



# ESG

Zrównoważony rozwój to nie tylko odpowiedzialność, ale także szansa na lepszą przyszłość. Inwestując w ESG, budujemy świat, w którym zyski idą w parze z troską o planetę i ludzi.

Dążenie do zrównoważonego rozwoju to droga do harmonii między biznesem a środowiskiem, gdzie każdy krok przyczynia się do lepszego jutra.



# CZYM JEST ESG

Dziś o sile i kondycji firmy nie świadczą już wyłącznie wyniki finansowe. Coraz więcej uwagi poświęca się temu, jaki wpływ przedsiębiorstwo wywiera na otoczenie i czy dba o zrównoważony rozwój. To już nie jest kwestia wyłącznie wizerunku. Obecnie to także konkretne obowiązki regulacyjne oraz rosnące oczekiwania ze strony inwestorów, klientów i pracowników. Firmy, które wdrażają ESG, starają się ograniczać negatywny wpływ na środowisko i społeczeństwo, promować etyczne praktyki oraz działać w sposób przejrzysty i odpowiedzialny.

ESG to skrót od trzech angielskich słów: Environmental, Social i Governance, czyli Środowisko, Społeczna odpowiedzialność i Ład korporacyjny.

To podejście, które pozwala spojrzeć na firmę szerzej – nie tylko przez pryzmat zysków, ale także przez to:

- jak troszczy się o planetę,
- jak traktuje ludzi – zarówno wewnątrz, jak i na zewnątrz organizacji,
- oraz jak jest zarządzana – czyli czy działa uczciwie, przejrzysto i zgodnie z zasadami.

Raport ESG (nazywany także sprawozdaniem zrównoważonego rozwoju) to dokument, który opisuje działania firmy poza sferą ekonomiczną. Przedstawia jej wpływ na środowisko, społeczeństwo i sposób zarządzania organizacją.

Odbiorcami tych danych są inwestorzy, instytucje ubezpieczeniowe i finansowe, a także klienci firmy, obecni i potencjalni pracownicy, lokalne społeczności oraz organizacje pozarządowe.

Zasady przygotowania raportu ESG określa dyrektywa CSRD (*Corporate Sustainability Reporting Directive*). Raport ESG powinien zawierać szczegółowe informacje na temat wpływu firmy na środowisko, społeczeństwo i zarządzanie. Ponadto, powinien zawierać informacje na temat strategii firmy w zakresie ESG, celów i postępów w ich realizacji.

Grupa TAURON publikuje raporty ESG od roku 2019. Raport za 2024 rok to pierwszy, który został przygotowany zgodnie z wymogami obowiązującej od roku 2024 dyrektywy CSRD oraz Europejskich Standardów Sprawozdawczości Zrównoważonego Rozwoju (ESRS).

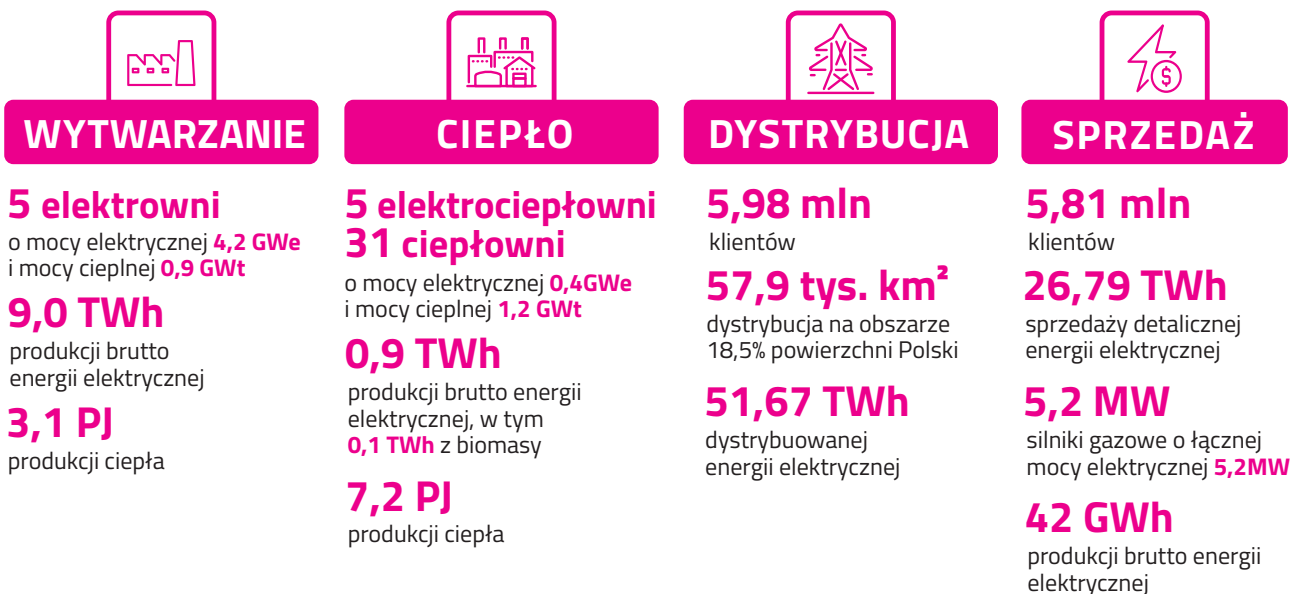
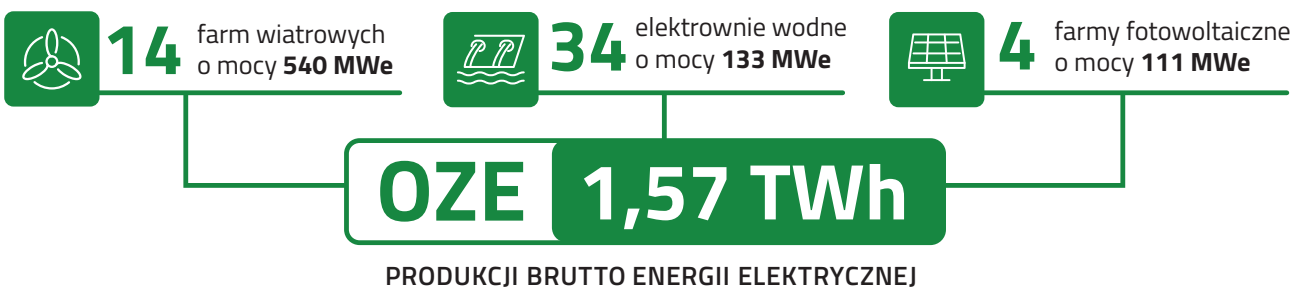
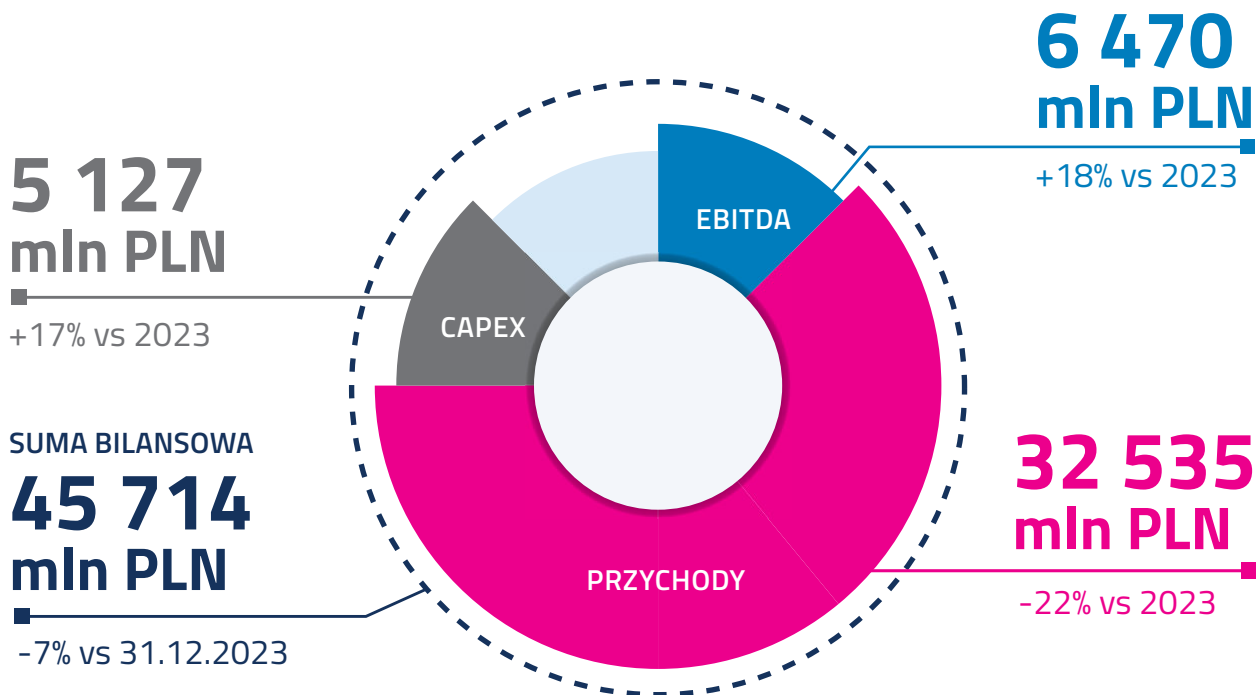
Pełna wersja raportu ESG, który jest integralną częścią Sprawozdania Zarządu z działalności TAURON Polska Energia SA oraz Grupy Kapitałowej TAURON za rok obrotowy 2024 znajduje się na [www.tauron.pl](http://www.tauron.pl)



*Nasze działania znacząco wykraczają poza sferę czysto biznesową. Kwestie środowiskowe, społeczne i dotyczące ładu korporacyjnego, stanowią fundament nowej strategii Grupy TAURON.*

*Sprawiedliwa transformacja powinna uwzględniać potrzeby naszych Interesariuszy. Angażujemy się w projekty, które wspierają lokalne społeczności, zrównoważony rozwój oraz minimalizujemy negatywny wpływ na środowisko. Zmieniamy się „z Ludźmi i dla Ludzi”.*

# GRUPA TAURON W LICZBACH



\*Stan na 31.12.2024.



A dark, blue-tinted photograph of several business professionals in suits. In the foreground, a person's hands are visible, one holding a pen and writing on a document. The background shows other people in suits, some looking towards the camera and others looking down at documents. The overall atmosphere is professional and focused.

**STRATEGIA  
GRUPY  
TAURON  
2025-2035**

# MISJA

Zasilamy zmiany Nową Energią

# WIZJA

Stworzymy Świat Nowej Energii, stawiając na ekologiczne rozwiązania, zapewniające komfort i bezpieczeństwo Klientów

**TAURON**  
**NOWA**  
**energia**



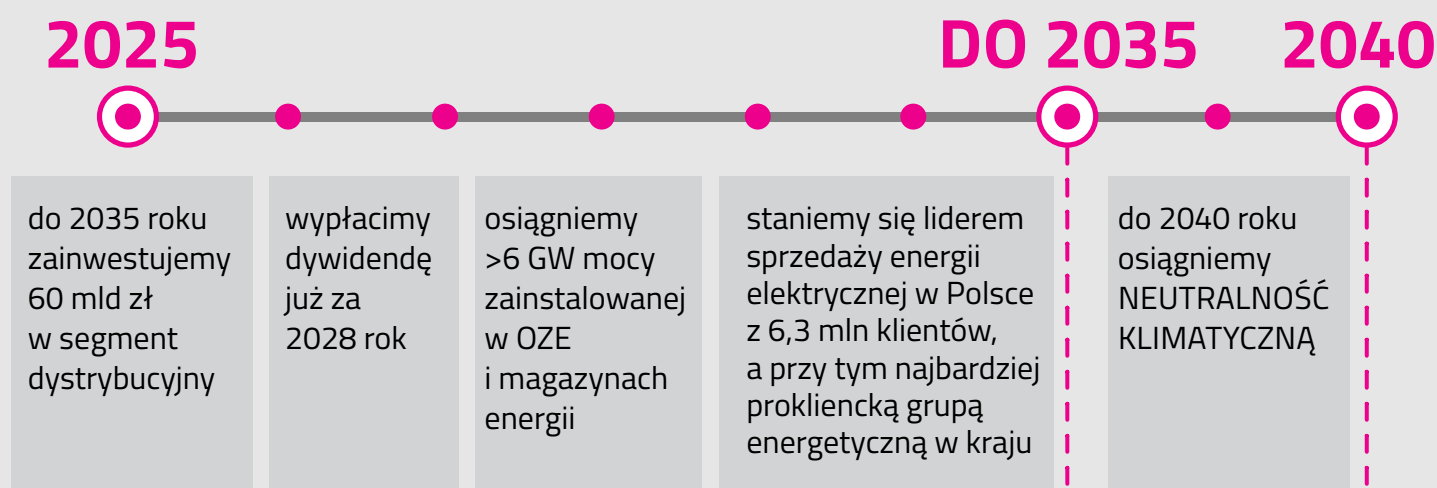
## W TAURONIE tworzymy Świat Nowej Energii, w którym Klient znajduje się w centrum uwagi. Dla niego:

Dynamizujemy naszą zieloną transformację, inwestując w odnawialne źródła energii – farmy wiatrowe na lądzie i morzu, farmy fotowoltaiczne oraz magazyny energii.

