktu, takie jak czat lub formularz kontaktowy udostępniamy na stronie banku - [\[kontakt\]](#).

Dostępność architektoniczna

Chcemy, żeby każdy, niezależnie od ograniczeń ruchowych, mógł skorzystać z naszych oddziałów i placówek partnerskich. Przygotowaliśmy informacje o dostępności architektonicznej placówek, które publikujemy na naszej stronie internetowej: [\[placówki i bankomaty\]](#).

Nasi klienci mają również możliwość filtrowania niezbędnych udogodnień według następujących kryteriów:

- dostępne dla osób poruszających się na wózku bez asysty – bezpośrednie otoczenie i miejsce obsługi pozwalają osobie na wózku poruszać się samodzielnie;
- dostępne dla osób poruszających się na wózku z asystą – w bezpośrednim otoczeniu lub samym miejscu obsługi znajdują się przeszkody, które powodują, że osoba poruszająca się na wózku wymaga asystenta lub wsparcia naszego pracownika;
- parking w pobliżu;
- parking z wyznaczonymi miejscami dla osób z niepełnosprawnościami.

Dodatkowo do wszystkich naszych oddziałów i placówek partnerskich można wejść z psem przewodnikiem.

W celu lepszego rozpoznania oczekiwań klientów oraz przedstawienia im dopasowanej oferty, wykorzystujemy tablety, które wspierają proces identyfikacji potrzeb. Umożliwiamy podpisywanie umów za pośrednictwem aplikacji mobilnej PeoPay lub poprzez SMS, co zwiększa wygodę i dostępność usług, szczególnie dla osób preferujących zdalne formy kontaktu.

Naszym celem jest tworzenie przestrzeni bankowej, w której każdy klient, niezależnie od swoich możliwości, może liczyć na profesjonalną, empatyczną i dostosowaną do indywidualnych potrzeb obsługę.

Bankomaty i wpłatomaty

Dostęp do urządzeń samoobsługowych, takich jak bankomaty i wpłatomaty, traktujemy jako istotny element zapewnienia pełnej dostępności naszych usług.

Zależy nam, aby każdy klient mógł swobodnie i bez przeszkód korzystać z tych rozwiązań. Na naszej stronie internetowej udostępniliśmy listę bankomatów i wpłatomatów w zakładce [\[placówki i bankomaty\]](#), która zawiera informacje o lokalizacji oraz dostępnych udogodnieniach i możliwość filtrowania według poniższych kryteriów:

- dostępne dla osób poruszających się na wózku bez asysty – bezpośrednie otoczenie pozwala osobie na wózku poruszać się samodzielnie;
- dostępne dla osób poruszających się na wózku z asystą – w bezpośrednim otoczeniu znajdują się przeszkody, które powodują, że osoba poruszająca się na wózku wymaga asystenta lub pomocy naszego pracownika;
- transakcje zbliżeniowe – funkcja uruchomiana jest po zbliżeniu karty lub telefonu do czytnika. Przebieg transakcji zbliżeniowej jest identyczny jak transakcji tradycyjnej.

Wszystkie nasze bankomaty i wpłatomaty mają oznaczenia w alfabecie Braille'a umieszczone na klawiszach funkcyjnych, przy czytniku, drukarce potwierdzeń oraz w miejscu odbioru gotówki oraz wypuklenie na klawiaturze na przycisku z cyfrą 5.

Skargi na brak dostępności

Każdy, kto zauważy, że nasze produkty lub usługi są z jakiegokolwiek powodu niedostępne może nam to zgłosić w sposób, który opisaliśmy na [\[dedykowanej podstronie\]](#).

Przeprowadziliśmy obowiązkowe szkolenia dla wszystkich pracowników Banku w zakresie wsparcia osób z różnymi potrzebami w dostępie do produktów i usług oraz wdrożyliśmy procedurę kompleksowo regulującą działania Banku w zakresie dostępności oferty bankowości detalicznej.

W 2025 r. zmodernizowaliśmy kolejnych 70 oddziałów, aby dostosować powierzchnie dla osób ze szczególnymi potrzebami. W każdym z nowych oddziałów zainstalowaliśmy 2 bankomaty z wpłatomatem i kąciki kawowe.

Dostęp do informacji

Jednym z kluczowych elementów budowania zaufania i pozytywnych doświadczeń klientów jest zapewnienie pełnego, przejrzystego i zrozumiałego dostępu do informacji. Uważamy, że klienci powinni mieć możliwość łatwego pozyskania danych o produktach, usługach, warunkach współpracy oraz swoich prawach i obowiązkach. Przejrzysta komunikacja nie tylko wspiera podejmowanie świadomych decyzji, ale również wzmacnia poczucie bezpieczeństwa.

Komunikację z klientami opieramy na zasadach dostępności, zrozumiałości i inkluzywności, tak aby każdy – niezależnie od wieku, doświadczenia czy innych uwarunkowań – mógł swobodnie korzystać z naszych usług. Szczególną uwagę poświęcamy przestrzeni informacyjną na stronie [\[Sefa Seniora\]](#), gdzie publikujemy praktyczne wskazówki dotyczące rozpoczęcia korzystania z bankowości internetowej.

Z myślą o najmłodszych użytkownikach oferujemy produkty dostosowane do ich wieku i potrzeb, w tym aplikację PeoPay Kids dla nastolatków, wyposażoną w panel kontroli rodzicielskiej. Dzięki niej młodzi klienci mogą w bezpiecznym środowisku uczyć się zarządzania swoimi finansami i budować pozytywne nawyki, takie jak oszczędzanie wspierane przez funkcję skarbonki oraz grę edukacyjną dostępną w aplikacji PeoPay.

W ramach działań edukacyjnych opracowaliśmy również autorski raport poświęcony edukacji finansowej dzieci w wieku od 6 do 13 lat, który stanowi nasz wkład w budowanie świadomości ekonomicznej najmłodszych pokoleń.

Dla najmłodszych klientów naszego Banku, którzy rozpoczynają swoją przygodę ze światem finansów w 2025 r. z okazji 5 urodzin aplikacji PeoPay KIDS, przygotowaliśmy serię 6 audiobooków *Bajki Oszczędzajki*, która łączy edukację z angażującą rozrywką – [\[Bajki oszczędzajki – Bank Pekao S.A.\]](#).



Wspólnie z Fundacją Powszechnego Czytania opracowaliśmy również książkę dla dzieci pt. *Porwanie Pani Złotówki*. Jest to wciągająca przygoda, która uczy, że w życiu warto kierować się przyjaźnią, rozsądkiem i uczciwością, a przy okazji wyjaśnia czym są pieniądze oraz jak działa oszczędzanie. Książka jest dostępna zarówno online, jak i w formie drukowanej w wybranych oddziałach Banku [\[Czytanie się opłaca - Bank Pekao S.A.\]](#) Wydaliśmy także raport [\[Finansowy świat dziecka\]](#), który pokazuje, jak wzmacnia się potrzeba edukacji finansowej dzieci wśród Polaków.

Świadczenie usług w Grupie Pekao opieramy na kompetencji, profesjonalizmie oraz odpowiedzialności wobec klientów. Rozwiązania, które proponujemy, są projektowane z uwzględnieniem ich rzeczywistych potrzeb oraz zgodności z wymogami dotyczącymi ochrony konsumenta. Nie stosujemy praktyk, które mogłyby naruszać zbiorowe interesy konsumentów. Unikamy sytuacji, w których klient nie otrzymuje rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, w szczególności takich, które są kluczowe dla podjęcia świadomej decyzji, jak np. dane dotyczące ceny produktu czy jego funkcjonalności. Nie dopuszczamy stosowania niedozwolonych postanowień umownych, nieuczciwych praktyk rynkowych ani działań noszących znamiona nieuczciwej konkurencji.

Aktywnie przeciwdziałamy zjawisku missellingu, czyli oferowaniu usług finansowych, które nie odpowiadają rzeczywistym potrzebom klienta lub są przedstawiane w sposób nieadekwatny do ich charakteru. Naszym celem jest budowanie relacji opartych na zaufaniu, przejrzystości i odpowiedzialności, co przekłada się na wysoką jakość obsługi oraz bezpieczeństwo konsumentów.

Transparentne informowanie o produktach stanowi dla nas punkt wyjścia w zrozumieniu tematu dostępu do informacji – czujemy się odpowiedzialni za aktywne wspieranie rozwoju wiedzy finansowej w społeczeństwie, w tym naszych klientów. Edukacja finansowa jest integralnym elementem naszej działalności, realizowaną poprzez różnorodne inicjatywy, które mają na celu zwiększenie świadomości i kompetencji w zakresie zarządzania finansami.

Realizujemy szereg inicjatyw, takich jak: programy edukacyjne, seminaria, warsztaty, kampanie informacyjne oraz poradniki tematyczne dostępne na stronie internetowej, które wspierają rozwój kompetencji finansowych.

Działania te koncentrują się wokół zagadnień związanych z zarządzaniem finansami osobistymi i budżetem domowym, a także obejmują tematykę inwestowania, oszczędzania, korzystania z produktów bankowych i aplikacji (np. PeoPay), jak również kwestie związane z ryzykiem finansowym. Naszym celem jest dostarczanie praktycznej wiedzy, która umożliwi klientom podejmowanie świadomych decyzji finansowych i budowanie stabilnej przyszłości.

Zarządzanie potencjalnymi ryzykami

Podczas przeprowadzania analizy podwójnej istotności rozważaliśmy potencjalne ryzyka, które mogą wystąpić w obszarze współpracy z klientami i konsumentami. W toku prac zidentyfikowaliśmy ryzyko, które – mimo szeregu realizowanych działań – może nadal występować. Dotyczy ono możliwości wprowadzania klientów w błąd, m.in. w związku z sankcjami kredytu darmowego (dalej: SKD) oraz nieautoryzowanymi transakcjami.

W ostatnim czasie obserwujemy stopniowy wzrost liczby pozwów i reklamacji w obszarze SKD, przy czym ich skala względem wielkości portfela pozostaje ograniczona. Postępowaniami sądowymi objętych jest około 0,15% umów w portfelu, a w zdecydowanej większości spraw – około 88% – zapadają wyroki korzystne dla Banku. Niemniej jednak negatywne dla Banku orzeczenia (w tym ewentualnie rozstrzygnięcia TSUE) mogą skutkować zwiększeniem skali wpływu i liczby orzeczeń niekorzystnych dla Banku.

W Banku podejmujemy działanie minimalizujące to ryzyko, w szczególności poprzez dostosowanie wzorców umów i sposób kalkulacji RRSO do *Ustawy o kredycie konsumenckim* (art. 45 *Ustawy o kredycie konsumenckim* – w przypadku naruszenia przez kredytodawcę praw konsumenta polegających na braku lub zamieszczeniu nieprawidłowych postanowień wymaganych ustawą, kredytobiorca po zgłoszeniu stosownego żądania, zwraca kredyt bez odsetek i innych kosztów kredytu należnych kredytodawcy).

