



Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy mBanku S.A. w 2016 roku

Spis treści

| | | |
|-------|--|-----|
| 1. | O Grupie mBanku | 9 |
| 1.1. | HISTORIA GRUPY MBANKU | 9 |
| 1.2. | MODEL BIZNESOWY | 10 |
| 1.3. | SCHEMAT TWORZENIA WARTOŚCI | 12 |
| 1.4. | PRZEWAGI KONKURENCYJNE | 14 |
| 1.5. | SKŁAD GRUPY MBANKU | 17 |
| 1.6. | ROZMIESZCZENIE GEOGRAFICZNE SIECI DYSTRYBUCJI GRUPY MBANKU | 21 |
| 1.7. | MODEL WARTOŚCI I ZACHOWAŃ | 22 |
| 1.8. | MAPA INTERESARIUSZY | 23 |
| 1.9. | INFORMACJE DLA INWESTORÓW | 23 |
| 1.10. | RATINGI MBANKU I MBANKU HIPOTECZNEGO | 26 |
| 2. | Otoczenie Grupy mBanku | 29 |
| 2.1. | OTOCZENIE MAKROEKONOMICZNE | 29 |
| 2.2. | OTOCZENIE REGULACYJNE | 37 |
| 2.3. | OTOCZENIE RYNKOWE | 45 |
| 2.4. | PERSPEKTYWY DLA SEKTORA BANKOWEGO I MBANKU W 2017 ROKU | 48 |
| 3. | Strategia Grupy mBanku | 51 |
| 3.1. | REALIZACJA STRATEGII GRUPY MBANKU NA LATA 2012-2016 | 51 |
| 3.2. | OBECNE I PRZYSZŁE TRENDY W BANKOWOŚCI A POZYCJA MBANKU | 52 |
| 3.3. | MOBILNY BANK – STRATEGIA NA LATA 2016–2020 | 54 |
| 3.4. | FILARY STRATEGII „MOBILNY BANK” A DZIAŁANIA MBANKU | 56 |
| 3.5. | STRATEGIA CSR MBANKU | 58 |
| 4. | Zarządzanie ryzykiem | 60 |
| 4.1. | FUNDAMENTY ZARZĄDZANIA RYZYKIEM | 60 |
| 4.2. | GŁÓWNE ZMIANY W OBSZARZE ZARZĄDZANIA RYZYKIEM W 2016 ROKU | 63 |
| 4.3. | PODSTAWOWE RODZAJE RYZYKA W DZIAŁALNOŚCI GRUPY MBANKU | 64 |
| 4.4. | ADEKWATNOŚĆ KAPITAŁOWA | 80 |
| 5. | Kapitał i finansowanie Grupy mBanku | 84 |
| 5.1. | BAZA KAPITAŁOWA GRUPY MBANKU | 84 |
| 5.2. | FINANSOWANIE DZIAŁALNOŚCI GRUPY MBANKU | 89 |
| 6. | Działalność operacyjna w 2016 roku | 92 |
| 6.1. | NAJWAŻNIEJSZE PROJEKTY I INNOWACJE W GRUPIE MBANKU W 2016 ROKU | 92 |
| 6.2. | SYTUACJA FINANSOWA GRUPY MBANKU W 2016 ROKU | 98 |
| 6.3. | ZMIANY W SKONSOLIDOWANYM SPRAWOZDANIU Z SYTUACJI FINANSOWEJ | 104 |
| 6.4. | BANKOWOŚĆ DETALICZNA | 107 |
| 6.5. | KORPORACJE I RYNKI FINANSOWE | 116 |
| 6.6. | DZIAŁALNOŚĆ SPÓŁEK GRUPY MBANKU | 125 |
| 7. | Odpowiedzialna firma | 128 |
| 7.1. | CEL 1: CHCEMY ROZUMIEĆ, SZANOWAĆ I PODZIELAĆ WARTOŚCI NASZYCH KLIENTÓW. CHCEMY BYĆ OTWARCI. CHCEMY MYŚLEĆ I CZUĆ JAK ONI. | 128 |
| 7.2. | CEL 2: CHCEMY BYĆ ODPOWIEDZIALNYM KREDYTODAWCĄ | 138 |
| 7.3. | CEL 3: CHCEMY TWORZYĆ WYJĄTKOWY ZESPÓŁ, KOMPETENCJE I UMIEJĘTNOŚCI. DZIELIĆ SIĘ TYM CO W NAS NAJLEPSZE Z INNYMI. CHCEMY BYĆ UNIKALNI | 140 |
| 7.4. | CEL 4: CHCEMY OGRANICZAĆ NASZ WPŁYW NA ŚRODOWISKO | 148 |
| 7.5. | CEL 5: CHCEMY ULEPSZAĆ NASZE PODEJŚCIE ZARZĄDCZE. | 150 |
| 7.6. | TABELE Z DANYMI POZAFINANSOWYMI | 151 |
| 8. | Oświadczenie mBanku o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego w 2016 roku | 161 |
| 8.1. | STOSOWANIE ZASAD ŁADU KORPORACYJNEGO | 161 |

| | |
|---|-----|
| 8.2. SYSTEM KONTROLI WEWNĘTRZNEJ I ZARZĄDZANIA RYZYKIEM W PROCESIE SPORZĄDZANIA SPRAWOZDAŃ FINANSOWYCH MBANKU | 164 |
| 8.3. ZNACZNE PAKIETY AKCJI | 165 |
| 8.4. ZASADY POWOŁYWANIA I ODWOŁYWANIA CZŁONKÓW ZARZĄDU | 166 |
| 8.5. ZASADY ZMIAN STATUTU SPÓŁKI | 167 |
| 8.6. WALNE ZGROMADZENIE I PRAWA AKCJONARIUSZY | 167 |
| 8.7. ZARZĄD I RADA NADZORCZA – SKŁAD, KOMPETENCJE I ZASADY DZIAŁANIA | 169 |
| 8.8. POLITYKA RÓŻNORODNOŚCI W MBANKU S.A. | 184 |
| 9. O raporcie | 185 |
| 10. Słownik | 188 |
| 11. Oświadczenia Zarządu | 191 |
| Indeks wskaźników GRI | 192 |

Grupa mBanku w pigułce



Kim jesteśmy

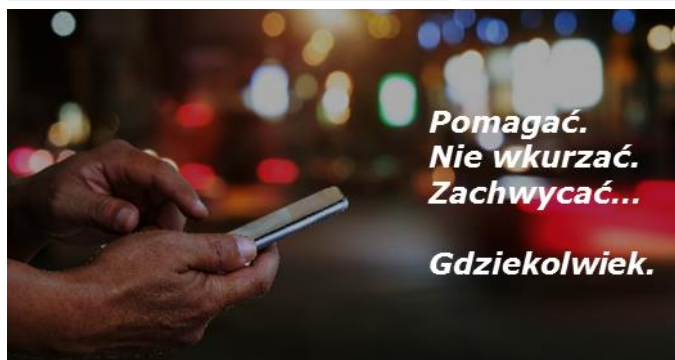
Grupa mBanku jest czwartą pod względem aktywów instytucją finansową w Polsce.

Jesteśmy cyfrowym bankiem, koncentrującym się na oferowaniu klientom najlepszych usług mobilnych i transakcyjnych, wspieranych przez nowoczesną infrastrukturę bankową i zdobywającą liczne nagrody bankowość internetową oraz szybki i niezawodny call center. W bankowości korporacyjnej oraz inwestycyjnej jesteśmy wiodącym dostawcą zaawansowanych rozwiązań transakcyjnych, ponadto skutecznie integrujemy tradycyjną działalność kredytową z bankowością inwestycyjną i specjalistycznymi usługami oferowanymi przez spółki Grupy. mBank jest obecny w Polsce, Czechach i Słowacji.

Kapitalizacja 14,2 mld zł

Cena akcji 328,2 zł

Członek indeksu WIG20



Nasi klienci:

5,3 mln klientów indywidualnych

20,9 tys. klientów korporacyjnych

Ponad 1,3 mln użytkowników aplikacji mobilnej

Nasi pracownicy:

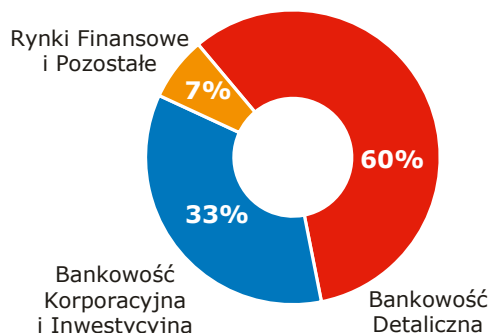
8,4 tys. osób (6,5 tys. etatów)

Kluczowe dane finansowe (mln zł)

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|---------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Aktywa ogółem | 102 145 | 104 283 | 117 986 | 123 523 | 133 744 |
| Kredyty netto | 66 947 | 68 210 | 74 582 | 78 434 | 81 763 |
| Depozyty | 57 984 | 61 674 | 72 422 | 81 141 | 91 418 |
| Kapitały | 9 619 | 10 256 | 11 073 | 12 275 | 13 051 |
| Wynik odsetkowy | 2 280 | 2 226 | 2 491 | 2 511 | 2 833 |
| Wynik prowizyjny | 787 | 835 | 902 | 897 | 906 |
| Dochody ogółem | 3 571 | 3 674 | 3 939 | 4 093 | 4 295 |
| Koszty ogółem | -1 661 | -1 678 | -1 771 | -2 053 | -1 963 |
| Saldo rezerw | -447 | -478 | -516 | -421 | -365 |
| Zysk netto | 1 197 | 1 206 | 1 287 | 1 301 | 1 219 |
| Marża odsetkowa | 2,4% | 2,2% | 2,3% | 2,1% | 2,3% |
| Wskaźnik koszty/dochody | 46,5% | 45,7% | 44,9% | 50,1% | 45,7% |
| Zwrot na kapitale (ROE) | 14,6% | 13,1% | 13,1% | 11,8% | 10,1% |
| Zwrot na aktywach (ROA) | 1,23% | 1,14% | 1,13% | 1,04% | 0,95% |
| Współczynnik CET 1* | 13,0% | 14,2% | 12,2% | 14,3% | 17,3% |
| Łączny współ. kapitałowy* | 18,7% | 19,4% | 14,7% | 17,3% | 20,3% |
| Wskaźnik kredyty/depozyty | 115,5% | 110,6% | 103,0% | 96,7% | 89,4% |
| Zatrudnienie (etaty) | 6 138 | 6 073 | 6 318 | 6 540 | 6 528 |

* do marca 2014 r. – współczynnik Core Tier 1 i współczynnik wypłacalności

Struktura dochodów



Ratingi mBanku

| Fitch | |
|------------------------------|-----|
| Rating długotermin. | BBB |
| Rating krótkotermin. | F2 |
| Standard & Poor's | |
| Rating kredyt. długotermin. | BBB |
| Rating kredyt. krótkotermin. | A-2 |

Główne spółki zależne w Grupie mBanku



wyspecjalizowany bank hipoteczny i największy emitent listów zastawnych na polskim rynku



oferuje leasing finansowy i operacyjny samochodów osobowych, ciężarowych, maszyn i nieruchomości



oferuje faktoring krajowy i eksportowy z regresem i bez oraz gwarancje importowe

Wstęp

2016 rok obfitował w zaskakujące rozstrzygnięcia w sferze polityki i był czasem zmian. Wynik wyborów w USA i referendum w Wielkiej Brytanii, rozwianie obaw o pogłębienie tendencji deflacyjnych w wielu gospodarkach i powrót wiary w możliwość szybkiego wzrostu w gospodarce światowej to niektóre z nich.

Dla polskiej gospodarki był to okres spowolnienia – według wstępnych danych, PKB wzrósł w 2016 roku o 2,8%, czyli stanowczo poniżej oczekiwań z początku roku. Nastąpiło przesunięcie ekonomicznego środka ciężkości z inwestycji w kierunku konsumpcji prywatnej. Przyspieszenie konsumpcji prywatnej było spowodowane szybkim wzrostem płac realnych, wypłatą świadczeń z programu 500+ i dalszą poprawą sentymentu gospodarstw domowych, których optymizm znajduje się obecnie na rekordowych poziomach. W przypadku inwestycji głęboki spadek nakładów był efektem nawarstwienia wielu czynników, w tym zakończenia wydatkowania środków UE z poprzedniego budżetu w połączeniu z opóźnieniem w przygotowaniu nowych przedsięwzięć, co spowodowało powstanie inwestycyjnej luki, widocznej w działalności jednostek samorządu terytorialnego i w spółkach kolejowych. Spowodowało to również spadek inwestycji prywatnych, dodatkowo wzmocniony wzrostem niepewności dotyczącej otoczenia regulacyjno-podatkowego i perspektyw gospodarki światowej.

Niesprzyjające otoczenie rynkowe w postaci spowalniającej gospodarki, turbulencji na rynkach finansowych, utrzymujących się niskich stóp procentowych oraz zmian regulacyjnych i podatkowych (między innymi wprowadzenie podatku od aktywów instytucji finansowych) spowodowały, że 2016 rok był trudny dla polskich banków. Od czasu obniżenia przez Radę Polityki Pieniężnej w marcu 2015 roku stopy referencyjnej do historycznie niskiego poziomu 1,5%, polski sektor bankowy podjął działania skupione na odbudowie marży odsetkowej. Dostosowania cenowe zastosowano przede wszystkim po stronie kosztów finansowania, podczas gdy poprawa marży kredytowej nastąpiła głównie dzięki zmianom w strukturze portfela kredytów. Wynik prowizyjny pozostawał pod niekorzystnym wpływem obniżonych opłat *interchange* pobieranych od transakcji bezgotówkowych kartami płatniczymi, spowolnienia akcji kredytowej, Rekomendacji U i słabości rynków kapitałowych. Ważnym czynnikiem, częściowo stanowiącym przeciwwagę dla wprowadzonego od lutego 2016 roku podatku od niektórych instytucji finansowych, był jednorazowy zysk z transakcji Visa, który zasilł dochody banków w czerwcu 2016 roku. W omawianym okresie skumulowany zysk netto sektora bankowego wzrósł o 24,3% rok do roku (według danych KNF).

Pomimo trudnych warunków rynkowych, rok 2016 był udany dla Grupy mBanku, która odnotowała wzrost biznesu we wszystkich segmentach działalności. Dzięki rosnącym dochodom nastąpił wzrost zysku brutto w porównaniu z 2015 rokiem, ale wyższa stopa podatkowa spowodowała spadek zysku netto.

Do najważniejszych wydarzeń 2016 roku należą:

- Wzrost zysku brutto Grupy mBanku o 1,2% w porównaniu z 2015 roku, do 1 637,7 mln zł. Zysk netto obniżył się o 6,3% do 1 219,3 mln zł.
- Wzrost dochodów o 4,9% rok do roku, głównie dzięki rekordowym dochodom podstawowym oraz zaksięgowaniu rozliczenia transakcji przejścia Visa Europe przez Visa Inc.
- Spadek kosztów działalności o 4,3%, co pozytywnie wpłynęło na efektywność mierzoną wskaźnikiem kosztów do dochodów. Ukształtował się on na poziomie 45,7% w porównaniu do 50,1% w 2015 roku.
- Przyrost wolumenów:
 - Wzrost kredytów brutto o 3,9% w porównaniu z poprzednim rokiem. Wyłączając transakcje reverse repo/buy sell back i efekt zmian kursów walutowych kredyty brutto wzrosły o 3,1% rok do roku.
 - Znaczny przyrost depozytów od klientów (o 12,7% rok do roku), zarówno za sprawą zwiększenia bazy depozytowej klientów indywidualnych, jak i wzrostu poziomu depozytów klientów korporacyjnych.
- Ekspansja na rynku kredytów detalicznych znalazła odzwierciedlenie w rekordowej sprzedaży kredytów niehipotecyjnych, która wyniosła 6,1 mld zł.
- W efekcie szybkiego przyrostu depozytów, wskaźnik kredytów do depozytów zanotował rekordową obniżkę do poziomu 89,4%.

- Dalsza poprawa jakości aktywów przy znacznie niższych kosztach ryzyka (46 punktów bazowych) w porównaniu z 2015 rokiem.
- Wysoka jakość bazy kapitałowej - wskaźniki kapitałowe przekraczające wymogi regulacyjne: współczynnik CET 1 na poziomie 17,3%, łączny współczynnik kapitałowy w wysokości 20,3%.
- Wysoki poziom akwizycji klientów – w 2016 roku pozyskano 400,5 tysięcy klientów indywidualnych i 1 378 klientów korporacyjnych.
- Wzmocnienie pozycji mBanku jako banku mobilnego i transakcyjnego – już ponad 1,3 mln użytkowników bankowości mobilnej mBanku.

Rok 2016 w liczbach



Przychody

4 295
mln zł


RoE netto

10,1%

Przyrost kredytów brutto
wyłączając transakcje reverse repo i efekt zmian kursowych

3,1% 
rok do roku

Przyrost depozytów

12,7% 
rok do roku

Liczba klientów
detalicznych i korporacyjnych

5,4
mln

Liczba pracowników

6 528
etatów

Liczba użytkowników
aplikacji mobilnej

Ponad
1,3 mln

Pozycja na rynku

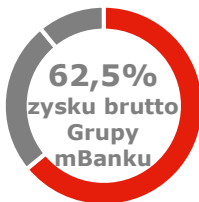
4.
pod względem aktywów

Główne Linie Biznesowe – podstawowe dane

BANKOWOŚĆ DETALICZNA

mBank prowadzi swoją działalność detaliczną w Polsce, Czechach i na Słowacji obsługując klientów indywidualnych jak również mikroprzedsiębiorstwa.

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klientów stale wdrażane są nowe rozwiązania.



Wynik brutto: **1 023,9 mln zł**

Liczba oddziałów: **154**

Liczba klientów: **5,3 mln**

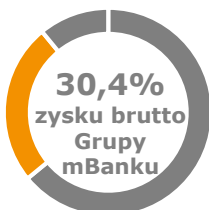
Przyrost kredytów z wył. efektu kursu walutowego: **3,3%**

Przyrost depozytów: **16,0%**

BANKOWOŚĆ KORPORACYJNA I INWESTYCYJNA

Celem działalności komercyjnej Banku jest wspieranie rozwoju firm z sektora MSP i korporacji.

Wieloletnie doświadczenie Banku w obsłudze tego segmentu przekłada się na owocną współpracę oraz wsparcie potencjału przedsiębiorstw.



Wynik brutto: **498,6 mln zł**

Liczba oddziałów i biur: **45**

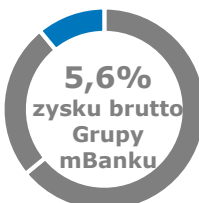
Liczba klientów: **20,9 tys.**

Przyrost kredytów z wył. efektu kursu walutowego i reverse repo: **3,6%**

Przyrost depozytów z wył. reverse repo: **7,4%**

RYNKI FINANSOWE

Do głównych zadań tego pionu Banku należy bezpośrednia sprzedaż produktów finansowych, zarządzanie płynnością, aktywami i zobowiązaniami mBanku, ryzykiem stóp procentowych oraz usługi depozytariusza.



Wynik brutto: **90,9 mln zł**

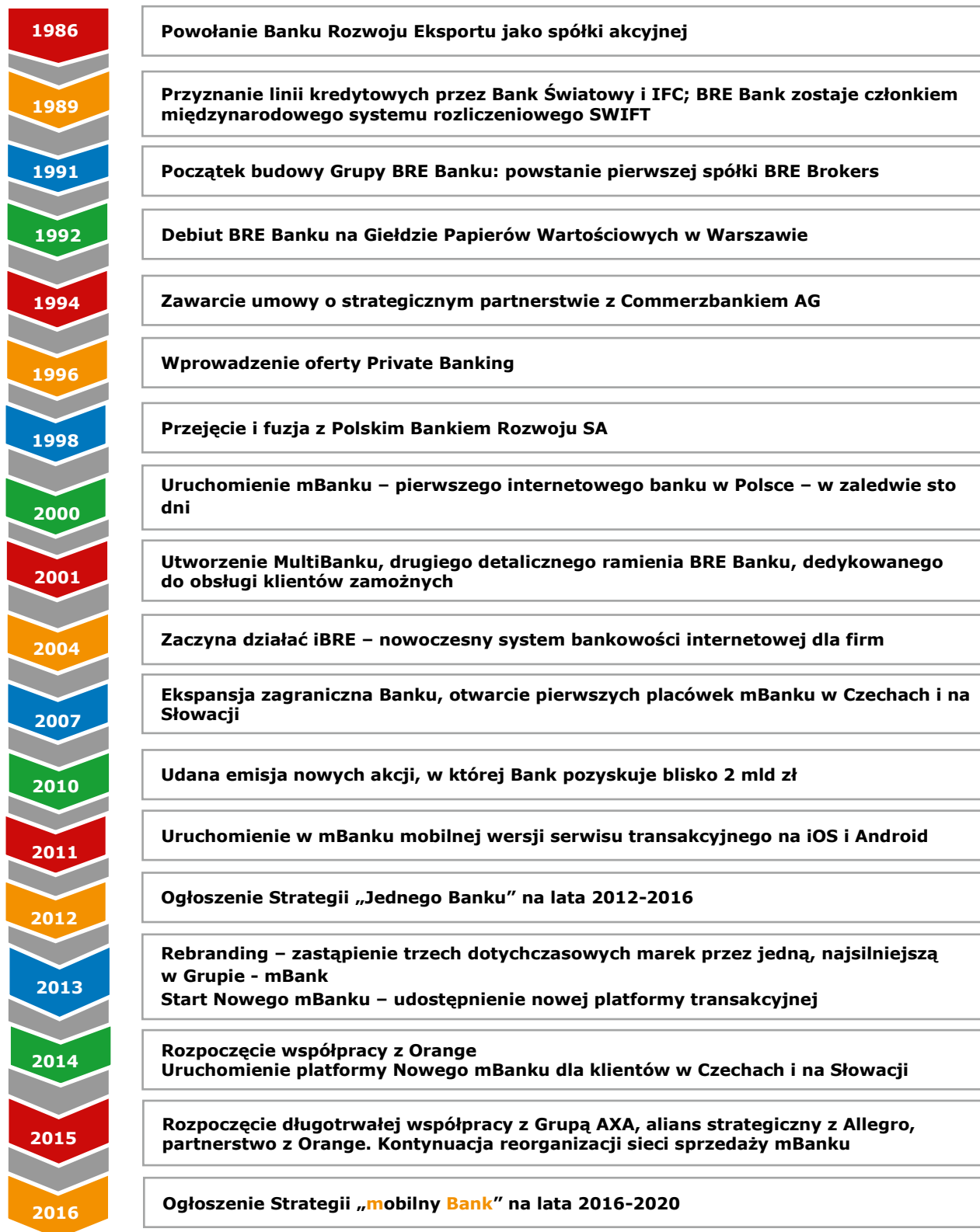
Wzrost transakcyjności: **8,6%**

Wzrost liczby aktywnych klientów: **6,2%**

Udział w rynku bonów i obligacji skarbowych: **16,2%**

1. O Grupie mBanku

1.1. Historia Grupy mBanku



1.2. Model biznesowy

[G4-4, G4-6, G4-8] Grupa mBanku jest czwartą pod względem wartości aktywów instytucją finansową w Polsce, oferującą bankowość detaliczną, korporacyjną i inwestycyjną oraz inne usługi finansowe, takie jak leasing, faktoring, finansowanie nieruchomości komercyjnych, działalność maklerską, wealth management, corporate finance i doradztwo w zakresie rynków kapitałowych.

Historycznie, mBank rozwinął swoją działalność od bankowości korporacyjnej, która zawsze pozostawała jego mocną stroną. Od momentu utworzenia w 1986 roku, Bank obsługiwał największe polskie firmy, zajmujące się handlem na rynkach zagranicznych i eksportem. Wieloletnie doświadczenie i wiedza w zakresie usług bankowości korporacyjnej przygotowały grunt pod dalszy rozwój Banku w segmencie małych i średnich przedsiębiorstw.

W 2000 roku mBank rozpoczął działalność w segmencie detalicznym, tworząc pierwszy w pełni internetowy bank w Polsce. Był to pionierski projekt w skali lokalnego rynku, którego funkcjonowanie zostało oparte o Internet, obsługę bezpośrednią za pośrednictwem call center, a później także bankowość mobilną i inne nowoczesne rozwiązania technologiczne. Od 2001 roku mBank działa również na rynku tradycyjnej bankowości detalicznej, oferując szeroki zakres produktów i usług, skierowanych do klientów zamożnych i mikroprzedsiębiorstw, oczekujących dostępu do wysokiej jakości, spersonalizowanej obsługi w oddziałach banku.

mBank jest jedynym polskim bankiem, który z powodzeniem powielił swój rozwinięty w kraju model biznesowy na rynkach zagranicznych. W 2007 roku mBank rozpoczął działalność detaliczną w Czechach i na Słowacji, koncentrując się początkowo na bankowości transakcyjnej i produktach depozytowych, by następnie w miarę nawiązywania i rozwijania silnych relacji z klientami rozszerzyć ofertę o kredyty hipoteczne i konsumpcyjne, oraz udostępnić wygodną aplikację mobilną.

W rezultacie, baza klientów Banku rosła niemal całkowicie organicznie, osiągając poziom 5 348 tysięcy klientów detalicznych i 20 940 klientów korporacyjnych na koniec 2016 roku.

W ostatnich latach, mBank konsekwentnie realizował swoją strategię, zorientowaną na klientów i skoncentrowaną wokół tworzenia nowoczesnego i innowacyjnego banku transakcyjnego, oferującego zintegrowany asortyment wielu produktów i usług, odpowiadających na potrzeby jego klientów. W 2013 roku mBank opracował od podstaw i udostępnił użytkownikom nowoczesną, wygodną, łatwo dostępną i przyjazną platformę internetową (Nowy mBank) z ponad 200 nowymi funkcjonalnościami, która zyskała globalne uznanie, zdobywając wiele międzynarodowych nagród za innowacyjność w bankowości. Bank systematycznie rozwija także swoją aplikację mobilną, aby gwarantować klientom możliwość zarządzania finansami gdziekolwiek się znajdują.

Działalność operacyjna mBanku jest oparta na nowoczesnym interfejsie użytkownika dla bankowości internetowej, aplikacji mobilnej nowej generacji, bankowości wideo i płatnościach P2P poprzez Facebook i wiadomości SMS, a także zarządzaniu relacjami z klientem (CRM) w czasie rzeczywistym, na podstawie analizy wzorców jego zachowań. Cała oferta produktowa skupiona jest wokół rachunku bieżącego z szerokim spektrum usług finansowych dostępnych „jednym kliknięciem”. W ten sposób mBank realizuje strategiczny cel bycia najwygodniejszym bankiem transakcyjnym na rynku.

W obszarze bankowości korporacyjnej i inwestycyjnej, oferta mBanku dla klientów biznesowych zawiera w pełni zintegrowaną paletę produktów, usług i rozwiązań bankowości komercyjnej, ze szczególnym uwzględnieniem zaawansowanej platformy bankowości transakcyjnej. Uzupełnienie tej kompleksowej oferty stanowią usługi bankowości inwestycyjnej, związane z rynkiem kapitałowym (ECM) i instrumentów dłużnych (DCM) oraz doradztwem w zakresie fuzji i przejęć (M&A).

Koncepcja dystrybucji produktów w mBanku łączy najbardziej zaawansowane technologicznie rozwiązania, dostosowane do polskiego rynku bankowego oraz obecnego i przyszłego otoczenia operacyjnego. Została ona oparta przede wszystkim na narzędziach internetowych i mobilnych, dopasowanych oddzielnie do potrzeb klientów z segmentu detalicznego i korporacyjnego, a także średniej wielkości fizycznej sieci dystrybucji, oferującej najwyższą jakość obsługi w całej Polsce.

Osiąganie zapowiadanych przez mBank celów potwierdza, że jest on dobrze spozycjonowany, aby z powodzeniem kontynuować wzrost biznesu w wybranych segmentach klientów, dobrze wykorzystując potencjał rynków, na których działa. Architektura platformy IT pozwala Bankowi rozwijać

i wprowadzać nowe produkty, usługi i kanały sprzedaży, efektywnie i przy niskim ryzyku operacyjnym. Dzięki tak elastycznej infrastrukturze, mBank jest w stanie skutecznie zarządzać swoją strategią ekspansji biznesowej.

[G4-15] Dobrowolnie przyjęte zewnętrzne kodeksy:

- Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW;
- Kodeks Etyki Bankowej (Zasady Dobrej Praktyki Bankowej);
- UN Global Compact;
- Zasady Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych;

[G4-16] Organizacje, w których działalność angażował się mBank:

- Dolnośląska Izba Gospodarcza;
- Francusko-Polska Izba Gospodarcza;
- ICC Polska;
- Izba Przemysłowo Handlowa w Toruniu;
- Izba Przemysłowo Handlowa Ziemi Radomskiej;
- Lubelski Klub Biznesu Stowarzyszenie;
- Lubelskie Towarzystwo Naukowe;
- Organizacja Pracodawców Ziemi Lubuskiej;
- Polski Komitet Użytkowników SWIFT;
- Polskie Stowarzyszenie Inwestorów Kapitałowych;
- Polsko-Niemiecka Izba Przemysłowo Handlowa;
- Polsko-Szwajcarska Izba Przemysłowo Handlowa;
- Północna Izba Gospodarcza;
- Regionalna Izba Przemysłowo Handlowa w Gliwicach;
- Sąddecka Izba Gospodarcza;
- SEPA – ZBP;
- Starogardzko Klub Biznesu;
- Stowarzyszenie Polsko-Niemieckie Koło Gosp. w Poznaniu;
- Wielkopolska Izba Przemysłowo Handlowa;
- Wielkopolski Związek Pracodawców Prywatnych;
- Zachodnia Izba Gospodarcza;
- ZBP - Rada ds. Zarządzania Środkami Finansowymi;
- Związek Pracodawców Forum Okrętowe.

1.3. Schemat tworzenia wartości

Każdy model biznesowy, także w bankowości, opiera się na angażowaniu kapitału: finansowego, ludzkiego, organizacyjnego, intelektualnego, społecznego i naturalnego. Działalność biznesowa i codziennie podejmowane decyzje prowadzą do ich transformacji. Najlepiej potrafimy opisać i zwymiarować kapitał finansowy. Na tym opiera się tradycyjny rachunek ekonomiczny i sprawozdawczość. Nie można jednak zapominać, że w tych samych działaniach dochodzi do przekształcania pozostałych kapitałów w sposób oznaczający ich wzrost lub uszczuplenie.

Poniższy schemat przedstawia najważniejsze kapitały oraz proces tworzenia wartości w Grupie mBanku.

W oparciu o nasze kapitały....

| Kapitał finansowy | Kapitał ludzki | Kapitał organizacyjny | Kapitał intelektualny | Kapitał społeczny | Kapitał naturalny |
|---|--|---|--|--|--|
| czyli: finansowe podstawy naszej działalności - środki powierzone nam przez akcjonariuszy i klientów oraz wygenerowane wyniki finansowe | ...czyli: zespół zaangażowanych ludzi, ich wiedza, wartości i postawy, które są fundamentem innowacji i rozwoju Grupy mBanku | ...czyli: struktura organizacyjna, ciągle doskonałe procedury i procesy, infrastruktura i systemy IT oraz sieć dystrybucji | ...czyli: wyjątkowe aktywa niematerialne , stanowiące unikalną i wyróżniającą wartość, której symbolem jest marka mBank | ...czyli: nasze relacje z otoczeniem , wkład w rozwój sektora bankowego, gospodarki oraz świadomego finansowo społeczeństwa | ...czyli: nasz bezpośredni i pośredni wpływ na środowisko naturalne oraz możliwości kształtowania tego wpływu |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kapitały własne: 13 mld zł ▪ Suma aktywów: 134 mld zł ▪ Depozyty 91 mld zł ▪ Kredyty: 85 mld zł ▪ Zysk netto: 1 219 mln zł | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ponad 6 tys. pracowników ▪ Wysoki (powyżej średniej dla banków w Polsce i Europie) oraz stabilny w ciągu ostatnich 3 lat wskaźnik zaangażowania pracowników mierzony corocznie przez AoN Hewitt | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Model dystrybucji oparty na kanałach bezpośrednich (najwyższy odsetek klientów korzystających z bankowości mobilnej), ze wsparciem nowoczesnej i sprawnej fizycznej sieci placówek | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mobilne DNA - dynamicznie rozwijana bankowość mobilna, wspierana przez najsilniejszą markę bankową (mBank) w Polsce wg rankingu BrandZ ▪ Innowacyjne rozwiązania biznesowe - również w strategicznej współpracy z partnerami zewnętrznymi, w tym AXA i Orange | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Proaktywna edukacja społeczeństwa w zakresie bezpieczeństwa bankowości internetowej i mobilnej ▪ Promocja i popularyzacja matematyki w ramach działania mFundacji ▪ 72% placówek dostosowanych do potrzeb osób niepełnosprawnych | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ograniczenie zużycia papieru i projektowanie procesów niewymagających stosowania papieru ▪ Stopniowa wymiana floty samochodowej na przyjazną środowisku |

...rozwijamy działalność biznesową...

Co robimy?

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| Finansujemy przedsięwzięcia klientów indywidualnych, przedsiębiorców oraz korporacji, w tym poprzez usługi leasingu i faktoringu W efekcie klienci zaspokajają swoje potrzeby mieszkaniowe i konsumpcyjne, przedsiębiorstwa mogą inwestować , powstają nowe miejsca pracy , a do budżetu państwa trafiają podatki | Umożliwiamy bezpieczne lokowanie i oszczędzanie środków finansowych zarówno osobom fizycznym, jak i firmom | Umożliwiamy klientom przeprowadzenie transakcji w sposób bezpieczny i wygodny. Otwieramy przed klientami możliwości inwestowania środków na rynkach kapitałowych | Oferujemy przedsiębiorstwom dostęp do rynków finansowych oraz zabezpieczenie swojej działalności przed zmiennymi warunkami rynkowymi, takimi jak stopy procentowe, kursy walutowe, ceny surowców i towarów | Inwestujemy w naszych pracowników i tworzymy dla nich przyjazne miejsce pracy . Wspieramy rozwój ich kompetencji oraz uwrażliwiamy na unikalne wartości mBanku Nieustannie rozwijamy naszą infrastrukturę , poszukując najlepszych, najbezpieczniejszych i najwygodniejszych dla klientów rozwiązań technologicznych i informatycznych | Jesteśmy jednym z największych płatników podatku korporacyjnego w Polsce, płacimy też inne opłaty, wspierając budżet państwa i sektor bankowy oraz inwestujemy w edukację społeczeństwa poprzez kampanię społeczną i działalność fundacji |
|--|---|---|---|---|---|

Grupa mBanku S.A.

Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy mBanku S.A. w 2016 roku

Jakie to ma konsekwencje dla poszczególnych elementów rachunku zysków i strat Grupy mBanku?

| | | | | | |
|--|-----------------------------------|--|---|--|---|
| Przychody odsetkowe: 3 873 mln zł | Koszty odsetkowe: 1 040 mln zł | Wynik z tytułu prowizji: 2 833 mln zł | Wynik z działalności handlowej: 245 mln zł | Koszty operacyjne: 1 963 mln zł, w tym wynagrodzenia i świadczenia: 877 mln zł | Podatki, w tym CIT: 416 mln zł Podatek od niektórych instytucji finansowych: 329 mln zł Składka na BFG: 162 mln zł Wydatki mFundacji: 3 mln zł |
| Odpisy z tytułu utraty wartości kredytów i pożyczek: 365 mln zł | | | | | |

Więcej na temat wyników finansowych w rozdziale 6.2. Sytuacja finansowa Grupy mBanku w 2016 roku.

Z jakimi ryzykami wiąże się nasza działalność?

kredytowe rynkowe operacyjne biznesowe płynności reputacji modeli kapitałowe

Więcej na temat ryzyka w rozdziale 4. Zarządzanie ryzykiem.

... tworząc w 2016 roku konkretną wartość dla naszych interesariuszy.

| Klienci | Inwestorzy | Pracownicy | Partnerzy | Społeczeństwo |
|---|---|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">▪ Udzieliliśmy:<ul style="list-style-type: none">- 2,9 mld zł kredytów hipotecznych- 6,1 mld zł kredytów niehipotecznych- 8,7 mld zł kredytów korporacyjnych▪ Wprowadziliśmy liczne udogodnienia dla użytkowników aplikacji mobilnej i platformy internetowej, np.:<ul style="list-style-type: none">- podpowiedzi nadchodzących płatności,- mobilna autoryzacja,- mKsięgowość | <ul style="list-style-type: none">▪ Transparentnie komunikujemy się z rynkiem:<ul style="list-style-type: none">- 1 krajowe i 6 zagranicznych roadshow,- 4 krajowe i 3 zagraniczne konferencje▪ Wzmocniliśmy profil finansowania i bezpieczeństwo bilansu – L/D 89,4%▪ Zwrot z akcji mBanku w 2016 roku: +6,8% v. WIG20 +4,8%, WIG-Banki +2,9% | <ul style="list-style-type: none">▪ Rozpoczęliśmy budowę nowej siedziby w Łodzi▪ Pracownicy odbyli prawie 16 tys. godzin szkoleń▪ Prawie 100% rekrutacji na stanowiska specjalistyczne i menedżerskie to rekrutacje wewnętrzne | <ul style="list-style-type: none">▪ Dalej rozwijaliśmy współpracę z AXA (szczególnie produkty stand-alone) i Orange (rozbudowa oferty produktowej)▪ Nawiązaliśmy współpracę z nowymi partnerami:<ul style="list-style-type: none">- SuperKsięgowa (mKsięgowość)- IT Card i Planet Pay (obsługa kart płatniczych w terminalach) | <ul style="list-style-type: none">▪ Wyznaczamy sobie najwyższe standardy co do przestrzegania zaleceń regulacyjnych▪ Prowadzimy kampanię społeczną "Nie robisz tego w realu, nie rób tego w sieci"▪ Przyznaliśmy ponad 1,2 mln zł grantów w ramach programu grantowego mPotęga |

1.4. Przewagi konkurencyjne

Na przestrzeni ostatnich lat rozwinęliśmy szereg przewag konkurencyjnych, które pozwalają naszej organizacji wykorzystywać możliwości wzrostu i skutecznie osiągać nasze cele strategiczne. Mocne strony Grupy mBanku to:

- korzystny profil demograficzny klientów;
- nowoczesna i elastyczna platforma bankowa;
- kanały dystrybucji wyprzedzające zmiany preferencji klientów;
- naturalna zdolność do organicznego wzrostu;
- strategiczne zarządzanie bilansem;
- silna, zunifikowana marka, kojarzona z bankowością internetową i mobilną;
- technologiczna i projektowa sprawność, udowodniona podczas szybkich wdrożeń skomplikowanych projektów biznesowych;
- silna pozycja na rynku i zaufanie klientów korporacyjnych, w tym wiodąca pozycja w oferowaniu rozwiązań bankowości transakcyjnej oraz skuteczna integracja tradycyjnej bankowości korporacyjnej z ofertą inwestycyjną;
- zaangażowani pracownicy (wskaźnik zaangażowania powyżej 50%);
- doświadczenie budowane w ramach strategicznej współpracy z partnerami spoza sektora bankowego (Orange, AXA).

Kluczowe czynniki zostały zilustrowane i opisane poniżej:



Korzystny profil demograficzny klientów

Unikatowa oferta mBanku w segmencie detalicznym, oparta na atrakcyjnym i innowacyjnym modelu biznesowym, została opracowana z zamiarem pozyskiwania klientów młodych, aspirujących i perspektywicznych, którzy szybko przyswajają innowacyjne rozwiązania i nowoczesne technologie. W konsekwencji, baza klientów mBanku ma korzystny profil demograficzny na tle polskiego rynku.

Połowa klientów detalicznych Banku jest w wieku poniżej 35 lat i oczekuje się, że osiągną oni swój najwyższy poziom dochodów w nadchodzących latach, co dogodnie pozycjonuje mBank do czerpania korzyści z dodatkowych możliwości cross-sellingu produktów bankowych i ubezpieczeniowych. Dojrzewanie bazy klientowskiej stanowi naturalne źródło wzrostu przychodów, jak również wspiera jakość aktywów kredytowych Grupy oraz skłonność klientów do zakupu coraz szerszego pakietu oferowanych produktów.

Nowoczesna i elastyczna platforma bankowa

Przewidując rozwój i coraz większą dostępność Internetu, mBank już od 2001 roku stosuje i promuje nowoczesny i bardzo wygodny model bankowości detalicznej, oparty na internetowych i innych zaawansowanych rozwiązaniach technologicznych. W rezultacie, Bank posiada wyjątkową pozycję na rynku, która pozwala oferować szeroką gamę innowacyjnych produktów i usług, odpowiadających na zmieniające się potrzeby docelowej grupy klientów.

mBank, jako światowy innowator w bankowości, stale ulepsza swoje internetowe i mobilne systemy transakcyjne. W 2013 roku została uruchomiona opracowana od podstaw, nowoczesna, intuicyjna, łatwo dostępna i przyjazna dla użytkownika platforma internetowa (Nowy mBank) z ponad 200 nowymi funkcjami i usprawnieniami. Wprowadzone rozwiązania przyczyniają się do wyższej akwizycji i transakcyjności klientów. Elastyczność platformy mBanku umożliwia jej swobodny rozwój oraz wykorzystanie w ramach nowych przedsięwzięć strategicznych stanowi dodatkową przewagę (np. oferta dla klientów Orange Finanse). Jednocześnie, Bank stale ulepsza swoją aplikację mobilną, zapewniając klientom jeszcze wygodniejszy sposób zarządzania finansami gdziekolwiek się znajdują.

Kanały dystrybucji wyprzedzające zmiany preferencji klientów

Stosowany przez mBank wielokanałowy model dystrybucji, przewidujący i podążający za zmieniającymi się potrzebami klienta, powoduje, że obecna struktura sprzedaży mBanku wyprzedza strukturę dystrybucji oczekiwaną w sektorze bankowym w nadchodzących latach. Kanały internetowe, mobilne, wideo i call center szybko zyskują na znaczeniu, o czym świadczą poziomy sprzedaży różnych produktów bankowych generowane za ich pośrednictwem w porównaniu z tradycyjnymi oddziałami.

W szczególności, połowa rachunków bieżących i ponad 2/3 produktów oszczędnościowych jest sprzedawanych przez platformę internetową mBanku. Ponadto, dynamicznie rośnie liczba czynności bankowych dokonywanych przez aplikację mobilną mBanku, spośród których do najpopularniejszych należą sprawdzanie stanu rachunku i wykonywanie przelewów. Taka struktura sprzedaży gwarantuje brak konieczności dotkliwych i kosztownych strukturalnych dostosowań w najbliższej przyszłości. Co więcej, Bank promując model samoobsługowy, w którym klienci detaliczni zarządzają swoimi rachunkami głównie poprzez kanały zdalne, zyskuje także możliwość proaktywnego stosowania nowoczesnego marketingu w czasie rzeczywistym oraz sprzedawania większej liczby produktów.

Strukturalna przewaga kosztowa

Znaczne nakłady inwestycyjne na internetową i mobilną platformę transakcyjną, wraz z utrzymywaniem niedużej i efektywnej infrastruktury oddziałowej skutkują w mBanku niższą ogólną bazą kosztową i wysokim poziomem operacyjnej elastyczności. Przewaga konkurencyjna Grupy, pochodząca z przyjętego przez nią modelu biznesowego, przejawia się w postaci istotnie lepszych miar efektywności w porównaniu z innymi polskimi bankami. Opierając się na takich wskaźnikach jak koszty do dochodów, koszty do średnich aktywów czy kredyty brutto do liczby oddziałów, mBank znajduje się wśród najlepszych we wszystkich trzech kategoriach na tle rezultatów osiąganych przez największe polskie banki. mBank działa na rynku za pośrednictwem optymalnej liczby oddziałów, co oznacza brak konieczności przeprowadzania restrukturyzacji sieci dystrybucji, skutkującej zamykaniem placówek.

Naturalna zdolność do organicznego wzrostu

mBank jest największą rozwiniętą organicznie platformą bankowości detalicznej w Europie Środkowo-Wschodniej. W przeciwieństwie do większości instytucji finansowych w Polsce, w historii mBanku nie wystąpiły żadne znaczące fuzje i przejęcia, a Bank udowodnił swoją zdolność do ciągłego pozyskiwania nowych klientów w 3 krajach. Baza klientów detalicznych Grupy w Polsce, Czechach i na Słowacji zwiększyła się wyłącznie organicznie o 395,9 tys. i 400,5 tys. odpowiednio w 2015 i 2016 roku, osiągając ogółem 5 348 tys. klientów.

Strategiczne zarządzanie bilansem

Dzięki stałemu ukierunkowaniu na pozyskiwanie zdywersyfikowanego, długoterminowego i atrakcyjnego cenowo finansowania, Grupa mBanku zdołała poprawić swój profil płynnościowy, o czym świadczy systematycznie obniżający się wskaźnik kredytów do depozytów, który na koniec 2016 roku wyniósł 89,4%.

Po stronie aktywów, korzystny rozwój bilansu jest skutkiem stopniowego spadku udziału portfela walutowych kredytów hipotecznych denominowanych we frankach szwajcarskich oraz ekspansji w zakresie produktów kredytowych o wyższych marżach, takich jak detaliczne kredyty konsumpcyjne (głównie cross-selling kredytów niehipotecznych do obecnych posiadaczy rachunków bieżących), złotowe kredyty hipoteczne oraz kredyty dla małych i średnich przedsiębiorstw. Po stronie zobowiązań, mBank koncentruje się na zapewnieniu stabilnej i adekwatnej bazy depozytowej poprzez pozyskiwanie środków na rachunkach bieżących jako podstawowej relacji z bankiem dla większości klientów detalicznych.

Różnorodność i jakość źródeł finansowania jest wspierana emisjami obligacji niezabezpieczonych i długu podporządkowanego na rynku krajowym i międzynarodowym. Ponadto, mBank Hipoteczny utrzymuje pozycję lidera na polskim rynku listów zastawnych, dostarczając dodatkowego źródła długoterminowego finansowania na poziomie Grupy. Emisje tych instrumentów, przeprowadzane zarówno w euro, jak i złotych, nie tylko pomagają obniżyć koszty finansowania, ale także skutkują lepszym dopasowaniem terminów zapadalności aktywów i zobowiązań oraz ich struktury walutowej.

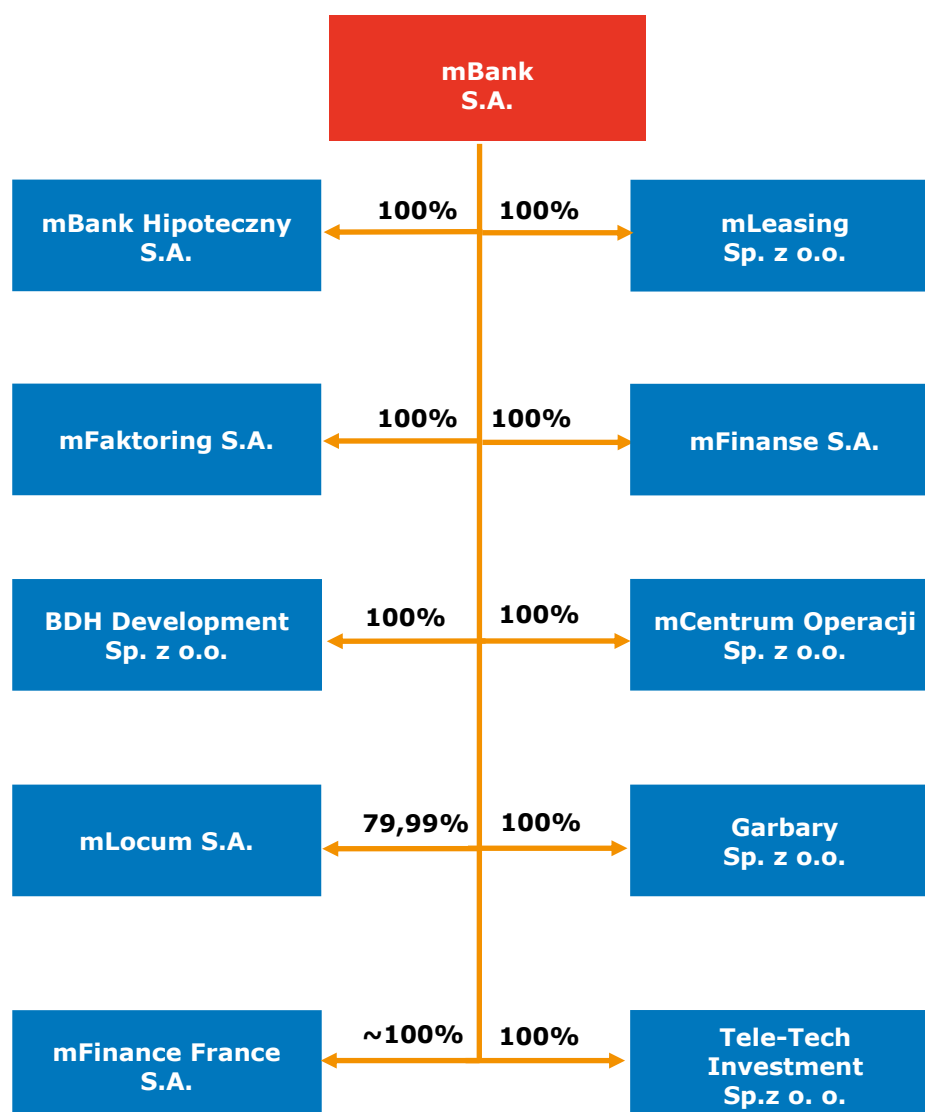
1.5. Skład Grupy mBanku

Skład Grupy i główne obszary działalności

[G4-13] Rok 2016 upłynął pod znakiem dalszych zmian w strukturze Grupy mBanku. W maju 2016 roku został sfinalizowany proces integracji działalności maklerskiej wykonywanej przez mBank, Dom Maklerski mBanku (mDM) oraz mWealth Management (mWM) w ramach rozszerzonego biura maklerskiego mBanku. Proces ten miał na celu optymalizację oferty usług maklerskich dla wszystkich obsługiwanych grup klientów, zarówno indywidualnych, jak i instytucjonalnych oraz lepsze wykorzystanie posiadanych zasobów i potencjału, zwiększając tym samym pozycję konkurencyjną Grupy mBanku na rynku usług maklerskich. W celu dokonania integracji przeprowadzony został podział spółek mDM i mWM i w dniu 20 maja 2016 roku spółki zostały wykreślone z Krajowego Rejestru Sądowego.

Dodatkowo, we wrześniu 2016 roku Aspiro – spółka świadcząca usługi pośrednictwa finansowego z Grupy mBanku – zmieniła swoją nazwę na mFinanse. Zmiana ta wynikała ze strategii Grupy, zgodnie z którą wszystkie spółki z Grupy mBanku wykorzystują przedrostek „m” w nazwie.

W związku z powyższą zmianą skład Grupy mBanku (uwzględniający spółki konsolidowane) na 31 grudnia 2016 roku przedstawiał się jak na poniższym schemacie.



[G4-8] Podział działalności Grupy mBanku z punktu widzenia segmentów i obszarów biznesowych został przedstawiony na poniższym schemacie:

Skład Grupy mBanku

| Segment | Bankowość Detaliczna | Korporacje i Rynki Finansowe | |
|----------------------|--|---|--|
| | | Bankowość Korporacyjna i Inwestycyjna | Rynki Finansowe |
| Bank | <ul style="list-style-type: none"> ■ Obsługa klientów detalicznych, klientów bankowości prywatnej, i mikroprzedsiębiorstw ■ Obsługa klientów zamożnych (Private Banking i Wealth Management) | <ul style="list-style-type: none"> ■ Obsługa korporacji i niebankowych instytucji finansowych (K1) ■ Obsługa dużych przedsiębiorstw (K2) ■ Obsługa małych i średnich przedsiębiorstw (K3) | <ul style="list-style-type: none"> ■ Obsługa banków ■ Obsługa klientów korporacyjnych w zakresie tradingu i sprzedaży ■ Ryzyko i zarządzanie płynnością |
| Spółki konsolidowane | <ul style="list-style-type: none"> ■ Część detaliczna mLeasing Sp. z o.o. ■ Część detaliczna mBanku Hipotecznego S.A. ■ mFinanse S.A. | <ul style="list-style-type: none"> ■ Część korporacyjna mLeasing Sp. z o.o. ■ Część korporacyjna mBanku Hipotecznego S.A. ■ mFaktoring S.A. ■ Garbary Sp. z o.o. ■ Tele-Tech Investment Sp. z o.o. | <ul style="list-style-type: none"> ■ mFinance France S.A. ■ mLeasing Sp. z o.o. – w zakresie związanym z pozyskiwaniem finansowania ■ mBank Hipoteczny S.A. – w zakresie związanym z pozyskiwaniem finansowania |
| | Inne spółki | <ul style="list-style-type: none"> ■ mLocum S.A. (deweloper) ■ mCentrum Operacji Sp. z o.o. (dostawca usług outsourcingowych) ■ BDH Development Sp. z o.o. (spółka zarządzająca nieruchomościami) | |

Spółki z Grupy mBanku



mBank Hipoteczny (mBH) jest największym bankiem hipotecznym w Polsce, zarówno pod kątem finansowania rynku nieruchomości, jak i emisji listów zastawnych.

mBH finansuje inwestycje komercyjne na rynku nieruchomości, w tym budynki biurowe, centra i obiekty handlowe, hotele, powierzchnie magazynowe, logistyczne, osiedla mieszkań i domów. Ważnym obszarem jego działalności jest także kredytowanie projektów sektora publicznego w obszarze inwestycji komunalnych i nieruchomości jednostek samorządu terytorialnego.

Na początku września 2016 roku, mBank Hipoteczny definitywnie przejął od mBanku kompetencję udzielania kredytów mieszkaniowych dla klientów indywidualnych w Polsce. Decyzja ta jest konsekwencją transformacji podejścia do finansowania kredytów hipotecznych w Grupie, rozpoczętej w 2013 roku. Środki na akcję kredytową w tym obszarze pochodzą z emisji listów zastawnych, których kolejne transze zwiększają udział długoterminowych pasywów w bilansie.

Spółka jest największym na rynku emitentem listów zastawnych, a listy zastawne emitowane przez mBH należą do najbezpieczniejszych instrumentów inwestycyjnych na polskim rynku kapitałowym. Wartość wyemitowanych listów zastawnych znajdujących się obecnie w obrocie wynosi blisko 4,6 mld zł, co daje 50,2% udziału w rynku.

Ofertę kredytową mBH uzupełniają analizy rynku i usługi doradcze, adresowane do inwestorów i podmiotów działających w branży nieruchomości komercyjnych.

Według agencji Fitch Ratings długoterminowy rating mBH wynosi „BBB”, natomiast krótkoterminowy „F2”. Hipoteczne listy zastawne emitowane przez spółkę posiadają natomiast rating „A”. Więcej o ratingach mBH znajduje się w dalszej części rozdziału.

Finanse

Do 30 września 2016 roku spółka funkcjonowała pod nazwą Aspiro. Zmiana nazwy na mFinanse wynikała ze strategii Grupy, zgodnie z którą wszystkie spółki z Grupy mBanku wykorzystują przedrostek „m” w nazwie.

mFinanse działa na rynku pośrednictwa jako otwarta platforma sprzedaży produktów podmiotów finansowych, z uwzględnieniem produktów mBanku. Oferta obejmuje kredyty, rachunki, ubezpieczenia, produkty inwestycyjne i oszczędnościowe zarówno dla osób fizycznych, jak i firm. Spółka oferuje produkty 19 podmiotów finansowych, za pośrednictwem ponad 100 punktów sprzedaży w całej Polsce z udziałem 600 doradców klienta.

Leasing

mLeasing jest jedną z większych firm leasingowych w Polsce, zajmując trzecie miejsce na rynku leasingu nieruchomości oraz trzecie na rynku leasingu.

Spółka posiada w swojej ofercie finansowanie w formie leasingu, pożyczki oraz usługi z zakresu wynajmu i zarządzania flotą samochodową, zarówno dla klientów korporacyjnych, jak i detalicznych.

W segmencie korporacyjnym mLeasing oferuje klientom różne rodzaje produktów leasingowych, w tym leasing pojazdów prywatnych i komercyjnych oraz ciężkiego sprzętu, zarządzanie flotą samochodową, leasing maszyn i urządzeń oraz dzierżawę nieruchomości.

W segmencie detalicznym spółka prowadzi program „Leasing w Detalu”, który przeznaczony jest dla mikro, małych i średnich przedsiębiorstw, które mogą zawrzeć umowę leasingu z wykorzystaniem specjalnych procesów leasingowych.

Faktoring

mFaktoring zajmuje ósmą pozycję na rynku faktoringu w Polsce wśród firm zrzeszonych przez Polski Związek Faktorów.

Usługi mFaktoringu są częścią oferty korporacyjnej mBanku. Spółka zapewnia klientom finansowanie bieżącej działalności przedsiębiorstw, zarządzanie należnościami, przejęcie ryzyka wypłacalności, prowadzenie kont rozliczeniowych odbiorców i egzekwowanie należności. Oferuje również usługi faktoringu krajowego i eksportowego z regresem, z przejęciem ryzyka niewypłacalności odbiorcy oraz gwarancje importowe.

Oferta spółki jest dostępna we wszystkich oddziałach mBanku obsługujących klientów MSP i korporacje na terenie Polski.

Centrum Operacji

mCentrum Operacji (mCO) od lat obsługuje procesy back-office podmiotów należących do Grupy mBanku.

Głównym działaniem spółki jest obsługa dyspozycji i wniosków klientów detalicznych i korporacyjnych Grupy mBanku. mCO zapewnia również profesjonalną archiwizację danych w formie elektronicznej i papierowej w ramach Grupy.

mCO zapewnia spółkom w ramach Grupy mBanku szybki dostęp do informacji i wspomaga je w procesach planowania, kontroli i redukcji kosztów oraz monitoringu bezpieczeństwa i poufności danych. Zapewnia to terminowość i jakość usług, co przekłada się na wzrost efektywności procesów obsługi klientów.



mLocum S.A. jest doświadczonym i aktywnym deweloperem działającym od 2000 roku na rynku nieruchomości. Jest jedną z pierwszych firm deweloperskich w Polsce prowadzących działalność na wielu lokalnych rynkach - w Krakowie, Łodzi, Wrocławiu, Warszawie, Poznaniu oraz Sopocie.

Przedmiotem działalności spółki jest organizowanie i zarządzanie realizacją inwestycji mieszkaniowych. Uzupełnieniem podstawowej działalności jest zarządzanie nieruchomościami, w tym nieruchomościami wspólnot mieszkaniowych.

Do tej pory mLocum wybudowało ponad 4,3 tys. mieszkań w 34 projektach. Spółka jest aktywnym członkiem Polskiego Związku Firm Deweloperskich, skupiającego największych deweloperów działających na rzecz rozwoju polskiego rynku mieszkaniowego.

Władze mBanku

Rada Nadzorcza mBanku

Według stanu na 31 grudnia 2016 roku, skład Rady Nadzorczej mBanku przedstawiał się następująco:

1. Maciej Leśny – Przewodniczący Rady Nadzorczej
2. Stephan Engels – Zastępca Przewodniczącego Rady Nadzorczej
3. Andre Carls – Członek Rady Nadzorczej
4. Marcus Chromik – Członek Rady Nadzorczej
5. Jörg Hessenmüller – Członek Rady Nadzorczej
6. Thorsten Kanzler – Członek Rady Nadzorczej
7. Michael Mandel – Członek Rady Nadzorczej
8. Teresa Mokrysz – Członek Rady Nadzorczej
9. Agnieszka Słomka-Gołębiowska – Członek Rady Nadzorczej
10. Waldemar Stawski – Członek Rady Nadzorczej
11. Wiesław Thor – Członek Rady Nadzorczej
12. Marek Wierzbowski - Członek Rady Nadzorczej.

W Radzie Nadzorczej jest pięciu członków niezależnych: Maciej Leśny, Teresa Mokrysz, Agnieszka Słomka-Gołębiowska, Waldemar Stawski i Marek Wierzbowski.

Życiorysy wszystkich członków władz mBanku znajdują się na stronie internetowej <https://www.mbank.pl/o-nas/wladze/>.

Zarząd mBanku

Według stanu na 31 grudnia 2016 roku, skład Zarządu przedstawiał się następująco:

1. Cezary Stypułkowski - Prezes Zarządu, Dyrektor Generalny Banku
2. Przemysław Gdański - Wiceprezes Zarządu ds. Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej
3. Christoph Heins – Wiceprezes Zarządu ds. Finansów
4. Lidia Jabłonowska-Luba - Wiceprezes Zarządu ds. Zarządzania Ryzykiem
5. Hans-Dieter Kemler - Wiceprezes Zarządu ds. Rynków Finansowych
6. Cezary Kocik - Wiceprezes Zarządu ds. Bankowości Detalicznej
7. Jarosław Mastalerz - Wiceprezes Zarządu ds. Operacji i Informatyki.

Życiorysy wszystkich członków władz mBanku znajdują się na stronie internetowej <https://www.mbank.pl/o-nas/wladze/>.

Więcej informacji o zmianach w Zarządzie oraz Radzie Nadzorczej mBanku w trakcie roku, znajduje się w rozdziale 8. Oświadczenie mBanku o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego w 2016 roku.

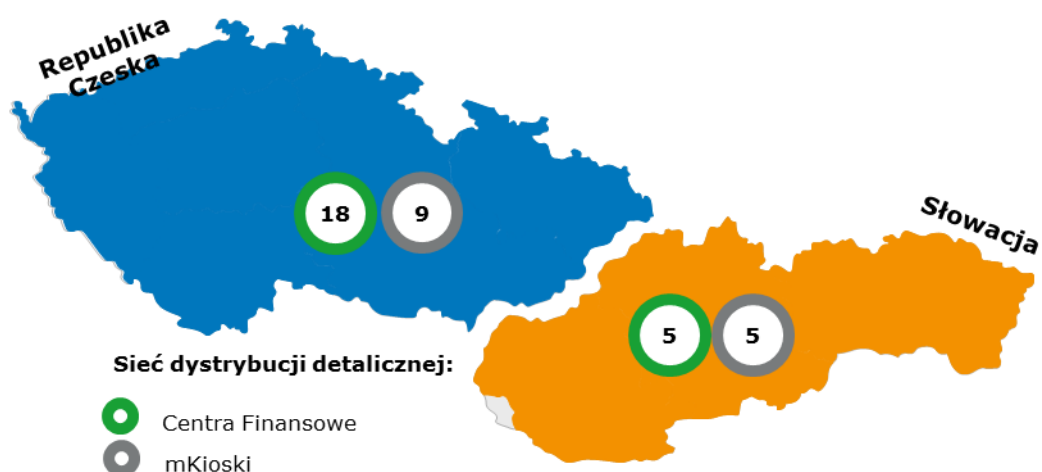
1.6. Rozmieszczenie geograficzne sieci dystrybucji Grupy mBanku

[G4-6] Grupa mBanku oferuje swoje usługi nie tylko w Polsce, ale również w Czechach i na Słowacji.

Sieć detaliczna w Polsce obejmuje 279 oddziałów różnego rodzaju. Sieć dystrybucji korporacyjnej składa się z 29 oddziałów korporacyjnych i 16 biur korporacyjnych.



W Czechach sieć dystrybucji detalicznej obejmuje 18 centrów finansowych oraz 9 mKiosków. Na Słowacji mBank oferuje swoje usługi w 4 centrach finansowych, 5 mKioskach i 1 „lekkiej” placówce w Bratysławie.



1.7. Model wartości i zachowań

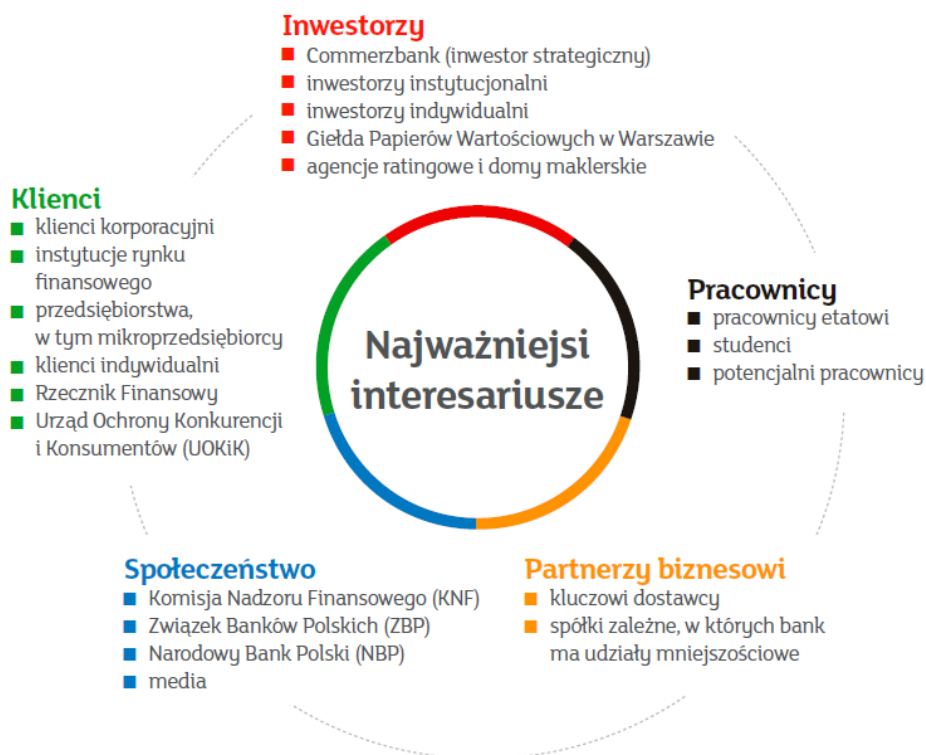
[G4-56] Model zachowań odpowiada na pytania o praktyczne znaczenie naszych wartości. O to, jakich działań i postaw oczekuje zarząd od pracowników oraz pracownicy od siebie nawzajem. Dążymy do tego, aby podejmowane decyzje były spójne z naszymi wartościami. Ważne jest nie tylko to, co robimy, ale jak to robimy. W codziennej pracy jest to swoisty kompas wskazujący właściwy kierunek postępowania każdemu z nas.



Więcej informacji o modelu zachowań i wartości w Grupie mBanku zostało przedstawione w rozdziale 7. Odpowiedzialna firma.

1.8. Mapa interesariuszy

[G4-26] Przeprowadzona w połowie 2015 roku identyfikacja i ocena interesariuszy wskazała, w ramach większych kategorii, kilkunastu najważniejszych interesariuszy, którzy zostali przedstawieni na poniższym schemacie.



Więcej informacji o interesariuszach mBanku zostało przedstawione w rozdziale 9. O raporcie.

1.9. Informacje dla inwestorów

Poniższa tabela przedstawia podstawowe dane na temat akcji mBanku:

| Dane na temat akcji mBanku | 2015 | 2016 |
|---|------------|------------|
| Cena akcji na zamknięciu ostatniej sesji w roku | 314,0 | 335,3 |
| Łączna liczba akcji | 42 238 924 | 42 280 127 |
| Wskaźnik P/E | 10,2 | 11,6 |
| Wskaźnik P/BV | 1,1 | 1,1 |
| Maksymalna cena akcji | 505,0 | 393,0 |
| Minimalna cena akcji | 294,7 | 268,15 |
| Kapitalizacja (mld zł) | 13,3 | 14,2 |
| Średni wolumen obrotu (mln zł) | 12,2 | 8,8 |
| Dywidenda na akcję | - | - |

Struktura akcjonariatu oraz notowania akcji mBanku na Giełdzie Papierów Wartościowych (GPW)

Akcjonariusze mBanku

[G4-7] Od 1994 roku strategicznym akcjonariuszem mBanku jest Commerzbank AG. Jego udział wzrastał od 21,0% w 1995 roku poprzez 50,0% w 2000 roku do poziomu 72,2% w 2003 roku. Począwszy od 2005 roku udział ten nieznacznie zmalał w związku z realizacją programów opcji menedżerskich w Banku.

Na koniec 2016 roku Commerzbank AG posiadał 69,4% akcji i głosów na walnym zgromadzeniu. Pozostałe 30,6% akcji znajduje się w wolnym obrocie (free float) z dominującym udziałem inwestorów finansowych (głównie polskie fundusze emerytalne oraz polskie i zagraniczne fundusze inwestycyjne). Jedyнным inwestorem, który przekracza próg 5% ogólnej liczby głosów na walnym zgromadzeniu jest Nationale Nederlanden Otwarty Fundusz Emerytalny. Według danych agencji Bloomberg posiadał on 5,05% ogólnej akcji i głosów na Walnym Zgromadzeniu mBanku. Istotnym akcjonariuszem jest również Otwarty Fundusz Emerytalny Aviva BZ WBK, który posiada około 4,9% akcji mBanku.

Notowania akcji mBanku w 2016 roku

Kluczowe parametry charakteryzujące akcje mBanku:

- wartość nominalna 1 akcji: 4,00 zł;
- zarejestrowany kapitał akcyjny: 169 121 tys. zł, w całości opłacony;
- akcje mBanku są notowane na Giełdzie Papierów Wartościowych (GPW) od 1992 roku;
- akcje Banku są składową indeksów GPW: WIG, WIG-Poland, WIG20, WIG30 i WIG-Banki; ponadto akcje wchodziły w skład indeksów pochodnych opartych na WIG20.

W 2016 roku liczba akcji mBanku wzrosła łącznie o 41 203 akcji wyemitowanych w ramach realizacji programu motywacyjnego. W efekcie nowych emisji zarejestrowany kapitał akcyjny wzrósł o 164,8 tys. zł.

Notowania akcji mBanku w 2016 roku podlegały znacznym wahaniom i należy je analizować w kontekście sytuacji na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie i notowań innych banków.

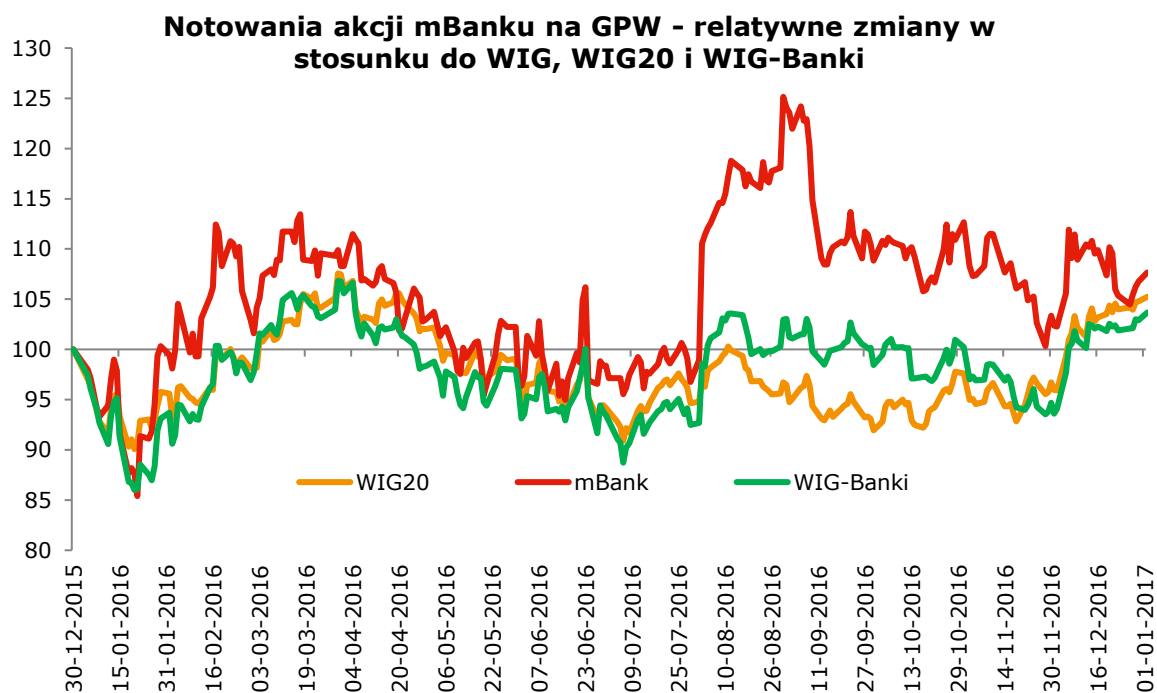
Rok 2016 był burzliwym okresem dla inwestorów giełdowych. Na sytuację na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie wpływały zarówno wydarzenia w kraju, jak i czynniki zewnętrzne. Spośród tych pierwszych uwagę inwestorów przyciągały rozważania na temat przyszłości Otwartych Funduszy Emerytalnych, obniżka w styczniu 2016 roku przez agencję ratingową S&P oceny wiarygodności kredytowej Polski i obawy, że pozostałe agencje mogą podjąć analogiczne akcje ratingowe, konieczność znaczącej weryfikacji optymistycznych prognoz rozwoju gospodarczego z początku roku, zmiany w składzie zarządów i rad nadzorczych szeregu spółek kontrolowanych przez Skarb Państwa, a także spekulacje na temat ratowania kopalń ze środków spółek energetycznych. Na te czynniki nałożyły się obawy przed konsekwencjami Brexitu, wybory prezydenckie w USA, perspektywa podwyżek stóp procentowych przez amerykański bank centralny Fed oraz problemy banków włoskich i niepokój, czy otrzymają one wsparcie ze strony państwa. Na notowania banków w Polsce dodatkowo miały wpływ propozycje polityków w zakresie rozwiązania kwestii walutowych kredytów mieszkaniowych, obawy o skutki wprowadzonego od lutego 2016 roku podatku od niektórych instytucji finansowych oraz procesy konsolidacji w sektorze bankowym, w szczególności finalizacja jednej z największych transakcji finansowych w ostatnich latach – nabycia przez PZU i Polski Fundusz Rozwoju 32,8% pakietu akcji Pekao S.A. od Unicredit.