Rozwijamy nowoczesną i niezawodną sieć dystrybucyjną oraz dekarbonizujemy sektor ciepła sieciowego.

Budujemy sieć ładowania pojazdów elektrycznych, tworząc przyszłość elektromobilności.

## Jak będzie wyglądał Świat Nowej Energii?



## Priorytety biznesowe Grupy TAURON

- 1 Silna i stabilna sytuacja finansowa
- 2 Orientacja na klienta i rozwój dystrybucji
- 3 Rentowny wzrost mocy w OZE i magazynach energii
- 4 Dekarbonizacja i podniesienie efektywności ciepła
- 5 Klient w centrum uwagi i rentowny rozwój sprzedaży
- 6 Sprawiedliwa transformacja energetyki konwencjonalnej
- 7 Budowa kultury organizacyjnej opartej o wartości OZE<sup>2</sup> i ESG

# ZRÓWNOWAŻONY ROZWÓJ W STRATEGII GRUPY TAURON

Grupa TAURON jest świadoma swojego istotnego wpływu na środowisko i społeczeństwo, dlatego od wielu lat prowadzi działania silnie zintegrowane z ideą zrównoważonego rozwoju. Inicjatywy te wspierają realizację wszystkich Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ, ze szczególnym naciskiem na siedem z nich:



Zapewnić wszystkim dostęp do stabilnej, zrównoważonej i nowoczesnej energii po przystępnej cenie.



Budować stabilną infrastrukturę, promować zrównoważone uprzemysłowienie oraz wspierać innowacyjność.



Uczynić miasta i osiedla ludzkie bezpiecznymi, stabilnymi, zrównoważonymi oraz sprzyjającymi włączeniu społecznemu.



Zapewnić wzorce zrównoważonej konsumpcji i produkcji.



Podjąć pilne działania w celu przeciwdziałania zmianom klimatu i ich skutkom.



Promować stabilny, zrównoważony i inkluzywny wzrost gospodarczy, pełne i produktywne zatrudnienie oraz godną pracę dla wszystkich ludzi.



Osiągnąć równość płci oraz wzmocnić pozycję kobiet i dziewcząt.



# STOPIEŃ ZAZIELENIENIA

W trosce o klimat oraz odpowiedzialne zarządzanie zasobami, Grupa TAURON w swojej nowej Strategii uwzględniła tzw. „stopień zazielenienia” jako jeden z trzech kluczowych wskaźników efektywności, na który składa się m. in.:

- 1 wzrost mocy zainstalowanej w OZE i magazynach energii 3,4 GW w 2030 roku i 6,1 GW w 2035 roku,
- 2 udział sprzedaży energii elektrycznej ze źródeł nisko- i zeroemisyjnych na poziomie blisko 50% w 2035 roku,
- 3 odejście od wykorzystania węgla do produkcji ciepła do 2030 roku,
- 4 odstawienie bloków węglowych do 2030 roku (z wyjątkiem bloku 910 MW w Jaworznie),
- 5 gotowość do wydzielenia wytwórczych aktywów węglowych (lub samodzielnie bloku 910 MW w Jaworznie) do 2030 roku, a w przypadku braku wydzielenia samodzielność finansową (ringfencing),
- 6 osiągnięcie neutralności klimatycznej w 2040 roku,
- 7 eliminacja zużycia papieru o 80% do 2035 roku.

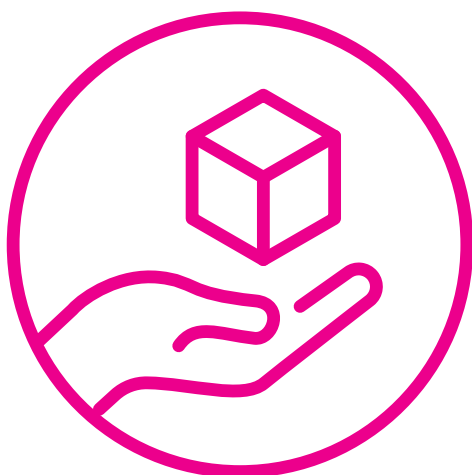
Strategia Grupy TAURON na lata 2025–2035 przewiduje intensywny rozwój mocy zainstalowanych w odnawialnych źródłach energii oraz zwiększenie produkcji energii elektrycznej z OZE. Do 2030 roku TAURON planuje osiągnąć ponad 2,7 GW mocy z OZE, a do 2035 roku – 4,7 GW. Taki poziom oznacza wzrost zielonych mocy aż o 570% w porównaniu do stanu z 2023 roku.

# OZE<sup>2</sup>

ODPOWIEDZIALNOŚĆ  
ZAANGAŻOWANIE  
EFEKTYWNOŚĆ I ENERGIA

# WARTOŚCI GRUPY TAURON

Wartości Grupy TAURON stanowią fundament naszej codziennej działalności i kierunek, w jakim rozwijamy firmę. Odpowiedzialność, zaangażowanie, efektywność i energia to nie tylko hasła – to zasady, które wyznaczają nasze relacje z pracownikami, partnerami i klientami. To dzięki nim budujemy zaufanie, osiągamy ambitne cele i tworzymy nowoczesną, zrównoważoną energetykę przyszłości.



## ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- za komfort, bezpieczeństwo i rachunki naszych Klientów
- za przyszłe pokolenia, pracowników oraz społeczności lokalne
- za środowisko naturalne oraz rozwój regionów, w których prowadzimy naszą działalność

Odpowiedzialnie realizujemy zadania, dotrzymując terminów i dbając o ich wysoką jakość.



# ZAANGAŻOWANIE

- w realizację wyzwań zmieniającej się rzeczywistości
- w budowanie przewagi konkurencyjnej naszej i naszych Klientów
- w osiągnięcie wyznaczonych celów i realizację naszej strategii

Działamy z zaangażowaniem, współpracując ze sobą, wykorzystując w pełni możliwości i zasoby.



# EFEKTYWNOŚĆ I ENERGIA

- w tworzeniu wartości dla Akcjonariuszy i Klientów
- w przeprowadzaniu zmian
- w odważnym i skutecznym działaniu

Efektywnie wykorzystujemy czas i zasoby do osiągnięcia najlepszych wyników.

Dynamicznie i z energią podchodzimy do wyzwań zmieniającej się rzeczywistości.

# MODEL BIZNESOWY

Głównym obszarem działalności Grupy TAURON jest produkcja, dystrybucja i sprzedaż energii elektrycznej oraz ciepła.

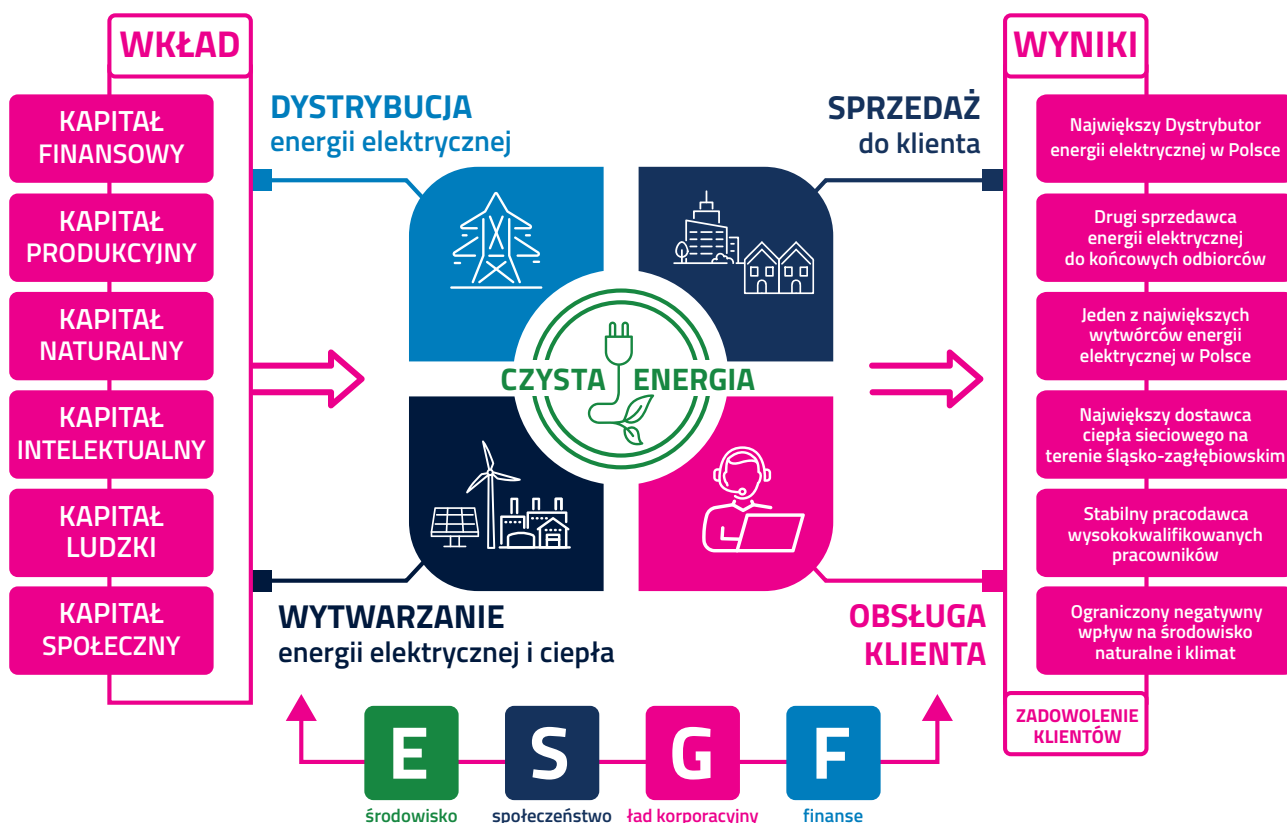
Model Biznesowy Grupy TAURON został zaprojektowany tak, by w odpowiedzialny i efektywny sposób wykorzystywać wszystkie zasoby firmy – zwłaszcza te najcenniejsze, jak wiedza, doświadczenie i zaangażowanie naszych pracowników (kapitał ludzki, społeczny i intelektualny). Naszym celem jest rozwój z troską o środowisko, klimat i potrzeby otoczenia.

## Na czym się skupiamy?

Stawiamy na:

- budowanie i wzmacnianie trwałych relacji z klientami,
- dopasowanie usług i produktów do potrzeb rynku,
- działania zgodne z zasadami zrównoważonego rozwoju,
- lepszą współpracę pomiędzy spółkami w Grupie TAURON – co zwiększa naszą efektywność i pomaga osiągać wspólne cele.

## Model tworzenia wartości w Grupie TAURON



## Odporność na zmiany i wyzwania

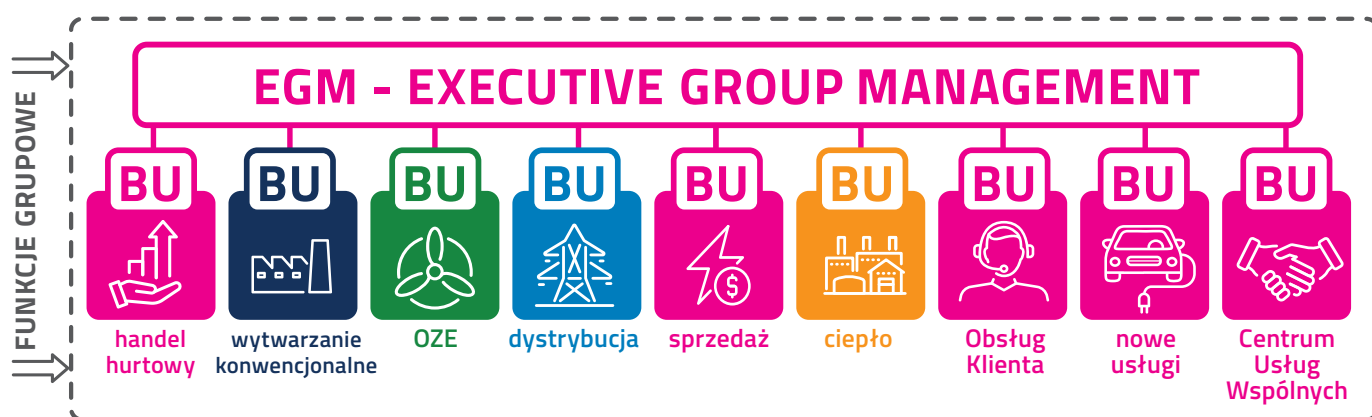
Nasz Model Biznesowy uwzględnia również ryzyka związane ze zmianami klimatycznymi i transformacją energetyczną. Dla każdego obszaru działalności (BU – jednostki biznesowe) określiliśmy poziom odporności w krótkim, średnim i długim okresie.