W celu dalszego zmniejszenia ekspozycji na SKD podejmujemy także działania o charakterze operacyjnym i produktowym, w tym:

- ograniczamy skalę nowej sprzedaży z potencjalnym ryzykiem SKD – nowy wolumen sprzedaży obciążony ryzykiem SKD zmniejszył się z poziomu 73% w styczniu 2024 r. do 38% w czerwcu 2025 r. Spadła również wartość umów z kredytowaną prowizją z 56% do poziomu 2% (krótkoterminowe małe pożyczki z niskim poziomem ryzyka SKD). Na skutek zmiany polityki cenowej od III kwartału 2024 r. dominuje sprzedaż pożyczek bez prowizji.

Ponadto od 1 sierpnia 2025 r. wprowadziliśmy nowe rozwiązania skutkujące zaprzestaniem sprzedaży nowych umów obciążonych ryzykiem SKD. tj.:

- produkt CPI z niekredytowaną składką miesięczną, który zastąpił wycofane ze sprzedaży ubezpieczenia CPI kredytowe,
- model rachunku kredytowego z możliwością pobierania prowizji bez naliczania od niej odsetek.

- refinansujemy umowy obciążone ryzykiem SKD z dotychczasowego portfela na nowe pożyczki (udział pożyczek gotówkowych w portfelu Banku obciążony ryzykiem SKD spadł z poziomu 74% w styczniu 2024 r. do 55% w czerwcu 2025 r.). Zakładamy, że dynamika spadku portfela będzie przyspieszała w kolejnych kwartałach, ze względu na podejmowane działania mające na celu zwiększenie skali refinansowania oraz brak narastania nowych umów obciążonych ryzykiem SKD w wyniku zakończenia sprzedaży nowych umów z kredytowanym CPI.

13 lutego 2025 r. Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej (dalej: TSUE) wydał wyrok w sprawie C-472/23 dotyczący aspektów stosowania sankcji kredytu darmowego. Orzeczenie to podkreśla znaczenie prawidłowego informowania konsumentów o całkowitych kosztach kredytu i rzeczywistej stopie oprocentowania, co może mieć wpływ na wykładnię przepisów stosowanych w postępowaniach krajowych.

Najczęściej podnoszone zarzuty wobec banków w sprawach dotyczących kredytów konsumenckich dotyczą m.in.:

- naruszenia art. 30 ust. 1 pkt 7 *ustawy o kredycie konsumenckim* – wskazanie nieprawidłowej wysokości całkowitej kwoty do zapłaty przez konsumenta ustalonej w dniu zawarcia umowy o kredyt konsumencki i rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania, wynikające z nieuprawnionego (zdaniem konsumentów) faktu naliczania przez Bank odsetek od kredytowanej prowizji za udzielenie kredytu (kredytowanie i pobieranie oprocentowania od prowizji za udzielenie kredytu), albo od innych kredytowanych kosztów,
- naruszenia art. 30 ust. 1 pkt 10 *ustawy o kredycie konsumenckim* – brak wykazania warunku determinującego zmianę kosztów kredytu wynikającą z wcześniejszej spłaty kredytu lub zastosowania sankcji kredytu darmowego.

Orzeczenie TSUE, a także obserwowane zmiany w orzecznictwie sądów krajowych, mogą w przyszłości wpłynąć na kształt praktyk rynkowych w zakresie kredytów konsumenckich. W Banku na bieżąco monitorujemy sytuację i wdrażamy działania mające na celu dostosowanie procesów, dokumentacji i komunikacji z klientami do obowiązujących przepisów i oczekiwań konsumentów.

W dynamicznym środowisku usług finansowych nieuniknione są sytuacje, które mogą stanowić wyzwanie zarówno dla klientów, jak i dla organizacji. Jednym z takich zagrożeń są nieautoryzowane transakcje – transakcje płatnicze, na które płatnik nie wyraził zgody w sposób przewidziany w umowie pomiędzy płatnikiem a dostawcą usług płatniczych np. sytuacja, w której osoba trzecia (oszust) uzyskał dostęp do danych uwierzytelniających i dokonał transakcji, posługując się nimi. Mimo, że uwierzytelnienie przebiegło prawidłowo, z uwagi na brak elementu zgody klienta na wykonanie transakcji, tj. udział osób trzecich (oszustwa) w realizacji transakcji – transakcję taką uznaje się za nieautoryzowaną.

Dla zwiększenia bezpieczeństwa klientów i ograniczenia liczby nieautoryzowanych transakcji w 2025 r. kontynuowaliśmy wdrażanie rozwiązań technologicznych, systemowych i organizacyjnych, w szczególności:

- przeprowadziliśmy kampanie edukacyjne skierowane do klientów o zagrożeniach, metodach oszustw i sposobach ich unikania,
- wdrożyliśmy kolejne funkcjonalności monitorowania transakcji w systemach i modułach antyfraudowych, w tym nowe reguły identyfikujące podejrzane transakcje,
- wdrożyliśmy zmiany w aplikacji mobilnej podnoszące bezpieczeństwo procesu aktywacji aplikacji. Nowy proces obejmuje zarówno aktywację aplikacji na pierwszym jak i na kolejnym urządzeniu,
- wdrożyliśmy rozwiązanie dotyczące szybkiej blokady kart płatniczych klientów korporacyjnych w serwisie internetowym bankowości po stronie klienta i przez operatora systemu po stronie Banku,

- wdrożyliśmy rozwiązania dotyczącego uruchomienia silnego uwierzytelnienia w bankowości elektronicznej dla operacji dezaktywacji dostępu do kanałów bankowości internetowej,
- wdrożyliśmy rozwiązanie dotyczące uruchomienia w bankowości elektronicznej ograniczeń dostępu do niewykorzystywanych przez Klientów funkcjonalności związanych z przekazywaniem środków za granicę,
- wdrożyliśmy rozwiązanie dotyczące zmian w mechanizmie dodatkowej autoryzacji operacji zleczanych w bankowości elektronicznej,
- wdrożyliśmy mechanizm umożliwiający czasowe wyłączenie bądź ograniczenie możliwości realizacji transakcji kartą po dokonaniu *tokenizacji*,
- wdrożyliśmy sektorowe rozwiązanie z zakresu biometrii behawioralnej, dzięki któremu klient korzystający z usług jednego banku oferującego to rozwiązanie, może być chroniony we wszystkich pozostałych instytucjach korzystających z tego rozwiązania sektorowego,

- obserwując kierunek zmian w sektorze bankowym, poddawaliśmy regulacje wewnętrzne kolejnym nowelizacjom w celu doskonalenia procesu obsługi transakcji nieautoryzowanych.

W rezultacie tych działań zwiększyliśmy poziom bezpieczeństwa klientów indywidualnych i korporacyjnych a dzięki wdrożeniu skuteczniejszych mechanizmów wykrywania i prewencji zoptymalizowaliśmy liczbę nieautoryzowanych transakcji. Dodatkowo podejmowane inicjatywy przyczyniły się do poprawy zgodności z regulacjami sektorowymi oraz rekomendacjami Komisji Nadzoru Finansowego.

Produkty ubezpieczeniowe

W 2025 r. aktywnie promowaliśmy produkty ubezpieczeniowe tj. CPI PEX, CPI KH, Ubezpieczenie na Życie oraz Ubezpieczenie Nieruchomości, które stanowią zabezpieczenie dla klientów m.in. w sytuacjach, gdy w wyniku zaistniałych niekorzystnych dla klienta zdarzeń, dalsza spłata kredytu czy pożyczki byłaby utrudniona.

Z dużą starannością monitorujemy jakość oferowanych produktów ubezpieczeniowych, czemu sprzyja współpraca z renomowanymi Towarzystwami Ubezpieczeniowymi oraz regularna analiza reklamacji klientów, poziomów odmów oraz wskaźników szkodowości.

Zgodnie z *Dobrymi Praktykami ubezpieczeń CPI*, rozpoczęliśmy także proces cyklicznego informowania klientów o posiadanych przez nich polisach zakupionych w Banku. Dzięki temu zwiększamy świadomość klientów w zakresie możliwości skorzystania ze świadczeń wynikających z zawartych umów ubezpieczeniowych. W minionym roku wprowadziliśmy istotne zmiany zwiększające wartość dla klienta – w sierpniu 2025 r. w zakresie Ubezpieczenia CPI PEX, natomiast w październiku 2025 r. w Ubezpieczeniu Nieruchomości.

Usługi inwestycyjne

W 2025 r. przeprowadziliśmy szeroko zakrojony cykl szkoleń, których celem było zwiększenie o około 1 000 liczby pracowników z uprawnieniami regulacyjnymi do oferowania funduszy inwestycyjnych. Dzięki temu w każdym oddziale detalicznym klienci mają zapewniony dostęp do oferty Pekao TFI, co stanowi istotny krok w kierunku podniesienia jakości doradztwa finansowego oraz zwiększenia dostępności usług inwestycyjnych.

Prywatność konsumentów i zarządzanie danymi

W ramach realizacji *Strategii Bezpieczeństwa Teleinformatycznego na lata 2025-2027* podejmujemy działania na rzecz zwiększenia bezpieczeństwa klientów w zakresie ochrony danych osobowych. Wprowadzamy rozwiązania wspierające bezpieczne korzystanie z usług bankowych, w tym mechanizmy weryfikacji tożsamości oraz zabezpieczenia komunikacji z klientem np. poprzez rozwój funkcji wspierających identyfikację pracownika i klienta w aplikacjach mobilnych, co znacząco zwiększa bezpieczeństwo kontaktów telefonicznych z klientami oraz minimalizuje ryzyko utraty środków przez klientów w wyniku oszustw.



W celu ograniczenia ryzyka wycieku danych wdrażamy mechanizmy bezpieczeństwa zgodne z aktualnymi standardami technologicznymi, w tym rozwiązania wspierające bezpieczne wykorzystanie technologii AI. Działania te są dostosowywane do potrzeb różnych grup klientów, w tym osób mniej zaawansowanych cyfrowo, seniorów czy młodzieży.