Decyzjom inwestycyjnym towarzyszyła niepewność, a nastroje inwestorów zmieniały się diametralnie pod wpływem różnorodnych informacji. Przykładem była masowa wyprzedaż akcji po zaskakujących wynikach czerwcowego referendum w Wielkiej Brytanii oraz gwałtowne reakcje inwestorów na projekty ustaw dotyczących walutowych kredytów mieszkaniowych przedstawiane przez Kancelarię Prezydenta RP. W 2016 roku obroty na rynku akcji były o 10% mniejsze niż rok wcześniej. Niepewność wpłynęła również na niewielką liczbę debiutów na GPW. W 2016 roku na Głównym Rynku zadebiutowało 19 spółek (wliczając w to przejścia z NewConnect), lecz w związku z wycofaniem niektórych spółek z warszawskiego parkietu, po raz pierwszy w historii GPW w ciągu roku nie zwiększyła się liczba notowanych spółek.

W 2016 roku indeks WIG wzrósł o 11,3%. Był to bardzo dobry rok dla posiadaczy akcji średnich spółek - indeks mWIG40 wzrósł o 18,2%. Indeks największych spółek WIG-20 zyskał w ciągu roku 4,8%, a indeks sWIG80, obejmujący 80 małych spółek notowanych na Głównym Rynku GPW wzrósł o 7,9%. Na tym tle gorzej wypadł Indeks WIG-Banki, który na koniec 2016 roku był wyższy o 2,9% w stosunku do końca 2015 roku.

Cena akcji mBanku na zamknięciu ostatniej sesji giełdowej w 2016 roku wyniosła 335,25 zł i była o 6,8% wyższa niż przed rokiem. Kapitalizacja spółki w ciągu roku wzrosła o 0,9 mld zł i na koniec roku wyniosła 14,2 mld zł. Wśród banków notowanych na GPW wyższy wzrost notowań w 2016 roku odnotowały tylko ING BSK oraz BZ WBK.

Spadek notowań akcji mBanku w styczniu 2016 roku był reakcją inwestorów na prezydencki projekt ustawy o sposobach przywrócenia równości stron niektórych umów kredytu i umów pożyczki, zakładający przewalutowanie walutowych kredytów mieszkaniowych po kursie sprawiedliwym oraz zwrot spreadów. Z kolei gwałtowny wzrost notowań akcji Banku w sierpniu to skutek entuzjastycznej reakcji inwestorów po zaprezentowaniu 2 sierpnia przez Kancelarię Prezydenta RP nowego projektu ustawy dotyczącej zwrotu spreadów walutowych od kredytów mieszkaniowych w walucie, który nie zakłada przymusowego przewalutowania kredytów. Korekta trendu i wyprzedaż akcji mBanku w dniach 8-12 września wynikała z faktu, że po silnym wzroście notowań akcji mBanku, wskaźniki „cena / wartość księgowa” oraz „cena / zysk” zawierały nieuzasadnioną premię w stosunku do innych banków z indeksu WIG-Banki.



Zmiana notowań akcji mBanku na tle indeksów WIG-Banki i EURO STOXX Banks

| Zmiana | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|------------------------|--------|-------|--------|-------|
| mBank | +53,4% | -0,4% | -36,9% | +6,8% |
| Indeks WIG-Banki | +20,5% | -0,7% | -23,5% | +2,9% |
| EURO STOXX Banks Index | +25,9% | -4,9% | -4,9% | -8,1% |

Relacje Inwestorskie mBanku

mBank szczególnie dużo uwagi poświęca zapewnieniu dobrej komunikacji z inwestorami i analitykami. Za relacje inwestorskie opowiada Departament Relacji Inwestorskich i Strategii Grupy, który współpracując z Zarządem Banku i różnymi jednostkami organizacyjnymi Banku, dba o to by zainteresowane strony otrzymywały właściwe i kompletne informacje o Grupie mBanku.

W 2016 roku inwestorzy i analitycy giełdowi uczestniczyli w czterech konferencjach wynikowych, zarówno bezpośrednio, jak i przez Internet. Każdorazowo w takiej konferencji uczestniczy około dwudziestu przedstawicieli domów maklerskich oraz inwestorów. Wszystkie spotkania z Zarządem przy okazji publikacji rezultatów kwartalnych były transmitowane online w języku polskim i angielskim, a także udostępniane na stronach Banku.

Relacje z analitykami, akcjonariuszami i potencjalnymi inwestorami są również wzmacniane poprzez spotkania podczas konferencji w Polsce i poza jej granicami. W 2016 roku mBank uczestniczył w czterech konferencjach w Warszawie, trzech zagranicznych konferencjach oraz zorganizował indywidualne spotkania inwestorów instytucjonalnych z przedstawicielami Zarządu Banku po wynikach I kwartału 2016 roku. Ponadto Bank dwukrotnie zorganizował roadshow w Stanach Zjednoczonych oraz czterokrotnie w Europie (w tym po raz pierwszy w Estonii). W ciągu roku, oprócz spotkań podczas konferencji i roadshow, w Banku odbywały się indywidualne spotkania inwestorów i analityków z przedstawicielami Zarządu i/lub zespołem Relacji Inwestorskich.

Jak co roku, w 2016 roku odbyły się również dwa przeglądy będące elementem regularnych spotkań z agencjami ratingowymi oraz kilka telekonferencji z agencjami ratingowymi.

Analitycy i inwestorzy mBanku są na bieżąco informowani o ważnych wydarzeniach w Grupie mBanku poprzez comiesięczny Newsletter oraz wiadomości wysyłane drogą elektroniczną.

Internetowy serwis relacji inwestorskich (<http://www.mbank.pl/relacje-inwestorskie/>), zaprojektowany z myślą o inwestorach i analitykach, zarówno polsko-, jak i anglojęzycznych, zapewnia aktualne, pogrupowane tematycznie informacje m.in. o wynikach finansowych Grupy mBanku, akcjonariacie, walnych zgromadzeniach, ratingach i notowaniach akcji mBanku na GPW. Można tam przejrzeć raporty bieżące i okresowe oraz zapoznać się z konsensusem prognozowanych wyników Grupy. Specjalna interaktywna aplikacja klasy Business Intelligence - Analizer mBanku, umożliwia szybki i sprawny przegląd wyników finansowych i danych biznesowych Grupy mBanku. Specjalna sekcja dla nowych inwestorów zawiera factsheet i prezentację przedstawiającą podstawowe informacje o Grupie mBanku, pytania i odpowiedzi (FAQ) oraz szczegóły Strategii „mobilny bank”.

1.10. Ratingi mBanku i mBanku Hipotecznego

Rating przyznany przez agencję Fitch Ratings

W dniu 7 marca 2016 roku agencja Fitch Ratings podwyższyła długoterminowy rating mBanku dla waluty zagranicznej z „BBB-” do „BBB” oraz krótkoterminowy rating dla waluty zagranicznej (short-term foreign currency IDR) z poziomu „F3” do „F2”. Perspektywa dla ratingu długoterminowego jest stabilna. Poprawa ratingu mBanku była związana z podwyższeniem ratingu długookresowego Commerzbanku z poziomu „BBB” do „BBB+”. W ocenie agencji Fitch istnieje wysokie prawdopodobieństwo wsparcia mBanku ze strony Commerzbanku w razie ewentualnej potrzeby.

Samodzielny rating mBanku, czyli viability rating, będący oceną wiarygodności finansowej mBanku na podstawie takich czynników jak profil biznesowy, zarządzanie i strategia, profil ryzyka, wyniki finansowe i otoczenie zewnętrzne, w 2016 roku nie uległ zmianie i pozostaje na poziomie „bbb-”.

W dniu 18 stycznia 2017 roku agencja Fitch potwierdziła wszystkie ratingi i perspektywę ratingu długoterminowego mBanku na dotychczasowych poziomach.

| Fitch Ratings – oceny mBanku | |
|--|----------------------------|
| Rating długoterminowy podmiotu (Long-term IDR) | BBB (perspektywa stabilna) |
| Rating krótkoterminowy (Short-term IDR) | F2 |
| Viability rating | bbb- |
| Rating wsparcia | 2 |
| Rating dla emisji długu niezabezpieczonego w ramach Programu Emisji Euroobligacji (EMTN) | BBB |

Akcja ratingowa w dniu 7 marca 2016 roku objęła również mBank Hipoteczny. Rating długoterminowy mBanku Hipotecznego został podwyższony z „BBB-” do „BBB” a rating krótkoterminowy z „F3” do „F2”. Ratingi listów zastawnych emitowanych przez mBank Hipoteczny zostały podniesione z „BBB” do „BBB+”. W dniu 1 lipca 2016 roku agencja Fitch podniosła rating hipotecznych listów zastawnych do poziomu „A” z perspektywą pozytywną. W dniu 20 grudnia agencja Fitch, w związku z przyjęciem zmodyfikowanych kryteriów ratingu listów zastawnych, potwierdziła rating dla programu hipotecznych listów zastawnych mBanku Hipotecznego na poziomie „A” z perspektywą pozytywną. Ponadto w dniu 18 stycznia 2017 roku agencja Fitch potwierdziła oceny ratingowe mBanku Hipotecznego.

Oceny długo- i krótkoterminowe mBanku Hipotecznego odpowiada ratingowi mBanku, co świadczy o roli tej spółki dla mBanku.

Fitch Ratings – oceny mBanku Hipotecznego

| | |
|---|----------------------------|
| Rating długoterminowy podmiotu (Long-term IDR) | BBB (perspektywa stabilna) |
| Rating krótkoterminowy (Short-term IDR) | F2 |
| Rating wsparcia | 2 |
| Ratingi hipotecznych listów zastawnych wyemitowanych przez mBank Hipoteczny | A |

Rating przyznany przez agencję S&P Global Ratings

W dniu 3 lutego 2016 roku agencja S&P Global Ratings (S&P) potwierdziła oceny ratingowe mBanku na poziomie „BBB” dla ratingu długoterminowego (long-term counterparty credit rating) i „A2” dla ratingu krótkoterminowego (short-term counterparty credit rating), zmieniając perspektywę ratingu ze stabilnej na negatywną, w związku z analogiczną zmianą perspektywy ryzyka sektora bankowego w Polsce. Agencja uznała wówczas, że zdolność sektora bankowego do absorpcji strat i jego odporność na wstrząsy może się zmniejszyć w ciągu najbliższych dwóch lat w związku z wprowadzeniem podatku bankowego, wzrostem kosztów regulacyjnych, a także potencjalnymi kosztami związanymi z rozważanym rozwiązaniem prawnymi w kwestii kredytów walutowych, co zwiększy presję na rentowność sektora bankowego w otoczeniu niskich stóp procentowych.

W dniu 11 marca 2016 roku agencja S&P zmieniła perspektywę ratingu mBanku z negatywnej na stabilną w związku z analogiczną zmianą perspektywy ratingu dla Commerzbanku AG.

W dniu 15 grudnia 2016 roku rating długoterminowy mBanku został umieszczony na liście „CreditWatch positive”, czyli na liście obserwacyjnej pod kątem możliwości podwyższenia ratingu. Wynikało to z analogicznej akcji ratingowej agencji wobec Commerzbanku, w związku z przeprowadzaną przez S&P analizą możliwości zaliczenia niektórych instrumentów długu podporządkowanego do buforu ALAC (additional loss-absorbing capacity) określającego dodatkową zdolność do absorpcji strat w ramach regulacji dotyczących uporządkowanej likwidacji banków.

S&P Global Ratings – oceny mBanku

| | |
|--|--|
| Długookresowa ocena depozytów | BBB (na liście obserwacyjnej „CreditWatch positive”) |
| Rating krótkoterminowy | A-2 |
| Ocena samodzielna (SACP) | bbb- |
| Rating dla emisji długu niezabezpieczonego w ramach Programu Emisji Euroobligacji (EMTN) | BBB |

Rating przyznany przez agencję Moody's oparty na publicznie dostępnych informacjach

Oceny agencji Moody's dla mBanku oparte są wyłącznie na publicznie dostępnych informacjach, a Bank nie bierze udziału w procesie ratingowym, posiadając status „non-participating issuer”. W 2016 roku, zarówno poziom ocen ratingowych, jak i perspektywa ratingu nie uległy zmianie.

| Moody's – oceny mBanku na podstawie publicznie dostępnych informacji | |
|---|------------------------------|
| Długookresowa ocena depozytów | Baa2 (perspektywa stabilna)* |
| Rating krótkoterminowy | Prime-2 |
| Rating dla długu niezabezpieczonego | Baa3 |
| Ocena ryzyka kontrahenta | Baa1 (cr)/ P-2 (cr) |

* Rating oparty wyłącznie na publicznie dostępnych informacjach.

Zestawienie ratingów Polski, mBanku i Commerzbanku

Poniższe zestawienie pokazuje porównanie ratingów długoterminowych dla mBanku, Commerzbanku (non-preferred senior unsecured debt) i Polski według stanu na 31 grudnia 2016 roku.

| Agencja ratingowa | Polska | mBank S.A. | Commerzbank AG |
|--------------------------|---------------|----------------------------|-----------------------------|
| Fitch Ratings | A- (stab.) | BBB (stab.) | BBB+ (stab.) |
| Standard & Poor's | BBB+ (stab.) | BBB (CreditWatch positive) | BBB+ (CreditWatch positive) |
| Moody's | A2 (neg.) | Baa2 (stab.) | Baa1 (stab.) |

W nawiasach podana perspektywa ratingu: *stab.* – stabilna, *neg.* – negatywna - *CreditWatch positive* – ocena na liście obserwacyjnej pod kątem możliwości podwyższenia.

2. Otoczenie Grupy mBanku

2.1. Otoczenie makroekonomiczne

Gospodarka i sektor bankowy w Polsce

| Wskaźniki makroekonomiczne | 2016 | Parametry sektora bankowego | 2016 |
|----------------------------------|---------|--------------------------------|--------|
| Realny wzrost PKB (prognoza) | 2,8% | Bazowa stopa procentowa | 1,5% |
| Nominalny PKB per capita (EUR) | 11 200* | Wskaźnik kredyty/depozyty | 98,9% |
| PKB per capita w PPS (EU-28=100) | 69%* | Wskaźnik NPL | 7,0% |
| Średnia roczna stopa inflacji | -0,6% | Łączny współczynnik kapitałowy | 17,6%* |
| Stopa bezrobocia | 6,3% | Zwrot na aktywach (ROA) netto | 0,8% |
| Populacja | 38 mln | Zwrot na kapitale (ROE) netto | 7,8% |

Źródło: GUS, Eurostat, Komisja Nadzoru Finansowego.

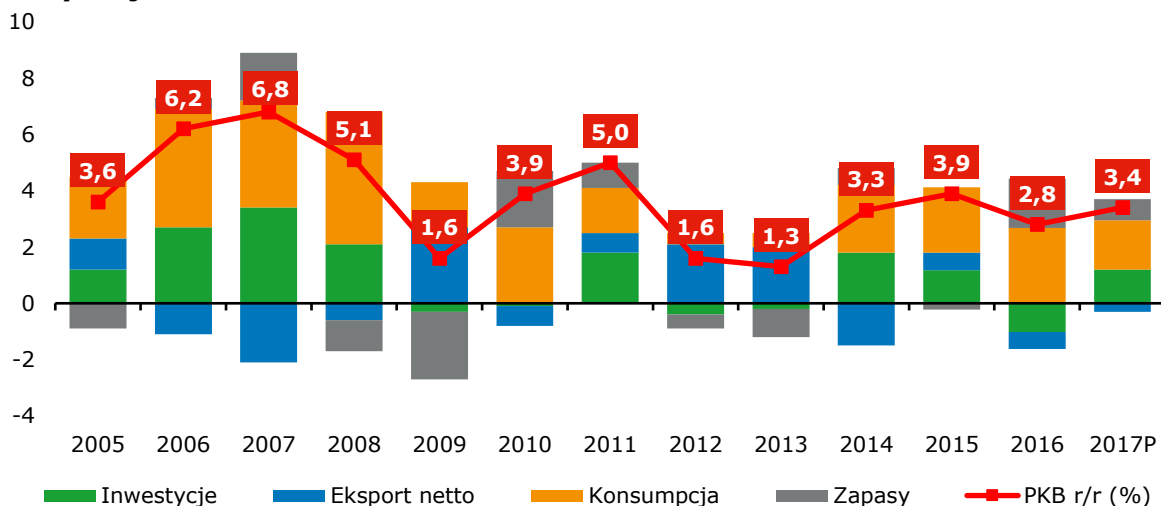
* Dane na dzień 30 września 2016 roku.

Podsumowanie zmian

Rok 2016 obfitował w wydarzenia i był czasem zmian. Obok zaskakujących rozstrzygnięć w sferze politycznej (wybory w USA, referendum w Wielkiej Brytanii), przyniósł także rozwianie obaw o pogłębienie tendencji deflacyjnych w wielu gospodarkach i powrót wiary w możliwość szybkiego wzrostu w gospodarce światowej. Ze zmianami politycznymi rynki finansowe wiążą wiele nadziei, jest jednak stanowczo za wcześnie, by oceniać ich wpływ na gospodarkę światową.

Dla polskiej gospodarki był to okres spowolnienia – według wstępnych danych, PKB wzrósł w 2016 roku o 2,8% (wobec 3,9% w poprzednim roku) – stanowczo poniżej oczekiwań z początku roku. W istocie, duża część 2016 roku upłynęła pod znakiem rewizji prognoz wzrostu w dół, a każdy kolejny kwartał (za wyjątkiem ostatniego) okazał się słabszy od oczekiwań. Spadkowa trajektoria wzrostu ukrywa jeszcze jedną wyraźną tendencję – przesunięcie ekonomicznego środka ciężkości z inwestycji w kierunku konsumpcji prywatnej. Należy bowiem podkreślić, że zmiana kompozycji wzrostu w 2016 roku nie ma precedensu w ostatnich latach: w IV kwartale konsumpcja prywatna wzrosła o około 4-4,1%, podczas gdy inwestycje spadły o ponad 5%; dla porównania, na koniec 2015 roku analogiczne wskaźniki wynosiły +3,1% i +4,5% rok do roku. Innymi słowy, różnica między wkładami konsumpcji prywatnej i inwestycji do wzrostu PKB wzrosła z 0,4 p.p. do rekordowego 3,6-3,7 p.p. w II połowie 2016 roku. Zmiany w pozostałych kategoriach, tj. większy wkład spożycia publicznego i zmiany zapasów, były tylko tłem dla tych głównych trendów.

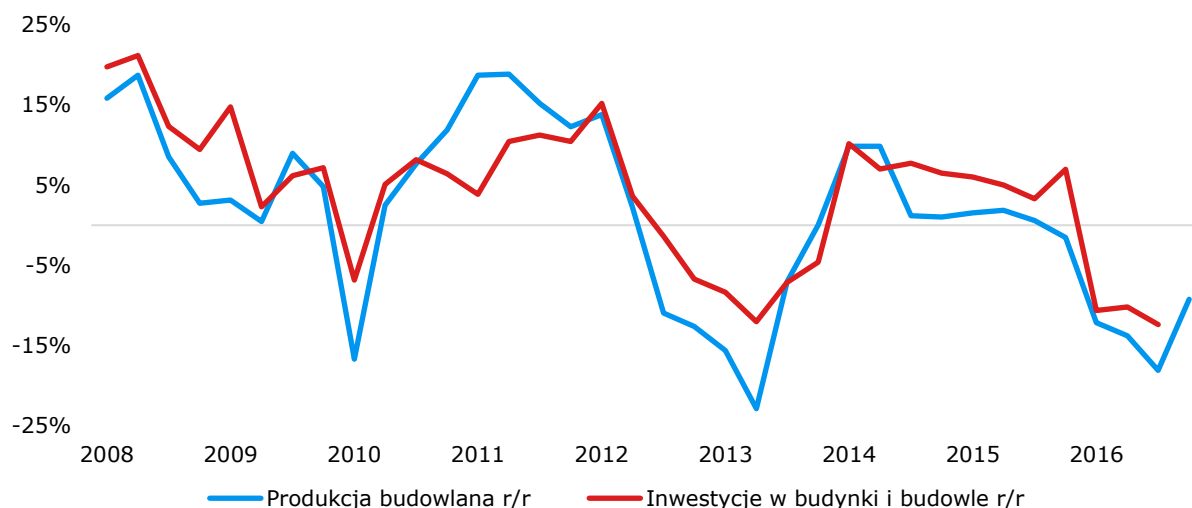
Kontrybucje do wzrostu PKB



Przyspieszenie konsumpcji prywatnej nie było zaskoczeniem – jej dynamika wzrosła z 3,2% na początku roku do około 4,1% w ostatnim kwartale. O fundamentalnych powodach dla wzrostu konsumpcji napisano już wiele, ale warto powtórzyć najważniejsze: szybki wzrost płac realnych wynikający z niskiej inflacji (deflacji przez większą część roku) i postępującej nierównowagi popytu i podaży na polskim rynku pracy (przedsiębiorstwa zgłaszają coraz większe trudności ze znalezieniem pracowników); wypłaty świadczeń z programu 500+ stanowiące około 40% przyrostu dochodów gospodarstw domowych; dalsza poprawa sentymentu gospodarstw domowych, których optymizm – według części miar – znajduje się obecnie na rekordowych poziomach.

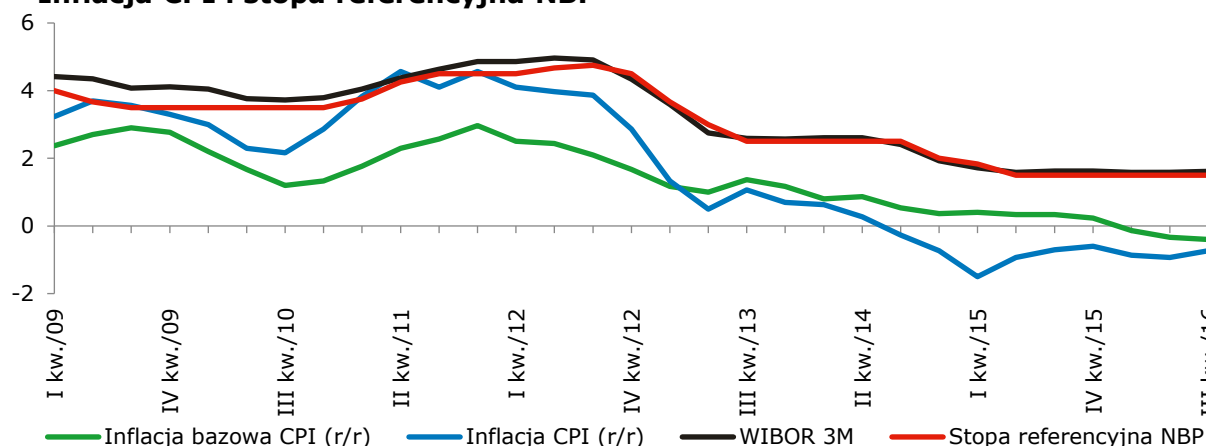
W przypadku inwestycji głęboki spadek nakładów – -7,7% w III kwartale to najniższy wynik od ponad 15 lat – był efektem nawarstwienia wielu niezależnych od siebie czynników. Po pierwsze, zakończenie wydatkowania środków UE z poprzedniego budżetu w połączeniu ze zwyczajowym opóźnieniem w przygotowywaniu nowych przedsięwzięć spowodowało powstanie inwestycyjnej luki, widocznej szczególnie w działalności jednostek samorządu terytorialnego i w spółkach kolejowych. Po drugie, przerwa w wydatkowaniu środków UE spowodowała również spadek inwestycji prywatnych, dodatkowo wzmocniony wzrostem niepewności dotyczącej otoczenia regulacyjno-podatkowego i perspektyw gospodarki światowej. Po trzecie, nad inwestycjami w infrastrukturę liniową (wodociągową, kanalizacyjną, energetyczną) przez cały rok wisiło widmo zmian regulacyjnych, których efektem był spadek inwestycji sektora o połowę.

Produkcja i inwestycje budowlane



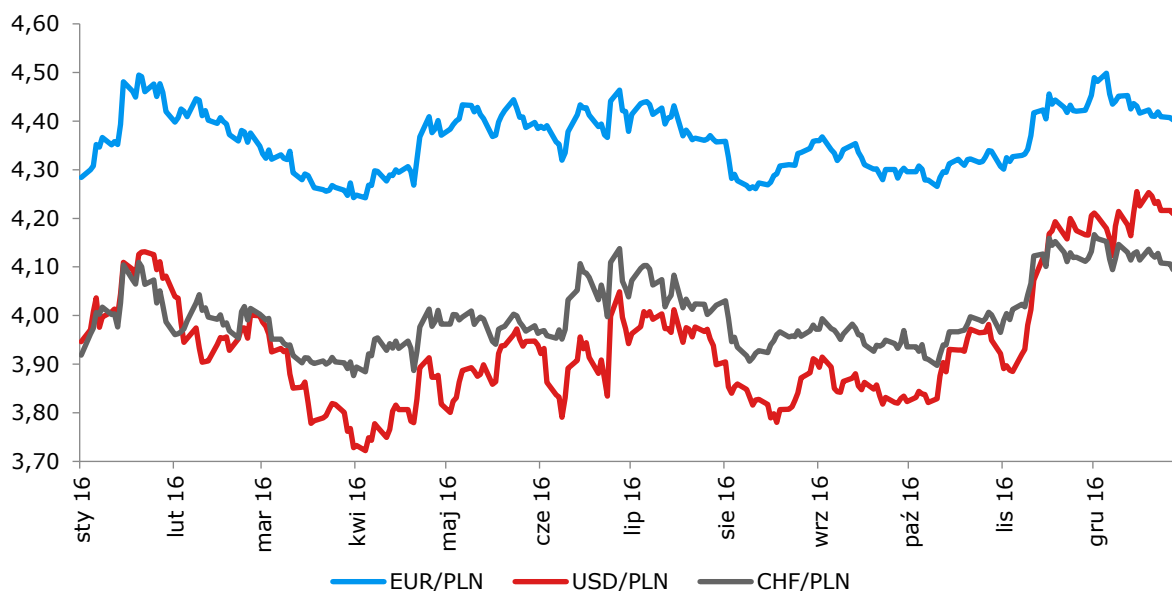
W 2016 roku inflacja pozostawała ujemna – średnioroczna dynamika to -0,6% rok do roku, a zatem jedynie nieznacznie wyższa od zanotowanej rok wcześniej. Bezprecedensowy w historii Polski okres deflacji zakończył się dopiero w IV kwartale, kiedy to wzrost cen ropy naftowej, umocnienie dolara i efekty bazowe (przy pewnym dodatkowym wkładzie droższej żywności) wywindowały inflację do 0,8% rok do roku na koniec roku. Okres uporczywej deflacji i spowolnienia gospodarczego Rada Polityki Pieniężnej obserwowała ze spokojem, przyjmując optykę średnioterminową i akcentując przejściowy charakter i deflacji, i spowolnienia. Dzięki temu stopy procentowe przez cały 2016 rok zostały utrzymane bez zmian, a retoryka RPP tylko w niewielkim stopniu podlegała modyfikacjom w miarę napływu nowych, najpierw pesymistycznych, a później już optymistycznych danych.

Inflacja CPI i stopa referencyjna NBP



W całym 2016 roku złoty był słabszy niż w 2015 – w istocie rzeczy, pomijając pierwszy tydzień, każdego dnia EUR/PLN znajdował się wyżej niż w analogicznym dniu poprzedniego roku. 2016 rok rozpoczął się od skokowego osłabienia złotego związanego z obcięciem ratingu Polski przez agencję S&P oraz eskalacją ryzyka politycznego. W lutym i marcu poprawa percepcji polskich aktywów przez inwestorów i bardzo korzystne warunki dla rynków wschodzących (łagodna retoryka i działania banków centralnych) doprowadziły do solidnego umocnienia złotego. Ponowna słabość polskich aktywów w II kwartale to konsekwencja niekorzystnej mieszanki czynników krajowych (spekulacje dotyczące ustawodawstwa w sprawie kredytów walutowych) i zagranicznych (awersja do rynków wschodzących, brytyjskie referendum w sprawie opuszczenia Unii Europejskiej). II połowa roku przebiegała już pod dyktando wyborów prezydenckich w USA i bezpośrednio po nich notowania złotego ponownie (po raz trzeci w ciągu roku) osiągnęły poziom 4,50 za EUR. Ze względu na poważne umocnienie dolara po wyborach w USA, USD/PLN sięgnął 4,30 – w odniesieniu do dolara złoty był zatem najsłabszy od ponad dekady.

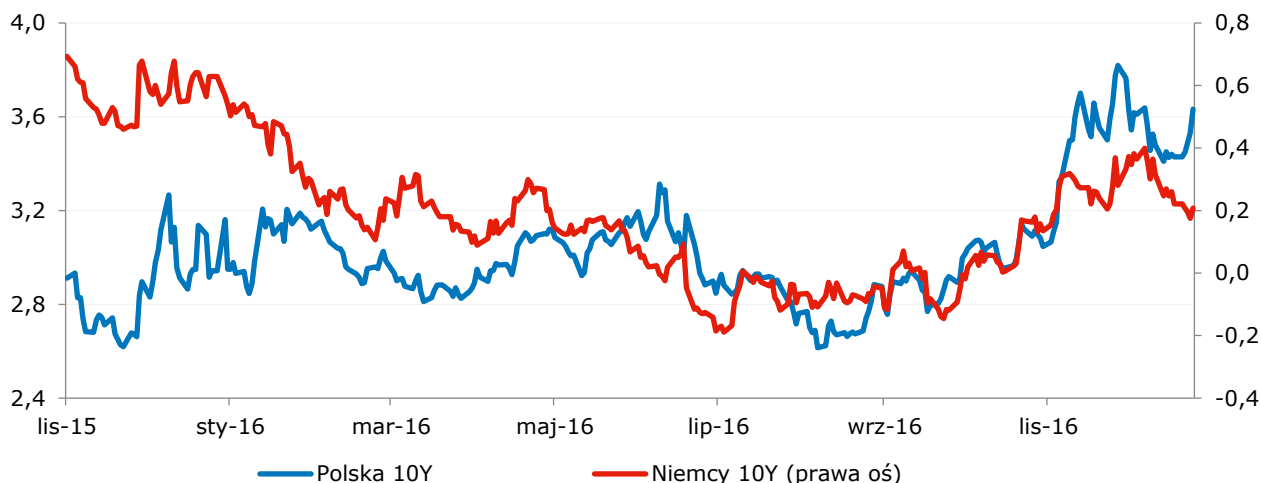
Kursy walutowe w 2016 roku



Podobną huśtawkę nastrojów przeżywał w 2016 roku rynek skarbowych papierów wartościowych (SPW). Rentowności polskich obligacji skarbowych wzrosły w ciągu roku: z 1,62% do 2,03% dla obligacji 2-letnich, z 2,23% do 2,88% dla obligacji 5-letnich i z 2,94% do 3,63% dla obligacji 10-letnich. Podobnie, jak w przypadku złotego, popyt na polskie obligacje był uwarunkowany czynnikami krajowymi i zagranicznymi. W szczególności, pod koniec roku krajowy rynek obligacji okazał się wrażliwy na wzrost oczekiwań dotyczących wzrostu gospodarczego i inflacji, zarówno w Polsce, jak i na świecie. W konsekwencji, wzrosła zarówno stopa wolna od ryzyka (tj. rentowności obligacji w Niemczech i w Stanach Zjednoczonych), jak

i tzw. spread pomiędzy rentownościami polskich SPW a rentownościami papierów niemieckich i amerykańskich o analogicznej zapadalności. Większy optymizm wobec gospodarki polskiej i napływ środków na rynki wschodzące przyniósł także ożywienie warszawskiemu rynkowi kapitałowemu – na koniec 2016 roku główne indeksy giełdowe były o około 10% wyższe niż na początku.

Rentowność obligacji



Gospodarka i sektor bankowy w Czechach

| Wskaźniki makroekonomiczne | 2016 | Parametry sektora bankowego | 2016 |
|----------------------------------|----------|--------------------------------|--------|
| Realny wzrost PKB (prognoza) | 2,2% | Bazowa stopa procentowa | 0,05% |
| Nominalne PKB per capita (EUR) | 16 400* | Wskaźnik kredyty/depozyty | 78,3% |
| PKB per capita w PPS (EU-28=100) | 87%* | Wskaźnik NPL | 4,8% |
| Średnia roczna stopa inflacji | 0,6% | Łączny współczynnik kapitałowy | 17,7%* |
| Stopa bezrobocia | 4,0% | Zwrot na aktywach (ROA) | 1,4%* |
| Populacja | 10,6 mln | Zwrot na kapitale (ROE) | 15,3%* |

Źródło: Eurostat, Česká národní banka (ČNB).

* Dane skumulowane za 9 miesięcy (na dzień 30 września 2016 roku) albo najnowsze dostępne.

PKB, inflacja, stopy procentowe i kurs walutowy

Oczekuje się, że wzrost gospodarczy w Czechach spowolnił do 2,2% w 2016 roku z 4,5% odnotowanego w 2015 roku, głównie ze względu na spadek inwestycji powiązany z cyklem wydatkowania funduszy unijnych. W przeciwieństwie do tego komponentu, solidną pozytywną kontrybucję zapewniły konsumpcja prywatna i popyt zagraniczny. Prognozuje się, że wzrost PKB wzrośnie do 2,6% w 2017 roku i 2,7% w 2018 roku, na bazie odbudowy aktywności inwestycyjnej, a także wsparcia ze strony wciąż silnej konsumpcji krajowej.

W dniu 7 listopada 2013 roku Narodowy Bank Czech (CNB) zobowiązał się sprzedawać czeską koronę i kupować euro w ilości koniecznej do powstrzymania aprecjacji czeskiej waluty wykraczającej poza historycznie niski poziom 27 koron czeskich za euro, podczas gdy kurs może kształtować się swobodnie po słabszej stronie wobec ustalonego progu. Od tamtej pory, zarząd banku centralnego wielokrotnie potwierdzał ważność swojego zobowiązania kursowego. Na ostatnim posiedzeniu w dniu 2 lutego 2017 roku, stwierdzono ponownie, iż CNB nie zaprzestanie używania kursu walutowego jako instrumentu polityki monetarnej przed II kwartałem 2017 roku.

W latach 2013-2016 stopy procentowe w Czechach pozostawały na niezmiennym poziomie, a stopa bazowa wynosiła 0,05%.

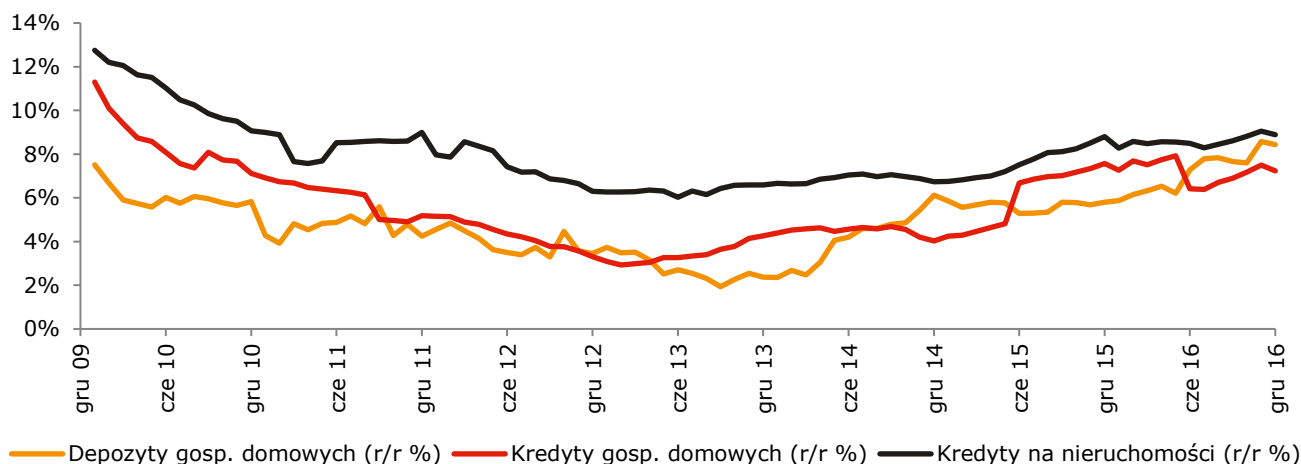
Wzrost cen konsumpcyjnych rok do roku wyniósł 2,1% w grudniu 2016 roku i był znacząco wyższy w porównaniu do -0,1% odnotowanego w ostatnim miesiącu 2015 roku. Gwałtowny wzrost inflacji pod koniec roku był spowodowany głównie przez odbicie cen żywności i odwracanie spadkowej dynamiki cen paliw. Średnioroczna inflacja w 2016 roku osiągnęła 0,6% i zwiększyła się o 0,3 p.p. z poziomu 0,3% w roku poprzednim.

Parametry czeskiego rynku pracy uległy dalszej poprawie. Krajowa stopa bezrobocia pozostała najniższa wśród państw Europy Środkowej i Wschodniej (CEE). Jej skorygowany o efekty sezonowe poziom wyniósł 4,0% w grudniu 2016 roku, co stanowiło spadek o 1,1 p.p. rok do roku.

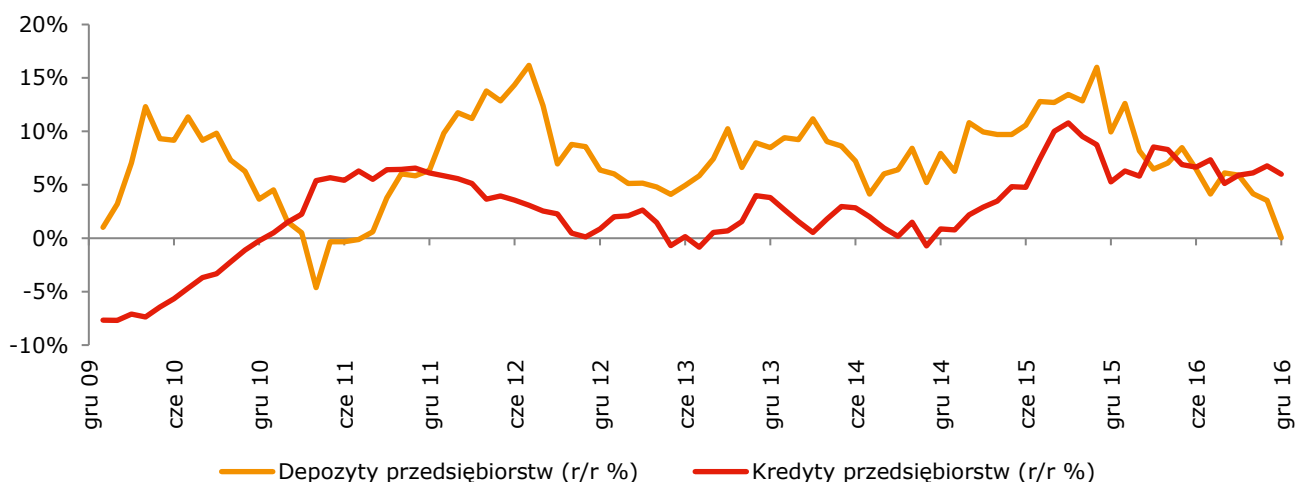
Sektor bankowy

Korzystny rozwój czeskiego sektora finansowego obserwowany w poprzednich latach był zasadniczo kontynuowany w 2016 roku. Sprzyjające warunki ekonomiczne znalazły odzwierciedlenie we wzroście aktywów banków, którym udało się utrzymać wysoką rentowność i wzmocnić adekwatność kapitałową. Głównym wyzwaniem dla czeskich banków jest środowisko trwale niski stóp procentowych, powodujące presję na marże kredytowe. Profil finansowania i płynność sektora nadal kształtowały się stabilnie z relacją kredytów do depozytów równą 78,3%. Jakość aktywów pozostała odporna, na co wskazuje dalszy spadek wskaźnika kredytów z utratą wartości do 4,8% na koniec 2016 roku z 5,8% odnotowanego rok wcześniej. Lepsze wskaźniki ryzyka dla Czech w porównaniu do innych krajów regionu CEE odzwierciedlają stosunkowo silną kondycję krajowego przemysłu i ograniczoną skalę kredytowania w walutach obcych (głównie do klientów korporacyjnych i praktycznie niewystępujące w segmencie detalicznym).

Czechy: Kredyty i depozyty gospodarstw domowych



Rozwój kredytów detalicznych ogółem był w przeważającym stopniu determinowany przez wzrost kredytów hipotecznych, których wolumen zwiększył się o 8,9% w 2016 roku, podczas gdy kredyty konsumpcyjne i pozostałe wykazały niższy przyrost o 4,1% w tym samym okresie. Udział kredytów z utratą wartości w łącznym wolumenie kredytów dla gospodarstw domowych wyniósł 3,2% w grudniu 2016 roku, obniżając się z 4,1% na koniec 2015 roku. Roczne tempo wzrostu depozytów detalicznych przyspieszyło w 2016 roku i osiągnęło w grudniu 8,4%. Jednakże, struktura zapadalności bazy depozytowej istotnie ewoluowała w okresie ostatnich trzech lat, z depozytami dostępnymi na żądanie rosnącymi dwucyfrowo, a depozytami terminowymi spadającymi średnio 5% rocznie.

Czechy: Kredyty i depozyty przedsiębiorstw

Po przytłumionym wzroście wolumenu kredytów korporacyjnych obserwowanym w 2014 roku, ich roczna dynamika przyspieszyła widocznie w czasie 2015 roku i ustabilizowała się na poziomie około 6% w 2016 roku. Udział kredytów z utratą wartości w łącznym wolumenie kredytów dla przedsiębiorstw niefinansowych wykazuje tendencję spadkową od 2011 roku i na koniec 2016 roku wyniósł 5,0% w porównaniu do 5,7% rok wcześniej. Depozyty korporacyjne spowolniły wyraźnie w 2016 roku i ich grudniowy wolumen był praktycznie niezmienny wobec końca 2015 roku.

Gospodarka i sektor bankowy na Słowacji

| Wskaźniki makroekonomiczne | 2016 | Parametry sektora bankowego | 2016 |
|----------------------------------|---------|--------------------------------|--------|
| Realny wzrost PKB (prognoza) | 3,4% | Bazowa stopa procentowa | 0,00% |
| Nominalne PKB per capita (EUR) | 14 700* | Wskaźnik kredyty/depozyty | 98,8% |
| PKB per capita w PPS (EU-28=100) | 77%* | Wskaźnik NPL | 3,8% |
| Średnia roczna stopa inflacji | -0,5% | Łączny współczynnik kapitałowy | 17,7%* |
| Stopa bezrobocia | 9,7% | Zwrot na aktywach (ROA) | 1,1% |
| Populacja | 5,4 mln | Zwrot na kapitale (ROE) | 10,0% |

Źródło: Eurostat, Národná banka Slovenska (NBS).

* Dane skumulowane za 9 miesięcy (na dzień 30 września 2016 roku) albo najnowsze dostępne.

PKB, inflacja i stopy procentowe

Słowacka gospodarka utrzymuje się na ścieżce stabilnego wzrostu. Po silnejwyżce PKB o 3,8% w 2015 roku, oczekuje się, że wzrost wyniósł 3,4% w 2016 roku, poparty wzmocnieniem popytu ze strony gospodarstw domowych i eksportem netto. Chociaż jest mało prawdopodobne, aby przyrost inwestycji prywatnych w pełni skompensował wyraźny spadek inwestycji publicznych w 2016 roku, powiązany z cyklem wydatkowania funduszy unijnych, to prognozuje się, iż całkowite inwestycje powrócą do solidnego tempa wzrostu w 2017 i 2018 roku, dzięki prężnym inwestycjom w przemyśle samochodowym i zwiększeniu wydatków na duże projekty infrastrukturalne. Z kolei, konsumpcja prywatna znajduje się na trajektorii przyspieszenia w 2016 i 2017 roku, korzystając z dalszej poprawy na rynku pracy, przytłumionej inflacji i w konsekwencji przyrostu realnego dochodu do dyspozycji.

Na Słowacji, jako państwie należącym do strefy euro, główna stopa procentowa jest określana przez Europejski Bank Centralny (ECB). W marcu 2016 roku została ona obniżona do 0,00% z poziomu 0,05% utrzymywanego w czasie 2015 roku.

W grudniu 2016 roku stopa inflacji wyniosła 0,2%, w porównaniu ze spadkiem cen konsumpcyjnych na poziomie 0,5% odnotowanym na koniec 2015 roku. Głównymi czynnikami obniżającymi odczyt były

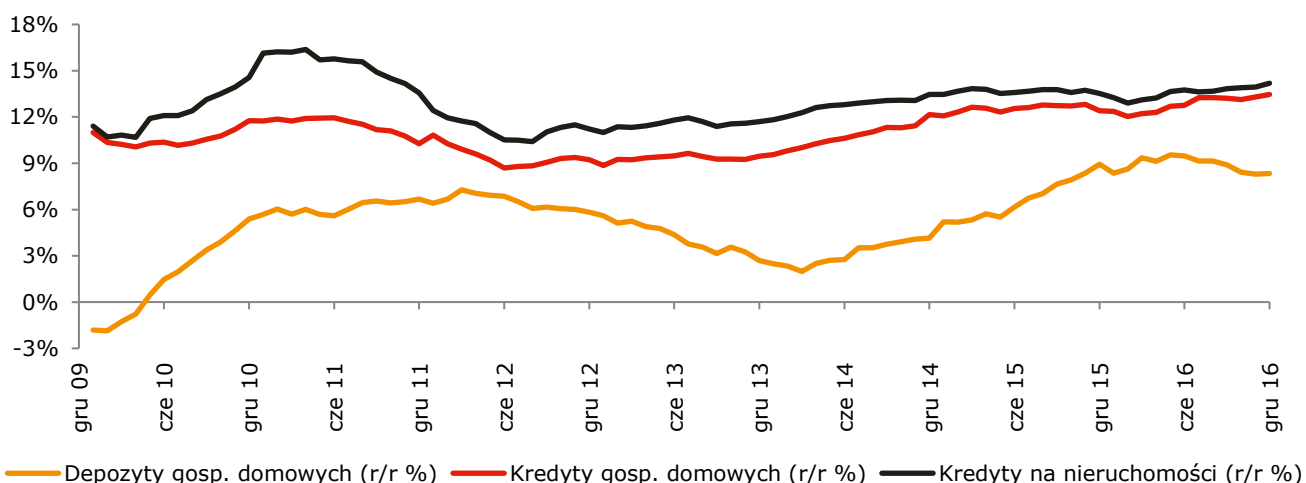
spadające ceny energii i żywności, które przestąpiły rosnące ceny usług. Średnioroczna inflacja w 2016 roku osiągnęła -0,5% i była o 0,2 p.p. niższa wobec -0,3% w 2015 roku.

Od 2014 roku bezrobocie na Słowacji stopniowo maleje wraz z postępującą poprawą w zakresie aktywności gospodarczej i tworzeniem miejsc pracy. Jego skorygowany o efekty sezonowe poziom wyniósł 9,7% w grudniu 2016 roku i był niższy o 1,8 p.p. rok do roku. Jednocześnie, wskaźnik partycypacji będzie stopniowo wzrastał dzięki zachętom dla długotrwale bezrobotnych, aby dołączali do siły roboczej.

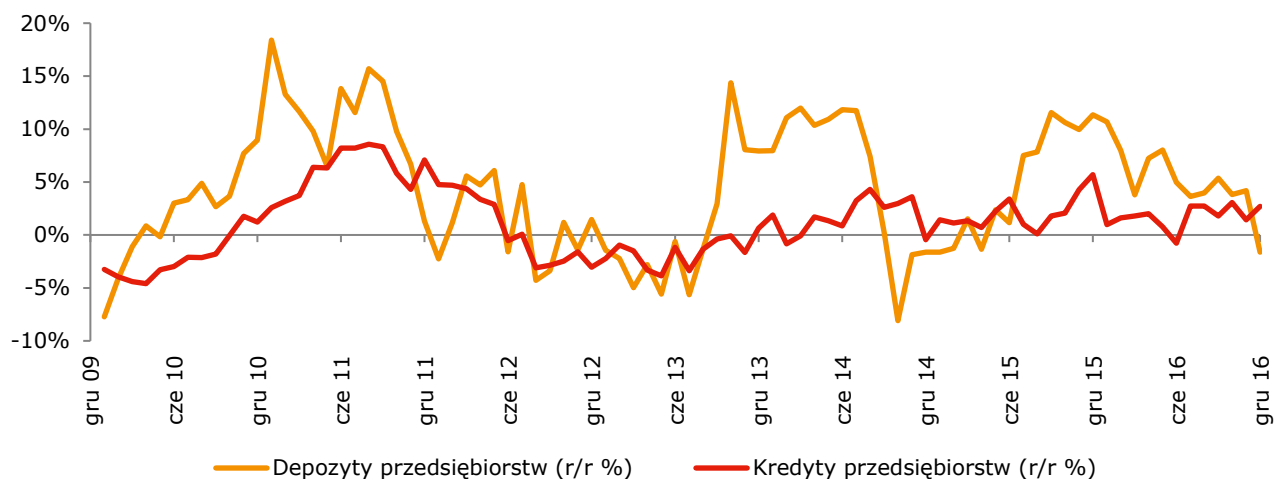
Sektor bankowy

Słowackie banki działały w relatywnie silnym otoczeniu ekonomicznym, ale na ich zyskowność wpływało kilka negatywnych czynników. Historycznie niski poziom stóp procentowych powodował dalszą kompresję marż w sektorze. Dodatkowo, po wprowadzeniu ustawowego ograniczenia dla wysokości prowizji za wcześniejszą spłatę kredytów mieszkaniowych od 21 marca 2016 roku, marże na kredytach detalicznych malały w przyspieszonym tempie. W konsekwencji, rentowność słowackiego sektora bankowego poprawiła się w 2016 roku tylko dzięki jednorazowemu zyskowi z transakcji Visa. Wraz z silnym wzrostem akcji kredytowej, całkowity wskaźnik kredytów do depozytów zwiększał się stopniowo i na koniec 2016 roku przekroczył 98%. Jednakże, adekwatność kapitałowa słowackiego sektora pozostała wśród najwyższych w regionie CEE, wraz z Czechami. Ogólna poprawa wskaźnika kredytów z utratą wartości była głównie rezultatem wysokiego wzrostu kredytów detalicznych i stabilizacji poziomu kredytów niepracujących. Wskaźnik NPL dla Słowacji jest najniższy w regionie CEE i na koniec grudnia 2016 roku wyniósł 3,8%, wobec 4,2% rok wcześniej.

Słowacja: Kredyty i depozyty gospodarstw domowych



Poprawa otoczenia gospodarczego i niskie koszty kredytu promują silny rozwój kredytów dla gospodarstw domowych na Słowacji. Kredyty detaliczne kontynuowały szybki wzrost w ostatnich latach, głównie ze względu na przyspieszenie kredytów mieszkaniowych, z roczną dynamiką przekraczającą 13% w 2016 roku, pobudzaną ostatnio przez popyt na refinansowanie. Udział kredytów z utratą wartości w łącznym wolumenie kredytów dla gospodarstw domowych spadł do 3,7% w grudniu 2016 roku z 3,9% na koniec 2015 roku. Rozwój depozytów detalicznych wykazuje jednoznacznie wzrostowy trend od I kwartału 2014 roku, a roczna dynamika oscylowała wokół 8-9% w 2016 roku. Od połowy 2013 roku występują wyraźne przeciwstawne tendencje w strukturze depozytów dla gospodarstw domowych. Wolumen depozytów terminowych malał w ciągu ostatnich kwartałów, co było więcej niż kompensowane przez silny napływ środków na rachunki bieżące, które zwiększyły się o więcej niż 17% w 2016 roku.

Słowacja: Kredyty i depozyty przedsiębiorstw

Sprzyjające tendencje gospodarcze na Słowacji nie znalazły pełnego odzwierciedlenia w wolumenach kredytów korporacyjnych, których średnia roczna stopa wzrostu pozostawała na poziomie około 2,5% w II połowie 2016 roku. Udział kredytów z utratą wartości w łącznym wolumenie kredytów dla przedsiębiorstw niefinansowych zmniejszył się do 6,3% na koniec 2016 roku z 6,9% w 2015 roku. Po przyspieszeniu depozytów korporacyjnych pod koniec 2015 roku, ich dynamika widocznie spowolniła w 2016 roku i finalnie była negatywna w ostatnim miesiącu roku.

2.2. Otoczenie regulacyjne

Zmiany w aktach prawnych dotyczących banków w Polsce oraz w rekomendacjach Komisji Nadzoru Finansowego (KNF)

Zmiany w aktach prawnych dotyczących banków w Polsce oraz w rekomendacjach Komisji Nadzoru Finansowego są przedstawione w poniższej tabeli:

| Akt prawny / Rekomendacja | Data wejścia w życie i podsumowanie nowych wymogów | Wpływ na główne obszary Banku | |
|---|--|---|---|
| | | TAK – regulacja ma wpływ na dany obszar NIE – regulacja nie ma wpływu na dany obszar, bądź ma znikomy wpływ na dany obszar | |
| | 2015 | | |
| Bazylea III (Pakiet regulacyjny CRD IV/CRR) | 01.01.2014 ->2019 | Określa wymogi w zakresie m.in. bazy kapitałowej, płynności, wskaźnika dźwigni finansowej, ładu korporacyjnego i polityki wynagrodzeń. Transpozycji postanowień do polskiego porządku prawnego dokonano przede wszystkim za pomocą Ustawy o nadzorze makroostrożnościowym i zmian w Ustawie Prawo Bankowe. Wciąż systematycznie publikowane są standardy i dokumenty towarzyszące. | <div><div><div>Baza kapitałowa</div><div>IT & HR</div><div>Wynik finansowy (bez kosztów IT/HR)</div><div>Klienci i oferta</div></div><div>TAK</div><div>NIE</div><div>TAK</div><div>TAK</div></div> |
| Dyrektywa dotycząca restrukturyzacji i uporządkowanej likwidacji banków (BRRD) | 01.01.2015 | Dyrektywa wprowadza ramy zarządzania w zakresie restrukturyzacji i uporządkowanej likwidacji banków. Nakłada obowiązek opracowywania odpowiednich planów (naprawy – przez banki i restrukturyzacji – przez odpowiednie organy, w Polsce jest to BFG) oraz utworzenia funduszu przymusowej restrukturyzacji wspierającego proces likwidacji banków. Dyrektywa określa również minimalny wymóg w zakresie funduszy własnych oraz zobowiązań kwalifikowanych, umożliwiając skuteczny bail-in dostatecznej kwoty zobowiązań oraz uniknięcie „zarażenia” innych banków i masowego wycofywania depozytów („runu” na banki). | <div><div><div>Baza kapitałowa</div><div>IT & HR</div><div>Wynik finansowy (bez kosztów IT/HR)</div><div>Klienci i oferta</div></div><div>TAK</div><div>NIE</div><div>TAK</div><div>NIE</div></div> |
| W grudniu 2016 roku zostały zaproponowane zmiany w regulacjach CRD IV/CRR oraz BRRD, skierowane do dalszej konsultacji w ramach tzw. Pakietu Bazylea IV). | | | |

| | | | | |
|--|--|---|---|---|
| Ustawa o nadzorze makro-ostrożnościowym nad systemem finansowym i zarządzaniu kryzysowym w systemie finansowym | <p>IV kw. 2015/01.01.2016</p> <p>Ustawa częściowo implementuje dyrektywę CRD IV oraz BRRD do prawa polskiego, m.in. ustanawiając BFG organem przymusowej restrukturyzacji w Polsce. W zakresie wymogów kapitałowych istotne znaczenie mają bufor kapitałowe obowiązujące od 1 stycznia 2016 roku: zabezpieczający (1,25% całkowitej ekspozycji na ryzyko w 2017 roku), bufor innej instytucji o znaczeniu systemowym, nałożony indywidualnie dla poszczególnych banków po raz pierwszy w październiku 2016 roku, bufor ryzyka systemowego (jego wartość nie jest znana na moment przygotowania raportu) oraz bufor antycykliczny, obecnie w wysokości 0%. Spełnienie wymogu połączonego bufora wpływa na politykę dywidendową banków. Dodatkowo ustawa reguluje zasady dotyczące ładu korporacyjnego, ramowe przepisy dotyczące ujawnień oraz zasady zarządzania kryzysowego.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Baza kapitałowa ▪ IT & HR ▪ Wynik finansowy (bez kosztów IT/HR) ▪ Klienci i oferta | <p>TAK</p> <p>NIE</p> <p>NIE</p> <p>TAK</p> |     |
| 2016 | | | | |
| Ustawa o listach zastawnych i bankach hipotecznych | <p>01.01.2016</p> <p>Zmiana ustawy wprowadza rozwiązania służące rozwojowi rynku bankowości hipotecznej w Polsce. Nowelizacja ma na celu między innymi zwiększenie atrakcyjności listów zastawnych jako bezpiecznych instrumentów finansowych, co powinno przyczynić się do lepszego dopasowania terminów finansowania długoterminowych kredytów w miejsce krótkoterminowych depozytów.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Baza kapitałowa ▪ IT & HR ▪ Wynik finansowy (bez kosztów IT/HR) ▪ Klienci i oferta | <p>NIE</p> <p>TAK</p> <p>NIE</p> <p>TAK</p> |     |
| Ustawa o nadzorze nad rynkiem kapitałowym | <p>01.01.2016</p> <p>1 stycznia 2016 roku weszły w życie przepisy ustawy z 12 czerwca 2015 roku o zmianie ustawy o nadzorze nad rynkiem kapitałowym i niektórych innych ustaw, modyfikujące system ponoszenia kosztów nadzoru w tym zakresie. Od tej pory wszystkie podmioty działające na rynku kapitałowym są zobowiązane do odprowadzania rocznych opłat za nadzór, co zmienia proporcje obciążeń dotyczących wcześniej jedynie wybranych uczestników rynku.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Baza kapitałowa ▪ IT & HR ▪ Wynik finansowy (bez kosztów IT/HR) ▪ Klienci i oferta | <p>NIE</p> <p>NIE</p> <p>TAK</p> <p>NIE</p> |     |
| Ustawa o podatku od niektórych instytucji finansowych | <p>01.02.2016</p> <p>Ustawa nakłada na wybrane instytucje finansowe, w tym banki, miesięczny podatek w wysokości 0,0366% (0,44% rocznie). Podatek jest naliczany w oparciu o aktywa na koniec miesiąca ponad kwotę 4 mld zł, pomniejszoną o wartość funduszy własnych i skarbowych papierów wartościowych.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Baza kapitałowa ▪ IT & HR ▪ Wynik finansowy (bez kosztów IT/HR) ▪ Klienci i oferta | <p>NIE</p> <p>NIE</p> <p>TAK</p> <p>TAK</p> |     |

| | | |
|---|---|---|
| Ustawa o wsparciu kredytobiorców znajdujących się w trudnej sytuacji finansowej | 19.02.2016 Celem ustawy jest udzielenie nieoprocentowanego, zwrotnego wsparcia zadłużonym osobom fizycznym w spłacie kredytu hipotecznego pod warunkiem spełniania ustalonych kryteriów. Środki niezbędne do udzielenia takiej pomocy pochodzą z Funduszu Wsparcia Kredytobiorców, finansowanego przez banki (początkowa kwota w wysokości 600 mln zł) proporcjonalnie do wartości posiadanych przez nie portfeli kredytów hipotecznych dla gospodarstw domowych, dla których opóźnienie w spłacie przekracza 90 dni. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Baza kapitałowa NIE ▪ IT & HR NIE ▪ Wynik finansowy (bez kosztów IT/HR) TAK ▪ Klienci i oferta NIE |
| Ustawa o nadzorze nad rynkiem finansowym | 03.2016 Nowelizacja ustawy ma na celu ochronę konsumentów przed nieuczciwymi zapisami umów zawieranych z firmami pożyczkowymi. Podstawowym narzędziem jest uregulowanie maksymalnej wysokości kosztów pozaodsetkowych, czyli wszystkich kosztów ponoszonych przez klienta w związku z umową o kredyt konsumencki, z wyłączeniem odsetek. Ogranicza również wysokość opłat i odsetek wynikających z zaległości w spłacie kredytu. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Baza kapitałowa NIE ▪ IT & HR NIE ▪ Wynik finansowy (bez kosztów IT/HR) NIE ▪ Klienci i oferta TAK |
| Ustawa o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji | 09.10.2016 Ustawa implementuje do prawa polskiego dyrektywy unijne: BRRD, dotyczącą restrukturyzacji i uporządkowanej likwidacji, oraz DGS, regulującą system gwarancji depozytów. Ustawa oraz akty wykonawcze zmieniają zasady odprowadzania składek przez banki i SKOK-i na fundusze BFG (gwarancyjne i przymusowej restrukturyzacji), ustanawiają konieczność przygotowania planów naprawy przez instytucje oraz planów przymusowej restrukturyzacji przez BFG we współpracy z podmiotami. W ramach ostatniej procedury BFG wyznaczy również minimalny poziom funduszy własnych i zobowiązań podlegających umorzeniu i konwersji indywidualnie dla każdego banku. Regulacja nakłada szereg wymogów dotyczących przekazywania określonych danych i informacji do BFG, w znaczący sposób rozszerzając dotychczasowe wymogi raportowe. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Baza kapitałowa NIE ▪ IT & HR TAK ▪ Wynik finansowy (bez kosztów IT/HR) TAK ▪ Klienci i oferta TAK |
| Rozporządzenie Market Abuse Regulation (MAR) 596/2014 | 03.07.2016 Rozporządzenie MAR wprowadza zmiany w zakresie przeciwdziałania nadużyciom na rynku kapitałowym. Do najważniejszych zapisów rozporządzenia należy modyfikacja zasad sporządzania i przekazywania informacji poufnych w celu zapewnienia prawidłowej komunikacji z inwestorami oraz zapobieganie manipulacjom rynkowym. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Baza kapitałowa NIE ▪ IT & HR TAK ▪ Wynik finansowy (bez kosztów IT/HR) NIE ▪ Klienci i oferta NIE |

| | | | | |
|----------------------|---|---|---|---|
| Rozporządzenie EMIR | <p>2016/przesunięcie w czasie obowiązywania niektórych wymagań</p> <p>Dotyczy funkcjonowania rynków finansowych, w szczególności ograniczania ryzyka. Wymaga, aby transakcje były rozliczane centralnie za pośrednictwem kontrahenta centralnego i określa wymogi w zakresie depozytów zabezpieczających.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Baza kapitałowa ▪ IT & HR ▪ Wynik finansowy (bez kosztów IT/HR) ▪ Klienci i oferta | <p>NIE</p> <p>TAK</p> <p>NIE</p> <p>TAK</p> |     |
| Rekomendacja K | <p>01.03.2016</p> <p>Rekomendacja dotyczy zaleceń jakościowych w zakresie rejestru zabezpieczenia listów zastawnych. Jej celem jest dostosowanie brzmienia rekomendacji do nowych uwarunkowań prawnych związanych z nowelizacją ustawy o listach zastawnych i bankach hipotecznych, która weszła w życie 1 stycznia 2016 roku. Wskazana ustawa służy zwiększeniu bezpieczeństwa nabywania i obrotu listami zastawnymi, a przez to pośrednio rozwojowi rynku bankowości hipotecznej w Polsce.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Baza kapitałowa ▪ IT & HR ▪ Wynik finansowy (bez kosztów IT/HR) ▪ Klienci i oferta | <p>NIE</p> <p>TAK</p> <p>NIE</p> <p>NIE</p> |     |
| Rekomendacja W | <p>30.06.2016</p> <p>Rekomendacja dotycząca zarządzania ryzykiem modeli ma na celu wyznaczenie standardów procesu zarządzania ryzykiem modeli, wraz z określeniem ram dla budowy i akceptacji modeli oraz oceny jakości, tak aby ograniczyć ryzyko wynikające z ich stosowania.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Baza kapitałowa ▪ IT & HR ▪ Wynik finansowy (bez kosztów IT/HR) ▪ Klienci i oferta | <p>NIE</p> <p>TAK</p> <p>NIE</p> <p>NIE</p> |     |
| Polityka dywidendowa | 2017 | | | |
| | <p>2017</p> <p>Zgodnie ze stanowiskiem KNF z 6 grudnia 2016 roku w sprawie polityki dywidendowej w 2017 roku zmodyfikowano stosowane dotychczas kryteria określające możliwość i maksymalny poziom wypłaty wypracowanego zysku akcjonariuszom banków. Brak realizacji programu naprawczego, pozytywną ocenę BION, poziom dźwigni finansowej i spełnienie odpowiednich wymogów kapitałowych uzupełniono o kryterium statusu innej instytucji istotnej systemowo oraz kryterium istotnego zaangażowania w walutowe kredyty mieszkaniowe dla gospodarstw domowych.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Baza kapitałowa ▪ IT & HR ▪ Wynik finansowy (bez kosztów IT/HR) ▪ Klienci i oferta | <p>TAK</p> <p>NIE</p> <p>NIE</p> <p>NIE</p> |     |

| | | | | | |
|---|---------|--|--|--------------------------|--|
| Rekomendacja C | 01.2017 | Rekomendacja obejmuje zasady identyfikacji i pomiaru, a także monitorowania i ograniczania ryzyka koncentracji. Wskazane procesy powinny być uwzględnione w ramach systemu kontroli wewnętrznej, obejmując dodatkowo współzależności między ekspozycjami w ramach określonych rodzajów ryzyka. | <ul style="list-style-type: none">Baza kapitałowaIT & HRWynik finansowy (bez kosztów IT/HR)Klienci i oferta | NIE TAK NIE NIE | |
| Rekomendacja Z | 2017 | Projekt Rekomendacji Z dotyczącej ładu wewnętrznego w bankach znajduje się w konsultacji od grudnia 2015 roku. Rekomendacja określa zasady ładu wewnętrznego ujęte w innych regulacjach, np. Prawie Bankowym. Termin wejścia rekomendacji w życie jest uzależniony od momentu przyjęcia Rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie systemu zarządzania ryzykiem i systemu kontroli wewnętrznej, polityki wynagrodzeń oraz szczegółowego sposobu szacowania kapitału wewnętrznego. | <ul style="list-style-type: none">Baza kapitałowaIT & HRWynik finansowy (bez kosztów IT/HR)Klienci i oferta | NIE TAK NIE NIE | |
| Nowelizacja ustawy o usługach płatniczych | 02.2017 | Zmiany w ustawie o usługach płatniczych dotyczą m.in. wprowadzenia podstawowego rachunku płatniczego zgodnie z regulacjami UE. Banki będą zobowiązane do oferowania każdemu konsumentowi bezpłatnego rachunku podstawowego pod warunkiem, że nie posiada on innego rachunku w walucie polskiej obejmującego identyczne usługi. Posiadacze wskazanych rachunków będą mieli możliwość dokonywania bezpłatnych przelewów, wypłat z bankomatu i w oddziale pod warunkami określonymi w ustawie, jednak bez możliwości powiązania rachunku z żadnym produktem kredytowym. | <ul style="list-style-type: none">Baza kapitałowaIT & HRWynik finansowy (bez kosztów IT/HR)Klienci i oferta | NIE TAK NIE TAK | |
| MIFID II i MIFIR | 2018 | | | | |
| | 2018 | Zbiór standardów technicznych ESMA dotyczących wymogów w zakresie przejrzystości obowiązujących systemy obrotu i firmy inwestycyjne oraz obowiązku nałożonego na firmy inwestycyjne, zgodnie z którym powinny one realizować transakcje na pewnych papierach w systemie obrotu lub w podmiotach systematycznie internalizujących transakcje, opublikowano w 2015 roku. Implementacja standardów jest przewidziana na dzień 1 stycznia 2018 roku. | <ul style="list-style-type: none">Baza kapitałowaIT & HRWynik finansowy (bez kosztów IT/HR)Klienci i oferta | NIE TAK NIE NIE | |

Wpływ aprecjacji franka szwajcarskiego na sytuację kredytobiorców, sektora bankowego i mBanku

Propozycja Związku Banków Polskich

W pierwszych dniach po gwałtownym wzroście kursu franka w połowie stycznia 2015 roku, Związek Banków Polskich (ZBP) przygotował rozwiązania, których celem było udzielenie pomocy osobom posiadającym kredyt we franku w spłacie wyższych rat.

Pakiet rozwiązań, tzw. „Sześciopak”, został wdrożony przez banki i obejmuje:

- uwzględnienie ujemnej stawki LIBOR CHF;
- zmniejszenie spreadu walutowego;
- zezwolenie na wydłużenie okresu spłaty na wniosek klienta;
- rezygnacja z nowego zabezpieczenia lub ubezpieczenia kredytu wobec kredytobiorców terminowo spłacających raty;
- możliwość bezpro wizyjnego przewalutowania kredytu po średnim kursie Narodowego Banku Polskiego (NBP);
- uelastycznienie zasad restrukturyzacji kredytów hipotecznych dla klientów.

W maju 2015 roku ZBP przedstawił propozycje dalszych działań. Banki zadeklarowały zaangażowanie finansowe i organizacyjne w realizację dodatkowego wsparcia dla klientów posiadających kredyty mieszkaniowe, w szczególności walutowe. Działania te obejmują:

- wydłużenie okresu funkcjonowania pierwszego pakietu ZBP do końca 2015 roku, z możliwością przedłużenia poszczególnych rozwiązań na kolejne okresy;
- utworzenie wewnętrznych funduszy stabilizacyjnych skierowanych wyłącznie do kredytobiorców posiadających kredyt we frankach szwajcarskich;
- przeznaczenie 125 mln zł na Fundusz Wsparcia Restrukturyzacji Kredytów Hipotecznych, o którego utworzenie w drodze ustawy wnoszą banki deklarujące zaangażowanie finansowe;
- umożliwienie kredytobiorcom posiadającym walutowy kredyt mieszkaniowy z przeznaczeniem na własne cele mieszkaniowe przenoszenia zabezpieczeń hipotecznych w celu ułatwienia zbycia lub zamiany mieszkania.

W ramach wewnętrznych funduszy stabilizacyjnych system dopłat byłby dostępny po przekroczeniu określonego poziomu granicznego kursu szwajcarskiej waluty. Rozwiązanie byłoby dostępne dla kredytobiorców, którzy jednocześnie zobowiążą się do przewalutowania przy określonym kursie oraz spełniają określone kryteria dochodowe. Wsparcie dla kredytobiorców byłoby udzielane według następującej zasady: dochód kredytobiorcy w momencie złożenia wniosku o podpisanie aneksu niższy od przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w gospodarce narodowej i mieszkanie o powierzchni do 75 m kw. lub dom do 100 m kw. Warunkiem udzielenia pomocy byłaby regularna obsługa kredytu. Zgodnie z podpisaną przez banki deklaracją, dopłata do kredytów we franku szwajcarskim byłaby realizowana, gdy kurs franka szwajcarskiego przekroczy poziom 5 zł, ale sama wysokość dopłaty nie przekroczy 33 gr na 1 franka szwajcarskiego. Zgodnie z wyliczeniami ZBP w ciągu 10 lat suma dopłat banków z tytułu funduszy stabilizacyjnych wyniosłaby około 3,5 mld zł. Niektóre aspekty propozycji ZBP zostały później wplecione w prezydencką ustawę o funduszu wsparcia dla kredytobiorców.