## Struktura działania Grupy TAURON

Zaktualizowany model wyróżnia:

- **funkcje grupowe** – przypisane bezpośrednio do TAURONA,
- **jednostki biznesowe (BU)** – odpowiadające za konkretne obszary działalności.

## TAURON POLSKA ENERGIA S.A.



# BU - BUSINESS UNITS

Grupa TAURON działa w oparciu o dziewięć jednostek biznesowych (Business Units), które odpowiadają poszczególnym etapom łańcucha wartości – od wytwarzania energii elektrycznej i ciepła, aż po ich dostarczenie do odbiorców.



## BU Handel hurtowy

**Spółki: TAURON Polska Energia i Polska Energia – Pierwsza Kompania Handlowa.**

BU Handel hurtowy odpowiada za prowadzenie działalności handlowej i optymalizację marży handlowej w całym łańcuchu tworzenia wartości od produkcji energii elektrycznej i ciepła, po sprzedaż do odbiorców końcowych.



## BU Wytwarzanie konwencjonalne

**Spółki: TAURON Wytwarzanie, TAURON Serwis, Bioeko Grupa TAURON, Łągisza Grupa TAURON, Elektrociepłownia Stalowa Wola.**

W ramach BU Wytwarzanie konwencjonalne odbywa się produkcja energii elektrycznej i ciepła w elektrowniach opalanych węglem kamiennym oraz przy wykorzystaniu biomasy, planowanie handlowe w zakresie produkcji i sprzedaży energii elektrycznej oraz realizacja obowiązków mocowych i usług systemowych.



## BU OZE

**Spółki: TAURON Zielona Energia, TAURON Ekoenergia, TAURON Ekoserwis, TEC 1, TAURON Inwestycje (w zakresie działalności związanej z OZE) oraz spółki celowe.**

BU OZE realizuje produkcję energii elektrycznej ze źródeł odnawialnych (elektrownie wodne, wiatrowe oraz fotowoltaiczne) z wyłączeniem spalania biomasy. BU OZE odpowiada za rozwój nowych odnawialnych źródeł energii, realizację projektów inwestycyjnych w zakresie budowy źródeł OZE, zakup projektu instalacji OZE. BU OZE odpowiedzialny jest również za budowę i eksploatację magazynów energii.





## BU Ciepło

**Spółki: TAURON Ciepło, TAURON Inwestycje (w zakresie działalności związanej z ciepłownictwem) oraz Spółka Ciepłowniczo-Energetyczna Jaworzno III, TAMEH Holding, Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej w Tychach.**

BU Ciepło realizuje produkcję, dystrybucję i sprzedaż ciepła, a także produkcję energii elektrycznej w skojarzeniu z produkcją ciepła w oparciu o węgiel, biomasę, gaz i olej opałowy. BU Ciepło odpowiada za utrzymanie zdolności produkcyjnych w odpowiednim stanie technicznym, realizację planów remontów i konserwację instalacji.



## BU Dystrybucja

**Spółki: TAURON Dystrybucja, TAURON Dystrybucja Pomiary oraz Usługi Grupa TAURON.**

BU Dystrybucja odpowiada za dystrybucję energii elektrycznej do podmiotów przyłączonych do sieci dystrybucyjnej Operatora Systemu Dystrybucyjnego (OSD) będącego częścią Grupy TAURON, prowadzenie ruchu sieciowego w systemie dystrybucyjnym elektroenergetycznym. BU Dystrybucja to także zapewnienie bieżącego i długookresowego bezpieczeństwa funkcjonowania tego systemu poprzez eksploatację, remonty oraz rozbudowę sieci dystrybucyjnej.



## BU Sprzedaż

**Spółki: TAURON Sprzedaż, TAURON Sprzedaż GZE oraz TAURON Czech Energy.**

Główną funkcją BU Sprzedaż jest sprzedaż energii elektrycznej, w tym energii pochodzącej ze źródeł OZE i energii o obniżonej emisyjności do Klientów: indywidualnych, małych i średnich firm, dużych przedsiębiorstw oraz sektora publicznego. Dodatkowo BU prowadzi sprzedaż innych produktów i usług będących w ofercie Grupy TAURON, a także rozwija ofertę zgodną z trendami rynkowymi i oczekiwaniami Klientów.



## BU Obsługa Klienta

**Spółka: TAURON Obsługa Klienta.**

BU Obsługa Klienta odpowiada za bezpośrednią obsługę Klientów zewnętrznych spółek TAURON Dystrybucja, TAURON Sprzedaż i TAURON Sprzedaż GZE w zakresie rozliczania, fakturowania, rozpatrywania reklamacji, obsługi procesu zmiany sprzedawcy energii elektrycznej, obsługi kancelaryjnej w kontaktach z Klientami zewnętrznymi. BU Obsługa Klienta wspólnie z BU Sprzedaż odpowiada za kształtowanie modelu funkcjonowania Grupy TAURON w zakresie obsługi Klienta oraz marketingu.



## BU Nowe Usługi

**Spółki: TAURON Nowe Technologie, Kopalnia Wapienia Czatkowice, TAURON Inwestycje (w zakresie działalności związanej z rozwojem technologii wodorowych), TAURON Obsługa Klienta (w zakresie działalności związanej ze światłowodami).**

TAURON Nowe Technologie odpowiada za usługi z zakresu oświetlenia, elektroenergetyki, elektromobilności, wytwarzanie energii z alternatywnych źródeł. Kopalnia Wapienia Czatkowice realizuje wydobycie i wytwarzanie produktów z kamienia wapiennego z własnego złoża.



## Centrum Usług Wspólnych

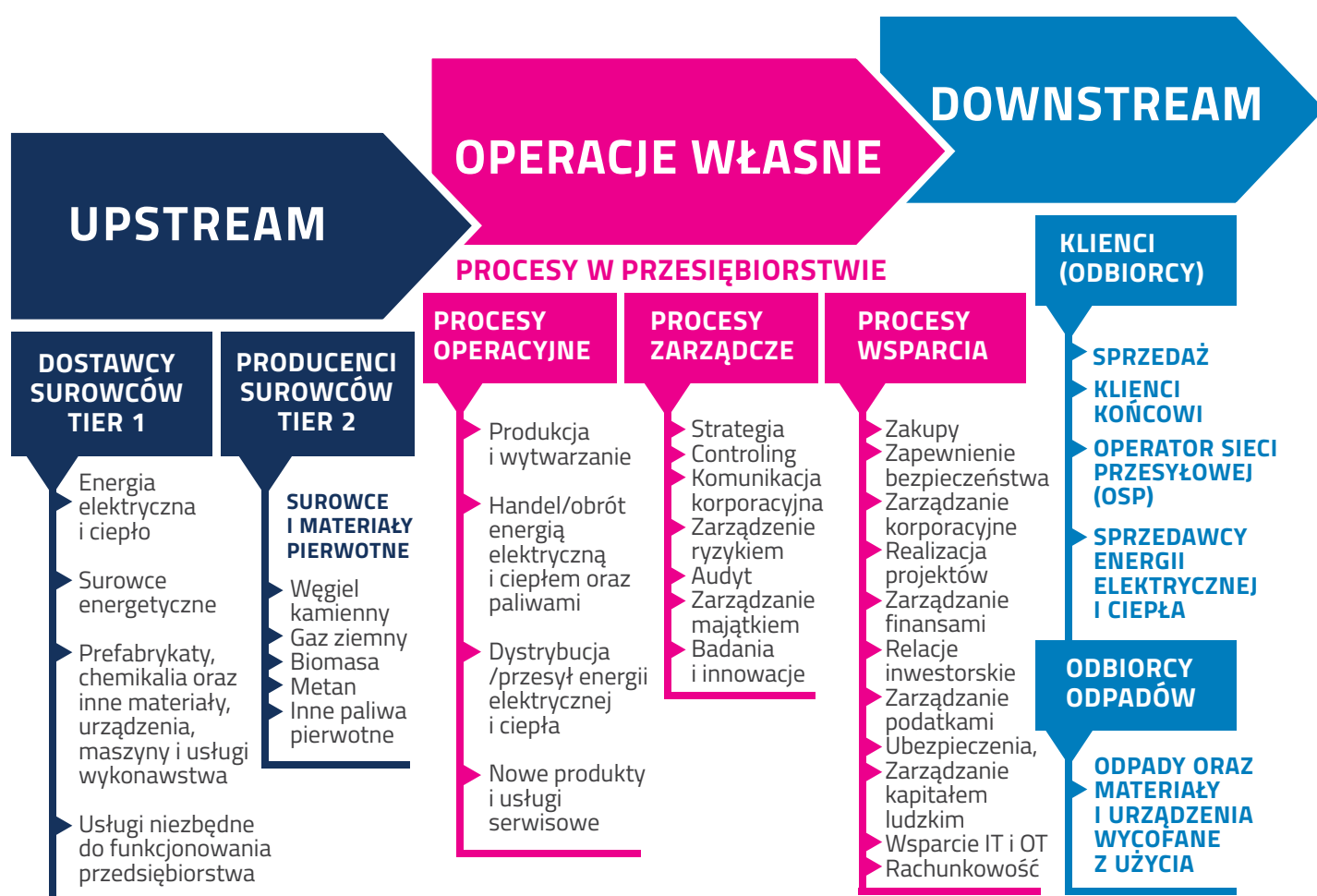
**Spółki: TAURON Obsługa Klienta, TAURON Ubezpieczenia i Finanse Grupa TAURON.**

Do zadań Centrum Usług Wspólnych należy: obsługa finansowa i księgową, świadczenie usług teleinformatycznych i informatycznych, administrowanie, rozwój i utrzymanie majątku IT. Centrum Usług Wspólnych to także obsługa kancelaryjna spółek Grupy TAURON oraz usługi kadrowe. Spółka TAURON Ubezpieczenia realizuje doradztwo ubezpieczeniowe i reasekuracyjne.



# ŁAŃCUCH WARTOŚCI GRUPY TAURON

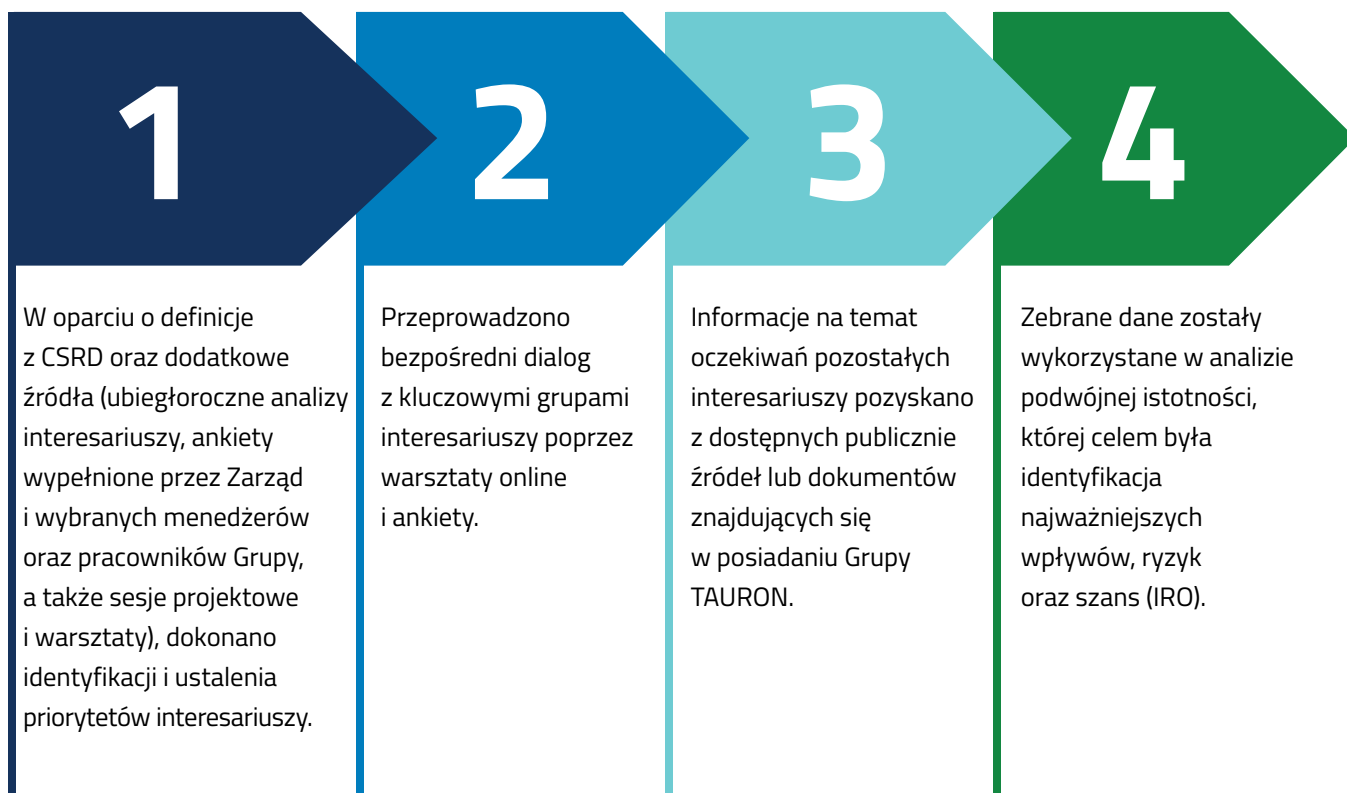
Model łańcucha wartości Grupy TAURON został opracowany na podstawie analizy wewnętrznych informacji dotyczących największych dostawców, Klientów oraz produktów, a także procedur operacyjnych Grupy TAURON. Efektem tych działań jest kompleksowy łańcuch wartości, który uwzględnia zarówno wewnętrzne operacje w ramach Grupy Kapitałowej, jak i relacje oraz przepływy materiałowe między producentami, dostawcami a Klientami.