Prowadzimy również działania edukacyjne i komunikacyjne w obszarze cyberbezpieczeństwa, w tym kampanie informacyjne oraz szkolenia dla klientów i pracowników. W zakresie zwiększania świadomości na temat cyberbezpieczeństwa realizujemy program edukacyjny cyberPEKAO, który obejmuje m.in.:

- szkolenia i webinaria dla pracowników oraz klientów banku, a także warsztaty dla dzieci, młodzieży i seniorów w ramach CSR,
- organizację wydarzeń związanych z cyberbezpieczeństwem (*Dni Cyberbezpieczeństwa* w Oddziałach Banku, *Akademia cyberPEKAO* – konferencja dla klientów i pracowników),
- sponsoring i partnerstwo podczas wydarzeń związanych ze wzmacnianiem społecznej odporności na cyberzagrożenia – *Cyber24 Day*, *Międzynarodowy Kongres Cyberbezpieczeństwa IN.SE.CON*, konferencja *Confidence*,
- komunikację wewnętrzną (informacje publikowane na portalu bezpieczeństwa, wiadomości w aktualnościach, wiadomości e-mail skierowane do pracowników),
- komunikację zewnętrzną (np. CRM, strona internetowa Banku, media społecznościowe, powiadomienia w aplikacji mobilnej, audycje radiowe),
- współpracę z portalem CyberDefence24, poruszającym problematykę cyberbezpieczeństwa, na którym jest prowadzona dedykowana strefa Banku,
- publikację komiksu o cyberbezpieczeństwie dla dzieci, wydanego wspólnie z Redakcją CyberDefence24,

- współpracę wydawniczą w zakresie edukacji cyfrowej społeczeństwa w takich projektach jak np. *Scamming Out* czy *Edukator Przedsiębiorcy*,
- ogólnopolską kampanię edukacyjną *cyberPEKAO – znak, który chroni* (kampania online + media społecznościowe),
- współpracę ze Stowarzyszeniem ISSA Polska i wspieranie projektu *Cyfrowy Senior* oraz przygotowanie i opracowanie materiałów edukacyjnych dla seniorów.

W 2025 r. przeznaczaliśmy na program cyberPEKAO ponad 2 900 000 zł brutto (OPEX). Skuteczność realizowanych kampanii monitorujemy m.in. poprzez analizę zasięgów i zaangażowania odbiorców.

Informacje o zasadach przetwarzania danych oraz podejmowanych działaniach przekazujemy klientom w sposób dostosowany do kanału komunikacji. Aby mitygować ryzyko niewłaściwego zarządzania danymi klientów, posiadamy odpowiednie procedury informowania Podmiotów Danych – czyli osób, których dane dotyczą – o ewentualnych naruszeniach ochrony danych. Klientom przekazujemy również informacje na temat możliwości zminimalizowania negatywnych skutków takich incydentów oraz sposobów ich unikania w przyszłości. W ramach korespondencji dotyczącej skarg, informujemy Podmioty Danych o szczegółowych zasadach przetwarzania ich danych osobowych przez Bank lub w sytuacjach, których to dotyczy, przez BIK (Biuro Informacji Kredytowej). Dodatkowo Sekcja Bezpieczeństwa Informacji naszego Banku analizuje informację zwrotną pochodzącą z Urzędu Ochrony Danych Osobowych w kontekście naruszenia ochrony danych osobowych lub skarg skierowanych przez podmioty danych.

Podstawową formą analizy skuteczności działań, które realizujemy w celu dbania o prywatność konsumentów, jest przeprowadzanie analizy informacji zwrotnej pochodzącej z Urzędu Ochrony Danych Osobowych w kontekście reakcji Urzędu na:

- zgłoszone przez Bank przypadki naruszenia ochrony danych i podjęte przez Bank w celu zaradzenia ich negatywnym skutkom działania oraz;

- skargi zgłoszone do Urzędu przez podmioty danych i działania podjęte przez Bank w ich wyniku.

Prowadzimy kampanie informacyjne oraz budujące świadomość klientów na temat np. oszustw internetowych. DIOD opiniuje korespondencję do klientów, która powinna wzbudzić ich czujność w zakresie różnych form oszustw, np. phishingu danych.

Realizacja wyżej opisanych działań w Grupie Pekao wymaga od nas zaangażowania istotnych zasobów, takich jak czas pracy wykwalifikowanej kadry oraz utrzymanie infrastruktury niezbędnej do ich przeprowadzenia.

Mierniki i cele

Cele dotyczące zarządzania istotnymi negatywnymi wpływami, zwiększenia pozytywnych wpływów i zarządzania istotnymi ryzykami i szansami [S4-5]

W opublikowanej w 2025 r. *Strategii* ww stawiamy w centrum uwagi relacje z klientami. W kontekście ujawnienia ESRS S4, kluczowe filary *Strategii* to Dostępność oraz Wzrost.

Dostępność

Naszym celem jest zapewnienie wygodnego i dostosowanego do indywidualnych potrzeb dostępu do usług bankowych. W *Strategii* opisaliśmy działania mające na celu dostosowanie produktów i usług do potrzeb różnych grup klientów. Szczegółowy opis wspomnianych działań znajduje się w rozdziale [S4-4].

Wzrost

Zgodnie z naszą misją wspieramy klientów na każdym etapie ich życia – od założenia pierwszego konta po podejmowanie kluczowych decyzji finansowych. Realizacja tego celu opiera się na stałym monitorowaniu oczekiwań klientów, dopasowywaniu oferty do ich potrzeb oraz ułatwianiu dostępu do produktów.

W ramach realizacji tych założeń wyznaczyliśmy następujące cele:

- Rozwój produktów i usług dla młodych klientów < 26 r.ż.

Rozbudowujemy ofertę produktową dla młodych klientów dopasowaną do ich stylu życia, relacji społecznych i potrzeb na poszczególnych etapach rozwoju. W 2025 r. nasza baza klientów młodych do 26 r.ż. wyniosła 1 196 mln, względem 1 132 mln w 2024 r.

- Wzrost wskaźnika digitalizacji oraz umobilnienie klientów – rozwój obsługi zdalnej

Rozwijamy obsługę zdalną jako mechanizm wspierający klientów poprzez wygodne i bezpieczne korzystanie z naszych produktów, bez konieczności fizycznej obecności w placówce. W 2025 r. udział sprzedaży digital wyniósł 57%, względem 52% w 2024 r.



Informacje związane z łaodem korporacyjnym

– postępowanie w biznesie [ESRS G1]



Zarządzanie wpływaniami, ryzykami i szansami

Polityki postępowania w biznesie i kultura korporacyjna [G1-1]

Etyka i odpowiedzialność stanowią fundament prowadzenia naszej działalności biznesowej i kultury organizacyjnej. Poprzez polityki dotyczące postępowania w biznesie zobowiązujemy się do przestrzegania najwyższych standardów etycznych, prawnych i społecznych, zarówno w relacjach wewnętrznych, jak i zewnętrznych. Dokumenty takie jak *Kodeks Postępowania Grupy Pekao*, *Kodeks Etyki Bankowej ZBP*, a także polityki zakupowe i zasady współpracy z dostawcami tworzą spójny system wartości, który wspiera kulturę zgodności, transparentności i zrównoważonego rozwoju. Polityki te nie tylko definiują oczekiwane postawy i zachowania pracowników oraz partnerów biznesowych, lecz także wskazują mechanizmy monitorowania, raportowania i doskonalenia procesów. Ich celem jest budowanie zaufania, wzmacnianie ładu korporacyjnego oraz zapewnienie, że decyzje podejmowane w Grupie Pekao są zgodne z zasadami uczciwości, odpowiedzialności i poszanowania praw człowieka.

Nasze polityki i procedury same w sobie nie stanowią polityk w rozumieniu minimalnych wymogów raportowania (MDR-P). Obejmują one konkretne mechanizmy zapewniające identyfikację, ocenę i naprawę skutków negatywnych wpływów oraz ryzyk. *Kodeks Postępowania* i *Kodeks Etyki Bankowej* są wspierane przez obowiązkowe szkolenia, cykliczne przeglądy i raportowanie do Zarządu i Rady Nadzorczej. Procedura zgłaszania naruszeń gwarantuje bezpieczne kanały, ochronę sygnalistów i działania naprawcze. W relacjach z dostawcami stosujemy *Politykę Zakupową*, *Kodeks etyki dostawców* i obowiązkowe *Formularze ESG*. Mechanizmy antykorupcyjne, wykluczenia branżowe oraz mierniki (np. liczba szkoleń, czas procesowania faktur) potwierdzają skuteczność działań i realny wpływ na ograniczanie ryzyk oraz wzmacnianie pozytywnych efektów w obszarze ładu korporacyjnego.



Kodeks Postępowania Grupy Pekao

W 2025 roku zaktualizowaliśmy *Kodeks Postępowania Grupy Pekao* (dalej: *Kodeks Postępowania*). Określa on zasady, jakimi kierujemy się w codziennej działalności biznesowej. To również nasze zobowiązanie do działania w zgodzie z najwyższymi standardami w relacjach ze współpracownikami, partnerami, klientami i szeroko pojętym otoczeniem. Zasady *Kodeksu Postępowania* wyznaczają ramy naszej działalności dotyczące:

- wykonywania działań zgodnie z przepisami prawa, regulacjami wewnętrznymi, rekomendacjami organów nadzoru oraz ogólnie przyjętymi standardami rynkowymi;
- tworzenia środowiska pracy opartego na wzajemnym szacunku, otwartości i partnerstwie, zgodnie z zasadami etyki;
- budowania aspiracyjnej kultury organizacyjnej opartej na zaufaniu i odpowiedzialności, empatii i zrozumieniu oczekiwań klientów, które są dla nas fundamentem budowania relacji opartych na zaufaniu.

W *Kodeksie Postępowania* koncentrujemy się na przestrzeganiu zidentyfikowanych i przyjętych w Banku wartości, które nadają kierunek naszym codziennym decyzjom, określają styl działania i kreują postawy zgodne z zasadami etyki. Podkreślamy też istotność ładu korporacyjnego jako kluczowego elementu wspierającego zrównoważoną działalność, uwzględniając cele środowiskowe i społeczne. Bank podejmuje działania z poszanowaniem praw człowieka, realizacji podstaw naszej odpowiedzialności społecznej poprzez programy wspierające lokalne społeczności, przestrzegania zasad cyberbezpieczeństwa poprzez stosowanie certyfikowanych rozwiązań i regularne testy bezpieczeństwa, budowania godnej zaufania i etycznej sztucznej inteligencji poprzez stosowanie wytycznych dotyczących transparentności i niedyskryminacji, a także rozwijania kompetencji w zakresie identyfikacji, oceny, kontroli i ograniczania ryzyk ESG poprzez szkolenia oraz wdrożenie systemu zarządzania tym procesem.

We wdrażaniu zasad *Kodeksu Postępowania*, podobnie jak w kształtowaniu kultury etycznej, kluczową rolę odgrywają: Rada Nadzorcza, Zarząd oraz kadra kierownicza.

Zapisy *Kodeksu Postępowania* są zobowiązujące zarówno dla członków organów jak i pracowników Banku, dotyczą także spółek zależnych Grupy Pekao i są przez nie wdrażane, z uwzględnieniem zasady proporcjonalności i specyfiki ich działalności.