Od 19 lutego 2016 roku działa Fundusz Wsparcia Restrukturyzacji Kredytów Hipotecznych, który wspiera kredytobiorców posiadających kredyty mieszkaniowe w każdej walucie w przypadku niekorzystnego zdarzenia losowego u kredytobiorcy, np. utraty pracy lub choroby. Przewidziano pomoc do wysokości 100% raty kapitałowo-odsetkowej w okresie 12 miesięcy, nie więcej niż 1 500 zł miesięcznie. Udzielenie wsparcia poza szczególnymi przypadkami ma charakter zwrotny. Fundusz jest finansowany przez banki (początkowa

kwota w wysokości 600 mln zł) proporcjonalnie do wartości posiadanych przez nie portfeli kredytów hipotecznych dla gospodarstw domowych, w przypadku których opóźnienie w spłacie przekracza 90 dni. Wkład mBanku do Funduszu, wniesiony w 2015 roku, wyniósł 52,1 mln zł.

Projekt ustawy o zwrocie niektórych świadczeń wynikających z umów kredytu i pożyczki

W dniu 2 sierpnia 2016 roku Kancelaria Prezydenta opublikowała prezydencki projekt ustawy o zwrocie niektórych świadczeń wynikających z umów kredytu i pożyczki. Ustawa dotyczy umów zawartych w okresie od 1 lipca 2000 roku do 26 sierpnia 2011 roku, kiedy weszła w życie tzw. ustawa antyspreadowa, i zakłada zwrot pobranych w tym okresie spreadów walutowych, czyli różnicy pomiędzy kursem odniesienia (kurs kupna/sprzedaży NBP powiększony o 0,5%) a kursem walutowym przyjętym przez bank w momencie wypłaty i spłaty kredytu, powiększonych o połowę ustawowych odsetek. Ustawa dotyczy kredytów w kwocie do 350 tys. zł na osobę i jest skierowana zarówno do klientów indywidualnych, jak i przedsiębiorców, którzy nie dokonywali odpisów amortyzacyjnych i nie odliczali odsetek od podatku. Zwrócone środki zostaną odjęte od pozostałego kapitału do spłaty kredytu, a w przypadku kredytów spłaconych kwota ta zostanie zwrócona w gotówce. W ustawie zastosowano niejednorodne podejście do kredytów denominowanych i indeksowanych poprzez zastosowanie innych kursów odniesienia. Kancelaria Prezydenta oszacowała koszt dla sektora bankowego na poziomie 3,6 – 4,0 mld zł.

Ponadto zapowiedziano, że banki otrzymają dodatkowy wymóg kapitałowy na hipoteczne kredyty walutowe, który ma je zachęcić do dobrowolnego przewalutowania kredytów na złoty. Wymóg ten ma być znacznie wyższy niż poziom 150% (obecnie to 100%) oraz będzie wzrastał stopniowo tak, aby konwersja kredytów następowała w czasie. W przypadku braku dobrowolnego przewalutowania kredytów, zostaną podjęte kroki ustawodawcze oraz sądownicze.

W dniu 1 września 2016 roku NBP opublikował swoje uwagi do projektu ustawy. Uwagi dotyczyły m.in. zapisu o wysokości przyjętego limitu, objęcia ustawą kredytów spłaconych oraz przedsiębiorców, a także nazwy ustawy. NBP ocenił też, że koszty wdrożenia projektu ustawy dla banków będą wyższe niż szacowane przez projektodawców – według wstępnych szacunków NBP koszty mogą wynieść nawet dwa razy więcej. Wątpliwości NBP budził też sposób wyznaczania wartości zwrotu spreadów w walucie obcej, a nie w złotych, co prowadzi do nieuzasadnionego podwyższenia korzyści dla kredytobiorców i zwiększenia kosztów dla banków. W opinii NBP nie ma również uzasadnienia dla naliczenia (połowy) odsetek ustawowych od kwoty zwrotu spreadów. Wątpliwości NBP wzbudził też sposób określenia kursu „referencyjnego” (ponad który bank musi zwrócić klientowi nadwyżkę) w przypadku wypłaty kredytów indeksowanych, tj. kursu sprzedaży NBP skorygowanego o 0,5%, podczas gdy dla kredytów denominowanych kursem referencyjnym jest kurs kupna NBP skorygowany o 0,5%. Według NBP, w celu jednakowego potraktowania klientów zaciągających kredyt denominowany i indeksowany do waluty obcej należałoby rozważyć odpowiednią zmianę we wzorze poprzez zastąpienie kursu sprzedaży NBP (skorygowanego o 0,5%) kursem kupna NBP (skorygowanym o 0,5%).

W ocenie KNF, koszty zwrotu spreadów przez banki wyniosłyby około 9,3 mld zł, a Związek Banków Polskich oszacował, że koszt wdrożenia ustawy w zaproponowanej wersji, w zależności od wysokości stosowanych spreadów, wyniesie 7,7-14,0 mld zł.

Pierwsze czytanie projektu ustawy w Sejmie odbyło się 20 października 2016 roku. Sejm zdecydował o skierowaniu prezydenckiego projektu do komisji finansów publicznych.

Rekomendacje Komitetu Stabilności Finansowej z 13 stycznia 2017 roku

13 stycznia 2017 roku Komitet Stabilności Finansowej (KSF), składająca się z przedstawicieli Narodowego Banku Polskiego, Komisji Nadzoru Finansowego, Ministerstwa Finansów oraz Bankowego Funduszu Gwarancyjnego, wydał uchwałę w sprawie rekomendacji dotyczącej restrukturyzacji portfela kredytów mieszkaniowych w walutach obcych. W opinii Komitetu w ujęciu ekonomicznym portfel kredytów walutowych nie generuje istotnego ryzyka dla stabilności systemu finansowego. Sytuacja zdecydowanej większości gospodarstw domowych, które zaciągnęły kredyty walutowe jest dobra, a ich odporność na dalsze szoki kursowe – wysoka, co wynika z wyższych początkowych buforów dochodowych, wysokiego wzrostu płac nominalnych w okresie od udzielenia kredytu oraz niskiego poziomu stóp procentowych w walutach obcych. Według KSF ewentualne inwazyjne rozwiązania prawne skutkujące powszechnym przewalutowaniem walutowych kredytów mieszkaniowych, niezależnie od ich ewentualnego kształtu, nie są właściwe, a w związku z tym, portfel walutowych kredytów mieszkaniowych generuje ryzyko systemowe

w kontekście potencjalnych skutków postulowanych w debacie publicznej inwazyjnych rozwiązań prawnych. KSF zalecił Ministrowi Finansów, KNF i BFG działania, które mają skłonić system bankowy do przewalutowania ekspozycji w walutach obcych na złoty.

Zalecenia dla Ministra Finansów:

- Niezwłoczne podwyższenie wagi ryzyka dla kredytów FX do 150% z obecnych 100%.
- Podwyższenie minimalnej wartości parametru LGD (Loss Given Default) dla hipotek FX.
- Wprowadzenie zmian w Funduszu Wsparcia Kredytobiorców, tak aby zwiększyć wykorzystanie funduszu. Środki mogłyby wykorzystywane na wspieranie procesu dobrowolnej restrukturyzacji.
- Neutralizacja nadmiernych obciążeń podatkowych wynikających z restrukturyzacji kredytów we frankach szwajcarskich.
- Wprowadzenie bufora ryzyka systemowego w wysokości 3% z zastosowaniem do wszystkich ekspozycji (w ramach istniejących już buforów kapitałowych).

Zalecenia dla KNF:

- Aktualizacja metodyki BION i jej poszerzenie o zasady pozwalające przypisać odpowiedni narzut poziom narzutu kapitałowego kolejnym czynnikom ryzyka.
- Uzupełnienie obecnie stosowanych w ramach II filaru dodatkowych wymogów kapitałowych, związanych z ryzykiem operacyjnym, rynkowym i ryzykiem zbiorowego niewykonania zobowiązań.
- Wydanie zbioru dobrych praktyk przy restrukturyzacji kredytów w walutach obcych, a w nich:
 - konieczność identyfikacji wszystkich rodzajów ryzyka i kosztów;
 - zwrócenie uwagi, że nadmierna koncentracja walutowych kredytów mieszkaniowych i związane z tymi kredytami ryzyko mogą być podstawą do stwierdzenia braku rękąmi bezpiecznego i stabilnego zarządzania bankiem;
 - wskazanie, że z punktu widzenia stabilności sektora zasadne jest aktywne prowadzenie restrukturyzacji portfela kredytów walutowych na drodze indywidualnych porozumień z kredytobiorcami;
 - przeprowadzenie restrukturyzacji w taki sposób, aby przebiegała w sposób uporządkowany i nie zagrażała utrzymywaniu odpowiednich poziomów kapitałów regulacyjnych;
 - wymóg przygotowania przez banki planów procesu restrukturyzacji;
 - kształtowanie skutecznej zachęty do restrukturyzacji dla banków i kredytobiorców, umożliwiające zrzeczenie się przyszłych roszczeń w zamian za korzystniejsze warunki restrukturyzacji;
 - prezentowanie pożądanych praktyk towarzyszących procesowi restrukturyzacji;
 - uwzględnienie stanowiska Europejskiego Banku Centralnego co do projektów ustaw dotyczących walutowych kredytów mieszkaniowych.

Zalecenia dla BFG:

- uwzględnienie ryzyka związanego z walutowymi kredytami mieszkaniowymi w metodzie wyznaczania składek na fundusz gwarancyjny banków.

Portfel kredytów hipotecznych w walutach obcych Grupy mBanku

Odpowiadając na zapotrzebowanie na rynku i korzystając z finansowania w formie kredytów średnio- i długoterminowych od spółki-matki, mBank w latach 2003-2011 oferował swoim klientom detalicznym kredyty hipoteczne w walutach obcych, głównie frankach szwajcarskich (CHF). Największy przyrost tych kredytów nastąpił w latach 2008-2009, po czym począwszy od 2010 roku nastąpiło stopniowe ograniczanie sprzedaży tych kredytów, a w sierpniu 2011 roku całkowicie zaprzestano sprzedaży kredytów we frankach

szwajcarskich. W związku z tym, portfel kredytów hipotecznych we frankach szwajcarskich zmniejsza się stopniowo – rocznie ubywa z niego około 350 mln franków szwajcarskich, przy czym dużą część spłacanej kwoty stanowią przedpłaty. Na koniec 2016 roku wartość portfela kredytów hipotecznych i mieszkaniowych udzielonych klientom indywidualnym we frankach szwajcarskich wynosiła 4,5 mld franków szwajcarskich (18,7 mld zł). Portfel kredytów hipotecznych Grupy mBanku charakteryzuje się najwyższą jakością wśród wszystkich produktów kredytowych banku – wskaźnik kredytów niepracujących (non-performing loans, NPL) wynosił 3,7% na koniec 2016 roku, więcej niż średnia dla sektora bankowego (2,9%), co wynika z zastosowania konserwatywnej metody „cross-default”.

2.3. Otoczenie rynkowe

Grupa mBanku funkcjonuje w zmieniającym się otoczeniu rynkowym. Obecnie następujące czynniki mają wpływ na działalność sektora bankowego w Polsce:

- Otoczenie niskich stóp procentowych – stopy procentowe w Polsce są na najniższym w historii poziomie – stopa referencyjna NBP wynosi 1,5%, a WIBOR 3M osiągnął wartość 1,73% na koniec grudnia 2016 roku. Stwarza to presję na wynik z tytułu odsetek.
- Obniżone stawki *interchange*, czyli prowizji wypłacanej bankowi przez agenta rozliczeniowego od każdej bezgotówkowej transakcji realizowanej przy użyciu karty płatniczej wydanej przez ten bank, do poziomu 0,2% dla kart debetowych i 0,3% dla kart kredytowych (od końca stycznia 2015 roku). Stwarza to presję na wynik z tytułu opłat i prowizji.
- Wprowadzenie w lutym 2016 roku podatku od niektórych instytucji finansowych (tzw. „podatku bankowego”) w wysokości 0,44% wartości ich aktywów rocznie.
- Rosnące wymogi regulacyjne, stwarzające ryzyko dodatkowych obciążeń kapitałowych, finansowych, jak również operacyjnych.
- Propozycje przewalutowania kredytów hipotecznych w walutach obcych, przede wszystkim we frankach szwajcarskich, na złote oraz trwające obecnie prace nad zaproponowaną przez Prezydenta Ustawą o zwrocie niektórych świadczeń wynikających z umów kredytu i pożyczki (tzw. „ustawa spreadowa”), zakładającej zwrot przez banki pobieranych w latach 2000-2011 świadczeń z tytułu spreadu wyższego niż dopuszczalny (więcej na ten temat w rozdziale 2.2. Otoczenie regulacyjne).
- Konsolidacja sektora bankowego – banki o niewystarczającej skali działania znikają z rynku, ustępując pola większym i silniejszym podmiotom. W konsekwencji, udział pięciu największych instytucji w sumie aktywów sektora bankowego w Polsce wzrósł z 43,9% w 2010 roku do 48,3% na koniec grudnia 2016 roku (według danych KNF).
- Wyzwania związane z zarządzaniem i przechowywaniem danych osobowych i bezpieczeństwem depozytów klientów w sieci – tzw. *cyber risk*.
- Upowszechniające się rozwiązania technologiczne oraz procesy demograficzne zmieniają zachowania klientów. Coraz chętniej korzystają oni z bankowości poza tradycyjnymi oddziałami jako głównego kanału kontaktu z większością banków.
- Spadające zaufanie do sektora bankowego, spowodowane nasileniem debaty na temat kredytów walutowych od 2015 roku.
- Podmioty sektora niefinansowego (tzw. sektor FinTech) wkraczają na tradycyjne tereny bankowości i oferują innowacyjne rozwiązania finansowe. Dodatkowo, Dyrektywa PSD2 (Payment Services Directive 2) z listopada 2015 roku zniesie monopol banków na obsługę płatności (państwa członkowskie UE mają 2 lata na dostosowanie regulacji krajowych do przepisów Dyrektywy).

Pozycja rynkowa segmentów Grupy mBanku

mBank znajdował się w czołówce polskich banków we wszystkich istotnych segmentach rynku na koniec 2016 roku.

Większość spółek Grupy również zajmuje znaczącą pozycję w poszczególnych sektorach rynku usług finansowych. Rynkowy udział oraz pozycję mBanku i wybranych spółek na koniec 2016, 2015 i 2014 roku ilustruje poniższe zestawienie:

| Rodzaj działalności | Pozycja na rynku w 2016 roku* | Udział w rynku | | |
|---|-------------------------------|----------------|------|-------|
| | | 2014 | 2015 | 2016 |
| Bankowość Korporacyjna | | | | |
| Kredyty przedsiębiorstw | | 6,3% | 6,3% | 6,1% |
| Depozyty przedsiębiorstw | | 8,8% | 9,8% | 10,1% |
| Leasing | 3 | 7,4% | 7,6% | 6,9% |
| Faktoring | 8 | 7,9% | 7,8% | 7,3% |
| Bankowość Detaliczna w Polsce | | | | |
| Kredyty ogółem | | 6,3% | 6,5% | 6,5% |
| w tym hipoteczne | | 7,4% | 7,7% | 7,5% |
| niehipoteczne | | 4,6% | 4,7% | 5,0% |
| Depozyty | | 5,3% | 5,7% | 6,1% |
| Bankowość Detaliczna w Republice Czeskiej | | | | |
| Kredyty ogółem | | 1,2% | 1,4% | 1,4% |
| w tym hipoteczne | | 1,6% | 1,8% | 1,8% |
| niehipoteczne | | 0,5% | 0,6% | 0,7% |
| Depozyty | | 1,3% | 1,4% | 1,6% |
| Bankowość Detaliczna na Słowacji | | | | |
| Kredyty ogółem | | 0,7% | 0,8% | 0,7% |
| w tym hipoteczne | | 0,8% | 1,0% | 0,8% |
| niehipoteczne | | 0,3% | 0,4% | 0,4% |

| | | | | |
|---|----|-------|-------|--------------|
| Depozyty | | 1,5% | 1,4% | 1,6% |
| Bankowość Inwestycyjna | | | | |
| Rynki finansowe | | | | |
| Bony i obligacje skarbowe | | 14,8% | 12,8% | 16,2% |
| IRS/FRA | | 27,3% | 15,4% | 11,5% |
| FX spot i forward | | 10,9% | 12,1% | 16,1% |
| Nieskarbowe papiery dłużne (wartość zadłużenia) | | | | |
| krótkoterminowe papiery dłużne | 4 | 8,1% | 6,8% | 9,8% |
| obligacje przedsiębiorstw | 4 | 12,9% | 12,4% | 11,5% |
| papiery dłużne banków** | 1 | 34,3% | 36,4% | 34,6% |
| Działalność maklerska | | | | |
| obroty akcjami | 10 | 3,9% | 5,0% | 4,4% |
| kontrakty terminowe | 2 | 18,0% | 16,1% | 12,3% |
| opcje | 4 | 17,9% | 12,8% | 9,7% |

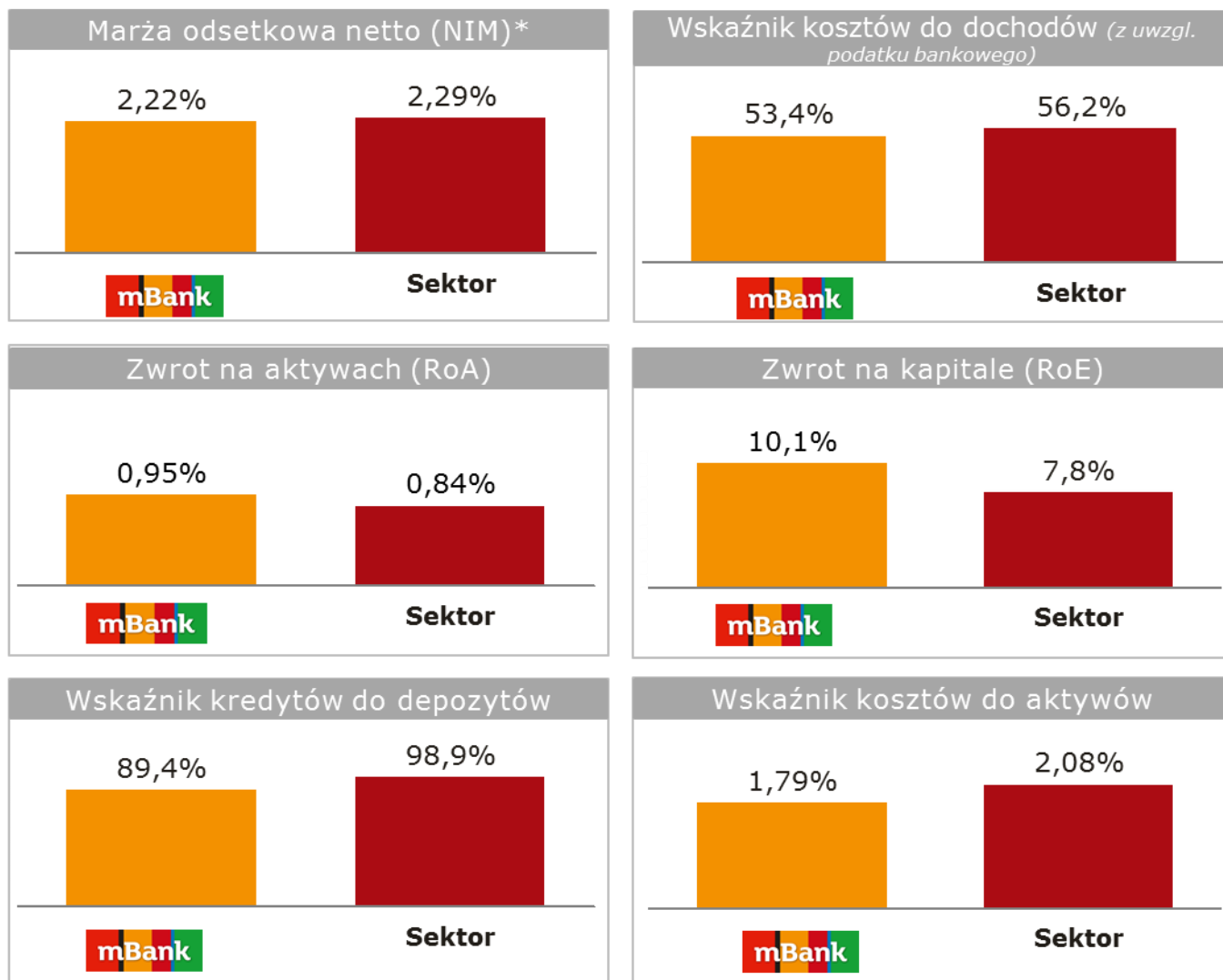
Źródło: NBP, GPW, CNB, NBS, Fitch Polska, Polski Związek Faktorów, Związek Polskiego Leasingu oraz informacje prasowe, obliczenia własne na podstawie danych mBanku.

* Tam, gdzie to było możliwe do ustalenia.

** Bez obligacji „drogowych” BGK.

Działalność Grupy mBanku na tle sektora bankowego w 2016 roku

Działalność mBanku w 2016 roku pozytywnie wyróżniała się na tle sektora bankowego, co prezentuje porównanie głównych wskaźników efektywności i rentowności na poniższych wykresach.



Źródło: Kalkulacje własne na podstawie statystyk publikowanych przez Komisję Nadzoru Finansowego (dane na dzień 31 grudnia 2016 roku).

* Do średnich aktywów ogółem.

2.4. Perspektywy dla sektora bankowego i mBanku w 2017 roku

Jaki będzie rok 2017 w gospodarce polskiej?

| Wskaźniki makroekonomiczne | 2015 | 2016 | 2017P |
|----------------------------|-------|-------|-------|
| Wzrost PKB (r/r) | 3,9% | 2,8% | 3,4% |
| Popyt krajowy (r/r) | 3,4% | 2,8% | 4,5% |
| Konsumpcja prywatna (r/r) | 3,2% | 3,6% | 3,9% |
| Inwestycje (r/r) | 6,6% | -5,5% | 5,3% |
| Inflacja (eop) | -0,5% | 0,8% | 1,5% |
| Stopa bazowa NBP (eop) | 1,50 | 1,50 | 1,50 |
| CHF/PLN (eop) | 3,92 | 4,11 | 3,89 |
| EUR/PLN (eop) | 4,26 | 4,40 | 4,20 |

Źródło: Szacunki mBanku z dnia 2 lutego 2017 roku.

W 2017 roku nastąpi przyspieszenie gospodarki – według aktualnych prognoz Banku wzrost PKB wyniesie około 3,4% wobec 2,8% rok wcześniej. Wzrost będzie również bardziej zrównoważony – wkład konsumpcji pozostanie bez większych zmian, za to inwestycje nie tylko przestaną hamować, a będą wręcz wspierać wzrost (najprawdopodobniej począwszy od II kwartału).

Konsumpcja prywatna będzie w całym roku rosnać w tempie komfortowo przekraczającym 3% rok do roku (średniorocznie o 3,9%). Wynika to, z jednej strony, z utrzymania rekordowo dobrych nastrojów konsumentów, z drugiej zaś – ze znanego ekonomistom zjawiska wygładzania konsumpcji, które zapewnia ograniczoną reakcję na spodziewany spadek dynamiki realnych dochodów gospodarstw domowych (wygasanie statycznych efektów programu 500+ i powrót inflacji do pasma dopuszczalnych odchyłeń od celu NBP).

W przypadku inwestycji głównym czynnikiem napędzającym odbudowę popytu inwestycyjnego będzie powrót inwestycji publicznych. Obok czysto statystycznych efektów (infrastruktura liniowa) czynnikiem decydującym dla zachowania tej kategorii inwestycji okaże się realizacja ambitnych planów inwestycyjnych samorządów i spółek kolejowych. Ponadto, spodziewamy się dodatniego tempa wzrostu inwestycji prywatnych – przemawia za tym zarówno bardzo wysokie wykorzystanie mocy produkcyjnych w przedsiębiorstwach, jak i umiarkowanie optymistyczne wyniki badań koniunktury w zakresie planów inwestycyjnych. Powrót kontraktowania i wydatkowania środków unijnych przemawia za zdecydowanym odbiciem inwestycji – Bank spodziewa się wzrostu inwestycji o 5,3% rok do roku.

Na 2017 rok Bank prognozuje wzrost inflacji do 2,2% (średniorocznie), przy czym większa część wzrostu wydarzy się w pierwszych miesiącach roku. Wiedzona efektami bazowymi, słabym złotym i powolnym wzrostem inflacji bazowej, inflacja powinna sięgnąć 2-2,5% na przełomie I i II kwartału. W kolejnych miesiącach efekty wzrostu cen paliw będą systematycznie wygasać i perspektywy wzrostu inflacji (czy raczej utrzymania jej na wysokich poziomach) w II połowie roku będą zależeć od cen dóbr i usług konsumenckich w części bazowej koszyka.

Złoty i polskie obligacje

Bank spodziewa się delikatnego umocnienia złotego w 2017 roku. Będzie ono wynikać z ogólnej poprawy sentymentu wobec rynków wschodzących, przyspieszenia w gospodarce światowej, na którym skorzysta też Polska, oraz z systematycznej poprawy percepcji ryzyk krajowych. Obok złotego, beneficjentem tych tendencji będzie również krajowy rynek kapitałowy, który w 2016 roku pozostawał w tyle za wieloma rynkami wschodzącymi. Z kolei poprawa sentymentu wobec Polski i spadek premii za ryzyko będą na rynku SPW widoczne w wypłaszczeniu krzywej dochodowości, spadku spreadów w stosunku do rentowności obligacji niemieckich czy amerykańskich oraz spadku rentowności obligacji relatywnie do stawek IRS. Jednocześnie, nie można uciec od ścisłej relacji pomiędzy rentownościami obligacji i inflacją – dlatego też rok 2017 nie będzie „rokiem obligacji”.

Czynnikami kształtującym i stabilizującym rynek SPW okazała się zwiększona rola banków krajowych w finansowaniu długu publicznego. Systematyczny wzrost wartości obligacji skarbowych (w szczególności, papierów o terminie zapadalności do 2 lat) jest lustrzanym odbiciem dużej przewagi wzrostu depozytów nad wzrostem kredytów oraz efektem zachęt podatkowych stworzonych przez wprowadzony na początku roku podatek bankowy. Według prognoz Banku, w 2017 roku relacja pomiędzy wzrostem depozytów i kredytów nie zmieni się, zaś potencjał banków krajowych do absorpcji dodatkowej podaży obligacji pozostanie znaczący.

Sektor bankowy i agregaty monetarne





| Sektor bankowy – agregaty monetarne | 2015 | 2016 | 2017P |
|-------------------------------------|-------|------|-------|
| Kredyty przedsiębiorstw | 8,2% | 5,0% | 7,1% |
| Kredyty hipoteczne | 7,0% | 4,8% | 0,8% |
| Kredyty nie-hipoteczne | 6,2% | 5,9% | 6,5% |
| Depozyty przedsiębiorstw | 10,3% | 7,9% | 7,7% |
| Depozyty gospodarstw domowych | 9,8% | 9,7% | 6,4% |

Źródło: Szacunki mBanku z dnia 2 lutego 2017 roku.

Pod wpływem rosnącego oprocentowania (wzrost marż kredytowych w 2016 roku), ostrzejszych wymogów dotyczących wskaźnika LtV i relatywnie niskiej atrakcyjności kredytu hipotecznego w warunkach obowiązywania dodatkowych obciążeń dla banków, dynamika kredytów hipotecznych pozostanie niska. Zrównoważą to szybsze wzrosty w segmencie kredytów konsumpcyjnych (weźmy pod uwagę chociażby wpływ realizacji rządowego programu 500+ na poprawę zdolności kredytowej), a także solidne tempo wzrostu kredytów korporacyjnych (ze szczególnym uwzględnieniem kredytów inwestycyjnych) – tu podatek bankowy powinien zainicjować ograniczoną restrukturyzację i konsolidację.

Jakkolwiek można oczekiwać istotnego spadku oprocentowania depozytów (kolejny efekt podatku bankowego i racjonalizacji wielkości bilansu), nie powinno to znacząco wpłynąć na dynamikę depozytów dla gospodarstw domowych. Alternatywy inwestycyjne są obecnie nieatrakcyjne, a wyższy wzrost nominalnych dochodów (ze względu i na płace, i na świadczenia społeczne) oznacza jeszcze większe zasilenie sektora bankowego w depozyty. Czynnikiem faktycznie obniżającym wzrost depozytów gospodarstw domowych będzie wygasanie statystycznych efektów programu 500+ (pierwsze wypłaty w maju 2016 roku).

Perspektywy dla mBanku

| | | |
|---|--------------------------|---|
| Wynik odsetkowy i marża | (lekko pozytywny) |  |
| <ul style="list-style-type: none">■ Dalszy stopniowy wzrost marży odsetkowej wynikający ze zmieniającej się struktury portfela kredytowego. | | |
| <ul style="list-style-type: none">■ Ograniczona przestrzeń do redukcji kosztów finansowania. | | |
| Wynik prowizyjny | (lekko pozytywny) |  |
| <ul style="list-style-type: none">■ Stale rosnąca transakcyjność klientów i silna akwizycja w segmencie detalicznym i korporacyjnym. | | |
| Koszty ogółem | (lekko negatywny) |  |
| <ul style="list-style-type: none">■ Koszty zależne od banku pozostaną pod kontrolą. | | |
| <ul style="list-style-type: none">■ Wyższa składka do BFG wynikająca z nowych regulacji dotyczących systemu gwarantowania depozytów. | | |
| <ul style="list-style-type: none">■ Wzrost amortyzacji spowodowany kontynuacją inwestycji w IT. | | |
| Odpisy na kredyty | (neutralny) |  |
| <ul style="list-style-type: none">■ Wysoka jakość aktywów wspierana przez dobrą sytuację gospodarczą i niskie bezrobocie. | | |
| <ul style="list-style-type: none">■ Ryzyko niewielkiego wzrostu ze względu na zmieniającą się strukturę portfela kredytowego. | | |

3. Strategia Grupy mBanku

3.1. Realizacja Strategii Grupy mBanku na lata 2012-2016

Wizja przyjętej w lipcu 2012 roku Strategii „Jednego Banku” zakładała poprawę długoterminowej zdolności generowania przychodów i rentowności w ramach zdrowej struktury bilansu, przy mocnym wsparciu technologicznym relacji z klientami i jednoczesnej silniejszej integracji wewnątrz Grupy - wzmacnianej przez ujednolicenie marki i infrastruktury sieci placówek.

Grupa osiągnęła większość ze swoich celów strategicznych. Poprawiono strukturę bilansu w zakresie dywersyfikacji finansowania, wzmacniając rolę depozytów klientów, a wskaźnik kredytów do depozytów spadł ze 125,0% w 2011 roku do 89,4% w 2016 roku. Poza tym, utrzymano wysoką płynność długoterminową, a pozycja kapitałowa została organicznie wzmocniona. Pomimo niesprzyjających warunków rynkowych, stawiających pod presją dochody, bank utrzymał wysoką pozycję na rynku pod względem rentowności, wzrostu dochodów oraz pozostaje jednym z najbardziej efektywnych kosztowo banków w Polsce. Jednocześnie, bank skupiał się na wewnętrznej integracji modelu biznesowego (w tym unifikacja marek, integracja tradycyjnej bankowości korporacyjnej z ofertą bankowości inwestycyjnej, migracja dawnych klientów MultiBanku na nową platformę mBanku, konsolidacja działalności maklerskiej i bankowości prywatnej pod parasolem mBanku).

Poniższa tabela prezentuje cele finansowe wyznaczone na podstawie Strategii 2012-2016.

| Strategia na lata 2012-2016 | | |
|---|----------------------------|---------------------|
| Cele finansowe | Wartości docelowe | Stan na koniec 2016 |
| Wskaźnik kredytów do depozytów | około 115% do 2016 roku | 89,4% |
| Wskaźnik stabilnego finansowania netto (NFSR) | minimum 110% | 114% |
| Wskaźnik Core Tier 1* | około 11% | 17,3%* |
| Wskaźnik kosztów do dochodów (C/I) | maksymalnie 48% | 45,7% |
| ROE brutto | minimum 15% | 13,6% |
| ROA netto | minimum 1,4% | 1,0% |

* Współczynnik kapitału podstawowego Tier 1 liczony według zasad Bazylei III.

3.2. Obecne i przyszłe trendy w bankowości a pozycja mBanku

Sektor bankowy operuje obecnie w bardzo szybko zmieniającym się otoczeniu i podlega działaniu wielu zjawisk, które mają wpływ na jego działalność i wyznaczanie przyszłych celów. Upowszechniające się rozwiązania technologiczne oraz procesy demograficzne zmieniają zachowania klientów. Olbrzymia ilość informacji, docierających z wielu kanałów wymaga wyboru tych najbardziej pożądanych i eliminowania zbędnych. Podmioty sektora niefinansowego wkraczają na tradycyjne tereny bankowości (tendencja ta jest bardziej widoczna poza Polską), wywierając dodatkową presję na dochodowość banków, ich zdolność do innowacji i konkurencyjność z dużo szerszą grupą podmiotów na rynku. Rosnące wymagania regulacyjne i mniej korzystne otoczenie rynkowe zacierają dotychczasową przewagę polskich banków nad zachodnimi konkurentami. Dotychczasowe realia rynkowe, takie jak wyższe nominalne stopy procentowe i poziom opłat transakcyjnych, względnie niewygórowane opłaty ostrożnościowe i regulacyjne, brak dyskryminacji fiskalnej banków, zapewniały względnie wyższy zwrot z kapitału i wyższą efektywność w stosunku do banków działających w innych krajach. Obecne i przyszłe wyzwania niosą konieczność zweryfikowania utrwalonych przekonań.

Tworząc swoją Strategię „mobilny Bank”, skupiliśmy się na trzech trendach, które naszym zdaniem dominują obecnie w otoczeniu rynkowym i determinują przyszłe działania banku. Są to: era klienta, era mobilności i era efektywności.

Era klienta



Definitywnie skończyła się era koncentracji na kreowaniu i udoskonalaniu kolejnych produktów bankowych. Dziś to klient jest w centrum uwagi, a bankowość, tak jak inne branże, weszła w erę klienta. Innowacyjni, oferujący przełomowe rozwiązania gracze (*market disruptors*, obecnie np. Uber, Airbnb) obsesyjnie skupiają się na spełnieniu potrzeb i rozwiązaniu największych problemów konsumentów, którzy coraz bardziej chcą być równie wyjątkowo traktowani przez mBank. Oferta powinna być konstruowana tak, aby

zaspokajała rzeczywiste potrzeby klientów, a jej zrozumienie i dokonanie właściwego wyboru zajmowało im minimum czasu. Tylko takie produkty i funkcje, których klienci faktycznie używają i które cenią powinny być rozwijane.

Naszym zdaniem każda interakcja z klientem powinna spełniać trzy krytyczne warunki:

- realizacja potrzeby - rzeczywista potrzeba klienta będzie zrealizowana;
- łatwość - w sposób prosty i przyjazny, wręcz niezauważalny;
- doświadczenie klienta zgodne z marką mBanku - tworząc pozytywne emocje, zgodne z pozycjonowaniem marki.

W celu lepszego poznania i zrozumienia preferencji klientów detalicznych mBank dopracuje Net Promoter Score (NPS), tj. zorganizowany proces badania satysfakcji klientów, już utrwalony w obszarze bankowości korporacyjnej i inwestycyjnej. W kontekście zmiany filozofii marketingu mBanku - zadowoleni klienci powinni częściowo zastępować kosztowne działania marketingowe – celem Banku jest zdobycie jak największej liczby zadowolonych klientów, ambasadorów marki. Wyniki NPS (w rozumieniu konkretnych poziomów wskaźnika) nie będą jednak stanowiły dla mBanku wartości samej w sobie. Kluczową wartością systemu NPS będzie dostarczanie cennej wiedzy dla organizacji. Sam system będzie traktowany jako narzędzie zarządcze, wskazujące krytyczne obszary relacji z klientami wymagające poprawy po stronie mBanku.

Era mobilności



Smartfon, uznawany za pierwszy prawdziwie osobisty komputer, stopniowo staje się centrum zarządzania życiem klientów. Użytkownicy telefonów spędzają średnio niemal 3 godziny dziennie korzystając ze smartfona, a reprezentanci pokolenia „millenials” nie rozstają się ze swoim urządzeniem mobilnym przez całą dobę. Większość przyznaje, że po przebudzeniu się od razu sięga po swój telefon. Obserwowana wysoka dynamika wzrostu popularności rozwiązań mobilnych nie oznacza jednak, że rynek osiągnął swój szczytowy poziom. Przeciwnie, mBank oczekuje, że

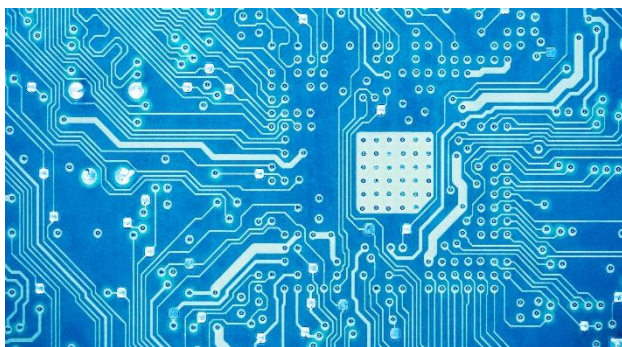
w ciągu kolejnych kilku lat dokona się prawdziwa rewolucja w zakresie wykorzystania smartfonów. Rozwiązania mobilne wkroczą w niemal każdy aspekt życia - mobilność (rozwiązania mobilne) stanie się stylem, a nawet sposobem życia.

Efektywni dostawcy usług (*lean market disruptors*), rewolucjonizujący dotychczasowy układ sił na rynkach (np. transport, podróże, rozrywka), oferują aplikacje zapewniające prawdziwie mobilne doświadczenie klienta i najwyższą wygodę (np. Uber, Airbnb, Spotify, Netflix).

Trzy główne atuty mBanku, które zapewniają mu mocne pozycjonowanie dla potrzeb dokonania jakościowego skoku w zakresie mobilności to:

- unikalna marka – „m” to m.in. mobilność;
- klienci – relatywnie bardziej obeznani z technologią, młodzi, stąd większa otwartość na nowe możliwości w bankowości w porównaniu z tradycyjnymi bankami oddziałowymi;
- rozwinięte i doskonalone na bieżąco automatyczne procesy wpisujące się w internetowe DNA bankowości detalicznej.

Era efektywności



Polskie banki funkcjonowały dotychczas w realiach rynkowych zapewniających istotną przewagę nad zachodnimi konkurentami pod kątem zwrotu z kapitału (wskaźnik ROE) i efektywności (wskaźnik C/I). Począwszy od 2015 roku ta przewaga została w znacznym stopniu zatarta przez rosnące wymogi regulacyjne, nowy podatek bankowy, inne dodatkowe opłaty (w tym BFG z przeznaczeniem na wypłatę depozytów gwarantowanych klientom upadłego banku spółdzielczego, a wcześniej ratowanie SKOKów). Mniej korzystne otoczenie rynkowe

wywiera presję na wynik odsetkowy (historycznie najniższy poziom stóp procentowych) i prowizyjny (jedne z najniższych w Europie opłat *interchange*). Wzrastają wymogi kapitałowe, a działalność bankowa limitowana jest przez nowe miary płynności. Paradygmaty bankowości ulegają zmianie, jednak zwrot z powierzonego przez inwestorów kapitału pozostaje podstawową miarą efektywności działania instytucji, kluczową z perspektywy udziałowców.

mBank posiada dobrą pozycję wyjściową dzięki efektywnemu modelowi biznesowemu opartemu na wielu kanałach dystrybucji, ze szczególnym naciskiem na kanały elektroniczne i ograniczoną liczbę placówek. Bank nie ma strukturalnego problemu kosztowego, wymuszającego dostosowanie kosztów w skali obserwowanej w wielu innych bankach w Polsce i za granicą, a także efektywne, przewidywalne zarządzanie ryzykiem kredytowym.

3.3. mobilny Bank – Strategia na lata 2016–2020

Strategia Grupy mBanku do 2020 roku, zatytułowana **mobilny Bank**, została zaakceptowana przez Radę Nadzorczą mBanku 10 czerwca 2016 roku. Strategia ta wyznacza najważniejsze kierunki aktywności Grupy mBanku. Opiera się na następujących filarach, tworzących kanwę dla realizacji inicjatyw biznesowych oraz działań operacyjnych na kolejne lata: koncentracja na kliencie, rozwój przewagi konkurencyjnej w sferze mobilnej oraz regularna poprawa efektywności. Strategia „mobilny Bank” definiuje ponadto podstawowe czynniki jej realizacji, w tym zaangażowanie zespołu mBanku, zasady rozwoju organizacji, jak również zwraca uwagę na krytyczną w dzisiejszych czasach biegłość technologiczną.

Misja: „Pomagać. Nie wkurzać. Zachwycać... Gdziekolwiek.”

Misja mBanku odzwierciedla erę klienta i mobilności, czyli dwa najważniejsze czynniki, które będą kształtować modele biznesowe instytucji finansowych.

Filary Strategii „mobilny Bank”:

- 1. Empatia wobec klientów** - we wszystkich działaniach pracownicy mBanku kierują się indywidualnymi potrzebami, preferencjami i zachowaniami klientów. Ambicją mBanku jest sprawić, aby klienci wybierali mBank na zawsze, a zadowoleni ze współpracy z bankiem klienci byli skłonni go polecać. Zdefiniowane w randze nowej misji mBanku cele filaru Empatia to:
 - Pomagać. Oferować to, czego klienci naprawdę potrzebują i kiedy tego potrzebują. Konstruować ofertę tak, aby zaspokajała rzeczywiste potrzeby klientów mBanku. Upraszczać ofertę tak, aby jej zrozumienie i dokonanie właściwego wyboru zajmowało klientom minimum czasu.
 - Nie wkurzać klientów, ułatwiając im współpracę z bankiem oraz minimalizować wysiłek i trudności po stronie klienta. Sprawy klientów załatwiać przy pierwszym kontakcie klienta z bankiem, niezależnie od kanału tego kontaktu.
 - Zachwycać klientów, sprawiając, że czują się wyjątkowo i w ten sposób tworzyć najbardziej wartościowych ambasadorów marki. Naturalnymi ambasadorami usług mBanku są również zadowoleni pracownicy, dlatego mBank będzie silniej rekomendować i promować wśród nich korzystanie z własnej oferty, w szczególności z innowacyjnych rozwiązań bankowości mobilnej.
- 2. Mobilność** - ambicją mBanku jest być synonimem bankowości mobilnej, przy czym priorytetami będą: wygoda, użyteczność i prostota z punktu widzenia klienta. W konsekwencji, rozwój nowych funkcji mobilnych mBanku będzie koncentrować na trzech głównych założeniach:
 - *Mobile Hub*: brama w wielokanałowej strategii kontaktu z klientem - niezależnie od miejsca rozpoczęcia interakcji, każdy kanał dystrybucji będzie oddalony od klienta o maksymalnie jedno kliknięcie w aplikacji mobilnej lub na smartfonie. Podejście mBanku zakłada, że w perspektywie 2020 roku większość kontaktów będzie inicjowana na smartfonie, a sam telefon będzie dla klienta „bramą” dla płynnego, swobodnego przełączania się między kanałami;
 - *Wzmocnienie roli bankowości mobilnej jako kanału kontaktu*: minimalizacja luki funkcjonalnej względem możliwości bankowości internetowej - mBank zapewni większą niezależność kanału mobilnego i ograniczy lukę funkcjonalną w porównaniu do innych kanałów dystrybucji;
 - *Customer engagement*: tj. poprzez użycie innowacyjnych, unikalnych funkcji angażujących klienta - mBank będzie kreował i wzmacniał nawyki korzystania z bankowości mobilnej, co w rezultacie stwarzać będzie dodatkowe możliwości dotarcia do klienta z adekwatną ofertą.
- 3. Efektywność** - koncentracja na efektywności wspiera rentowność mBanku w czasach, w których stopy zwrotu w bankowości w Polsce są pod coraz większą presją. Rozwój biznesu w odniesieniu do rodzajów aktywów, ich zapadalności i źródeł finansowania, oraz koncentracja aktywności biznesowej (wokół grup produktów, segmentów klientów, decyzji o obecności na rynkach zagranicznych) będą realizowane przy uwzględnieniu zasad optymalnej efektywności kosztowej i cyfryzacji procesów, efektywnej alokacji kapitału i stabilnego finansowania.

Fundamenty strategii

Realizacja konkretnych inicjatyw strategicznych, definiowanych na bieżąco przez mBank będzie wymagała silnego zaangażowania pracowników całej Grupy, jak również ukierunkowanej i elastycznej strategii IT. Fundamentami realizacji strategii są zatem:

- **Zaangażowani ludzie:** mBank będzie tworzył warunki dla pełnego zaangażowania swoich pracowników w przyjaznym środowisku pracy, umożliwiającym realizację ich ambicji. Priorytetem strategii HR będzie przyciąganie z rynku i zatrzymywanie w banku najlepszych i zmotywowanych specjalistów i menedżerów.
- **Przewaga technologiczna:** mBank będzie umiejętnie budował światowej klasy, myślącą klientem banku organizację IT, co stanie się źródłem jego przewagi konkurencyjnej.

Cele finansowe Grupy mBanku

W sytuacji dynamicznej ewolucji otoczenia biznesowego, regulacyjnego i technologicznego rzetelne formułowanie celów finansowych w horyzoncie pięcioletnim stanowi istotne wyzwanie. mBank, wykorzystując swoje główne mocne strony, był w przeszłości w stanie generować lepsze niż konkurencja wyniki finansowe. Strategicznym celem mBanku jest pozostanie w gronie czołowych banków w Polsce pod względem kluczowych miar finansowych.

Wyznaczając swoje cele finansowe na lata 2016-2020 mBank przyjął ambitne założenia dotyczące przede wszystkim efektywności kosztowej oraz rentowności aktywów i kapitału. Ponadto, intencją mBanku jest coroczna wypłata dywidendy w wysokości co najmniej 50% zysku, o ile będzie to zgodne z oczekiwaniami Komisji Nadzoru Finansowego w tym zakresie, jak również wzmacnianie bezpieczeństwa finansowania działalności.

Aspiracje finansowe Grupy mBanku zaprezentowane zostały w poniższej tabeli:

| Miara finansowa | Pozycja docelowa |
|--|--|
| Efektywność kosztowa, Koszty/dochody (C/I) | Top 3 w Polsce, rokrocznie tzn. być w gronie trzech najbardziej efektywnych banków giełdowych w Polsce |
| Zwrot z kapitału, RoE netto | Top 3 w Polsce, rokrocznie tzn. być w gronie trzech banków giełdowych w Polsce, przy założeniu ROE uwzględniającego wypłatę dywidendy |
| Rentowność aktywów, RoA netto | Top 3 w Polsce, w 2020 tzn. być w gronie trzech banków giełdowych w Polsce z najwyższym zwrotem z aktywów |
| Pozycja kapitałowa, adekwatność dotycząca kapitału podstawowego CET1 | Utrzymywać zdolność wypłaty dywidendy pod względem wskaźnika CET1, rokrocznie - utrzymywać wskaźnik minimum 1,5 p.p. powyżej wymogu kapitałowego dla mBanku |
| Stabilność finansowania, Kredyty/Depozyty (L/D) | Utrzymywać wskaźnik L/D na poziomie co najwyżej nieznacznie przekraczającym 100%, rokrocznie |

3.4. Filary Strategii „mobilny Bank” a działania mBanku

Filary Strategii Grupy mBanku na lata 2016-2020 odpowiadają na najważniejsze wyzwania prowadzenia działalności przez banki. Według mBanku są to era klienta, era mobilności i era efektywności. Obecne działania mBanku koncentrują się wokół tych trzech filarów, które będą również wyznaczać kierunki działań w przyszłości. Poniżej opisujemy nasze działania w ramach trzech najważniejszych trendów w bankowości i równocześnie filarów naszej Strategii.

Klientocentryczność

Nowa Strategia „mobilny Bank” jest naszą odpowiedzią na wyzwania ery klienta, czyniąc go punktem wyjścia wszystkich naszych decyzji. Dokument strategiczny zdefiniował misję Banku oraz pożądane doświadczenie klientów w relacji z bankiem. Koncentrujemy się na konsekwentnej budowie marki świeżej, dynamicznej, przyciągających nowe pokolenia konsumentów i przedsiębiorców, nastawionych na rozwój, działanie, realizację planów i marzeń. Wyeksponowaliśmy potrzebę działania na trzech poziomach: zaspokajania potrzeb klientów (uświadomionych, jak i „potrzeb jutra”); w sposób prosty, przyjazny, jak powinno to wyglądać w nowoczesnej instytucji będącej ikoną innowacyjności; oraz budząc pozytywne skojarzenia, a jednocześnie mocno odróżniając się od innych marek. Elementem wyróżniającym naszą markę od innych ma być mobilność wzniesiona na poziom nieporównywalny do oferowanego przez konkurencję.

W 2016 roku prowadziliśmy szereg działań polepszających naszą wiedzę o potrzebach i oczekiwaniach klientów, a także umożliwiających nam ocenę funkcjonowania Banku z ich perspektywy. Stosujemy wszystkie metody uzyskiwania tej wiedzy: badania rynku, tak ilościowe, jak i jakościowe; etnografię; ścieżkę klienta; pogłębione badanie NPS. Opieramy się też na analizie danych z naszych systemów, przy użyciu najnowszych dostępnych technologii.

Znacząco udoskonaliliśmy analitykę wynikającą z wnoszonych przez klientów reklamacji. Pozwala to na bardziej precyzyjnie usuwanie przyczyn reklamacji, a co za tym idzie, podnoszenie jakości usług dla klientów. Dzięki tym działaniom liczba reklamacji spadła pomimo znaczących wzrostów liczby klientów i wolumenów transakcji.

Prowadzone na co dzień działania kulturowe i komunikacyjne wewnątrz Banku przybliżają klientów i ich potrzeby wszystkim pracownikom. Wierzymy, że sukces w relacjach z klientami nie zależy jedynie od pracowników frontowych, lecz też od pracy tych z nas, którzy z klientami na co dzień się nie stykają, przez co nie mają szansy budowania wrażliwości na sprawy klientów w oparciu o osobiste doświadczenia.

Aby zbliżyć się do klientów i lepiej wzajemnie rozumieć, pracowaliśmy nad językiem komunikacji z klientami, tak przy pomocy sposobów tradycyjnych (szkolenia ze specjalistami od języka), jak i bardzo nowoczesnych (algorytmu do oceny jasności i prawidłowości pism). Zaproponowaliśmy klientom umowy pisane rewolucyjnie prostym i „nieprawniczym” językiem, czyniąc z ich zrozumiałości jeden z naszych wyznaczników na rynku.

Wprowadziliśmy szereg innowacji technologicznych dla naszych klientów (takich jak cieszący się niezwykłą popularnością mobilny asystent płatności), a nad nowymi pracujemy (płatność telefonem).

Strategia przewidywała nową funkcję w Grupie mBanku – pełnomocnika zarządu ds. kultury myślenia klientem i relacji klientowskich. Centralizacja i wysokie osadzenie tej funkcji mają na celu w sensie konkretnym – koordynację i uspołnienie działań wpływających na doświadczenie klientów, a w sensie symbolicznym – podkreślenie wagi, jaką zarząd przykładła do tych zagadnień.

Mobilność

Aplikacja mobilna, która zadebiutowała w lutym 2014 roku, przez ostatnie trzy lata zdobyła rzeszę nowych użytkowników i w oparciu o realne potrzeby klientów została rozszerzona o szereg nowych funkcji. Z dostępu przez telefon systematycznie korzysta ponad 1,1 mln klientów, a każdy z nich robi to średnio 18 razy w miesiącu. Aplikacja „mBank PL” to szereg wygodnych i unikalnych rozwiązań, np. Kredyt w 30 sekund, który generuje już około 18% sprzedaży kredytów gotówkowych.

Po pozytywnym odbiorze nowych funkcji, które pojawiły się w aplikacji w 2015 roku. takich jak: płatność faktur za pomocą skanowania kodów QR, płatności NFC dla systemu Android (dla abonentów sieci Orange), zmiana limitów autoryzacyjnych kart płatniczych, mBank postawił na dalszy rozwój.

W 2016 roku wprowadziliśmy do aplikacji szereg nowości i udogodnień, między innymi:

- usługę „mLinia na klik” – możliwość szybkiego, zidentyfikowanego połączenia z konsultantem mLinii bez konieczności podawania ID i hasła telefonicznego;
- opcję zmiany limitów transakcyjnych kart;
- możliwość logowania się do aplikacji za pomocą odcisku palca;
- usługę wysyłania natychmiastowych przelewów na numer telefonu w ramach systemu BLIK;
- możliwość zakupu ubezpieczenia turystycznego (aktualnie 15% ubezpieczeń turystycznych jest kupowanych w aplikacji);
- usługę „Asystent Płatności”, dzięki której aplikacja przypomina o cyklicznych płatnościach, podpowiada kwotę i termin płatności oraz pozwala na szybkie opłacenie faktury;
- mobilną Autoryzację – usługę pozwalającą na autoryzację operacji wykonywanych w serwisie transakcyjnym za pomocą aplikacji mobilnej. Zamiast przepisywania haseł SMS, wystarczy po zalogowaniu do aplikacji, potwierdzić (lub odrzucić) daną operację jednym przyciskiem.

W lutym 2016 roku aplikacja mobilna została uznana za najlepszą bankową aplikację w konkursie Mobile Trends Awards, a we wrześniu otrzymała pierwszą nagrodę w rankingu „Przyjazny Bank Newsweeka” w kategorii „Bankowość mobilna”. Więcej informacji o nagrodach przyznanych Grupie mBanku znajduje się w rozdziale 6.1. Najważniejsze projekty i innowacje w Grupie mBanku w 2016 roku.

Efektywność

Jednym z przejawów dbania o efektywność w Grupie mBanku są działania w zakresie wdrażania filozofii Lean w spółce mCentrum Operacji.

Przedmiotem działalności operacyjnej mCentrum Operacji (mCO) jest wsparcie w realizacji procesów rozliczeniowych mBanku, zarówno w części detalicznej, jak i korporacyjnej. Sprawna obsługa procesów to istotny element wspierający osiągnięcie sukcesu rynkowego Banku. W obszarze operacyjnym za najistotniejsze uznano zwiększanie efektywności działań przy jednoczesnym utrzymaniu wysokiej jakości oferowanych klientowi produktów. Tę tezę postawiono w centrum uwagi, kiedy w II połowie 2012 roku podjęto decyzję o wprowadzeniu filozofii Lean.

Wdrażanie filozofii Lean w operacjach rozpoczęto „od dołu”. Oznacza to, że na samym początku uruchomiono kilka małych projektów optymalizacyjnych. Zaangażowano do tego celu pracowników operacyjnych, wykorzystano ich kreatywność i wiedzę na temat tego, co w procesach nie działa prawidłowo. Pierwsze sukcesy zachęciły do rozwoju kultury małych zmian w kolejnych obszarach. Bazując na tym, podjęto decyzję o budowie i rozwoju kultury ciągłego doskonalenia w całym obszarze operacyjnym. Obecnie, w zależności od potrzeb, wykorzystywane są różne narzędzia z szerokiego wachlarza Lean Management. Najbardziej spopularyzowane, głównie ze względu na ich przydatność i szerokie zastosowanie są białe tablice (tzw. Whiteboard). Za ich pomocą wizualizowane są najistotniejsze wskaźniki pomiaru procesu, które są także omawiane na krótkich, dziennych spotkaniach. Dzięki temu możliwa jest bieżąca kontrola procesów, a także szybka reakcja w przypadku pojawiających się zagrożeń, takich jak np. nagły wzrost wolumenu, a co za tym idzie ryzyko niedotrzymania terminu zakontraktowanego z klientem. Zmiany te mogły zostać skutecznie wdrożone dzięki zaangażowaniu kadry zarządzającej spółki, która przeprowadza cotygodniowe „wizyty gospodarcze” w poszczególnych wydziałach operacyjnych, podkreślając swoją obecnością wagę i potrzebę tych zmian.

Dziś można bez wahania powiedzieć, że nastąpiła zmiana kulturowa. Operacje są nieustannie rozwijającym się obszarem Banku, gdzie jednocześnie w 2016 roku odnotowano największy wzrost zaangażowania wśród pracowników.

Wszystkie te działania generują wymierne korzyści:

- 54% to łączny efekt optymalizacji liczony w etatach od momentu rozpoczęcia pracy nad doskonaleniem procesów w operacjach;

■ 85% wyniósł wzrost zaangażowania pracowników mierzony według badania ankietowego przeprowadzonego przez firmę Aon Hewitt.

W procesie transformacji operacji zrealizowano kilka inicjatyw, bez których osiągnięcie celu nie byłoby możliwe. Wśród nich należy wymienić wdrożenie kompleksowego systemu pomiaru procesów pod nazwą OPOS. Jest to narzędzie wspomagające zarządzanie zarówno procesami, jak i efektywnością pracowników.

Równolegle do wprowadzenia kultury Lean wdrożono drugą część usprawnień, czyli digitalizację realizowanych procesów. Przy pomocy takich rozwiązań informatycznych, jak „System Obiegu Korespondencji” (SOK) oraz ECM, czyli repozytorium do przechowywania i przeglądania elektronicznych wersji dokumentów, zrealizowano inicjatywy, dzięki którym:

■ od czerwca 2015 roku w ponad 80% obsługiwanych procesach operacyjnych nie ma papierowych dokumentów, a pracownicy do ich obsługi używają jedynie aplikacji oraz dwóch monitorów;

■ w 2016 roku na poziomie całego mCO wyeliminowano ponad 25 tys. stron wydruków miesięcznie. W celu dalszego rozwoju obszaru operacji planowane jest nieustanne doskonalenie realizowanych procesów z uwzględnieniem:

- możliwości, jakie niosą nowe technologie np. robotyzacja;
- automatyzacji procesów;
- dalszej digitalizacji procesów, ze szczególnym uwzględnieniem eliminacji papieru z cyklu życia produktów bankowych, a co za tym idzie, wzrost mobilności;
- dalszego rozwoju Lean Management, stawiając pracownika w centrum uwagi.

3.5. Strategia CSR mBanku

[G4-34] Pod koniec 2015 roku Zarząd Banku przyjął strategię definiującą kierunki, cele i mierniki zrównoważonego rozwoju. „Strategia odpowiedzialnego biznesu i zrównoważonego rozwoju mBanku S.A.” jest efektem pracy zespołowej, w której udział wzięli kluczowi menedżerowie, odpowiedzialni za poszczególne obszary funkcjonalne w Banku. 2016 jest pierwszym rokiem realizacji Strategii, a ten raport ma na celu rozliczenie się z podjętych przez nas działań.

Przyjęte na etapie tworzenia Strategii podejście do zarządzania społeczną odpowiedzialnością opiera się na normie PN-ISO26000. Wykorzystuje również zapisy wytycznych raportowania Global Reporting Initiative (GRI) G4 oraz właściwego dla branży suplementu sektorowego. Zgodnie z wytycznymi normy PN-ISO 26000 punktem wyjścia do pracy nad Strategią było spełnienie dwóch fundamentalnych warunków społecznej odpowiedzialności, tj. (a) zidentyfikowanie i zmapowanie kluczowych grup interesariuszy, (b) uznanie odpowiedzialności banku, poprzez zdefiniowanie i wskazanie kluczowych obszarów społecznej odpowiedzialności. Warsztat szkoleniowy zorganizowany pod koniec maja 2015 roku, z udziałem kluczowych menedżerów Banku, odpowiedzialnych za obszary potencjalnie i istotne z punktu widzenia społecznej odpowiedzialności pomógł zidentyfikować zakres odpowiedzialności oraz zmapować interesariuszy.

Wyniki warsztatu oraz późniejsze wywiady pogłębione z wybranymi menedżerami doprowadziły do zdefiniowania następujących celów i wskaźników (celom głównym towarzyszą cele niższej kategorii wraz z miernikami i wspólnie tworzą kompleksową strategię).

| miernik (KPI) | kamień milowy (KM) / miernik (M) | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|----------------------------------|--|--|--|--|--|
| Cel 1: Chcemy rozumieć, szanować i podzielać wartości naszych klientów. Chcemy być otwarci. Chcemy myśleć i czuć jak oni. | | | | | | |
| Poziom NPS dla klienta biznesowego (dla poszczególnych zdarzeń istotnych) | M | >100% z poprzedniego okresu | >100% z poprzedniego o okresu | >100% z poprzedniego o okresu | >100% z poprzedniego o okresu | >100% z poprzedniego okresu |
| Poziom NPS dla klienta detalicznego (dla poszczególnych zdarzeń istotnych) | M | >100% z poprzedniego okresu | >100% z poprzedniego o okresu | >100% z poprzedniego o okresu | >100% z poprzedniego o okresu | >100% z poprzedniego okresu |
| Cel 2: Chcemy być odpowiedzialnym kredytodawcą. | | | | | | |
| Liczba znaczących konfliktów społecznych lub środowiskowych, których pośrednim uczestnikiem jest mBank, jako instytucja finansowa | M | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Cel 3: Chcemy tworzyć wyjątkowy zespół, kompetencje i umiejętności. Dzielić się tym co w nas najlepsze z innymi. Chcemy być unikalni. | | | | | | |
| wyniki badania Zaangażowania Pracowników (ocena satysfakcji ze środowiska pracy) | M | >100% z poprzedniego okresu | >100% z poprzedniego o okresu | >100% z poprzedniego o okresu | >100% z poprzedniego o okresu | >100% z poprzedniego okresu |
| Cel 4: Chcemy ograniczać nasz wpływ na środowisko. | | | | | | |
| Obniżenie własnego śladu środowiskowego w wymiarze: - emisji CO2 / przychód - zużycia wody / przychód - zużycia papieru / przychód | M | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Cel 5: Chcemy ulepszać nasze podejście zarządcze. | | | | | | |
| miejsce w Rankingu Odpowiedzialnych Firm (zapewnienie wysokiej pozycji wśród instytucji sektora finansów) | M | minimum 8 (wśród instytucji finansowych) | minimum 5 (wśród instytucji finansowych) | minimum 4 (wśród instytucji finansowych) | minimum 4 (wśród instytucji finansowych) | minimum 3 (wśród instytucji finansowych) |
| obecność w RESPECT Index | M | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

W czerwcu 2016 roku Zarząd mBanku przyjął „Zasady postępowania. Code of Conduct”, które jeszcze raz bardzo wyraźnie wskazują kluczowe obszary odpowiedzialności mBanku oraz oczekiwane zachowania pracowników (więcej informacji znajduje się w Rozdziale 7. Odpowiedzialna firma, Prewencja zachowań nieetycznych, ramka Zasady postępowania. Code of Conduct).

4. Zarządzanie ryzykiem

4.1. Fundamenty zarządzania ryzykiem

Grupa mBanku zarządza ryzykiem w oparciu o wymagania nadzorcze oraz najlepsze praktyki rynkowe, formułując strategię, polityki oraz wytyczne w zakresie zarządzania ryzykiem.

Role i zadania w zakresie zarządzania ryzykiem w Grupie mBanku zorganizowano w oparciu o **schemat trzech linii obrony**:

- Pierwszą linię obrony stanowi **Biznes** (linie biznesowe), którego zadaniem jest uwzględnianie aspektów związanych z ryzykiem i kapitałem przy podejmowaniu wszystkich decyzji i w granicach apetytu na ryzyko określonego dla Grupy.
- Druga linia obrony, to jest **Ryzyko** (obszar zarządzania ryzykiem), **IT, Bezpieczeństwo oraz funkcja Compliance**, jest odpowiedzialna za tworzenie ram i wytycznych dotyczących zarządzania poszczególnymi rodzajami ryzyka, wspieranie Biznesu w ich wdrażaniu oraz za nadzorowanie funkcji kontrolnych i ekspozycji na ryzyko.
- Trzecią linią obrony jest **Audyt Wewnętrzny**, dokonujący niezależnych ocen działań związanych z zarządzaniem ryzykiem realizowanych zarówno przez pierwszą, jak i drugą linię obrony.

W procesie zarządzania ryzykiem Bank przykładą bardzo dużą wagę do komunikacji pomiędzy pierwszą i drugą linią obrony. Ważną rolę w tym zakresie pełni **Forum Biznesu i Ryzyka Grupy mBanku**, które jest oficjalną platformą decyzyjno-informacyjną, służącą wypracowywaniu rozwiązań zapewniających optymalną relację pomiędzy zyskiem a podejmowanym ryzykiem, zgodnie z zaakceptowanym przez Zarząd apetytem na ryzyko. Forum tworzą następujące Komitety przypisane poszczególnym liniom biznesowym:

- Komitet Ryzyka Bankowości Detalicznej (KRD),
- Komitet Ryzyka Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej (KRK),
- Komitet Ryzyka Rynków Finansowych (KRF).

W skład Komitetów wchodzi przedstawiciele linii biznesowych i właściwych departamentów obszaru zarządzania ryzykiem. Każdy Komitet jest odpowiedzialny za wszystkie rodzaje ryzyka powstające wskutek prowadzenia działalności przez daną linię biznesową.

Struktura i zadania obszaru zarządzania ryzykiem

Funkcja zarządzania na poziomie strategicznym i funkcja kontroli ryzyka kredytowego, rynkowego, płynności, operacyjnego i ryzyka modeli wykorzystywanych do kwantyfikacji wymienionych rodzajów ryzyka jest realizowana w ramach obszaru zarządzania ryzykiem nadzorowanego przez Wiceprezesa Zarządu ds. Zarządzania Ryzykiem.

Poszczególne jednostki mają ściśle określone role w procesie identyfikacji, pomiaru, monitorowania i kontroli ryzyka. Jednostki te opracowują w ramach swoich kompetencji metodologie i systemy wspierające wymienione obszary. Zadaniem jednostek kontroli ryzyka jest także raportowanie ryzyka i wsparcie naczelników organów Banku.

Obszar zarządzania ryzykiem funkcjonuje w ramach poniższej struktury organizacyjnej.

| Wiceprezes Zarządu ds. Zarządzania Ryzykiem (ang. CRO – Chief Risk Officer) | |
|---|--|
| Departament Procesów Ryzyka Korporacyjnego | <ul style="list-style-type: none"> ■ Opracowywanie i wdrażanie zasad dotyczących korporacyjnego procesu kredytowego oraz monitorowanie jego efektywności. ■ Opracowywanie strategii korporacyjnego ryzyka kredytowego Grupy mBanku, a także polityk kredytowych, w tym polityk dotyczących sektorowego apetytu na ryzyko. ■ Przygotowywanie analiz portfelowych i raportowanie dla potrzeb zarządzania korporacyjnym ryzykiem kredytowym. ■ Rozwój i monitorowanie jakości modeli ratingowych klientów detalicznych i korporacyjnych oraz instytucji finansowych (modelowanie ryzyka kredytowego). ■ Prowadzenie rozliczeń i obsługi księgowej transakcji finansowania strukturalnego i mezzanine oraz należności objętych windykacją. ■ Weryfikacja wartości, płynności i atrakcyjności nieruchomości i ruchomości proponowanych na zabezpieczenie, oraz analiza inwestycji finansowanych przez Bank. |
| Departament Oceny Ryzyka Korporacyjnego | <ul style="list-style-type: none"> ■ Realizacja polityki kredytowej Banku w odniesieniu do klientów obszaru bankowości korporacyjnej, krajów i instytucji finansowych. ■ Zarządzanie ryzykiem kredytowym w Banku i spółkach Grupy w wyżej wymienionych obszarach. |
| Departament Procesów Kredytowych i Oceny Ryzyka Detalicznego | <ul style="list-style-type: none"> ■ Podejmowanie decyzji kredytowych dotyczących produktów bankowości detalicznej. ■ Monitoring umów kredytowych i realizacja czynności administracyjnych. ■ Zapewnienie rozwoju i efektywne wykorzystanie systemów i narzędzi antywyłudzeniowych. ■ Przeciwdziałanie nadużyciom kredytowym oraz sprawowanie kontroli nad ryzykiem operacyjnym w procesie kredytowym dla produktów bankowości detalicznej i korporacyjnej, a także tworzenie metodyki dla tych procesów. ■ Identyfikowanie w procesach, produktach i systemach luk zwiększających ekspozycję Banku na wyłudzenia i podejmowanie działań zmierzających do ich usunięcia. |
| Departament Zarządzania Ryzykiem Detalicznym | <ul style="list-style-type: none"> ■ Opracowywanie zasad i procesów zarządzania ryzykiem. ■ Akceptacja produktów bankowości detalicznej, z uwzględnieniem wpływu na różne typy ryzyka oraz wymogi kapitałowe. ■ Tworzenie raportów dla potrzeb monitorowania zasad zarządzania ryzykiem. ■ Rozwój i zarządzanie systemami wspierającymi proces oceny ryzyka i podejmowania decyzji. |
| Departament Restrukturyzacji i Windykacji Klientów Detalicznych | <ul style="list-style-type: none"> ■ Realizacja procesów restrukturyzacji i windykacji w zakresie detalicznych produktów kredytowych na rynku polskim. ■ Przeprowadzanie transakcji sprzedaży wierzytelności w zakresie windykowanych portfeli detalicznych. |

| | |
|--|---|
| <p>Departament Ryzyka Rynków Finansowych</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ Identyfikacja, pomiar, kontrola i monitorowanie ryzyka rynkowego, stopy procentowej księgi bankowej, płynności oraz ryzyka kontrahenta. ■ Rozwój metod pomiaru ryzyka rynkowego, stopy procentowej księgi bankowej, płynności oraz ryzyka kontrahenta. ■ Rozwój metod wyceny instrumentów finansowych. ■ Wycena i kontrola transakcji oraz analiza wyniku jednostek front-office. ■ Administracja merytoryczna systemami front-office oraz systemem do pomiaru ryzyka. ■ Kontrola uczestnictwa Banku w ustalaniu jednolitych stawek WIBID/WIBOR. |
| <p>Departament Zarządzania Zintegrowanym Ryzykiem i Kapitałem</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ Integracja zarządzania ryzykiem i kapitałem w ramach ICAAP. ■ Kontrola adekwatności kapitałowej i zdolności do absorpcji ryzyka oraz planowanie i limitowanie kapitału na ryzyko. ■ Formułowanie apetytu na ryzyko oraz koordynacja procesu wyznaczania strategicznych limitów ryzyka. ■ Integracja wyceny ryzyka (kapitał ekonomiczny, rezerwy, testy warunków skrajnych). ■ Integracja systemu kontroli niefinansowych rodzajów ryzyka (w tym ryzyka operacyjnego) i Samoocena Efektywności Zarządzania Ryzykiem. ■ Integracja zarządzania modelami oraz walidacja modeli ilościowych. |
| <p>Departament Zarządzania Projektami i Architekturą Ryzyka</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ Zarządzanie portfelem projektów obszaru zarządzania ryzykiem. ■ Pełnienie funkcji centrum kompetencji w obszarze zarządzania procesami. ■ Rozwój i optymalizacja architektury procesów i aplikacji IT obszaru zarządzania ryzykiem. ■ Zarządzanie aplikacjami IT obszaru zarządzania ryzykiem (biznesowe utrzymanie i rozwój). ■ Zarządzanie danymi obszaru zarządzania ryzykiem i współpraca z obszarem finansów w zakresie zcentralizowanego systemu informacji zarządczej. |
| <p>Departament Ryzyka Oddziałów Zagranicznych</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ Obsługa procesu oceny ryzyka kredytowego i udział w podejmowaniu decyzji kredytowych klientów w oddziałach zagranicznych Banku. ■ Administrowanie i rozliczanie kredytów w oddziałach zagranicznych Banku. ■ Obsługa procesu windykacji w oddziałach zagranicznych Banku. |

Za zarządzanie i kontrolę pozostałych rodzajów ryzyka (ryzyko biznesowe, ryzyko kapitałowe, ryzyko reputacji, ryzyko systemów IT, ryzyko kadrowe i organizacyjne, ryzyko bezpieczeństwa oraz ryzyko prawne) odpowiadają jednostki organizacyjne spoza obszaru zarządzania ryzykiem.