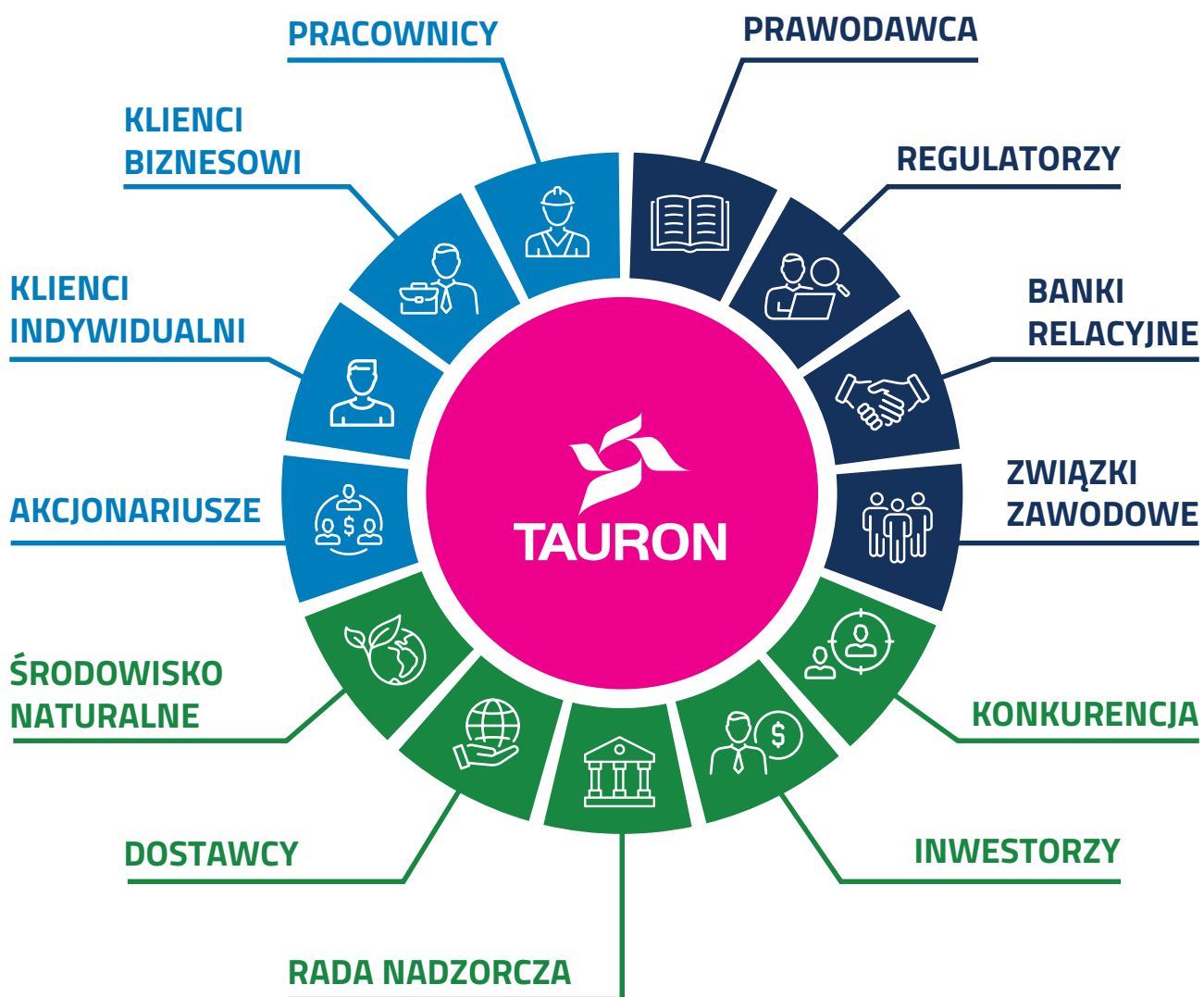
# BADANIE PODWÓJNEJ ISTOTNOŚCI (ang. *DMA Double Materiality Analysis*)

Zasada podwójnej istotności, zawarta w dyrektywie CSRD, ma na celu zapewnienie, że firmy będą ujawniać informacje istotne zarówno z perspektywy ich wpływu na środowisko i społeczeństwo, jak i wpływu czynników zewnętrznych na kondycję finansową przedsiębiorstwa. Zgodnie z wymogami ESRS, przeprowadzenie analizy potrzeb i oczekiwań interesariuszy stanowi kluczowy element zarówno w tworzeniu strategii, jak i w raportowaniu działań z zakresu zrównoważonego rozwoju.

**Grupa TAURON zrealizowała badanie podwójnej istotności w kilku krokach:**



# INTERESARIUSZE GRUPY TAURON



A close-up photograph of a person's hand holding three light-colored wooden blocks. The blocks are arranged horizontally and feature large, bold letters. The first block on the left has a green letter 'E', the middle block has a dark blue letter 'S', and the rightmost block has a magenta letter 'G'. The background is a soft-focus indoor setting with a white wall and a wooden pillar.

**E S G**

# ESG JAKO FUNDAMENT STRATEGII GRUPY TAURON

ESG stanowi fundament strategii TAURONA. Nasz plan w pełni odpowiada na wyzwania związane ze zrównoważonym rozwojem.

## **E** **ŚRODOWISKO**

Odpowiedzialne korzystanie z zasobów naturalnych i troska o klimat:

- budowa OZE i magazynów energii
- dekarbonizacja ciepłownictwa
- 100% czystej energii dla Klientów w 2040 roku
- neutralność klimatyczna w 2040 roku
- transformacja energetyki konwencjonalnej.

## **S** **SPOŁECZEŃSTWO**

Pozytywny wpływ na społeczeństwo i budowanie zrównoważonego środowiska pracy:

- partnerstwo w rozwoju regionów
- różnorodność, inkluzywność i równość w pracy
- Klient w centrum uwagi oraz doświadczenie Klienta na najwyższym poziomie
- rozwój produktów i usług oraz kanałów sprzedaży
- sponsoring i CSR zorientowany na środowisko, społeczności lokalne oraz pracownika
- edukacja bezpiecznego, ekologicznego i oszczędnego użytkownika energii elektrycznej.

## **G** **ŁAD KORPORACYJNY**

Zarządzanie w oparciu o najlepsze praktyki:

- stosowanie kolejnych zasad Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW
- nowoczesny i transparentny Model Biznesowy
- organizacja i zarządzanie procesowe
- Kodeks Grupy TAURON
- uporządkowana struktura zarządzania Grupą TAURON pod względem biznesowym i kodeksowym (KSH)
- jasno określone zasady podejmowania decyzji i odpowiedzialności.



**Środowisko**





# Odpowiedzialne korzystanie z zasobów naturalnych i troska o klimat

## Aktywa OZE

W grudniu 2024 roku Grupa TAURON przyjęła nową Strategię, która wyznacza kierunki działań związanych z przeciwdziałaniem zmianom klimatu oraz dostosowaniem się do ich skutków – z perspektywą aż do 2040 roku. Strategia ta jest naszą odpowiedzią na realne i potencjalne wyzwania klimatyczne. Określa, jak chcemy ograniczyć nasz wpływ na klimat i jak planujemy radzić sobie ze skutkami jego zmian.

To również plan na to, jak wykorzystywać szanse, jakie niesie ze sobą transformacja energetyczna, i jak ograniczać związane z nią ryzyka.

W 2024 roku nasze kluczowe działania koncentrowały się na inwestycjach w **odnawialne źródła energii** oraz rozwój **nowoczesnej sieci dystrybucyjnej**, dostosowanej do zmieniających się warunków rynkowych i potrzeb użytkowników

	ZAKOŃCZONE W 2024	W TRAKCIE BUDOWY	ROZPOCZĘTE
	Proszówek (koncesja) 55 MW	Bałków - 54 MW Postomino - 90 MW	Mysłowice Dzieńkowice Etap II - 55 MW Ogrodzieniec - 65 MW Stalowa Wola - 50 MW
	Mierzyn (koncesja) - 58,5MW Warblewo (koncesja) - 30 MW Gamów (koncesja) - 33 MW	Nowa Brzeźnica - 19,6 MW Sieradz - 23,8 MW Miejska Górka - 190,8 MW	
	<b>176,5 MW</b>	<b>378,2 MW</b>	<b>170 MW</b>

## Polityka Klimatyczna Grupy TAURON – nasze zobowiązanie wobec klimatu

Grupa TAURON, świadoma skutków zmian klimatu – zarówno na poziomie globalnym, jak i lokalnym – aktywnie działa na rzecz budowy przyszłości opartej na gospodarce zero i niskoemisyjnej. Sektor elektroenergetyczny odgrywa w tej transformacji kluczową rolę, dlatego przyjęliśmy Politykę Klimatyczną Grupy TAURON, która wyznacza kierunki naszego działania w tym zakresie.

Dokument ten stanowi fundament zarządzania naszą działalnością tak, by:

- ograniczać ryzyka związane ze zmianami klimatu,
- minimalizować nasz wpływ na środowisko,
- szukać szans, jakie niesie zielona transformacja.

Celem Polityki Klimatycznej TAURONA jest wspieranie zrównoważonego rozwoju wszystkich obszarów naszej działalności oraz stopniowe przechodzenie w kierunku neutralności klimatycznej – w trosce o obecne i przyszłe pokolenia.

Polityka Klimatyczna obejmuje wszystkie obszary działalności Grupy TAURON, a szczególnie:

- działania ograniczające globalne ocieplenie,
- inicjatywy, które pomagają nam przystosować się do skutków zmian klimatu.

## Redukcja emisji CO<sub>2</sub>

Grupa TAURON konsekwentnie podejmuje działania, które mają na celu ograniczenie negatywnego wpływu na środowisko i klimat, a jednocześnie maksymalne wykorzystanie możliwości, jakie niesie zielona transformacja.

Nasza Strategia zakłada stopniowe i społecznie akceptowalne przejście na czystą energię – tak, aby do **2040 roku osiągnąć pełną neutralność klimatyczną**.

W energetyce klimat to nie tylko warunki atmosferyczne, ale także zmiany regulacyjne, rosące oczekiwania społeczne i coraz większa świadomość klientów.

To wszystko sprawia, że kwestie środowiskowe, w tym rozwój **odnawialnych źródeł energii (OZE)**, zyskują kluczowe znaczenie. Dzięki tym działaniom planujemy sukcesywnie zmniejszać emisję CO<sub>2</sub>:

- z ok. **800 kg CO<sub>2</sub>/MWh w 2019 roku** do ok. **225 kg CO<sub>2</sub>/MWh w 2030 roku**,
- a następnie do zaledwie **30 kg CO<sub>2</sub>/MWh w 2035 roku**.