Kodeks Postępowania podlega okresowemu przeglądowi przeprowadzanemu przez Departament Zgodności. Zarząd na podstawie informacji przekazywanej przez Departament Zgodności okresowo weryfikuje i ocenia przestrzeganie zasad etyki określonych w *Kodeksie Postępowania*, w celu dostosowania ich do zmieniającej się sytuacji wewnętrznej Banku i otoczenia. Informacja o wynikach tej oceny przekazywana jest Radzie Nadzorczej.

Każdy pracownik Grupy Pekao jest zobowiązany do zapoznania się z *Kodeksem Postępowania* w ramach części szkoleń obowiązkowych udostępnionych na platformie e-learningowej i potwierdzenia tego faktu pisemnie lub w wewnętrznym systemie. W 2025 roku szkolenie z zakresu zasad *Kodeksu* ukończyło 13 340 osób. Szkolenie zostało wyłączone w dniu 13.11.2025 r., z uwagi na przyjęcie do stosowania w Banku nowego *Kodeksu Postępowania Grupy Pekao* i uruchomieniu procesu opracowania szkolenia z nowego zakresu.

Zakres szkolenia z zasad *Kodeksu Postępowania* obejmuje:

- szkolenie obowiązkowe na platformie e-learningowej dla nowych pracowników Banku;
- szkolenia stacjonarne stanowiące element procesu onboardingu dla nowych pracowników, wspierając od pierwszego dnia ich integrację z Grupą Pekao i jej wspólnymi wartościami.

Pracownicy są informowani o aktualizacjach *Kodeksu Postępowania* poprzez dedykowaną komunikację wewnętrzną; dodatkowo mają stały dostęp do jego treści i szkoleń w tym zakresie.

Kodeks Postępowania został opublikowany w intranecie na stronie przeznaczonej dla Departamentu Zgodności, w zakładce Kultura Zgodności, a także na [\[naszej stronie internetowej\]](#).

Kodeks Etyki Bankowej Związku Banków Polskich

Innym ważnym dokumentem z obszaru postępowania w biznesie, który decyzją Zarządu przyjęliśmy do stosowania w Banku 27 marca 2024 r. jest *Kodeks Etyki Bankowej Związku Banków Polskich* (dalej: *Kodeks Etyki Bankowej*). Dokument ten stanowi zbiór zasad etycznych odnoszących się do działalności banków, ich pracowników oraz osób i podmiotów, za pośrednictwem których banki wykonują czynności bankowe. *Kodeks Etyki Bankowej* pełni rolę drogowskazu w prowadzeniu działalności w sposób etyczny, zgodny z dobrymi praktykami, wspierając jednocześnie budowanie zaufania do sektora bankowego oraz jego reputacji.

Odnosi się do dobrych praktyk bankowych, standardów etycznych obowiązujących w branży finansowej oraz celów zrównoważonego rozwoju (SDGs). Uwzględnia potrzeby kluczowych interesariuszy: klientów, pracowników, partnerów biznesowych i społeczności lokalnych, przewidując analizę ich opinii oraz podejmowanie działań naprawczych.

Kodeks Etyki Bankowej został opracowany przez Komisję Etyki Bankowej przy Związku Banków Polskich (dalej: ZBP) i jest publicznie dostępny na stronie internetowej Związku Banków Polskich oraz na [\[naszej stronie internetowej\]](#). Zasady *Kodeksu Etyki Bankowej* zostały również przekazane pracownikom Banku za pośrednictwem komunikacji wewnętrznej, co podkreśla ich znaczenie w codziennej działalności organizacji.

Kodeks Etyki Bankowej określa podstawowe wartości, jakimi powinien kierować się bank: rzetelność, uczciwość, odpowiedzialność i przejrzystość. Stanowi fundament relacji z klientami, pracownikami, partnerami biznesowymi i innymi instytucjami finansowymi. Promuje ideę odpowiedzialnej bankowości, wspieranie innowacji oraz rozwój nowoczesnych technologii.

Poprzez wprowadzenie i stosowanie *Kodeksu Etyki Bankowej* wzmocniamy naszą kulturę organizacyjną, relacje z klientami, partnerami i społecznościami lokalnymi, a także wpływamy na jakość usług poprzez promowanie etycznych decyzji biznesowych. Zapisy dokumentu obejmują wszystkie banki członkowskie ZBP, ich pracowników oraz podmioty współpracujące, uwzględniając również wpływ działalności bankowej na społeczność lokalną i środowisko.

Przestrzeganie *Kodeksu Etyki Bankowej* jest monitorowane w sposób systematyczny. Komisja Etyki Bankowej przy ZBP prowadzi cykliczne raporty dotyczące relacji banków z interesariuszami, a także dokonuje przeglądu zgłaszanych skarg i reklamacji. Równoległe prowadzone są szkolenia dla pracowników oraz weryfikacja zgodności oferowanych produktów z przyjętymi standardami etycznymi.

Za wdrożenie, nadzór i przestrzeganie zasad *Kodeksu Etyki Bankowej* odpowiadają Rada Nadzorcza, Zarząd oraz kadra kierownicza, które zapewniają, aby wartości etyczne stanowiły integralny element codziennego funkcjonowania instytucji.

Mechanizmy zgłaszania naruszeń i ochrona sygnalistów

W Banku wdrożyliśmy kompleksową *Procedurę zgłaszania naruszeń* (whistleblowing) w Banku Pekao S.A. (dalej: *Procedura whistleblowing*), której celem jest umożliwienie bezpiecznego, poufnego i skutecznego zgłaszania nieprawidłowości przez sygnalistów. Procedura ta wspiera kulturę etyczną, zgodność z przepisami prawa oraz wewnętrznymi standardami Banku, opisuje zasady zgłaszania naruszeń i ochrony osób zgłaszających.

Procedura whistleblowing obejmuje wszystkich pracowników, współpracowników, dostawców, osoby wykonujące pracę na rzecz Banku oraz inne osoby fizyczne, które mogą uzyskać wiedzę o naruszeniach w kontekście związanym z pracą. Zarząd ponosi odpowiedzialność za jej adekwatność i skuteczność, a Wiceprezes Zarządu Banku nadzorująca Pion Finansowy odpowiada za jej bieżące funkcjonowanie i jest adresatem zgłoszeń i regularnie (nie rzadziej niż raz na pół roku) przekazuje Radzie Nadzorczej informacje o istotnych zgłoszeniach. Rada Nadzorcza dokonuje corocznej oceny skuteczności *Procedury whistleblowing*. Departament Zgodności wspiera Zarząd w realizacji zadań.

Sygnaliści mają dostęp do następujących niezależnych kanałów komunikacji umożliwiających poufne zgłaszanie naruszeń:

- e-mail: ZglosNaruszenie@pekao.com.pl,
- poczta tradycyjna: z dopiskiem *Poufne* do wyznaczonego Członka Zarządu lub Przewodniczącego Rady Nadzorczej (jeśli zgłoszenie dotyczy Członka Zarządu),
- telefon: nagrywana linia (22) 524 52 98,
- spotkanie osobiste z pracownikiem Departamentu Zgodności, na wniosek sygnalisty.

Weryfikacja zgłoszenia przebiega według następującego schematu: Departament Zgodności dokonuje wstępnej oceny zgłoszenia, po czym wyznaczony pracownik lub pracownicy przeprowadzają postępowanie wyjaśniające. Sporządzany jest raport dokumentujący ustalenia i przebieg działań. Sygnalista oraz osoba, której dotyczy zgłoszenie, otrzymują informację zwrotną o wynikach postępowania. W przypadku potwierdzenia naruszenia podejmowane są stosowne działania naprawcze lub dyscyplinujące oraz wdrażane środki zapobiegawcze. Sygnaliści mogą zgłaszać naruszenia prawa w rozumieniu art. 3 ust. 1 ustawy o ochronie sygnalistów również do organów zewnętrznych (np. RPO, GIIF, KNF) oraz dokonywać ujawnień publicznych, z zachowaniem ochrony przed działaniami odwetowymi.

Osoby, które przyjmują i weryfikują zgłoszenia, muszą posiadać pisemne upoważnienie i zobowiązać się do zachowania tajemnicy, również po ustaniu zatrudnienia.

Sygnaliście gwarantujemy:

- rozpatrzenie każdego zgłoszenia, także anonimowego,
- zachowanie poufności danych osobowych,
- terminowe, rzetelne i bezstronne postępowanie weryfikacyjne,
- informację o przyjęciu zgłoszenia oraz jego wyniku.

Sygnalista, osoby pomagające w zgłoszeniu oraz osoby z nim powiązane są objęte ochroną. Zakaz działań odwetowych obowiązuje również w przypadku zgłoszeń bezzasadnych, jeśli zostały dokonane w dobrej wierze. Ciężar dowodu, związanego z tym, że działania nie miały charakteru odwetowego, spoczywa na pracodawcy.

Przykłady działań odwetowych, których zakazujemy w Banku:

- wypowiedzenie umowy, obniżenie wynagrodzenia, pominięcie przy awansie,
- negatywna ocena pracy, zmiana miejsca pracy, mobbing, zastraszanie,
- ograniczenie dostępu do szkoleń, utrudnianie znalezienia pracy,
- naruszenie dóbr osobistych, w tym dobrego imienia.

Oferujemy liczne środki wsparcia dla sygnalistów takie jak pomoc psychologiczna, możliwość pracy zdalnej, zwolnienie z obowiązku świadczenia pracy z zachowaniem wynagrodzenia, czasowe przeniesienie na inne stanowisko, czy też przeniesienie do innej jednostki organizacyjnej po potwierdzeniu zasadności zgłoszenia.



Zapewniamy obowiązkowe szkolenia w zakresie whistleblowing:

- dla nowych pracowników - w ciągu trzech miesięcy od rozpoczęcia pracy,
- dla wszystkich pracowników - cyklicznie, nie rzadziej niż raz na dwa lata.

Szkolenia mogą być prowadzone w formie elektronicznej, a ich celem jest zapewnienie znajomości *Procedury whistleblowing*, a także wzmocnienie świadomości praw i obowiązków sygnalistów oraz osób zaangażowanych w proces. W 2025 r. przeszkoliliśmy w Banku 13 362 osób.

Przy opracowywaniu *Procedury whistleblowing* uwzględniliśmy interesy kluczowych interesariuszy poprzez rozwiązania odpowiadające na ich potrzeby, obawy i oczekiwania. Wdrożenie przejrzystej i skutecznej *Procedury whistleblowing* stanowi wyraz naszej odpowiedzialności i wzmacnia reputację Banku jako instytucji etycznej i transparentnej.