Wizja obszaru zarządzania ryzykiem

W związku z zatwierdzeniem przez Zarząd i Radę Nadzorczą Strategii Grupy mBanku na lata 2016-2020 „mobilny Bank” oraz mając na względzie m.in. postępujące zmiany w zakresie wykorzystania nowych technologii, istotne zmiany demograficzne oraz wzrost restrykcyjności otoczenia regulacyjnego, obszar zarządzania ryzykiem zredefiniował swoją wizję – jej nowe brzmienie przedstawiono poniżej:

Wizja Obszaru Zarządzania Ryzykiem

**Wykorzystujemy szanse w dynamicznie zmieniającym się otoczeniu,
stosując innowacyjne metody zarządzania ryzykiem.**

**Dbając o efektywność i bezpieczeństwo banku tworzymy wartość dla klienta
w partnerskim dialogu z biznesem.**

Obszar zarządzania ryzykiem aktywnie uczestniczy w realizacji inicjatyw i działań podejmowanych w ramach realizacji nowej Strategii Grupy, budując cele obszaru na kolejne lata wokół filarów nowej Strategii, którymi są: (1) Empatia wobec klientów, (2) Mobilność, (3) Efektywność: Produktywność. Kapitał. Finansowanie, (4) Zaangażowani pracownicy, (5) Przewaga technologiczna.

4.2. Główne zmiany w obszarze zarządzania ryzykiem w 2016 roku

Grupa mBanku stale doskonali proces kontroli i zarządzania ryzykiem z naciskiem na usprawnienie zintegrowanego zarządzania ryzykiem z perspektywy koncentracji na kliencie.

Poniżej zostały opisane wybrane projekty realizowane w 2016 roku:

- **Zakończono prace dostosowawcze do wymogów Rekomendacji W** dotyczącej zarządzania ryzykiem modeli w bankach (opublikowanej przez KNF w lipcu 2015 roku). W rezultacie powyższych prac dokonano między innymi aktualizacji Polityki Zarządzania Modelami, uzupełniając jej zapisy o wymogi wynikające z Rekomendacji W oraz zdefiniowano poziom tolerancji na ryzyko modeli. Ponadto, w mBanku został powołany Komitet Ryzyka Modeli, funkcjonujący jako organ odpowiedzialny za nadzór nad procesem zarządzania ryzykiem modeli, pełniący funkcje: informacyjną, dyskusyjną, decyzyjną oraz legislacyjną. W szczególności Komitet:
 - zatwierdza nowe i przebudowane modele, a także wprowadzane do nich zmiany, decydując również o ewentualnej rezygnacji ze stosowania modelu;
 - podejmuje decyzje odnośnie zakresu stosowania modeli grupowych oraz zewnętrznych, w tym modeli centralnych w procesach bankowych;
 - rekomenduje poziom tolerancji na ryzyko modeli i przekazuje swoje ustalenia do decyzji Zarządu oraz Rady Nadzorczej;
 - podejmuje finalną decyzję w zakresie zatwierdzenia istotności przypisanej danemu modelowi;
 - aprobuje działania zaradcze i naprawcze wskazane w ramach wyników monitoringu;
 - akceptuje harmonogram walidacji modeli oraz wyniki poszczególnych walidacji modeli.
- **Zakończono wdrażanie procesu Samooceny Efektywności Zarządzania Ryzykiem** w spółkach Grupy. W 2015 roku zakończył się proces wdrażania procesu Samooceny w Banku. Tym samym proces Samooceny został wdrożony w całej Grupie mBanku. Proces Samooceny wykonywany jest w cyklu rocznym i ma na celu kompleksową ocenę ryzyka operacyjnego.
- **Przyjęto „Politykę kredytową finansowania deweloperskich projektów mieszkaniowych przez Grupę mBanku S.A.”.** Ustalono ramy apetytu na ryzyko i rozwoju akwizycji Grupy mBanku na tym rynku, wypracowano definicję deweloperskiego projektu mieszkaniowego, zidentyfikowano ryzyka i określono ich mitygantę, a także wprowadzono limit koncentracji dla portfela deweloperskich projektów mieszkaniowych.

- Kontynuowano rozpoczęty w 2015 roku program stałego zwiększania efektywności pracy w obszarze zarządzania ryzykiem oparty na zasadach **Lean Management**, ze szczególnym naciskiem na wdrożenie kultury odpowiedzialności i mechanizmów ciągłego doskonalenia procesów. Celem programu jest umożliwienie absorpcji rosnącej liczby zadań wynikających z rozwoju biznesu i zwiększających się wymagań regulacyjnych, bez konieczności znacznego powiększania dostępnych zasobów.
- W Banku prowadzono **projekt wdrożeniowy Standardu MSSF 9**. W ramach projektu prowadzono m.in. prace analityczne w zakresie oceny wpływu Standardu MSSF 9 na metodykę kalkulacji rezerw w Grupie oraz rozpoczęto wdrażanie niezbędnych zmian. Standard MSSF 9 zmienia wymogi dotyczące klasyfikacji i wyceny aktywów finansowych oraz wprowadza model utraty wartości oparty na oczekiwanych stratach, liczonych dla określonych instrumentów w całym okresie życia danego składnika aktywów. Standard MSSF 9 będzie obowiązywać począwszy od stycznia 2018 roku.

4.3. Podstawowe rodzaje ryzyka w działalności Grupy mBanku

Zarząd Banku podejmuje działania mające na celu zapewnienie, że Bank zarządza wszystkimi istotnymi rodzajami ryzyka wynikającymi z realizacji przyjętej Strategii Grupy mBanku, w szczególności poprzez zatwierdzanie strategii i procesów zarządzania istotnymi rodzajami ryzyka w Grupie.

Na koniec grudnia 2016 roku wskazane poniżej rodzaje ryzyka były uznawane za istotne w działalności Grupy mBanku.

| | |
|--------------------------|---|
| Ryzyko kredytowe | <ul style="list-style-type: none"> • Ryzyko kontrahenta/defaultu: ryzyko strat w wyniku niewywiązania się kontrahenta ze swoich zobowiązań oraz ryzyko zmniejszenia wartości ekonomicznej ekspozycji kredytowej na skutek pogorszenia się zdolności kontrahenta do obsługi zobowiązań. • Ryzyko koncentracji: ryzyko znacznej koncentracji strat kredytowych w związku z występowaniem dużych zaangażowań. • Ryzyko rezydujące: ryzyko wynikające z mniejszej niż zakładano skuteczności przyjętych zabezpieczeń i tym samym nieskuteczności zastosowanych technik redukcji ryzyka kredytowego. • Ryzyko rezerw: ryzyko niedoszacowania poziomu rezerw kredytowych dla ekspozycji w stanie default. • Ryzyko udziałowe inwestycyjne: ryzyko zmniejszenia wartości ekonomicznej ekspozycji udziałowej, niebędącej przedmiotem obrotu na regulowanym rynku kapitałowym, w wyniku pogorszenia się sytuacji ekonomiczno-finansowej emitenta. |
| Ryzyko rynkowe | Ryzyko niekorzystnej dla Banku zmiany bieżącej wyceny instrumentów finansowych znajdujących się w portfelach Banku następującej w wyniku zmian czynników ryzyka rynkowego - stóp procentowych, kursów walutowych, cen akcji i kwotowań indeksów, implikowanych zmienności instrumentów opcyjnych, oraz spreadów kredytowych. |
| Ryzyko operacyjne | Ryzyko poniesienia straty wynikającej z nieadekwatnych lub wadliwych wewnętrznych procesów, systemów, błędów lub działań podjętych przez pracownika Banku oraz ze zdarzeń zewnętrznych. Ryzyko operacyjne obejmuje w szczególności następujące podkategorie: ryzyko prawne, ryzyko działania systemów informatycznych, ryzyko kadrowe i organizacyjne, ryzyko bezpieczeństwa, ryzyko braku zgodności. |
| Ryzyko biznesowe | Ryzyko strat z tytułu odchylenia rzeczywistego wyniku operacyjnego Grupy mBanku od planowanego poziomu. |
| Ryzyko płynności | Ryzyko utraty zdolności finansowania aktywów i terminowego wykonywania zobowiązań płatniczych wynikających z posiadanych przez Bank pozycji bilansowych i pozabilansowych na dogodnych dla Banku warunkach i po cenie rynkowej zobowiązań. |
| Ryzyko reputacji | Ryzyko wynikające z negatywnego postrzegania mBanku lub jego spółek zależnych przez interesariuszy. |
| Ryzyko modeli | Ryzyko negatywnych konsekwencji związanych z decyzjami podejmowanymi na podstawie danych wyjściowych modeli, które zostały nieprawidłowo zbudowane bądź są niewłaściwie administrowane. |
| Ryzyko kapitałowe | Ryzyko wynikające z braku zapewnienia odpowiedniego poziomu kapitału na pokrycie nieoczekiwanych strat. |

mBank monitoruje wszystkie powyższe rodzaje ryzyka. W dalszej części rozdziału zostały przedstawione zasady związane z procesem monitorowania ryzyka kredytowego, rynkowego, płynności i operacyjnego

w ramach Grupy mBanku, w oparciu o miary ryzyka stosowane w mBanku, z uwzględnieniem różnic wynikających z rodzaju i skali działalności realizowanej przez Grupę.

Szczegółowe informacje dotyczące zarządzania powyższymi rodzajami ryzyka, jak również informacje dotyczące zarządzania pozostałymi rodzajami ryzyka, to jest ryzykiem biznesowym, ryzykiem reputacji, ryzykiem modeli i ryzykiem kapitałowym zostały zawarte w Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy mBanku w rozdziale 3. Zarządzanie ryzykiem.

Ryzyko kredytowe

Organizując procesy zarządzania ryzykiem kredytowym Bank kieruje się zasadami i wymaganiami określonymi w uchwałach i rekomendacjach Komisji Nadzoru Finansowego (w szczególności Rekomendacji S i T) oraz w rozporządzeniu CRR/CRD IV, które dotyczą zarządzania ryzykiem kredytowym.

Narzędzia i miary

Ocena ryzyka kredytowego związanego z finansowaniem klientów Grupy przeprowadzana jest w oparciu o wspólne modele statystyczne stworzone na potrzeby stosowania metody AIRB (ang. Advanced Internal Rating-Based approach, czyli *Metody zaawansowanych ratingów wewnętrznych*), ujednolicone narzędzia i bazy na wspólnych definicjach pojęć i parametrów stosowanych w procesie zarządzania i oceny ryzyka kredytowego. Bank dba o utrzymanie ich spójności na poziomie Grupy.

Grupa stosuje odrębne modele dla różnych segmentów klientów. Zasady jednoznacznego przyporządkowywania klientów do danego systemu są uregulowane w przepisach wewnętrznych Banku i spółek Grupy.

Zarówno Bank, jak i spółki Grupy, w procesie zarządzania ryzykiem kredytowym wykorzystują podstawowe miary ryzyka zdefiniowane w metodzie AIRB (*default*: niewykonanie zobowiązania):

- PD (ang. Probability of Default) – prawdopodobieństwo zdarzenia default (%);
- LGD (ang. Loss Given Default) – względna strata w przypadku zdarzenia default (%);
- EAD (ang. Exposure at Default) – ekspozycja w momencie wystąpienia zdarzenia default (kwota);
- EL (ang. Expected Loss) – oczekiwana strata w wyniku zdarzenia default (w ujęciu kwotowym), a także miary pokrewne, takie jak:
- RD (ang. Risk Density) – względna oczekiwana strata, stosunek EL do EAD (%);
- LAD (ang. Loss at Default) – oczekiwana strata w przypadku wystąpienia zdarzenia default (kwotowa wartość LGD).

W procesie decyzyjnym, na potrzeby raportowania oraz komunikacji z jednostkami biznesowymi parametry PD oraz EL są wyrażane w języku klas ratingowych, których definicje (tzw. Masterskala) są jednolite w całej Grupie Commerzbanku.

W procesie zarządzania ryzykiem kredytowym Bank przywiązuje dużą wagę do oceny ryzyka straty nieoczekiwanej. Oszacowania kapitału niezbędnego na pokrycie strat nieoczekiwanych wykonywane są przy założeniu poziomu ufności równego 99,91%. W tym celu Bank wykorzystuje miarę:

- RWA (ang. Risk Weighted Assets) tj. wartość aktywów ważonych ryzykiem, na podstawie której obliczany jest, w ramach metody AIRB, tzw. regulacyjny wymóg kapitałowy na pokrycie ryzyka kredytowego (straty nieoczekiwanej).

W zarządzaniu ekspozycjami kredytowymi zabezpieczonymi hipotecznie, dla różnych typów nieruchomości i rodzajów produktów, Grupa wykorzystuje wskaźnik LtV (ang. Loan to Value), określający relację kwoty kredytu do wartości rynkowej (lub bankowo-hipotecznej) nieruchomości stanowiącej jego zabezpieczenie.

Miara ta, ze względu na jej prostotę, jest powszechnie wykorzystywana w komunikacji z klientami oraz przy konstrukcji „siatek cenowych” dla produktów kredytowych.

Dodatkowym narzędziem oceny ryzyka kredytowego są testy warunków skrajnych, które uzupełniają pomiar ryzyka straty nieoczekiwanej metodą kredytowej wartości zagrożonej. Analizy wpływu warunków skrajnych na wartość kapitału ekonomicznego na pokrycie ryzyka kredytowego przeprowadzane są w cyklu kwartalnym.

Testy warunków skrajnych dla ryzyka kredytowego mają dwa niezależne wymiary analizowane zarówno oddzielnie, jak i łącznie:

- Analizę wrażliwości wskazań modelu ECVaR na założenia dotyczące zjawisk kredytowych (np. korelacja) – są to tzw. testy parametryczne.
- Analizę skrajnych wielkości strat kredytowych przy założeniu niekorzystnej sytuacji makroekonomicznej – są to tzw. testy makroekonomiczne, w których model ekonometryczny prognozuje wielkości parametrów wsadowych do modelu kapitału ekonomicznego (PD, LGD) na bazie założeń Głównego Ekonomisty odnośnie kształtowania się parametrów makroekonomicznych w przypadku scenariusza negatywnego rozwoju sytuacji gospodarczej. Parametry ryzyka skonstruowane według powyższego scenariusza są podstawą wyliczeń kapitału ekonomicznego zarówno przed, jak i po uwzględnieniu założeń testów parametrycznych.

Oprócz wymienionych wyżej narzędzi, stosowanych zarówno w obszarze korporacyjnego, jak i detalicznego ryzyka kredytowego w Grupie, stosowane są narzędzia specyficzne dla tych obszarów.

W obszarze korporacyjnego ryzyka kredytowego przy określaniu poziomu maksymalnego zaangażowania na klienta/grupę podmiotów powiązanych, Grupa korzysta z następujących miar ograniczających ryzyko kredytowania:

- MBPZO (Maksymalny Bezpieczny Poziom Zaangażowania Ogółem), określający pułap zaangażowania finansowego instytucji finansowych wobec danego podmiotu, wyliczony na podstawie stosowanej przez Bank metodologii, zatwierdzony przez właściwy organ decyzyjny Banku.
- LG (Limit Generalny), określający akceptowalny przez Grupę poziom obciążonego ryzykiem kredytowym zaangażowania finansowego wobec klienta/grupy podmiotów powiązanych, zatwierdzany przez właściwy organ decyzyjny Banku. LG obejmuje limit strukturyzowany oraz produkty udzielone poza limitem strukturyzowanym.

W celu minimalizacji ryzyka kredytowego Grupa stosuje szeroki katalog zabezpieczeń produktów kredytowych umożliwiając również aktywne zarządzanie wymogiem kapitałowym. W ocenie jakości zabezpieczeń rzeczowych produktów obciążonych ryzykiem mBank i mLeasing stosują wskaźnik MRV (ang. Most Realistic Value), odzwierciedlający pesymistyczny wariant odzysku wierzytelności z zabezpieczenia w drodze wymuszonej sprzedaży.

Ponadto, w procesie decyzyjnym oraz dla potrzeb oceny dochodowości klienta w systemie CRM stosowany jest wskaźnik RORAC (ang. Return on Risk Adjusted Capital), tzn. zwrot na kapitale zaangażowanym w produkty klienta obarczone ryzykiem.

Konstrukcja miar **w obszarze detalicznego ryzyka kredytowego** odzwierciedla charakter tego segmentu klientów, a w przypadku miar portfelowych – wysoką granulację portfela kredytowego:

- DtI (ang. Debt-to-Income) – relacja miesięcznych obciążeń kredytowych do dochodu netto gospodarstwa domowego (wskaźnik stosowany dla klientów indywidualnych);
- DPD (ang. Days-Past-Due) – rodzina portfelowych miar ryzyka, opartych na okresie opóźnienia w spłacie (np. sztukowy/kwotowy udział w portfelu kontraktów z opóźnieniem w zakresie 31-90 dni);
- wskaźniki typu „vintage”, pokazujące jakość określonych grup kredytów w różnych fazach ich dojrzałości, według daty uruchomienia (np. w kolejnych kwartałach), wybranych charakterystyk klienta itp. – wskaźniki te bazują na okresie DPD;
- RC LLP (ang. Risk Cost LLP) – koszt ryzyka dla (segmentu) portfela kredytowego tj. stosunek przyrostu odpisów i rezerw na straty kredytowe do salda pracującego portfela;
- wskaźniki „roll-rates”, wykorzystywane do pomiaru migracji kontraktów pomiędzy różnymi przedziałami opóźnień (1-30, 31-60, 61-90 DPD etc.).

Strategia

Bankowość Korporacyjna i Inwestycyjna

Zgodnie ze Strategią Zarządzania Korporacyjnym Ryzykiem Kredytowym Grupy mBanku, głównym celem w obszarze korporacyjnego ryzyka kredytowego jest określenie bezpiecznego poziomu apetytu na ryzyko w zakresie sprzedaży produktów obciążonych ryzykiem klientom Grupy oraz wykorzystanie synergii poprzez integrację oferty Banku i spółek Grupy. Postanowienia Strategii są realizowane poprzez polityki z obszaru ryzyka kredytowego, limity ograniczające ryzyko (limit book) oraz zasady oceny ryzyka podmiotów gospodarczych ubiegających się o finansowanie. Bank zarządza ryzykiem kredytowym zarówno na poziomie jednostkowym, jak i skonsolidowanym. Implementacja jednolitych miar ryzyka i procesów kontroli ryzyka na poziomie Grupy odbywa się ze szczególnym uwzględnieniem specyfiki działalności poszczególnych spółek Grupy. W 2016 roku aktualizacja Strategii wprowadziła dalszą harmonizację parametrów zarządzania korporacyjnym ryzykiem kredytowym pomiędzy mBankiem i Commerzbankiem, czego odzwierciedleniem było rozszerzenie przedziału High Attention Part w macierzy sterującej, wykorzystywanej do bieżącego zarządzania ryzykiem koncentracji.

W I półroczu 2016 roku została opracowana i zatwierdzona „Polityka kredytowa finansowania deweloperskich projektów mieszkaniowych przez Grupę mBanku S.A”. Ustalono jednolite podejście w zakresie oceny ryzyka kredytowego do finansowania deweloperów, zarówno w mBanku, jak i spółkach Grupy mBanku. Określone zostały ramy dla bezpiecznego budowania portfela ekspozycji finansujących deweloperskie projekty mieszkaniowe poprzez zdefiniowanie preferowanego rynku dla akwizycji i wskazanie zalecanych warunków finansowania.

W uzupełnieniu przyjętej w maju 2015 roku przez Komitet Ryzyka Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej „Polityki mBanku S.A. finansowania klientów z sektora rolno-spożywczego (F&A)”, na początku 2016 roku zakończone zostało systemowe wdrożenie procesu dla sektora F&A, w tym dla rolników indywidualnych obsługiwanych w obszarze korporacyjnym Banku.

Zróżnicowane podejście do klientów korporacyjnych jest uzależnione od poziomu ryzyka klienta mierzonego wartością PD i stopniem koncentracji ryzyka kredytowego mierzonym wartością LAD ustalanych dla klienta lub grupy podmiotów powiązanych, z uwzględnieniem zaangażowania spółek Grupy.

System podejmowania decyzji kredytowych jest zgodny ze Strategią Zarządzania Korporacyjnym Ryzykiem Kredytowym oraz przyjętymi zasadami Polityki Ryzyka Kredytowego. Poziom kompetencji decyzyjnych określony jest w postaci macierzy decyzyjnej. Na jej podstawie, w zależności od ratingu EL oraz łącznego zaangażowania wobec klienta/podmiotów powiązanych kapitałowo, ustalany jest szczebel organu decyzyjnego odpowiedzialnego za decyzję kredytową.

W mBanku funkcjonuje uproszczony tryb podejmowania decyzji kredytowych dla zdefiniowanej grupy klientów i transakcji, w szczególności dla transakcji procesowanych w ramach szybkich ścieżek kredytowych (tzw. FCP) zapewniając znacznie wyższą efektywność, przy zachowaniu wszystkich rygorów prawnych, wymogów nadzorczych oraz dobrych praktyk w zakresie zarządzania ryzykiem kredytowym.

Przebudowany proces obejmuje również etapowe wdrożenie mechanizmu kontroli anty-wyłudzeniowej. Efektem nowej strategii jest nie tylko nowa platforma workflow, ale także przełożona na praktykę strategia myślenia klientem obejmująca zoptymalizowaną dokumentację pozyskiwaną i dostarczaną klientowi oraz jej digitalizację w procesie kredytowym. Grupa aktywnie zarządza ryzykiem kredytowym mając na celu optymalizację poziomu zysku uwzględniającą koszt ponoszonego ryzyka. Analiza ryzyka występującego w funkcjonowaniu Grupy ma charakter ciągły. Wsparciem w zarządzaniu ryzykiem jest analiza struktury portfela kredytowego Grupy i wynikające z niej limity, zalecenia i rekomendacje dotyczące angażowania się Grupy w wybrane podmioty, sektory gospodarki i rynki geograficzne. Dla celów bieżącego zarządzania ryzykiem kredytowym i określenia ryzyka koncentracji Bank kwartalnie dokonuje analizy portfelowej z wykorzystaniem macierzy sterującej, uwzględniającej PD rating oraz LAD.

W celu ograniczenia ryzyka wynikającego z działalności kredytowo-gwarancyjnej, Bank dokonuje klasyfikacji i prowadzi monitoring produktów obciążonych ryzykiem kredytowym. W Grupie tworzone są odpisy aktualizujące i rezerwy celowe zgodnie z Międzynarodowymi Standardami Sprawozdawczości Finansowej. Bank dokonuje również kwartalnego monitoringu portfela kredytowego z uwzględnieniem analizy dynamiki zmian wielkości i segmentacji (branże) portfela kredytowego, ryzyka klienta (analiza PD

ratingu), jakości zabezpieczenia ekspozycji kredytowych, skali zmian EL, Risk Density oraz ekspozycji w kategorii default.

W obszarze korporacyjnym, Grupa dąży do unikania koncentracji w branżach i sektorach, w których ryzyko kredytowe uznawane jest za zbyt wysokie. Przy określaniu akceptowalnego poziomu ryzyka uwzględniana jest segmentacja rynku i limity koncentracji na branżę. Stosując się do Rekomendacji S wydanej przez KNF, Bank wyodrębnił portfel ekspozycji kredytowych zabezpieczonych hipotecznie, nie tylko w obszarze bankowości detalicznej, ale także korporacyjnej. W zakresie zarządzania ryzykiem portfela ekspozycji kredytowych zabezpieczonych hipotecznie (EKZH) Bank koncentruje się na jak najlepszym ukształtowaniu struktury tego portfela pod względem jakości (ratingu), walut, regionów kraju, terminów zapadalności i rodzajów nieruchomości. Podstawowe zasady zarządzania ryzykiem EKZH w obszarze bankowości korporacyjnej i inwestycyjnej, profil ryzyka, podział odpowiedzialności, zasady wyznaczania limitów wewnętrznych i zasady raportowania są określone w „Polityce zarządzania ryzykiem ekspozycji kredytowych zabezpieczonych hipotecznie w mBanku S.A.”.

Grupa mBanku dąży do szerszego wykorzystania efektów synergii z Commerzbankiem w zakresie konsorcjalnego finansowania wybranych klientów Grupy. W przypadku koncernów międzynarodowych i niebankowych instytucji finansowych oraz największych korporacji, Grupa mBanku promuje innowacyjne produkty o niskiej konsumpcji kapitału, zwłaszcza produkty z zakresu bankowości inwestycyjnej (ECM, DCM, M&A), jak i bankowości transakcyjnej i obszaru rynków finansowych oraz aranżację konsorcjalnego finansowania dla wybranych klientów tzw. „big tickets”, co zapewni satysfakcjonujący poziom dochodowości i ograniczy ryzyko wysokiej koncentracji na pojedynczego klienta/grupy podmiotów powiązanych.

mBank promuje także alternatywne finansowanie względem kredytów bankowych poprzez organizację publicznych i niepublicznych programów oraz „club deal” emisji obligacji klientów posiadających stabilną kondycję finansową.

Bankowość Detaliczna

Działalność kredytowa w obszarze bankowości detalicznej pozostaje kluczowym segmentem modelu biznesowego Grupy, zarówno z punktu widzenia udziału w strukturze aktywów, jak i kontrybucji do wyniku finansowego.

Detaliczna oferta kredytowa Banku obejmuje szerokie spektrum produktów finansujących potrzeby osób fizycznych (OF) oraz mikrofirm (MF). Oferowane produkty kredytowe, w powiązaniu z nowoczesną platformą transakcyjną oraz produktami oszczędnościowymi i ubezpieczeniowymi, stwarzają klientowi możliwość zaspakajania wszelkich potrzeb finansowych w ramach Grupy.

Oprócz rynku polskiego, produkty kredytowe Bankowości Detalicznej oferowane są za pośrednictwem oddziałów zagranicznych Banku (OZ) w Republice Czeskiej oraz na Słowacji, w ramach modelu bankowości internetowej, analogicznego do funkcjonującego w Polsce. Udział portfela ekspozycji oddziałów zagranicznych stanowił na koniec 2016 roku (w ujęciu wartościowym) około 10% całego portfela detalicznego. Bank zachowuje spójność polityki zarządzania ryzykiem kredytowym między rynkami, a różnice w konkretnych regułach lub wartościach parametrów wynikają bądź ze specyfiki lokalnego rynku, bądź z innych założeń strategii biznesowych i są każdorazowo przedmiotem decyzji Komitetu Ryzyka Bankowości Detalicznej.

Z uwagi na wysoką granulację ekspozycji kredytowych (ponad 2 mln aktywnych kredytów) proces zarządzania ryzykiem kredytowym w obszarze detalicznym oparty jest na podejściu portfelowym. Jest to odzwierciedlone w statystycznym charakterze modeli oceny ryzyka, w tym modeli spełniających regulacyjne wymogi zaawansowanej metody wewnętrznych ratingów (AIRB). Parametry tej metody (PD, LGD, EL) wykorzystywane są w szerokim zakresie, zarówno w celu szacowania wymogów kapitałowych, jak i przy ustalaniu kryteriów akceptacyjnych, warunków transakcji oraz w obszarze raportowania ryzyka.

Ponadto zarządzanie ryzykiem kredytowym w obszarze detalicznym charakteryzuje się następującymi cechami:

- wysokim stopniem standaryzacji i automatyzacji procesu kredytowego, w tym procesu decyzyjnego, zarówno na etapie akwizycji, obsługi posprzedażowej, jak i windykacji;
- niskim (w porównaniu z bankowością korporacyjną) poziomem uznaniowości w procesie decyzyjnym (m.in. brakiem uznaniowych korekt oceny ratingowej klienta);

- rozbudowanym systemem raportowania ryzyka, wykorzystującym portfelowe techniki analizy jakości ekspozycji kredytowych, w tym analizy koszykowe (*vintage*) oraz analizy przepływów ekspozycji pomiędzy pasmami opóźnień (*roll-rates*).

W ramach podejścia portfelowego poszczególne ekspozycje klasyfikowane są (niezależnie dla każdego rynku) do segmentu ML (produkty zabezpieczone hipotecznie) oraz NML (produkty niezabezpieczone lub posiadające zabezpieczenie niehipoteczne). Dodatkowo, w ramach tych segmentów wyróżnione są kredyty dla osób fizycznych (ML OF, NML OF) oraz dla klientów firmowych (ML MF, NML MF).

Głównym punktem odniesienia w procesie zarządzania ryzykiem kredytowym w obszarze detalicznym jest apetyt na ryzyko zdefiniowany w powiązaniu ze strategią Banku, która zakłada:

- optymalizację struktury bilansu pod kątem dochodowości i finansowania, poprzez ograniczenie tempa wzrostu (niskomarżowych) portfeli kredytowych o długich terminach zapadalności, przy jednoczesnym wsparciu wzrostu (wysokomarżowych) kredytów krótkoterminowych;
- rozwój długoterminowych źródeł finansowania działalności kredytowej Grupy poprzez emisję listów zastawnych na bazie detalicznych kredytów hipotecznych.

Uwzględniając powyższe założenia, ogólna zasada stanowiąca podłoże strategii Grupy dotyczącej sprzedaży kredytów to adresowanie oferty do klientów posiadających ugruntowane relacje z Bankiem albo adresowanie jej do nowych klientów, dla których kredyt jest produktem otwierającym długoterminową relację charakteryzującą się wysokim poziomem transakcyjności. Tym samym, w obszarze kredytów NML Bank będzie nadal koncentrował się na kredytowaniu klientów wewnętrznych, charakteryzujących się wysoką wiarygodnością kredytową, równolegle podejmując systematyczne działania w kierunku zwiększenia akwizycji klientów zewnętrznych.

Jedną z takich inicjatyw jest kredytowanie klientów w ramach wspólnego przedsięwzięcia mBanku oraz jednego z największych operatorów telekomunikacyjnych (projekt Orange Finanse). Ponadto Bank w coraz większym zakresie uczestniczy w finansowaniu klientów dokonujących zakupów za pośrednictwem Internetu. W celu redukcji ryzyka związanego z otwieraniem się na nowych klientów, w kształtowaniu polityki kredytowej Bank stosuje m. in. technikę testów kredytowych, a także intensywnie rozwija system prewencji przeciw-wyłudzeniowej.

Bank podjął decyzję o zaprzestaniu – z dniem 1 lipca 2016 – akwizycji produktów hipotecznych dla osób fizycznych. W ramach Grupy kapitałowej sprzedaż kredytów przeznaczonych na finansowanie nieruchomości mieszkalnych przeniesiona została do mBanku Hipotecznego. Nowa akwizycja zawężona jest do produktów kwalifikujących się do emisji listów zastawnych – z oferty zostały wycofane pożyczki hipoteczne oraz kredyty na finansowanie spółdzielczego własnościowego prawa do lokalu. W obszarze detalicznym mBanku pozostała jedynie oferta kredytów hipotecznych dla klientów segmentu Private Banking. Utrzymane zostały dotychczasowe konserwatywne zasady oceny wiarygodności i zdolności kredytowej kredytobiorców, m.in. mając na uwadze obecne, historycznie najniższe poziomy stóp procentowych, Grupa przykładą szczególną wagę do stosowania w ocenie zdolności kredytowej długookresowych szacunków stopy procentowej.

Ponadto, w celu ograniczenia ryzyka związanego ze spadkiem wartości zabezpieczenia hipotecznego w stosunku do wartości ekspozycji kredytowej, oferta kredytowa Grupy kierowana jest (i nadal będzie) głównie do klientów nabywających nieruchomości zlokalizowane w rejonach dużych aglomeracji miejskich.

Jakość portfela kredytowego Grupy mBanku

Na dzień 31 grudnia 2016 roku, wśród kredytów i pożyczek (brutto) udzielonych klientom, udział należności z utratą wartości zmniejszył się do poziomu 5,4% z 5,7% na koniec grudnia 2015 roku.

Rezerwa utworzona na należności od klientów zmalała z 2 975,9 mln zł na koniec grudnia 2015 roku do 2 817,5 mln zł na koniec grudnia 2016 roku w tym nastąpił również spadek rezerwy na poniesione nieujawnione straty (Incurred but Not Identified - IBNI) z 247,2 mln zł do 226,4 mln zł w omawianym okresie.

Poziom pokrycia należności, które utraciły wartość rezerwami w omawianym okresie zmniejszył się o 2 p.p. do 57%.

W 2016 roku w mBanku nie wystawiono żadnych tytułów egzekucyjnych w stosunku do klientów korporacyjnych w porównaniu z 110 w 2015 roku. Liczba nakazów wyniosła 7 w porównaniu z 3 rok wcześniej.

Natomiast w Bankowości Detalicznej wystawiono 9 582 tytuły egzekucyjne dla kredytów niehipotecznych w porównaniu z 12 283 tytułami egzekucyjnymi rok wcześniej. Dla kredytów hipotecznych liczba tytułów egzekucyjnych spadła do 88 w 2016 (z 249 w 2015 roku).

Do celów pomiaru utraty wartości, Bank stosuje parametry ryzyka kredytowego oparte na pochodzących z metodyki AIRB.

Sposób rozpoznania wystąpienia przesłanki niewykonania zobowiązania (default) bazuje na wszelkich dostępnych danych kredytowych klienta i obejmuje wszystkie jego zobowiązania wobec Banku.

Na koniec grudnia 2016 roku kredyty i pożyczki (netto) od klientów zwiększyły się o prawie 4,2%, przy czym wzrost ten jest w większości efektem zwiększenia portfela kredytów udzielonych klientom indywidualnym.

W portfelu korporacyjnym wzrost kredytów terminowych i bieżących został zniwelowany spadkiem wartości transakcji reverse repo / buy sell back i należności pozostałych.

Poniższe zestawienie przedstawia jakość portfela kredytowego Grupy mBanku na koniec grudnia 2016 roku w porównaniu z końcem 2015 roku.

| Jakość portfela kredytowego Grupy mBanku | 31.12.2016 (w tys. zł) | 31.12.2015 (w tys. zł) |
|--|-----------------------------------|-----------------------------------|
| Kredyty i pożyczki udzielone klientom indywidualnym: | 48 949 829 | 46 258 683 |
| - należności bieżące | 6 458 369 | 5 897 129 |
| - kredyty terminowe, w tym: | 42 491 460 | 40 361 554 |
| - kredyty hipoteczne i mieszkaniowe | 35 369 113 | 34 184 208 |
| - pozostałe | - | - |
| Kredyty i pożyczki udzielone klientom korporacyjnym: | 34 174 289 | 33 446 644 |
| - należności bieżące | 4 125 405 | 3 976 187 |
| - kredyty terminowe: | 28 267 897 | 26 976 422 |
| - udzielone dużym klientom | 5 037 182 | 5 825 318 |
| - udzielone średnim i małym klientom | 23 230 715 | 21 151 104 |
| - transakcje reverse repo/buy sell back | 56 676 | 1 031 029 |
| - pozostałe | 1 724 311 | 1 463 006 |
| Kredyty i pożyczki udzielone sektorowi budżetowemu | 1 228 230 | 1 520 728 |
| Inne należności | 228 424 | 183 355 |
| Kredyty i pożyczki (brutto) od klientów | 84 580 772 | 81 409 410 |
| Rezerwa utworzona na należności od klientów (wielkość ujemna) | -2 817 495 | -2 975 864 |
| Kredyty i pożyczki (netto) od klientów | 81 763 277 | 78 433 546 |
| Krótkoterminowe (do 1 roku) | 26 909 693 | 26 169 938 |
| Długoterminowe (powyżej 1 roku) | 54 853 584 | 52 263 608 |
| Poniesione, ale nie zidentyfikowane straty | | |
| Zaangażowanie bilansowe brutto | 80 043 614 | 76 777 938 |
| Rezerwy na utratę wartości ekspozycji analizowanych portfelowo | -226 430 | -247 198 |
| Zaangażowanie bilansowe netto | 79 817 184 | 76 530 740 |
| Należności, które utraciły wartość | | |
| Zaangażowanie bilansowe brutto | 4 537 158 | 4 631 472 |
| Rezerwy na należności, które utraciły wartość | -2 591 065 | -2 728 666 |
| Zaangażowanie bilansowe netto | 1 946 093 | 1 902 806 |

Ryzyko rynkowe

Organizując procesy zarządzania ryzykiem rynkowym Bank przestrzega wymogów wynikających z przepisów prawa oraz uwzględnia wydane przez organy nadzoru rekomendacje nadzorcze, w szczególności Rekomendacje KNF (m.in. A, G, I) oraz wytyczne EBA, które dotyczą zarządzania ryzykiem rynkowym.

Narzędzia i miary

W prowadzonej działalności Bank jest narażony na ryzyko rynkowe, czyli ryzyko niekorzystnej dla Banku zmiany bieżącej wyceny instrumentów finansowych znajdujących się w portfelach Banku, następującej w wyniku zmian czynników ryzyka rynkowego - stóp procentowych, kursów walutowych, cen akcji i kwotowań indeksów, zmienności implikowanych instrumentów opcyjnych oraz spreadów kredytowych. W zakresie księgi bankowej Bank wyróżnia ryzyko stopy procentowej, które definiuje jako ryzyko

niekorzystnej zmiany zarówno bieżącej wyceny pozycji księgi bankowej, jak i wyniku odsetkowego na skutek niekorzystnego wpływu zmian stóp procentowych.

Bank identyfikuje ryzyko rynkowe na pozycjach zaliczanych do księgi handlowej wycenianych do wartości godziwej (metodą wyceny bezpośredniej lub metodą wyceny z modelu), które może się zmaterializować w postaci strat mających swoje odzwierciedlenie w wyniku finansowym Banku. Ponadto, Bank przypisuje ryzyko rynkowe pozycjom księgi bankowej, niezależnie od zasad kalkulacji wyniku na tych pozycjach, stosowanych na potrzeby sprawozdawczości rachunkowej. W szczególności, w celu odwzorowania ryzyka stóp procentowych produktów obszaru bankowości detalicznej i korporacyjnej o nieokreślonym terminie przeszacowania odsetek lub o stopach administrowanych przez Bank, stosuje się modele tak zwanych portfeli replikujących. Od 2013 roku Bank dokonuje modelowania kapitału, co znajduje odwzorowanie w pomiarze ryzyka rynkowego na poziomie wewnętrznych struktur organizacyjnych Banku. Miary ryzyka rynkowego pozycji odsetkowych księgi bankowej są wyznaczone modelami wartości bieżącej (ang. NPV – Net Present Value).

Kwantyfikacja ekspozycji na ryzyko rynkowe odbywa się przez pomiar wartości zagrożonej (ang. VaR – Value at Risk), wartości zagrożonej w niekorzystnych warunkach (ang. Stressed VaR – Stressed Value at Risk), pomiar oczekiwanej straty pod warunkiem, że strata przekracza wartość zagrożoną (ES – Expected Shortfall), a także wyznaczanie wartości testów warunków skrajnych.

Ryzyko rynkowe, w szczególności ryzyko stóp procentowych księgi bankowej, jest kwantyfikowane również przez wyznaczanie wartości zagrożonego dochodu odsetkowego (ang. EaR – Earnings at Risk) dla portfela bankowego.

Bank ograniczył apetyt na ryzyko stopy procentowej w długich tenorach poprzez ustanowienie limitu BPV (+1 p.b.) dla całkowitej ekspozycji Grupy mBanku na stopę procentową w tenorach powyżej 20 lat oraz powyżej 30 lat, a także określił dopuszczalny apetyt na ryzyko spreadu kredytowego poprzez ustanowienie limitu CS BPV (+1 p.b.) w strukturze opisanej przez kategorie ratingowe dla wszystkich papierów skarbowych, komercyjnych oraz mających status należności własnych na poziomie Grupy mBanku od 1 stycznia 2016 roku.

Strategia

Realizacja strategii zarządzania ryzykiem rynkowym polega na zarządzaniu pozycjami Banku w taki sposób, aby utrzymać profil ryzyka rynkowego w ramach zdefiniowanego przez Bank apetytu na ryzyko. Bank koncentruje się na spełnieniu potrzeb biznesowych klientów, przy jednoczesnym ograniczeniu obrotu handlowego instrumentami pochodnymi w zakresie walut, par walutowych, nominalów i tenorów transakcji, a także stosowaniu zasady braku otwartych pozycji towarowych. Bank prowadzi działalność handlową na dobrze rozpoznanych rynkach z wykorzystaniem instrumentów finansowych, w zakresie których dysponuje odpowiednią wiedzą i które zostały dopuszczone do obrotu.

Profil ryzyka rynkowego jest wypadkową celów strategicznych jednostek biznesowych, Komitetu odpowiedzialnego za kształtowanie struktury aktywów i pasywów Banku (Komitet ALCO) oraz limitów ekspozycji na ryzyko rynkowe ustanawianych przez Komitet Ryzyka Rynków Finansowych (KRF) na poziomie jednostek Banku, a także Zarząd Banku oraz Radę Nadzorczą - w przypadku limitów na poziomie Grupy oraz spółek Grupy. System limitów odzwierciedla w sposób ilościowy zdefiniowany apetyt na ryzyko.

Zarządzanie ryzykiem rynkowym zgodnie z wcześniej opisanymi ogólnymi zasadami zarządzania ryzykiem jest zorganizowane w ramach tzw. trzech linii obrony. Naczelną zasadą organizacji procesu zarządzania ryzykiem rynkowym jest oddzielenie funkcji monitoringu i kontroli ryzyka rynkowego od funkcji związanych z podejmowaniem i utrzymywaniem otwartych pozycji ryzyka rynkowego.

Ponadto stosowana jest zasada organizacyjnego rozdzielenia zarządzania operacjami na portfelu bankowym (w skład którego wchodzi portfele Departamentu Skarbu, Departamentu Emisji Papierów Dłużnych oraz Departamentu Finansowania Strukturalnego i Mezzanine) i handlowym (obejmującym portfele Departamentu Rynków Finansowych oraz Wydziału Transakcji Własnych w Biurze Maklerskim).

Pomiar ryzyka Banku

Wartość zagrożona

W 2016 roku ryzyko rynkowe Banku mierzone wartością zagrożoną VaR (w horyzoncie jednodniowym, na poziomie ufności 97,5%) utrzymywało się na umiarkowanym poziomie w relacji do limitów VaR.

Na wysokość wartości zagrożonej (VaR) portfela Banku miały wpływ w przeważającej mierze portfele instrumentów wrażliwych na stopę procentową oraz na wyodrębniony spread kredytowy – portfele skarbowych papierów dłużnych na księdze bankowej oraz na pozycjach księgi handlowej łącznie z pozycjami wynikającymi z transakcji wymiany stóp procentowych. Portfele instrumentów wrażliwych na zmiany kursów walutowych, takich jak transakcje wymiany walut oraz opcje walutowe, a także ekspozycja portfeli narażonych na ryzyko cen akcji oraz na ryzyko zmienności implikowanych opcji giełdowych obracanych na GPW miały relatywnie mniejszy wpływ na profil ryzyka Banku.

W I półroczu 2016 roku mDom Maklerski włączony został do mBanku. W wyniku połączenia jednostek prowadzących działalność operacyjną skoncentrowaną na instrumentach finansowych podlegających obrotowi na giełdach papierów wartościowych z obu podmiotów wyodrębniony został Wydział Transakcji Własnych w Biurze Maklerskim, który zastąpił w mBanku dotychczasowe Biuro Maklerskie. Wzrost miar ryzyka rynkowego z tego powodu był nieznaczny.

W poniższych tabelach przedstawione zostały statystyki poziomów miar wartości zagrożonej w 2016 roku dla portfela mBanku:

| tys. zł | 2016 | | | | 2015 | | | |
|------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | 31.12.16 | średnia | maks. | min. | 31.12.15 | średnia | maks. | min. |
| VaR IR | 12 903 | 13 721 | 18 454 | 11 042 | 13 688 | 16 085 | 23 329 | 12 739 |
| VaR FX | 772 | 547 | 816 | 351 | 496 | 685 | 1 096 | 453 |
| VaR EQ | 199 | 214 | 791 | 62 | 79 | 5 170 | 6 588 | 67 |
| VaR CS | 21 249 | 27 172 | 30 150 | 19 856 | 26 320 | 23 916 | 26 345 | 20 426 |
| VaR | 28 037 | 35 306 | 40 726 | 27 124 | 29 943 | 27 877 | 34 881 | 21 266 |

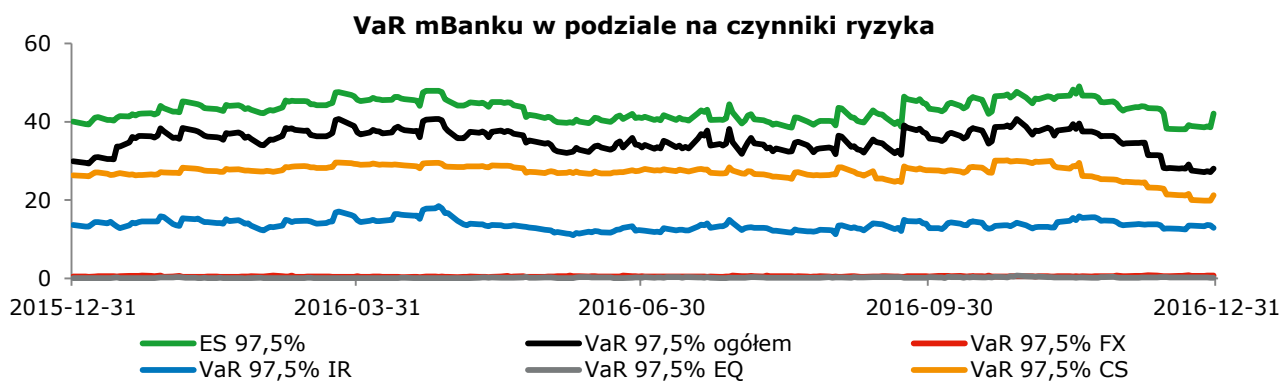
VaR IR – ryzyko stopy procentowej.

VaR FX – ryzyko walutowe.

VaR EQ – ryzyko akcyjne.

VaR CS – ryzyko spreadu kredytowego.

Kształtowanie powyżej opisanych miar dla mBanku w ciągu 12 miesięcy do 31 grudnia 2016 roku przedstawione zostało na poniższym wykresie (mln zł):



Wartość zagrożona w niekorzystnych warunkach

Od września 2015 roku wprowadzona została nowa miara wartości zagrożonej w niekorzystnych warunkach (jest to miara obserwowana). Poniższa tabela przedstawia statystyki tej miary dla mBanku w 2016 roku w porównaniu ze statystykami tej miary za ostatni kwartał 2015 roku:

| tys. zł | 2016 | | | | IV kwartał 2015 | | | |
|---------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-----------------|----------------|----------------|----------------|
| | 31.12.16 | średnia | maks. | min. | 31.12.15 | średnia | maks. | min. |
| Stressed VaR IR | 45 288 | 43 671 | 50 339 | 36 293 | 37 742 | 35 742 | 39 293 | 31 053 |
| Stressed VaR FX | 2 339 | 1 363 | 2 655 | 576 | 1 338 | 1 376 | 2 933 | 516 |
| Stressed VaR EQ | 422 | 342 | 1 495 | 2 | 4 | 8 721 | 13 074 | 4 |
| Stressed VaR CS | 87 930 | 87 516 | 96 278 | 74 731 | 73 992 | 75 255 | 77 899 | 73 530 |
| Stressed VaR | 124 833 | 119 771 | 130 662 | 105 462 | 103 060 | 111 038 | 116 945 | 102 035 |

Testy warunków skrajnych

Poniższa tabela przedstawia wykorzystanie testów warunków skrajnych dla mBanku w 2016 roku w porównaniu do 2015 roku:

| mln zł | 2016 | | | | 2015 | | | |
|--------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | 31.12.16 | średnia | maks. | min. | 31.12.15 | średnia | maks. | min. |
| Base stress test | 97 | 82 | 120 | 20 | 74 | 107 | 134 | 68 |
| CS stress test | 752 | 695 | 782 | 623 | 640 | 689 | 770 | 611 |
| Total stress test | 849 | 777 | 892 | 656 | 714 | 796 | 900 | 699 |

Base stress test – standardowy test warunków skrajnych.

CS stress test – test warunków skrajnych dla scenariuszy obejmujących zmiany spreadów kredytowych.

Total stress test – całkowity test warunków skrajnych (suma standardowego testu warunków skrajnych i testu warunków skrajnych dla scenariuszy obejmujących zmiany spreadów kredytowych).

Średnie wykorzystanie limitów na wyniki testów warunków skrajnych dla Banku wyniosło w 2016 roku 60% (776,6 mln zł) dla portfela bez modelowania kapitału. Największą część prezentowanych wyników testów warunków skrajnych stanowi wartość testu z tytułu zmiany spreadu kredytowego dla portfeli obligacji skarbowych, ponieważ w scenariuszach stresowych uwzględniony został przeciętnie wzrost spreadów kredytowych o 100 punktów bazowych.

Ryzyko stopy procentowej portfela bankowego

W 2016 roku poziom ryzyka stopy procentowej portfela bankowego, mierzony wartością EaR - potencjalnym spadkiem dochodu odsetkowego w okresie 12 miesięcy, który nastąpiłby przy założeniu zmiany rynkowych stóp procentowych o 100 punktów bazowych w niekorzystnym kierunku (równoległe przesunięcie krzywej o 100 punktów bazowych) i przy założeniu utrzymywania niezmiennego portfela w tym okresie kształtował się na poziomie wartości zaprezentowanych w poniższej tabeli:

| mln zł | 2016 | | | | 2015 | | | |
|------------|----------|---------|-------|------|----------|---------|-------|------|
| | 31.12.16 | średnia | maks. | min. | 31.12.15 | średnia | maks. | min. |
| PLN | 171,8 | 78,3 | 180,0 | 34,7 | 99,4 | 55,4 | 122,2 | 8,4 |
| USD | 9,3 | 7,5 | 13,8 | 1,2 | 3,7 | 2,4 | 7,5 | 0,7 |
| EUR | 64,9 | 70,6 | 142,3 | 50,2 | 52,5 | 37,3 | 63,1 | 0,0 |
| CHF | 0,0 | 4,1 | 21,6 | 0,0 | 2,4 | 8,1 | 38,8 | 0,0 |
| CZK | 3,1 | 4,1 | 7,5 | 2,4 | 2,7 | 2,3 | 4,8 | 1,3 |

Pomiar ryzyka rynkowego Grupy

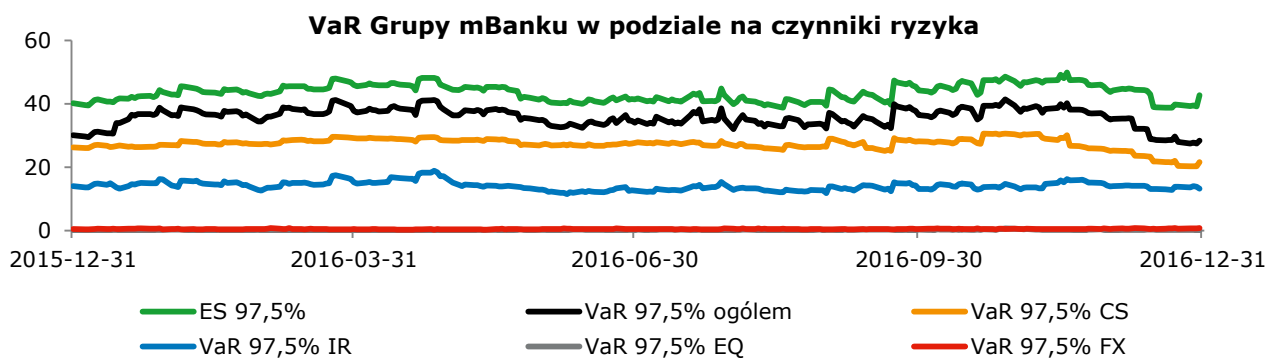
Zasadnicze źródło ryzyka rynkowego Grupy stanowią pozycje zajmowane przez Bank. Poniższa tabela przedstawia statystyki poziomów miar wartości zagrożonej (przy poziomie ufności 97,5% dla jednodniowego okresu utrzymywania pozycji) Grupy mBanku w 2016 roku dla poszczególnych podmiotów należących do Grupy, w których zidentyfikowano pozycje ryzyka rynkowego (tj. portfeli mBanku, mBanku Hipotecznego, mLeasingu) oraz w rozbiciu na wartości zagrożone odpowiadające poszczególnym głównym rodzajom ryzyka – ryzyka stóp procentowych (VaR IR), ryzyka kursów walutowych (VaR FX), ryzyka cen akcji/wartości indeksów (VaR EQ) oraz ryzyka spreadu kredytowego (VaR CS).

Statystyki wartości miar VaR w 2016 roku prezentowane są w poniższej tabeli.

| tys. zł | Grupa mBanku | mBank | mBH | mLeasing |
|----------------|---------------|---------------|------------|------------|
| VaR IR średni | 14 143 | 13 721 | 187 | 278 |
| VaR FX średni | 558 | 547 | 29 | 17 |
| VaR EQ średni | 224 | 214 | 0 | 0 |
| VaR CS średni | 27 352 | 27 172 | 197 | 0 |
| VaR średni | 35 879 | 35 306 | 330 | 273 |
| VaR max | 41 393 | 40 726 | 770 | 339 |
| VaR min | 27 515 | 27 124 | 100 | 192 |
| VaR 31.12.2016 | 28 438 | 28 037 | 459 | 212 |

Dla porównania wartość zagrożona VaR na koniec roku 2015 na poziomie Grupy mBanku wyniosła 30 158 tys. zł, w tym dla mBanku – 29 943 tys. zł, dla mBanku Hipotecznego – 99 tys. zł oraz dla mLeasingu – 273 tys. zł.

Kształtowanie powyżej opisanych miar dla Grupy mBanku w ciągu 12 miesięcy do 31 grudnia 2016 roku przedstawione zostało na poniższym wykresie (mln zł):



Testy warunków skrajnych

Poniższa tabela przedstawia wykorzystanie testów warunków skrajnych dla Grupy mBanku w 2016 roku.

| mln zł | 2016 | | | | 2015 | | | |
|--------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | 31.12.16 | średnia | maks. | min. | 31.12.15 | średnia | maks. | min. |
| Base stress test | 102 | 87 | 125 | 26 | 78 | 111 | 139 | 72 |
| CS stress test | 767 | 710 | 798 | 639 | 647 | 691 | 772 | 613 |
| Total stress test | 869 | 797 | 914 | 679 | 725 | 802 | 905 | 705 |

Base stress test – standardowy test warunków skrajnych.

CS stress test – test warunków skrajnych dla scenariuszy obejmujących zmiany spreadów kredytowych.

Total stress test – całkowity test warunków skrajnych (suma standardowego testu warunków skrajnych i testu warunków skrajnych dla scenariuszy obejmujących zmiany spreadów kredytowych).

Średnie wykorzystanie limitów na wyniki testów warunków skrajnych dla Grupy mBanku wyniosło w 2016 roku 59% (797,2 mln zł) dla portfela bez modelowania kapitału i 58% (788,1 mln zł) dla portfela z modelowaniem kapitału.

Ryzyko płynności

Organizując procesy zarządzania ryzykiem płynności Bank przestrzega wymogów wynikających z przepisów prawa oraz uwzględnia rekomendacje wydane przez organy nadzoru, w szczególności Rekomendacje KNF (m.in. P, H i S) oraz wytyczne EBA, które dotyczą zarządzania ryzykiem płynności.

Narzędzia i miary

W prowadzonej działalności Bank jest narażony na ryzyko płynności, czyli ryzyko niemożności zrealizowania, na dogodnych dla Banku warunkach i po rozsądnej cenie, zobowiązań płatniczych wynikających z posiadanych przez Bank pozycji bilansowych i pozabilansowych.

Ryzyko płynności, w kontekście jego źródeł, może być wynikiem czynników wewnętrznych (ryzyko reputacyjne skutkujące np. nadmiernym wycofywaniem środków przez klientów Banku, materializowaniem się ryzyka kredytowego) i zewnętrznych (zawirowania i kryzysy na rynkach finansowych, ryzyko kraju, zawirowania w funkcjonowaniu systemów rozliczeniowych).

W tym celu w Banku określony jest zestaw miar ryzyka płynności, a także system limitów oraz wartości kontrolnych mających na celu zabezpieczenie płynności Banku na wypadek zaistnienia niekorzystnych warunków o charakterze wewnętrznym lub zewnętrznym. Niezależny pomiar, monitorowanie i kontrola ryzyka płynności jest realizowana przez Departament Ryzyka Rynków Finansowych z częstotliwością dzienną. Głównymi miarami wykorzystywanymi na potrzeby zarządzania ryzykiem płynności w Banku są miary ANL (ang. Available Net Liquidity), miary regulacyjne (M1, M2, M3, M4), miara LCR, a także w celach analitycznych miara NSFR. Miara ANL odzwierciedla prognozowaną lukę niedopasowania przyszłych przepływów pieniężnych z tytułu pozycji aktywów, pasywów oraz zobowiązań pozabilansowych Banku, a tym samym obrazuje potencjalne ryzyko braku możliwości realizacji swoich zobowiązań w określonym horyzoncie czasowym i przyjętym scenariuszu. Scenariusze ANL obejmują scenariusz bazowy (ANL Base) oraz trzy scenariusze warunków skrajnych ryzyka płynności: wewnętrzny (ANL Stress), systemowy (ANL Stress Market) i kombinację powyższych (ANL Stress Combined). Miary te stanowią projekcje przepływów i uwzględniają wystąpienie scenariuszy kryzysowych obejmujących m.in. wycofywanie środków przez klientów Banku oraz brak możliwości upłynnienia części aktywów na skutek kryzysu zewnętrznego występujące w różnym stopniu nasilenia w zależności od przyjętego scenariusza. Dodatkowo w Banku działa proces raportowania i monitorowania pozycji płynności śróddziennej uwzględniający scenariusz kryzysowy dotyczący płynności w horyzoncie śróddziennym. Uzupełnieniem systemu testów warunków skrajnych jest scenariusz odwrócony (reverse stress test) dla ryzyka płynności.

W celu wsparcia procesu zarządzania ryzykiem płynności w Banku funkcjonuje system wskaźników wczesnego ostrzegania (EWI). Składa się on ze wskaźników monitorujących poziom wykorzystania limitów regulacyjnych i wewnętrznych oraz dodatkowo wskaźników monitorujących istotne zmiany czynników rynkowych, a także zmiany struktury bilansu Banku. Przekroczenie wartości progowych przez zdefiniowane wskaźniki może być przesłanką do uruchomienia Planu Awaryjnego lub Planu Naprawy.

Począwszy od raportu za wrzesień 2016 roku Bank raportuje miarę LCR wg nowego standardu zgodnego z Rozporządzeniem Delegowanym Komisji (UE) 2015/61 z dnia 10 października 2014 roku.

W zakresie NSFR Bank raportuje do NBP według standardów ustanowionych przez EBA w 2014 roku, a także raportuje do KNF w formie specjalnie przygotowanej ankiety.

Strategia

Realizacja strategii zapewnienia płynności polega na aktywnym zarządzaniu strukturą bilansu, przyszłych przepływów pieniężnych oraz utrzymywaniu odpowiednich rezerw płynności adekwatnych do potrzeb płynności, wynikających z aktywności Banku i aktualnej sytuacji rynkowej, jak również potrzeb finansowych spółek zależnych Grupy.

Zarządzanie ryzykiem płynności w Banku jest realizowane na dwóch poziomach: strategicznym, realizowanym przez odpowiednie komitety Banku oraz operacyjnym, realizowanym przez Departament Skarbu.

Limitowaniu ryzyka płynności podlegają miary nadzorcze oraz miary wewnętrzne.

Do pierwszej kategorii należą określone przez Komisję Nadzoru Finansowego cztery miary płynnościowe: M1, M2, M3, M4, oraz miara LCR, która jest dodatkowo raportowana do NBP. Natomiast wskaźnik NSFR (Net Stable Funding Ratio) podlega monitorowaniu.

System limitów wewnętrznych ryzyka płynności bazuje przede wszystkim na określeniu dopuszczalnych poziomów luki niedopasowania w terminach miar ANL w warunkach kryzysowych, w poszczególnych horyzontach czasowych oraz dla różnych profili ryzyka płynności (w przeliczeniu na złotówki dla wszystkich walut łącznie) oraz dla poszczególnych walut obcych.

W Banku funkcjonuje scentralizowane podejście do zarządzania finansowaniem Grupy w celu zwiększenia efektywności wykorzystywanych zasobów płynnościowych. Finansowanie spółek zależnych przez mBank odbywa się za pośrednictwem Departamentu Skarbu, z wyjątkiem mBanku Hipotecznego i mLeasing. mBank Hipoteczny pozyskuje środki na rynku przez emisję listów zastawnych i krótkoterminowych papierów dłużnych oraz z mBanku, mLeasing pozyskuje finansowanie poprzez emisję krótkoterminowych papierów dłużnych oraz z mBanku, podczas gdy inne spółki zależne pozyskują środki finansowe wyłącznie z mBanku.

W Banku istnieje Plan Awaryjny na wypadek zagrożenia utraty płynności finansowej, w którym zdefiniowana jest strategia i tryb postępowania w przypadku wystąpienia sytuacji związanej z zagrożeniem utraty płynności przez Grupę mBanku w celu neutralizacji tego zagrożenia. W dokumencie tym określa się podział odpowiedzialności za monitorowanie, identyfikację zagrożeń oraz działania podczas trwania sytuacji awaryjnej. Plan jest testowany co najmniej raz w roku.

W Banku powstał Plan Naprawy dla Grupy mBanku, który funkcjonuje równolegle do Planu Awaryjnego i obejmuje sytuacje, kiedy wymagany jest szerszy wachlarz działań niż te zdefiniowane w Planie Awaryjnym.

Bank limituje wolumen i koncentrację terminową finansowania w walutach obcych poprzez transakcje FX-swap i CIRS dla mBanku. Wyznaczony w tym celu limit ustala akceptowany przez Bank poziom apetytu na ryzyko w tym zakresie. Dodatkowo, limit ten dekomponowany jest na osobne limity dla transakcji CIRS i FX-swap oraz limity dla finansowania EUR i CHF. Struktura tych limitów odzwierciedla preferencje Banku do finansowania się w tych walutach poprzez transakcje o długim terminie zapadalności.

Pomiar ryzyka płynności mBanku

W 2016 roku płynność Banku kształtowała się na bezpiecznym poziomie, co było odzwierciedlone w wysokiej kwocie nadwyżki środków płynnych nad zobowiązaniami krótkoterminowymi w terminach miar ANL oraz w poziomach miar regulacyjnych. Od dnia 21 maja 2016 roku dane uwzględniają Dom Maklerski mBanku, który z tym dniem został włączony do struktur mBanku.

Niedopasowanie luki ANL w terminach do 1 miesiąca i do 1 roku oraz miary regulacyjne M1, M2, M3, M4 oraz LCR w 2016 roku przedstawia poniższa tabela:

| Miara* | 2016 | | | |
|--------------------------|------------|---------|----------|---------|
| | 31.12.2016 | średnia | maksimum | minimum |
| ANL Base 1M** | 20 428 | 16 767 | 21 088 | 12 252 |
| ANL Base 1Y** | 18 694 | 16 597 | 20 837 | 12 392 |
| ANL Stress 1M** | 17 579 | 14 473 | 18 903 | 10 377 |
| ANL Stress 1Y** | 15 845 | 14 303 | 18 473 | 10 109 |
| ANL Market 1M** | 17 436 | 13 310 | 18 405 | 9 650 |
| ANL Combined 1M** | 16 411 | 12 437 | 17 404 | 8 706 |
| M1 | 15 117 | 13 570 | 17 974 | 7 681 |
| M2 | 1,42 | 1,40 | 1,54 | 1,26 |
| M3 | 4,79 | 4,82 | 5,20 | 4,03 |
| M4 | 1,41 | 1,34 | 1,41 | 1,28 |
| LCR | 200% | 154% | 200% | 126% |

* Miary ANL Base, ANL Stress, ANL Stress Market, ANL Stress Combined oraz M1 są wyrażone w mln zł, podczas gdy M2 jest miarą relatywną wyrażoną w postaci ułamka dziesiętnego. Miara ANL Stress jest limitowana do 1 roku, natomiast miary ANL Stress Market i ANL Stress Combined są limitowane do 1 miesiąca.

** Średnie, maksima i minima są obliczone za okres począwszy od dnia 1 lutego 2016 roku.

Pomiar ryzyka płynności Grupy

W pomiarze ryzyka płynności na poziomie Grupy uwzględnione są mBank Hipoteczny, mLeasing i do 20 maja 2016 roku Dom Maklerski mBanku, który od 21 maja 2016 został włączony do mBanku. Bank monitoruje poziom ryzyka płynności w tych spółkach w terminach miary ANL Stress, tak aby móc zabezpieczyć poziom płynności także na poziomie Grupy, w sytuacji wystąpienia zdarzeń niekorzystnych (kryzysowych).

Płynność Grupy w 2016 roku kształtowała się na bezpiecznym poziomie, co było odzwierciedlone w wysokiej kwocie nadwyżki środków płynnych nad zobowiązaniami krótkoterminowymi w terminach miary ANL Stress oraz miary LCR kalkulowanych na poziomie Grupy.

Niedopasowanie luki ANL Stress oraz wskaźnik LCR w terminach do 1M oraz do 1 roku na poziomie Grupy przedstawia poniższa tabela:

| Miara* | 2016 | | | |
|------------------------|------------|---------|----------|---------|
| | 31.12.2016 | średnia | maksimum | minimum |
| ANL Stress 1M** | 19 153 | 15 798 | 19 905 | 12 214 |
| ANL Stress 1Y** | 17 170 | 15 642 | 19 608 | 11 952 |
| LCR Grupa*** | 181% | 179% | 187% | 173% |

* Miary ANL Stress są wyrażone w mln zł.

** Średnie, maksima i minima są obliczone za okres począwszy od dnia 1 lutego 2016 roku.

*** Średnia, maksimum i minimum są obliczone za okres począwszy od dnia 30 września 2016 roku.

Ryzyko operacyjne

Organizując proces zarządzania ryzykiem operacyjnym, mBank kieruje się zasadami i wymaganiami zawartymi w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady UE nr 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013 roku, a także w rekomendacjach Komisji Nadzoru Finansowego (w tym zwłaszcza Rekomendacjach M, H oraz D), które stanowią punkt wyjścia dla przygotowania ram systemu kontroli i zarządzania ryzykiem operacyjnym w Grupie mBanku.

Narzędzia i miary

Przez ryzyko operacyjne Bank rozumie możliwość poniesienia straty, wynikającą z nieadekwatnych lub wadliwych wewnętrznych procesów, systemów, błędów lub działań podjętych przez pracownika Banku oraz ze zdarzeń zewnętrznych. W szczególności ryzyko operacyjne uwzględnia ryzyko prawne.

Ryzyko operacyjne towarzyszy wszystkim procesom w bankach (nieadekwatne lub wadliwe wewnętrzne procesy, systemy, błędy ludzkie oraz zdarzenia zewnętrzne), a jego skutki mogą być bardzo dotkliwe. Charakteryzuje się asymetrycznym rozkładem strat – pod względem liczby przeważają straty o niewielkiej wartości. Duże straty występują rzadko, jednakże wielkość takiej straty może przewyższyć sumę pozostałych strat operacyjnych w danym okresie raportowym.

Bank w celu skutecznego zarządzania ryzykiem operacyjnym (identyfikacja, monitorowanie, pomiar, ocena, raportowanie, a także redukcja, unikanie, transfer lub akceptację ryzyka operacyjnego) stosuje metody oraz narzędzia ilościowe i jakościowe. Narzędzia stosowane przez Bank zmierzają do ukierunkowanego na przyczynę zarządzania ryzykiem operacyjnym.

Podstawowym narzędziem jakościowym jest Samoocena Efektywności Zarządzania Ryzykiem wykonywana raz w roku przez jednostki organizacyjne Banku. Proces Samooceny ma na celu zwiększenie świadomości ryzyka operacyjnego, stworzenie platformy komunikacji o konieczności zmian i usprawnień procesów kontrolnych, a tym samym bardziej aktywne podejście do zarządzania ryzykiem operacyjnym. Efektem końcowym Samooceny jest identyfikacja i ocena kluczowych ryzyk i mechanizmów kontrolnych oraz stworzenie planów naprawczych nakierowanych na zmianę struktury lub optymalizację mechanizmów kontrolnych w celu zwiększenia adekwatności i efektywności systemu kontroli wewnętrznej. Wdrożenie procesu Samooceny w Banku zostało zakończone we wrześniu 2015 roku. Proces zastąpił funkcjonujący wcześniej proces kontroli funkcjonalnych oraz Ankiety Oceny Środowiska Biznesowego. Wdrożenie procesu Samooceny w Spółkach Grupy mBanku oraz w oddziałach zagranicznych zostało zakończone w I połowie 2016 roku.

Bank przygotowuje także analizy scenariuszowe, które opisują ryzyka związane z występowaniem rzadkich, ale potencjalnie bardzo poważnych w skutkach zdarzeń ryzyka operacyjnego.

Kolejnym narzędziem są kluczowe czynniki ryzyka (KRI). Bieżące monitorowanie czynników ryzyka, uznawanych w danym momencie za kluczowe, pozwoli na przewidywanie z pewnym wyprzedzeniem występowania zwiększonego poziomu ryzyka operacyjnego i odpowiednie reagowanie przez jednostki organizacyjne w celu uniknięcia powstawania zdarzeń i strat operacyjnych.

W Banku, zgodnie z wymogami Rekomendacji M, funkcjonuje proces identyfikacji zagrożeń związanych z ryzykiem operacyjnym dla wszystkich istotnych obszarów działalności banku oraz tworzenia nowych i modyfikacji już istniejących produktów, procesów i systemów, a także dla zmian struktury organizacyjnej.

Do ilościowych narzędzi metodologii ryzyka operacyjnego należy przede wszystkim zbieranie danych o zdarzeniach i efektach operacyjnych. Przy zastosowaniu, dostępnej w ramach Grupy mBanku bazy danych, dane o stratach wynikających z ryzyka operacyjnego są ewidencjonowane z ukierunkowaniem na przyczynę ich powstania. Analiza zaewidencjonowanych danych odbywa się w Departamencie Zarządzania Zintegrowanym Ryzykiem i Kapitałem oraz w jednostkach organizacyjnych, co umożliwia tym jednostkom organizacyjnym bieżącą analizę ich profilu ryzyka. mBank korzysta także z dostępu do zewnętrznych baz danych o stratach operacyjnych i wykorzystuje je do analizy ryzyka operacyjnego i potencjalnych zagrożeń, na które narażone są instytucje działające w sektorze finansowym.

Strategia

Organizacja systemu kontroli i zarządzania ryzykiem operacyjnym ma na celu umożliwienie efektywnej kontroli oraz zarządzania ryzykiem operacyjnym na wszystkich poziomach struktury organizacyjnej Banku. Struktura kontroli i zarządzania ryzykiem operacyjnym obejmuje w szczególności rolę Zarządu Banku, Forum Biznesu i Ryzyka, Wiceprezesa Zarządu ds. Zarządzania Ryzykiem, Departamentu Zarządzania Zintegrowanym Ryzykiem i Kapitałem, a także zadania osób zarządzających ryzykiem operacyjnym w poszczególnych jednostkach organizacyjnych i obszarach biznesowych Banku. Przygotowanie i koordynacja procesu kontroli i zarządzania ryzykiem operacyjnym w Banku są skupione w centralnej funkcji kontroli ryzyka operacyjnego, podczas gdy zarządzanie ryzykiem operacyjnym odbywa się w każdej

jednostce organizacyjnej mBanku i w każdej ze spółek Grupy. Polega ono na identyfikacji i monitorowaniu ryzyka operacyjnego oraz podejmowaniu działań służących jego unikaniu, ograniczaniu lub jego transferze.