Naszym wspólnym celem jest neutralność klimatyczna – osiągnięta w odpowiedzialny, przemyślany i nowoczesny sposób

## Polityka Środowiskowa

Grupa TAURON posiada **Politykę Środowiskową**, która wyznacza kierunki naszych działań w zakresie ochrony środowiska naturalnego. Dokument ten obejmuje również kwestie **bioróżnorodności i ochrony ekosystemów** – tak ważnych w kontekście odpowiedzialnego rozwoju.

Naszym celem jest minimalizowanie wpływu działalności Grupy na otoczenie – z uwzględnieniem specyfiki branży energetycznej, dostępnych technologii i postępu technicznego.

### W działaniach na rzecz bioróżnorodności kierujemy się następującymi zasadami:

- 1. Analizujemy wpływ naszej działalności** na środowisko – na każdym etapie cyklu życia naszych inwestycji.
- 2. Działamy zgodnie z przepisami o ochronie przyrody**, uwzględniając lokalne uwarunkowania i charakter naszej działalności.
- 3. Monitorujemy wpływ kluczowych obiektów na różnorodność biologiczną**, aby móc reagować odpowiednio wcześniej.
- 4. Promujemy ochronę przyrody** – szczególnie w miejscach, gdzie działają nasze spółki. Dbamy o zachowanie siedlisk oraz gatunków roślin i zwierząt występujących w tych lokalizacjach.

Ochrona przyrody to dla nas nie tylko obowiązek, ale też wyraz troski o przyszłość – zarówno ludzi, jak i całego ekosystemu, w którym funkcjonujemy.



# DZIAŁANIA ZWIĄZANE Z BIORÓŻNORODNOŚCIĄ

## Monitoring chiropterologiczny

W ramach działań prośrodowiskowych prowadzony jest kompleksowy monitoring chiropterologiczny, który obejmuje ocenę liczebności nietoperzy, stanu ich siedlisk w pobliskich zimowiskach i letnich schronieniach, a także analizę składu gatunkowego żerującej populacji (za pomocą nasłuchów detektorowych) oraz odłowy w sieci – stanowiące cenne uzupełnienie badań, pozwalające na dokładniejszą identyfikację gatunków i ocenę ich statusu.

Celem monitoringu jest szybkie wykrycie ewentualnych negatywnych zmian związanych z działalnością Kopalni w Czatkowicach oraz wdrażanie działań naprawczych, które mają na celu ochronę cennych gatunków i ich siedlisk. W jego ramach formułowane są także rekomendacje dotyczące działań poprawiających stan siedlisk, również tych niezwiązanych bezpośrednio z wpływem zakładu.

Przykładem skutecznej współpracy na rzecz ochrony przyrody jest włączenie do monitoringu w 2021 r. kolonii rozrodzkiej nocka orzęsionego, która pojawiła się w kościele w Tenczynku. Z kolei w 2024 r., zgodnie z najnowszymi wynikami, rekomendowano rozszerzenie monitoringu o kolonie rozrodzkie w jaskiniach oraz o zimowisko w sztolni lodowej w Tenczynku – naturalnych i istotnych siedliskach tych ssaków.



## Efekty działań ochronnych mówią same za siebie:

1. Dwukrotny wzrost liczebności podkowca małego – dzięki instalacji dodatkowych schronień w klasztornych piwnicach w Czernej (obszar Natura 2000) i poprawie warunków cieplnych (montaż paneli grzewczych), kolonia rozrodzka wzrosła z około 200 do 400 osobników.
2. Lepsze warunki w letnich schronieniach – uporządkowanie strychów i piwnic w pobliskich obiektach sakralnych oraz zabezpieczenie ich powierzchni folią paroprzepuszczalną znacząco poprawiły komfort przebywających tam nietoperzy.

Działania promujące zaangażowanie TAURONA w ochronę chiropterofauny zostały zaprezentowane podczas Festiwalu Nietoperzy. W ramach wydarzenia zorganizowano również zajęcia edukacyjne poświęcone wpływowi odkrywkowej działalności górniczej na siedliska oraz gatunki chronione.

## Monitoring ornitologiczny

Monitoring lęgowych gatunków ptaków prowadzony na terenach przyległych do eksploatacji górniczej ma na celu ocenę wpływu działalności wydobywczej na lokalną awifaunę. Analiza danych z lat 2016–2024 pokazuje, że skład gatunkowy utrzymuje się na względnie stałym poziomie – odnotowuje się od 30 do 40 gatunków, głównie typowych dla otwartych przestrzeni porośniętych niską roślinnością i krzewami. Zauważalna jest jednak stopniowa zmiana – w miarę dojrzewania drzewostanu rośnie udział ptaków preferujących wyższe krzewy i drzewa. Przewiduje się, że ta tendencja się utrzyma, przy jednoczesnym spadku liczby gatunków związanych z krajobrazem otwartym.

## Troska o bioróżnorodność przy projektach inwestycyjnych

Grupa TAURON podejmuje aktywne działania na rzecz zachowania bioróżnorodności przy realizacji projektów z zakresu odnawialnych źródeł energii (OZE), prowadzonych przez spółkę TAURON Zielona Energia, zwłaszcza na obszarach nieprzemysłowych. Inwestycjom tym towarzyszy stały nadzór przyrodniczy oraz wdrażane są rozwiązania minimalizujące ich wpływ na lokalną faunę, np.:

- podniesienie ogrodzeń nad poziom gruntu, by umożliwić migrację małych zwierząt,
- dostosowanie harmonogramu prac do cyklu przyrodniczego (np. sezonu lęgowego),
- a także działania dobrowolne – jak w przypadku farmy fotowoltaicznej w Bałkowie, gdzie zrezygnowano z zabudowy części podmokłego terenu na rzecz zachowania siedlisk dla płazów.

Działania te potwierdzają, że inwestycje energetyczne mogą iść w parze z troską o środowisko i zrównoważony rozwój.

## Bociany TAURONA

Kolejnym ważnym obszarem działań prośrodowiskowych są inicjatywy podejmowane przez TAURON Dystrybucja w ramach programu „**Bociany TAURONA**”. Celem tej akcji jest ochrona bociana białego oraz zabezpieczenie infrastruktury energetycznej poprzez montaż specjalnych platform pod gniazda – do tej pory zainstalowano ich już ponad 2 200, co zapobiega budowie gniazd bezpośrednio na słupach energetycznych.

### W 2024 roku w ramach programu zrealizowano m.in.:

1. Zaobrączkowanie 1 666 młodych bocianów na obszarze działania spółki – od początku trwania akcji oznakowano już ponad 7 000 piskląt.
2. Montaż 6 nadajników GPS/GSM (łącznie od 2021 roku – 10 szt.), pozwalających śledzić migracje ptaków.



3. Przeprowadzenie blisko 300 interwencji przy bocianich gniazdach, obejmujących m.in. montaż i wymianę platform, pielęgnację gniazd oraz bezpieczne przeniesienie gniazda z linii wysokiego napięcia 110 kV w Łękach koło Nowego Sącza.
4. Zabezpieczenie infrastruktury energetycznej przed porażeniem ptaków.
5. Transmisję na żywo z bocianiego gniazda na słupie energetycznym w Niepołomicach.  
[https://www.youtube.com/@TAURON\\_Dystrybucja/live](https://www.youtube.com/@TAURON_Dystrybucja/live)
6. Stworzenie serii krótkich filmów edukacyjnych („shortsów”), popularyzujących wiedzę o bocianach oraz zaangażowaniu energetyków w ich ochronę – dostępnych w mediach społecznościowych.
7. Wsparcie Międzynarodowego Spisu Bociana Białego poprzez przygotowanie aplikacji do ewidencji gniazd.

Inicjatywa „**Bociany TAURONA**” to przykład harmonijnego współdziałania technologii i troski o przyrodę.

## Działania w zakresie GOZ

Grupa TAURON aktywnie poszukuje rozwiązań wprowadzających ideę gospodarki obiegu zamkniętego. Są one kluczowymi działaniami podejmowanymi w ciągłej perspektywie czasowej i mają na celu wprowadzanie rozwiązań organizacyjnych, które zwiększają:

1. dbałość o środowisko naturalne,
2. zmniejszenie uciążliwości wytwarzanych odpadów,
3. maksymalizację wykorzystania ubocznych produktów spalania energetycznego przy wydobyciu węgla kamiennego,
4. minimalizacja kosztów związanych z unieszkodliwianiem uciążliwych dla środowiska odpadów oraz nadawanie nowych funkcjonalności terenom przekształconym w wyniku przemysłowych działalności, partnerstwa w zakresie GOZ.

W ramach działalności Grupy TAURON zamykane są obiegi substancji wytwarzanych w Grupie oraz upowszechniane jest powtórne wykorzystanie ubocznych produktów spalania i wydobycia w gospodarce i przemyśle.

## Działania GOZ w 2024 r.:

- Wyprodukowano **1,2 mln Mg** ubocznych produktów spalania – **99%** trafiło na rynek jako pełnowartościowe surowce (rolnictwo, budownictwo, drogownictwo, górnictwo).
- **97 tys. Mg** popiołów wykorzystano do prewencji pożarowej w kopalniach (pokrywając **100%** zapotrzebowania PKW).
- W TAURON Ciepło 100% produktów ubocznych (**138 tys. Mg**) zostało przekazane do ponownego wykorzystania, z czego **94%** jako produkty rynkowe.
- Na składowiskach zdeponowano jedynie **12 tys. Mg** przy ujemnym bilansie zeskładowanych odpadów (odpady są sukcesywnie odzyskiwane i zagospodarowywane).
- Grupa TAURON współpracuje z lokalnymi firmami cementowymi i betoniarskimi w celu zagospodarowania gruzu z likwidowanej infrastruktury.
- W 2024 r. **1 400 Mg** gruzu wykorzystano do niwelacji terenów po wyburzeniach, umożliwiając ich ponowne przemysłowe wykorzystanie.

Grupa TAURON dąży do maksymalnego wykorzystania majątku i terenów po zakończonej działalności, dostosowując działania do specyfiki danego obszaru.



S

społeczeństwo



## Pozytywny wpływ na społeczeństwo i budowanie zrównoważonego środowiska pracy

Pracownicy Grupy TAURON odgrywają kluczową rolę w kształtowaniu kierunków rozwoju organizacji. Ich opinie i spostrzeżenia są regularnie brane pod uwagę zarówno przy budowaniu kultury organizacyjnej, jak i podczas opracowywania strategicznych dokumentów, w tym Modelu Biznesowego i Strategii. Dzięki cyklicznym badaniom satysfakcji, konsultacjom ze związkami zawodowymi oraz otwartemu dialogowi możliwe jest trafne rozpoznanie potrzeb pracowników, co bezpośrednio wpływa na podejmowane decyzje.

Podczas tworzenia Strategii Grupy TAURON na lata 2025–2035, zaangażowanie pracowników miało istotne znaczenie. Ich głos został uwzględniony w trakcie spotkań, warsztatów i debat, a wyciągnięte wnioski znalazły odzwierciedlenie w końcowych założeniach strategicznych.

W firmie rozwijane są również liczne inicjatywy wspierające partycypację pracowników, takie jak kampania **#Twój Głos ma MOC**, promująca dzielenie się opiniami na temat funkcjonowania organizacji, czy program **#Twój Pomysł Ma MOC**, umożliwiający zgłaszanie pomysłów na usprawnienia i innowacje w spółkach Grupy.

Grupa TAURON kładzie duży nacisk na przestrzeganie praw człowieka, przeciwdziałanie wszelkim formom dyskryminacji oraz zapewnianie bezpiecznego i przyjaznego środowiska pracy. Inwestycje w rozwój zawodowy, szkolenia oraz programy prozdrowotne są nieodłącznym elementem polityki personalnej. Takie działania wzmacniają kulturę opartą na współpracy i wzajemnym zaufaniu, wspierając jednocześnie realizację celów biznesowych w duchu zrównoważonego rozwoju.

## DIALOG, RÓWNOŚĆ I BEZPIECZEŃSTWO – ODPOWIEDZIALNE PODEJŚCIE TAURONA DO PRACOWNIKÓW

W kontekście transformacji energetycznej Grupa TAURON podejmuje szereg działań, mających na celu ograniczenie jej negatywnych skutków oraz wykorzystanie nowych możliwości. Wprowadzane są programy osłonowe, których celem jest wsparcie pracowników w czasie zmian.