Procedura whistleblowing nawiązuje do zewnętrznych aktów prawnych, takich jak:

- *Ustawa o ochronie sygnalistów* - główny akt prawny regulujący zasady zgłaszania naruszeń i ochrony sygnalistów w Polsce,
- *Ustawa o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu* - odniesienie do obowiązku zgłaszania naruszeń w tym zakresie,
- *Ustawa Prawo bankowe* - regulacje dotyczące działalności bankowej wraz z rozporządzeniem wykonawczym tj. rozporządzeniem w sprawie systemu zarządzania ryzykiem i systemu kontroli wewnętrznej oraz polityki wynagrodzeń w bankach,
- *Ustawa o obrocie instrumentami finansowymi* wraz z rozporządzeniem wykonawczym tj. rozporządzeniem w sprawie szczegółowych warunków technicznych i organizacyjnych dla firm inwestycyjnych, banków państwowych prowadzących działalność maklerską, banków, o których mowa w art. 70 ust. 2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi, i banków powierniczych oraz ustawa o nadzorze nad rynkiem kapitałowym - w kontekście zgodności z rynkiem finansowym,

- *Rozporządzenie MAR (Market Abuse Regulation)* - rozporządzenie UE nr 596/2014 dotyczące nadużyć na rynku.

Procedurę udostępniamy na stronach intranetowych Banku, natomiast informacja o *Procedurze zgłaszania naruszeń (whistleblowing)* w Banku Pekao S.A. udostępniona została na naszej [\[stronie internetowej\]](#). Osoby fizyczne i prawne ubiegające się o współpracę z Bankiem zapoznają się z nią na etapie rekrutacji lub negocjacji.



Kierując się zasadami odpowiedzialności społecznej i troską o dobrostan pracowników, wdrożyliśmy także wewnętrzną *Procedurę przeciwdziałania mobbingowi, dyskryminacji, molestowaniu i innym zachowaniom niepożądanym* (dalej: *Procedura przeciwdziałania mobbingowi*).

Jej celem jest skuteczne zapobieganie oraz eliminowanie wszelkich form niewłaściwego traktowania w środowisku pracy, w tym zachowań naruszających godność osobistą, atmosferę współpracy i wzajemnego szacunku.

Procedura ta wspiera kulturę organizacyjną Banku opartą na wartościach: PROSTO, RAZEM, ODWAŻNIE, ODPOWIEDZIALNIE, Z DETERMINACJĄ, OTWARCIE i UCZCIWIE i stanowi istotny element systemu zarządzania etyką oraz ryzykiem społecznym.

Dokument obowiązuje wszystkich pracowników Banku, niezależnie od zajmowanego stanowiska i ma zastosowanie we wszystkich sytuacjach związanych z pracą zarówno w miejscu jej wykonywania, jak i podczas delegacji czy podróży służbowych. *Procedura* nie przewiduje wyłączeń, co podkreśla jej uniwersalny charakter i znaczenie dla całej organizacji. Za wdrożenie i nadzór nad realizacją zapisów odpowiada pracodawca, reprezentowany przez Dyrektora Pionu Ludzi, Organizacji i CX.

W ramach mechanizmów monitorowania Dyrektor Pionu Ludzi, Organizacji i CX zobowiązany jest do corocznego raportowania do Zarządu Banku informacji o realizacji *Procedury*. Dokumentacja z prac Komisji powoływanej do rozpatrywania skarg przechowywana jest przez okres trzech lat.

Procedura przeciwdziałania mobbingowi realizuje obowiązki wynikające z *Kodeksu pracy*, w szczególności: art. 94 pkt 2b - przeciwdziałanie dyskryminacji oraz art. 943 § 1 - przeciwdziałanie mobbingowi. Uwzględnia również interesy kluczowych interesariuszy naszego Banku, czyli: pracowników, poprzez ochronę ich godności i zapewnienie bezpiecznych kanałów zgłaszania skarg, a także świadków i członków Komisji, poprzez zabezpieczenie przed działaniami odwetowymi.

Dokument udostępniamy w intranecie, a każdy pracownik ma obowiązek zapoznać się z jego treścią i potwierdzić to podpisanym oświadczeniem.

Zarządzanie relacjami z dostawcami [G1-2]

Współpraca z dostawcami – niezależnie od skali ich działalności – ma dla nas kluczowe znaczenie. Każdy partner wybierany jest w sposób transparentny, zgodnie z naszymi procedurami, najlepszymi praktykami rynkowymi oraz obowiązującymi przepisami prawa. Nie posiadamy dedykowanej polityki zapobiegania opóźnieniom w płatnościach.

Polityka Zakupowa

Procesy zakupowe regulujemy w Banku przez trzy podstawowe dokumenty wewnętrzne: *Politykę Zakupową Banku Polska Kasa Opieki S.A.* (dalej: *Polityka Zakupowa*), *Zasady realizacji zakupów przez Departament Zakupów* (zaktualizowane w styczniu 2026 r.) oraz *Zasady realizacji zakupów bez udziału Departamentu Zakupów* (zaktualizowane w marcu 2025 r.). Departament Zakupów jest odpowiedzialny za wdrożenie, zarządzanie oraz monitoring wspomnianych polityk, jak również za doskonalenie procesów zakupowych.

Polityka Zakupowa stanowi narzędzie do realizacji strategicznej wizji rozwoju obszaru zakupowego, a także zapewnia transparentność i zgodność z zasadami ESG oraz jednolite standardy postępowania zakupowych. Polityka ta reguluje zasady organizacji i realizacji nadzoru nad procesami zakupowymi w Banku i obejmuje cały cykl zakupowy – od planowania zakupów, poprzez wybór dostawców, realizację umów, współpracę z dostawcami, aż po raportowanie i monitoring wyników. Nadzór nad tymi procesami sprawuje Departament Zakupów, który odpowiada za zarządzanie procesami, monitorowanie efektywności, doskonalenie, inicjowanie współpracy, ustalanie wskaźników efektywności. Po zakończeniu każdej umowy przeprowadzana jest ocena, dokonywana wspólnie przez Administratora Umowy i Kupca. Dodatkowo Zarząd otrzymuje kwartalny raport obejmujący wszystkie procesy zakupowe realizowane przez Bank.

Polityka Zakupowa uwzględnia interesy:

- dostawców – poprzez jasne zasady współpracy, platformę zakupową, strefę dostawcy,
- komórek organizacyjnych Banku – poprzez wsparcie, wytyczne i narzędzia zakupowe,
- Grupy Kapitałowej – poprzez wspólne projekty, benchmarking i synergję kosztową,
- społeczeństwa i środowiska – poprzez wdrażanie zasad ESG.

Politykę Zakupową udostępniamy na stronach intranetowych Banku. Dokumenty, komunikaty związane z Procesami Zakupowymi publikujemy w [\[Strefie Dostawcy\]](#).

Kodeks etyki dostawców

W *Kodeksie etyki dostawców Banku Pekao S.A.* (dalej: *Kodeks etyki dostawców*) określamy zasady współpracy z dostawcami i ich podwykonawcami. Promujemy w ten sposób odpowiedzialność społeczną, transparentność, zrównoważony rozwój, przestrzeganie praw człowieka oraz zasad etyki biznesowej.

Celem *Kodeksu etyki dostawców* jest zapewnienie, aby dostawcy działali zgodnie z wartościami naszego Banku oraz wspierali jego strategię w obszarze ESG. Dokument nie zawiera wyraźnych wyłączeń, ale wymaga od dostawcy złożenia oświadczenia o zapoznaniu się z jego treścią i zobowiązaniu do przestrzegania zasad. Zgodnie z zapisami *Kodeksu etyki dostawców*, Bank może identyfikować potencjalne naruszenia i podejmować działania korygujące, co zapewnia skuteczność wdrożonych zasad.

W ramach *Kodeksu etyki dostawców* oczekujemy, że nasi partnerzy będą spełniać określone kryteria w poszczególnych obszarach ESG:

- Środowisko naturalne:
 - posiadanie aktualnych pozwoleń, zezwoleń, zgłoszeń, deklaracji, umów i decyzji w zakresie ochrony środowiska w związku z prowadzoną działalnością,
 - terminowe wnoszenie opłat środowiskowych za korzystanie ze środowiska,

- przestrzeganie odpowiednich wymagań związanych z raportowaniem środowiskowym,
- dążenie do minimalizacji negatywnych skutków swojej działalności na środowisko naturalne,
- efektywne gospodarowanie zasobami,
- redukcja zużycia materiałów i surowców,
- prowadzenie gospodarki odpadami zgodnie z wymogami obowiązującego prawa,
- prowadzenie działań mających na celu m.in. redukcję emisji gazów cieplarnianych w organizacji i w jej łańcuchu dostaw oraz ujawnień w tym zakresie,
- promowanie działań na rzecz ochrony środowiska.

• Czynniki społeczne:

- prawo pracowników do rozwiązania stosunku pracy w dowolnym momencie,
- brak zezwolenia na jakiegokolwiek formy pracy przymusowej, pracy dzieci, dyskryminacji pracowników,
- terminowa wypłata wynagrodzenia, przestrzeganie przepisów dotyczących potrąceń z wynagrodzenia,
- przeciwdziałanie mobbingowi i dyskryminacji w miejscu pracy,
- prawo do swobodnego zrzeszania się, negocjacji grupowych i wybierania swoich przedstawicieli zgodnie z przepisami prawa,
- kontrola i ocena narażenia pracowników na zagrożenia dla zdrowia oraz bezpieczeństwa, w tym na szkodliwe czynniki: chemiczne, biologiczne, fizyczne i ergonomiczne,
- zapewnianie środków ochrony osobistej, informacji na temat ryzyka wynikającego z zagrożeń BHP i przepisów przeciwpożarowych.



- Ład Korporacyjny:
 - ochrona informacji prawnie chronionych,
 - terminowe regulowanie zobowiązań finansowych,
 - przeciwdziałanie korupcji,
 - przeciwdziałanie „praniu” pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu i działalności przestępczej,
 - ochrona konsumenta,
 - zachowanie tajemnicy zawodowej i tajemnicy przedsiębiorstwa,
 - ochrona danych osobowych,
 - przeciwdziałanie praktykom monopolistycznym,
 - stosowanie zasad uczciwej konkurencji,
 - przeciwdziałanie konfliktowi interesów,
 - ochrona własności intelektualnej oraz dokonywania transferu technologii i know-how.