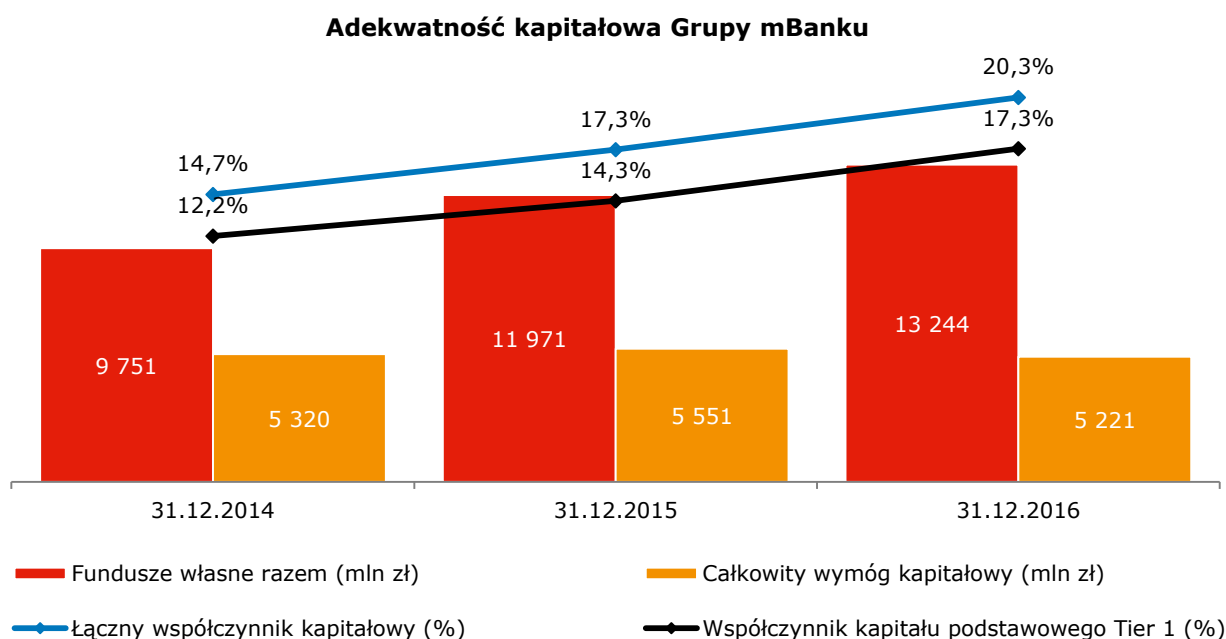
Nadzór nad całością procesu kontroli ryzyka operacyjnego sprawuje Rada Nadzorcza Banku poprzez Komisję ds. Ryzyka.

4.4. Adekwatność kapitałowa

Jedno z głównych zadań Banku polega na zapewnieniu odpowiedniego poziomu kapitału. Zarząd Banku zapewnia spójność procesu zarządzania kapitałem i ryzykiem poprzez system strategii, polityk, procedur oraz limitów dotyczących zarządzania poszczególnymi rodzajami ryzyka, które stanowią architekturę funkcjonującego procesu ICAAP. Ponadto, zgodnie z obowiązującą w mBanku Polityką Zarządzania Kapitałem, Bank utrzymuje optymalny poziom i strukturę funduszy własnych, zapewniając utrzymanie łącznego współczynnika kapitałowego na poziomie wyższym niż regulacyjne minimum, przy jednoczesnym zabezpieczeniu wszystkich istotnych rodzajów ryzyka zidentyfikowanych w działalności Banku i ich kluczowych koncentracji wynikających z przyjętej strategii biznesowej. W procesie ich oceny ustalana jest odpowiednia nadwyżka kapitału na pokrycie ewentualnej straty wynikającej z potencjalnej materializacji wybranych czynników ryzyka, dotyczących istniejących portfeli oraz planowanej działalności. Uwzględniane są także nowe wymagania regulacyjne, jak również potencjalne niekorzystne zmiany makroekonomiczne.

Polityka zarządzania kapitałem w Banku opiera się na dwóch podstawowych filarach:

- Utrzymaniu optymalnego poziomu i struktury funduszy własnych, przy wykorzystaniu dostępnych metod i środków (zatrzymanie zysku netto, emisja akcji, emisje obligacji podporządkowanych, itd.).
- Efektywnym wykorzystaniu istniejącego kapitału m.in. poprzez zastosowanie systemu mierników efektywności wykorzystania kapitału, ograniczenie działalności nie przynoszącej oczekiwanej stopy zwrotu oraz rozwój produktów o niższej absorpcji kapitału.



Na poziom współczynników kapitałowych Grupy mBanku w 2016 roku miały wpływ następujące czynniki:

- zaliczenie do kapitału podstawowego Tier 1 pozostałej części zysku netto Grupy mBanku za 2015 rok niezaliczonej do kapitału podstawowego Tier 1 w 2015 roku na podstawie decyzji KNF otrzymanej w 2015 roku;
- zaliczenie do kapitału podstawowego Tier 1 zweryfikowanego zysku netto Grupy mBanku za I, II i III kwartał 2016 roku, pomniejszonego o wszelkie przewidywane obciążenia i dywidendy, zgodnie z decyzjami KNF, odpowiednio z dnia 21 czerwca 2016 roku, z dnia 7 września 2016 roku i z dnia 14 grudnia 2016 roku;

- zaklasyfikowanie instrumentów kapitałowych wyemitowanych w ramach programów motywacyjnych w okresie od 1 stycznia 2016 roku do 31 lipca 2016 roku jako instrumentów w kapitale podstawowym Tier 1, zgodnie z decyzją KNF z dnia 29 grudnia 2016 roku;
- zmiana metody kalkulacji dodatkowych korekt wartości pomniejszających kapitał podstawowy Tier 1;
- zmiana limitu uwzględniania w kalkulacji funduszy własnych niezrealizowanych zysków wycenianych według wartości godziwej z 40% w 2015 roku na 60% w 2016 roku;
- zmiana limitu uwzględniania w kalkulacji funduszy własnych instrumentów podporządkowanych podlegających zasadzie praw nabytych;
- dostosowanie sposobu ujmowania floora regulacyjnego do wymagań art. 500 Rozporządzenia CRR, uwzględniające przepisy Rozporządzenia ITS. Celem dostosowania było zapewnienie pełnej porównywalności, transparentności oraz zgodności prezentowanej w sprawozdawczości regulacyjnej i finansowej pozycji kapitałowej z praktyką stosowaną przez podmiot dominujący najwyższego szczebla (Commerzbank AG) oraz obserwowaną w krajach członkowskich UE. Poprzednio stosowana przez Bank metoda była zgodna z podejściem nadzorczy lokalnego w przedmiotowym zakresie. Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, w ramach korespondencji prowadzonej przez Bank w sprawie przedmiotowego dostosowania, wskazał na brak zachowania spójności z dotychczas stosowanym oraz wciąż oczekiwanym lokalnym podejściem nadzorczym do tematu szacowania poziomu funduszy własnych;
- rozszerzenia metody i zmiany w modelach AIRB:
 - implementacja, po spełnieniu warunków zawieszających, zmienionego modelu wewnętrznego dla parametru LGD w obszarze korporacyjnym, na którą Bank otrzymał łączną zgodę Europejskiego Banku Centralnego oraz KNF zgodnie z decyzją z dnia 15 września 2016 roku;
 - otrzymanie 26 lipca 2016 roku potwierdzenia z Europejskiego Banku Centralnego oraz KNF wypełnienia przez Bank warunków o istotności wysokiej określonych w zgodzie warunkowej na stosowanie metody wewnętrznych ratingów do kalkulacji wymogu kapitałowego z tytułu ryzyka kredytowego dla ekspozycji kredytowych spółki zależnej mLeasing;
- rozwój działalności biznesowej Grupy mBanku;
- osłabienie się złotego względem walut obcych.

W związku z wejściem w życie w 2015 roku Ustawy o nadzorze makroostrożnościowym nad systemem finansowym i zarządzaniu kryzysowym w systemie finansowym, która transponuje przepisy Dyrektywy CRD IV do polskiego porządku prawnego, od stycznia 2016 roku Grupa zobowiązana jest dodatkowo utrzymywać fundusze własne na poziomie, który pozwoli pokryć wyznaczony na mocy przepisów ustawy bufor zabezpieczający w wysokości 1,25% łącznej kwoty ekspozycji na ryzyko.

Wskaźnik bufora antycyklicznego dla ekspozycji kredytowych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, który miał zastosowanie na koniec 2016 roku, zgodnie z artykułem 83 Ustawy, wyniósł 0%. Wskaźnik bufora antycyklicznego specyficznego dla Grupy mBanku, wyznaczany zgodnie z przepisami Ustawy jako średnia ważona wskaźników bufora antycyklicznego mających zastosowanie w jurysdykcjach, w których odnośne ekspozycje kredytowe Grupy się znajdują, wyniósł 0% na dzień 31 grudnia 2016 roku.

W IV kwartale 2016 roku Bank otrzymał decyzję administracyjną KNF, zgodnie z którą mBank został uznany za instytucję o znaczeniu systemowym (O-SII). Na mocy decyzji KNF na Bank został nałożony bufor innej instytucji o znaczeniu systemowym, którego wartość wynosi 0,5% łącznej kwoty ekspozycji na ryzyko obliczonej zgodnie z art. 92 ust. 3 Rozporządzenia CRR. Bufor ten powinien być utrzymywany zarówno na poziomie indywidualnym jak i skonsolidowanym.

Ostatecznie wymóg połączonego bufora wyznaczony dla Grupy mBanku na koniec 2016 roku wyniósł 1,75%.

Dodatkowo w wyniku przeprowadzonej przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego w 2016 roku oceny ryzyka w ramach procesu przeglądu i oceny nadzorczej (BION), w szczególności oceny ryzyka związanego z portfelem walutowych kredytów hipotecznych dla gospodarstw domowych, Bank otrzymał indywidualne zalecenie aby utrzymywać fundusze własne na pokrycie dodatkowego wymogu kapitałowego na poziomie

skonsolidowanym w wysokości 3,25% na poziomie łącznego współczynnika kapitałowego oraz 2,44% na poziomie współczynnika kapitału Tier 1 (na poziomie jednostkowym odpowiednio 3,81% i 2,86%).

Wysoki poziom dodatkowego wymogu kapitałowego wynikał z zastosowanej przez KNF wspólnej dla wszystkich banków w Polsce metodyki, która nie uwzględnia wskazań modeli wewnętrznych wykorzystywanych przez Grupę do kalkulacji wymogów kapitałowych z tytułu ryzyka kredytowego. Metodyka ta zakłada wspólny dla wszystkich banków punkt wyjścia do ustalenia dodatkowego wymogu kapitałowego, polegający na zastosowaniu wagi ryzyka z metody standardowej (waga ryzyka 100%) obowiązującej w Polsce w kalkulacji wymogów kapitałowych z tytułu ryzyka kredytowego dla walutowych ekspozycji zabezpieczonych na nieruchomościach, w bankach posługujących się metodą standardową. W efekcie, ponad połowa wyznaczonego przez KNF dodatkowego wymogu kapitałowego dla Grupy wynika z „dorównania” wymogu kapitałowego do poziomu wymogu kalkulowanego przy zastosowaniu metody standardowej. Drugi ważny element składowy, który miał wpływ na poziom dodatkowego wymogu kapitałowego w ramach drugiego filara związany był z nadzorczą oceną BION kwantyfikującą ryzyko przypisane do portfela walutowych kredytów hipotecznych dla gospodarstw domowych, gdzie biorąc pod uwagę specyfikę portfela Grupy, brane były pod uwagę następujące czynniki:

- udział w portfelu kredytów o LTV > 100%;
- poziom realizowanej przez Grupę marży z walutowych kredytów hipotecznych dla gospodarstw domowych;
- wrażliwość łącznego współczynnika kapitałowego Grupy na zmiany kursów walut i stóp procentowych;
- przygotowanie Grupy na przewalutowanie zadanej puli portfela kredytów.

Wartości wymagane współczynników kapitałowych uwzględniają łącznie:

- podstawowe wymaganie KNF w zakresie współczynników kapitałowych adresowane do banków w Polsce: 12% na poziomie funduszy własnych oraz 9% na poziomie kapitału Tier 1;
- wymóg połączonego bufora – 1,75%;
- dodatkowy wymóg kapitałowy w filarze II ze względu na posiadany portfel kredytów hipotecznych w walutach obcych – 3,25% (w ujęciu skonsolidowanym) i 3,81% (w ujęciu jednostkowym).

Współczynniki kapitałowe na ujęciu skonsolidowanym i jednostkowym znajdowały się powyżej wartości wymaganych na koniec 2016 roku. Współczynniki kapitałowe w ujęciu jednostkowym oraz skonsolidowany współczynnik kapitału podstawowego Tier 1 i skonsolidowany współczynnik kapitału Tier 1 kształtowały się powyżej wartości wymaganych w trakcie całego 2016 roku. Od początku stycznia 2016 roku skonsolidowany łączny współczynnik kapitałowy Grupy mBanku, zgodnie z obowiązującymi wówczas wymogami, powinien wynosić co najmniej 16,97%. Do dnia 24 marca 2016 roku, tj. do dnia w którym Zwyczajne Walne Zgromadzenie mBanku S.A. zatwierdziło skonsolidowane sprawozdanie finansowe Grupy mBanku za 2015 rok oraz zdecydowało o niewypłacie dywidendy z zysku za 2015 rok, skonsolidowany łączny współczynnik kapitałowy Grupy mBanku kształtował się nieznacznie poniżej wymaganego poziomu. Od dnia 24 marca 2016 roku do końca 2016 roku skonsolidowany łączny współczynnik kapitałowy Grupy mBanku znajdował się powyżej wymaganego poziomu.

Zasoby kapitałowe Grupy mBanku pozwalają na pokrycie z istotną nadwyżką dodatkowego wymogu kapitałowego oraz wymogu połączonego bufora.

| Współczynnik kapitałowy | Grupa mBank | | mBank | |
|---|-----------------|------------|-----------------|------------|
| | Poziom wymagany | 31.12.2016 | Poziom wymagany | 31.12.2016 |
| Łączny współczynnik kapitałowy (TCR) | 17,00% | 20,29% | 17,56% | 24,07% |
| Współczynnik kapitału Tier 1 (Tier 1 ratio) | 13,19% | 17,32% | 13,61% | 20,59% |
| Współczynnik kapitału podstawowego Tier 1 (CET 1 ratio) | 12,57% | 17,32% | 12,88% | 20,59% |

Bez dostosowania sposobu ujmowania floora regulacyjnego do wymagań art. 500 Rozporządzenia CRR współczynniki kapitałowe Grupy mBanku na dzień 31 grudnia 2016 roku kształtowałyby się następująco: łączny współczynnik kapitałowy - 18,35%, współczynnik kapitału podstawowego Tier 1 - 15,66%. Ponadto, gdyby Grupa dostosowała sposób ujmowania floora regulacyjnego na dzień 31 grudnia 2015 roku to współczynniki kapitałowe Grupy mBanku na ten dzień nie uległyby zmianie.

Bez dostosowania sposobu ujmowania floora regulacyjnego do wymagań art. 500 Rozporządzenia CRR, współczynniki kapitałowe mBanku S.A. na dzień 31 grudnia 2016 roku kształtowałyby się następująco: łączny współczynnik kapitałowy - 21,93%, współczynnik kapitału podstawowego Tier 1 - 18,76%. Ponadto, gdyby Bank dostosował sposób ujmowania floora regulacyjnego na dzień 31 grudnia 2015 roku to współczynniki kapitałowe Banku na ten dzień wzrosłyby odpowiednio o 0,33% w przypadku łącznego współczynnika kapitałowego oraz o 0,27% w przypadku współczynnika kapitału Tier 1 oraz współczynnika kapitału podstawowego Tier 1.

Obok rachunku współczynników kapitałowych i porównania ich z wartościami wymaganymi, z uwzględnieniem wspomnianych buforów kapitałowych oraz dodatkowego wymogu kapitałowego nakładanego w ramach II filara, drugim elementem kontroli adekwatności funduszy własnych Grupy jest weryfikacja, czy spełnione są wymagania wynikające z art. 500 Rozporządzenia CRR. W tym celu porównywana jest wartość funduszy własnych Grupy z wartością tzw. floora regulacyjnego, który stanowi 80% wartości całkowitego wymogu kapitałowego wyliczonego przy zastosowaniu metody standardowej do kalkulacji wymogu z tytułu ryzyka kredytowego. Tak przeprowadzona równoległa kalkulacja ma zapewnić, że fundusze własne Grupy w wyniku stosowania metody wewnętrznych ratingów nie będą zbyt niskie, tzn. nie spadną poniżej poziomu 80% funduszy własnych, jakie Grupa musiałaby utrzymywać stosując metodę standardową. Grupa posiada fundusze własne, które są istotnie wyższe niż poziom wyznaczony przez floor regulacyjny.

Skonsolidowany wskaźnik dźwigni finansowej, liczony według przepisów Rozporządzenia CRR oraz Rozporządzenia delegowanego Komisji (UE) 2015/62 z dnia 10 października 2014 roku zmieniającego Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 w odniesieniu do wskaźnika dźwigni, z uwzględnieniem przejściowej definicji kapitału Tier 1, wyniósł 8,23%.

Testy warunków skrajnych

Dla zapewnienia przestrzegania wymogów regulacyjnych zarówno w sytuacji normalnej jak i w warunkach skrajnych Bank przeprowadza analizy wrażliwości dla kluczowych koncentracji ryzyka. Analizy te służą m.in. wyznaczeniu zapasu kapitału ponad poziom wymagań regulacyjnych.

Ponadto są przeprowadzane zintegrowane testy warunków skrajnych przy założeniu scenariusza niekorzystnych warunków makroekonomicznych, mogących negatywnie wpłynąć na sytuację finansową Banku w horyzoncie co najmniej dwóch pełnych lat kalendarzowych (dla ryzyka płynności w horyzoncie rocznym). Scenariusz ryzyka, tj. najbardziej prawdopodobny (w horyzoncie co najmniej dwóch pełnych lat kalendarzowych) scenariusz negatywnych odchyłeń od scenariusza bazowego, wyrażony za pomocą wskaźników makroekonomicznych i finansowych jest wspólny dla wszystkich rodzajów ryzyka, stosowany na poziomie Grupy i zgodny z odpowiednim scenariuszem przyjętym przez podmiot konsolidujący.

W Banku przeprowadzane są odwrócone testy warunków skrajnych, których celem jest identyfikacja zdarzeń mogących spowodować zagrożenie dla kontynuacji funkcjonowania Grupy i Banku.

Grupa i Bank uczestniczą w przeprowadzanych przez Komisję Nadzoru Finansowego (KNF), regulacyjnych testach warunków skrajnych, w celu określenia wpływu zakładanych makroekonomicznych scenariuszy w warunkach skrajnych na bilans oraz rachunek zysków i strat Grupy, jak również na zewnętrzne normy ostrożnościowe.

5. Kapitał i finansowanie Grupy mBanku

5.1. Baza kapitałowa Grupy mBanku

Struktura funduszy własnych z uwzględnieniem kapitału podstawowego Tier 1 i Tier 2

Poziom kapitału utrzymywany w ramach Grupy mBanku i mBanku spełnia wymagania regulacyjne i umożliwia planowany rozwój biznesu przy założonym apetycie na ryzyko. Jest to odzwierciedlone w wysokości współczynnika kapitału podstawowego Tier 1 (20,6% na poziomie jednostkowym i 17,3% na poziomie skonsolidowanym na koniec 2016 roku) i łącznego współczynnika kapitałowego (24,1% na poziomie jednostkowym i 20,3% na poziomie skonsolidowanym na koniec 2016 roku), które przewyższają poziomy współczynników kapitałowych rekomendowane w 2016 roku przez Komisję Nadzoru Finansowego. Zgodnie z wymogami KNF według stanu na koniec 2016 roku współczynnik kapitału Tier 1 powinien być utrzymywany na poziomie nie mniejszym niż 13,61% dla mBanku oraz 13,19% dla Grupy mBanku. Wymagany jednostkowy łączny współczynnik kapitałowy dla mBanku wynosi 17,56%, a 17,00% dla Grupy mBanku.

Wymagane poziomy współczynników kapitałowych obejmują wprowadzone w 2016 roku na mocy Ustawy o nadzorze makroostrożnościowym nad systemem finansowym i zarządzaniu kryzysowym w systemie finansowym bufor zabezpieczający w wysokości 1,25 p.p. oraz bufor innej instytucji o znaczeniu systemowym w wysokości 0,50 p.p., jak również dodatkowy wymóg kapitałowy w celu zabezpieczenia ryzyka wynikającego z walutowych kredytów hipotecznych dla gospodarstw domowych w wysokości 3,25 p.p. dla skonsolidowanego łącznego współczynnika kapitałowego oraz 3,81 p.p. dla jednostkowego współczynnika kapitałowego. Nałożony dodatkowy wymóg powinien składać się co najmniej w 75% z kapitału Tier 1.

Na poziom współczynników kapitałowych Grupy mBanku w 2016 roku wpływ miały następujące zdarzenia:

- zaliczenie do kapitału podstawowego Tier 1 pozostałej części zysku netto Grupy mBanku za 2015 rok niezaliczonej do kapitału podstawowego Tier 1 w 2015 roku na podstawie decyzji KNF otrzymanej w 2015 roku;
- zaliczenie do kapitału podstawowego Tier 1 zweryfikowanego zysku netto Grupy mBanku za I, II i III kwartał 2016 roku, pomniejszonego o wszelkie przewidywane obciążenia i dywidendy, zgodnie z decyzjami KNF, odpowiednio z dnia 21 czerwca 2016 roku, z dnia 7 września 2016 roku i z dnia 14 grudnia 2016 roku;
- zaklasyfikowanie instrumentów kapitałowych wyemitowanych w ramach programów motywacyjnych w okresie od 1 stycznia 2016 roku do 31 lipca 2016 roku jako instrumentów w kapitale podstawowym Tier 1, zgodnie z decyzją KNF z dnia 29 grudnia 2016 roku;
- zmiana metody kalkulacji dodatkowych korekt wartości pomniejszających kapitał podstawowy Tier 1;
- zmiana limitu uwzględniania w kalkulacji funduszy własnych niezrealizowanych zysków wycenianych według wartości godziwej z 40% w 2015 roku na 60% w 2016 roku;
- zmiana limitu uwzględniania w kalkulacji funduszy własnych instrumentów podporządkowanych podlegających zasadzie praw nabytych;
- dostosowanie sposobu ujmowania floora regulacyjnego do wymagań art. 500 Rozporządzenia CRR, uwzględniające przepisy Rozporządzenia ITS. Celem dostosowania było zapewnienie pełnej porównywalności, transparentności oraz zgodności prezentowanej w sprawozdawczości regulacyjnej i finansowej pozycji kapitałowej z praktyką stosowaną przez podmiot dominujący najwyższego szczebla (Commerzbank AG) oraz obserwowaną w krajach członkowskich UE. Poprzednio stosowana przez Bank metoda była zgodna z podejściem nadzorca lokalnego w przedmiotowym zakresie. Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, w ramach korespondencji prowadzonej przez Bank w sprawie przedmiotowego dostosowania, wskazał na brak zachowania spójności z dotychczas stosowanym oraz wciąż oczekiwanym lokalnym podejściem nadzorczym do tematu szacowania poziomu funduszy własnych;
- rozszerzenia metody i zmiany w modelach AIRB:

- implementacja, po spełnieniu warunków zawieszających, zmienionego modelu wewnętrznego dla parametru LGD w obszarze korporacyjnym, na którą Bank otrzymał łączną zgodę Europejskiego Banku Centralnego oraz KNF zgodnie z decyzją z dnia 15 września 2016 roku;
- otrzymanie 26 lipca 2016 roku potwierdzenia z Europejskiego Banku Centralnego oraz KNF wypełnienia przez Bank warunków o istotności wysokiej określonych w zgodzie warunkowej na stosowanie metody wewnętrznych ratingów do kalkulacji wymogu kapitałowego z tytułu ryzyka kredytowego dla ekspozycji kredytowych spółki zależnej mLeasing S.A.
- rozwój działalności biznesowej Grupy mBanku;
- osłabienie się złotego względem walut obcych.

Grupa mBanku posiada mocną bazę kapitałową, co jest odzwierciedlone w strukturze kapitału. Fundusze własne na koniec 2016 roku ukształtowały się na poziomie 13,2 mld zł, z czego 11,3 mld zł (85%) stanowił kapitał podstawowy Tier 1. Główne składowe kapitału podstawowego Tier 1 to: kapitał zapasowy ze sprzedaży akcji powyżej wartości nominalnej, pozostały kapitał zapasowy i niepodzielony wynik z lat ubiegłych. Podstawowym źródłem wzmocnienia kapitału podstawowego Tier 1 jest zatrzymywanie zysku.

Kapitał Tier 2 wyniósł 1,9 mld zł według stanu na koniec 2016 roku i był niższy niż rok wcześniej o 115 mln złotych. Spadek kapitału Tier 2 spowodowany był regulacyjną zmianą limitu wobec pożyczek podporządkowanych o nieokreślonym terminie zapadalności zaliczanych zgodnie z zasadami praw nabytych do kapitału Tier 2 (spadek z 70% w 2015 roku do 60% w 2016 roku).

Zestawienie długu podporządkowanego Grupy mBanku według stanu na 31 grudnia 2016 roku zostało przedstawione w poniższej tabeli.

| Typ długu | Wartość nominalna | Waluta | Zapadalność | Zaliczony do funduszy Tier 2 |
|-----------|-------------------|--------|--------------|------------------------------|
| Obligacje | 400 mln | CHF | 08.03.2017 | Nie |
| Obligacje | 170 mln | CHF | nieokreślona | Częściowo |
| Obligacje | 80 mln | CHF | nieokreślona | Częściowo |
| Obligacje | 500 mln | PLN | 20.12.2023 | Tak |
| Obligacje | 750 mln | PLN | 17.01.2025 | Tak |

Kwota długu podporządkowanego z określonym terminem zapadalności zaliczona do funduszy własnych podlega dziennej amortyzacji przez ostatnie 5 lat. Dodatkowo, kwota podporządkowanego długu o nieokreślonym terminie zapadalności w powyższej tabeli jest stopniowo wycofywana i zaliczana do funduszy własnych przy zastosowaniu zasady praw nabytych i limitów określonych przez KNF w zakresie zasady praw nabytych w okresie przejściowym trwającym od 1 stycznia 2014 roku do 31 grudnia 2021 roku. Na kształt obecnej struktury bazy kapitałowej Banku wpłynęły podejmowane w przeszłości decyzje o zatrzymaniu zysków oraz dodatkowym podwyższaniu kapitału. W latach 2002-2011 mBank zatrzymywał całość zysków decyzją Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy, podczas gdy dywidenda z zysku za 2012 rok wyniosła 35% zysku netto mBanku, a za 2013 rok - 67%. Zysk za 2014 i 2015 rok w 100% zasilł fundusze własne Banku. Więcej na temat adekwatności kapitałowej przedstawiono w Nocie 49 Skonsolidowanego Sprawozdania Finansowego Grupy mBanku S.A. według Międzynarodowych Standardów Sprawozdawczości Finansowej za 2016 rok.

Normy kapitałowe i płynnościowe w świetle Bazylei III i regulacji Unii Europejskiej

Rekomendacje Komitetu Bazylejskiego, określone w nowej umowie kapitałowej Bazylea III, stanowią podstawę dla umacniania bazy kapitałowej, zaostrzania wymogów płynnościowych oraz utrzymywania dopuszczalnego poziomu dźwigni w instytucjach finansowych. Nadrzędnym celem wskazanych regulacji jest dążenie do zapewnienia odpowiedniego poziomu funduszy własnych, które pozwolą na skuteczne

zarządzanie instytucją nawet w obliczu materializacji trudności finansowych, bez potrzeby uruchomienia wsparcia ze środków publicznych.

Zalecenia Bazylei III zostały transponowane do prawa Unii Europejskiej poprzez pakiet CRD IV / CRR, obowiązujący od 1 stycznia 2014 roku z zastrzeżeniem zastosowania odpowiednich okresów przejściowych. Dodatkowo Europejski Urząd Nadzoru Bankowego (EBA) sukcesywnie wydaje standardy techniczne do dyrektywy CRD IV i rozporządzenia CRR, czyli szczegółowe opisy procedur, instrumentów, wskaźników, zasad oraz kalibracji, umożliwiające pełne wdrożenie wymogów stawianych instytucjom finansowym w zakresie ich kapitałów, płynności, a także ładu korporacyjnego i standardów zarządzania. Rozporządzenie CRR obowiązuje bezpośrednio w krajach członkowskich UE bez konieczności przeprowadzania dodatkowych zmian prawnych w poszczególnych jurysdykcjach. Dyrektywa CRD IV została transponowana do prawa polskiego w 2015 roku poprzez Ustawę o nadzorze makroostrożnościowym nad systemem finansowym i zarządzaniu kryzysowym w systemie finansowym, zmieniając odpowiednio dotychczas obowiązujące przepisy. Doświadczenia wdrażania pakietu Bazylei III zebrane w ostatnich latach oraz zachodzące równolegle zmiany rynkowe i gospodarcze skłoniły regulatorów do rewizji obowiązującego podejścia. Propozycje modyfikacji dotyczą między innymi wyliczania wymogów kapitałowych, sprawozdawczości, minimalnego poziomu wskaźnika dźwigni oraz wskaźnika stabilnego finansowania netto. Przewiduje się także możliwości uwzględnienia przepisów w zakresie naprawy i przymusowej restrukturyzacji (w tym dyrektywy BRRD) w pakiecie CRD / CRR poprzez odpowiednie zaadresowanie wymogów w zakresie zobowiązań podlegających umorzeniu i konwersji (TLAC, MREL).

Jednym z najważniejszych praktycznych elementów wpływu obecnie wiążących wymagań określonych CRD IV / CRR, transponowanych do prawa krajowego poprzez Ustawę o nadzorze makroostrożnościowym, jest uprawnienie nakładania buforów kapitałowych na banki w Polsce. Obejmują one:

- bufor zabezpieczający – ustanawiany w celu zagwarantowania, że odpowiedni poziom kapitału zostanie zgromadzony przez banki w okresach normalnej działalności, aby umożliwić pokrycie ewentualnych strat w momencie materializacji trudności finansowych. Wysokość buforu została wyznaczona na poziomie 1,25% całkowitej ekspozycji na ryzyko (TREA) począwszy od 1 stycznia 2016 roku, zwiększając się do 1,875% w 2018 roku i finalnie osiągając poziom zapisany w CRD IV (2,5%) od początku 2019 roku;
- bufor instytucji o znaczeniu systemowym (globalnych lub innych) – utrzymywany przez podmioty charakteryzujące się dużym rozmiarem i skalą działalności, mających znaczący wpływ na ryzyko systemowe. Maksymalna wartość bufora dla innych instytucji o znaczeniu systemowym (O-SII) wynosi do 2,0%, natomiast wobec globalnych instytucji o znaczeniu systemowym maksymalna wartość dodatkowego wymaganego kapitału to 3,5%. W październiku 2016 roku KNF zidentyfikowała mBank jako instytucję O-SII, nakładając jednocześnie bufor w wysokości 0,5%.
- bufor ryzyka systemowego – wyznaczany w celu przeciwdziałania i ograniczania długoterminowego niecyklicznego ryzyka systemowego. Ministerstwo Finansów może wyznaczyć poziom bufora do wysokości 5% TREA. Propozycja nałożenia wskazanego bufora w wysokości 3% została po raz pierwszy wskazana przez Komitet Stabilności Finansowej w styczniu 2017 roku. Na moment powstania raportu ostateczna wysokość, ani termin wdrożenia bufora nie są znane;
- Bufor antycykliczny – utrzymywany w celu przeciwdziałania niekorzystnym efektom występowania cyklu koniunkturalnego w działalności kredytowej banków. Jego założeniem jest ustabilizowanie podaży kredytów w gospodarce. Maksymalny poziom bufora wynosi 2,5%. Obecnie KSF wyznaczył wartość tego bufora w wysokości 0%.

Dywidenda

W 2012 roku, po 10 latach przerwy, mBank powrócił do wypłacania dywidendy swoim akcjonariuszom. Zdolność do wpłaty dywidendy jest zapisana w strategii na lata 2016-2020 „mobilny Bank”, jednak przy podejmowaniu decyzji o rekomendowaniu Radzie Nadzorczej wypłaty dywidendy, Zarząd mBanku kieruje się przede wszystkim aktualnymi zaleceniami KNF dotyczącymi wypłaty dywidendy przez banki. W 2016 roku KNF wydała rekomendację, że dywidenda może być wypłacona jedynie przez banki spełniające poniższe kryteria:

- nierealizujące programu naprawczego;

- ocenione pozytywnie w ramach procesu badania i oceny nadzorczej (BION) - ocena końcowa BION nie gorsza niż 2,5 (masterskala - ocena 1 lub 2);
- posiadające dźwignię finansową (LR) na poziomie wyższym niż 5%;
- posiadające współczynnik kapitału Tier 1 na poziomie wyższym niż minimalna wartość tego wskaźnika podwyższona o kapitał bezpieczeństwa, tj.:
 - banki OSII -posiadające współczynnik kapitału Tier 1 (T1) wyższy od $13,25\% + 0,75\% \cdot \text{add-on} + \text{bufor OSII}$;
 - pozostałe banki komercyjne –posiadające współczynnik kapitału Tier 1 wyższy od $11,25\% + 0,75\% \cdot \text{add-on}$;
- posiadające łączny współczynnik kapitałowy na poziomie wyższym niż $13,25\% + \text{add-on} + \text{bufor OSII}$.

Rekomenduje się, by banki spełniające jednocześnie powyższe kryteria mogły wypłacić do 50% z wypracowanego zysku.

Dodatkowo rekomenduje się, by do 100% z wypracowanego zysku mogły wypłacić banki spełniające oczekiwania nadzorcze co do minimalnego poziomu łącznego współczynnika kapitałowego (TCR) uwzględniającego kapitał bezpieczeństwa, tj.:

- banki OSII –posiadające łączny współczynnik kapitałowy (TCR) wyższy od $16,25\% + \text{add-on} + \text{bufor OSII}$;
- pozostałe banki komercyjne – posiadające łączny współczynnik kapitałowy (TCR) wyższy od $14,25\% + \text{add-on}$.

Dodatkowo, banki istotnie zaangażowane w walutowe kredyty mieszkaniowe dla gospodarstw domowych (czyli posiadające w portfelu należności od sektora niefinansowego ponad 5% udział walutowych kredytów mieszkaniowych dla gospodarstw domowych) korygują stopę wypłaty dywidendy w oparciu o dwa dodatkowe kryteria:

Kryterium 1 (K1) – bazujące na udziale walutowych kredytów mieszkaniowych dla gospodarstw domowych w całym portfelu należności od sektora niefinansowego.

Kryterium 2 (K2) – bazujące na udziale kredytów mieszkaniowych walutowych udzielonych w latach 2007 i 2008 (kredyty decydujące o wysokości strat banków w przypadku implementacji ewentualnych rozwiązań ustawowych) w portfelu walutowych kredytów mieszkaniowych gospodarstw domowych.

Stosowane są odpowiednie korekty w zależności od wielkości posiadanego przez bank portfela:

- Kryterium 1:
 - banki z udziałem powyżej 10% - korekta stopy dywidendy 20%;
 - banki z udziałem powyżej 20% - korekta stopy dywidendy 30%;
 - banki z udziałem powyżej 30% - korekta stopy dywidendy 50%;
- Kryterium 2:
 - banki z udziałem powyżej 20% - korekta stopy dywidendy 30%;
 - banki z udziałem powyżej 50% - korekta stopy dywidendy 50%.

Bank posiadający nierozdysponowany zysk z lat poprzednich, każdorazowo w sytuacji zamiaru wypłaty dywidendy, jest zobowiązany do notyfikacji tego planu do KNF, gdzie będzie podlegało to indywidualnej ocenie. O taką zgodę mogą ubiegać się banki spełniające kryteria do wypłaty dywidendy.

Poniższa tabela przedstawia dane dotyczące wypłaty dywidendy przez mBank od 2012 roku.

| Rok | Dywidenda na akcję | Łączna wartość dywidendy (mln zł) | Dywidenda jako % zysku netto* |
|------|--------------------|--------------------------------------|-------------------------------|
| 2012 | 10,0 | 421,4 | 35,0 |
| 2013 | 17,0 | 717,0 | 67,0 |
| 2014 | - | - | - |
| 2015 | - | - | - |

* Stosunek łącznej wartości wypłaconej dywidendy do jednostkowego zysku netto mBanku w danym roku obrotowym.

MREL i TLAC oraz ich potencjalny wpływ na mBank

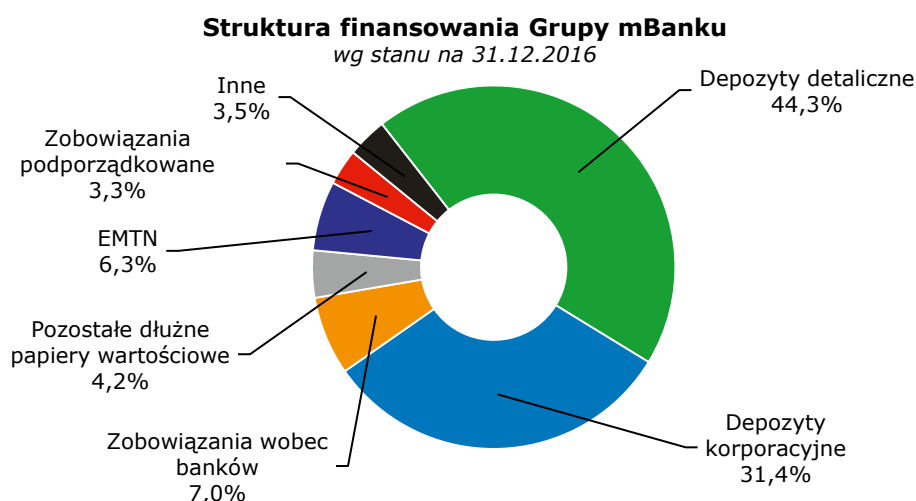
Poza wymogami w zakresie bazy kapitałowej instytucje finansowe w najbliższym czasie zostaną zobowiązane do spełnienia wymagań w zakresie zobowiązań umarzalnych (tj. absorbujących straty) w postaci wskaźnika MREL (minimalny wymóg dotyczący funduszy własnych i zobowiązań kwalifikowanych) i TLAC (całkowita zdolność absorpcji strat). Oba wskaźniki odpowiadają na potrzebę zapewnienia adekwatnego poziomu finansowania możliwego do zamiany na kapitał w przypadku trudności finansowych i w rezultacie mają ułatwiać uporządkowaną likwidację bez angażowania środków publicznych.

Minimalny wymóg dotyczący funduszy własnych i zobowiązań kwalifikowanych (ang. Minimum Requirement of Own Funds and Eligible Liabilities, w skrócie MREL) to koncepcja wynikająca z dyrektywy BRRD. Wymóg MREL stanowi narzędzie regulacyjne, którego celem jest takie ukształtowanie zobowiązań instytucji finansowej, aby możliwy był skuteczny bail-in dostatecznej kwoty zobowiązań, który pozwoli na uniknięcie „zarażenia” innych banków i masowego wycofywania depozytów. Wymóg wyznaczany będzie indywidualnie dla każdej instytucji przez organ przymusowej restrukturyzacji (w Polsce rolę tę pełni BFG) na podstawie kryteriów wspólnych przewidzianych w regulacjach oraz oceny tego organu. Zobowiązania zaliczane do MREL będą ograniczone do instrumentów wyemitowanych i w pełni opłaconych, które nie są zabezpieczone lub gwarantowane przez samą instytucję i o terminach zapadalności wynoszących co najmniej rok. Z kalkulacji wskaźnika wyłączone są depozyty gwarantowane. MREL ma zastosowanie do wszystkich banków w Unii Europejskiej i według obecnie obowiązujących przepisów odnosi się do łącznego wolumenu bilansowego. Wymóg został zaimplementowany do prawa krajowego poprzez Ustawę o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji („Ustawa o BFG”). Termin nałożenia limitu na MREL i ewentualnego okresu przejściowego będzie uzależniony od decyzji BFG podejmowanych w procesie tworzenia planów przymusowej restrukturyzacji dla poszczególnych instytucji.

5.2. Finansowanie działalności Grupy mBanku

Strategia „Jednego Banku” na lata 2012-2016 zakładała optymalizację bilansu Banku w zakresie jego rentowności oraz struktury, poprzez zwiększanie udziału finansowania depozytami klientów, dalszą dywersyfikację bazy finansowania oraz podnoszenie udziału aktywów o wyższej rentowności. Strategia „mobilny Bank” zakłada wzmacnianie profilu finansowania dzięki rosnącym wolumenom listów zastawnych i depozytów transakcyjnych oraz utrzymywanie wskaźnika Kredyty / Depozyty na poziomie co najwyżej nieznacznie przekraczającym 100% każdego roku.

Poniższy wykres ilustruje strukturę źródeł finansowania Grupy mBanku na koniec 2016 roku.



Emisje obligacji w ramach programu EMTN

Po debiucie związanym z emisją euroobligacji w październiku 2012 roku oraz zakończonej sukcesem pierwszej emisji obligacji we frankach szwajcarskich w październiku 2013 roku, Grupa mBanku przeprowadziła w 2014 roku dwie kolejne transakcje w ramach Programu Emisji Euroobligacji, którego łączna wartość wynosi 3 mld euro. W 2015 roku nie przeprowadzono żadnej emisji w ramach programu EMTN, natomiast 12 października 2015 roku spłacono obligacje o wartości 500 mln euro. W dniu 21 września 2016 roku mBank, poprzez swoją spółkę zagraniczną mFinance France, dokonał szóstej emisji obligacji o wartości nominalnej 500 mln euro, z terminem wykupu w 2020 roku.

Poniższa tabela prezentuje podsumowanie transz pozostałych do spłaty:

| Data emisji | Wartość nominalna | Data wykupu | Kupon |
|-------------|-------------------|-------------|--------|
| 05.09.2013 | 200 mln CHF | 08.10.2018 | 2,500% |
| 06.12.2013 | 500 mln CZK | 06.12.2018 | 2,320% |
| 24.03.2014 | 500 mln EUR | 01.04.2019 | 2,375% |
| 20.11.2014 | 500 mln EUR | 26.11.2021 | 2,000% |
| 26.09.2016 | 500 mln EUR | 26.09.2020 | 1.398% |

mBank kontynuuje działania zmierzające do dywersyfikacji źródeł finansowania oraz zapewnienia stabilnego refinansowania na atrakcyjnych warunkach.

Aktywność na rynku listów zastawnych

mBank Hipoteczny (mBH) jest jednym z trzech działających na polskim rynku banków hipotecznych (dwa pozostałe banki to Pekao Bank Hipoteczny oraz PKO Bank Hipoteczny) i liderem na rynku emisji listów zastawnych z udziałem 50,2% na koniec grudnia 2016 roku.

Działalność emisyjna listów zastawnych realizowana przez mBank Hipoteczny jest istotnym elementem Strategii Grupy mBanku w obszarze finansowania. Skala działalności emisyjnej mBH w 2016 roku oraz parametry poszczególnych emisji stanowią potwierdzenie istotnej zmiany w polityce Banku, którego głównym zadaniem jest pozyskiwanie finansowania oraz refinansowanie długoterminowych kredytów hipotecznych w drodze emisji listów zastawnych przy założeniu redukcji niedopasowania terminów zapadalności pasywów oraz wymagalności aktywów, niedopasowania walutowego oraz obniżenia kosztów pozyskiwanego finansowania.

mBank Hipoteczny uplasował na rynku osiem emisji hipotecznych listów zastawnych o łącznej wartości nominalnej wynoszącej wg stanu na 31 grudnia 2016 roku około 1,6 mld zł, w tym dwie emisje w ofercie prywatnej o wartości około 710 mln zł.

Wartość czterech emisji w walucie krajowej wyniosła 850 mln zł. Należy podkreślić, że dwie spośród przedmiotowych emisji w złotych były pierwszymi transakcjami o stałym oprocentowaniu w historii współczesnej polskiej bankowości hipotecznej. Wartość czterech emisji denominowanych w euro, wyniosła 168 mln euro z czego dwie serie (HPE14 i HPE15) zostały wyemitowane z terminem zapadalności 10 lat.

Wartość wszystkich hipotecznych listów zastawnych Banku znajdujących się w publicznym obrocie wyniosła na koniec 2016 roku około 4,6 mld zł, co stanowi według szacunków Banku 50,2% rynku tych papierów w Polsce.

Na koniec 2016 roku Bank nie posiadał zobowiązań z tytułu emisji publicznych listów zastawnych, nie planuje również kontynuowania emisji publicznych listów zastawnych. Listy zastawne mBanku Hipotecznego należą do instrumentów charakteryzujących się niskim poziomem ryzyka inwestycyjnego, wynikającym z ustawowego wymogu wielostopniowego zabezpieczania ich emisji i obrotu. Potwierdzają to oceny ratingowe przyznane przez agencję ratingową Fitch Ratings Ltd. emitowanym przez Bank hipotecznym listom zastawnym. W dniu 1 lipca 2016 roku rating hipotecznych listów zastawnych został podwyższony z poziomu BBB+ do poziomu A.

Podsumowanie działalności emisyjnej mBH w 2016 roku przedstawia poniższa tabela.

| Wolumen | Waluta | Data emisji | Zapadalność | Tenor (lata) | Kupon |
|----------|--------|-------------|-------------|--------------|---------------------|
| 300 mln | PLN | 09.03.2016 | 05.03.2021 | 5,0 | WIBOR 3M + 120 pb |
| 50 mln | EUR | 23.03.2016 | 21.06.2021 | 5,2 | EURIBOR 3M + 87 pb |
| 50 mln | PLN | 28.04.2016 | 28.04.2020 | 4,0 | Stały (2,91%) |
| 100 mln | PLN | 11.05.2016 | 28.04.2020 | 4,0 | Stały (2,91%) |
| 70 mln* | EUR | 19.08.2016 | 28.08.2019 | 3,0 | WIBOR 3M + 77 pb |
| 13 mln | EUR | 28.09.2016 | 20.09.2026 | 10,0 | Stały (1,18%) |
| 35 mln | EUR | 26.10.2016 | 20.09.2026 | 9,9 | Stały (1,183%) |
| 400 mln* | PLN | 15.12.2016 | 25.07.2018 | 1,6 | EURIBOR 3M + 136 pb |

* Emisja prywatna.

Zmiany legislacyjne dotyczące listów zastawnych i banków hipotecznych

Dnia 1 stycznia 2016 roku weszły w życie zmienione przepisy Ustawy o Listach Zastawnych i Bankach Hipotecznych i innych ustawach powiązanych. Zmiany te skutkują zwiększeniem bezpieczeństwa inwestycji w listy zastawne, a tym samym ochrony posiadaczy listów zastawnych, jak również zwiększają potencjał popytu i podaży rynku.

Nowelizacja opisuje proces upadłości banku hipotecznego, a także określa szczegółowe zasady zaspokojenia posiadaczy listów zastawnych oraz dysponowania aktywami wpisanymi do rejestru zabezpieczenia. Na mocy zmienionych przepisów każdy wierzyciel z listu zastawnego będzie miał zapewnione takie same prawa względem odrębnej masy upadłości. Zastosowano także mechanizm *soft bullet* (odroczenie spłaty kapitału listów zastawnych o 12 miesięcy, przy terminowym regulowaniu płatności kuponowych) oraz mechanizm *conditional pass through* (częściowych spłat listów zastawnych w powiązaniu z wysokością kwot odzyskiwanych z zabezpieczenia) aktywowany w przypadku niedoboru zabezpieczenia w rejestrze. Doprecyzowanie kwestii związanych z zaspokajaniem posiadaczy listów zastawnych upadłego banku hipotecznego będzie miało niewątpliwie istotny wpływ na zwiększenie bezpieczeństwa inwestorów oraz pewność obrotu.

Zmiany nałożyły również obowiązek utrzymywania ustawowego nadzabezpieczenia listów zastawnych w wysokości co najmniej 10% wartości emisji oraz wymóg utrzymywania bufora płynności na zabezpieczenie obsługi odsetek od tych instrumentów przez okres kolejnych 6 miesięcy. Nowelizacja przepisów zakłada zwiększenie limitu refinansowania w przypadku hipotecznych kredytów mieszkaniowych do 80% bankowo hipotecznej wartości nieruchomości, w porównaniu do poprzedniego poziomu 60% (ten ostatni obowiązywał będzie nadal dla komercyjnych kredytów hipotecznych), pozwalając tym samym na zwiększenie wartości emitowanych przez banki hipoteczne listów zastawnych.

Atrakcyjność inwestycyjną listów zastawnych, w szczególności dla inwestorów zagranicznych, wzmocniła nowelizacja przepisów podatkowych wyłączających opodatkowania podatkiem u źródła odsetki od listów zastawnych. Zmiany w ustawie o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych oraz ustawie o spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych zwiększą z kolei możliwości inwestowania w listy zastawne przez otwarte fundusze emerytalne (OFE) i spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe.

Wprowadzone zmiany przełożyły się na poprawę oceny wiarygodności kredytowej listów zastawnych co skutkowało podniesieniem ratingu przyznawanego listom zastawnym przez agencje ratingową Fitch Ratings, która w dniu 1 lipca 2016 roku podwyższyła rating hipotecznych listów zastawnych emitowanych przez mBank Hipoteczny z poziomu BBB+ do poziomu A, co prowadziło będzie do dalszego obniżenia kosztu refinansowania działalności banków hipotecznych.

W dniu 3 lipca 2016 roku zaczęło obowiązywać Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady nr 596/2014 w sprawie nadużyć na rynku, tzw. „Rozporządzenie MAR”, nakładające na emitentów, w tym banki hipoteczne dodatkowe wymogi z zakresu publikowania informacji poufnych.

W dniu 8 października weszła w życie nowelizacja Ustawy o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym. Wprowadza ona do polskiego porządku prawnego dyrektywy BRRD (Bank Recovery and Resolution Directive) oraz DGSD (Deposit Guarantee Schemes Directive). Wprowadzona nowelizacja zabrania przyjmowania depozytów i innych środków gwarantowanych przez banki hipoteczne. Wyłącza także listy zastawne spod procedury *bai-in* i utrzymywania pasywów kwalifikowanych. BFG pracuje nad ostatecznym kształtem założeń procedur restrukturyzacji banków hipotecznych.

6. Działalność operacyjna w 2016 roku

6.1. Najważniejsze projekty i innowacje w Grupie mBanku w 2016 roku

Strategiczne partnerstwo z Orange

[G4-4] Wspólne przedsięwzięcie mBanku oraz Orange, wiodącej firmy na polskim rynku telefonii stacjonarnej, komórkowej, internetu i transmisji danych – Orange Finance – ma już ponad 2 lata.

Na koniec 2016 roku w Orange Finance liczba rachunków osiągnęła 330 tys., z czego w samym 2016 roku pozyskano około 100 tys. Orange Finance stał się jednym z kluczowych kanałów akwizycji nowych klientów w mBanku.



Orange Finance
produkty bankowe dostarcza mBank

Rok 2016 to okres zmian w ofercie produktowej wspartych kampaniami marketingowymi promującymi markę Orange Finance wśród istniejących i nowych klientów Orange. Kluczowym komponentem nowej oferty jest możliwość obniżenia wysokości miesięcznego abonamentu telekomunikacyjnego w zamian za aktywne korzystanie z Banku przez okres do 24 miesięcy oraz bezwarunkowo darmowe prowadzenie konta z kartą, przelewami internetowymi i wypłatami ze wszystkich bankomatów w Polsce. Oferta skierowana jest do posiadaczy telefonów na abonament w Orange, a od listopada również dla doładowujących telefony w Orange.

W minionym roku Orange Finance zyskał interesujące funkcjonalności w aplikacji mobilnej oraz bankowości internetowej. Klienci używający systemu Windows Phone otrzymali możliwość korzystania w swoich telefonach z Orange Finance, a ci z iOS możliwość logowania za pomocą odcisku palca. Na wszystkich platformach dodano unikalną na rynku funkcjonalność połączenia z konsultantem infolinii po jednym kliknięciu w aplikacji mobilnej. Dodatkowo warto podkreślić wprowadzenie nowych lokat na nowe środki oraz umożliwienie opłacania rachunków poprzez Polecenie Zapłaty w bankowości internetowej. Klienci Orange Finance otrzymali możliwość składania wniosków do Programu Rodzina 500+ i przelewów na numer telefonu w ramach BLIKa. Do oferty wprowadzono też innowacyjny na skalę kraju Asystent Płatności, przypominający poprzez aplikację mobilną o nadchodzących przelewach, a także usługę zabezpieczającą płatności internetowe 3D Secure. Z kolei strona www.orangefinance.pl została wzbogacona o ważne narzędzia do porównywania kont w różnych bankach oraz kalkulator szacujący dokładnie koszty kredytu gotówkowego w Orange Finance.

W 2016 roku rozbudowano też ofertę kredytową. Obecni klienci Orange Finance uzyskali możliwość skorzystania z kredytu gotówkowego we wszystkich salonach Orange do kwoty 150 tys. zł. Nowością stała się też opcja posiadania kredytu bez konieczności otwierania konta osobistego. Od czerwca, w ramach atrakcji dla nowych klientów, sprzedawcy salonów proponują kupno specjalnych wakacyjnych gadżetów za 1 zł poprzez płatność zbliżeniową telefonem lub BLIKiem.

W II połowie 2016 roku kontynuowano pracę nad rozwojem kompetencji sprzedażowych w salonach Orange. Przeprowadzono testy nowych scenariuszy sprzedażowych i sposobu komunikacji z klientem oraz zrealizowano serie szkoleń pogłębiających wiedzę na temat produktów Orange Finance. W ramach optymalizacji kampanii prowadzonych dla nowych i istniejących klientów Orange Finance w 2016 roku wprowadzono m.in. nowe akcje edukacyjne o bankowości internetowej i aplikacji mobilnej, rozpoczęto dystrybucję regularnego newslettera mailowego oraz poprawiono skuteczność działań aktywizacyjnych.

Plany na przyszłość obejmują rozwój oferty depozytowej i kredytowej, w tym poszerzenie grupy odbiorców Orange Finance o klientów Orange z usługami stacjonarnymi. Ponadto, trwają prace nad udostępnieniem klientom płatności telefonem w najnowszej technologii opartej na Android Pay. Kontynuowane będą także działania na polu rozwoju kompetencji sprzedażowych pracowników sieci sprzedaży Orange Polska.

We wrześniu Orange Finance zostało docenione w rankingu Przyjazny Bank Newsweeka: w kategorii Bankowość mobilna zajęło drugie miejsce (tuż za mBankiem). Oznacza to przewagę nad konkurencją pod kątem łatwości nawigacji po aplikacji mobilnej, efektywności kanałów kontaktu z bankiem, a także dostępnych w aplikacji usług i funkcjonalności.

Program ALM (Asset and Liability Management)

Na początku lutego 2015 roku w Banku uruchomiony został Projekt ALM. Jego celem jest konsolidacja systemów ryzyka stopy procentowej, ryzyka rynkowego oraz płynności, systemu cen transferowych oraz systemu Skarbu Banku w zintegrowany System ALM. W rezultacie Bank poprawi jakość i efektywność procesów zarządzania bilansem i wynikiem odsetkowym. Poprzez prace nad wdrożeniem Systemu ALM Bank dąży do eliminacji redundantnych systemów oraz procesów zbierania i przetwarzania danych, procesów raportowych i narzędzi analitycznych, co w przyszłości przełoży się na poprawę efektywności kosztowej Banku. Dodatkowym celem jest automatyzacja procesów zarządzania obszarem Skarbu, Ryzyka oraz zarządzania aktywami i pasywami, kontrolingiem i finansami poprzez zbieranie i przechowywanie kompletnych danych wejściowych przetwarzanych przez złożony silnik obliczeniowy. Pozwoli on na produkowanie spójnych symulacji, analiz oraz raportów dystrybuowanych do różnych interesariuszy.

W 2016 roku w ramach projektu oddano do użytku zintegrowaną warstwę danych wraz z modułem odpowiedzialnym za wsparcie procesu zarządzania ryzykiem płynności. Priorytetem projektu na następny rok pozostaje budowa kolejnych modułów, m.in. FTP oraz modułu odpowiedzialnego za wsparcie procesu zarządzania stopą procentową.

Integracja Domu Maklerskiego mBanku i mWealth Management w strukturze Grupy

[G4-13] W IV kwartale 2015 roku zostały uzgodnione i podpisane przez zarządy mBanku, oraz spółek Dom Maklerski mBanku (mDM) i mWealth Management (mWM) plany podziału, będące pierwszym etapem planowanej integracji wyżej wymienionych spółek w strukturze Grupy.



W maju 2016 roku proces ten został sfinalizowany. W celu dokonania integracji dokonano podziału spółek mDM i mWM.

Podział mDM został przeprowadzony w trybie art. 529 §1 pkt 1 ksh, tj. przez przeniesienie: na mBank części majątku mDM w postaci zorganizowanej części przedsiębiorstwa mDM związanej ze świadczeniem usług maklerskich oraz na mCentrum Operacji Sp. z o.o. części majątku mDM w postaci zorganizowanej części przedsiębiorstwa mDM związanej z obsługą oraz świadczeniem usług kadrowych oraz płacowych. Podział mWM został dokonany w trybie art. 529 §1 pkt 1 ksh, tj. przez przeniesienie na: Bank części majątku mWM w postaci zorganizowanej części przedsiębiorstwa mWM związanej ze świadczeniem usług maklerskich, a także pozostałej działalności niestanowiącej Działalności Biura Rynku Nieruchomości oraz Inwestycji Alternatywnych oraz poprzez przeniesienie na BRE Property Partner Sp. z o.o. (spółka nie podlegająca konsolidacji) części majątku mWM w postaci zorganizowanej części przedsiębiorstwa mWM związanej z doradztwem oraz pośrednictwem w zakresie nabywania oraz inwestowania w nieruchomości oraz inne inwestycje alternatywne na rzecz osób fizycznych, jak również wykonywaniem analiz w zakresie rynku nieruchomości. W dniu 20 maja 2016 roku mDM i mWM zostały wykreślone z Krajowego Rejestru Sądowego.

Celem podziału była integracja działalności maklerskiej wykonywanej przez mBank, Dom Maklerski mBanku oraz mWealth Management w ramach rozszerzonego biura maklerskiego mBanku. Integracja w jednej strukturze podmiotów maklerskich funkcjonujących w Grupie mBanku miała doprowadzić do optymalizacji oferty usług maklerskich dla wszystkich obsługiwanych grup klientów, zarówno indywidualnych, jak i instytucjonalnych. Pozwoliła również na lepsze wykorzystanie posiadanych zasobów i potencjału, wzmacniając tym samym pozycję konkurencyjną Grupy mBanku na rynku usług maklerskich.

Zmiany w strukturze finansowania Grupy

Emisje listów zastawnych

mBank we współpracy z mBankiem Hipotecznym realizuje strategię, której celem jest emisja listów zastawnych zabezpieczonych wierzytelnościami z tytułu kredytów hipotecznych, co pozwala na zmniejszenie niedopasowania terminów zapadalności pasywów oraz wymagalności aktywów oraz umożliwia obniżenie kosztów pozyskiwanego finansowania.

W 2016 roku mBank Hipoteczny wyemitował listy zastawne o łącznej wartości 850 mln zł i 168 mln euro o terminach zapadalności od 4 do 10 lat. Emisje listów zastawnych w złotych uplasowane w kwietniu i w maju 2016 roku to pierwsze w Polsce emisje listów zastawnych o stałym oprocentowaniu.

Poniższa tabela prezentuje podsumowanie emisji hipotecznych listów zastawnych w 2016 roku.

| Wolumen | Waluta | Data emisji | Zapadalność | Tenor (lata) | Kupon |
|----------|--------|-------------|-------------|--------------|-----------------------|
| 300 mln | PLN | 09.03.2016 | 05.03.2021 | 5,0 | WIBOR 3M + 120 p.b. |
| 50 mln | EUR | 23.03.2016 | 21.06.2021 | 5,2 | EURIBOR 3M + 87 p.b. |
| 50 mln | PLN | 28.04.2016 | 28.04.2020 | 4,0 | Stały (2,91%) |
| 100 mln | PLN | 11.05.2016 | 28.04.2020 | 4,0 | Stały (2,91%) |
| 70 mln* | EUR | 19.08.2016 | 28.08.2019 | 3,0 | WIBOR 3M + 77 p.b. |
| 13 mln | EUR | 28.09.2016 | 20.09.2026 | 10,0 | Stały (1,18%) |
| 35 mln | EUR | 26.10.2016 | 20.09.2026 | 9,9 | Stały (1,183%) |
| 400 mln* | PLN | 15.12.2016 | 25.07.2018 | 1,6 | EURIBOR 3M + 136 p.b. |

* Emisja prywatna (private placement).

Program Emisji Euroobligacji

W I kwartale 2016 roku został zaktualizowany Prospekt Emisyjny dotyczący Programu Emisji Euroobligacji mBanku do kwoty 3 mld euro (Euro Medium Term Notes – EMTN). W dniu 23 marca 2016 roku zaktualizowany Prospekt został zatwierdzony przez Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) w Luksemburgu. Celem Programu jest emisja papierów dłużnych przez spółkę mFinance France, w wielu transzach i walutach, o różnej strukturze odsetkowej. W III kwartale 2016 mBank, poprzez swoją spółkę zagraniczną mFinance France, dokonał szóstej emisji obligacji o wartości nominalnej 500 mln euro, z terminem wykupu w 2020 roku. Oprocentowanie obligacji wyniosło 1,398% w skali roku.

Emisja spotkała się z ogromnym zainteresowaniem ze strony inwestorów z całej Europy (135 inwestorów), a księga popytu na obligacje wyniosła 1,3 mld euro. Rozliczenie emisji nastąpiło 26 września 2016 roku. Wyemitowana transza euroobligacji otrzymała ratingi na poziomie „BBB” przyznane przez S&P Global Ratings oraz Fitch Ratings.

Poniższa tabela prezentuje podsumowanie wyemitowanych transz pozostałych do spłaty:

| Waluta | Kwota | Data emisji | Data wykupu | Termin (lata) | Kupon |
|--------|----------|-------------|-------------|---------------|--------|
| CHF | 200 mln | 05.09.2013 | 08.10.2018 | 5,0 | 2,500% |
| CZK | 500 mln* | 22.11.2013 | 06.12.2018 | 5,0 | 2,320% |
| EUR | 500 mln | 24.03.2014 | 01.04.2019 | 5,0 | 2,375% |
| EUR | 500 mln | 20.11.2014 | 26.11.2021 | 7,0 | 2,000% |
| EUR | 500 mln | 21.09.2016 | 26.09.2020 | 4,0 | 1,398% |

* Emisja prywatna (private placement).

Finansowanie z Europejskiego Banku Inwestycyjnego (EBI)

W czerwcu 2016 roku mBank pozyskał kolejne finansowanie z Europejskiego Banku Inwestycyjnego – kredyt w wysokości 100 mln euro z terminem zapadalności 8 lat. Łączne zadłużenie mBanku w EBI z tytułu kredytów zaciągniętych na 31 grudnia 2016 roku w euro wyniosło 946 mln euro, a w dolarach amerykańskich - 3 387 mln dolarów.

Kredyty z linii EBI przeznaczone są na finansowanie przedsięwzięć realizowanych przez mikro, małe i średnie przedsiębiorstwa, w których zatrudnienie jest mniejsze niż 250 etatów i na finansowanie przedsięwzięć realizowanych przez przedsiębiorstwa posiadające zatrudnienie min. 250 etatów, ale nieprzekraczające 3 tys. (tzw. mid-cap).

Umowa bilateralna z Industrial and Commercial Bank of China (ICBC)

W maju 2016 roku mBank podpisał z Industrial and Commercial Bank of China (Europe) umowę na mocy której ICBC udzielił mBankowi 3-letniego kredytu w wysokości 130 mln euro. Jest to pierwszy kredyt udzielony przez ICBC bankowi polskiemu.

Innowacje i plany na 2017 rok w Grupie mBanku

W 2016 roku większość nakładów kapitałowych stanowiły wydatki na rozwój technologiczny. Pozwoliły one na poszerzenie oferty mBanku poprzez udostępnienie wysoce innowacyjnych i wygodnych rozwiązań transakcyjnych.

Bankowość korporacyjna:

Udostępniliśmy nowy interfejs systemu bankowości internetowej dla przedsiębiorstw (CompanyNet), który zmienia przebieg procesów klientowskich i pozwala na przejście na dokumentację w formie elektronicznej. Uproszczenie procesów po stronie klienta powinno skutkować wzrostem liczby transakcji. Innym mierzalnym efektem projektu będzie dodatkowy przychód z opłat z tytułu korzystania z bankowości elektronicznej. Największą korzyścią jest stworzenie spójnego internetowego i mobilnego ekosystemu skierowanego do klientów korporacyjnych.

Nowy CRM to projekt, który miał na celu uproszczenie procesów, poprawę ergonomii i zmianę graficznego interfejsu użytkownika, aby był kompatybilny z różnymi platformami. Zmiany te umożliwiają użytkownikom końcowym (opiekunom klienta i managerom placówek) wymianę informacji w mobilny i bardziej efektywny sposób. Celem było stworzenie nowego interfejsu użytkownika dla systemu CRM funkcjonującego w obszarze korporacyjnym, aby umożliwić mobilne zarządzanie sprzedażą. Ostatecznym rezultatem będzie wzrost sprzedaży i przyspieszenie wewnętrznych procesów sprzedażowych.

Bankowość detaliczna:

Dalszy rozwój aplikacji mobilnej mBanku: projekt ten miał na celu przeniesienie funkcji transakcyjnych z bankowości internetowej do scenariusza mobilnego (zaplanowane transakcje, regularne płatności, funkcje CRM, zarządzanie kartami). Wprowadzono ponadto nowe funkcjonalności (np. powiadomienia push, skrzynkę odbiorczą, mobilny CVC) i odświeżono aplikacje mobilne poprzez zmianę sposobu nawigacji, architektury informacji oraz poprawę wygody i łatwości korzystania, a także dodano nowe narzędzia wspierające sprzedaż i komunikację w aplikacji.

CRM 3.0 - w ramach projektu wdrożono nowy CRM w wersji WEB, który pozwolił na centralizację aplikacji wykorzystywanych w ramach działań sprzedażowych. Zmiana ta skutkowała zwiększeniem zakresu informacji o klientach, które wspierają sprzedaż w call centre.

Nowy System Wnioskowania ma z kolei na celu wdrożenie nowego sposobu składania wniosków. System ma formę platformy dla klientów i wspiera akcje sprzedażowe w całym Banku.

Inne obszary:

Pozostałe inwestycje skupiały się na poprawie bezpieczeństwa IT, rozwoju infrastruktury IT, integracji usług maklerskich świadczonych przez Grupę mBanku i zarządzaniu aktywami i pasywami. Kontynuowano ponadto projekt Jedna Sieć, dzięki któremu wszyscy klienci Grupy mogą korzystać ze zintegrowanej sieci placówek. W trakcie roku otwarto dwa nowe centra doradcze i osiem lekkich placówek. W kolejnym roku przewidziane jest otwarcie odpowiednio pięciu i jedenastu takich punktów obsługi.

Dzięki inwestycjom zrealizowanym w 2016 roku mBank jest postrzegany jako instytucja finansowa, która wyznacza standardy nowoczesnej bankowości. Główny nacisk kładziono nie tylko na akwizycję klientów, lecz także na dalszy wzrost cross-sellingu.

Plany na 2017 rok

W 2017 roku mBank zamierza kontynuować organiczny wzrost działalności oraz dalej rozwijać swój model biznesowy (mobilność, kanały zdalne), który wyróżnia go na tle konkurencji.

mBank będzie starał się maksymalnie wykorzystać swoją sprawdzoną zdolność do tworzenia usług finansowych i projektów o wysokim potencjale. Inwestycje planowane na 2017 rok wzmocnią nasze kompetencje cyfrowe, dzięki czemu będziemy wyceniani z premią charakterystyczną dla „spółek cyfrowych”.

Jednocześnie zamierzamy nadawać tempo rewolucji mobilnej w bankowości. Nakłady kapitałowe zaplanowane na 2017 rok powinny wesprzeć tworzenie podejścia opartego na zasadzie „przede wszystkim mobilność” połączonego z przyjaznym dla klienta, wielokanałowym dostępem do banku. Ostatecznym celem jest stworzenie intuicyjnej, prostej, wygodnej i przyjaznej bankowości, np. poprawa nawigacji, dodatkowe narzędzia wspierające zarządzanie finansami przez klienta i rozszerzenie zakresu komunikacji z klientami za pośrednictwem kanału internetowego.

Popularyzacja rozwiązań technologicznych i procesy demograficzne wpływają na zmianę zachowań klientów. Klienci coraz chętniej korzystają z innych niż tradycyjna placówka możliwości kontaktu z bankiem. Właściwe zrozumienie zachowań i preferencji klientów, przede wszystkim w grupie osób młodych, ma kluczowe znaczenie dla ich akwizycji i utrzymania. Inwestycje nakierowane na ten cel pozwolą na odpowiedzialne oferowanie rozwiązań opartych na wiedzy o klientach i odpowiednie dopasowanie oferty. Wzmocnią ponadto zdolności akwizycyjne mBanku, w szczególności w grupie młodych klientów.

Efektywność powinna być czynnikiem wspierającym rentowność mBanku w czasie, gdy przychody z podstawowych produktów bankowych znajdują się pod rosnącą presją. Działania te będą wspierane cyfryzacją i standaryzacją procesów, zarówno wewnętrznych, jak i tych, których uczestnikiem jest klient. Efektywność mBanku będzie rosła dzięki nakładom kapitałowym pozwalającym na racjonalne zarządzanie zasobami, w tym kosztami operacyjnymi, kapitałem i finansowaniem.

Wskutek inwestycji mających na celu rozszerzenie obecnej oferty Grupy mBanku, udostępnimy naszym klientom wysoce innowacyjne i najwygodniejsze rozwiązania transakcyjne i jeszcze bardziej udoskonalimy ofertę bankowości mobilnej, w tym dla klientów korporacyjnych.

Ostatni, ale nie mniej ważny, projekt realizowany w 2017 roku to budowa nowej siedziby w Łodzi. Projekt rozpoczęto pod koniec 2016 roku, jednak największe wydatki przewidziano na 2017 rok. Nowa siedziba będzie stanowić czynnik wspierający kulturę innowacyjności panującą w mBanku i zaoferuje pracownikom motywujące środowisko pracy, co pozwoli Bankowi na utrzymanie pozycji instytucji wyznaczającej standardy nowoczesnej bankowości. Nowy standard biurowy odpowiadający współczesnym trendom będzie stymulatorem motywacji i zaangażowania w zespole.

Nagrody i wyróżnienia

Oferta produktowa i jakość obsługi klientów

- W plebiscycie „**Złoty Bankier**” mBank zajął drugie miejsce w kategorii głównej „Złoty Bank” za najwyższą jakość obsługi oraz zwyciężył w kategoriach „Spot reklamowy” i „Bank wrażliwy społecznie”. Ponadto mBank otrzymał nagrodę Specjalną „Najlepsze praktyki w zakresie bezpieczeństwa systemów”.
- mBank nagrodzony został **Gwiazdą Jakości Obsługi 2016** w kategorii „Banki” za najbardziej polecane konto osobiste w 2016 roku. Bank otrzymał tytuł „Najlepszego banku dla firm” miesięcznika Forbes.
- W grudniu, podczas **Polskiej Kartowej Gali**, karta kredytowa MasterCard Me zdobyła dwie statuetki w kategoriach: najbardziej innowacyjna polska karta 2016 roku, oraz najlepsza reklama produktu kartowego wyemitowana w polskich mediach w 2016 roku.
- mKsięgowość, unikatowa usługa łącząca księgowość i konto bankowe, pozwalająca w szybki i niemal automatyczny sposób prowadzić księgowość samodzielnie, została nagrodzona w międzynarodowym konkursie **Innovation Awards** organizowanym przez Efma i Accenture. W konkursie o zwycięstwie decydują głosy finansistów z 88 krajów zrzeszonych w ramach Efma.

- mBank w Czechach otrzymał trzy nagrody w prestiżowym konkursie i głosowaniu „**Złata koruna**” – jedną złotą i dwie srebrne. Nagrodzone zostały: mKonto Business w kategorii przedsiębiorców (pierwsza nagroda), mKonto w kategorii publiczności (druga nagroda) oraz serwis transakcyjny w kategorii aplikacji on-line (druga nagroda).

Bankowość mobilna

- W piętnastej edycji rankingu „**Przyjazny Bank Newsweeka**” mBank został najwyżej oceniony w kategorii bankowości mobilnej. Na drugim miejscu w klasyfikacji na najlepszą bankowość mobilną uplasowała się mobilna aplikacja Orange Finanse – projektu realizowanego przez mBank wspólnie ze strategicznym partnerem, Orange Polska.
- Aplikacja mobilna mBanku zajęła I miejsce w kategorii Bankowość mobilna (werdykt jury) i w kategorii Nagroda specjalna **Mobile Trends Awards** (głosowanie Internautów) w konkursie Mobile Trends Awards. mTransfer mobilny zdobył natomiast kolejne 2 nagrody zajmując: Pierwsze miejsce w kategorii Firma wspierająca popularyzację mobilnych technik i technologii (werdykt jury) oraz drugie miejsce w kategorii Nagroda specjalna Mobile Trends Awards (głosowanie Internautów).