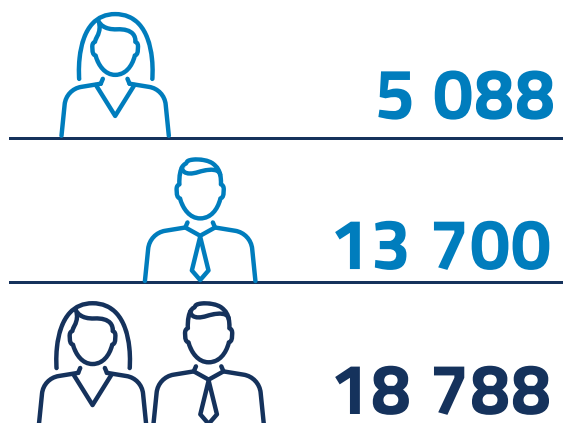
Prowadzona jest kompleksowa analiza zatrudnienia, identyfikująca osoby uprawnione do skorzystania z urlopu energetycznego i innych form wsparcia. Towarzyszy temu uruchomiona infolinia oraz indywidualne spotkania informacyjne w oddziałach, poświęcone tematowi transformacyjnym.

W obliczu zmian organizacyjnych, takich jak zamykanie wybranych jednostek czy rozwój OZE, podejmowane są konkretne działania mające na celu zwiększenie poczucia stabilności zatrudnienia, w tym:

1. pilotażowe programy szkoleniowe wspierające przekwalifikowanie i dostosowanie kompetencji do potrzeb Grupy TAURON,
2. dodatkowe szkolenia rozwijające uniwersalne umiejętności, m.in. w zakresie IT i kompetencji miękkich,
3. szeroka oferta szkoleń zawodowych i możliwości podnoszenia kwalifikacji,
4. bezpłatne konsultacje psychologiczne dla pracowników,
5. analizy służące opracowaniu indywidualnych propozycji relokacji w ramach Grupy,
6. spotkania kadry zarządzającej z pracownikami, podczas których omawiane są planowane zmiany i działania zabezpieczające zatrudnienie.

Zgodnie z Polityką Poszanowania Praw Człowieka, Grupa TAURON nie dopuszcza przypadków pracy dzieci, pracy przymusowej ani obowiązkowej, co znajduje potwierdzenie również w przepisach Kodeksu pracy. Wszystkie te działania świadczą o odpowiedzialnym podejściu TAURONA do pracowników – jako kluczowych interesariuszy, których potrzeby, bezpieczeństwo i rozwój są traktowane priorytetowo. infolinia oraz indywidualne spotkania informacyjne w oddziałach, poświęcone tematom transformacyjnym.

## Liczba pracowników w Grupie TAURON w 2024 roku



# ROZWÓJ I SZKOLENIA PRACOWNIKÓW

Rozwój pracowników jest wpisany w Strategię Grupy oraz *Politykę Zarządzania Zasobami Ludzkimi w Grupie TAURON*. Pracownicy mogą brać udział w różnych formach podnoszenia kwalifikacji, które zapewnią zdobycie specjalistycznej wiedzy, umiejętności pozyskanie odpowiednich uprawnień oraz rozwój kompetencji.

Udział w inicjatywach rozwojowych opiera się m.in. na założeniach opisanych w *Zasadach Podnoszenia Kwalifikacji Pracowników* – dokumencie funkcjonującym w poszczególnych spółkach, z uwzględnieniem specyfiki każdej spółki. W 2024 r. łączna liczba godzin szkoleniowych w Grupie TAURON wyniosła 366 969.

## Rozwój do kwadratu

Cykl webinarów *Rozwój do kwadratu* w TAURON Polska Energia obejmuje 4 obszary: rozwój, dzielenie się wiedzą, współpraca oraz zdrowie. Projekt skierowany jest do wszystkich pracowników Grupy TAURON z dostępem do intranetu, czyli około 18 000 osób. W 2024 r. zorganizowano 20 webinarów prowadzonych

przez 6 trenerów m.in.: inteligencja emocjonalna, jak budować relacje w różnorodności, optymalna motywacja, dobrostan psychiczny, pokolenia, co się zmienia, rozwiń swój potencjał, cyberuzależnienia, odpuść sobie – sztuka odpuszczania. W inicjatywie wzięło udział ponad 9 000 pracowników.

## E-learning

Grupa TAURON oferuje swoim pracownikom dostęp do szkoleń online na platformie e-learningowej. Pracownicy mogą korzystać z nielimitowanego dostępu do różnorodnych szkoleń na platformie. Dotyczą one regulacji obowiązujących w Grupie, specjalistycznej wiedzy z zakresu systemów informatycznych oraz umiejętności leaderskich i interpersonalnych. W 2024 r. pracownicy Grupy

TAURON, dzięki szkoleniom e-learningowym, zaktualizowali wiedzę w zakresie przeciwdziałania konfliktom interesów oraz zgłaszaniu nieprawidłowości i podejmowaniu działań naprawczych.

W 2024 r. dostęp do platformy miało ponad 16 000 osób i wykonano ponad 59 000 szkoleń. Do platformy dołączyło 1 312 nowych użytkowników.

## Strefa Menedżera

Strefa Menedżera to przestrzeń w intranecie dedykowana menedżerom w TAURON Polska Energia. W okresie od lutego do czerwca 2024 r. w cyklach cotygodniowych menedżerowie otrzymywali newsletter, w którym omówione zostały wszystkie kategorie badane podczas przeprowadzonego w 2023 r. badania opinii pracowników.

Newslettery zawierały szczegółowe wyniki dla danej kategorii oraz odnośnik do artykułów, które pogłębiały wiedzę na temat danego wskaźnika – np. zaangażowanie, identyfikacja z firmą, komunikacja, współpraca, zwinne procesy, realizacja celów, inkluzywność, odpowiedzialność biznesowa.

# POLITYKA RÓŻNORODNOŚCI

W grudniu 2024 r. wdrożone zostało nowe brzmienie *Polityki Różnorodności, Równych Szans i Inkluzywności w Grupie TAURON* (Polityka Różnorodności). Na jej podstawie Grupa TAURON stosuje zasady równego traktowania oraz dąży do zapewnienia różnorodności rozumianej jako dostrzeganie różnic i świadome ich wykorzystywanie na rzecz rozwoju organizacji i środowiska pracy wolnego od jakiegokolwiek dyskryminacji, w szczególności ze względu na: płeć, wiek, rasę, przynależność narodową i etniczną, religię, wyznanie i bezwyznaniowość, światopogląd, przekonania polityczne, niepełnosprawność, stan zdrowia, orientację seksualną, status rodzinny, przynależność związkową, formę, zakres i podstawę

zatrudnienia, styl życia i inne przesłanki narażające na zachowania dyskryminacyjne. Polityka różnorodności określa cele i standardy zarządzania różnorodnością w Grupie TAURON. Jest zobowiązaniem do przestrzegania praw człowieka w stosunku do wszystkich osób świadczących pracę na rzecz Grupy TAURON i wszystkich pozostałych interesariuszy. Jest deklaracją otwartości na wszystkie wymiary różnorodności oraz sprzeciwu wobec jakiegokolwiek przejawów dyskryminacji bez względu na jakiegokolwiek przesłanki. Wprowadzona do stosowania Polityka uwzględnia obecnie obowiązujące unijne i krajowe przepisy prawne w tym zakresie.

## DZIAŁANIA WSPIERAJĄCE WORK-LIFE BALANCE I RÓŻNORODNOŚĆ

### Dwie godziny dla rodziny i Dzień Dziecka

Grupa TAURON od 2012 roku aktywnie uczestniczy w globalnej inicjatywie **„Dwie godziny dla Rodziny. Dla Człowieka”**, organizowanej przez Instytut Humanites. W ramach akcji firma skraca czas pracy z 8 do 6 godzin, dając pracownikom dodatkowy czas na budowanie relacji z najbliższymi. To symboliczny, ale ważny gest, który wzmacnia kapitał społeczny TAURONA – wspiera rozwój więzi międzyludzkich, promuje równowagę między życiem zawodowym, a prywatnym oraz podkreśla, jak ważna jest indywidualność i dobrostan każdego pracownika.

**Rodzinna MegaMoc** – akcja promująca wartości rodzinne, integrację i różnorodność pokoleniową. W ramach wydarzeń zorganizowano m.in.:

- **webinar z Fundacją Czerwone Noski** – o sile uśmiechu i wspieraniu bliskich,
- **wielką wymianę książek** – wspierającą ideę dzielenia się i zrównoważonego stylu życia,
- **konkurs plastyczny dla dzieci** – „Pokaż swój wymarzony świat”,
- **webinar „Pokolenia, co się zmienia”** – o różnicach międzypokoleniowych i ich wartości w miejscu pracy,
- **webinar #klimatNaModę** – poświęcony modzie ekologicznej i świadomym wyborom,
- **konkurs fotograficzny dla pracowników** – „Moje ulubione miejsce”,
- **dzień otwarty dla dzieci pracowników** – z atrakcjami i możliwością poznania pracy rodziców.

# DZIAŁANIA NA RZECZ RÓŻNORODNOŚCI

Grupa TAURON działa na rzecz zapobiegania dyskryminacji poprzez kształtowanie właściwej atmosfery w pracy, która sprawia, że pracownicy czują się szanowani i doceniani oraz mają poczucie, że mogą się rozwijać i w pełni realizować swój potencjał zawodowy. Inicjatywy rozwojowe (Program Trenerów Wewnętrznych, Rozwój do Kwadra-tu, Uniwersytet Otwarty Grupy TAURON) wspierają proces wymiany i dzielenia się wiedzą pomiędzy zróżnicowanymi grupami pracowników.

Grupa TAURON realizuje szereg inicjatyw, które wzmacniają kulturę poszanowania różnorodności, m.in.:

1

prorowadzone przez ekspertów szkolenia i wykłady dla pracowników, poświęcone różnicom płci (np. *UNIKAT - czyli dlaczego każdy z nas jest niepowtarzalny, Nie wbijaj sobie szpilki* – dzień kobiet w Grupie TAURON oraz konkurs – *Kobieta, która mnie inspiruje, Co z tym testosteronem* – dzień chłopaka w Grupie TAURON oraz konkurs – *Mężczyzna, który mnie inspiruje*),

2

**Miesiąc różnorodności** – inicjatywa wiąże się ze strategicznym podejściem do zarządzania różnorodnością w Grupie TAURON, którego celem jest kreowanie takiego środowiska pracy, w którym promowana i wspierana jest różnorodność pracowników. Strategiczne podejście do zarządzania różnorodnością to także wzmacnianie odpowiedzialności społecznej Grupy TAURON oraz tworzenie takich miejsc pracy, z którymi pracownicy chcą wiązać długofalowe plany zawodowe. Główne wydarzenia w projekcie realizowane były równoległe do Europejskiego Miesiąca Różnorodności w kwietniu i maju 2024 r.:

- Różnorodność relacji: Jak budować relacje w różnorodności – webinar w cyklu *Rozwój do kwadratu*,
- Różnorodność biologiczna: *Zrozumieć bioróżnorodność* – webinarium,
- Język różnorodności: *W języku zmieścimy się wszyscy* – Maciej Makselon – wykład o języku inkluzywnym,
- Różnorodność pasji: *Dwie Godziny dla Człowieka* – skrócenie czasu pracy o 2h,
- Różnorodność wieku: webinar *Pokolenia, co się zmienia*,
- Różnorodność ról społecznych: Dzień Matki, Dzień Dziecka, Dzień Ojca – konkurs – *Wszyscy kiedyś byliśmy dziećmi*.

3

Uniwersytet Otwarty Grupy TAURON – Webinar ***Nie tam się, przełam się*** – o przełamywaniu stereotypów.

4

**TAURON bez barier** – program związany z dostępnością, w ramach którego na bieżąco realizowane są inicjatywy niwelujące bariery dostępności dla osób o specjalnych potrzebach, zarówno w kontekście pracowników jak i Klientów.

# DOTKNIĘTE SPOŁECZNOŚCI

Grupa TAURON zobowiązuje się do prowadzenia działalności w sposób odpowiedzialny społecznie, uwzględniając interesy i potrzeby społeczności lokalnych.

Najważniejszą działalnością jest zapewnienie usług podstawowych, do których należy dostęp do energii elektrycznej i ciepła. Z punktu widzenia interesów i praw społeczności, kluczowymi celami strategicznymi Grupy są zapewnianie bezpieczeństwa energetycznego i stabilnych dostaw energii elektrycznej i ciepła. Zarówno Strategia jak i Model Biznesowy Grupy TAURON odpowiadają na te oczekiwania społeczności.

Grupa TAURON w działalności operacyjnej uwzględnia poglądy, interesy i prawa dotkniętych społeczności poprzez realizację

zobowiązań wynikających m.in. z *Kodeksu Odpowiedzialnego Biznesu Grupy TAURON i Polityki Poszanowania Praw Człowieka w Grupie TAURON. Zgodnie ze Strategią oraz w oparciu o Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW,*

Grupa TAURON konsekwentnie realizuje liczne projekty CSR mające na celu uwzględnienie interesu społecznego, poszanowanie interesariuszy oraz zasad etycznych. Realizowane projekty wspierają lokalne społeczności i instytucje, tworzą przyjazne miejsce pracy, a przede wszystkim wspierają edukację oraz rozwój dzieci i młodzieży.