W *Kodeksie etyki dostawców* uwzględniamy interesy kluczowych interesariuszy poprzez, m.in.: promowanie uczciwych warunków pracy, przeciwdziałanie dyskryminacji, mobbingowi i pracy dzieci wśród pracowników naszych dostawców, wspieranie inicjatyw społecznych na rzecz społeczności lokalnych, wymaganie działań na rzecz ochrony środowiska i klimatu, a także zapewnianie zgodności z przepisami i zasadami etyki wobec klientów Banku. W zakresie przeciwdziałania dyskryminacji i mobbingowi, spełnianie tych wymogów jest dodatkowo weryfikowane poprzez pytania zawarte w Formularzach ESG, wypełnianych przez dostawców każdorazowo w ramach postępowań zakupowych. Dodatkowo w dokumencie odwołujemy się do: *10 Zasad United Nations Global Compact* (prawa człowieka, przeciwdziałanie korupcji, ochrona środowiska), *Kodeksu Postępowania Grupy Pekao* oraz *Strategii Banku Pekao*. Odpowiedzialność za zarządzanie *Kodeksem etyki dostawców* wynika z wewnętrznych regulacji Banku i jest przypisane do Departamentu Zakupów w Pionie Finansowym. Jego pełną treść udostępniamy na naszej stronie internetowej w zakładce [\[Ład korporacyjny\]](#).

Kodeks etyki dostawców jest dokumentem kierunkowym, a do pozyskiwania informacji w zakresie kryteriów zrównoważonego rozwoju wykorzystujemy *Formularze ESG* wypełniane na podstawie samoklasyfikacji dostawcy w zależności od definicji odnoszącej się do przedsiębiorstwa.

Formularz ESG

Poprzez wprowadzenie obowiązku wypełniania *Formularza ESG* dla wszystkich postępowań zakupowych, niezależnie od ich wartości czy wielkości potencjalnego dostawcy, wyraźnie podkreślamy znaczenie działań na rzecz zrównoważonego rozwoju, ochrony środowiska oraz poszanowania praw człowieka w całym łańcuchu dostaw. Egzekwowanie tego wymogu stanowi wyraz odpowiedzialności wobec partnerów biznesowych i otoczenia społecznego, a jednocześnie pozwala na bieżąco monitorować zgodność z przyjętymi standardami, bez identyfikowania istotnych ryzyk w tym obszarze.

Formularze ESG dla dużych, średnich, małych i mikro przedsiębiorstw służą do:

- oceny poziomu zaangażowania dostawców w działania związane ze zrównoważonym rozwojem,
- weryfikacji zgodności z *Kodeksem Etyki*,
- pozyskania informacji o politykach, procedurach i praktykach stosowanych przez dostawców w obszarach środowiskowych, społecznych i ładu korporacyjnego,
- zarządzania ryzykiem ESG w łańcuchu dostaw Banku,
- wspierania transparentności i odpowiedzialności w relacjach biznesowych.

Zasady realizacji zakupów przez Departament Zakupów

Zasady realizacji zakupów przez Departament Zakupów (dalej: *Zasady realizacji zakupów*) stanowią kompleksowy dokument regulujący cały proces zakupowy, od momentu planowania potrzeb po finalizację zamówienia i odbiór dostaw/usług/robót

budowlanych. Ich głównym celem jest zapewnienie spójności, przejrzystości i zgodności z polityką zakupową naszego Banku, a także przestrzeganie standardów ESG w łańcuchu dostaw, efektywności operacyjnej oraz kontroli ryzyk zakupowych. Dokument ten nie tylko opisuje konkretne etapy procesu, ale również definiuje role i odpowiedzialności uczestników, w tym Departamentu Zakupów, komórek merytorycznych oraz Zarządu.

Proces zakupowy rozpoczyna się od planowania, które odbywa się cyklicznie i jest raportowane do Zarządu. Następnie składane są zapotrzebowania, które podlegają analizie i zatwierdzeniu. Wybór dostawcy odbywa się na podstawie rekomendacji i oceny ofert, przy czym stosowane są narzędzia takie jak arkusz ewaluacji, uwzględniający kryteria formalne, handlowe i merytoryczne. Całość procesu dokumentowana jest w formie rekomendacji wyboru dostawcy, a wszelkie odstępstwa od procedur są raportowane do odpowiednich jednostek kontrolnych, takich jak Departament Audytu czy Centrum Bezpieczeństwa Banku.

Zasady realizacji zakupów mają zastosowanie do wszystkich zakupów realizowanych przez Departament Zakupów, z wyjątkiem tych, które są objęte odrębnymi procedurami - np. zakupy do 100 000 zł netto, zakupy awaryjne, techniczne, z katalogów elektronicznych czy związane z outsourcingiem i nieruchomościami. Dokument określa, że Dyrektor Departamentu Zakupów odpowiada za wdrożenie i interpretację zasad, natomiast Zarząd zatwierdza decyzje zakupowe w obszarach strategicznych, takich jak outsourcing czy usługi doradcze.

Ważnym aspektem *Zasad realizacji zakupów* jest integralność z politykami grupowymi i standardami zewnętrznymi. W postępowaniach zakupowych obowiązuje stosowanie *Formularzy ESG*, *Kodeksu Etyki Dostawców*, *Zasad przeciwdziałania korupcji* oraz *Procedury whistleblowingu*. Uwzględniane są również wytyczne EBA, DORA, RODO. Dzięki temu mamy pewność, że proces zakupowy nie tylko spełnia wymogi formalne, ale również wspiera cele zrównoważonego rozwoju i odpowiedzialności społecznej.



Zasady udostępniamy w intranecie wraz ze wzorami dokumentów, instrukcjami i komunikatami. W ten sposób tworzymy spójny system, który umożliwia efektywne zarządzanie zakupami w dużej instytucji finansowej, przy jednoczesnym zachowaniu wysokich standardów etycznych, operacyjnych i regulacyjnych.

Zasady realizacji zakupów bez udziału Departamentu Zakupów

Zasady realizacji zakupów bez udziału Departamentu Zakupów różnią się od zasad obowiązujących w przypadku zakupów prowadzonych przez ww. departament przede wszystkim zakresem zastosowania, stopniem proceduralnego uregulowania oraz mechanizmami kontroli. Zakupy bez udziału Departamentu Zakupów dotyczą przede wszystkim transakcji o niższej wartości – do 100 000 zł netto oraz tych, które zostały objęte listą wyłączeń przedmiotowych, takich jak zakupy związane z HR, podatkami, darowiznami czy szkoleniami. W odróżnieniu od pełnego procesu zakupowego, są one uproszczone i mają charakter operacyjny, co pozwala komórkom organizacyjnym Banku na większą samodzielność w realizacji potrzeb zakupowych.

Rejestracja zapotrzebowania odbywa się tylko w wybranych przypadkach, a kontrola budżetowa jest realizowana przez właściciela budżetu lub kierownika projektu. W przypadku zakupów o wartości większej niż 10 mln zł netto konieczna jest zgoda Zarządu. Odpowiedzialność za realizację zakupu spoczywa na komórkach organizacyjnych, zarządzających projektami lub budżetami, natomiast Departament Zakupów pełni rolę interpretacyjną.

Szkolenia z *Polityki Zakupowej oraz Zasad realizacji zakupów* i Zintegrowanego Narzędzia Zakupowego (Platforma Zakupowa) prowadzi w Banku Departament Zakupów. Szkolenia te mają na celu przekazanie odpowiedniej wiedzy pracownikom Banku, która pozwoli im zrozumieć zasady realizacji procesów zakupowych. Chcemy mieć pewność, że potrafią oni stosować przepisy wewnętrzne w praktyce i poruszać się w środowisku Zintegrowanego Narzędzia Zakupowego, a także są świadomi swojej roli i odpowiedzialności w procesie zakupowym, działają zgodnie z zasadami transparentności i zgodności z ESG.

Szkolenia kierujemy do klientów wewnętrznych, czyli pracowników, którzy zgłaszają zapotrzebowania szkoleniowe, właścicieli budżetów odpowiedzialnych za finansowanie zakupów, członków zespołów zakupowych – uczestników postępowań, pracowników Departamentu Zakupów zaangażowanych w realizację procedur oraz komórek wspierających, takich jak Departament Planowania Finansowego, Departament Prawny czy Centrum Bezpieczeństwa Banku.

Szkolenia prowadzimy w formie e-learningu, warsztatów stacjonarnych lub online, a także szkoleń wdrożeniowych dla nowych pracowników. Mogą być obowiązkowe dla określonych ról, takich jak kupcy czy klienci wewnętrzni. Departament Zakupów może również inicjować szkolenia w ramach doskonalenia procesów.

W 2025 roku przeszkolono 367 pracowników w toku dedykowanych sesji prowadzonych przez pracowników Departamentu Zakupów. Dodatkowo 235 pracowników wykonało szkolenia w systemie e-learningowym.

Kultura organizacyjna

Za wzmocnienie naszej kultury organizacyjnej odpowiada dedykowana jednostka – Biuro Kultury Organizacyjnej w Centrum Strategii HR. To właśnie tam powstają i są realizowane inicjatywy, które promują wartości Banku i wspierają rozwój naszej kultury organizacyjnej. Realizacja poszczególnych działań jest ściśle powiązana z aktualnymi potrzebami Banku – zarówno strategicznymi, jak i wynikającymi z głosu pracowników, wyrażanego w realizowanych badaniach (w 2024 roku były to badania Zaangażowania i Satysfakcji Pracowników, Współpracy czy Kondycji Psychofizycznej; w roku 2025 przygotowanie do Badania Kondycji Organizacyjnej) oraz w ankietach przeprowadzanych po organizowanych wydarzeniach, takich jak np. Światowy Dzień Wartości czy Dzień Dziecka.

Fundamentem kultury organizacyjnej Banku są jego wartości i wynikające z nich zachowania, codzienne rytuały oraz postawy pracowników, a nie sformalizowane wytyczne. PROSTO, RAZEM, ODWAŻNIE, ODPOWIEDZIALNIE, Z DETERMINACJĄ, OTWARCIE i UCZCIWIE – to w oparciu o te wartości, podejmujemy działania w obszarze budowania bankowej kultury.

Wartości mają swoje miejsce w *Strategii*. Są one konsekwentnie obecne w komunikacji mailowej do pracowników, podczas spotkań biznesowych i sportowych, a także w materiałach publikowanych w intranecie i w biuletynach firmowych. Ich znaczenie podkreślone jest także przy okazji prezentacji wyników finansowych, wdrażania nowych projektów oraz w działaniach HR.

Tematy związane z kulturą organizacyjną są poruszane również przez Zarząd i podkreślone podczas wydarzeń

adresowanych do pracowników. Jednym z przykładów takiego spotkania był zorganizowany 26 maja 2025 r. *Town Hall*, podczas którego przedstawiciele Zarządu prowadzili dialog z pracownikami na temat zaktualizowanego katalogu wartości. Temat wartości, postaw i zachowań jest obecny w naszej komunikacji – podczas prezentacji wyników kwartalnych i rocznych, w raportach Pionu Ludzi, Organizacji i CX, a także w codziennych relacjach Zarządu z pracownikami. Pozostałe inicjatywy powiązane z wartościami zostały opisane w części [S1-1].