Bankowość prywatna

- Bankowość prywatna mBanku po raz ósmy została uznana za najlepszą w Polsce przez brytyjski magazyn finansowy **Euromoney**. mBank został również doceniony w sześciu dodatkowych podkategoriach konkursowych, m.in. za najlepsze specjalistyczne usługi dla najzamożniejszych klientów, zarządzanie aktywami czy sukcesję międzypokoleniową.
- Bankowość prywatna mBanku po raz piąty z rzędu otrzymał najwyższe, 5-gwiazdkowe wyróżnienie przyznawane co roku przez magazyn **Forbes**. Autorzy zestawienia docenili bank za ustalanie standardów bankowości prywatnej w Polsce, szeroką, zindywidualizowaną ofertę oraz rozwój bankowości mobilnej.
- Bankowość prywatna mBanku po raz kolejny została uznana za najlepszą w naszym kraju przez prestiżowe magazyny **PWM i The Banker**.

Działalność maklerska

- W maju 2016 roku uczestnicy rynku kapitałowego otrzymali nagrody **GPW, BondSpot i KDPW** za 2015 rok. Dom Maklerski mBanku został uhonorowany nagrodami za największą łączną wartość pierwszych ofert publicznych na GPW zorganizowanych w 2015 rok oraz najwyższą wartość obrotów sesyjnych obligacjami nieskarbowymi na wszystkich rynkach w ramach Catalyst oraz za najwyższy udział animatora w obrotach akcjami na rynku głównym. Ponadto mBank został wyróżniony przez GPW Catalyst w kategorii „największa wartość emisji nieskarbowych instrumentów dłużnych wprowadzonych na rynek Catalyst w 2015 roku” oraz otrzymał nagrodę KDPW za największy wolumen i największą wartość transakcji OTC rozliczonych w KDPW w 2015 roku, a także za najwyższy udział animatora w obrotach akcjami na rynku głównym.
- mBank został uznany najlepszym bankiem w Polsce w obszarze finansowania handlu przez **Trade & Forfaiting Review** (TFR) – wiodący branżowy serwis informacyjny zrzeszający największe banki na świecie oferujące produkty Trade Finance.

Pozostałe nagrody

- mBank został uhonorowany przez **Global Finance** nagrodą Best Trade Finance Bank in Poland. Oceniane były następujące obszary: zrealizowane wolumeny trade finance, kompleksowość i innowacyjność oferty produktowej, kompetencje i doświadczenie transakcyjne, a także skala prowadzonego biznesu.
- mBank został Laureatem nagrody „**Diamenty Private Equity**” w kategorii Bank Roku (Diamenty zostały przyznane przez Executive Club).
- mBank został zwycięzcą w kategorii innowacyjności w rankingu „**Gwiazdy Bankowości**” zorganizowanym przez Dziennik Gazeta Prawna i PwC w roli partnera merytorycznego. Ponadto mBank uplasował się na drugim miejscu w tym konkursie za całokształt działalności.
- mBank został uznany przez **Global Finance** najlepszym cyfrowym bankiem w Polsce (Best Digital Bank) i wyróżniony w kategorii Best Online Treasury Services w ramach kolejnej edycji corocznego konkursu.
- mFaktoring został uznany przez największą organizację branżową - **Factors Chain International** - za najlepszą firmę pod względem jakości obsługi w faktoringu importowym.

- W siódmej edycji konkursu **Employer Branding Stars** organizowanego przez portal HRstandard, mającego na celu wyłonienie firm prowadzących najlepsze działania w zakresie budowania wizerunku pracodawcy na terenie Polski, mBank otrzymał pierwszą nagrodę za kampanię wizerunkowo – rekrutacyjną "Zasmakuj kariery w mBanku" oraz najlepsze materiały rekrutacyjne w ramach kampanii Bankowych Talentów.

6.2. Sytuacja finansowa Grupy mBanku w 2016 roku

Rachunek zysków i strat Grupy mBanku

[G4-9] Grupa mBanku zakończyła 2016 rok zyskiem brutto w wysokości 1 637,7 mln zł, wobec 1 617,9 mln zł zysku wypracowanego w 2015 roku (+19,8 mln zł, tj. 1,2%). Zysk netto przypadający na akcjonariuszy mBanku wyniósł 1 219,3 mln zł wobec 1 301,2 mln zł przed rokiem (-81,9 mln zł, tj. -6,3%). Podatek dochodowy Grupy mBanku w 2016 roku wyniósł 415,5 mln zł wobec 313,7 mln zł w poprzednim roku, tj. +32,4%.

Podsumowanie wyników finansowych Grupy mBanku zostało przedstawione w tabeli poniżej.

| mln zł | 2015 | 2016 | Zmiana w mln zł | Zmiana w % |
|---|----------------|----------------|--------------------|---------------|
| Dochody łącznie | 4 093,4 | 4 295,4 | 202,0 | 4,9% |
| Odpisy netto z tytułu utraty wartości kredytów i pożyczek | -421,2 | -365,4 | 55,8 | -13,2% |
| Ogólne koszty administracyjne wraz z amortyzacją | -2 050,6 | -1 963,3 | 87,3 | -4,3% |
| Zysk brutto | 1 617,9 | 1 637,7 | 19,8 | 1,2% |
| Zysk netto przypadający na akcjonariuszy mBanku S.A. | 1 301,2 | 1 219,3 | -81,9 | -6,3% |
| ROA netto | 1,04% | 0,95% | | |
| ROE brutto | 14,7% | 13,6% | | |
| ROE netto | 11,8% | 10,1% | | |
| Wskaźnik Koszty / Dochody | 50,1% | 45,7% | | |
| Marża odsetkowa | 2,1% | 2,3% | | |
| Współczynnik kapitału podstawowego | 14,3% | 17,3% | | |
| Łączny współczynnik kapitałowy | 17,3% | 20,3% | | |
| Wskaźnik dźwigni finansowej | 7,7% | 8,2% | | |

Głównymi czynnikami mającymi wpływ na rezultaty finansowe Grupy mBanku w 2016 roku były:

- **Wzrost dochodów**, których łączna wartość wyniosła 4 295,4 mln zł. Poprawie uległ wynik z tytułu odsetek oraz wynik z tytułu opłat i prowizji. W 2016 roku Grupa mBanku odnotowała zysk transakcji przejęcia Visa Europe Limited przez Visa Inc., podczas gdy dochody w 2015 roku były wsparte zyskiem ze sprzedaży spółki BRE Ubezpieczenia TUiR i podpisania umów powiązanych z transakcją z podmiotami z Grupy AXA oraz zyskiem ze zbycia akcji PZU.
- **Spadek kosztów działalności** (wraz z amortyzacją) w porównaniu do 2015 roku do poziomu 1 963,3 mln zł. W 2016 roku niższe były składki i wpłaty na Bankowy Fundusz Gwarancyjny - w 2015 roku odnotowano jednorazowe koszty w postaci wpłat przeznaczonych na wypłaty środków gwarantowanych deponentom Spółdzielczego Banku Rzemiosła i Rolnictwa w Wołominie. Poza tym, w 2015 roku mBank dokonał wpłaty do Funduszu Wsparcia Kredytobiorców.

- **Wzrost efektywności** mierzony relacją kosztów do dochodów, który wyniósł w 2016 roku 45,7% w porównaniu z 50,1% w 2015 roku.
- **Niższe koszty ryzyka** na poziomie 46 punktów bazowych, w porównaniu do 54 punktów bazowych w roku poprzednim.
- **Kontynuacja wzrostu organicznego i ekspansji biznesowej** przejawiające się w:
 - Zwiększeniu bazy klientów indywidualnych w Polsce, Czechach i na Słowacji oraz Orange Finanse do 5 348 tys. (+400,5 tys. klientów w porównaniu do końca 2015 roku).
 - Wzroście liczby klientów korporacyjnych do poziomu 20 940 przedsiębiorstw (+1 378 w porównaniu do końca 2015 roku).

Wartość pożyczek i kredytów netto wzrosła o 4,2% w porównaniu do końca 2015 roku, zaś poziom depozytów wzrósł o 12,7%. W konsekwencji, wskaźnik kredytów do depozytów uległ obniżeniu do 89,4% wobec 96,7% na koniec 2015 roku.

Zmiany w osiągniętych przez Grupę wynikach znalazły odzwierciedlenie we wskaźnikach rentowności:

- ROE brutto na poziomie 13,6% (wobec 14,7% w 2015 roku).
- ROE netto na poziomie 10,1% (wobec 11,8% w 2015 roku).

Wskaźniki kapitałowe Grupy mBanku wzrosły w 2016 roku. Łączny współczynnik kapitałowy Grupy mBanku na koniec 2016 roku wyniósł 20,3% wobec 17,3% w poprzednim roku. Współczynnik kapitału podstawowego Tier 1 osiągnął wartość 17,3% wobec 14,3% na koniec 2015 roku. Wskaźnik dźwigni finansowej na koniec grudnia 2016 roku wyniósł 8,2% wobec 7,7% w poprzednim roku.

Dochody Grupy mBanku

Wypracowany przez Grupę mBanku poziom dochodów w 2016 roku wyniósł 4 295,4 mln zł w porównaniu z 4 093,3 mln zł przed rokiem, co oznacza wzrost o 202,0 mln zł, tj. 4,9%. Do osiągniętego wzrostu przyczyniła się głównie poprawa wyniku z tytułu odsetek oraz opłat i prowizji.

| mln zł | 2015 | 2016 | Zmiana w mln zł | Zmiana w % |
|---|----------------|----------------|--------------------|---------------|
| Przychody z tytułu odsetek | 3 660,5 | 3 872,9 | 212,4 | 5,8% |
| Koszty odsetek | -1 149,1 | -1 040,0 | 109,1 | -9,5% |
| Wynik z tytułu odsetek | 2 511,4 | 2 832,9 | 321,5 | 12,8% |
| Przychody z tytułu opłat i prowizji | 1 433,9 | 1 550,8 | 116,9 | 8,2% |
| Koszty z tytułu opłat i prowizji | -536,8 | -644,4 | -107,6 | 20,1% |
| Wynik z tytułu opłat i prowizji | 897,2 | 906,4 | 9,3 | 1,0% |
| Przychody z tytułu dywidend | 17,5 | 3,3 | -14,2 | -81,0% |
| Wynik na działalności handlowej | 292,9 | 244,6 | -48,3 | -16,5% |
| Wynik na inwestycyjnych papierach wartościowych oraz inwestycjach w jednostki zależne i stowarzyszone | 314,4 | 261,3 | -53,1 | -16,9% |
| Udział w zyskach (stratach) inwestycji we wspólne przedsięwzięcia | -0,1 | -0,1 | 0,0 | -24,1% |
| Pozostałe przychody operacyjne | 245,8 | 243,8 | -2,1 | -0,9% |
| Pozostałe koszty operacyjne | -185,8 | -196,8 | -11,0 | 5,9% |
| Dochody łącznie | 4 093,3 | 4 295,4 | 202,0 | 4,9% |

Podobnie jak w 2015 roku, wynik z tytułu odsetek stanowił najważniejsze źródło dochodów Grupy mBanku w 2016 roku (66,0%). Wynik ten osiągnął wartość 2 832,9 mln zł wobec 2 511,4 mln w 2015 roku (+12,8%). Na wysoki wzrost wyniku odsetkowego wpłynął przede wszystkim wzrost przychodów z tytułu odsetek przy jednoczesnym spadku kosztów.

Poziom marży odsetkowej, kalkulowany jako relacja wyniku odsetkowego do średnich aktywów odsetkowych wyniósł 2,3% w porównaniu do 2,1% w 2015 roku.

| Przeciętna stopa procentowa (mBank) | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|----------|--|-------|-------|--|-------|-------|--------------|-------|-------|
| | | Bankowość Detaliczna (w Polsce i zagranicą) | | | Bankowość Korporacyjna i Inwestycyjna | | | mBank ogółem | | |
| | | 2014 | 2015 | 2016 | 2014 | 2015 | 2016 | 2014 | 2015 | 2016 |
| | | | | | | | | | | |
| Depozyty | złotowe | 1,60% | 1,10% | 0,93% | 1,90% | 1,30% | 1,00% | 1,70% | 1,20% | 0,95% |
| | walutowe | 0,50% | 0,30% | 0,24% | 0,20% | 0,10% | 0,11% | 0,40% | 0,20% | 0,19% |
| Kredyty ogółem | złotowe | 8,10% | 6,60% | 6,47% | 3,90% | 3,30% | 3,13% | 5,80% | 5,00% | 4,89% |
| | walutowe | 2,10% | 1,40% | 1,42% | 2,30% | 2,40% | 2,17% | 2,10% | 1,60% | 1,56% |
| Kredyty hipoteczne | złotowe | 4,30% | 3,60% | 3,60% | | | | | | |
| | walutowe | 1,90% | 1,30% | 1,26% | | | | | | |

Przychody z tytułu odsetek wzrosły w porównaniu do 2015 roku o 212,4 mln zł, tj. 5,8% i osiągnęły wartość 3 872,9 mln zł. Głównym źródłem przychodów odsetkowych Grupy (71,1%), podobnie jak w 2015 roku, były kredyty i pożyczki. Przychody z tytułu odsetek z tego tytułu wzrosły w porównaniu do roku ubiegłego o 168,6 mln zł, tj. 6,5%, i wyniosły 2 753,2 mln zł. Wzrost wynikał przede wszystkim ze zmiany struktury portfela kredytów, w którym rośnie udział produktów z wyższą marżą, przy jednoczesnym spadku udziału kredytów hipotecznych w walutach obcych, które charakteryzują się niższą marżą. W 2016 roku nastąpił spadek przychodów odsetkowych od inwestycyjnych papierów wartościowych o 42,7 mln zł, tj. 5,7% i wynikał on z niższych średnich rentowności obligacji skarbowych w 2016 roku. Przychody odsetkowe od dłużnych papierów wartościowych przeznaczonych do obrotu wzrosły o 25,9 mln zł, tj. 50,6%, co było spowodowane dużym (prawie 7-krotnym) przyrostem wolumenu tych papierów w ciągu 2016 roku. Przychody odsetkowe na instrumentach pochodnych zaklasyfikowanych do księgi bankowej wzrosły o 24,9% w porównaniu do 2015 roku, do poziomu 196,7 mln zł, w związku ze wzrostem wolumenów tego typu transakcji. Nastąpił również wzrost przychodów odsetkowych w ramach rachunkowości zabezpieczeń wartości godziwej (+13,3 mln zł, czyli 28,6%) oraz od środków pieniężnych i lokat krótkoterminowych (+7,4 mln zł, tj. 14,9%).

| mln zł | 2015 | 2016 | Zmiana w mln zł | Zmiana w % |
|--|----------------|----------------|--------------------|---------------|
| Kredyty i pożyczki z uwzględnieniem odwrócenia dyskonta dotyczącego odpisu z tytułu utraty wartości | 2 584,5 | 2 753,2 | 168,6 | 6,5% |
| Inwestycyjne papiery wartościowe | 750,7 | 708,0 | -42,7 | -5,7% |
| Środki pieniężne i lokaty krótkoterminowe | 49,9 | 57,3 | 7,4 | 14,9% |
| Dłużne papiery wartościowe przeznaczone do obrotu | 51,1 | 77,0 | 25,9 | 50,6% |
| Przychody odsetkowe na instrumentach pochodnych zaklasyfikowanych do księgi bankowej | 157,5 | 196,7 | 39,3 | 24,9% |
| Przychody odsetkowe na instrumentach pochodnych w ramach rachunkowości zabezpieczeń wartości godziwej | 46,6 | 59,9 | 13,3 | 28,6% |
| Przychody odsetkowe na instrumentach pochodnych w ramach rachunkowości zabezpieczeń przepływów pieniężnych | 14,2 | 15,9 | 1,7 | 12,3% |
| Pozostałe | 6,0 | 4,9 | -1,1 | -18,2% |
| Przychody z tytułu odsetek, razem | 3 660,5 | 3 872,9 | 212,4 | 5,8% |

Spadek kosztów odsetkowych w 2016 roku związany był głównie z niższymi kosztami z tytułu rozliczeń z klientami (spadek o 57,4 mln zł, tj. 8,2%), co miało związek z niższym oprocentowaniem depozytów oraz dużym napływem środków klientów na rachunki bieżące. Koszty odsetkowe z tytułu rozliczeń z bankami spadły o 20,2 mln zł, tj. 21,2%, czego przyczyną były spłata części pożyczek otrzymanych przez Bank od Grupy Commerzbanku na łączną kwotę 800 mln franków szwajcarskich. W 2016 roku odnotowano spadek kosztów z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych o 19,4 mln zł, tj. 7,3% w wyniku spadku kosztów programu EMTN (transza programu EMTN w kwocie 500 mln euro została wykupiona w październiku 2015 roku) i kosztów emisji długu na rynku polskim. Koszty odsetkowe z tytułu zobowiązań podporządkowanych również zmniejszyły się (o 10,3 mln zł, tj. 13,0%) z powodu spłaty kredytu w wysokości 200 mln franków szwajcarskich w czerwcu 2015 roku.

Wynik z tytułu opłat i prowizji, który stanowił 21,1% dochodów Grupy mBanku, ukształtował się na nieznacznie wyższym poziomie w stosunku do roku ubiegłego. W omawianym okresie wyniósł on 906,4 mln zł, co oznacza wzrost o 9,3 mln zł, tj. 1,0%.

| mln zł | 2015 | 2016 | Zmiana w mln zł | Zmiana w % |
|---|----------------|----------------|--------------------|---------------|
| Prowizje za obsługę kart płatniczych | 342,3 | 361,9 | 19,6 | 5,7% |
| Opłaty i prowizje z tytułu działalności kredytowej | 287,3 | 308,5 | 21,2 | 7,4% |
| Prowizje za pośrednictwo w sprzedaży produktów ubezpieczeniowych zewnętrznych podmiotów finansowych | 149,8 | 166,8 | 17,0 | 11,4% |
| Prowizje z tytułu działalności maklerskiej i za organizację emisji | 123,0 | 142,0 | 19,1 | 15,5% |
| Prowizje za prowadzenie rachunków | 165,7 | 170,1 | 4,4 | 2,6% |
| Prowizje za realizację przelewów | 102,8 | 110,6 | 7,7 | 7,5% |
| Prowizje z tytułu udzielonych gwarancji oraz operacji dokumentowych | 49,0 | 58,8 | 9,8 | 20,1% |
| Prowizje za pośrednictwo w sprzedaży produktów zewnętrznych podmiotów finansowych | 113,5 | 115,4 | 1,9 | 1,7% |
| Prowizje z działalności powierniczej | 22,3 | 25,0 | 2,7 | 12,0% |
| Opłaty związane z zarządzaniem portfelem oraz pozostałe opłaty związane z zarządzaniem | 14,9 | 13,5 | -1,4 | -9,3% |
| Prowizje z tytułu obsługi gotówkowej | 39,7 | 51,1 | 11,4 | 28,7% |
| Pozostałe | 23,6 | 27,1 | 3,5 | 14,7% |
| Przychody z tytułu opłat i prowizji, razem | 1 433,9 | 1 550,8 | 116,9 | 8,2% |

Przychody prowizyjne uległy poprawie w ujęciu rocznym o 116,9 mln zł, tj. 8,2%. Prowizje za obsługę kart płatniczych wzrosły o 19,6 mln zł, tj. 5,7% w stosunku do 2015 roku. Wzrost ten był spowodowany wyższą liczbą klientów i wydanych kart płatniczych oraz liczbą i wolumenem transakcji (wartość transakcji bezgotówkowych w 2016 roku wzrosła w stosunku do poprzedniego roku o 21,2%, a liczba transakcji zwiększyła się o 27,8%). Opłaty i prowizje z tytułu działalności kredytowej wzrosły o 21,2 mln zł, tj. 7,4% w wyniku większej sprzedaży kredytów niehipotecznych. Prowizje za pośrednictwo w sprzedaży produktów ubezpieczeniowych zewnętrznych podmiotów finansowych w 2016 roku były o 11,4% wyższe niż przed rokiem (wzrost o 17,0 mln zł). Prowizje z tytułu działalności maklerskiej i za organizację emisji wzrosły o 15,5%. Wraz z rosnącą bazą klientów wzrosły prowizje za prowadzenie rachunków (wzrost o 4,4 mln zł, tj. 2,6%). Rozwój bankowości transakcyjnej i wyższa liczba przeprowadzonych transakcji przełożyły się na wzrost prowizji za realizację przelewów (+7,5%). Wzrosły również przychody z tytułu obsługi gotówkowej (+28,7%).

Koszty z tytułu prowizji wzrosły w omawianym okresie o 107,6 mln zł, tj. 20,1%. Największy przyrost odnotowano w kosztach obsługi i ubezpieczenia kart płatniczych oraz kosztach prowizji na rzecz podmiotów zewnętrznych za sprzedaż produktów Banku.

W 2016 roku przychody z tytułu dywidend wyniosły 3,3 mln zł w porównaniu z 17,5 mln zł w 2015 roku. Spadek ten był związany wypłaceniem w 2015 roku dywidendy przez PZU w kwocie 14,2 mln zł, podczas gdy w 2016 roku bank nie posiadał już udziałów w tej spółce.

Wynik na działalności handlowej w 2016 roku wyniósł 244,6 mln zł i był niższy o 48,3 mln zł, tj. 16,5% od wyniku z poprzedniego roku. Spadek był głównie konsekwencją spadku wyniku na pozostałej działalności handlowej oraz na rachunkowości zabezpieczeń (-25,8 mln zł wobec 4,2 mln zł przed rokiem), co było to spowodowane głównie wyceną instrumentów pochodnych na stopę procentową. Wynik z pozycji wymiany spadł o 18,3 mln zł (-6,3%), głównie w związku z wyceną walutowo-procentowych instrumentów pochodnych (CIRS).

Transakcje na inwestycyjnych papierach wartościowych w 2016 roku wygenerowały wynik na poziomie 261,3 mln zł w porównaniu do 314,4 mln zł w 2015 roku. W 2016 roku zaksięgowano rozliczenie transakcji przejęcia Visa Europe Limited przez Visa Inc. w wysokości 251,7 mln zł. W 2015 roku Grupa mBanku odnotowała zysk na sprzedaży spółki BRE Ubezpieczenia TUiR i podpisaniu umów powiązanych ze sprzedażą z podmiotami z Grupy AXA w wysokości 194,3 mln zł oraz zysk ze sprzedaży akcji PZU w wysokości 125,0 mln zł.

Wynik na pozostałej działalności operacyjnej (saldo pozostałych przychodów / kosztów operacyjnych) wyniósł w 2016 roku 46,9 mln zł i był niższy od osiągniętego w poprzednim roku o 13,1 mln zł, tj. 21,8%. W omawianym okresie wynik z tytułu sprzedaży lub likwidacji środków trwałych, wartości niematerialnych i prawnych, aktywów do zbycia oraz zapasów, generowany głównie przez spółkę mLocum, wzrósł o 3,2 mln zł (więcej o wynikach spółki mLocum w rozdziale 6.6. Działalność spółek Grupy mBanku). W 2016 roku, w związku ze sprzedażą w 2015 roku spółki BRE Ubezpieczenia TUiR, nie wykazano przychodów z działalności ubezpieczeniowej netto, podczas gdy wyniki 2015 roku zawierały przychód wygenerowany w I kwartale 2015 roku w wysokości 23,9 mln zł.

Koszty działalności Grupy mBanku

W 2016 roku koszty działalności Grupy mBanku (łącznie z amortyzacją) wyniosły 1 963,3 mln zł, co oznacza spadek o 4,3% w porównaniu do 2015 roku. Spadek kosztów był spowodowany głównie wystąpieniem w 2015 roku jednorazowych kosztów.

| mln zł | 2015 | 2016 | Zmiana w mln zł | Zmiana w % |
|--|-----------------|-----------------|--------------------|---------------|
| Koszty pracownicze | -854,8 | -876,7 | -21,9 | 2,6% |
| Koszty rzeczowe | -633,9 | -671,3 | -37,5 | 5,9% |
| Podatki i opłaty | -24,7 | -22,8 | 1,9 | -7,5% |
| Składka i wpłaty na Bankowy Fundusz Gwarancyjny | -278,2 | -161,7 | 116,4 | -41,8% |
| Wpłata na Fundusz Wsparcia Kredytobiorców | -52,1 | 0,0 | 52,1 | -100,0% |
| Odpisy na Zakładowy Fundusz Świadczeń Socjalnych | -7,3 | -7,1 | 0,3 | -4,3% |
| Amortyzacja | -199,6 | -223,7 | -24,0 | 12,0% |
| Koszty działalności Grupy mBanku | -2 050,6 | -1 963,3 | 87,3 | -4,3% |
| Wskaźnik Koszty / Dochody | 50,1% | 45,7% | - | - |
| Zatrudnienie (w etatach) | 6 540 | 6 528 | -12 | -0,2% |

W 2016 roku koszty pracownicze były wyższe o 21,9 mln zł, tj. 2,6%. Zmiana ta wynika z wyższych kosztów wynagrodzeń. Liczba etatów spadła z 6 540 na koniec 2015 roku do 6 528 etatów na koniec 2016 roku.

Koszty rzeczowe wzrosły w omawianym okresie o 37,5 mln zł, tj. 5,9%. W 2016 roku Grupa mBanku odnotowała wyższe koszty rzeczowe w obszarze IT, co było związane m.in. z implementacją innowacyjnych rozwiązań z zakresu bankowości mobilnej.

Składka na Bankowy Fundusz Gwarancyjny (BFG) była niższa w Grupie mBanku o 116,4 mln zł w stosunku do 2015 roku. Spadek obciążeń na rzecz BFG w 2016 roku wynikał z wystąpienia w 2015 roku jednorazowego kosztu w postaci wpłat dokonanych przez Grupę mBanku przeznaczonych na wypłaty środków gwarantowanych deponentom Spółdzielczego Banku Rzemiosła i Rolnictwa w Wołominie w kwocie 141,7 mln zł. W 2016 roku nastąpiła wpłata do Bankowego Funduszu Gwarancyjnego w wysokości 10,9 mln zł w związku z upadłością Banku Spółdzielczego w Nadarzynie. W 2015 roku zanotowano też wpłatę do Funduszu Wsparcia Kredytobiorców w kwocie 52,1 mln zł.

W 2016 roku zwiększeniu uległy koszty amortyzacji, czego powodem był wzrost amortyzacji wartości niematerialnych.

Zmiany w przychodach i kosztach Grupy mBanku przełożyły się na spadek wskaźnika kosztów do dochodów. Na koniec 2016 roku wyniósł on 45,7% wobec 50,1% w roku poprzednim.

Odpisy netto z tytułu utraty wartości kredytów i pożyczek

Odpisy netto z tytułu utraty wartości kredytów i pożyczek w Grupie mBanku wyniosły 365,4 mln zł w 2016 roku, wobec 421,2 mln zł w 2015 roku, co oznacza spadek o 55,8 mln zł, tj. 13,3%. Koszty ryzyka w 2016 roku wyniosły 46 punktów bazowych w porównaniu do 54 punktów bazowych w 2015 roku.

| mln zł | 2015 | 2016 | Zmiana w mln zł | Zmiana w % |
|--|--------------|--------------|--------------------|---------------|
| Bankowość Detaliczna | 224,3 | 284,9 | 60,7 | 27,0% |
| Korporacje i Rynki Finansowe | 178,5 | 78,2 | -100,3 | -56,2% |
| Pozostałe | 18,4 | 2,3 | -16,2 | -87,7% |
| Odpisy netto z tytułu utraty wartości kredytów i pożyczek razem | 421,2 | 365,4 | -55,8 | -13,3% |

Wartość odpisów netto na ryzyko kredytowe w pionie Bankowości Detalicznej wyniosła w 2016 roku 284,9 mln zł wobec 224,3 mln zł w 2015 roku. Wzrost rezerw wynikał głównie ze zmiany struktury portfela kredytów detalicznych i wzrostu wolumenu kredytów niehipotecyjnych (kredytów niezabezpieczonych) oraz osłabienia relacji złotego wobec franka szwajcarskiego oraz euro.

Wartość odpisów netto na ryzyko kredytowe w pionie Korporacji i Rynków Finansowych wyniosła w 2016 roku 78,2 mln zł wobec 178,5 mln zł w 2015 roku. Na spadek poziomu rezerw w 2016 roku wpłynęło rozwiązanie rezerw na ryzyko kredytowe, związane ze sprzedażą wierzytelności niepracujących oraz wypłatą ubezpieczenia kredytu przez KUKE (Korporacja Ubezpieczeń Kredytów Eksportowych).

Udział poszczególnych segmentów i linii biznesowych w wyniku finansowym

Dane oparte na wewnętrznej informacji zarządczej Grupy mBanku.

Wyniki finansowe linii biznesowych Grupy mBanku zostały przedstawione w tabeli poniżej.

| mln zł | 2015 | 2016 | Zmiana w mln zł | Zmiana w % | % udział w zysku brutto |
|---------------------------------------|----------------|----------------|--------------------|---------------|-------------------------------|
| Bankowość Detaliczna | 1 060,7 | 1 023,9 | -36,8 | -3,5% | 62,5% |
| Bankowość Korporacyjna i Inwestycyjna | 537,4 | 498,6 | -38,8 | -7,2% | 30,4% |
| Rynki Finansowe | 80,2 | 90,9 | 10,7 | 13,3% | 5,6% |
| Pozostałe | -60,4 | 24,3 | 84,8 | -140,4% | 1,5% |
| Zysk brutto Grupy mBanku | 1 617,9 | 1 637,7 | 19,9 | 1,2% | 100,0% |

Największy wkład w zysk brutto Grupy (62,5%) wniosła Bankowość Detaliczna. Wynik wypracowany w Pionie Korporacji i Rynków Finansowych stanowił 36,0% łącznej puli. Składały się na niego segment Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej z udziałem 30,4% oraz segment Rynków Finansowych z 5,6% udziałem.

6.3. Zmiany w skonsolidowanym sprawozdaniu z sytuacji finansowej

Zmiany w aktywach Grupy mBanku

[G4-9] W 2016 roku odnotowano wzrost aktywów Grupy o 10 220,5 mln zł, tj. 8,3%. Ich wartość według stanu na 31 grudnia 2016 roku wyniosła 133 743,5 mln zł.

Zmiany poszczególnych pozycji aktywów Grupy mBanku zostały przedstawione w poniższej tabeli.

| mln zł | 2015 | 2016 | Zmiana w mln zł | Zmiana w % |
|---|------------------|------------------|-----------------|-------------|
| Kasa, operacje z bankiem centralnym | 5 938,1 | 9 164,3 | 3 226,1 | 54,3% |
| Należności od banków | 1 897,3 | 3 082,9 | 1 185,5 | 62,5% |
| Papiery wartościowe przeznaczone do obrotu | 557,5 | 3 800,6 | 3 243,1 | 581,7% |
| Pochodne instrumenty finansowe | 3 349,3 | 1 808,8 | -1 540,5 | -46,0% |
| Kredyty i pożyczki netto udzielone klientom | 78 433,6 | 81 763,3 | 3 329,7 | 4,2% |
| Inwestycyjne papiery wartościowe | 30 737,0 | 31 393,4 | 656,4 | 2,1% |
| Wartości niematerialne | 519,1 | 582,7 | 63,6 | 12,3% |
| Rzeczowe aktywa trwałe | 744,5 | 757,4 | 12,8 | 1,7% |
| Pozostałe aktywa | 1 346,6 | 1 390,1 | 43,6 | 3,2% |
| Aktywa Grupy mBanku | 123 523,0 | 133 743,5 | 10 220,5 | 8,3% |

Największy udział w strukturze bilansu Grupy mBanku na koniec 2016 roku utrzymały kredyty i pożyczki udzielone klientom. Ich wolumen netto zwiększył się w stosunku do końca 2015 roku o 3 329,7 mln zł, tj. 4,2%. Według stanu na 31 grudnia 2016 roku stanowiły one 61,1% sumy bilansowej wobec 63,5% na koniec 2015 roku.

| mln zł | 2015 | 2016 | Zmiana w mln zł | Zmiana w % |
|---|-----------------|-----------------|-----------------|-------------|
| Kredyty i pożyczki udzielone klientom indywidualnym | 46 258,7 | 48 949,8 | 2 691,1 | 5,8% |
| Kredyty i pożyczki udzielone klientom korporacyjnym | 33 446,6 | 34 174,3 | 727,7 | 2,2% |
| Kredyty i pożyczki udzielone sektorowi budżetowemu | 1 520,7 | 1 228,2 | -292,5 | -19,2% |
| Inne należności | 183,4 | 228,5 | 45,1 | 24,6% |
| Kredyty i pożyczki (brutto) od klientów | 81 409,4 | 84 580,8 | 3 171,4 | 3,9% |
| Rezerwa utworzona na należności od klientów (wielkość ujemna) | -2 975,9 | -2 817,5 | 158,4 | -5,3% |
| Kredyty i pożyczki (netto) od klientów | 78 433,5 | 81 763,3 | 3 329,7 | 4,2% |

W 2016 roku kredyty i pożyczki brutto udzielone klientom indywidualnym wzrosły o 2 691,1 mln zł, tj. 5,8%. Wartość kredytów hipotecznych i mieszkaniowych zwiększyła się nieznacznie o 1 184,9 mln zł, tj. 2,7%. Wynikało to z deprecjacji złotego w relacji do franka szwajcarskiego, systematycznych spłat

kredytów hipotecznych, podczas gdy wartość sprzedaży spadła o 36,1% (w 2016 roku wyniosła 2 879,4 mln zł w porównaniu do 4 503,0 mln zł w analogicznym okresie roku ubiegłego). Jednocześnie w 2016 roku Grupa mBanku udzieliła 6 128,9 mln zł kredytów niehipotecznych, co stanowi wzrost sprzedaży o 25,9% w stosunku do 2015 roku. Po wyeliminowaniu efektu zmian kursów walutowych, kredyty i pożyczki udzielone klientom indywidualnym wzrosły w 2016 roku o 3,3%.

Wolumen kredytów i pożyczek brutto udzielonych klientom korporacyjnym w 2016 roku wzrósł w stosunku do końca 2015 roku o 727,7 mln zł, tj. 2,2%. Wyłączając transakcje reverse repo / buy sell back i efekt zmian kursów walutowych, wartość kredytów udzielonych klientom korporacyjnym wzrosła w porównaniu z końcem poprzedniego roku o 3,6%.

Wolumen kredytów i pożyczek brutto udzielonych sektorowi budżetowemu spadł w ciągu 2016 roku o 292,5 mln zł, tj. 19,2%.

Drugą pod względem wielkości pozycję aktywów w bilansie Grupy mBanku (23,5%) stanowiły inwestycyjne papiery wartościowe. Ich wartość w ciągu 2016 roku zwiększyła się o 656,4 mln zł, tj. 2,1%. Portfel obligacji rządowych i bonów skarbowych wzrósł w ujęciu rocznym o 27,0%, zaś portfel papierów dłużnych emitowanych przez bank centralny zmniejszył się o 75,6%.

Saldo papierów wartościowych przeznaczonych do obrotu wzrosło w 2016 roku o 3 243,1 mln zł, przede wszystkim w wyniku zwiększenia portfela obligacji skarbowych.

Zmiany w zobowiązaniach i kapitałach własnych Grupy mBanku

Zmiany w zobowiązaniach i kapitałach Grupy w 2016 roku ilustruje poniższe zestawienie:

| mln zł | 2015 | 2016 | Zmiana w mln zł | Zmiana w % |
|--|------------------|------------------|--------------------|---------------|
| Zobowiązania wobec innych banków | 12 019,3 | 8 486,8 | -3 532,6 | -29,4% |
| Pochodne instrumenty finansowe | 3 173,6 | 1 599,3 | -1 574,4 | -49,6% |
| Zobowiązania wobec klientów | 81 140,9 | 91 418,0 | 10 277,1 | 12,7% |
| Zobowiązania z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych | 8 946,2 | 12 660,4 | 3 714,2 | 41,5% |
| Zobowiązania podporządkowane | 3 827,3 | 3 943,3 | 92,0 | 3,0% |
| Pozostałe zobowiązania | 2 140,7 | 2 584,5 | 468,0 | 20,7% |
| Zobowiązania razem | 111 248,0 | 120 692,4 | 9 444,3 | 8,5% |
| Kapitały razem | 12 275,0 | 13 051,2 | 776,2 | 6,3% |
| Zobowiązania i kapitały własne Grupy mBanku | 123 523,0 | 133 743,5 | 10 220,5 | 8,3% |

Dominującym źródłem finansowania działalności Grupy mBanku są zobowiązania wobec klientów. Ich udział w strukturze finansowania Grupy systematycznie rośnie. Na koniec 2016 roku zobowiązania wobec klientów stanowiły 68,4% zobowiązań i kapitałów Grupy wobec 65,7% na koniec 2015 roku.

| mln zł | 2015 | 2016 | Zmiana w mln zł | Zmiana w % |
|--|-----------------|-----------------|--------------------|---------------|
| Klienci indywidualni | 46 117,1 | 53 494,9 | 7 377,9 | 16,0% |
| Klienci korporacyjni | 34 423,9 | 37 383,5 | 2 959,6 | 8,6% |
| Klienci sektora budżetowego | 599,9 | 539,6 | -60,3 | -10,1% |
| Zobowiązania wobec klientów razem | 81 140,9 | 91 418,0 | 10 277,1 | 12,7% |

Wartość zobowiązań wobec klientów w ciągu 2016 roku zwiększyła się o 10 277,1 mln zł, tj. 12,7%, osiągając poziom 91 418,0 mln zł.

Odnotowany wzrost dotyczył głównie zobowiązań wobec klientów indywidualnych, które były wyższe o 7 377,9 mln zł, tj. 16,0% w stosunku do końca 2015 roku. Środki klientów na rachunkach bieżących wzrosły o 17,2%, zaś wolumen depozytów terminowych był wyższy o 13,1%.

Zobowiązania wobec klientów korporacyjnych w ciągu roku wzrosły o 2 959,6 mln zł, tj. 8,6%. Przyrost wynikał ze wzrostu środków na rachunkach bieżących (+31,3%), kredytów i pożyczek otrzymanych (+15,6%) oraz transakcji repo / sell buy back (+46,3%). Wolumen depozytów terminowych zmniejszył się w omawianym okresie o 27,0%. Wyłączając transakcje repo, zobowiązania wobec klientów korporacyjnych wzrosły w stosunku do końca 2015 roku o 7,4%.

Zobowiązania wobec innych banków zmniejszyły się w stosunku do końca 2015 roku o 3 532,6 mln zł, tj. 29,4% i wyniosły 8 486,8 mln zł. Odnotowano wyraźny spadek kredytów i pożyczek otrzymanych. W 2016 roku mBank zaciągnął kredyty w euro na kwotę 230 mln euro oraz spłacił kredyt w wysokości 800 mln franków szwajcarskich. Zmniejszyła również się wartość środków innych banków ulokowanych na rachunkach bieżących w mBanku, wartość depozytów terminowych oraz transakcji repo.

Zobowiązania z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych zwiększyły swój udział w strukturze finansowania Grupy mBanku z 7,2% na koniec 2015 roku do 9,5% na koniec 2016 roku. Wartość tych zobowiązań wzrosła w ujęciu rocznym o 3 714,2 mln zł, tj. 41,5%. Zmiana ta wynika głównie z emisji listów zastawnych przez mBank Hipoteczny w wysokości 850 mln zł i 168 mln euro, a także deprecjacji złotego w stosunku do euro i franka szwajcarskiego.

W 2016 roku zobowiązania podporządkowane wzrosły o 3,0%, głównie w wyniku zmian kursu franka szwajcarskiego w relacji do złotego, jako że zobowiązania podporządkowane wobec Commerzbanku wyrażone są we frankach szwajcarskich.

Kapitały razem w 2016 roku wzrosły o 776,2 mln zł, tj. o 6,3% w następstwie powiększenia zysków zatrzymanych, a ich udział w łącznej wartości zobowiązań i kapitałów własnych Grupy mBanku na koniec 2016 roku wyniósł 9,8% (9,9% na 31 grudnia 2015 roku).

6.4. Bankowość Detaliczna

[G4-4, G4-8, G4-9, FS6] Segment Bankowości Detalicznej mBanku obsługuje 5 348 tys. klientów indywidualnych i mikroprzedsiębiorstw w Polsce, Czechach i Słowacji w oparciu o Internet, bezpośrednią obsługę za pośrednictwem call center, bankowość mobilną i inne nowoczesne rozwiązania technologiczne, a także sieć 154 oddziałów*. Bank oferuje szeroki zakres produktów i usług, w tym rachunki bieżące i oszczędnościowe, rachunki dla mikroprzedsiębiorstw, produkty kredytowe, produkty depozytowe, karty płatnicze, produkty inwestycyjne, produkty ubezpieczeniowe, usługi maklerskie oraz leasing dla mikroprzedsiębiorstw. W 2013 roku Bank wprowadził zaprojektowaną od nowa, nowoczesną i prostą w użyciu platformę internetową (Nowy mBank) z ponad 200 nowymi funkcjonalnościami, rozwiązaniami i ulepszeniami, która stale jest ulepszana.



Kluczowe dane finansowe (na koniec 2016 roku):

| Udział w zysku brutto | Wynik brutto | Dochody |
|-----------------------|-------------------------|-------------------------|
| 62,5% ↓ | 1 023,9 mln zł ↓ | 2 596,0 mln zł ↑ |

Kluczowe dane biznesowe:

| W tys. | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|
| Liczba klientów | 4 134 | 4 229 | 4 551 | 4 947 | 5 348 |
| Liczba oddziałów (szt.) | 262 | 261 | 281 | 302 | 316 |
| Kredyty dla klientów detalicznych, w tym: | 37 704 | 38 308 | 41 560 | 46 259 | 48 950 |
| Kredyty hipoteczne | 30 996 | 30 818 | 32 892 | 36 670 | 37 719 |
| Kredyty niehipoteczne | 6 708 | 7 489 | 8 668 | 9 588 | 11 231 |
| Depozyty klientów detalicznych | 33 234 | 34 203 | 39 285 | 46 117 | 53 495 |

Najważniejsze osiągnięcia

- Wzrost liczby klientów o ponad 400 tys. w ciągu roku.
- Ponad 1,3 mln użytkowników aplikacji mobilnej, co oznacza wzrost o 21,9% w ciągu roku.
- Sprzedaż kredytów niehipotecznych wyższa o 25,9% w porównaniu do poprzedniego roku, na poziomie 6,1 mld zł.
- 16,0% wzrost wolumenu depozytów detalicznych, głównie środków na rachunkach bieżących (+17,2% rok do roku).
- Wzrost wartości zakupów kartami płatniczymi mBanku o 21,2%; wzrost liczby transakcji o 27,8% rok do roku.
- Wzrost dochodów z działalności podstawowej do 2 596,0 mln zł, czyli o 9,7% rok do roku.

| | | |
|--|---|---|
| | | |
| Najlepsza bankowość mobilna, drugie miejsce za mTransfer mobilny | Najlepsza bankowość mobilna w rankingu „Przyjazny Bank Newsweeka” | Gwiazda Jakości Obsługi 2016 za najbardziej polecane konto osobiste w 2016 roku |

*W tym 138 w Polsce i 16 w Czechach i na Słowacji; z wyłączeniem sieci mFinanse (43) i mKiosków (119).

Wyniki finansowe segmentu Bankowości Detalicznej

W 2016 roku segment Bankowości Detalicznej odnotował zysk brutto w wysokości 1 023,9 mln zł, co oznacza spadek o 36,8 mln zł, tj. 3,5% w porównaniu do poprzedniego roku.

| mln zł | 2015 | 2016 | Zmiana w mln zł | Zmiana w % |
|---|----------------|----------------|--------------------|---------------|
| Wynik z tytułu odsetek | 1 565,6 | 1 762,4 | 196,9 | 12,6% |
| Wynik z tytułu opłat i prowizji | 507,3 | 517,7 | 10,4 | 2,0% |
| Przychody z tytułu dywidend | 0,1 | 0,0 | -0,1 | -93,5% |
| Wynik na działalności handlowej | 95,7 | 100,3 | 4,6 | 4,8% |
| Wynik na inwestycyjnych papierach wartościowych oraz inwestycjach w jednostki zależne i stowarzyszone | 194,0 | 230,4 | 36,4 | 18,8% |
| Saldo pozostałych przychodów / kosztów operacyjnych | 3,3 | -14,8 | -18,2 | -542,7% |
| Dochody łącznie | 2 366,0 | 2 596,0 | 230,0 | 9,7% |
| Odpisy netto z tytułu utraty wartości kredytów i pożyczek | -224,3 | -285,0 | -60,7 | 27,0% |
| Ogólne koszty administracyjne wraz z amortyzacją | -1 077,4 | -1 108,6 | -31,2 | 2,9% |
| Podatek od pozycji bilansowych Grupy | -3,6 | -178,5 | -174,9 | 49,6x |
| Zysk brutto Bankowości Detalicznej | 1 060,7 | 1 023,9 | -36,8 | -3,5% |

Na kształtowanie się wyniku brutto segmentu Bankowości Detalicznej w 2016 roku wpływ miały następujące czynniki:

- **Wzrost dochodów** w porównaniu do 2015 roku o 230,0 mln zł, tj. 9,7%, do poziomu 2 596,0 mln zł. Odnotowano wzrost dochodów podstawowych: wynik z tytułu odsetek wzrósł o 196,9 mln zł (efekt zmiany struktury portfela kredytów, w którym rośnie udział produktów z wyższą marżą), oraz wyniku z tytułu opłat i prowizji o 10,4 mln zł (wzrost liczby wydanych kart płatniczych, liczby i wolumenu transakcji, i wyższe prowizje z działalności kredytowej i ubezpieczeniowej). Ponadto, na wzrost dochodów miała wpływ poprawa wyniku na inwestycyjnych papierach wartościowych oraz inwestycjach w jednostki zależne i stowarzyszone o 36,4 mln zł dzięki zaksięgowaniu rozliczenia transakcji przejęcia Visa Europe Limited przez Visa Inc. (w 2015 roku zaksięgowano zysk na sprzedaży spółki BRE Ubezpieczenia TUIR i podpisaniu umów powiązanych ze sprzedażą z podmiotami z Grupy AXA).
- **Wzrost kosztów działania i amortyzacji** w porównaniu do 2015 roku o 31,2 mln zł, tj. 2,9%, na co wpływ miał przede wszystkim 20,4% wzrost amortyzacji.
- **Wyższy poziom odpisów netto z tytułu utraty wartości kredytów i pożyczek** w porównaniu do okresu ubiegłego roku o 60,7 mln zł, tj. 27,0% w związku ze zmianą struktury portfela kredytów detalicznych i wzrostem wolumenu kredytów niehipotecyjnych (kredytów niezabezpieczonych) oraz osłabieniem relacji złotego wobec franka szwajcarskiego oraz euro.
- **Podatek od wartości bilansowych Grupy** w wysokości 178,5 mln zł.

Działalność w obszarze segmentu Bankowości Detalicznej (Bank)

| tys. | 31.12.2014 | 31.12.2015 | 31.12.2016 | Zmiana roczna |
|---|-----------------|-----------------|-----------------|---------------|
| Liczba klientów detalicznych | 4 551,5 | 4 947,3 | 5 347,9 | 8,1% |
| Polska | 3 789,4 | 4 127,7 | 4 455,3 | 7,9% |
| Oddziały zagraniczne | 762,1 | 819,7 | 892,6 | 8,9% |
| Czechy | 534,2 | 573,1 | 628,9 | 9,7% |
| Słowacja | 227,9 | 246,5 | 263,7 | 7,0% |
| mln zł | | | | |
| Kredyty klientów detalicznych, w tym: | 41 444,0 | 46 168,7 | 48 926,1 | 6,0% |
| Polska | 38 526,0 | 42 344,7 | 44 646,4 | 5,4% |
| Kredyty hipoteczne | 30 540,1 | 33 473,4 | 34 112,7 | 1,9% |
| Kredyty niehipoteczne | 7 985,9 | 8 871,3 | 10 533,7 | 18,7% |
| Oddziały zagraniczne | 2 917,9 | 3 824,0 | 4 279,7 | 11,9% |
| Czechy | 2 250,5 | 2 899,6 | 3 310,9 | 14,2% |
| Słowacja | 667,5 | 924,4 | 968,8 | 4,8% |
| Depozyty klientów detalicznych, w tym: | 38 999,4 | 45 645,4 | 53 662,8 | 17,6% |
| Polska | 33 381,0 | 39 273,6 | 45 727,6 | 16,4% |
| Oddziały zagraniczne | 5 618,5 | 6 371,8 | 7 935,2 | 24,5% |
| Czechy | 3 788,6 | 4 488,0 | 5 630,5 | 25,5% |
| Słowacja | 1 829,8 | 1 883,7 | 2 304,7 | 22,3% |
| Fundusze inwestycyjne (Polska) | 5 252,1 | 5 736,2 | 5 972,3 | 1,0% |
| tys. | | | | |
| Karty kredytowe | 327,5 | 332,4 | 340,3 | 2,4% |
| Polska | 296,9 | 303,6 | 309,4 | 1,9% |
| Oddziały zagraniczne | 30,6 | 28,8 | 30,9 | 7,0% |
| Karty debetowe | 3 032,1 | 3 242,8 | 3 438,4 | 6,0% |
| Polska | 2 445,3 | 2 701,0 | 2 876,0 | 6,5% |
| Oddziały zagraniczne | 586,8 | 541,8 | 562,4 | 3,8% |
| Sieć dystrybucji | | | | |
| Centra doradcze (Projekt "Jednej sieci") | 1 | 4 | 6 | |
| "Lekkie" placówki (Projekt "Jednej sieci") | 2 | 9 | 17 | |
| mBank (dawny Multibank) | 130 | 123 | 115 | |
| mKioski (w tym kioski partnerskie) | 67 | 83 | 98 | |
| mFinanse (d. Aspiro) | 46 | 47 | 43 | |
| Czechy i Słowacja | 35 | 36 | 37 | |

Oferta produktowa, działania akwizycyjne i marketingowe

W 2016 roku liczba klientów bankowości detalicznej mBanku wzrosła o 400,5 tys., głównie dzięki aktywnym działaniom akwizycyjnym, marketingowym, rozwojowi oferty produktowej oraz efektywnemu stosowaniu sprzedaży łączonej.

2016 roku to okres, w którym mBank w znacznym stopniu uprościł ofertę rachunków indywidualnych. Zmiany polegały na wycofaniu ze sprzedaży produktów: eKonto, eKonto mobilne, eKonto mobilne plus oraz mKonto Multi i zastąpieniu ich jednym eKontem w dwóch odsłonach: eKontem z taryfą standard oraz eKontem z taryfą plus. Oba rachunki wyróżnia mechanizm zwalniający z opłaty za kartę debetową w sytuacji, kiedy klient w ciągu miesiąca dokona za jej pośrednictwem minimum pięciu transakcji bezgotówkowych.

mBank kontynuuje przyjęty kierunek komunikacji opartej o hasło „Kredyt ma się rozumieć”, w której podkreśla proste zasady kredytu oraz bezpieczeństwo spłaty. Podstawowe cele realizowanej kampanii to budowanie świadomości, że w mBanku klient może skorzystać z oferty kredytowej oraz kreowanie wizerunku Banku z najbardziej przejrzystymi warunkami kredytowania. W zakres kampanii i komunikacji nieustannie wpisują się działania ze sfery Odpowiedzialnego Kredytowania, czego zwieńczeniem jest jedyny na rynku kompleksowy poradnik kredytowy dla klientów mBanku i nie tylko – „ABC kredytu”.

Dodatkowo, w czerwcu 2016 roku rozpoczęła się 3. edycja promocji skierowanej do bazy klientów zachęcająca do korzystania z aplikacji mobilnej (Mobilni Mają Lepiej – 3. Edycja).

W 2016 rok mBank współpracował z kluczowym graczem rynku e-commerce – PayU - w zakresie udzielania pożyczek ratalnych na zakupy w Internecie, osiągając dobre wyniki sprzedaży tego produktu (około 170% wzrost w wartości udzielonych pożyczek).

Rozwój obszaru kredytów gotówkowych i ratalnych skupiony był także na szeregu inicjatyw cross-sellowych, takich jak:

- udostępnienie w pełni zdalnego procesu konsolidacji kredytów z innych banków;
- umożliwienie podwyższania kredytów gotówkowych w szybkim i prostym procesie;
- udostępnienie możliwości szybkiego rozłożenia na raty wysokich płatności dokonanych z rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego klienta.

Bank umożliwił również klientom detalicznym składanie wniosków o wypłatę funduszy w ramach Programu Rodzina 500+.

Rok 2017 stawia przed obszarem detalicznym wyzwania, bazujące na wykorzystaniu nowych źródeł informacji o klientach zewnętrznych, takich jak elektroniczna administracja publiczna, czy też social media.

Oferta dla małych i średnich przedsiębiorstw

W obszarze małych i średnich przedsiębiorstw (SME) jednym z głównych osiągnięć 2016 roku było wdrożenie funkcjonalności mKsięgowość, która powstała przy współpracy mBanku i firmy SuperKsięgowa (Exor S.A.). Dzięki możliwości wymiany podstawowych danych pomiędzy bankowością a księgowością, klient SME otrzymuje korzyści do tej pory dostępne jedynie dla klienta korporacyjnego, m.in. automatyczny monitoring płatności, szybką fakturę, uproszczone opłacanie faktur, analizę kontrahentów, elektroniczne rozliczanie deklaracji podatkowych czy zawsze aktualne dane podatkowe.

W ramach działań akwizycyjnych mBank wdrożył do oferty rachunków firmowych promocję „Na dobry start z mBankiem”. Klient podczas zakładania rachunku firmowego wnioskuje o pieczętkę, wizytownik i wizytówki z danymi swojej firmy. Oferta jest obecnie dostępna w placówkach mBanku, natomiast od sierpnia 2016 klienci mają również możliwość skorzystania z niej za pośrednictwem kanałów zdalnych – w Internecie i w call centre.

Dodatkowo, rozwijając ofertę dla małych i średnich przedsiębiorstw, Bank wraz z Akademickimi Inkubatorami Przedsiębiorczości (właścicielem sieci biur Business Link) wdrożył do oferty promocję „mBiznes konto z biurem”. Wszyscy klienci, którzy otworzą rachunek firmowy otrzymają jednocześnie na okres 6 miesięcy bezpłatny dostęp do infrastruktury Business Link. Business Link to 11 centrów działających 24/7 i wspierających rozwój biznesu – największa tego typu sieć w Polsce. Biura zlokalizowane są w 10 największych miastach w Polsce. W ramach ekosystemu Partnera klienci będą mogli korzystać z nielimitowanego dostępu do powierzchni biurowych w największych polskich miastach, będą mogli spotykać się z mentorami / doświadczonymi przedsiębiorcami,

którzy wskażą właściwą ścieżkę rozwoju dla ich firmy, pozwolą na nawiązanie cennych kontaktów biznesowych z innymi przedsiębiorcami a w przypadku branż innowacyjnych pomogą w znalezieniu inwestora.

Rok 2016 był kolejnym okresem, w którym mBank potwierdził swoją wiodącą rolę w obszarze transakcyjności e-Commerce i m-Commerce. Rozwiązanie mTransferu Mobilnego - rozszerzenia usługi mTransfer o kanał mobilny, po raz kolejny zostało docenione na rynku i otrzymało wyróżnienie w kategorii „Debiut Roku” na gali Ekomersy 2015. Dodatkowo mTransfer mobilny został wyróżniony na Mobile Trend Awards 2016, gdzie zyskał dwa wyróżnienia – pierwsze w kategorii „Firma wspierająca popularyzację mobilnych technik i technologii” oraz Nagrodę Specjalną - drugie miejsce w głosowaniu internautów. Więcej o nagrodach przyznanych Grupie mBanku w 2016 roku znajduje się w rozdziale 6.1. Najważniejsze projekty i innowacje w Grupie mBanku.

Na początku 2016 roku mBank rozszerzył usługę mPlatformy Walutowej (przeznaczonej dla małych i średnich przedsiębiorstw) o segment klientów indywidualnych, oferując im mKantor. mKantor zachowuje wszystkie zalety mPlatformy: dokonanie transakcji w dwóch kliknięciach, bardzo atrakcyjne kursy walutowe, możliwość dokonania transakcji w aplikacji mobilnej.

W obszarze finansowania przedsiębiorstw nastąpiło rozszerzenie oferty produktowej o kredyt w rachunku bieżącym z gwarancją COSME (program Unii Europejskiej na rzecz konkurencyjności przedsiębiorstw), dzięki której klienci zyskują wyższą kwotę kredytu z atrakcyjnymi warunkami finansowania. Natomiast w kredycie inwestycyjnym z gwarancją de minimis i zastawem rejestrowym rozszerzono katalog zabezpieczeń i zrezygnowano z hipoteki jako głównego zabezpieczenia kredytu.

W marcu 2016 roku mBank uzyskał zgodę Ministra Cyfryzacji na utworzenie punktu potwierdzania profili zaufanych ePUAP, rozpoczynając proces integracji Banku z usługami elektronicznej administracji publicznej. Jednocześnie Bank rozpoczął również prowadzenie rachunków dla spółek komandytowych, stowarzyszeń, szkół i placówek oświatowych.

Aplikacja mobilna

Aplikacja mobilna, która zadebiutowała w lutym 2014 roku, przez ostatnie trzy lata zdobyła rzeszę nowych użytkowników i w oparciu o realne potrzeby klientów została rozszerzona o szereg nowych funkcji. Z dostępu przez telefon systematycznie korzysta ponad 1,3 mln klientów, a każdy z nich robi to średnio 18 razy w miesiącu. Aplikacja „mBank PL” to szereg wygodnych i unikalnych rozwiązań, np. Kredyt w 30 sekund, który generuje już około 18% sprzedaży kredytów gotówkowych.

Po pozytywnym odbiorze nowych funkcji, które pojawiły się w aplikacji w 2015 roku, takich jak: płatność faktur za pomocą skanowania kodów QR, płatności NFC dla systemu Android (dla abonentów sieci Orange), zmiana limitów autoryzacyjnych kart płatniczych, mBank postawił na dalszy rozwój.

W 2016 roku mBank wprowadził do aplikacji szereg nowości i udogodnień, między innymi:

- usługę „mLinia na klik” – możliwość szybkiego, zidentyfikowanego połączenia z konsultantem mLinii bez konieczności podawania ID i hasła telefonicznego;
- opcję zmiany limitów transakcyjnych kart;
- możliwość logowania się do aplikacji za pomocą odcisku palca;
- usługę wysyłania natychmiastowych przelewów na numer telefonu w ramach systemu BLIK;
- możliwość zakupu ubezpieczenia turystycznego (aktualnie 15% ubezpieczeń turystycznych jest kupowanych w aplikacji);
- usługę „Asystent Płatności”, dzięki której aplikacja przypomina o cyklicznych płatnościach, podpowiada kwotę i termin płatności oraz pozwala na szybkie opłacenie faktury;
- mobilną Autoryzację – usługę pozwalającą na autoryzację operacji wykonywanych w serwisie transakcyjnym za pomocą aplikacji mobilnej. Zamiast przepisywania haseł SMS, wystarczy po zalogowaniu do aplikacji, potwierdzić (lub odrzucić) daną operację jednym przyciskiem.

W lutym 2016 roku aplikacja mobilna została uznana za najlepszą bankową aplikację w konkursie Mobile Trends Awards, a we wrześniu otrzymała pierwszą nagrodę w rankingu „Przyjazny Bank Newsweeka”

w kategorii „Bankowość mobilna”. Więcej o nagrodach przyznanych Grupie mBanku w 2016 roku znajduje się w rozdziale 6.1. Najważniejsze projekty i innowacje w Grupie mBanku.

Współpraca z Grupą AXA

W 2016 roku rozwijano również relacje z partnerem strategicznym w ubezpieczeniach, Grupą AXA. Współpraca mBanku z Grupą AXA rozpoczęła się w 2015 roku, kiedy nastąpiła finalizacja transakcji sprzedaży spółki BRE Ubezpieczenia TUIR oraz podpisanie umów dystrybucyjnych, które regulują długotrwałą współpracę pomiędzy Grupą mBanku i Grupą AXA w zakresie dystrybucji ubezpieczeń.

W zakresie tej współpracy trwają obecnie prace nad zintensyfikowaniem sprzedaży łączonej i sprzedaży indywidualnej w ramach portfela klientów Banku.

W ramach oferty ubezpieczeniowej, w 2016 roku uruchomiono sprzedaż ubezpieczenia turystycznego w kanale mobilnym oraz ubezpieczeń OC/AC dla średnich i małych przedsiębiorstw. Ponadto rozpoczęto sprzedaż indywidualnego ubezpieczenia terminowego na życie w sieci placówek mBanku i mFinanse.

mBank: odetchnij pełną piersią

To hasło kampanii mBanku, która wspiera klientki w podjęciu decyzji o ubezpieczeniu się na wypadek zachorowania na nowotwór złośliwy piersi. Działania są skierowane do kobiet, które w natłoku codziennych obowiązków zapominają czasem o sobie. Kampania trwała do końca listopada 2016 roku.

Rak piersi jest najczęstszym nowotworem diagnozowanym u kobiet w Polsce. Niektóre dane mówią o ponad 16 tys. przypadków rocznie. Co gorsza, zdecydowana większość pacjentek jest diagnozowana w zaawansowanym stadium choroby, podczas gdy wczesna diagnoza daje bardzo duże szanse na całkowite wyleczenie. W Polsce z bezpłatnej mammografii korzysta wciąż jedynie co czwarta kobieta. Dlatego działania edukacyjne i prewencyjne mają ogromne znaczenie.

Choć kampania odnosi się do raka piersi, to zakres ubezpieczenia jest znacznie szerszy. Produkt skierowany jest zarówno dla kobiet, jak i mężczyzn i obejmuje długą listę nowotworów złośliwych. Ubezpieczenie dostępne jest w trzech wariantach. Maksymalna kwota jaka może zostać wypłacona klientowi w sytuacji zdiagnozowania choroby to 100 tys. zł. Produkt powstał we współpracy z firmą ubezpieczeniową AXA, która jest też współorganizatorem wszystkich działań.

Współpraca z Orange

Wspólne przedsięwzięcie mBanku oraz Orange, wiodącej firmy na polskim rynku telefonii stacjonarnej, komórkowej, Internetu i transmisji danych – Orange Finanse – ma już ponad 2 lata.

Na koniec 2016 roku liczba rachunków w Orange Finanse osiągnęła ponad 330 tys., z czego w samym 2016 roku pozyskano około 100 tys. Orange Finanse stał się jednym z kluczowych kanałów akwizycji nowych klientów w mBanku.

Rok 2016 roku to okres zmian w ofercie produktowej wspartych kampaniami marketingowymi promującymi markę Orange Finanse wśród istniejących i nowych klientów Orange. Kluczowym komponentem nowej oferty jest możliwość obniżenia wysokości miesięcznego abonamentu telekomunikacyjnego w zamian za aktywne korzystanie z Banku przez okres do 24 miesięcy. Od czerwca 2016 roku oferta kredytowa została istotnie rozbudowana. Obecni klienci Orange Finanse uzyskali możliwość skorzystania z oferty kredytu gotówkowego we wszystkich salonach Orange do kwoty 150 tys. zł.

W minionym roku Orange Finanse zyskał interesujące funkcjonalności w aplikacji mobilnej oraz bankowości internetowej, m.in. unikalna na rynku funkcjonalność połączenia z konsultantem infolinii po jednym kliknięciu w aplikacji mobilnej, czy Asystent Płatności przypominający poprzez aplikację mobilną o nadchodzących przelewach.

W II połowie 2016 roku kontynuowano pracę nad rozwojem kompetencji sprzedażowych w salonach Orange. Przeprowadzono testy nowych scenariuszy sprzedażowych oraz sposobu komunikacji z klientem oraz zrealizowano serie szkoleń pogłębiających wiedzę na temat produktów Orange Finanse.

We wrześniu Orange Finanse zostało docenione w rankingu Przyjazny Bank Newsweeka, w kategorii bankowość mobilna zajęło drugie miejsce (tuż za mBankiem). Oznacza to przewagę nad konkurencją pod kątem łatwości nawigacji po aplikacji mobilnej, efektywności kanałów kontaktu z bankiem, a także dostępnych w aplikacji usług i funkcjonalności.

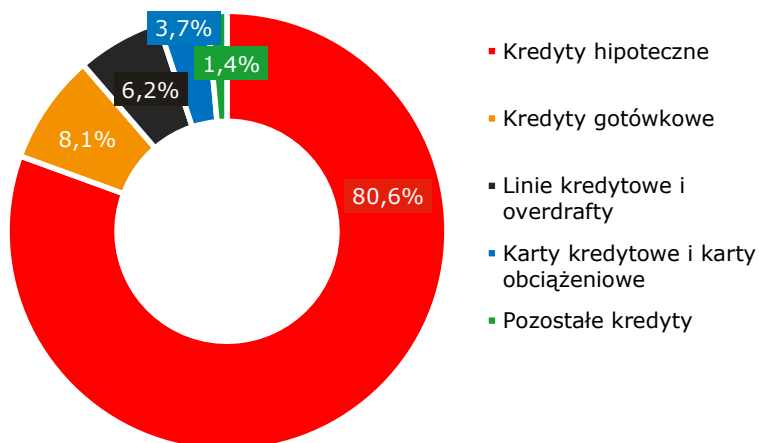
Więcej o strategicznej współpracy z Orange znajduje się w rozdziale 6.1. Najważniejsze projekty w Grupie mBanku w 2016 roku.

Oferta bankowości detalicznej w Polsce

Kredyty

Struktura portfela kredytowego Bankowości Detalicznej w Polsce (z uwzględnieniem mBanku Hipotecznego) na koniec 2016 roku przedstawiała się następująco:

Struktura kredytów Bankowości Detalicznej w Polsce (dla gospodarstw domowych)



Wartość nowej sprzedaży kredytów niehipotecznych w 2016 roku wyniosła 5 639,5 mln zł, co oznacza wzrost o 25,3% rok do roku. Sprzedaż kredytów hipotecznych w 2016 roku (z uwzględnieniem sprzedaży mBanku Hipotecznego) spadła o 36,5% rok do roku i wyniosła 2 186,9 mln zł. Spadek sprzedaży kredytów hipotecznych przy jednoczesnym wzroście kredytów niehipotecznych wynikał w dużej mierze ze zmiany strategii i skupieniu działań sprzedażowych na produktach z wyższą marżą.

2016 rok był kolejnym, w którym portfel kredytów niehipotecznych dla gospodarstw domowych dynamicznie rósł – o 1 662,4 mln zł, tj. 18,7% w porównaniu do stanu na 2015 roku. Portfel kredytów hipotecznych wyniósł 34 112,7 mln zł, ze wzrostem wynoszącym 639,3 mln zł rok do roku.

Wskaźnik NPL dla portfela kredytów hipotecznych nieznacznie spadł rok do roku i wyniósł 3,7% na koniec 2016 roku.

Depozyty i fundusze inwestycyjne

W 2016 roku przyrost bilansu produktów oszczędnościowych (depozyty terminowe oraz rachunki oszczędnościowe) wyniósł 6 453,9 mln zł, co oznacza 16,4% wzrostu w odniesieniu do stanu bilansowego na koniec 2015 roku. Bardzo dobre wyniki sprzedażowe produktów oszczędnościowych to efekt szeregu zrealizowanych działań, do których należą m.in.:

- wdrożenie efektywnego procesu retencji depozytów terminowych, mającego na celu utrzymanie zapadającej bazy depozytowej oraz wzmocnienie długofalowej relacji klientów z bankiem;
- przeprowadzeniu promocji produktowych wspierających cross-selling – promocja Funduszy Inwestycyjnych Otwartych z lokatą terminową;
- wdrożenie do oferty banku funduszu parasolowego mFundusze Dobrze Lokujące zawierającego trzy strategie funduszy inwestycyjnych zróżnicowane pod względem ryzyka;
- przeprowadzenie kilku subskrypcji certyfikatów inwestycyjnych Funduszy Inwestycyjnych Zamkniętych oraz certyfikatów strukturyzowanych;
- udostępnienie klientom możliwości inwestowania w kolejne subskrypcje lokat strukturyzowanych;

■ wprowadzenie ofert publicznych obligacji korporacyjnych dla klientów detalicznych.

Przyrost bilansu produktów depozytowych został zrealizowany przy jednoczesnym utrzymaniu zakładanej dyscypliny finansowej.

Wzrostowi bazy depozytowej klientów detalicznych towarzyszył nieznaczny wzrost środków ulokowanych w produktach inwestycyjnych. W I połowie 2016 roku, ze względu na niesprzyjającą sytuację na rynkach kapitałowych, Bank proponował klientom głównie rozwiązania o niskim lub mocno ograniczonym ryzyku inwestycyjnym (np. produkty strukturyzowane, fundusze rynku pieniężnego). W II połowie roku przeprowadziliśmy subskrypcję funduszu parasolowego mFundusze Dobrze Lokujące oraz subskrypcje certyfikatów inwestycyjnych Funduszy Inwestycyjnych Zamkniętych. W grudniu 2016 roku Bank uczestniczył w ofercie publicznej obligacji korporacyjnych.

Na koniec 2016 roku wartość depozytów bankowości detalicznej w Polsce wyniosła 45 727,6 mln zł, w porównaniu do 39 273,6 mln zł na koniec 2015 roku.

Karty

Od 2016 roku młodzi klienci mBanku mogą korzystać z nowych kart kredytowych z serii MasterCard Me. Dzięki nim mogą podkreślić swoją indywidualność i jednocześnie zrealizować potrzeby finansowe. Na Polskiej Gali Kartowej karta mBanku została uznana za najbardziej innowacyjną, a dodatkowo jej reklama za najlepszą reklamę produktu kartowego wyemitowaną w polskich mediach w 2016 roku. Ponadto, klienci docenili mBank w głosowaniu internetowym, gdzie znaleźliśmy się w pierwszej trójce w kategorii Najładniejsza polska karta 2016 roku. Jej innowacyjność polega na możliwości dowolnego zaprojektowania jej wyglądu i umieszczenia na niej własnego zdjęcia, zdjęcia z galerii banku lub wyboru karty transparentnej.

W 2016 roku wartość zakupów kartami płatniczymi klientów bankowości detalicznej mBanku w Polsce przekroczyła 26 mld zł, co stanowi wzrost o 21,2% rok do roku. Wzrost liczby transakcji klientów mBanku wyniósł 27,8% rok do roku. Karty kredytowe mBanku charakteryzują się także bardzo wysoką średnią transakcyjnością. Udział transakcji kartami mBanku w rynku wyniósł 12,6% na koniec września 2016 roku.

Działalność maklerska i zarządzanie aktywami

W maju 2016 roku nastąpiła integracja działalności maklerskiej prowadzonej w spółkach Dom Maklerski mBanku i mWealth Management z działalnością Banku, w wyniku czego cała działalność maklerska Grupy mBanku prowadzona jest obecnie w Biurze Maklerskim mBanku – jednostce organizacyjnej Banku.

Działalność spółki mWealth Management została przejęta przez segment Bankowości Detalicznej mBanku. W 2016 roku rozwijano w Banku usługi kompleksowego zarządzania majątkiem, w tym doradztwa inwestycyjnego i zarządzania aktywami. Aktywa zarządzane przez Bankowość Prywatną pozostały na zbliżonym poziomie rok do roku i wyniosły 5,2 mld zł na koniec 2016 roku.

Rok 2016 zakończył się dużym sukcesem dla strategii zarządzanych w ramach usług asset management dedykowanych klientom Bankowości Prywatnej mBanku. Według najnowszego rankingu asset management GG Parkiet za IV kwartał 2016 roku niemal we wszystkich kategoriach mBank zajął czołowe lokaty. Strategia agresywna, portfel modelowy zrównoważonego wzrostu, portfel modelowy stabilnego wzrostu oraz portfel modelowy konserwatywny zajęły pierwsze miejsca w swoich kategoriach. Potwierdzeniem najwyższej jakości usług w tym obszarze jest również otrzymana po raz ósmy nagroda prestiżowego magazynu Euromoney za najlepszą ofertę bankowości prywatnej i wealth management w Polsce.