Inicjatywy i kampanie koncentrują się na kilku płaszczyznach: prospołecznej, edukacyjnej, sportowej, ekologicznej i kulturalnej.



# KLIENCI

Najważniejsi interesariusze Grupy TAURON to 6 milionów Klientów, którzy stanowią rdzeń działalności spółek Grupy i znajdują się w centrum Strategii i modelu biznesowego. W pracach nad aktualizacją dokumentów strategicznych uwzględniono istotne wpływy, ryzyka i szanse związane z Klientami Grupy TAURON, a także ich opinie, co znalazło odzwierciedlenie w priorytetach Strategii i założeniach Modelu Biznesowego.

Jednym z priorytetów biznesowych Grupy TAURON jest budowa organizacji zorientowanej na Klienta i tworzenie wartości.

Celem jest osiągnięcie pozycji najbardziej proklienckiej grupy energetycznej w Polsce, z dużym naciskiem na doświadczenie Klientów i udoskonalenie obsługi.

Zgodnie z zapisami w dokumencie Strategii, TAURON będzie dążył do wsparcia Klientów w realizacji ich celów osobistych i biznesowych, dbając o ich zadowolenie i utrzymanie długoterminowych, partnerskich relacji. TAURON wspiera transformację energetyczną Klientów, dążąc do zapewnienia w perspektywie 2040 r. 100% czystej energii.

## Cele Grupy TAURON

Cele Grupy TAURON zostały opublikowane wraz ze Strategią Grupy TAURON na lata 2025–2035. Do najważniejszych celów jakie chce osiągnąć Grupa TAURON w zakresie obsługi Klientów należą:

- 1** do 2030 r. udostępnienie obsługi Klientów dostępnej w modelu 24/7, wirtualnych contact center oraz cyfrowych asystentów, wspieranych przez sztuczną inteligencję,
- 2** do 2035 r. osiągnięcie poziomu 80% e-umów, e-faktur, kontaktów zdalnych, mniej papieru oraz wzrostu wolumenu Klientów korzystających z platform samoobsługowych np. Mój TAURON oraz Moja Dystrybucja,
- 3** do 2035 r. systematyczny wzrost wskaźnika zadowolenia Klienta (NPS) osiagającego poziom minimum 75%,
- 4** do 2040 r. osiągnięcie poziomu 100% sprzedaży energii ze źródeł zero- i niskoemisyjnych dla Klientów Grupy.

## Główne działania realizowane przez Grupę TAURON:

- 1** regularne monitorowanie jakości obsługi Klientów, którzy mogą być szczególnie narażeni na skutki i/lub zmarginalizowani (np. osoby starsze, osoby z niepełnosprawnościami),
- 2** dostosowanie punktów obsługi klienta dla osób z niepełnosprawnością (likwidacja barier architektonicznych, dostępność rozwiązania indukcyjnego, oraz dostępność aplikacji Migam),
- 3** uruchomienie w kanale telefonicznym dedykowanej linii dla osób starszych,
- 4** stosowanie w korespondencji pisemnej zasad prostego języka (Inicjatywa TAURON Mówi po Ludzku) oraz odpowiedniej wielkości czcionki we wszystkich formach komunikacji z Klientami, zapewniając pełną czytelność i zgodność m.in. z wymaganiami prawnymi,
- 5** wdrożenie stron internetowych zgodnych z wytycznymi WCAG, umożliwiającymi łatwy dostęp osobom z ograniczeniami wzroku, słuchu czy mobilności,
- 6** podnoszenie kwalifikacji oraz świadomości pracowników w zakresie obsługi konsumentów lub użytkowników końcowych, którzy mogą być szczególnie podatni na wpływy lub zmarginalizowani (np. szkolenie e-learning Obsługa Klientów z Niepełnosprawnością dedykowane dla wybranych spółek w Grupie).

## Wielokanałowy model zarządzania obsługą Klienta

Obsługa Klienta w Grupie TAURON została zorganizowana w sposób zapewniający najwyższą efektywność i optymalizację procesów. Kluczowe kanały komunikacyjne, w poszczególnych spółkach Grupy, obejmują:

- 1. Punkty Obsługi Klienta** – dedykowane placówki, w których Klienci mogą osobiście uzyskać wsparcie, m.in. w zakresie obsługi umów, faktur, reklamacji,
- 2. Punkty Partnerskie** – dedykowane stacjonarne placówki, w których Klienci TAURON Sprzedaż i TAURON Sprzedaż GZE mogą osobiście uzyskać wsparcie,
- 3. Infolinia** dla Klientów wybranych spółek – obsługa telefoniczna zapewniająca szybkie wsparcie w zakresie zgłoszeń,
- 4. kanały online** – serwisy samoobsługowe, dedykowane formularze zgłoszeniowe oraz kontakt mailowy, umożliwiające Klientom szybkie i wygodne załatwienie spraw online,
- 5. tradycyjna korespondencja** – umożliwiająca Klientom komunikację za pomocą poczty tradycyjnej,
- 6. dedykowani opiekunowie** dla Klientów biznesowych, których zadaniem jest zapewnienie indywidualnej obsługi i wsparcia.

## Monitorowanie jakości obsługi i optymalizacja kanałów

Grupa TAURON w poszczególnych spółkach systematycznie monitoruje jakość obsługi Klienta oraz efektywność zarządzanych kanałów.

Kluczowe wskaźniki obejmują:

1. **czas reakcji na zgłoszenia Klientów,**
2. **jakość obsługi i poziom satysfakcji Klientów,**
3. **skuteczność rozwiązywania problemów,**
4. **stopień wykorzystania poszczególnych kanałów kontaktu.**

Dzięki bieżącemu monitorowaniu i analizie poziomu zadowolenia Klientów możliwe jest ciągłe doskonalenie procesów obsługowych i dostosowywanie ich do oczekiwań odbiorców.

Grupa TAURON definiuje cele w obszarze obsługi Klienta i sprzedaży w oparciu o strategiczne założenia modelu biznesowego oraz analizy potrzeb konsumentów i użytkowników końcowych.

### Kluczowe wskaźniki i inicjatywy są określone na podstawie:

1. **badania satysfakcji Klientów** – regularna analiza opinii Klientów (np. NPS, badania jakości obsługi, analiza zgłoszeń i reklamacji) w celu identyfikacji obszarów do poprawy,
2. **monitoringu jakości obsługi** – analiza kluczowych wskaźników operacyjnych, takich jak czas reakcji na zgłoszenia, skuteczność rozwiązywania reklamacji oraz dostępność kanałów kontaktu,
3. **analizy trendów rynkowych i regulacyjnych** – dostosowanie standardów obsługi do wymagań regulatora i dynamicznie zmieniających się oczekiwań klientów w zakresie cyfryzacji, automatyzacji oraz personalizacji usług,
4. **dialogu z interesariuszami** – uwzględnianie opinii Klientów, partnerów biznesowych oraz regulatorów w procesie kształtowania polityki sprzedażowej i obsługi Klient.

Dzięki temu procesowi cele Grupy TAURON są dostosowane do rzeczywistych potrzeb użytkowników, a także zgodne z kierunkami polityki energetycznej.





**G**

**ład korporacyjny**



# Zarządzanie w oparciu o najlepsze praktyki

## Kodeks Odpowiedzialnego Biznesu Grupy TAURON

*Kodeks Odpowiedzialnego Biznesu Grupy TAURON* to kluczowy dokument kształtujący kulturę etyczną Grupy TAURON. Wszyscy pracownicy, a także dostawcy i osoby świadczące usługi na rzecz Grupy TAURON są zobowiązani do zapoznania się z Kodeksem oraz postępowania zgodnie z jego postanowieniami. Kodeks zawiera jasne i zrozumiałe połączenie misji, wizji oraz wartości korporacyjnych Grupy TAURON. Definiuje również najważniejsze zasady postępowania, którymi powinni się kierować pracownicy oraz interesariusze Grupy TAURON w obszarach związanych z kwestiami pracowniczymi, środowiska naturalnego i otoczenia. W styczniu 2025 r. *Kodeks Odpowiedzialnego Biznesu Grupy TAURON* został zaktualizowany zgodnie z wartościami stanowiącymi fundamenty Strategii Grupy TAURON na lata 2025-2035.

W treści Kodeksu uregulowane są m.in. zagadnienia dotyczące:

- 1 przestrzegania praw pracowniczych,
- 2 zakazu dyskryminacji i nierównego traktowania,
- 3 różnorodności,
- 4 konfliktu interesów,
- 5 przeciwdziałania korupcji,
- 6 ochrony środowiska,
- 7 relacji z interesariuszami,
- 8 uczciwej konkurencji,
- 9 bezpieczeństwa,
- 10 ochrony informacji.

## Ochrona sygnalistów

W 2024 r. w spółkach Grupy TAURON wdrożono *Procedurę zgłaszania nieprawidłowości i podejmowania działań następczych w Grupie TAURON* uwzględniającą wymogi ustawowe dotyczące zapewnienia sygnaliście ochrony przed działaniami odwetowymi zgodnie z przepisami *Ustawy z dnia 14 czerwca 2024 r. o ochronie sygnalistów*. Treść Procedury została zakomunikowana pracownikom Grupy TAURON i jest dostępna w intranecie. Na stronie internetowej TAURON w zakładce Compliance znajduje się informacja na temat Procedury.

Oświadczenie o zapoznaniu się z Procedurą zostało podpisane przez 14 800 pracowników Grupy TAURON. W związku z wdrożeniem Procedury zaktualizowane zostały kanały zgłaszania nieprawidłowości w ramach funkcjonującego *Systemu Zgłaszania Nieprawidłowości w Grupie TAURON*.

W ramach tego systemu zarówno wewnętrzne, jak i zewnętrzne zainteresowane strony mogą poinformować o potencjalnych naruszeniach przepisów prawa, regulacji wewnętrznych oraz standardów etyki za pomocą poniższych kanałów.



## Kształtowanie kultury organizacyjnej w duchu compliance

Kultura korporacyjna w Grupie TAURON jest promowana i rozwijana poprzez szkolenia oraz komunikację wewnętrzną.

W ramach corocznie sporządzanego *Planu Compliance* przygotowany jest program szkoleń z zakresu Compliance dostosowany do bieżących potrzeb i specyfiki działalności spółek Grupy TAURON.

W 2024 roku przeprowadzono kampanie informacyjne: dotyczącą przeciwdziałania korupcji *Olimpiada przeciw korupcji* oraz dotyczącą ochrony sygnalistów *Compliance – i wszystko jasne!*

Dodatkowo, dla kadry menadżerskiej, w tym członków Zarządów spółek Grupy TAURON, zorganizowano cykl sześciu dedykowanych szkoleń *Akademia Compliance Menadżera* obejmujący łącznie 9 godzin szkoleniowych.