Promowanie postaw zgodnych z naszymi wartościami wspieramy poprzez różnorodne formy uznania. Nagradzamy pracowników w specjalnie organizowanych konkursach oraz wyzwaniach, a w roku 2025 włączyliśmy wartości do procesu oceny pracowniczej – postawy prezentowane przez pracowników są oceniane pod kątem ich zgodności z wartościami.

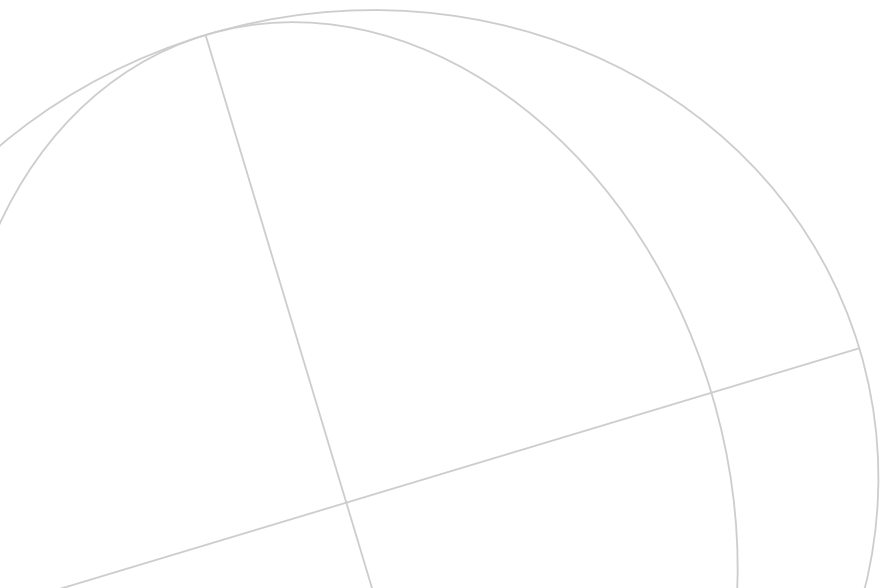
Realizujemy także szereg programów edukacyjnych, które wspierają rozwój kultury organizacyjnej i promują wartości m.in:

- cykl szkoleń online dla menadżerów i pracowników, koncentrujący się na praktycznym zastosowaniu wartości w codziennej pracy,
- program *Misja Rozwój* – skierowany do pracowników z wysokim potencjałem rozwojowym,
- program dla kobiet *Bez Cukru* – wspierający rozwój zawodowy i osobisty kobiet w organizacji,
- program onboardingowy – wprowadzający nowych pracowników w kulturę i wartości już od pierwszych dni pracy.

Zapewniamy przestrzeń do dzielenia się opiniami i zgłaszania sugestii związanych z kulturą organizacyjną. W Banku funkcjonuje dedykowana skrzynka mailowa, na którą każdy pracownik może przesłać wiadomość – zarówno z pytaniem, pomysłem, jak i opinią dotyczącą działań w obszarze kultury organizacyjnej.

Minimalne wymogi raportowe dotyczące polityk w obszarze postępowania w biznesie:

Nazwa polityki	IRO	Organ zatwierdzający	Zakres/wyłączenia
Kodeks Postępowania Grupy Pekao	Kultura korporacyjna	Zarząd	Grupa
Kodeks Etyki Bankowej Związku Banków Polskich	Kultura korporacyjna	Walne Zgromadzenie Związku Banków Polskich (ZBP)	Bank, otoczenie Banku – klienci, partnerzy, społeczności lokalne
Procedura zgłaszania naruszeń (whistleblowing) w Banku Pekao S.A.	Ochrona sygnalistów	Zarząd	Bank, współpracownicy, dostawcy oraz inne osoby fizyczne, które mogą uzyskać wiedzę o naruszeniach w kontekście związanym z pracą
Procedura przeciwdziałania mobbingowi, dyskryminacji, molestowaniu lub innym zachowaniom niepożądanym w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna	Kultura korporacyjna; Ochrona sygnalistów	Prezes Zarządu	Bank
Polityka przeciwdziałania korupcji w Grupie Banku Pekao S.A.	Korupcja i przekupstwo: Zapobieganie i wykrywanie korupcji, w tym szkolenia; Incydenty korupcji i przekupstwa	Zarząd	Grupa
Kodeks etyki dostawców Banku Pekao S.A.	Zarządzanie relacjami z dostawcami, w tym praktyki związane z płatnościami	Zarząd	Bank
Polityka zakupowa w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna	Zarządzanie relacjami z dostawcami, w tym praktyki związane z płatnościami	Zarząd	Bank
Zasady realizacji zakupów przez Departament Zakupów w Banku Polska Kasa Opieki S.A.	Zarządzanie relacjami z dostawcami, w tym praktyki związane z płatnościami	Zarząd	Bank
Zasady realizacji zakupów bez udziału Departamentu Zakupów w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna	Zarządzanie relacjami z dostawcami, w tym praktyki związane z płatnościami	Zarząd	Bank



Zapobieganie korupcji i przekupstwu oraz ich wykrywanie [G1-3]

W Grupie Pekao stanowczo przeciwdziałamy wszelkim formom korupcji oraz sytuacjom, które mogłyby sprzyjać jej wystąpieniu. Nie akceptujemy działań o charakterze korupcyjnym, niezależnie od tego, czy są one podejmowane przez pracowników Banku, czy przez osoby lub podmioty jedynie powiązane z Bankiem. Dotyczy to oferowania, obiecywania, żądania, przekazywania lub przyjmowania przez pracowników lub inne osoby tzw. płatności ułatwiających (drobne, nieoficjalne opłaty przekazywane w celu przyspieszenia wykonania rutynowych czynności).

Kompleksowy zbiór zasad, procedur i mechanizmów, z którego korzystamy w celu skutecznego zapobiegania, wykrywania oraz rozpatrywania przypadków korupcji i przekupstwa w naszej organizacji stanowi przyjmowana przez Zarząd *Polityka przeciwdziałania korupcji w Grupie Banku Pekao S.A.* (dalej: *Polityka przeciwdziałania korupcji*). Dokument ten jest integralnym elementem systemu zarządzania zgodnością i ryzykiem w Grupie Pekao i odnosi się do wszystkich pracowników Banku oraz do każdej sfery naszej działalności. Treść ww. *Polityki* udostępniamy w intranetowym zbiorze regulacji wewnętrznych dla wszystkich pracowników. W nadchodzącym czasie planujemy przeprowadzić przegląd i aktualizację tej regulacji.



W ramach zidentyfikowanych obszarów *Polityka przeciwdziałania korupcji* nakazuje przeprowadzenie analiz pod kątem przeciwdziałania korupcji dla poszczególnych zdarzeń, które mogą mieć jej znamiona. Pracownicy powinni na bieżąco analizować wydarzenia, w których uczestniczą lub z którymi mają styczność, pod kątem występowania korupcji. Natomiast każdy, kto wejdzie w posiadanie informacji o próbie korupcji lub zaistniałych działaniach mających znamiona korupcji, zobowiązany jest zgłosić to do Oficera ds. Przeciwdziałania Korupcji (dalej: Oficer).

Jako główne obszary ryzyka korupcji identyfikujemy sytuacje i procesy, w których istnieje zwiększone prawdopodobieństwo wystąpienia nieprawidłowości lub nadużyć, w tym:

- przyjmowanie/wręczanie prezentów,
- korzystanie z usług pośredników,
- korzystanie z usług kontrahentów,
- proces rekrutacyjny,
- przekazywanie/przyjmowanie darowizn i sponsoring,
- udział Banku w procedurze zamówień publicznych,
- transakcje fuzji i przejęć (M&A),
- znaczące inwestycje.

Dodatkowo w Banku funkcjonuje *Program przeciwdziałania korupcji*, który obejmuje m.in. opracowanie procedur dla obszarów wysokiego ryzyka (np. prezenty, pośrednicy, kontrahenci, rekrutacja, darowizny, zamówienia publiczne, transakcje M&A). Zakłada on realizację szkoleń stanowiskowych i elektronicznych, wdrożenie mechanizmów kontrolnych oraz raportowanie do Zarządu Banku. W zakresie weryfikacji podmiotów współpracujących z naszym Bankiem obowiązuje analiza ryzyka korupcji dla pośredników i kontrahentów, weryfikacja beneficjentów darowizn i sponsoringu, ocena ryzyka w zamówieniach publicznych oraz procedura due diligence w transakcjach M&A.

W ramach działań prewencyjnych wdrożyliśmy szereg zasad postępowania, w tym:

- zakaz wszelkich działań o charakterze korupcyjnym przez pracowników Banku,
- zakaz płatności przyspieszających bieg spraw,
- obowiązek analizy ryzyka korupcji w codziennej działalności,
- ochrona pracowników zgłaszających przypadki korupcji.

Proces wykrywania incydentów korupcji opiera się na systemie zgłoszeń oraz na analizie incydentów. Pracownicy mają obowiązek zgłaszania prób korupcji do Oficera, Dyrektora Departamentu Zgodności oraz organów ścigania – w przypadku próby przekazania łapówki.

Pracownicy, którzy odmówią udziału w działaniach noszących znamiona korupcji lub zgłoszą ich wystąpienie bądź próbę ze strony innych osób lub podmiotów, objęci są pełną ochroną, nawet jeśli ich działania narażą Bank na straty. Egzekwowanie zasad określonych w *Polityce przeciwdziałania korupcji* jest wspierane przez działania Departamentu Zgodności, obejmujące rejestrację zgłoszeń, analizy ryzyka, ocenę incydentów oraz monitorowanie wdrażania zaleceń. Departament Zgodności przedstawia Zarządowi cykliczne raporty obejmujące liczbę zgłoszeń.

Kluczową rolę operacyjną w systemie przeciwdziałania korupcji w Grupie Pekao pełni Oficer. Funkcję tę mogą pełnić wyłącznie osoby o odpowiednich kwalifikacjach zawodowych, zatrudnione w Departamencie Zgodności – jednostce niezależnej od struktur biznesowych, posiadającej właściwy status zgodnie z Rekomendacją 12 zawartą w *Rekomendacji H Komisji Nadzoru Finansowego*.

Oficer odpowiada za analizę i ocenę zgłoszeń dotyczących potencjalnych incydentów korupcyjnych, wydawanie opinii i rekomendacji, monitorowanie wdrożenia środków zaradczych oraz raportowanie do Zarządu. Współpracuje z Departamentem Prawnym oraz Centrum Bezpieczeństwa Banku, jednak nie podlega jednostkom, których dotyczy zgłoszenie.