Biuro Maklerskie mBanku (BM) świadczy pełną gamę usług maklerskich dla największych polskich inwestorów instytucjonalnych (fundusze emerytalne, fundusze inwestycyjne i firmy zarządzające aktywami), funduszy zagranicznych oraz klientów indywidualnych: detalicznych i zamożnych. Za pośrednictwem Biura klienci realizują transakcje na rynkach regulowanych w Polsce i za granicą, a także na rynku OTC (FOREX/CFD). W ramach usług wealth management klienci mogą korzystać z usługi doradztwa inwestycyjnego i zarządzania portfelami aktywów. Biuro jest aktywnym graczem na rynku pierwotnym – przygotowuje i przeprowadza publiczne oferty IPO/SPO/ABB.

Na koniec 2016 roku liczba maklerskich rachunków klientów Biura Maklerskiego wyniosła 300,3 tysiąca (w tym 5,4 tysiąca to rachunki związane z usługą Forex / CFD, a 1,4 tysiąca to rachunki instytucji finansowych) i była o 1,3 tysiąca wyższa w porównaniu z końcem 2015 roku.

Bankowość Detaliczna mBanku w Republice Czeskiej i na Słowacji

W 2016 roku mBank w Czechach i na Słowacji pozyskał 72,9 tysięcy klientów (spośród których 17,2 tysięcy klientów pozyskano na Słowacji, natomiast 55,7 tysięcy w Czechach).

Aktywność mBanku w Czechach i na Słowacji w 2016 roku skupiona była zarówno na intensyfikacji działań akwizycyjnych, jak i na dalszym budowaniu pozycji Banku mobilnego.

Do oferty wprowadzono, podobnie jak na rynku polskim, nowe konto oszczędnościowo- rozliczeniowe dla młodych klientów, które pod względem cen i użyteczności będzie rozwijać się wraz z klientem.

Przebiega modernizacja sieci oddziałów: w Czechach i na Słowacji otwarto dwa centra finansowe w formie „lekkiej placówki”. W ramach współpracy z partnerem Broker Consulting, pośrednikiem na rynku usług finansowych w Czechach, otwarto 12 nowych placówek specjalizujących się w usługach bankowych. W przedsięwzięciu tym mBank jest głównym partnerem bankowym. W ramach tej współpracy wprowadzono także dwie nowe karty co-brandowe: debetową i kredytową.

Dodatkowo, mBank w Czechach i na Słowacji rozszerzył swoją ofertę o cztery nowe karty debetowe: złotą kartę debetową, debetową nalepkę na telefon, kartę debetową dla przedsiębiorców oraz kartę debetową dla młodych. Wprowadzono do oferty również trzy nowe karty kredytowe.

Działalność mBanku w Czechach i na Słowacji w 2016 roku została wyróżniona kilkoma nagrodami. W konkursie Złota Koruna oferta rachunku dla przedsiębiorców została oceniona jako najlepsza na rynku, natomiast mKonto oraz bankowość internetowa otrzymały drugą nagrodę. Co więcej, kredyt hipoteczny na refinansowanie nieruchomości zdobył trzecią nagrodę w konkursie tygodnika Trend. Ponadto, aplikacja mobilna mBanku po raz kolejny została doceniona, tym razem nagrodą Golden PCNews, jako jedna z najlepszych na rynku słowackim. W Czechach mBank otrzymał tytuł „Superbrand 2016”, znajdując się w ten sposób wśród najsilniejszych marek na lokalnym rynku.

Kredyty i depozyty

Według stanu na koniec 2016 roku portfel kredytów klientów mBanku w Czechach i na Słowacji wyniósł 4 279,7 mln zł, wzrastając o 455,7 mln zł, tj. 11,9% w porównaniu do końca 2015 roku.

Bank prowadził zintensyfikowane działania mające na celu zwiększenie sprzedaży kredytów niehipotecznych. Wartość sprzedaży kredytów niehipotecznych w 2016 roku wyniosła 489,4 mln zł, co oznacza wzrost rok do roku o 25,3%. Sprzedaż kredytów niehipotecznych w Czechach osiągnęła poziom 361,2 mln zł, co oznacza wzrost o 24,6% rok do roku. Jednocześnie, sprzedaż kredytów niehipotecznych na Słowacji wzrosła o 66,1% i wyniosła 128,2 mln zł.

Sprzedaż kredytów hipotecznych spadła rok do roku (tj. -34,6%) i wyniosła 692,5 mln zł w 2016 roku. Sprzedaż kredytów hipotecznych w Czechach wyniosła 551,0 mln zł w porównaniu do 751,3 mln zł w 2015 roku (tj. -26,7%), podczas gdy na Słowacji znalazła się na poziomie 141,6 mln zł (tj. -54,0% rok do roku). Spadek wynikał z intensyfikacji działań sprzedażowych produktów kredytowych z wyższą marżą oraz zmian w polityce cenowej kredytów hipotecznych.

Baza depozytowa Banku w Czechach i na Słowacji wzrosła w stosunku końca 2015 roku o 1 563,5 mln zł, tj. 24,5%.

6.5. Korporacje i Rynki Finansowe

[G4-4, G4-8, G4-9, FS6] Segment Korporacje i Rynki Finansowe obsługuje 20 940 klientów korporacyjnych, w tym duże przedsiębiorstwa (K1 – roczne obroty w wysokości powyżej 500 mln zł), średnie przedsiębiorstwa (K2 – roczne obroty w wysokości 30 – 500 mln zł) i małe przedsiębiorstwa (K3 – roczne obroty w wysokości poniżej 30 mln zł) poprzez sieć 45 wyspecjalizowanych oddziałów. Oferta produktów i usług Grupy mBanku dla klientów korporacyjnych koncentruje się na bankowości tradycyjnej (rachunki firmowe, przelewy krajowe i zagraniczne, karty płatnicze, usługi gotówkowe i produkty zarządzania płynnością), finansowaniu przedsiębiorstw, instrumentach zabezpieczających, usługach związanych z rynkami instrumentów kapitałowych (ECM), instrumentów dłużnych (DCM) oraz z fuzjami i przejęciami (M&A), a także leasingu i faktoringu. Segment dzieli się na 2 obszary: Bankowość Korporacyjna i Inwestycyjna oraz Rynki Finansowe.



Kluczowe dane finansowe (na koniec 2016 roku):

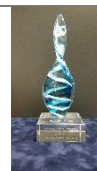
| Udział w zysku brutto | Wynik brutto | Dochody |
|-----------------------|----------------|----------------|
| 36,0% ↓ | 589,6 mln zł ↓ | 1 636 mln zł ↑ |

Kluczowe dane biznesowe:

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|
| Liczba klientów (tys.) | 15,1 | 16,3 | 17,8 | 19,6 | 20,9 |
| Liczba oddziałów | 48 | 47 | 48 | 51 | 45 |
| Kredyty dla klientów korporacyjnych (mln zł) | 28 405 | 29 475 | 32 841 | 33 447 | 34 174 |
| Depozyty klientów korporacyjnych (mln zł) | 24 249 | 26 753 | 32 237 | 34 424 | 37 383 |

Najważniejsze osiągnięcia

- Prawie 1,4 tys. nowych klientów korporacyjnych
- Wzrost wolumenu depozytów korporacyjnych o 2 959,6 mln zł, tj. 8,6% rok do roku.
- Umowy zawarte przez mLeasing w 2016 roku na poziomie 4,0 mld zł w porównaniu do 3,8 mld zł rok wcześniej, co oznacza wzrost o 11,1% rok do roku.
- Wzrost udziałów rynkowych mBanku na rynkach instrumentów finansowych: bony skarbowe i obligacje do 16,2% (12,8% w 2015 roku), a FX spot & Forward do 16,1% (12,1% w 2015 roku).
- Rozszerzenie oferty o kredyty inwestycyjne i hipoteczne oparte na stałej stopie procentowej dla klientów z segmentu małych i średnich firm.
- Wzrost dochodów podstawowych o 11,9% w porównaniu do 2015 roku.



najlepszy bank w Polsce w obszarze Trade Finance

Wyróżnienie za najlepsze usługi skarbowe online

mFactoring -najlepsza jakość obsługi w faktoringu importowym

Bankowość Korporacyjna i InwestycyjnaWyniki finansowe

W 2016 roku segment Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej wypracował zysk brutto w wysokości 498,6 mln zł, co oznacza spadek o 38,8 mln zł, tj. 7,2% rok do roku.

| mln zł | 2015 | 2016 | Zmiana w mln zł | Zmiana w % |
|---|--------------|--------------|--------------------|---------------|
| Wynik z tytułu odsetek | 755,2 | 750,5 | -4,7 | -0,6% |
| Wynik z tytułu opłat i prowizji | 376,7 | 378,8 | 2,1 | 0,6% |
| Przychody z tytułu dywidend | 14,2 | 0,0 | -14,2 | -100,0% |
| Wynik na działalności handlowej | 215,8 | 243,6 | 27,9 | 12,9% |
| Wynik na inwestycyjnych papierach wartościowych oraz inwestycjach w jednostki zależne i stowarzyszone | 19,1 | 21,0 | 1,8 | 9,6% |
| Saldo pozostałych przychodów / kosztów operacyjnych | 29,9 | 18,4 | -11,6 | -38,7% |
| Dochody łącznie | 1 410,9 | 1 412,3 | 1,3 | 0,1% |
| Odpisy netto z tytułu utraty wartości kredytów i pożyczek | -177,8 | -76,6 | 101,2 | -56,9% |
| Ogólne koszty administracyjne wraz z amortyzacją | -695,7 | -717,0 | -21,3 | 3,1% |
| Podatek od pozycji bilansowych Grupy | 0,0 | -120,1 | -120,1 | - |
| Zysk brutto Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej | 537,4 | 498,6 | -38,8 | -7,2% |

Na kształtowanie się wyniku brutto segmentu Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej w 2016 roku miały wpływ następujące czynniki:

- **Stabilne dochody** w porównaniu do poprzedniego roku (wzrost o 1,3 mln zł rok do roku). Wzrost zanotowano głównie w wyniku na działalności handlowej (+27,9 mln zł, tj. +12,9%), co było spowodowane podwyższoną zmiennością na rynkach finansowych.
- **Wzrost kosztów działania i amortyzacji** w omawianym okresie o 21,3 mln zł, tj. 3,1%.
- **Niższy poziom odpisów netto z tytułu utraty wartości kredytów i pożyczek** o 101,2 mln zł, tj. 56,9%, w porównaniu do 2015 roku. Na spadek poziomu rezerw w 2016 roku wpłynęło rozwiązanie rezerw na ryzyko kredytowe, związane ze sprzedażą wierzytelności niepracujących oraz wypłatą ubezpieczenia kredytu przez KUKE (Korporacja Ubezpieczeń Kredytów Eksportowych).
- **Podatek od pozycji bilansowych Grupy** w wysokości 120,1 mln zł.

Działalność segmentu Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej (tylko mBank)

| | 31.12.2014 | 31.12.2015 | 31.12.2016 | Zmiana roczna |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Liczba klientów korporacyjnych | 17 787 | 19 562 | 20 940 | 7,0% |
| K1 | 1 838 | 1 983 | 2 123 | 7,1% |
| K2 | 5 144 | 5 748 | 6 067 | 5,5% |
| K3 | 10 805 | 11 831 | 12 750 | 7,8% |
| mln zł | | | | |
| Kredyty klientów korporacyjnych, w tym: | 23 680 | 22 103 | 20 874 | -5,6% |
| K1 | 6 379 | 6 163 | 5 000 | -18,9% |
| K2 | 10 633 | 11 838 | 12 745 | 7,7% |
| K3 | 2 811 | 3 050 | 2 958 | -3,0% |
| Transakcje reverse repo/buy sell back | 3 840 | 1 031 | 57 | -94,5% |
| Pozostałe | 17 | 22 | 115 | 423,4% |
| Depozyty klientów korporacyjnych, w tym: | 29 556 | 31 297 | 33 304 | 6,4% |
| K1 | 12 111 | 14 019 | 12 659 | -9,7% |
| K2 | 9 455 | 11 260 | 12 348 | 9,7% |
| K3 | 4 177 | 4 856 | 6 276 | 29,3% |
| Transakcje repo | 3 750 | 1 094 | 1 600 | 46,3% |
| Pozostałe | 63 | 68 | 420 | 517,9% |

2016 rok był okresem nieznacznego spowolnienia gospodarczego, które nie przełożyło się na istotne pogorszenie aktywności biznesowej i wyników finansowych dużych przedsiębiorstw. Ponadto, banki zmuszone były do prowadzenia swojej działalności w otoczeniu rekordowo niskich stóp procentowych, obniżonych opłat *interchange*, zwiększonego obciążenia opłatami na rzecz Bankowego Funduszu Gwarancyjnego (BFG) i podatkiem od instytucji finansowych oraz niepewności co do wielkości potencjalnych obciążeń finansowych związanych z kredytami we frankach szwajcarskich.

Pomimo trudnej sytuacji gospodarczej, w minionym roku odnotowano wzrost wolumenu kredytów i depozytów korporacyjnych. Rynek kredytów dla przedsiębiorstw wzrósł o 5,4% w porównaniu do końca 2015 roku, natomiast rynek depozytów dla przedsiębiorstw o 8,2%. Na tym tle mBank prezentował niższą dynamikę wolumenów kredytowych, która została zrekompensowana znaczącym wzrostem wolumenów depozytowych, co przełożyło się na wzrost udziałów rynkowych w depozytach do 10,1%.

Rok 2016 był kolejnym rokiem intensyfikacji działań w celu przyciągnięcia nowych klientów korporacyjnych, co ponownie przełożyło się na wysoką akwizycję nowych firm - baza klientów korporacyjnych zwiększyła się o 1 378 firm w porównaniu do grudnia 2015 roku i wyniosła 20 940 podmiotów.

Akwizycja wpłynęła pozytywnie na wartość środków zgromadzonych na rachunkach bieżących, która na koniec grudnia 2016 roku osiągnęła poziom 11 948,1 mln zł, co oznacza 41,1% wzrost rok do roku. Wysoki wolumen depozytów bieżących stanowi bazę dla dalszego rozwoju bankowości transakcyjnej, mającej szczególne znaczenie dla Banku z uwagi na potencjał wzrostu oraz zacieśnianie współpracy z klientami.

W segmencie małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP) rok 2016 przyniósł kolejne rekordowe wyniki akwizycyjne, współpracę z mBankiem rozpoczęło ponad 2,5 tys. nowych klientów, z których ponad połowa skorzystała z oferty pakietowej.

Na wielu płaszczyznach kontynuowana była strategia budowania długoterminowych relacji biznesowych z klientami i stwarzania możliwości płynnego rozwoju współpracy wraz z rozwojem przedsiębiorstwa. Równocześnie, 200 klientów MSP (K3), którym towarzyszyliśmy w rozwoju, udostępniając zaawansowane rozwiązania bankowości korporacyjnej, zostało przekazanych do obsługi w segmencie dużych przedsiębiorstw (K2).

Szereg działań mających na celu zapewnienie najwyższych standardów obsługi przyniósł efekty w tegorocznych wynikach badania satysfakcji klientów - o 8% wzrósł odsetek klientów K3, którzy aktywnie polecali usługi mBanku swoim kontrahentom.

W zakresie oferty produktowej klienci mBanku z segmentu MSP zyskali możliwość korzystania z finansowania inwestycyjnego i hipotecznego ze stałą stopą procentową, z przewidywalnym kosztem obsługi w długim okresie czasu.

Rok 2016 w mBanku był kolejnym rokiem skoncentrowanym na identyfikacji potrzeb i ewentualnych problemów klientów. Znaczenie, jakie przykładano do jakości relacji z klientami, znalazło odzwierciedlenie w poziomie satysfakcji firm korzystających z usług mBanku, mierzonym m. in. wskaźnikiem rekomendacji - NPS (ang. Net Promoter Score). Jest to kluczowy wskaźnik, na którym niezmiennie mBank koncentruje się w badaniach satysfakcji. Dla klientów korporacyjnych, którzy wskazali mBank jako swój bank główny, wskaźnik ten zachowuje się stabilnie. W 2016 roku NPS osiągnął poziom 36% i był o 6 p.p. wyższy niż przed rokiem. Wysoka wartość wskaźnika NPS jest wynikiem implementacji w segmencie Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej programu NPS - projektu mSatysfakcja. Nadrzędnym celem projektu jest podniesienie poziomu autentycznej satysfakcji klientów korporacyjnych wynikającej z oferty i usług mBanku, koncentracja na słuchaniu „głosu klienta” i poprawa relacji z nim, w kontekście szerzenia jednej z najistotniejszych wartości mBanku - klientocentriczności.

Oferowane produkty i usługi

Kredyty klientów korporacyjnych

| mln zł | 2014 | 2015 | 2016 | Zmiana roczna |
|--|--------|--------|--------|---------------|
| Kredyty korporacyjne* | 19 840 | 21 072 | 20 817 | -1,2% |
| Kredyty dla przedsiębiorstw** | 17 874 | 19 442 | 19 950 | 2,6% |
| Kredyty jednostek samorządu terytorialnego | 1 324 | 931 | 708 | -23,9% |
| | | | | |
| Rynek kredytów dla przedsiębiorstw | 7,4% | 7,4% | 5,4% | |
| Udział mBanku w rynku kredytów dla przedsiębiorstw | 6,3% | 6,3% | 6,1% | |

* Z wyłączeniem transakcji reverse repo.

** Kategoria NBP, umożliwiającą porównanie do wyników sektora bankowego.

Depozyty klientów korporacyjnych

| mln zł | 2014 | 2015 | 2016 | Zmiana w % |
|---|--------|--------|--------|------------|
| Depozyty korporacyjne* | 25 807 | 30 203 | 31 703 | 5,0% |
| Depozyty bieżące klientów korporacyjnych | 6 709 | 8 467 | 11 948 | 41,1% |
| Depozyty dla przedsiębiorstw** | 20 709 | 25 629 | 28 446 | 11,0% |
| Depozyty jednostek samorządu terytorialnego | 213 | 193 | 236 | 22,5% |
| | | | | |
| Rynek depozytów dla przedsiębiorstw | 9,1% | 10,5% | 8,2% | |
| Udział mBanku w rynku depozytów dla przedsiębiorstw | 8,8% | 9,8% | 10,1% | |

* Z wyłączeniem transakcji repo.

** Kategoria NBP, umożliwiającą porównanie do wyników sektora bankowego.

Finansowanie strukturalne, finansowanie projektów i kredyty konsorcjalne

W ramach Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej, Bank oferuje finansowanie strukturyzowane i mezzanine, w tym w szczególności: finansowanie akwizycyjne, finansowanie projektów i finansowanie konsorcjalne. W 2016 roku Bank był istotnym uczestnikiem rynku i wziął udział w 88 projektach konsorcjalnych i bilateralnych. Łączna kwota nowego zaangażowania Banku z tytułu produktów konsorcjalnych i bilateralnych wyniosła 3 934,1 mln zł.

Gwarancja de minimis

Bank kontynuował realizację umowy portfelowej linii gwarancyjnej de minimis (PLD), w ramach rządowego programu „Wspieranie przedsiębiorczości z wykorzystaniem poręczeń i gwarancji BGK”, na mocy której przyznany mBankowi limit gwarancji wynosi 2 200 mln zł. Na dzień 31 grudnia 2016 roku wartość wykorzystanego limitu wyniosła 1 612,6 mln zł.

Ponadto na mocy umowy podpisanej z Bankiem Gospodarstwa Kredytowego, mBank oferował innowacyjnym przedsiębiorstwom z sektora MSP kredyty zabezpieczone gwarancjami. Gwarancje udzielane były ze środków Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka. Pula dostępnych środków w ramach Programu wynosiła 250 mln zł. Udzielony przez BGK limit gwarancji dla mBanku wynosił 16,3 mln zł i został w pełni wykorzystany.

mBank kontynuował realizację portfelowej linii gwarancyjnej z regwarancją Europejskiego Banku Inwestycyjnego w ramach programu COSME (program Unii Europejskiej na rzecz konkurencyjności przedsiębiorstw w latach 2014–2020). Udzielony przez BGK limit gwarancji dla mBanku wynosi 120 mln zł. Na dzień 31 grudnia 2016 roku wartość wykorzystanego limitu wyniosła 51,6 mln zł.

Finansowanie ze środków Unii Europejskiej

W dniu 16 marca 2016 roku Bank podpisał z Europejskim Bankiem Inwestycyjnym (EBI) kolejną umowę dotyczącą uruchomienia nowej linii kredytowej w wysokości 100 mln euro na finansowanie przedsięwzięć lub pokrycie zobowiązań związanych z cyklem produkcyjnym przedsiębiorstw MID CAP (podmioty zatrudniające powyżej 250 osób, ale mniej niż 3 tys. pracowników).

Emisja papierów dłużnych dla klientów korporacyjnych

Udział mBanku w rynku nieskarbowych papierów dłużnych na koniec grudnia 2016 roku przedstawiał się następująco:

| | Krótkoterminowe papiery dłużne | Obligacje przedsiębiorstw | Papiery dłużne banków |
|-----------------------|-----------------------------------|------------------------------|-----------------------|
| mBank (mln zł) | 1 356 | 7 927 | 12 631 |
| Rynek (mln zł) | 13 871 | 68 926 | 36 493 |
| Udział w rynku | 9,8% | 11,5% | 34,6% |
| Pozycja rynkowa | #4 | #4 | #1 |

Największymi emisjami w 2016 roku było plasowanie obligacji o łącznej wartości 437 mln zł dla Europejskiego Banku Inwestycyjnego, 250 mln zł dla BGK oraz 100 mln zł dla Credit Agricole Bank Polska - aranżowane przez mBank. Inne duże transakcje, w których Bank brał udział to emisje listów zastawnych mBanku Hipotecznego o wartości 98 mln euro oraz 850 mln zł. Wartość niewykupionych papierów dłużnych banków, których emisję zrealizował mBank (z wyłączeniem obligacji „drogowych” BGK), wyniosła na koniec grudnia 2016 około 12,6 mld zł, w porównaniu z 11,3 mld zł na koniec 2015 roku.

Na rosnącym rynku obligacji przedsiębiorstw Bank zrealizował szereg nowych emisji o znacznej wartości, tj. Kruk S.A. (311 mln zł), HB Reavis (100 mln zł), Echo Investment (100 mln zł), Work Service (80 mln zł), LC Corp S.A. (65 mln zł), Magellan S.A. (50 mln zł i 6,1 mln euro), Archicom (55 mln zł), Best S.A. (40 mln zł), EGB Investment (28 mln zł).

Bankowość transakcyjna

Cash management jest obszarem działalności Bankowości Korporacyjnej, który oferuje nowoczesne rozwiązania ułatwiające planowanie, monitorowanie i zarządzanie środkami finansowymi o najwyższej płynności, procesowanie gotówki oraz bankowość elektroniczną. Rozwiązania te ułatwiają wykonywanie codziennych operacji finansowych, zwiększają efektywność zarządzania przepływami środków pieniężnych i służą optymalizacji kosztów i dochodów odsetkowych.

W 2016 roku, salda korporacyjnych rachunków bieżących przekroczyły rekordową wartość 12 mld zł. Dynamiki pozostałych produktów transakcyjnych w 2016 roku, w porównaniu z rokiem 2015, kształtowały się następująco:

| | |
|---|---------|
| Liczba przelewów krajowych wychodzących | +16,5% |
| Liczba przelewów zagranicznych wychodzących | +12,7% |
| Liczba transakcji polecenia zapłaty | +18,8% |
| Liczba kart płatniczych korporacyjnych | +11,8% |
| Liczba korporacyjnych kart przedpłaconych | +128,4% |
| Liczba użytkowników mCompanyNet | +11,4% |

Rozwój oferty Bankowości KorporacyjnejObsługa terminali POS

W I półroczu 2016 roku mBank rozpoczął współpracę z IT Card oraz Planet Pay w zakresie świadczenia obsługi kart płatniczych w terminalach. Uruchomienie usługi i podpisanie umowy outsourcingowej z IT Card wzbogaciło ofertę bankowości transakcyjnej.

W czerwcu 2016 roku, wspólnie z IT Card oraz Planet Pay, mBank podpisał pierwszą na rynku polskim umowę na wydanie i obsługę terminali płatniczych dla kurierów w spółce DPD Polska. W ramach umowy zostanie wydanych 4,5 tys. terminali. Transakcja ta kreuje nową jakość i kierunek rozliczeń na rynku e-commerce w zakresie rozliczania przesyłek pobraniowych.

ŚKUP

Śląska Karta Usług Publicznych (ŚKUP) jest jednym z największych w Polsce projektów dotyczących kart miejskich. Projekt został zrealizowany na podstawie przetargu publicznego na dostawę kompleksowego systemu karty miejskiej z funkcją płatniczą. Zamawiającym jest Komunikacyjny Związek Komunalny Górnośląskiego Okręgu Przemysłowego (KZK GOP) a Wykonawcą – konsorcjum firm Asseco Poland (Lider) i mBank. Projekt współfinansowany jest ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

Od uruchomienia systemu ŚKUP w październiku 2015 roku wydano mieszkańcom aglomeracji śląskiej blisko 240 tys. spersonalizowanych i niespersonalizowanych kart ŚKUP oraz dostarczono do punktów sieci sprzedaży 105 tys. kart niespersonalizowanych w celu ich wydania mieszkańcom aglomeracji.

Kredyt na stałą stopę procentową

W odpowiedzi na zmieniające się warunki makroekonomiczne, otoczenie niskich stóp procentowych oraz zagwarantowanie maksimum bezpieczeństwa dla klienta od grudnia 2016 roku w standardowej ofercie dla firm z segmentu małych i średnich przedsiębiorstw dostępne są kredyty inwestycyjne i produkty hipoteczne oparte o stałą stopę procentową. Stała stawka będzie obowiązywać przez cały okres kredytowania i zostanie wpisana bezpośrednio do umowy. Stała stopa dostępna jest dla kredytów w złotych, ale także euro i dolarach amerykańskich.

Rynki FinansoweWyniki finansowe

Segment Rynków Finansowych w 2016 roku wypracował zysk brutto w wysokości 90,9 mln zł w porównaniu do 80,2 mln zł rok wcześniej.

| mln zł | 2015 | 2016 | Zmiana w mln zł | Zmiana w % |
|---|--------------|--------------|-----------------|--------------|
| Wynik z tytułu odsetek | 191,7 | 314,5 | 122,8 | 64,0% |
| Wynik z tytułu opłat i prowizji | -1,8 | -4,6 | -2,8 | 152,8% |
| Przychody z tytułu dywidend | 0,1 | 0,4 | 0,3 | 194,1% |
| Wynik na działalności handlowej | -17,4 | -103,3 | -85,8 | 492,8% |
| Wynik na inwestycyjnych papierach wartościowych oraz inwestycjach w jednostki zależne i stowarzyszone | 5,8 | 17,3 | 11,5 | 197,9% |
| Saldo pozostałych przychodów / kosztów operacyjnych | 0,6 | -0,6 | -1,2 | -223,9% |
| Dochody łącznie | 179,0 | 223,7 | 44,7 | 25,0% |
| Odpisy netto z tytułu utraty wartości kredytów i pożyczek | -0,7 | -1,6 | -0,9 | 119,2% |
| Ogólne koszty administracyjne wraz z amortyzacją | -98,1 | -104,4 | -6,3 | 6,4% |
| Podatek od pozycji bilansowych Grupy | 0,0 | -26,8 | -26,8 | - |
| Zysk brutto segmentu Rynków Finansowych | 80,2 | 90,9 | 10,7 | 13,3% |

Na wynik brutto segmentu Rynków Finansowych w 2016 roku miały wpływ następujące czynniki:

- **Wzrost dochodów** porównaniu do poprzedniego roku o 44,7 mln zł. Wyższe dochody były konsekwencją zdecydowanie wyższego wyniku z tytułu odsetek, głównie w związku z wyższymi przychodami na instrumentach pochodnych zaklasyfikowanych do księgi bankowej (wzrost wolumenów tego typu transakcji) oraz przychodów w ramach rachunkowości zabezpieczeń. Równocześnie zanotowano niższy o 85,8 mln zł wynik z działalności handlowej, co było konsekwencją wyceny instrumentów pochodnych na stopę procentową.
- **Wzrost kosztów działania i amortyzacji** na poziomie 104,4 mln zł.

■ **Podatek od pozycji bilansowych Grupy** w wysokości 26,8 mln zł.

Działalność w 2016 roku

Począwszy od stycznia 2016 roku działania segmentu sprzedaży produktów rynku finansowego skierowane były na aktywizację nowych klientów oraz zwiększenie udziałów w rynku produktów FX, rynku pochodnych transakcji surowcowych, rynku transakcji zabezpieczających ryzyko stopy procentowej przy dużych projektach finansowania oraz na sprzedaż papierów komercyjnych.

W ramach przeprowadzonych działań, do kluczowych i mających wpływ na wielkość zrealizowanych transakcji oraz dochód wygenerowany w ramach współpracy Banku z klientami należą:

- działania mające na celu wykorzystywanie zmienności rynku do zwiększenia transakcyjności klientów. Główny nacisk położony został na aktywny kontakt telefoniczny zarówno z obecnymi klientami jak i nowo pozyskanymi. Dzięki podjętym działaniom zanotowano wzrost zarówno liczby klientów aktywnych średnio miesięcznie jak i transakcji zawartych telefonicznie przez dealerów odpowiednio o 6,2% i 8,6% rok do roku;
- w obszarze przedsiębiorców obsługiwanych przez część Detaliczną mBanku podjęto aktywne działania onboardingowe do nowych klientów oraz aktywizacyjne klientów obsługiwanych, wykonujących transakcje w kantorach internetowych. Dzięki tym działaniom wartość obrotu wzrosła o 212,1% rok do roku a liczba transakcji przekroczyła 252,5 tys.;
- w Wydziale Instrumentów Pochodnych, który prowadzi sprzedaż pochodnych transakcji surowcowych do klientów, dostosowano zakresy obowiązków sprzedawców, tak by efektywniej docierać do większej liczby klientów w akwizycji i maksymalizować realizowane marże, które wzrosły w 2016 roku o 43,2%;
- w obszarze transakcji projektowych przeprowadzone zostały intensywne działania sprzedażowe we współpracy z mLeasing i mBH, które przyniosły wiele nowych mniejszych transakcji;
- kontynuacja działań mających na celu zwiększenie obrotów oraz marż w zakresie transakcji skarbowych z klientami z segmentu K0 (klienci globalni) i K1, które przyniosły zdecydowany wzrost marż i obrotów w szczególności na rynku walutowych transakcji pochodnych.

Udziały rynkowe mBanku na poszczególnych rynkach instrumentów finansowych na dzień 31 grudnia 2016 roku zostały przedstawione w poniższej tabeli:

| | Bony i obligacje skarbowe | IRS / FRA | FX Spot & Forward |
|-------|---------------------------|-----------|-------------------|
| mBank | 16,2% | 11,5% | 16,1% |

Instytucje Finansowe

Do obszaru Rynków Finansowych zaliczana jest współpraca z instytucjami finansowymi, koncentrująca się m.in. na pozyskiwaniu finansowania z innych banków oraz lokowaniu w nich nadwyżek środków.

Według stanu na 30 grudnia 2016 roku mBank posiadał 17 czynnych kredytów otrzymanych na równowartość 18 116 mln zł, przy czym zadłużenie z ich tytułu wyniosło 11 161 mln zł. W ciągu 2016 roku spłacono w terminie zapadalności jeden kredyt w euro oraz dwa kredyty we frankach szwajcarskich, łącznie na kwotę 6 176 mln zł. Dodatkowo zaciągnięto dwa nowe kredyty w euro na łączną kwotę 1 017 mln zł. Per saldo poziom zadłużenia z tytułu kredytów zaciągniętych był o 1 812 mln zł niższy niż na koniec 2015 roku. Przy zastosowaniu kursów z końca 2015 roku spadek wyniósłby 798 mln zł.

Na koniec grudnia 2016 roku zaangażowanie mBanku z tytułu kredytów udzielonych innym bankom wyniosło łącznie równowartość 129,5 mln zł. W portfelu mBanku znajdowało się dziewiętnaście krótko- i średnioterminowych czynnych kredytów udzielonych instytucjom finansowym z Polski oraz zagranicy.

Do sukcesów Departamentu Instytucji Finansowych w 2016 roku należały przede wszystkim:

- Pozyskanie kolejnego, znaczącego finansowania w wysokości 100 mln euro z Europejskiego Banku Inwestycyjnego (EBI) oraz kredytu bilateralnego od ICBC (Europe), Oddział w Polsce w wysokości 130 mln euro.

- W 2016 roku udało się pozyskać kolejnych kilka rachunków loro i utrzymać pozycję w czołówce polskich banków w zakresie obsługi rozliczeń w złotych.

Ponadto, w 2016 roku Departament Instytucji Finansowych wzorem lat ubiegłych aktywnie wspierał transakcje handlowe zawierane przez polskich eksporterów poprzez oferowanie finansowania krótkoterminowego instytucjom finansowym, a także udzielał finansowania w ramach kredytów konsorcjalnych. Jednocześnie kontynuowano obsługę i oferowanie bankom z krajów Wspólnoty Państw Niepodległych (WNP) kredytów średnioterminowych zabezpieczonych polisą KUBE.

Usługi powiernicze

mBank świadczy usługi polegające m.in. na rozliczaniu transakcji na papierach wartościowych ewidencjonowanych na rynkach krajowych i zagranicznych, przechowywaniu aktywów klientów, prowadzeniu rachunków papierów wartościowych oraz rejestrów papierów w obrocie niepublicznym, prowadzeniu rejestrów aktywów funduszy emerytalnych i inwestycyjnych oraz kontroli wyceny ich aktywów, a także obsłudze pożyczek z papierów wartościowych. Klientami mBanku w obszarze usług powierniczych są przede wszystkim instytucje finansowe, w tym w szczególności fundusze inwestycyjne i emerytalne, krajowe i zagraniczne instytucje finansowe, banki oferujące usługi powiernicze i inwestycyjne, towarzystwa ubezpieczeniowe, instytucje zarządzające aktywami oraz instytucje niefinansowe.

Rok 2016 był rekordowy pod względem ilości obsługiwanych funduszy inwestycyjnych oraz wartości rejestrowanych aktywów. Ilość funduszy inwestycyjnych, dla których mBank pełni funkcję depozytariusza wzrosła o 21,5% w stosunku do stanu na koniec 2015 roku, a łączna wartość aktywów funduszy inwestycyjnych i emerytalnych zwiększyła się w tym okresie o 19,4%.

6.6. Działalność spółek Grupy mBanku

Podsumowanie wyników finansowych spółek Grupy mBanku

[G4-4, G4-8, G4-9, FS6] W 2016 roku spółki Grupy mBanku odnotowały 301,8 mln zł zysku brutto wobec 305,5 mln zł rok wcześniej.

W omawianym okresie swoje wyniki poprawiły mLeasing, mBank Hipoteczny i mFaktoring.

Poniższa tabela ilustruje poziom zysku brutto poszczególnych spółek w 2016 roku w porównaniu z 2015 rokiem.

| mln zł | 2015 | 2016 | Zmiana w mln zł | Zmiana w % |
|---|--------------|--------------|--------------------|---------------|
| BRE Ubezpieczenia ¹ | 7,1 | 0,0 | -7,1 | - |
| mLeasing | 57,2 | 72,6 | 15,3 | 26,8% |
| mBank Hipoteczny | 26,8 | 30,2 | 3,4 | 12,6% |
| mFaktoring | -22,2 | 15,1 | 37,4 | -168,1% |
| Dom Maklerski mBanku ³ | 28,2 | 2,9 | -25,4 | -89,9% |
| mWealth Management ³ | 27,4 | 9,0 | -18,4 | -67,2% |
| mLocum | 18,0 | 18,3 | 0,2 | 1,3% |
| mFinanse (d. Aspiro) ² | 170,1 | 155,4 | -14,6 | -8,6% |
| Pozostałe ⁴ | -7,1 | -1,7 | 5,4 | -76,6% |
| Zysk brutto spółek z Grupy mBanku, razem | 305,5 | 301,8 | -3,8 | -1,2% |

¹ Spółka została sprzedana do Grupy AXA na koniec I kw. 2015 roku.

² Z wyłączeniem jednorazowego zysku na sprzedaży akcji BRE Ubezpieczenia TUiR w I kw. 2015 roku oraz zmianami w alokacji odpowiedzialności wewnątrz Grupy.

³ Spółki zostały włączone w struktury organizacyjne mBanku w dniu 20.05.2016 roku.

⁴ Pozostałe spółki obejmują mFinanceFrance, MLV-45 (tylko w 2015 roku), mCentrumOperacji, BDH Development, Garbary i Tele-Tech Investment (od III kw. 2015 roku).

Działalność biznesowa wybranych spółek



Rok 2016 to okres, w którym pojawiło się wiele niesprzyjających czynników dla rynku kredytów hipotecznych, między innymi nowelizacja ustawy o księgach wieczystych i hipotece, obowiązująca od 30 kwietnia 2016 roku. Wprowadzono wówczas ograniczenia w ustanawianiu hipotek na działkach rolnych, co uniemożliwiło w praktyce uzyskanie kredytu na budowę domu na takim gruncie. Ponadto, w roku 2016 Komisja Nadzoru Finansowego zaleciła bankom, aby oceniając zdolność kredytową w większym stopniu uwzględniały przyszły wzrost stóp procentowych.

W roku 2016 spółka odnotowała 35,6% spadek sprzedaży w obszarze kredytów hipotecznych rok do roku. Poza powyżej wymienionymi czynnikami spadek wolumenów kredytów hipotecznych był mocno skorelowany ze zmianą polityki cenowej głównych partnerów mFinanse, tj. mBanku oraz mBanku Hipotecznego.

W 2016 roku spółka zachowała dynamiczny wzrost udziału w rynku kredytów na zakup nowych samochodów, (tj. +19% względem okresu poprzedniego). Od grudnia 2015 roku jest jedynym operatorem w zakresie kredytów samochodowych w sieci dealerów samochodów marki Volvo w Polsce. Jest to druga

marka premium, po BMW, w której spółka ma wyłączność w zakresie możliwości oferowania tego rodzaju finansowania. Tym samym staje się liderem na rynku kredytów na zakup samochodów luksusowych.

W roku 2016 mFinanse kontynuowało projekt rozwoju sieci sprzedaży poprzez rozbudowę sieci mKiosków, która ma na celu pełne pokrycie nowymi lokalizacjami obszarów kraju, w których do tej pory nie funkcjonowały naziemne placówki mFinanse lub mBanku. W omawianym okresie powstało kolejnych 17 nowych punktów sprzedażowych, na koniec 2016 roku spółka zarządzała 98 mKioskami.

Zysk brutto spółki w 2016 roku wyniósł 155,4 mln zł w porównaniu do 242,6 mln zł rok wcześniej (kwota z 2015 roku uwzględnia jednorazowy zysk na sprzedaży spółki BRE Ubezpieczenia TUIR SA w wysokości 72,5 mln zł). Na wynik brutto w dużej mierze wpływ miał obszar ubezpieczeń, w którym spółka pełni rolę agenta ubezpieczeniowego.

mLeasing

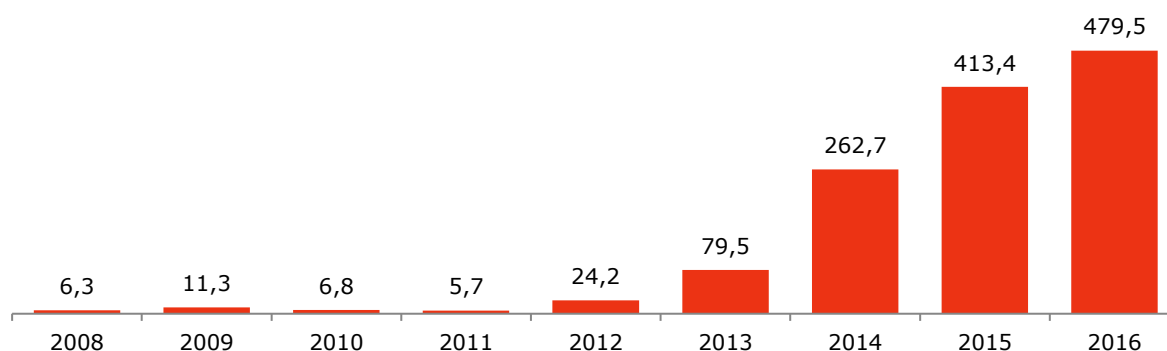
Wartość umów zawartych w 2016 roku wyniosła 4,0 mld zł w porównaniu do 3,8 mld zł rok wcześniej, co oznacza 11,1% wzrost rok do roku. Zwiększenie popytu w 2016 roku znalazło odzwierciedlenie w poziomie sprzedaży wyższym niż w 2015 roku, głównie ze względu na wzrost w segmencie pojazdów. Spółka w 2016 roku zajęła 3. miejsce pod względem wolumenu zawartych umów łącznie (ruchomości i nieruchomości) z 6,9% udziałem w rynku, w tym 5. miejsce w ruchomościach oraz 3. miejsce w nieruchomościach. Wartość umów zawartych na ruchomości w 2016 roku wyniosła 3,9 mld zł w porównaniu do 3,3 mld zł w roku poprzednim (+20,4% rok do roku), podczas gdy wartość umów zawartych na nieruchomości wyniosła 0,1 mld zł w porównaniu do 0,5 mld zł w roku 2015 (-78,5% rok do roku).

Wynik brutto mLeasing w 2016 roku wyniósł 72,6 mln zł, co oznacza 26,8% wzrost rok do roku.

W 2016 roku, w ramach realizacji Strategii „Jednego Banku” i tworzenia kompleksowej oferty dla klientów, kontynuowano program „Leasing w Detalu”. Jest to inicjatywa przeznaczona dla klientów firmowych mBanku, którzy mogą zawrzeć umowę leasingu z wykorzystaniem specjalnych procesów leasingowych. Połączone siły Pionu Bankowości Detalicznej i mLeasingu pozwoliły na sfinansowanie przez mLeasing w 2016 roku środków trwałych pozyskanych z udziałem Bankowości Detalicznej w wysokości 479,5 mln zł liczonych według cen zakupu.

Poniższy wykres przedstawia wartość umów leasingowych zawartych w ramach projektu „Leasing w Detalu”:

Wartość nowych kontraktów leasingowych w ramach projektu „Leasing w detalu” (mln zł)



Bank Hipoteczny

Portfel kredytowy brutto mBanku Hipotecznego (mBH) na koniec 2016 roku wyniósł 9,5 mld zł, tj. +27,3% w porównaniu do końca 2015 roku. Zmiana wynikała głównie z systematycznego wzrostu portfela detalicznego. W ciągu roku sprzedaż w tym segmencie wyniosła 1,6 mln zł. Dodatkowo, w ramach realizacji

strategii, mBank Hipoteczny nabył od mBanku wierzytelności detaliczne (w czterech transzach) o łącznej wartości nominalnej ponad 529,4 mln zł. Na uwagę zasługuje wynik efektywnej sprzedaży kredytów komercyjnych. W 2016 roku łączna wartość podpisanych umów wyniosła 1,9 mld zł, co oznacza dynamikę w stosunku 2015 roku na poziomie około 56%.

W 2016 roku, pomimo dodatkowego obciążenia z tytułu podatku bankowego (16,7 mln zł), jednostkowy wynik brutto spółki był wyższy o 12,6% w odniesieniu do roku ubiegłego. Wynik brutto na koniec 2016 roku wyniósł 30,2 mln zł, w porównaniu z 26,8 mln zł rok wcześniej.

Istotny wpływ na przyrost wyniku spółki w porównaniu do roku ubiegłego, miał stały rozwój portfela kredytowego, głównie w linii bankowości detalicznej. W analizowanym okresie mBH zrealizował 17,5% przyrost wyniku odsetkowego. Bank odnotował również znaczny wzrost wyniku na działalności handlowej, na który wpływ miało lepsze dopasowanie instrumentów w ramach rachunkowości zabezpieczeń oraz wysoki dodatni wynik na niezrealizowanych różnicach kursowych. Ponadto, w 2016 roku, w odniesieniu do roku ubiegłego, wartość odpisów z tytułu utraty wartości kredytów jest niższa o 3,2 mln zł, co jest efektem korzystnej w tym przypadku zmiany parametrów impairmentowych.

W 2016 roku mBH po raz kolejny wykazał się wysoką aktywnością na rynku papierów dłużnych plasując na rynku sześć emisji hipotecznych listów zastawnych na łączną kwotę 869,6 mln zł. Emisje objęte zostały zarówno przez krajowych (450 mln zł), jak i zagranicznych (98 mln euro) inwestorów instytucjonalnych. Cztery spośród wyemitowanych serii hipotecznych listów zastawnych cechowało oprocentowanie stałe, czyniąc przedmiotowe emisje pierwszymi transakcjami na stałą stopę w historii współczesnej bankowości hipotecznej w Polsce. Więcej informacji o emisji listów zastawnych przez mBank Hipoteczny znajduje się w rozdziale 5. Kapitał i finansowanie Grupy mBanku.

Locum

W 2016 roku sprzedała umowami ostatecznymi 254 lokale, tj. o 24 lokale mniej niż rok wcześniej, w którym to sprzedała 278 lokali. Przychody spółki wyniosły 103,8 mln zł i były o 2,5 mln zł większe od przychodów w 2015 roku.

W 2016 roku mLocum wypracowała zysk brutto 18,3 mln zł wobec 18,0 mln zł rok wcześniej, tj. +1,3%.

Factoring

W 2016 roku spółka rozwijała się dynamicznie, bijąc kolejne rekordy działalności. Obroty, czyli wartość skupionych faktur, wzrosły o 11,5% w stosunku do roku 2015 i osiągnęły historycznie wysoki poziom 11,6 mld zł. Pozwoliło to zająć spółce 8. miejsce na rynku usług faktoringowych w Polsce, odpowiadające 7,3% udziałowi w rynku (dane na podstawie Polskiego Związku Faktorów).

Wynik brutto mFactoring za rok 2016 wyniósł 15,1 mln zł, podczas gdy w roku ubiegłym spółka odnotowała 22,2 mln zł straty, do czego w znacznym stopniu przyczyniła się decyzja spółki o utworzeniu odpisów aktualizujących na transakcję w restrukturyzacji.

Centrum Operacji

W 2016 roku spółka mCO prowadziła z sukcesem wiele projektów mających na celu optymalizację procesów. Jednym z nich były prace nad zastąpieniem obsługi dokumentacji posprzedażowej z wersji papierowej na obraz elektroniczny. Dodatkowo, spółka kontynuowała współpracę w zakresie dotychczasowych usług dla obecnych klientów tj. mBanku, Orange Finanse i mBanku Hipoteczny.

Przychody ze sprzedaży w 2016 roku wyniosły 34,6 mln zł wobec 35,7 mln zł w roku ubiegłym. Na niższe przychody w bieżącym roku wpłynęły przede wszystkim niższe przychody z obsługi mBanku związane ze spadkiem obsługiwanych wolumenów.

2016 rok spółka zakończyła stratą na poziomie 59,6 tys. zł, w porównaniu do 49,8 tys. zł zysku brutto w 2015 roku. Na ujemny wynik finansowy w 2016 roku miały wpływ przede wszystkim odpisy aktualizacyjne dotyczące wartości nieruchomości posiadanych przez spółkę.

7. Odpowiedzialna firma

7.1. Cel 1: Chcemy rozumieć, szanować i podzielać wartości naszych klientów. Chcemy być otwarci. Chcemy myśleć i czuć jak oni.

| miernik (KPI) | Cel 2016 | Realizacja 2016 | |
|--|------------------------------|-----------------|--------------|
| Poziom NPS dla klienta biznesowego (dla poszczególnych zdarzeń istotnych)* | > 100% z poprzedniego okresu | ✓ | Wzrost o 36% |

* Liczony dla wszystkich klientów biznesowych.

Dialog z Klientami

[G4-26] Nie przypadkiem wiele pionierskich rozwiązań opartych na współpracy z klientami powstało właśnie w mBanku. Otwartość na dialog bezpośrednio wynika z przyjętej filozofii prowadzenia biznesu. Jest konsekwencją pięciu podstawowych wartości – myślenia klientem, patrzenia w przyszłość, upraszczania, zaangażowania i profesjonalizmu – tworzących kulturę organizacji.

„Myślenie klientem, empatia w stosunku do klientów” to fundamentalna wartość w mBanku. Oznacza to, że we wszystkim co robimy kierujemy się indywidualnymi potrzebami, preferencjami i zachowaniami naszych klientów, które znamy, rozumiemy oraz potrafimy przewidywać. Przekonanie, że podmiotem i celem wszelkich naszych działań jest klient i jego potrzeby, stoi za wieloma naszymi inicjatywami. Przykładami działań realizujących tę wartość są obowiązkowe praktyki w oddziałach dla menedżerów najwyższego szczebla, przeszkolenie w 2016 roku wszystkich pracowników placówek w zakresie obsługi osób niepełnosprawnych, czy uruchomienie obsługi w języku migowym na wideo czacie.

Przekonanie, że podmiotem i celem wszelkich naszych działań jest klient i jego potrzeby, stoi za wieloma naszymi inicjatywami.

mRada

mRada to grupa ambasadorów mBanku. mRadni nie byli pracownikami mBanku ani nie otrzymywali od nas wynagrodzenia za swoją działalność. Rekrutowali się m.in. spośród klientów szczególnie zainteresowanych działalnością Banku i aktywnych na forach internetowych, blogach lub portalach społecznościowych. Po 16 latach działania mRada wyczerpała jednak swoją formułę i została zawieszona. Trwają prace nad nową formułą zinstytucjonalizowanego dialogu z klientami.

Konsultanci mBanku obecni 24h w mediach społecznościowych

mBank powołał osobny zespół konsultantów wywodzących się z najbardziej doświadczonych ekspertów mLinii. Ich zadaniem jest odpowiadać na pytania klientów zadawane w mediach społecznościowych oraz na najważniejszych portalach i forach internetowych. Zespół ten stale monitoruje serwisy internetowe i jest dostępny 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.

Dzięki niemu klienci mBanku mogą uzyskać online szybką pomoc w przypadku pytań lub trudności w korzystaniu z naszych produktów i usług.

Kontakt za pomocą Messengera

Badania rynkowe wskazują, że Polacy coraz częściej i chętniej korzystają zarówno z urządzeń przenośnych, jak i nowego narzędzia do przekazywania informacji – komunikatorów. Jednym z bardziej popularnych jest Messenger.

W odpowiedzi na te potrzeby, na początku listopada zmieniliśmy stronę kontaktu mBanku. Zamiast mailem można skontaktować się z nami za pomocą Messengera. Kliknięcie w ikonę Messengera powoduje przekierowanie użytkownika do aplikacji, a wiadomości trafiają do zespołu Social Media. Zmiana ta wspiera dwa elementy nowej strategii mBanku – mobilność i efektywność. Zależy nam na tym, aby klienci kontaktowali się z nami za pomocą kanałów, w których w najkrótszym czasie otrzymają odpowiedzi na swoje pytania. Oczywiście nadal mają możliwość skontaktowania się z nami za pomocą maila – adres jest widoczny na dole strony kontaktu.

[G4-26] Platforma dialogu i zaangażowania mikroprzedsiębiorców

Organizowane od początku 2015 spotkania z mikroprzedsiębiorcami stały się platformą otwartej rozmowy na temat potrzeb, barier i wyzwań, które są dla naszych klientów codziennością i szansą na lepsze zrozumienie ich sposobu myślenia.

Formuła projektu ewoluuje. Klienci dzielą się z nami swoimi pomysłami, a my dzielimy się naszymi. Tak było w przypadku nowego produktu – usługi mKsięgowość. Poprosiliśmy grupę naszych klientów przedsiębiorców o opinie na temat przygotowywanego przez nas produktu. Podczas spotkań zrodził się pomysł, by zakładka przypominająca o istotnych z punktu księgowego terminach (np. termin płatności ZUS i podatków) znalazła się na pulpicie, a nie w samej aplikacji. Z punktu widzenia klientów różnica jest zasadnicza, ponieważ ekran pulpitu odwiedzany jest niewspółmiernie częściej, a tym samym informacja, tzw. centrum zadań, nie umknie. Dostosowaliśmy się do tych sugestii, dzięki czemu finalny produkt jeszcze lepiej spełnia oczekiwania klientów.

Jutro należy do kobiet. Cykl spotkań

Od kilku lat organizujemy dla kluczowych klientek bankowości korporacyjnej mBanku jednodniowy event pt. „Jutro Należy do Kobiet”. Dwa razy w roku gościmy około stu pań. Są to właścicielki przedsiębiorstw i członkinie zarządów dużych spółek. W spotkaniach biorą również udział członkowie zarządu i menedżerowie naszego banku.

Seminaria mają charakter merytoryczny, połączony z częścią lifestyleową i spotkaniem z gościem specjalnym – kobietą sukcesu. W 2016 naszymi gośćmi specjalnymi były: Kinga Baranowska i Ewa Wachowicz.

Badania satysfakcji

[G4-PR5] Aktywnie słuchamy naszych klientów. W każdym miesiącu kontaktujemy się z klientami prosząc o opinie, dzięki czemu otrzymujemy tysiące informacji zwrotnych na temat jakości obsługi, funkcjonowania procesów i produktów. Monitorujemy również ich komentarze i opinie w Internecie – przede wszystkim na portalach społecznościowych oraz na forach i stronach dotyczących jakości obsługi. Informacje te przekazywane są osobom odpowiedzialnym za poszczególne obszary oraz pracownikom pierwszej linii, gdzie po analizie przekładane są na konkretne działania naprawcze.

Ponadto, od wielu lat w regularnych badaniach opinii klienta, pytamy respondentów o ich zadowolenie z procesów, produktów lub współpracy z bankiem. W 2016 roku wdrożyliśmy w bankowości korporacyjnej strategiczny projekt mSatysfakcja skupiający się na badaniu kluczowych momentów kontaktu, takich jak spotkanie w placówce, kontakt z infolinią, zakończony proces ubiegania się o kredyt, zakończona reklamacja, doświadczenia w korzystaniu z serwisu transakcyjnego czy aplikacji mobilnej. W badaniu pytamy o skłonność do rekomendacji mBanku (NPS). Poza pytaniami zamkniętymi klient ma możliwość swobodnej wypowiedzi, która pozwala lepiej zrozumieć przyczynę przyznanej oceny. W przypadku negatywnych ocen kontaktujemy się z wybranymi klientami, aby lepiej zrozumieć przyczynę ich niezadowolenia oraz pomóc rozwiązać problem, który napotkali. Każda opinia klienta jest analizowana, a na ich podstawie inicjowane są projekty usprawnień i nowych wdrożeń w Banku. O ile badania NPS klientów indywidualnych są dziś na rynku stosunkowo często wykorzystywane, o tyle stosowanie ich w segmencie dużych klientów korporacyjnych jest jeszcze wciąż rozwiązaniem pionierskim. Respondenci mogą w badaniu ocenić m.in. jakość funkcjonowania kanałów zgłaszania reklamacji, dostępność naszych pracowników i jasność udzielanych przez nich odpowiedzi. Badaniem tym objęte są nie tylko klienci korporacyjni mBanku, ale również mLeasingu i mFaktoringu. Daje to więc możliwość bardziej kompleksowego spojrzenia, a tym samym lepszego zrozumienia klienta.

Wyniki badania NPS wśród klientów korporacyjnych są dobre i poprawiają się. Poziom NPS (dla wszystkich klientów korporacyjnych) wzrósł bowiem o 36% w stosunku do 2015 roku. Wynik NPS nie jest dla nas celem samym w sobie - liczy się proces zbierania informacji zwrotnej od klienta i podejmowane na tej podstawie działania służące poprawie jego satysfakcji z relacji z Bankiem.

W bankowości detalicznej regularnie prowadzimy również badania Mystery Shopper. Audyty jakości realizowane są cyklicznie w placówkach, mLinii oraz kanale Ekspert online. Audytorzy oceniają placówki w bezpośredniej rozmowie jako klienci potencjalni i faktyczni. Badanie realizujemy w różnych scenariuszach. Audytorzy przychodzą do placówek, dzwonią do contact center, piszą e-maile, kontaktują się z Ekspertem online, aby pozyskać informacje m.in. na temat oferty rachunku indywidualnego, firmowego, kredytu, depozytu czy też zadać pytania związane z usługami Banku. Każdy audyt kończy się oceną stopnia spełniania obowiązujących standardów.

Nasi pracownicy na bieżąco śledzą również opinie na temat jakości w mBanku rejestrowane na portalu jakoscobslugi.pl. Każda opinia jest analizowana i przekazywana do odpowiedniej jednostki, która na jej podstawie podejmuje odpowiednie działania (kontakt z placówką lub osobą odpowiedzialną za obszar, w którym klient widzi potrzebę poprawy).

„Closed loop”

Rezultaty wszystkich badań mają na celu poznanie potrzeb i oczekiwań klientów. Staramy się zrozumieć, co możemy zmienić i zoptymalizować, a na koniec, w kolejnym cyklu badania ocenić, czy uzyskane rezultaty są satysfakcjonujące. To pewien domknięty proces.

Badani klienci mogą ocenić m.in. jakość funkcjonowania kanałów zgłaszania reklamacji, dostępność naszych pracowników i jasność udzielanych przez nich odpowiedzi. Aby wyniki były jak najpełniejsze staramy się docierać do tych pracowników klienta, którzy bezpośrednio zaangażowani są we współpracę z Bankiem i konkretną sprawę. Opinie tych osób są dla nas bezcennym źródłem informacji. Nasi pracownicy, zaangażowani w ocenę satysfakcji, nie tylko analizują statystyki, ale również zapoznają się z każdą ankietą. Oceny są widoczne w systemie CRM dla opiekunów klientów, którzy mają za zadanie pogłębić wywiady oraz postarać się pomóc w rozwiązaniu problemów. Opinie klientów prowadzą czasem do istotnych zmian systemowych lub organizacyjnych. Zawsze też staramy się wyjaśnić przyczyny takiego, a nie innego rozwiązania (np. relatywnie często klienci wskazują na zawłość konkretnych klauzul, które jednak są obligatoryjnymi klauzulami regulacyjnymi, do których Bank musi się stosować).

Uwaga, z jaką analizujemy opinie klientów biznesowych jest pozytywnie przez nich postrzegana. Z roku na rok rośnie liczba klientów biorących udział w badaniu NPS. Klienci pozytywnie zaskoczeni podejściem Banku, coraz częściej deklarują chęć polecenia naszych usług innym przedsiębiorcom.

Dialog z klientami jest nie tylko bezcennym źródłem wiedzy i narzędziem pomagającym usprawniać procesy i produkty, ale bezpośrednio przekłada się na budowanie zaufania i długotrwałych relacji partnerskich.

Rzetelne, jasne i przejrzyste komunikowanie produktów

[PR DMA, G4-PR1] Od dłuższego czasu klienci indywidualni sygnalizowali potrzebę uproszczenia zbyt złożonej dokumentacji bankowej. Z naszych obserwacji wynika, że nasze dotychczasowe umowy nie pasują do potrzeb i oczekiwań klientów. Przeprowadzone badania jakościowe potwierdziły, że język stosowany w umowach był zbyt trudny, a specjalistyczne terminy bankowe oraz sztywna struktura dokumentów zniechęcają do dokładanego zapoznania się z umową. Postanowiliśmy to zmienić i otworzyć nowy rozdział w kontaktach klient – bank.

Projekt o nazwie Akcja Renowacja jest rewolucyjną zmianą w sposobie myślenia o umowach. Umowa ma być zrozumiała dla klienta, bo to jest fundamentem długotrwałej relacji z bankiem. Dlatego zaproponowaliśmy całkowicie nowy format umów. Odeszliśmy od nie lubianych i nie czytanych paragrafów. Skoncentrowaliśmy się na wyjaśnieniu zasad działania produktu i zapisach, które ułatwiają znalezienie treści najbardziej interesujących klienta. Nasze nowe umowy nie mają typowych sformułowań prawniczych. Mają natomiast: formę tabeli, wyróżnienia kolorystyczne, pytania i wyjaśnienia, symbole wskazujące co jest obowiązkiem i uprawnieniem klienta, a co informacją pomocniczą. Umowa jest napisana prostym, zrozumiałym językiem. Mamy świadomość, że nasz klient żyje w pośpiechu i szuka informacji potrzebnych tu i teraz, dlatego zamykamy jeden wątek w jednym akapicie, podpowiadamy jak dostosować produkt do własnych potrzeb. Przez umowę chcemy budować partnerstwo i bezpieczeństwo relacji klienta z bankiem. Postawiliśmy na jasny przekaz i intuicyjną strukturę dokumentu. Zwracamy się do klienta z szacunkiem, ale jednocześnie z pominięciem bezosobowych form takich jak np. „kredytobiorca”, „posiadacz rachunku”.

W ostatnim roku Akcja Renowacja objęła kolejne umowy. Nowa forma umów bardzo przypadła do gustu naszym klientom indywidualnym. Trzy z czterech zawieranych w 2016 roku umów było umowami przygotowanymi w nowej formie. W badaniach klienci określali je jako przejrzyste lub raczej przejrzyste – żaden z nich nie ocenił umowy negatywnie pod kątem przejrzystości.

mBank upraszcza umowy kredytowe

Warunki kredytu w formie czytelnej tabeli, z wyjaśnieniem najważniejszych terminów z bankowego języka - tak wygląda nowa umowa kredytowa mBanku. To kolejny, po umowie o rachunek, krok do uproszczenia wszystkich dokumentów podpisywanych przez klientów.

Zmieniliśmy umowę kredytu gotówkowego tak, by dokument był czytelny i zrozumiały dla klienta. Dlatego zachowując ten sam zakres informacji, zrezygnowaliśmy z trudnego, specjalistycznego języka i paragrafów.

W nowym dokumencie treści zostały podzielone na bloki tematyczne odpowiadające na konkretne pytania klienta, np. kiedy otrzyma pieniądze, w jaki sposób będzie spłacał kredyt czy jakie jest jego oprocentowanie. Kolejne podpunkty są wyróżniane kolorami, a informacje szczegółowe prezentujemy w formie tabeli. Formalny branżowy język ograniczony został do minimum. Wyjaśniamy najważniejsze pojęcia, które mogą być niezrozumiałe dla klienta, takie jak np. WIBOR czy BOK.

Umowa przed wprowadzeniem była konsultowana z klientami. Bank zbadał, jak klienci czytają umowy, jakie elementy są dla nich ważne i czego chcieliby się z nich dowiedzieć.

Równolegle Bank rozpoczął upraszczanie dokumentów dla klientów firmowych. Jako pierwsza zmianie poddana została umowa dotycząca zabezpieczonej linii kredytowej dla firm.

Reklamacje

Klient detaliczny

W ramach zarządzania procesem reklamacyjnym systematycznie analizujemy potrzeby klientów i dążymy do tego, aby podejmowane przez nas działania odpowiadały ich oczekiwaniom. Prowadzone przez nas badania wskazują, że najbardziej usatysfakcjonowani klienci to grupa, która nie zetknęła się z jakimkolwiek przeszkodami w korzystaniu z usług Banku, dlatego kluczowe inicjatywy skupiamy na zapobieganiu przyczynom powstawania reklamacji.

Realizujemy to poprzez :

- analizę potencjalnego ryzyka wystąpienia reklamacji podczas tworzenia nowych produktów i taką konstrukcję produktu, aby był jak najbardziej przyjazny dla klienta;
- analizę przyczyn reklamacji zgłaszanych przez klientów i na tej podstawie poprawę innych procesów;
- minimalizację skali reklamacji w sytuacjach awaryjnych;
- budowanie „klientocentrycznych” postaw wśród pracowników banku.

Jeśli reklamacja się pojawi, dążymy do tego, aby w pierwszym kontakcie zaspokoić najważniejsze oczekiwania klienta, czyli rozwiązać problem i udzielić jasnej odpowiedzi w przyjazny sposób.

Doskonalimy nasz proces obsługi reklamacji poprzez sukcesywne skracanie czasu obsługi, standaryzację działań oraz eliminację punktów przestoju.

W komunikacji z klientami stosujemy mKanon, czyli opracowane przez Bank zasady partnerskiej i empatycznej komunikacji, która uwzględnia punkt widzenia klienta i wychodzi naprzeciw jego oczekiwaniom.

Bardzo ważne jest też dla nas to, aby rozpatrzenie reklamacji było skuteczne i faktycznie rozwiązywało problem, tak, aby nie powtórzył się on w przyszłości. Chcemy obsługiwać klientów tak, jak sami chcielibyśmy być obsługiwani jako klienci.

Proces reklamacyjny nie kończy się na udzieleniu odpowiedzi na reklamację. Zależy nam, aby klienci na bieżąco go oceniali. Dzięki ankietom mailowym oraz telefonicznym badamy satysfakcję klientów z procesu reklamacyjnego. Wyniki tych ankiet oraz sugestie klientów stanowią dla nas bogaty materiał do analizy i dalszej pracy nad podwyższaniem standardów jakości.

Prośba o informację zwrotną w procesie rozpatrywania reklamacji

Czy klient będzie zadowolony z rozwiązania zaproponowanego w procesie rozpatrywania reklamacji? Aby odpowiedzieć na to pytanie w 2016 roku stworzyliśmy narzędzie oceny procesu reklamacyjnego w postaci ankiet mailowych. Po rozwiązaniu reklamacji przesyłamy do klienta ankietę, w której prosimy o odpowiedź na 5 pytań dotyczących naszego procesu, m.in. o czas rozwiązania, czy odpowiedź na reklamację była wyczerpująca i czy skutecznie usunęliśmy przyczynę problemu. Prosimy również o swobodne komentarze i propozycje usprawnień.

Ankiety stały się dla nas prawdziwą kopalnią wiedzy o opiniach klientów i postawach pracowników.

Klienci odbierają je pozytywnie i chcą się z nami dzielić swoimi opiniami. O ile standardowy zwrot (response rate) dla ankiet mailowych wynosi około 3%, w tym przypadku otrzymujemy aż 10% zwrot z ankiet, co daje nam ponad 1000 opinii klientów co miesiąc!

Po pięciu miesiącach od uruchomienia ankiety, m.in. dzięki wdrożeniu kilkunastu inicjatyw usprawniających, już prawie 60% klientów wystawia nam w ankiecie pozytywne, a nawet entuzjastyczne opinie.

Uważamy to za duży sukces, wynikający z ciężkiej pracy i ogromnego zaangażowania zespołów reklamacyjnych.

Klient korporacyjny

W procesie obsługi reklamacji zadowolenie klienta jest dla nas najważniejsze. Reklamacje klientów bankowości korporacyjnej staramy się rozpatrywać szybko, wnikliwie i rzetelnie.

Klient bankowości korporacyjnej może złożyć reklamację w dogodnej dla siebie formie: telefonicznie, mailowo, pisemnie lub osobiście w placówce Banku. Ważnym kanałem składania reklamacji jest bankowość elektroniczna. W systemie mBank CompanyNet klient może złożyć reklamację w sposób prosty i wygodny. Dzięki temu kanałowi reklamacja trafia w trybie on-line bezpośrednio do oddziału korporacyjnego prowadzącego rachunek klienta. Klient poprzez mBank CompanyNet dostaje potwierdzenie otrzymania przez bank reklamacji, ze wskazaniem osoby rozpatrującej sprawę, a po rozpatrzeniu sprawy, także odpowiedź na reklamację.

Reklamacje klientów są dla nas niezastąpionym źródłem wiedzy. Dlatego na bieżąco staramy się analizować powody reklamacji. Na podstawie informacji od klientów dostosowujemy naszą ofertę produktową do ich potrzeb i wymagań. Nieustannie badamy również jakość obsługi klienta w procesie reklamacyjnym i na bieżąco podnosimy jego standardy.

Bezpieczeństwo klientów i ich danych

[PR DMA, G4-PR8] Regularnie uaktualniamy i doskonalimy wykorzystywane rozwiązania technologiczne, które pozwalają chronić serwisy transakcyjne, aplikacje mobilne i inne zasoby informatyczne przed atakami i wszelkimi nieuprawnionymi działaniami osób trzecich. Monitorujemy również nietypowe zachowania, prowadzimy wewnętrzne kontrole i audyty, aby uniemożliwić przestępcom przeniknięcie do systemów informatycznych Banku. Bezpieczeństwo transakcji zależy jednak nie tylko od instytucji finansowej, ale również od samych klientów.

Klienci, którzy nie zwracają uwagi na to, czy używają bezpiecznego połączenia z serwisem transakcyjnym banku, nie pilnują swoich haseł jednorazowych, nie używają programów antywirusowych lub podają bez kontroli swoje wrażliwe dane, narażają się na zagrożenie. Funkcję zabezpieczenia pełnią również limity wysokości transakcji kartami płatniczymi, które klient może indywidualnie ograniczać. My monitorujemy operacje na kartach i wychytujemy wszelkie anomalie i nietypowe zachowania, które mogą być symptomem nadużyć ze strony osób trzecich. Źródłem niebezpieczeństwa może być też m.in. domowy, niechroniony komputer, tablet lub telefon, na którego zabezpieczenie Bank nie ma wpływu. Urządzenie bez aktualnego oprogramowania antywirusowego, bez zabezpieczenia dostępu czy z instalowanymi aplikacjami z niewiarygodnych źródeł naraża użytkownika na ryzyko.

W 2016 roku mBank kontynuował zapoczątkowaną w listopadzie 2015 roku pierwszą w swojej historii kampanię społeczną dotyczącą bezpieczeństwa w Internecie pod hasłem „Nie robisz tego w realu? Nie rób tego w sieci!”. Odbiorcami działań byli nie tylko klienci Banku, a wszyscy użytkownicy Internetu, dokonujący w sieci transakcji, nie tylko bankowych.

W ramach akcji Bank wyjaśniał – m.in. za pośrednictwem strony www.mBank.pl/uwazniwsieci – jakie niebezpieczeństwa czyhają na nas w sieci i jak ich unikać. Kampania pokazywała, czego nie robimy w świecie realnym, a co zdarza nam się robić w sieci. Ambasadorami akcji w Internecie zostali znani

vlogerzy: Krzysztof Gonciarz w ramach kanału „The Beeczka”, „Abstrahuje” oraz „5 sposobów na...”. Vlogerzy opowiedzieli swoim widzom o niebezpiecznych zachowaniach w sieci. Kampanię dodatkowo wspierała akcja w internetowym serwisie natemat.pl oraz aszdiennik.pl, oparta na hashtagu #mojezlehaslo, który stał się jednym z najpopularniejszych hashtagów podczas trwania akcji.

Kampania cieszyła się dużym zainteresowaniem, w kanałach telewizyjnych miała dotarcie do grupy celowej na poziomie ponad 81%, ponad 1 mln internautów (unikalni użytkownicy) odwiedziło stronę akcji, zapoznając się z zawartymi tam informacjami średnio przez 2 minuty. Spoty na YouTube obejrzano ponad 4 mln razy. W 2016 roku kampania znalazła się wśród finalistów projektu „Edukacyjne działania biznesu. Lista najbardziej znaczących inicjatyw” prowadzonego przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu.

Kampania bezpieczeństwa z tytułem Kampanii Społecznej Roku (maj 2016)

W ósmej edycji konkursu Kampania Społeczna Roku, organizowanego przez Fundację Komunikacji Społecznej, zgłoszono 85 projektów, spośród których jury wyłoniło zwycięzców w dziesięciu kategoriach głównych. W gronie jurorów konkursu znajdują się osoby posiadające wiedzę i doświadczenie w marketingu społecznym, w szczególności w realizacji kampanii społecznych i działań na rzecz dobra publicznego. Kampania mBanku, zwracająca uwagę na kwestie bezpieczeństwa w Internecie, została uznana za najlepszą w kategorii "Kampanie firm i fundacji firm".

W uzasadnieniu jurorzy podkreślili, że pierwsza w historii mBanku kampania społeczna "Nie robisz tego w realu? Nie rób tego w sieci!", posługując się analogią, w przekonujący sposób uświadamia zagrożenie wynikające z nieostrożnego zachowania w Internecie.

Broňa i Robert wrócili do szkoły, żeby podzielić się wiedzą o cyberbezpieczeństwie

Broňa Dvořáček i Robert Chrištof, menedżerowie z mBanku CZ/SK wrócili do szkoły. W ramach projektu Czeskiego Stowarzyszenia Bankowego (ČBA) „Bankowcy idą do szkół” wyruszyli do szkół średnich, gdzie wraz z uczniami poruszyli ważny temat bezpiecznego zachowania w Internecie.