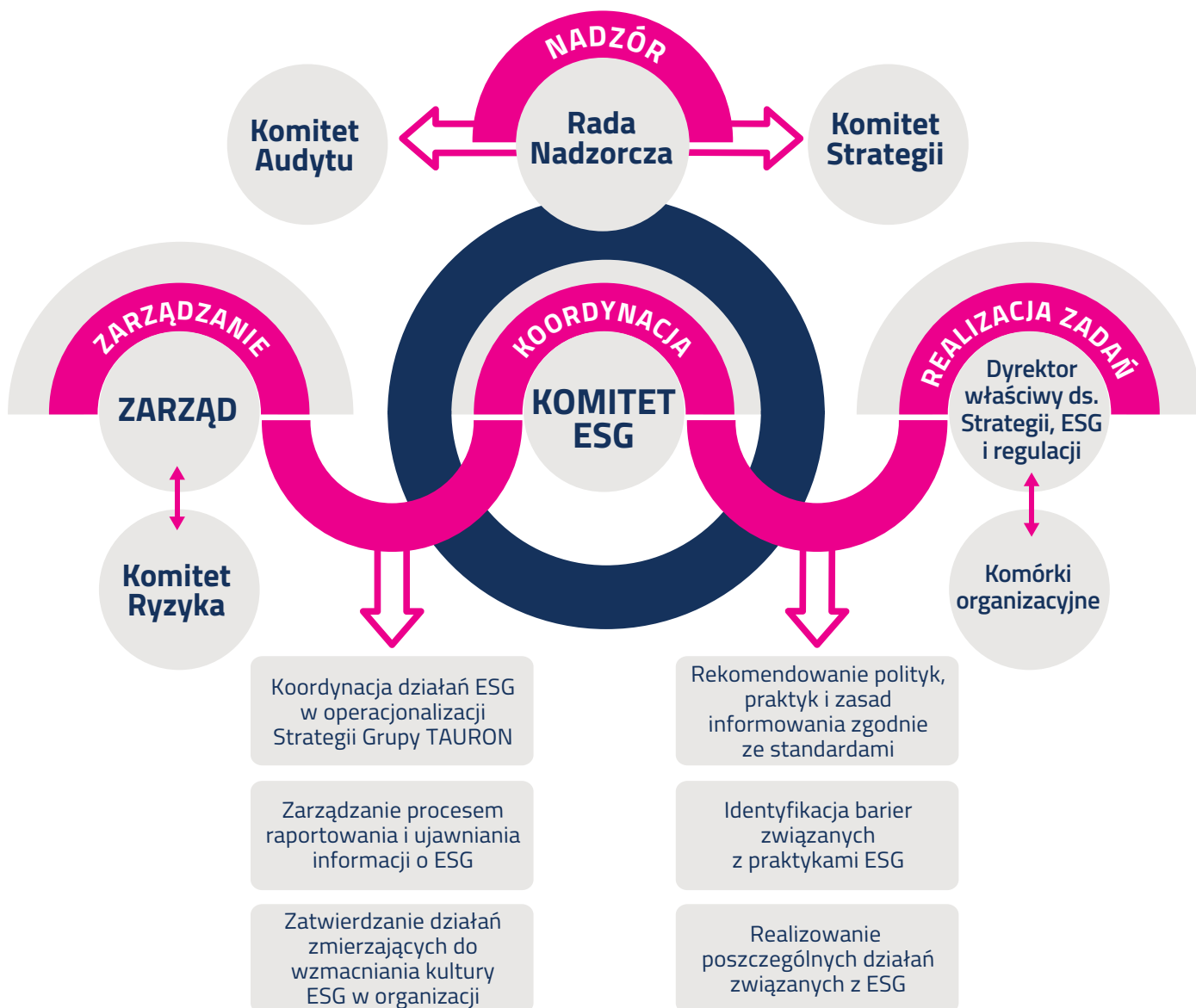
Zakres tematyczny inicjatywy obejmował takie zagadnienia jak kształtowanie przyjaznego środowiska pracy, występowanie i zarządzanie konfliktem interesów, rozwijanie systemu whistleblowingowego w organizacji, ESG oraz przeciwdziałanie korupcji. Liczba uczestników wszystkich szkoleń w ramach cyklu *Akademia Compliance Menadżera* wyniosła 3 537.

Ponadto, w ramach corocznie organizowanego *Compliance Day* zapoznano pracowników Grupy TAURON z praktycznymi aspektami funkcjonowania systemu ochrony sygnalistów, zagadnieniami *Trade Compliance* oraz najważniejszymi aspektami z zakresu ESG w kontekście pracy menadżera. Liczba uczestników szkoleń w ramach *Compliance Day* wyniosła 1 098.

W 2024 roku przeprowadzono również dedykowane szkolenie dla pracowników Obszaru Zakupów dotyczące prowadzenia postępowań zakupowych i zapobiegania nieprawidłowościom, w którym wzięło udział 430 pracowników oraz szkolenie z zakresu przeciwdziałania praniu pieniędzy (AML) i finansowania terroryzmu (CFT) dla prac-

owników instytucji obowiązanych w Grupie TAURON, w którym wzięło udział 67 pracowników. Szkolenia te są przeprowadzane corocznie. Po zakończonych szkoleniach do uczestników wysyłana jest prośba o wypełnienie ankiety ewaluacyjnej, umożliwiającej zidentyfikowanie obszarów wymagających poprawy oraz potrzeby uczestników.

## STRUKTURA ZARZĄDZANIA KWESTIAMI ESG W GRUPIE TAURON



# CSR



# WSPÓŁPRACA CSR

## Współpraca z Górskim Ochotniczym Pogotowiem Ratunkowym (GOPR)



Od 11 lat Grupa TAURON rok w rok współpracuje z Górskim Ochotniczym Pogotowiem Ratunkowym. Instytucja o bogatej tradycji, która od początku swojego istnienia wspiera rozwój ratownictwa górskiego. Razem organizujemy wydarzenia dla naszych pracowników w tym praktyczne szkolenie z bezpieczeństwa na szlakach górskich, szkolenia z udzielania pierwszej pomocy, a także webinary i prelekcje.

Współpraca z GOPR-em to nie tylko edukacja. Razem z Partnerem rozwijamy pasje sportowe naszych pracowników oraz przekazujemy ideę work-life balance. Sukcesywnie, co roku organizujemy Mistrzostwa Pracowników Grupy TAURON w Narciarstwie Alpejskim. Promujemy nie tylko aktywny tryb życia, ale przede wszystkim zwiększamy świadomość na temat bezpiecznego wypoczynku w górach.

## Współpraca z Fundacją „Szerpowie Nadziei”



„Szczęście to jedyna rzecz, która się mnoży, jeśli się ją dzieli” – Od 2023 roku TAURON jest partnerem projektu „Szerpowie Nadziei”. Ta cudowna inicjatywa stworzona przez ludzi gór i dająca nadzieję, spragnionym tych gór osobom z niepełnosprawnościami (nazywanych przez Szerpów Skarbami), na ich przeżywanie i osiągnięcie czegoś, co jeszcze wczoraj wydawało się niemożliwe – zdobycie szczytu. Wolontariusze swoją siłą i determinacją dodają mocy tym, którzy jej potrzebują.

Szerpowie własnymi siłami, nie tylko sami zdobywają szczyty, ale również pomagają Skarbom. Niektórzy wnoszeni są na noszach, inni pokonują trasę na własnych nogach, a jeszcze inni na wózkach, przy pełnej asekuracji Szerpów. To wzajemne wsparcie jest dowodem nie tylko ogromnego serca, ale także prawdziwej pasji do górskich wędrówek.

## Współpraca z PAGA - Akademia Liderów ESG i Akademia Liderów Energii



Misją Fundacji PAGA jest bycie platformą kształtującą oraz łączącą pokolenia liderów, którzy swoimi działaniami, pasją oraz wartościami budują lepsze jutro. W centrum działań są wyjątkowe, młode talenty – przyszli liderzy.

Poprzez współpracę Grupa TAURON aktywnie wspiera młodych ludzi wchodzących w świat zawodowy w pozyskiwaniu kompetencji i doświadczenia. Wspólnie szkolimy ludzi, którzy za kilka lat wejdą do świata zeroemisyjnych źródeł energii.

Od 2024 roku TAURON oraz Fundacja PAGA współpracują wspólnie przy programie **Akademia Liderów i Liderów ESG** – osób, które przewodzą transformacjom ESG w swoich organizacjach i rozumieją, że radzenie sobie ze złożonością współczesnego biznesu wymaga tworzenia długoterminowej wartości dla interesariuszy.

## KULTURA - Współpraca z Teatrem Śląskim



Tam, gdzie sztuka łączy się z biznesem – TAURON Polska Energia od 2024 roku jest partnerem Teatru Śląskiego. Jako największy ośrodek kulturalny Teatr Śląski wspiera TAURON warsztatami dla pracowników dot. wystąpień publicznych prowadzonych przez wykładowców ze Szkoły Aktorskiej.

Owocem wielomiesięcznej współpracy jest sztuka teatralna dla podopiecznych Stowarzyszenia SIEMACHA, Domu Aniołów Stróżów oraz pracowników GT wraz z ich dziećmi, w której aktorami zostali pracownicy.

Miesiące prób, spotkań, powtarzania scenariusza zaowocują wydarzeniem, w którym blisko 400 osób będzie miało okazję obejrzeć bajkę autorstwa Maliny Prześlugi pt. „Dziób w dziób” w adaptacji reżysera Bartłomieja Błaszczczyńskiego.

## Współpraca ze Stowarzyszeniem SIEMACHA



TAURON od 2014 roku współpracuje ze Stowarzyszeniem SIEMACHA, które jest jedną z wiodących organizacji pozarządowych skupiających się na pomocy dzieciom i młodzieży.

Stowarzyszenie prowadzi 20 specjalistycznych placówek dla blisko 2 500 podopiecznych. SIEMACHA prowadzi też trzy nowoczesne centra sportowe: Com-Com Zone, Centrum Sportów Konnych oraz Krakowski Instytut Psychoterapii.

Od początku współpracy mieliśmy okazję zorganizować 6 edycji Igrzysk dla pracowników Grupy TAURON - interdyscyplinarnej imprezy sportowej dla wszystkich spółek, którym przyświeca zasada współpracy między pracownikami, budowania przyjaznej atmosfery wewnątrz organizacji, partnerstwa oraz wspierania idei pozytywnej rywalizacji na bazie wspólnej pasji – sportu oraz 6 edycji największego dziecięcego turnieju w piłkę nożną pt. TAURON Junior Cup z finałem w TAURON Arenie Kraków gdzie główną nagrodą był wyjazd na obóz sportowy na Malte.

## Współpraca z Fundacją Iskierka



W 2024 roku TAURON był partnerem Fundacji ISKIERKA, która opiekuje się ponad 700 podopiecznymi, leczącymi się głównie w 4 specjalistycznych ośrodkach: Chorzowie, Katowicach, Rzeszowie i Zabrze. Współpraca obejmowała zakup leków, remonty dziecięcych oddziałów szpitalnych, szkolenia dla lekarzy, czy wspieranie badań naukowych.

W Grudniu 2023 roku światło ujrzał zaprojektowany przez Fundację ISKIERKA i jej portal Onkorodzice.pl, Segregator dla Rodziców dzieci chorych onkologicznie, a w 2024 roku nastąpiła jego dystrybucja i promocja w klinikach w Krakowie, Łodzi, Bydgoszczy, Gdańsku, Wrocławiu, Zielonej Górze, CZD w Warszawie i Lublinie. Onkosegregator to innowacyjne narzędzie mające na celu wsparcie rodziców dzieci z chorobą nowotworową. Segregator pomaga w organizacji pobytu w szpitalu, dostarcza niezbędnej wiedzy oraz porządkuje dokumentację medyczną. Zawiera karty informacyjne, karty organizacyjne do wypełniania oraz teczkę na dokumenty, stanowiąc kompendium wiedzy i praktyczny organizator dla rodziców i opiekunów.

## Współpraca z Polskim Związkiem Motorowym w ramach projektu „Odblaskowa Szkoła”



Policja śląska wraz z TAURON rok w rok łączą siły, by uczniowie wszystkich szkół podstawowych w województwie śląskim mogli wziąć udział w konkursie pt.: „Odblaskowa Szkoła”.

Inicjatywa ma na celu promowanie bezpieczeństwa w ruchu drogowym oraz popularyzowanie noszenia odblasków przez dzieci, młodzież i dorosłych. Akcja ma również uświadomić dyrektorów szkół podstawowych, władze lokalne, rodziców i opiekunów o ważności ich noszenia, aby zwiększyć ich aktywność w tym zakresie.

Co roku śląska policja podsumowuje akcje podczas uroczystej gali, gdzie następuje przekazanie nagród pieniężnych oraz rzeczowych dla szkół z województwa śląskiego. Fundatorem nagród już drugi raz z rzędu jest Grupa TAURON. W zeszłorocznej edycji projektu wzięło udział 150 szkół podstawowych oraz ponad 41 tysięcy uczniów.

## Współpraca z UMKS Kęczanin



Klub założony w 2000 roku swoją współpracę z TAURON rozpoczął w roku 2018 roku. Aangażując się w rozwój młodych sportowców poprzez współpracę z UMKS Kęczanin, od kilku lat TAURON wspiera dzieci i młodzież z miejscowości Kęt, promując aktywność fizyczną i zdrowy styl życia. Współpraca nie tylko pozwala na rozwój sportowy, ale także kształtuje wartości takie jak zespół, dyscyplina i pasja.

Współpraca z UMKS Kęczanin to nie tylko wsparcie finansowe, ale także organizacja wydarzeń sportowych, takich jak Mistrzostwa Pracowników Grupy TAURON. Co roku w rozgrywkach bierze udział 14 spółek Grupy TAURON, czyli około 200 zawodników. Te wydarzenia przede wszystkim integrują pracowników i lokalną społeczność, promując sport i aktywność fizyczną oraz są dobrą okazją do zbudowania trwałych relacji przekładających się na teamwork nie tylko na boisku ale i w codziennej pracy.



*Zrównoważony rozwój to inwestowanie w przyszłość,  
gdzie odpowiedzialność społeczna, troska o środowisko  
i transparentność są fundamentami sukcesu.*

TAURON Polska Energia S.A.  
ks. Piotra Ściegiennego 3  
40-114 Katowice

**tauron.pl**