W ramach swoich uprawnień Officer ma prawo do dostępu do informacji niezbędnych do realizacji zadań, uzyskania wsparcia od pracowników właściwych komórek organizacyjnych oraz zwrócenia się do wnioskodawcy o dodatkowe wyjaśnienia lub dokumenty, które ten ma obowiązek dostarczyć.

Wszystkie zgłoszenia i wnioski rejestrujemy w dedykowanym systemie informatycznym Banku, który centralizuje dane związane z przeciwdziałaniem korupcji i umożliwia przygotowanie informacji zarządczej.

W przypadku zidentyfikowania ryzyka korupcji Officer wydaje zalecenia dotyczące dalszych działań, a osoba odpowiedzialna za ich wdrożenie informuje o sposobie realizacji tych zaleceń. Warto podkreślić, że wysokość wynagrodzenia Oficera nie jest powiązana z wynikami finansowymi Banku, co dodatkowo wzmacnia jego niezależność.

Niezależność osób prowadzących dochodzenia w sprawach korupcyjnych uznajemy za fundament skutecznego systemu antykorupcyjnego. Poprzez wyraźne oddzielenie funkcji dochodzeniowych od struktur zarządczych, które mogą być zaangażowane w sprawę, możemy zapewnić bezstronność i efektywność procesu. W przypadku stwierdzenia ryzyka korupcyjnego zastosowanie mają środki zaradcze wskazane przez Oficera ds. Przeciwdziałania Korupcji, a ich realizacja jest monitorowana przez właściwe jednostki. Rozwiązania te umożliwiają bieżące dostosowywanie praktyk operacyjnych do stwierdzonych potrzeb oraz ograniczanie ryzyka powtórzenia nieprawidłowości.

Ponadto *Polityka przeciwdziałania korupcji* gwarantuje, że osoby prowadzące dochodzenia nie są powiązane z jednostkami objętymi zgłoszeniem, działają niezależnie od struktur zarządczych, posiadają kompetencje oraz dostęp do narzędzi umożliwiających obiektywną ocenę ryzyka korupcji.

Proces identyfikacji zdarzeń korupcyjnych odbywa się w jednostkach merytorycznie odpowiedzialnych za dany obszar, natomiast postępowanie wyjaśniające prowadzi Officer – w niektórych przypadkach we współpracy z Centrum Bezpieczeństwa Banku. Aby zapewnić obiektywizm, celowo rozdzieliliśmy funkcje identyfikacji i weryfikacji.

System przeciwdziałania korupcji opiera się na następujących mechanizmach niezależności:

- zgłoszenia incydentów kierowane są poza strukturę operacyjną – do niezależnych jednostek,
- analizy ryzyka prowadzą osoby niezaangażowane w procesy, których dotyczą zgłoszenia,
- w przypadku negatywnej opinii Oficera, decyzję o kontynuacji współpracy z danym pośrednikiem może podjąć wyłącznie Prezes Zarządu,
- Officer nadzoruje wdrażanie zaleceń.

Po wykryciu faktycznego incydentu korupcji podejmujemy odpowiednie działania, w tym: zawiadomienie policji lub prokuratury, powiadomienie Oficera oraz współpraca z Biurem Analiz i Przeciwdziałania Oszustwom Transakcyjnym.

W przypadku zidentyfikowania ryzyka korupcji po sfinalizowaniu transakcji M&A, rekomendujemy wdrożenie mechanizmów *Polityki przeciwdziałania korupcji*, której realizacja jest monitorowana przez Oficera.

W sytuacji negatywnej opinii Oficera, decyzję o kontynuacji współpracy z pośrednikiem lub w ramach zamówień publicznych może podjąć wyłącznie Prezes Zarządu.

W *Polityce przeciwdziałania korupcji* określiliśmy procedurę składania sprawozdań z wyników dochodzenia organom administrującym, zarządzającym i nadzorczym. Procedura ta opiera się na zasadach transparentności oraz odpowiedzialności i obejmuje następujące etapy:

Rejestracja

Zgłoszenia dotyczące korupcji są rejestrowane w systemie Compeo, prowadzonym przez Departament Zgodności. Dokumentacja jest przechowywana zgodnie z *Polityką retencji danych osobowych*.

Raportowanie do Zarządu

Departament Zgodności przedstawia kwartalny raport z działalności Zarządowi, który może zawierać m.in. liczbę zgłoszeń, wyniki analiz, wdrożone środki zaradcze, ryzyka systemowe, o ile informacje te są adekwatne dla danego raportu.

Raporty z transakcji M&A i inwestycji

W przypadku transakcji M&A lub znaczących inwestycji zespół odpowiedzialny za transakcję sporządza raport z analizy ryzyka korupcji. Raport zawiera opinię na temat ryzyka korupcji związanego z daną transakcją oraz może wskazywać środki zarządzania tym ryzykiem.

Szkolenia z zakresu przeciwdziałania korupcji obejmują wszystkich pracowników Banku, niezależnie od zajmowanego stanowiska. Nowi członkowie Rady Nadzorczej otrzymują podstawowe informacje o procesie przeciwdziałania korupcji w Banku. Nowi pracownicy uczestniczą w szkoleniu w ramach onboardingu, a następnie cyklicznie – co dwa lata. Szkolenia realizujemy w formie:

- szkoleń stanowiskowych (w miejscu pracy),
- szkoleń elektronicznych (e-learning),
- szkoleń dedykowanych, dostosowanych do specyfiki jednostek organizacyjnych i tematyki.

W ramach szkoleń poruszane są następujące zagadnienia:

- podstawowe informacje o korupcji, indeks percepcji korupcji, przykłady działań korupcyjnych, zasady zarządzania ryzykiem, obszary szczególnie narażone w Grupie Pekao,
- korzystanie z usług pośredników, prezenty i rozrywka, procesy rekrutacyjne, współpraca z kontrahentami, darowizny i sponsoring, transakcje M&A, zamówienia publiczne,
- procedury w przypadku działań organów publicznych w obiektach spółek, odpowiedzialność karna za przestępstwa korupcyjne, standardy i dobre praktyki, test wiedzy.

Szkolenie e-learningowe realizujemy jednorazowo w procesie wdrożeniowym, a następnie zgodnie z harmonogramem cyklicznym. Dodatkowo, w odpowiedzi na potrzeby zgłaszane przez jednostki organizacyjne, organizujemy też szkolenia tematyczne. W 2025 r. zaktualizowaliśmy i uruchomiliśmy e-learning z obszaru przeciwdziałania korupcji. Szkolenia z zakresu przeciwdziałania korupcji wykonało 13 287 osób (w 2024 – 12 869 osób), co stanowiło 99,5% pracowników Banku. W Banku nie różnicujemy stanowisk

pod względem podatności na korupcję – uznajemy, że każdy pracownik może być narażony na ryzyko korupcyjne.

Ponadto analizujemy potrzeby dalszych zmian w polityce antykorupcyjnej i rozważamy jej stosowną modyfikację.

W przypadku spółek zależnych Grupy Banku Pekao S.A. ich pracownicy nie są objęci e-learningiem Banku. Spółki otrzymują jednak informacje o zmianach w *Polityce przeciwdziałania korupcji* z rekomendacjami ich wdrożenia i przy uwzględnieniu specyfiki swoich działalności. *Polityka* przewiduje obowiązek szkoleniowy oraz stosowanie jej postanowień odpowiednio w spółkach zależnych.

Komunikujemy *Politykę przeciwdziałania korupcji* w sposób wielokanałowy i systemowy, aby zapewnić jej dostępność, zrozumienie i skuteczność wśród osób, dla których jest ona istotna. Główne postanowienia *Polityki przeciwdziałania korupcji* są dostępne publicznie na [\[naszej stronie internetowej\]](#). Pracownicy mają dostęp do systemów i formularzy zgłoszeniowych oraz do pełnej treści dokumentu w systemie wewnętrznym. W przypadku incydentów lub wątpliwości, pracownicy mogą kontaktować się z Oficerm.

Mierniki i cele

Cele w zakresie współpracy z dostawcami

W obowiązującej *Strategii* postawiliśmy cel, według którego 90% dostawców uczestniczących w procesach zakupowych powinno deklarować przestrzeganie *Kodeksu etyki dostawców*. Na koniec 2025 r. wynik ten wynosił 97,93%, jest monitorowany przez Departament Strategii i Rozwoju Ryzyka oraz ESG w cyklu rocznym. Cel został zdefiniowany w 2025 roku, dlatego nie przedstawiamy danych porównawczych za 2024 r.

Incydenty korupcji lub przekupstwa

[G1-4]

W 2025 r. nie wystąpiły przypadki orzeczenia w stosunku do naszego Banku czy pracowników Banku wyroków skazujących czy nakładających kary grzywnien za naruszenie przepisów antykorupcyjnych i przepisów w sprawie zwalczania przekupstwa. Nie odnotowaliśmy także spraw sądowych z udziałem Banku lub jego pracowników dotyczących korupcji czy łapownictwa.

W roku 2025 Bank nie przekazywał darowizn podmiotom zewnętrznym, z wyjątkiem środków przekazanych Fundacji Banku Pekao S.A. na jej działalność, która obejmuje również sponsoring i darowizny.

Praktyki płatnicze [G1-6]

Priorytetem dla naszej organizacji są uczciwe i przejrzyste relacje biznesowe, terminowe regulowanie zobowiązań oraz korzystne warunki handlowe. Choć obecnie nie funkcjonuje jednolita, sformalizowana polityka płatności dla całej Grupy, zobowiązania finansowe regulowane są zgodnie z zapisami zawartymi w indywidualnych umowach z dostawcami.

Zgodnie z analizą danych z systemów IT średni czas realizacji płatności, liczony od momentu otrzymania faktury do dnia jej opłacenia, wyniósł w 2025 r. 21,34 dnia (w roku 2024 wynosił średnio 17,92 dnia). Nie posiadamy polityki regulującej standardowe warunki płatności (w liczbie dni) – warunki rozliczania umów są ustalane indywidualnie, w związku z tym nie raportujemy odsetek faktur opłacanych zgodnie z tymi warunkami w podziale na główne kategorie dostawców. Z uwagi na to, że nie mamy ustalonych standardowych warunków płatności, nie możemy podać średniej liczby dni opóźnień w płatnościach faktur. Brak wszczętych w roku 2025 nowych sporów sądowych z dostawcami dotyczących opóźnień w płatnościach może świadczyć o tym, że są one jedynie natury technicznej.

Na rok 2025 toczy się jedno postępowanie sądowe dotyczące opóźnień w płatnościach, które było ujawniane w Oświadczeniu za rok 2024. Toczy się ono przed sądem I instancji i obejmuje roszczenia związane z nieterminowym regulowaniem czynszu dzierżawy nieruchomości, której prawo użytkowania Bank wcześniej zbył.





Bank Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna
ul. Żubra 1, 01-066 Warszawa