Cyberbezpieczeństwo jest w Czechach w dalszym ciągu niedoceniane. Uczniowie trzecich i czwartych klas, którzy uczestniczyli w projekcie „Bankowcy idą do szkół”, spędzają w Internecie kilka godzin dziennie. Była to główna przyczyna, dla której eksperci z banków starali się zwrócić im uwagę na czyhające tam na nich niebezpieczeństwa, nauczyć ich jak rozpoznać atak hakerski i wyjaśnić, jakie środki prewencyjne stosują banki.

Okazało się, że bezpieczeństwo w Internecie jest tematem, który ewidentnie interesuje czeskich uczniów. Z ich reakcji i pytań było widać, że jest to dla nich ważne i że uświadamiają sobie możliwe ryzyka. Jednocześnie jednak większość z nich lekceważy na przykład zabezpieczenia swojego telefonu.

W latach 2014 -2015 nie odnotowaliśmy w mBanku żadnych uzasadnionych skarg na wyciek danych osobowych.

Złote zasady bezpieczeństwa

Bezpieczeństwo w bankowości elektronicznej, w tym mobilnej, zależy nie tylko od banku, ale i od Ciebie. Aby ustrzec się zagrożeń, często wystarczy uważne działanie i stosowanie zasady ograniczonego zaufania.

Oto złote zasady bezpieczeństwa.

1. Uważnie czytaj komunikaty i powiadomienia pojawiające się w trakcie logowania i wykonywania transakcji. Pamiętaj, że przestępcy potrafią podrabiać strony w Internecie, w tym strony banków. Jeśli zaskoczyło Cię coś w widoku strony mBanku lub miałeś do czynienia z nietypowym jej działaniem, skontaktuj się z nami.
2. Uważnie czytaj komunikaty SMS, w tym potwierdzenia transakcji. Podane w wiadomości czynności, numer rachunku i kwota muszą zgadzać się ze zlecanymi przez Ciebie w serwisie transakcyjnym. Zwracaj uwagę na treść SMS-a od banku nawet jeśli wykonujesz transakcje bardzo często.
3. Jeśli jakikolwiek komunikat albo element serwisu transakcyjnego lub mobilnego wzbudzi Twoje wątpliwości – przerwij czynność i natychmiast skontaktuj się z konsultantem mLinii lub ekspertem online. Jesteśmy do dyspozycji całą dobę.
4. Nie otwieraj podejrzanych maili i załączników. Uważaj na umieszczone w wiadomościach linki! Mogą one zainfekować Twoje urządzenia wirusem. Dotyczy to każdego Twojego adresu e-mail i wszystkich otrzymywanych wiadomości.
5. Nie otwieraj strony serwisu transakcyjnego banku poprzez link z e-maila lub wyszukiwarki internetowej. Przestępcy mogą podrabiać adresy. Korzystaj z przycisku logowania na stronie mBank.pl lub loguj się bezpośrednio pod adresem:

<https://online.mbank.pl/pl/Login>. Zawsze sprawdzaj, czy połączenie jest szyfrowane (czy pojawiła się kłódka przed adresem).

6. Nie instaluj na żądanie dodatkowego oprogramowania na komputer, tablet lub telefon – pamiętaj, że bank nigdy o to nie prosi (szczególnie za pośrednictwem e-maili, SMS-ów lub komunikatów w serwisie banku!). Program lub aplikacja mogą być furtką do przejęcia kontroli nad Twoim urządzeniem przez przestępców.

7. Z banku korzystaj tylko na sprawdzonych urządzeniach, unikaj logowania z cudzych komputerów, tabletów i telefonów. Stosuj zasadę ograniczonego zaufania.

8. Aplikacje na urządzenia mobilne pobieraj wyłącznie z oficjalnych sklepów : AppStore (dla systemu iOS), Google Play (dla systemu Android), Windows Phone Store lub Windows Store (dla systemów Windows). Znajdujące się tam programy przechodzą proces weryfikacji, a więc gwarantują Ci bezpieczeństwo.

9. Twoje urządzenie musi mieć aktualne i legalne oprogramowanie: system operacyjny, program antywirusowy oraz rekomendowaną przeglądarkę. Przestępcy wykorzystują luki w oprogramowaniu. Aktualizacje legalnego oprogramowania często niwelują takie „dziury”, utrudniając działanie oszustom.

10. Uważnie czytaj ostrzeżenia mBanku przed nowymi zagrożeniami. Pomoże Ci to ustrzec się od problemów. Na bieżąco piszemy o wykrywanych zagrożeniach.

11. Zadbaj o swoje bezpieczeństwo i zapoznaj się z sekcjami: bezpieczne korzystanie z banku w komputerze, bezpieczne korzystanie z banku w telefonie i na tablecie oraz bezpieczne korzystanie z kart płatniczych.

Bankowość bez granic

Mobilność

[FS13, FS14] W 2000 roku mBank, nowa wówczas marka na rynku usług bankowych, zrewolucjonizował bankowość detaliczną. Od ponad 16 lat nieprzerwanie wytyczamy nowe trendy i wyznaczamy kierunek rozwoju bankowości mobilnej i online. Jesteśmy synonimem innowacyjnych rozwiązań w bankowości. Jesteśmy liderem bankowości mobilnej, udowadniamy, że „m” to ikona mobilności.

Jednocześnie jesteśmy świadomi tego, że technologie informatyczne i mobilne zmieniają życie i otaczający nas świat. Dają one szybkość i wygodę, ale też nieograniczoną dostępność do usług bankowych. Z chwilą pojawienia się na rynku mBanku, niemalże z dnia na dzień z nowoczesnych usług bankowych mógł skorzystać każdy, niezależnie od miejsca zamieszkania. Wystarczyło, że dysponował dostępem do Internetu, który z roku na rok stawał się coraz bardziej powszechny.

Zaproponowany przez nas model biznesowy dostępu do usług bankowych stał się automatycznie odpowiedzią na zagrożenie wykluczeniem mieszkańców terenów mniej zurbanizowanych. Innowacyjność społeczna mBanku polegała na tym, że nie szukaliśmy rozwiązań cząstkowych, ale od nowa zdefiniowaliśmy model działania Banku. Usługi bankowe stały się też dostępne dla wielu osób niepełnosprawnych, dla których udanie się do oddziału banku stanowiło problem. Od lutego 2014 roku nasi klienci mogą korzystać z autorskiej i wciąż modernizowanej aplikacji mobilnej, zbudowanej całkowicie od podstaw przez zespół naszych specjalistów i dopasowanej do rzeczywistych potrzeb użytkowników.

W ostatnim roku potencjał platformy naszego banku docenili urzędnicy Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, wdrażający program „Rodzina 500 plus”. W efekcie partnerskiego porozumienia nasza platforma, stworzona do świadczenia komercyjnych usług bankowych, stała się narzędziem, dzięki któremu tysiące polskich rodzin mogły w wygodny i prosty sposób złożyć wniosek o świadczenia wychowawcze.

Porozumienie mBanku i Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej w sprawie programu „Rodzina 500 plus”

Porozumienie między Bankiem a Ministerstwem dotyczy możliwości wykorzystywania serwisu bankowości elektronicznej do składania wniosków w programie „Rodzina 500 plus”. Dzięki niemu klienci mBanku i Orange Finanse mogli złożyć wniosek o świadczenie wychowawcze wprost z serwisu bankowości elektronicznej, bez konieczności wizyty w urzędzie i składania dokumentów w formie papierowej.

Osoby posiadające rachunek w mBanku lub Orange Finanse mogły samodzielnie złożyć wniosek o wypłatę świadczenia w programie „Rodzina 500 plus” przez Internet od pierwszego dnia startu programu, czyli 1 kwietnia 2016 roku.

Formularz wniosku jest dostępny w systemie bankowości elektronicznej po zalogowaniu się do banku. Bank przekazuje wniosek klienta do systemu administracji publicznej (Emp@tia), natomiast wydanie decyzji odnośnie przyznania świadczenia należy do właściwego terytorialnie organu administracji.

Stale staramy się, aby nasze usługi były coraz bardziej dostępne. W ostatnim roku rozszerzyliśmy naszą aplikację i realizację natychmiastowych przelewów na numer telefonu odbiorcy za pośrednictwem systemu BLIK.

mBank rozwija BLIK. Natychmiastowe przelewy na numer telefonu dostępne

mBank wprowadza do swojej aplikacji mobilnej możliwość realizowania natychmiastowych przelewów na numer telefonu odbiorcy za pośrednictwem systemu BLIK.

Klienci mBanku posługujący się aplikacją mobilną i korzystający z BLIKA, będą mogli skorzystać z możliwości natychmiastowego przelewu do drugiej osoby bez konieczności podawania jej numeru rachunku nawet w sytuacji, gdy odbiorca ma rachunek w innym banku.

Przelewy natychmiastowe realizowane za pośrednictwem BLIK i systemu Express Elixir działają w bardzo prosty sposób. Nie wymagają żadnej dodatkowej autoryzacji i realizowane są natychmiast. Aby otrzymać przelew BLIKIEM, trzeba tylko zarejestrować swój nr telefonu w aplikacji. Natomiast żeby wysłać przelew, wystarczy znać numer telefonu odbiorcy. Przesłane pieniądze dotrą w kilka sekund do odbiorcy. Obecnie przelewy P2P w ramach BLIK będą dostępne między klientami mBanku, Banku Millennium, ING Banku Śląskiego oraz Banku Zachodniego WBK.

#YOLO w bankowości. mBank z nową ofertą dla młodych

mBank wprowadza stworzone od nowa produkty finansowe dla młodych, odpowiadające ich „głodom”. Debiutuje specjalne logo dla tej grupy klientów oraz nowy styl komunikacji. Bank chce dotrzeć do przedstawicieli pokolenia Z, czyli osób w wieku 13-24. Do 2020 roku mBank zamierza pozyskać pół miliona nowych klientów młodego pokolenia.

Chociaż z biznesowego punktu widzenia młody klient oznacza dla banków inwestycję, to z czasem jego aktywność i wynikająca z tego dochodowość, rosną – nawet dwukrotnie.

Bez względu na grupę wiekową, młodych łączy jedno: nie mają pieniędzy. Niewiele jeszcze dostają od rodziców lub zarabiają, a ich potrzeby konsumpcyjne są ogromne. Dlatego idealny jest dla nich mSaver, który pozwala odkładać niewielkie kwoty podczas codziennych zakupów i mieć środki na pasje i rozrywki. Przygotowaliśmy też dla nich mOkazje czyli zniżki na zakupy połączone z unikatową kartą, której wygląd mogą sami wybrać z galerii ponad 30 gotowych wzorów lub zaprojektować po swojemu.

Dostępność placówek dla osób niepełnosprawnych

[FS13, FS14] Koniec roku 2015 i rok 2016 były w naszym Banku przełomowe, jeśli chodzi o zmiany na rzecz osób niepełnosprawnych. Klient w zależności od rodzaju niepełnosprawności może wybrać najwygodniejszą dla siebie formę kontaktu i zrealizować dyspozycję za pośrednictwem: serwisu transakcyjnego, mLinii dostępnej 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu (automatycznego serwisu lub konsultanta), placówki banku lub eksperta online. Co ważne, kontaktując się z nami może wybrać rozmowę audio, rozmowę wideo, czat lub obsługę w języku migowym.

Od początku sierpnia 2016 roku mBank umożliwił obsługę klientów niesłyszących, którzy mogą poprzez serwis internetowy nawiązać połączenie wideo z ekspertem banku znającym polski język migowy lub skorzystać z tłumaczenia rozmowy w dowolnej placówce banku. To najbardziej kompleksowe rozwiązanie na rynku finansowym. Zatrudniliśmy konsultantów znających język migowy i od lat funkcjonujących w środowisku osób niesłyszących. Przeszkoliliśmy również pracowników oddziałów, przygotowując ich odpowiednio do pomocy osobie z niepełnosprawnością. Komunikacja odbywa się z wykorzystaniem dostępnego online tłumacza z Polskiego Związku Głuchych. Nieco wcześniej stworzyliśmy specjalną stronę (<https://www.mbank.pl/pomoc/dostep-zdalny/osoby-niepelnosprawne/>), na której osoby niepełnosprawne znajdą wyczerpujące informacje na temat tego, jak najwygodniej skontaktować się z mBankiem. Nasz Bank uczestniczył również aktywnie w pracach realizowanych przez zespół ds. obsługi osób z niepełnosprawnościami działającego przy Związku Banków Polskich, wspólnie tworząc wytyczne „Dobrych Praktyk”.

Nasi pracownicy uczestniczyli w szkoleniach uwrażliwiających na potrzeby osób niepełnosprawnych. Przeszkolonych zostało 100% pracowników oddziałów, a także wszyscy pracownicy contact center, centrum usług finansowych (CUF) oraz mFinanse. 92 pracowników uczestniczyło w warsztatach organizowanych z Fundacją Integracja, na których mieli bezpośredni kontakt z osobą niewidomą i psem przewodnikiem. Ćwiczenia i wykłady zwróciły uwagę na bariery, z jakimi osoby niepełnosprawne spotykają się na co dzień.

Nasi klienci mogą liczyć również na inne udogodnienia, m.in. osoba, która nie może złożyć podpisu, może w obecności pracownika mBanku złożyć odcisk palca na pisemnej dyspozycji, umowie lub wniosku

w miejscu przeznaczonym na podpis. Wówczas pracownik mBanku – na życzenie klienta – obok odcisku palca dokona wpisu imienia i nazwiska klienta wraz ze swoim podpisem i imienną pieczęcią. Możliwa jest też wysyłka dokumentów pocztą, bez konieczności udania się do oddziału, lecz wówczas wymagane jest poświadczenie notariusza. Oczywiście, każdy klient może udzielić pełnomocnictwa.

Znaczna część naszych placówek, tj. w przybliżeniu 72%, jest dostosowana do potrzeb osób poruszających się na wózku inwalidzkim. W przypadku spółki mFinanse istnieje też możliwość spotkania się z przedstawicielem spółki poza oddziałem, czyli np. w domu klienta lub innym uzgodnionym miejscu. Aktualną listę oddziałów dostosowanych do potrzeb osób na wózkach można znaleźć na stronie internetowej banku. Typowe meble kasowe w oddziałach są dostosowane do obsługi klientów na stojąco, co niestety stanowi utrudnienie dla osób na wózkach. Jednak w przypadku niepełnosprawnego klienta na wózku, obsługa kasowa jest realizowana poza kasą, przy stoliku, którego wysokość umożliwia klientowi komfortowy kontakt z naszym pracownikiem.

Na stronie internetowej Banku dostępna jest również lista bankomatów (wraz z adresami), które dostosowane są do potrzeb osób niewidomych, tj. poprzez gniazdo słuchawkowe i komunikaty głosowe umożliwiają wypłacanie pieniędzy w bankomacie.

Warto też przypomnieć, że od listopada 2015 roku z nowego systemu transakcyjnego mBanku mogą korzystać osoby niedowidzące i niewidome. Nowe strony zostały bowiem przystosowane do potrzeb tej grupy klientów i zaprojektowane według wytycznych zawartych w WCAG (z ang. Web Content Accessibility Guidelines, tzn. Wytyczne w sprawie Dostępności Zawartości Stron Internetowych). Serwis transakcyjny umożliwia korzystanie z niego za pomocą specjalnego oprogramowania. Za pomocą syntetycznego głosu lub alfabetu Braille'a informuje użytkownika o wszystkim, co znajduje się na ekranie. Polecane oprogramowanie w przypadku korzystania z serwisu transakcyjnego to NVDA (NonVisual Desktop Access).

Jedna Sieć

mBank przebudowuje swoją sieć placówek. W ramach projektu staramy się lokalizować nasze oddziały tam, gdzie najczęściej bywają klienci, czyli np. w galeriach i centrach handlowych. Od 2012 roku realizujemy projekt Jednej Sieci, zakładający likwidację podziału na placówki detaliczne i korporacyjne. W ich miejsce pojawiają się centra doradcze pełniące funkcję ośrodka kompetencji doradczych, natomiast w galeriach handlowych powstają tzw. „lekkie” oddziały. W każdym mieście, w którym znajduje się obecnie nasz oddział, będzie można znaleźć centrum doradcze. Są one z reguły lokalizowane w nowoczesnych budynkach, które są przyjazne dla osób niepełnosprawnych.

Nasze nowo otwarte placówki wyróżniają się nowoczesnymi rozwiązaniami technologicznymi – posiadają interaktywną witrynę reagującą na ruch, innowacyjne ekrany dotykowe, prezentujące w sposób intuicyjny ofertę oraz interesujące aplikacje w strefie dla dzieci.

Sieć własną mBanku uzupełnia około 100 placówek spółki mFinanse, specjalizującej się w sprzedaży rachunków bankowych, kredytów, ubezpieczeń oraz produktów inwestycyjnych i oszczędnościowych. Placówki te znajdują się m.in. w galeriach handlowych i działają pod marką mBanku. Dodatkowo spółka ta dysponuje blisko 50 jednostkami back-office, które także odwiedzane są przez klientów oraz których pracownicy spotykają się z klientami również poza placówkami mFinanse.

Zgodność z regulacjami

[G4-SO7, G4-SO8, G4-PR2, G4-PR4, G4-PR9] 29 lipca 2016 roku Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów („UOKiK”) wyraził tzw. istotny pogląd w sprawie powództwa grupowego toczącego się przeciwko mBankowi przed Sądem Apelacyjnym w Łodzi z inicjatywy grupy kredytobiorców posiadających kredyty hipoteczne denominowane we frankach szwajcarskich (sygnatura I ACa 1058/15). Sprawa dotyczy umów kredytowych o zmiennym oprocentowaniu. Stanowisko Prezesa UOKiK zostało przekazane Sądowi Apelacyjnemu.

Sąd Najwyższy, rozpatrując kasację mBanku po rozstrzygnięciach sądów pierwszej i drugiej instancji w tej samej sprawie, uznał, że podstawy ustalenia zmiennego oprocentowania (wskazane w tych umowach) są zgodne z prawem, a zatem są wiążące zarówno dla kredytobiorców, jak i mBanku. Stwierdził jedynie, że część stosowanej klauzuli jest dotknięta abuzywnością. Wyklucza to uznanie umów kredytowych za nieważne.

Pomimo tego Prezes UOKiK wyraził pogląd, który w istocie ignoruje rozstrzygnięcie wydane w tym zakresie przez Sąd Najwyższy.

Zwracamy uwagę, że pogląd przedstawiony przez Sąd Najwyższy nie jest odosobniony. Zbliżone rozstrzygnięcia zostały bowiem wydane przez sądy niższych instancji w innych, podobnych postępowaniach.

Z kolei na początku września 2016 roku Sąd Najwyższy oddalił skargę kasacyjną mBanku od wyroku Sądu Apelacyjnego w Szczecinie w sprawie o pozbawienie wykonalności tytułu wykonawczego (bankowego tytułu egzekucyjnego z klauzulą wykonalności) w jednej ze spraw indywidualnych. W tym przypadku przedmiotem rozważania Sądu Najwyższego nie była kwestia waloryzacji spornego kredytu. Co więcej, sąd podkreślił, że udzielony przez bank kredyt powinien zostać spłacony.

W 2016 roku nie zapadły jakiekolwiek decyzje Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK), które skutkowałyby nałożeniem kar na nasz bank lub na którąkolwiek ze spółek objętych tym raportem.

Więcej na temat regulacji w rozdziale 2.2. Otoczenie regulacyjne.

Działania edukacyjne

[SO DMA, G4-SO1, FS16] Fundacja mBanku (mFundacja) jest wyrazem społecznego zaangażowania mBanku. Powstała w 1994 roku jako Fundacja BRE Banku i jedna z pierwszych fundacji korporacyjnych w środowisku bankowym.

Jej misją jest wspieranie programów służących podnoszeniu poziomu edukacji i jakości życia społeczeństwa, poprzez działania spójne z wizerunkiem i polityką mBanku. Zgodnie ze strategią „m jak matematyka”, przyjętą w listopadzie 2013, fundacja koncentruje się na programach wspierających edukację matematyczną. Strategia realizowana w latach 2014-2016 będzie kontynuowana również w latach 2017-2020.

Strategia „m jak matematyka” jest odpowiedzią na jeden z kluczowych problemów społecznych, jakim jest rosnąca luka w edukacji przedmiotów ścisłych. Braki podstawowej wiedzy i umiejętności związanych z elementarną matematyką ograniczają rozwój kompetencji potrzebnych do podejmowania świadomych decyzji finansowych i równocześnie stanowią przeszkodę, która będzie np. ograniczać liczbę osób z wykształceniem ścisłym, w tym technicznym. To z kolei może odbijać się negatywnie na podaży kadry inżynierskiej i rozwoju działających w Polsce przedsiębiorstw. Patrząc kompleksowo, wychodząc poza wąskie pole bankowości, postanowiliśmy skupić się na edukacji matematycznej.

Krok w przyszłość: nawet 20 tys. zł za najlepszą pracę z matematyki od mFundacji

W 2016 roku zainaugurowaliśmy pierwszą edycję dorocznego konkursu „Krok w przyszłość” na najlepszą pracę studencką z matematyki. Zwycięzca zostanie uhonorowany statuetką STEFCIO i otrzyma 20 tys. zł nagrody.

Co roku będziemy przyznawać najlepszym studentom i absolwentom kierunków matematycznych nagrody za przedstawione i obronione prace magisterskie lub licencjackie, lub opublikowane w międzynarodowych czasopismach naukowych samodzielne prace z dziedziny matematyki.

Jednorazowa pula nagród fundowanych przez mFundację wynosi 40 tys. zł. Jury pod przewodnictwem prof. Pawła Strzeleckiego, dziekana Wydziału Matematyki, Informatyki i Mechaniki Uniwersytetu Warszawskiego, przyznaje nagrodę główną w wysokości 20 tys. zł oraz dwa wyróżnienia w wysokości 10 tys. zł.

Najlepsza praca z matematyki powinna promować nowatorskie, oryginalne rozwiązania lub wskazywać nowe kierunki bądź metody badawcze. Autor pracy poza nagrodą finansową zostanie uhonorowany statuetką STEFCIO. Statuetka nawiązuje do osiągnięć wybitnego polskiego matematyka Stefana Banacha. Nagroda co roku będzie przyznawana 30 marca, w rocznicę jego urodzin.

Nowy program grantowy „Wakacje z matematyką” dla dzieci z Łodzi.

W 2016 roku mFundacja ogłosiła po raz pierwszy konkurs grantowy „Wakacje z matematyką” dla lokalnych organizacji pozarządowych, bibliotek i grup nieformalnych pod honorowym patronatem Prezydenta Miasta Łodzi. Można było w nim uzyskać nawet 5 tys. zł na realizację wakacyjnych aktywności dla dzieci z Łodzi, promujących matematykę. W pilotażowej edycji programu granty otrzymało 7 beneficjentów. W ponad 200 godzinach zajęć wzięło udział 661 dzieci i młodzieży.

Beneficjentami działań fundacji są w szczególności dzieci, młodzież, nauczyciele i rodzice. O dofinansowanie w programach fundacji mogą ubiegać się szkoły podstawowe, gimnazja i szkoły średnie, organizacje

pozarządowe, uniwersytety i biblioteki publiczne. Wszystkie wsparte przez fundację projekty służą podnoszeniu poziomu i efektywności edukacji matematycznej w Polsce.

Na edukację matematyczną w 2016 roku mFundacja przekazała łącznie 2,9 mln zł.

Strategia „m jak matematyka” w 2016 roku była realizowana poprzez trzy flagowe działania: dotacje, program grantowy „mPotęga” i program stypendialny „Mistrzowie matematyki”. Poprzez dotacje mFundacja udziela jednorazowego wsparcia finansowego na projekty rozwojowe z zakresu edukacji matematycznej. Nabór wniosków o dotacje trwa cały rok, a ich rozpatrywanie odbywa się raz w miesiącu. W 2016 roku mFundacja wsparła dotacjami 75 projektów matematycznych, obejmujących blisko 70 tys. uczniów, nauczycieli i rodziców. Łącznie, w pierwszych trzech latach realizacji strategii z działań wspartych naszymi dotacjami skorzystało blisko 190 tys. beneficjentów.

Dotacje mFundacji pozwoliły zrealizować projekty o zasięgu lokalnym i ogólnopolskim. W 2016 roku z dotacji skorzystało 26 szkół, 27 organizacji pozarządowych, 3 uczelnie wyższe i 6 przedszkoli.

Drugim kluczowym działaniem mFundacji jest program grantowy „mPotęga”, realizowany w partnerstwie z Fundacją Dobra Sieć. Ma on na celu kształcenie umiejętności matematycznych u młodego pokolenia poprzez inspirowanie nauczycieli, rodziców, pasjonatów matematyki do poszukiwania kreatywnych, atrakcyjnych sposobów poznawania przez dzieci i młodzież świata liczb. O granty w wysokości do 5 oraz do 8 tys. zł co roku mogą ubiegać się szkoły podstawowe i ponadpodstawowe, organizacje społeczne, uczelnie wyższe, biblioteki i grupy nieformalne (np. koła naukowe, rada rodziców) reprezentowane przez organizację partnerską.

W 2016 roku mPotęga stała się programem ogólnopolskim. Aż 210 z 880 nadesłanych wniosków uzyskało dofinansowanie. Łączna kwota przyznanych grantów była ponad trzykrotnie wyższa niż w roku poprzednim i sięgnęła 1,2 mln zł. Z projektów realizowanych w III edycji mPotęgi skorzystało ponad 55 tys. beneficjentów. Więcej informacji o programie znajduje się na stronie www.mPotega.pl.

Złoto dla mPotęgi

W 2016 roku w rankingu Złoty Bankier po raz pierwszy przyznano nagrody w kategorii *Bank wrażliwy społecznie*. Tytuł ten i złota statuetka trafiły do mBanku, za realizowany przez mFundację program grantowy mPotęga.

Branżowy konkurs Złoty Bankier, organizowany przez Bankier.pl i Puls Biznesu, odbył się już po raz siódmy. Jedną z kilku nowych kategorii, w której w tym roku mogły zмагаć się instytucje finansowe, był *Bank wrażliwy społecznie*. O wynikach zdecydowali tu internauci. Najwięcej ich wskazań trafiło do Fundacji mBanku za program grantowy mPotęga. Kategoria ta była też jedną z najpopularniejszych w plebiscycie - internauci chętniej głosowali na działania CSR, niż na najlepszy spot reklamowy.

Program grantowy mPotęga jest jednym z kluczowych działań Fundacji mBanku prowadzonych w ramach strategii CSR pod hasłem „m jak matematyka”. U jego podstaw leży potrzeba edukacji matematycznej młodego pokolenia - uczniów szkół podstawowych i ponadgimnazjalnych. Dotychczasowe dwie edycje programu pozwoliły na realizację 96 projektów matematycznych, w których wzięło udział ponad 16 tys. uczniów i rodziców.

Fundacja prowadzi także program „Mistrzowie Matematyki”, skierowany do organizacji pozarządowych, które w swojej działalności statutowej mają programy stypendialne. Organizacje mogą ubiegać się o dofinansowanie stypendiów na rzecz uczniów oraz studentów wybitnie utalentowanych w dziedzinie matematyki. W 2016 roku mFundacja przyznała 333 tys. zł dwunastu organizacjom pozarządowym na stypendia dla 156 talentów matematycznych. Łącznie z pierwszą i drugą edycją programu fundacja przyznała już 400 stypendiów dla ponadprzeciętnie uzdolnionych, młodych matematyków.

Więcej informacji o działaniach fundacji, w tym sprawozdanie merytoryczne i finansowe za 2016 rok znajduje się na stronie www.mFundacja.pl.

7.2. Cel 2: Chcemy być odpowiedzialnym kredytodawcą

| miernik (KPI) | Cel 2016 | Realizacja 2016 |
|---|----------|-----------------|
| Liczba znaczących konfliktów społecznych lub środowiskowych, których pośrednim uczestnikiem jest mBank, jako instytucja finansowa | 0 | ✓ 0 |

Kredyt ma się rozumieć™

Chcemy, aby decyzje klientów, zwłaszcza odnoszące się do takich produktów, jak kredyty gotówkowe, były decyzjami świadomymi. Już pod koniec 2015 roku klienci mogli zobaczyć pierwsze efekty projektu „Odpowiedzialne kredytowanie”, na który składa się kilka kluczowych zmian.

Konstruktywna komunikacja procesu kredytowego

Pierwsza jest związana z komunikowaniem odmów. Dotychczas klient otrzymywał lakoniczną informację o odmowie przyznania kredytu. Od początku grudnia 2015 roku klient otrzymujący odmowę jest w sposób otwarty i precyzyjny informowany o przyczynach takiej decyzji. Informujemy klienta także o tym, co ewentualnie może zrobić oraz z kim się skontaktować. Czasem bowiem wystarczy zrezygnować z nieużywanej karty kredytowej lub wyjaśnić zaszłości, które obciążają klienta w raportach Biura Informacji Kredytowej, aby przy kolejnej ocenie zdolności kredytowej otrzymać odpowiedź pozytywną. Zmieniliśmy też szatę graficzną odmów na bardziej przyjazną i czytelną.

Również w grudniu 2015 roku doradcy uzyskali możliwość informowania klientów o przyczynach decyzji odmownych.

W całym procesie kredytowym stawiamy na czytelny i przyjazny przekaz. Informujemy klientów o kolejnych etapach, umożliwiamy ich śledzenie, aby w każdej chwili klient miał wgląd w to, co dzieje się z jego wnioskiem kredytowym. Czas rozpatrzenia wniosku kredytowego nie przekracza z reguły kilkunastu minut.

ABC Kredytu

Kolejnym obszarem było uruchomienie na stronie internetowej mBanku podstrony ABC Kredytu (<https://www.mbank.pl/indywidualny/kredyty/abc-kredytu/>). Jeszcze w grudniu uruchomiony został kalkulator kosztów, a do końca I kwartału 2016 roku już cała strona poświęcona odpowiedzialnemu kredytowaniu wraz z kalkulatorem zdolności kredytowej, który jest zdecydowanie najczęściej wykorzystywany przez klientów. W czerwcu 2016 roku komunikacja została uzupełniona o ulotki na temat kredytowania i oceny zdolności kredytowej.

Przyjęcie przez Grupę mBanku „Dobrych praktyk w zakresie standardów reklamowania kredytu konsumenckiego” (lipiec 2016 roku)

Rekomendacje wypracowane zostały w ramach współpracy Związku Banków Polskich, Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych i Związku Firm Pożyczkowych. Dotyczą one konstruowania przekazów reklamowych przez podmioty rynku finansowego. Mają na celu ujednolicenie zakresu informacji w przekazach reklamowych, co umożliwi potencjalnym klientom porównywanie ofert. Rekomendacje skupiają się na trzech aspektach: sposobie prezentacji treści pouczenia prawnego, z ogólnych wytycznych dla tworzenia materiałów reklamowych oraz określeniu, jak powinna wyglądać reklama produktu kredytowego w zależności od nośnika, by była zrozumiała i przejrzysta dla odbiorców komunikatu.

Odmowa finansowania nieodpowiedzialnej działalności biznesowej

[d. FS1, d. FS2, d. FS3] W 2015 roku mBank formalnie poparł 10 Zasad UN Global Compact, stając się sygnatariuszem inicjatywy. Nasze poparcie dla tej inicjatywy było świadomą decyzją, w konsekwencji której zdecydowaliśmy się ograniczyć relacje z przedsiębiorstwami łamiącymi zasady UN Global Compact. Poza standardowymi dla sektora bankowego mechanizmami oceny ryzyka biznesowego, które zawiera ocenę ryzyka reputacyjnego, przyjęliśmy formalnie „Politykę obsługi i finansowania podmiotów prowadzących działalność w obszarach szczególnie wrażliwych pod względem ryzyka reputacji mBanku”. Zakłada ona ograniczenie świadczenia usług przedsiębiorstwom, które prowadzą działalność:

- w oparciu o wykorzystanie pracy dzieci, pracy przymusowej, pracy niewolniczej, związanej z przymusowymi przesiedleniami ludności lub w inny sposób w sposób rażąco naruszając prawa człowieka;
- ukierunkowaną na gospodarczą eksploatację terenów cennych przyrodniczo, objętych ochroną (włączając w to Arktykę) oraz w inny sposób naruszającą w sposób rażący przepisy ochrony środowiska;
- zagrażającą światowemu dziedzictwu kultury.

Ograniczenia stosowane są w procesie kredytowym oraz przy otwarciu rachunków. Dotyczą nowych klientów oraz nowego finansowania obecnych klientów, w tym także odnowień finansowania, począwszy od 1 stycznia 2016 roku.

Inne nasze procedury pośrednio uwzględniają wpływ działalności klienta na otoczenie społeczne i przyrodnicze. W przypadku finansowania inwestycji (np. przemysłowych), przede wszystkim staramy się eliminować ryzyko prawne (sprawdzamy, czy dana inwestycja posiada prawomocne decyzje i zgody wydane przez stosowne organa administracji). Ograniczamy ryzyka zaangażowania środków klientów Banku w projekty realizowane niezgodnie z prawem (np. bez przeprowadzenia koniecznych konsultacji społecznych, czy niekompensujące przewidywanych strat środowiskowych). W przypadku dużych projektów inwestycyjnych, kredytowanych przez konsorcja banków, zatrudniamy lub żądamy zatrudnienia doradcy technicznego, który zabezpiecza proces inwestycyjny i monitoruje na bieżąco jego przebieg. Daje to szansę szybkiego wychwycenia ewentualnych nieprawidłowości, w tym społecznych lub środowiskowych. Jeszcze na etapie sporządzania raportu kredytowego, w ramach oceny otoczenia rynkowego, nasz przedstawiciel może wskazać na ryzyka społeczne i środowiskowe. Oceniający ryzyko analityk może w uzasadnionych przypadkach podnieść szczebel decyzyjny, a sprawa poprzez Komitet kredytowy, może dotrzeć do poziomu zarządu banku.

7.3. Cel 3: Chcemy tworzyć wyjątkowy zespół, kompetencje i umiejętności. Dzielić się tym co w nas najlepsze z innymi. Chcemy być unikalni

| miernik (KPI) | Cel 2016 | Realizacja 2016 |
|--|-----------------------------|---|
| Wyniki badania Zaangażowania Pracowników (ocena satysfakcji ze środowiska pracy) | >100% z poprzedniego okresu | *Odnutowano niewielki spadek (o 4 p.p.). Jednocześnie wskaźnik satysfakcji pracowników wzrósł w tym czasie o 7 p.p. |

Organizacja i jej kultura

[LA DMA] Najważniejszymi aktami wewnętrznymi regulującymi kwestie zatrudniania i zarządzania pracownikami są „Regulamin pracy mBanku”, „Regulamin wynagradzania pracowników mBanku” oraz „Regulamin premiowania pracowników mBanku”. Uzupełniają je procedury związane z selekcją i rekrutacją, działaniami rozwojowymi, czy procesem oceny pracowników. Poszczególne polityki i procedury przyjmowane są przez mBank, a następnie przez spółki zależne. W praktyce, o ile specyfika prowadzonej działalności nie wymusza odstępstw, rozwiązania te są takie same w całej Grupie mBanku.

System motywacyjny w Grupie mBanku

System motywacyjny mBanku obejmuje zarówno politykę wynagradzania, jak i elementy niematerialne (np. możliwości rozwoju zawodowego). System ten odgrywa kluczową rolę w kształtowaniu kultury korporacyjnej i buduje przewagę konkurencyjną poprzez pozyskiwanie i utrzymywanie kompetentnych pracowników.

Polityka wynagradzania w Banku obejmuje zarówno wynagrodzenie zasadnicze (stałe), jak i część zmienną, uzależnioną od celów osiągniętych przez całą organizację i poszczególnych pracowników.

W 2016 roku w Grupie mBanku realizowane były programy motywacyjne zarówno dla Członków Zarządu Banku, jak i kluczowej kadry Grupy mBanku.

Program motywacyjny dla Członków Zarządu

W dniu 14 marca 2008 roku Zwyczajne Walne Zgromadzenie mBanku, podejmując stosowną uchwałę, wyraziło zgodę na przeprowadzenie przez mBank programu motywacyjnego dla Członków Zarządu Banku.

W ramach programu Członkowie Zarządu Banku mają prawo do objęcia obligacji z prawem pierwszeństwa do objęcia akcji mBanku oraz, jak pierwotnie planowano, objęcia akcji jednostki dominującej najwyższego szczebla, Commerzbanku AG. W roku 2010 program został zmieniony w części dotyczącej akcji Commerzbanku w ten sposób, że Członkowie Zarządu mają możliwość uzyskania prawa do otrzymania ekwiwalentu pieniężnego odpowiadającego wartości akcji Commerzbanku obliczonej na podstawie średniej ceny giełdowej akcji w dniu, w którym powstało prawo do otrzymania ekwiwalentu.

Wszystkie uprawnienia w ramach płatności rozliczanych w ekwiwalencie pieniężnym opartym na akcjach Commerzbanku oraz wszystkie uprawnienia w ramach płatności rozliczanych w akcjach mBanku w ramach tego programu zostały już przyznane i rozliczone. Ostatnie rozliczenia z tytułu tego programu zostały zrealizowane w 2016 roku.

W dniu 7 grudnia 2012 roku Rada Nadzorcza podjęła decyzję o zastąpieniu programu motywacyjnego podpisanego w 2008 roku nowym programem motywacyjnym. W ramach nowego programu Członkowie Zarządu Banku mają prawo do premii, w tym do „premii bezgotówkowej” wypłacanej w akcjach Banku, w tym w akcjach fantomowych (tzn. wirtualnych).

Premia bezgotówkowa, w ramach której Członkowie Zarządu mają prawo do objęcia obligacji z prawem pierwszeństwa do objęcia akcji została przyznana w ramach programu za lata 2012-2013. Prawo do nabycia obligacji będzie realizowane w trzech równych rocznych odroczonej transzach, po upływie odpowiednio: 12, 24 i 36 miesięcy od dnia nabycia przez Członka Zarządu uprawnień do premii bezgotówkowej. Warunki otrzymania oraz wysokość odroczonej i jeszcze niewypłaconej transzy w ramach przyznanej premii bezgotówkowej uzależnione są od oceny sytuacji finansowej Banku przez Komisję ds. Wynagrodzeń oraz oceny pracy Członka Zarządu w dłuższym horyzoncie czasowym niż okres jednego roku obrotowego.

Obligacje będą mogły być nabywane przez osoby uprawnione w latach 2014-2021.

W dniu 31 marca 2014 roku Rada Nadzorcza zgodnie z rekomendacją Komisji ds. Wynagrodzeń uchwaliła Regulamin Programu Motywacyjnego w spółce mBank S.A., który zastąpił postanowienia Regulaminu Programu Motywacyjnego w Spółce mBank S.A. z 7 grudnia 2012 roku.

W ramach tego programu Członkowie Zarządu Banku mają prawo do premii, w tym do premii bezgotówkowej wypłacanej w akcjach Banku, w tym akcjach fantomowych.

Za podstawę nabycia prawa do premii oraz wyliczenia jej wysokości za dany rok obrotowy przyjmuje się:

- wartość netto współczynnika zwrotu z kapitału (ROE netto) Grupy mBanku oraz
- miesięczne wynagrodzenie Członka Zarządu należne mu na dzień 31 grudnia roku obrotowego, za który premia jest przyznawana.

Równowartość 50% wysokości wyliczonej na podstawie wskaźnika ROE kwoty bazowej stanowi tzw. pierwszą część premii bazowej. W ramach pozostałej 50%-wej kwoty bazowej Komisja ds. Wynagrodzeń Rady Nadzorczej jeżeli uzna, że Członek Zarządu wykonał ustalony roczny / wieloletni cel biznesowo-rozwojowy, może przyznać drugą część premii. Decyzja o przyznaniu drugiej części premii leży w wyłącznej gestii Komisji ds. Wynagrodzeń Rady Nadzorczej, która według własnej oceny i decyzji potwierdza osiągnięcie MbO, biorąc pod uwagę sytuację na rynkach finansowych w ostatnim / poprzednich okresach finansowych.

Suma pierwszej i drugiej części premii bazowej stanowi premię bazową dla Członka Zarządu za dany rok obrotowy. 40% kwoty premii bazowej stanowi premię nieodroczoną i zostaje wypłacone w roku ustalenia premii bazowej w następujący sposób: 50% w formie wypłaty gotówkowej i 50% w akcjach Banku lub obligacjach z prawem pierwszeństwa do objęcia akcji lub akcjach fantomowych.

60% kwoty premii bazowej stanowi premię odroczoną i zostaje wypłacone w trzech równych transzach w kolejnych trzech latach następujących po roku ustalenia wysokości premii bazowej w następujący sposób: 50% z każdej z odroczonej transz w formie wypłaty gotówkowej i 50% z każdej z odroczonej transz w formie wypłaty bezgotówkowej w akcjach Banku lub obligacjach z prawem pierwszeństwa do objęcia akcji lub akcjach fantomowych.

Rada Nadzorcza na podstawie Rekomendacji Komisji ds. Wynagrodzeń Rady Nadzorczej może podjąć decyzję o wstrzymaniu w całości bądź zmniejszeniu kwoty odroczonej transzy z uwagi na późniejszą ocenę pracy Członka Zarządu w dłuższym horyzoncie czasowym niż 1 rok finansowy / obrotowy, tj. za okres co najmniej 3 lat, który bierze pod uwagę cykl biznesowy Banku, jak również ryzyko związane z prowadzeniem działalności przez Bank, ale tylko gdy działania bądź zaniechania Członka Zarządu miały bezpośredni i negatywny wpływ na wynik finansowy i pozycję rynkową Banku w okresie oceny oraz w przypadku gdy co najmniej jeden z elementów zawartych w karcie wyników nie zostanie spełniony.

Komisja ds. Wynagrodzeń Rady Nadzorczej może podjąć decyzję o wstrzymaniu w całości bądź zmniejszeniu kwoty premii nieodroczonej i odroczonej za dany rok finansowy / obrotowy, w tym również w zakresie odroczonej transzy jeszcze niewypłaconych, w sytuacji, o której mowa w art. 142 ust. 1 ustawy Prawo Bankowe. Wstrzymanie w całości bądź zmniejszenie premii nieodroczonej i odroczonej, jak również jakiegokolwiek odroczonej transzy przez Komisję ds. Wynagrodzeń Rady Nadzorczej dotyczyć może również premii odroczonej i nieodroczonej, w tym odroczonej transzy niewypłaconej Członkowi Zarządu po wygaśnięciu bądź rozwiązaniu umowy.

Program dla kluczowej kadry kierowniczej Grupy mBanku z 2008 roku

W dniu 27 października 2008 roku Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Banku przyjęło program motywacyjny dla kluczowej kadry Grupy mBanku, czyli skierowany do Dyrektorów Banku oraz przedstawicieli kluczowej kadry.

W roku 2010 Zarząd Banku podjął decyzję o rozpoczęciu realizacji programu zatwierdzając listę osób uczestniczących w programie w odniesieniu do Transzy III. W ramach III Transzy przyznano 13 000 opcji. W roku 2011 w ramach IV i V Transzy programu przyznano odpowiednio 20 000 opcji i 19 990 opcji. Realizacja uprawnień rozpoczęła się w 2012 roku dla III Transzy, w 2013 roku dla IV Transzy i w 2014 roku dla transzy V. W 2011 roku podjęto decyzję o zawieszeniu programu i nieuruchamianiu pozostałych transz. Wszystkie obligacje przyznane w ramach tego programu zostały już nabyte przez osoby uprawnione.

W dniu 11 kwietnia 2013 roku Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Banku podjęło uchwałę zmieniającą regulamin programu pracowniczego, który zastąpił pracowniczy program motywacyjny dla kluczowej kadry Grupy mBanku z 2008 roku.

Celem programu jest zapewnienie wzrostu wartości akcji Spółki poprzez związanie interesu kluczowej kadry Grupy mBanku z interesem Spółki i jej akcjonariuszy oraz wdrożenie w Grupie mBanku polityki zmiennych składników wynagrodzeń osób zajmujących stanowiska kierownicze w Grupie mBanku zgodnie z uchwałą Komisji Nadzoru Finansowego.

W okresie obowiązywania programu zostały przyznane prawa do nabycia obligacji w ramach VI transzy, które będą mogły być realizowane odpowiednio po upływie 12, 24 i 36 miesięcy od dnia przyznania tego prawa, stosownie do przyjętych w Grupie mBanku regulacji wewnętrznych określających zasady zmiennego wynagradzania pracowników mających istotny wpływ na profil ryzyka w Grupie mBanku. Obligacje będą mogły być nabywane przez osoby uprawnione w czasie trwania programu, jednakże nie później niż do dnia 31 grudnia 2022 roku.

W dniu 31 marca 2014 Rada Nadzorcza mBanku podjęła na podstawie rekomendacji Komisji ds. Wynagrodzeń uchwałę zmieniającą regulamin programu pracowniczego, który zastąpił pracowniczy program motywacyjny dla kluczowej kadry Grupy mBanku z 2013 roku, przy czym względem osób, które nabyły obligacje lub którym zostały przyznane prawa do nabycia obligacji w transzach III, IV, V i VI program będzie przeprowadzany na dotychczasowych zasadach.

Począwszy od VII Transzy przyznane osobie uprawnionej prawo do nabycia obligacji zostanie podzielone na cztery części, które będą mogły być realizowane odpowiednio: I część - obligacje nieodroczone, stanowiąca 50% z 60% kwoty premii uznaniowej przyznanej za dany rok obrotowy w roku ustalenia tego prawa, a następnie kolejne trzy równe części - obligacje odroczone, stanowiące 50% z 40% kwoty premii uznaniowej przyznanej za dany rok obrotowy po upływie 12, 24 i 36 miesięcy od dnia przyznania tego prawa, stosownie do przyjętych w Grupie mBanku regulacji wewnętrznych określających zasady zmiennego wynagradzania pracowników mających istotny wpływ na profil ryzyka podmiotów w Grupie mBanku S.A.

Zarząd Banku / Rada Nadzorcza Spółki, może podjąć decyzję o wstrzymaniu realizacji Programu w całości bądź zmniejszeniu liczby obligacji nieodroczonej lub odroczonej w danej transzy dla osoby uprawnionej w przypadku wystąpienia sytuacji, o których mowa w art. 142 ust. 1 ustawy Prawo Bankowe, to jest powstania straty bilansowej bądź groźby jej nastąpienia, powstania niebezpieczeństwa niewypłacalności lub utraty płynności, spełnienia przesłanek określonych w umowach z uczestnikami programu, będących podstawą świadczenia pracy lub innych usług na rzecz Banku oraz podmiotów zależnych.

Szczegółowe informacje na temat programów motywacyjnych przedstawione są w nocie 44 Skonsolidowanego Sprawozdania Finansowego Grupy mBanku S.A. za rok 2016, według Międzynarodowych Standardów Sprawozdawczości Finansowej.

System Zarządzania przez Cele (MbO)

Od 2011 roku w mBanku funkcjonuje System Zarządzania przez Cele (MbO). Od kilku lat system MbO obejmuje nie tylko pracowników Banku, ale również wszystkich pracowników kluczowych spółek, przez co zapewnia efektywną współpracę i komunikację w ramach całej Grupy mBanku.

Pod koniec 2016 rozpoczął się proces ustalania i kaskadowania celów MbO na 2017 rok zarówno w mBanku, jak i w wybranych spółkach Grupy, gdzie położyliśmy bardzo silny nacisk na cele solidarnościowe, integrujące i będące motorem współpracy nie tylko w ramach mBanku, ale całej Grupy. Jest to proces długoterminowy, który w efekcie zapewni trwałą przewagę konkurencyjną i jest narzędziem, które na bieżąco wspiera jej długoterminową strategię.

System MbO wspiera realizację strategii Grupy mBanku na lata 2016 -2020. Znajomość strategicznych celów pozwoli od samego początku skupić zaangażowanie pracowników na sprawach najistotniejszych, zwiększając ich efektywność oraz oszczędzając czas.

System MbO pełni w organizacji następujące funkcje:

- ma bezpośrednie przełożenie na wynik mBanku, jak i Grupy mBanku, poprzez dyscyplinowanie i angażowanie całej organizacji w realizację wyników;
- stanowi bezpośrednią platformę komunikacji, która umożliwia przekazywanie informacji dotyczących roli i udziału indywidualnego pracownika w budowaniu organizacji i realizacji celów strategicznych mBanku.

[G4-LA2] Zapewniamy godziwe, pod każdym względem, warunki zatrudnienia. Mamy kompleksowe podejście do polityki wynagrodzeń (tj. przez pryzmat całościowego wynagrodzenia, obejmującego wynagrodzenie zasadnicze, należne prowizje, nagrody i premie). Zależy nam również na zapewnieniu przyjaznego, niedyskryminującego środowiska pracy. W poszczególnych spółkach grupy oferujemy pracownikom bardzo zbliżony zakres benefitów pozapłacowych, m.in. współfinansowanie przez pracodawcę zainteresowanym prywatnej opieki medycznej oraz dostępu do obiektów sportowych (karty sportowe)* Pracownicy mają również możliwość przystąpienia do grupowego ubezpieczenia na życie.

** W mLocum karty sportowe były dostępne do połowy roku. W 2017 roku dostęp do nich ma być wznowiony.*

Family Care - pilotaż

Jako pracodawca zdajemy sobie sprawę, jak trudne może być godzenie obowiązków zawodowych z rodzinnymi. Dlatego zaprosiliśmy pracowników będących rodzicami do wzięcia udziału w pilotażu benefitu Family Care. Pilotaż miał na celu lepsze poznanie potrzeb pracowników i podjęcie decyzji o ewentualnym wprowadzeniu tego rodzaju benefitu na stałe.

Założeniem programu jest zapewnienie profesjonalnej domowej opieki nad dziećmi w nagłych sytuacjach, gdy pracownik nie może samodzielnie zająć się dzieckiem lub potrzebuje po prostu chwili wytchnienia. Usługi opiekuńcze i pielęgniarstwo zapewnią naszym pociechom osoby o odpowiednim wykształceniu oraz doświadczeniu, zweryfikowane podczas wieloetapowego procesu rekrutacji.

Pilotaż trwał 6 miesięcy (1 kwietnia – 30 września 2016 roku), a jego koszt ponosił bank. Mogło w nim wziąć udział 50 pracowników mBanku z dowolnej lokalizacji w kraju.

Fundusz świadczeń pracowniczych umożliwia wsparcie obecnych i emerytowanych pracowników, dla których mBank był ostatnim pracodawcą. Pomoc taka dostępna jest dla osób, które same lub których najbliżsi, znaleźli się w trudnej sytuacji życiowej (np. choroba). W uzasadnionych przypadkach finansujemy w ten sposób okresową opiekę zdrowotną (abonament medyczny) emerytowanym pracownikom. Z tego samego funduszu udzielane są również pracownicze pożyczki remontowe, dofinansowywany jest wypoczynek pracowników, działalność sportowo-rekreacyjna lub kulturalno-oświatowa.

Co kluczowe, nie różnicujemy pracowników ze względu na rodzaj zawartej umowy o pracę - zarówno pracownicy zatrudnieni na czas próbny, określony czy czas zastępstwa oraz praktykanci i stażyści mają dostęp do tych samych świadczeń pozapłacowych.

„Nie rzucaj, bo wróci” – program antynikotynowy dla pracowników Grupy mBanku

31 maja obchodzony jest Dzień bez Papierosa, ustanowiony przez Światową Organizację Zdrowia (WHO). Z okazji Dnia bez Papierosa zaprosiliśmy wszystkich pracowników Grupy mBanku do udziału w programie antynikotynowym.

Na spotkaniach informacyjnych prowadzonych przez terapeutę w Łodzi i Warszawie, zainteresowani dowiedzieli się, na czym polega terapia poznawczo-behawioralna, dlaczego tradycyjne metody rzucania palenia nie działają oraz jak wydostać się z pułapki nikotynowej – bez bólu rzucania, szybko i skutecznie.

Palacze mogli też zapisać się na kluczowe w tym programie jednodniowe warsztaty / sesje terapeutyczne. Koszt udziału w nich w całości pokrywał mBank.

[G4-LA10] Naszą ambicją jest umacnianie i upowszechnianie w spółkach Grupy unikalnej kultury organizacyjnej, w oparciu o którą możliwe było zbudowanie innowacyjnej marki mBanku. To dzięki niej jesteśmy bankiem innym niż wszystkie. Chcemy wspierać naszych pracowników w rozwoju, budowaniu kompetencji i rozwijaniu wyjątkowych często zainteresowań. Zapewniamy nie tylko szkolenia i programy rozwijające kompetencje menedżerskie, sprzedażowe i komunikacyjne, ale też wspieramy w działalności społecznej i realizowaniu pasji.

Chcemy, aby wszyscy pracownicy, w tym zwłaszcza ci, którzy dopiero zaczynają pracę, czuli się w naszej organizacji dobrze, znali obowiązujące zasady i nasze wartości. Dlatego nowozatrudnieni, nawet stażyści, przechodzą szkolenie wprowadzające, podczas którego zdobywają informacje o procedurach, produktach, historii i bieżącym funkcjonowaniu banku.

Bankowe Talenty 2016 ruszyły pełną parą!

Od 5 października 2016 roku trwała kampania dotycząca Programu Rozwoju Młodych Talentów. Kampania Bankowe Talenty, jak co roku, odbywa się wielokanałowo - zarówno offline, jak i online. Nasze rotacyjne staże promowaliśmy podczas Absolvent Talent Days w Łodzi i Warszawie, na Dniach Kariery AIESEC w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie, na Wydziale Nauk Ekonomicznych Uniwersytetu Warszawskiego oraz podczas Uniwersyteckich Targów Pracy organizowanych na Wydziale Zarządzania Uniwersytetu Łódzkiego.

Przyjęte w mBanku i spółkach Grupy rozumienie rozwoju wykracza poza szkolenia. Całościowe podejście pozwala na uzupełnianie wiedzy teoretycznej praktycznymi doświadczeniami. Do dyspozycji mamy też specjalistyczne narzędzia dzielenia się wiedzą. Paleta narzędzi rozwojowych jest szeroka, od tradycyjnych po niestandardowe. Typowymi formami działań rozwojowych są szkolenia wewnętrzne i zewnętrzne, warsztaty Insight Discovery (pomagające optymalizować pracę zespołów i współdziałanie ich członków) i warsztaty wyjazdowe off-site (usprawniające komunikację, budujące kulturę organizacyjną). Równocześnie, obok grupowych działań rozwojowych, pracownicy są kierowani indywidualnie na szkolenia specjalistyczne, kursy i egzaminy certyfikowane (np. ACCA, CFA, CIA, egzaminy maklerskie), studia podyplomowe, studia MBA, aplikacje radcowskie, coaching. Ogromną wartość edukacyjną mają również działania wolontariackie. Pomoc innym to szansa na zdobycie cennych umiejętności, współpraca, zarządzanie projektem, ale też empatia.

Pasje i zainteresowania, które pomagamy pracownikom rozwijać, pozwalają zachowywać równowagę między życiem zawodowym a prywatnym. Od lat staramy się namawiać do zachowania właściwego balansu. Przykładem skutecznej i proaktywnej odpowiedzi na konieczność oderwania się od biznesowych problemów było zapoczątkowanie działalności Klubów mBanku. Inicjatywa ta rozwija się już blisko 20 lat, skupiając zainteresowanych wokół takich pasji jak narciarstwo, tenis, triathlon, siatkówka, gotowanie, gry planszowe, wędkarstwo i wiele innych. Klubowicze włączają się coraz częściej w działalność filantropijną, choćby biegi charytatywne.

Od lat realizujemy także program „Wyróżniają Nas Ludzie”. Jego celem jest promowanie pracowników, którzy wyróżniają się profesjonalizmem w działaniu, nastawieniem na współpracę oraz otwartą komunikacją. Służy on budowaniu świadomości organizacji, w której liczy się postawa zgodna z wartościami mBanku i jakość wykonywanej pracy. Program umożliwia wyróżnianie i promowanie pracowników, którzy m.in. swoimi działaniami i postawą reprezentują wartości mBanku, myśleniem i pomysłami wyprzedzają teraźniejszość, wykazują się ponadprzeciętnym zaangażowaniem wykraczającym poza podstawowy zakres obowiązków lub przyczyniają się do wdrażania nowatorskich rozwiązań. Nominacje pracowników do programu ogłaszane są raz w roku. Pracownicy są wyróżniani zarówno

w kategoriach indywidualnych, jak i zespołowych. Laureaci programu obejmowani są szczególnymi działaniami rozwojowymi, ustalonymi odrębnie dla każdej edycji.

Ogromne znaczenie w planowaniu działań w obszarze zarządzania zasobami ludzkimi ma coroczne badanie zaangażowania pracowników. Jest ono realizowane zarówno w mBanku, jak i w spółkach Grupy mBanku. Jego wyniki mówią o satysfakcji z pracy i atmosferze w zespołach. Ciekawym elementem towarzyszącym badaniu jest możliwość przekazania pomysłu na usprawnienie pracy lub innej anonimowej informacji zwrotnej przez każdego pracownika jednostkom organizacyjnym, z którymi współpracuje. Staramy się zachęcać pracowników do dzielenia się opiniami, pomysłami i wiedzą, czego wyrazem jest projekt „Dzielenia się wiedzą”.

[G4-56, G4-LA11] System planowania i oceny umożliwia kaskadowanie celów strategicznych na kolejne szczeble struktury organizacyjnej (Management by Objectives, czyli zarządzanie przez cele). Zgodnie z wdrożonym systemem zarządzania przez cele (MBO), cele zarządu przekładane są na cele kadry dyrektorskiej, dyrektorzy kaskadują je na menedżerów liniowych, którzy z kolei przenoszą je na cele poszczególnych pracowników w zespołach. Każdy cel, zarówno ilościowy, jak i jakościowy, ma zdefiniowane mierniki, stanowiące kryteria oceny jego wykonania. Ocenie podlegają również postawy i zachowania pracowników. Model wartości i zachowań Grupy mBanku definiuje oczekiwania w tym zakresie, które stanowią punkt odniesienia w procesie oceny.

Każdy przełożony odbywa indywidualne rozmowy oceniające ze swoimi pracownikami. Pracownik otrzymuje od przełożonego informację zwrotną o efektach swojej pracy i sposobie realizacji zadań. Jest to moment, w którym menedżer docenia mocne strony i wskazuje obszary do poprawy. Ocena postaw i zachowań po raz pierwszy została dokonana za rok 2015, w I kwartale 2016.

Współtworzenie kierunku studiów na Uniwersytecie Łódzkim

Kierunek Bankowość i finanse cyfrowe na Uniwersytecie Łódzkim jest od samego początku tworzony przez mBank i firmę Accenture. Wyjątkowe jest to, że współpraca umożliwia naszym pracownikom sprawdzenie się w roli wykładowców. Z punktu widzenia słuchaczy to możliwość pozyskiwania praktycznej i aktualnej wiedzy wprost od praktyków.

Śladem największych i najbardziej innowacyjnych firm świata mBank chce współpracować ze środowiskiem akademickim w kształceniu przyszłych pracowników. W naszej ocenie na rynku wciąż potrzeba specjalistów z dziedziny finansów, posiadających jednocześnie rozwinięte kompetencje cyfrowe. Dzięki połączeniu tych kwalifikacji w programie studiów absolwenci kierunku będą pożądanymi pracownikami.

Kierunek ma charakter trzyletnich studiów licencjackich. Po półtora roku studenci mogą wybrać jedną z dwóch specjalności: Bankowość 3.0 oraz IT w finansach. Pierwszych 100 studentów rozpoczęło naukę w październiku 2015 roku. W merytoryczną stronę przedsięwzięcia zaangażowało się aż 50 pracowników z sześciu pionów Banku.

Wolontariat w mBanku

Program Wolontariatu Pracowniczego „Zróbmy razem coś dobrego”, który powstał w odpowiedzi na oczekiwania pracowników, ma ułatwić podejmowanie oddolnych i dobrowolnych działań na rzecz społeczności lokalnych. Jako pracodawca zapewniamy wolontariuszom wsparcie merytoryczne, organizacyjne i finansowe.

Adresowany jest do wszystkich pracowników spółek Grupy mBanku i realizowany w formie konkursu grantowego. Zatrudnieni mają możliwość proponowania i angażowania się w działania, wynikające z zainteresowania problemami społecznymi w ich środowiskach. Trzy razy w roku mogą zgłaszać swoje propozycje projektów. Beneficjentami mogą być domy dziecka, domy spokojnej starości, placówki opiekuńcze, świetlice środowiskowe, szkoły, szpitale, przedszkola, schroniska dla zwierząt, fundacje i stowarzyszenia. O przyznaniu grantu decyduje kapituła, w skład której wchodzi reprezentanci zarówno banku, jak i mFundacji. Przez 7 lat funkcjonowania programu wsparcie uzyskało około 100 inicjatyw. W 2016 roku zainteresowanie programem nie było duże, a dofinansowanie otrzymały jedynie 3 projekty. Były to: organizacja dni z matematyką w przedszkolu integracyjnym, zorganizowanie konkursów z dziedzin naukowo – technicznych połączone z wycieczką do Multicentrum Zodiak w Częstochowie oraz organizacja szkoleń dla nauczycieli szkół podstawowych z zakresu podstaw ekonomii i finansów (i przekazanie uczestnikom scenariuszy do zajęć z ekonomii i finansów).

Prewencja zachowań nieetycznych

[G4-56, SO DMA] Kluczowe znaczenie w prewencji zachowań nieetycznych mają skuteczne i wciąż doskonalone procedury i narzędzia oraz edukacja i budowanie świadomości pracowników. Dotyczy to zarówno zagrożeń, jak i efektywnego wykrywania nietolerowanych przez organizację zachowań, a także nieuchronności konsekwencji w przypadku złamania obowiązujących zasad. Mówiąc o politykach mBanku, w praktyce odnosimy się do rozwiązań obowiązujących w Grupie mBanku. (Dodatkowe procedury obowiązują w Biurze Maklerskim mBanku, który w 2016 roku został włączony w struktury mBanku. Ze względu na specyfikę działalności maklerskiej oraz obowiązujące regulacje prawne, dodatkowe rozwiązania są w zakresie np. konfliktu interesu. Jednostka ma też własne służby nadzoru).

Zasady postępowania. Code of Conduct.

Uchwałą Zarządu mBanku z dnia 13 czerwca 2016 roku weszły w życie „Zasady Postępowania. Code of Conduct”.

Code of Conduct jest syntezą najważniejszych zasad obowiązujących w banku, poczynając od wartości, które są fundamentem naszej biznesowej filozofii. Przypomina, że świadczymy usługi finansowe łącząc nowoczesną bankowość i tradycyjne wartości: uczciwość, zaufanie i profesjonalizm.

Code of Conduct to też kodeks dobrych praktyk, w którym zawarte są wiążące wytyczne obowiązujące wszystkich pracowników. W dokumencie zdefiniowane są podstawowe reguły dotyczące dozwolonych i niedozwolonych praktyk biznesowych, finansów, właściwego zachowania w miejscu pracy czy odpowiedzialności społecznej. Dokument obowiązuje zarówno w relacjach wewnątrz firmy, jak i w kontaktach z dostawcami i partnerami zewnętrznymi. Jego rolą nie jest zastąpienie istniejących, wewnętrznych regulacji. Ma być pomocą w podejmowaniu decyzji – oraz wskazuje osoby i jednostki, z którymi należy się kontaktować w razie wątpliwości lub podejrzenia nadużycia.

Zapewniamy system, za pośrednictwem którego pracownicy, klienci i osoby trzecie mogą anonimowo zgłaszać podejrzenia nadużyć oraz działań niezgodnych z prawem lub dobrymi obyczajami (dostępny jest na stronie głównej www.mbank.pl). Informującym o nieprawidłowościach gwarantujemy poufność oraz zapewniamy, że nie poniosą negatywnych konsekwencji także w sytuacji, gdy zgłoszenie nie znajdzie potwierdzenia w ramach prowadzonych czynności wyjaśniających.

Zasady postępowania obowiązują wszystkich pracowników, kadrę zarządzającą i członków zarządu. Oczekujemy, że podobne zasady będą obowiązywały w całej Grupie mBanku.

Nasze podejście zarządcze związane z przeciwdziałaniem zachowaniom nieetycznym regulują:

- polityka przeciwdziałania korupcji;
- polityka zasad wręczania i przyjmowania prezentów przez pracowników;
- polityka przeciwdziałania nadużyciom;
- polityka zarządzania konfliktami interesów.

Zdecydowaliśmy się przyjąć kilka odrębnych dokumentów ze względu na specyfikę usług finansowych, która wymaga szczególnej staranności, a tym samym szczególności w tego typu regulacjach. Nad ich przestrzeganiem czuwa w mBanku Departament Compliance, który również koordynuje i nadzoruje działania jednostek compliance w spółkach Grupy mBanku (specyficzne rozwiązania obowiązują w przypadku Biura Maklerskiego mBanku, który choć działa w ramach mBanku, nadzorowany jest przez własne Biuro Nadzoru Zgodności z Prawem).

Nadużyciem jest umyślne wykorzystanie stanowiska służbowego, statusu klienta albo kontrahenta mBanku w celu uzyskania nieuprawnionej korzyści ze szkodą dla mBanku lub klientów. Zaliczamy do nich oszustwa związane z płatnościami lub papierami wartościowymi, nieuczciwe transakcje bankowe, nadużycia w bankowości elektronicznej, oszustwa kredytowe, kradzieże, sprzeniewierzenia aktywów lub nadużycia zaufania, pranie pieniędzy, nieupoważniony dostęp, manipulacje, czy też niszczenie systemów informatycznych, szpiegostwo przemysłowe, czy niedozwolone transakcje, praktyki biznesowe i handlowe.

W mBanku prowadzimy centralną bazę wiedzy o nadużyciach, organizujemy szkolenia z zagadnień przeciwdziałania i wczesnego rozpoznawania symptomów nadużyć dla wybranych pracowników. Zatrudnieni zobowiązani są poinformować o swoich podejrzeniach przełożonego lub skorzystać z systemu elektronicznego, który zapewnia anonimowość. Jednocześnie zabronione jest stosowanie jakichkolwiek form odwetu wobec pracownika, zgłaszającego w dobrej wierze podejrzenie nadużycia, bądź naruszenia regulacji wewnętrznych.

Pracownicy kończący zatrudnienie mają możliwość wypowiedzenia się o pracy w mBanku również w odniesieniu do zaobserwowanych nadużyć (udział w tym programie jest dobrowolny).

Integralną część systemu przeciwdziałania nadużyciom, które mogłyby zagrozić naszym aktywom lub reputacji, stanowi zwalczanie korupcji. Dodatkowo, dzięki podejmowanym działaniom w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu, minimalizujemy ryzyko polegające na wykorzystaniu działalności bankowej do realizacji transakcji z użyciem środków uzyskanych z korupcji.

Wewnętrzne regulacje bardzo szczegółowo określają zasady przyjmowania i wręczania prezentów. Przyjmowanie prezentów od kontrahentów Banku jest zabronione z wyjątkiem symbolicznych, zwyczajowo przyjętych upominków np. świątecznych. Wartość podarunków nie powinna przekraczać 250 zł. Analogiczne zasady obowiązują w przypadku wręczania upominków przez naszych pracowników. Przyjęcie lub wręczenie prezentu o wyższej wartości wymaga uzyskania stosownej zgody i jest dokumentowane w rejestrze przyjętych i wręczonych prezentów. W 2016 roku znowelizowano Politykę dotyczącą wręczania i przyjmowania prezentów w mBanku, w której uszczegółowiono definicje prezentów i mechanizmy ich otrzymywania / wręczania oraz zaostrzono normy obowiązujące w tym zakresie.

[G4-SO6] Zachowując co do zasady pełną apolityczność naszych działań, szczególną uwagę zwracamy na uświadamianie pracownikom i egzekwowanie bezwzględnego zakazu oferowania jakichkolwiek korzyści urzędnikom publicznym, reprezentantom instytucji publicznych, urzędnikom służby cywilnej, pracownikom sektora publicznego lub samorządowego, jak również politykom.

[G4-SO3, G4-SO4, G4-SO5] W ramach odpowiednich systemów kontroli wewnętrznej, wszystkie (100%) jednostki organizacyjne, obszary działalności naszego Banku i stanowiska pracy podlegają systematycznym kontrolom, obejmującym procesy biznesowe w najwyższym stopniu narażone na korupcję. W praktyce przekłada się to na kilkadziesiąt planowych lub realizowanych *ad hoc* kontroli rocznie. Zapewniamy również wszystkim (100%) pracownikom, włączając kadrę kierowniczą, oraz podmiotom współpracującym wsparcie, w tym wsparcie szkoleniowe, w zakresie przeciwdziałania zachowaniom korupcyjnym. Prowadzimy rejestr postępowań w sprawach o korupcję. Wszystkie ujawnione przypadki korupcji lub usiłowania korupcji są karane zgodnie z zasadą „zero tolerancji” dla wszelkiego rodzaju nadużyć. W 2016 roku w pracach Departamentu Compliance nie stwierdzono incydentów noszących znamiona korupcji.

Przyjęte przez nas rozwiązania dotyczące przeciwdziałania konfliktom interesów, zapewniają równe traktowania klientów oraz gwarantują, że mBank, jego pracownicy oraz inne osoby z nim powiązane nie będą uzyskiwać korzyści lub unikać strat kosztem interesów klientów. W przypadku powstania lub możliwości powstania konfliktu interesów, interesy Banku i jego klientów mają pierwszeństwo przed interesami pracownika, a interesy klienta mają pierwszeństwo przed interesami Banku. Szczególne rozwiązania w tym zakresie obowiązują w Biurze Maklerskim mBanku ze względu na potencjalne zagrożenia związane z konfliktem interesów, które towarzyszą działalności maklerskiej.

O wszystkich zaistniałych lub mogących potencjalnie wystąpić konfliktach interesów, związanych z działalnością jednostki organizacyjnej lub jej pracowników informowane są jednostki odpowiedzialne za *compliance*. Analizują one zgłoszone konflikty interesów i wydają rekomendacje sposobu postępowania w danej sprawie. Zgłoszenia wystąpienia lub możliwości wystąpienia konfliktów interesów są archiwizowane.

Ergonomia i bezpieczeństwo

[LA DMA] Procedury dotyczące BHP w poszczególnych spółkach Grupy mBanku są jednolite, tj. stanowią powielenie procedur obowiązujących w mBanku. Chcemy zapewnić naszym pracownikom odpowiednie, bezpieczne, przyjazne, ale też sprawiedliwe warunki pracy. Biurowy charakter pracy sprawia, że ryzyko typowych wypadków przy pracy jest raczej umiarkowane. Za znaczące można co najwyżej uznać zagrożenia związane z wypadkami komunikacyjnymi w przypadku osób korzystających z samochodów służbowych. W przypadku osób pracujących w magazynach (mCO) wykonywanie pracy może wiązać się z pracą na wysokości powyżej 3 metrów, co wiąże się z dodatkowymi zagrożeniami, ale też i wymogami. Podobnie w przypadku osób dbających o urządzenia łączności znajdujące się na dachach budynków. Są to jednak bardzo nieliczne przypadki. W spółce mLocum 6 osób pracuje w warunkach podwyższonego ryzyka, związanych z inspekcjami na budowach, co również oznacza czasem pracę na wysokości. Analogicznie, rzeczoznawcy mBanku Hipotecznego przechodzą specjalne badania związane z wykonywaniem pracy na wysokości.

We wszystkich spółkach Grupy ujednoliciliśmy wysokość refundacji za okulary.

[G4-LA5] Nad zapewnieniem bezpiecznych i higienicznych warunków pracy wszystkim zatrudnionym (100%) w mBanku czuwa Komisja Bezpieczeństwa i Higieny Pracy. Na jej czele stoi Dyrektor Banku ds. Operacji i IT, a w jej skład wchodzi przedstawiciele kilku departamentów banku oraz lekarz medycyny pracy. Komisja jest organem doradczym i opiniodawczym zarządu. Do zadań Komisji należy m.in. przegląd warunków pracy we wszystkich jednostkach organizacyjnych, okresowa ocena stanu bezpieczeństwa i higieny pracy oraz formułowanie wniosków dotyczących poprawy warunków pracy.

W 2016 roku 10 oddziałów mBanku wyposażono w defibrylatory. Prowadzono również szkolenia z pierwszej pomocy.

7.4. Cel 4: Chcemy ograniczać nasz wpływ na środowisko

| miernik (KPI) | Cel 2016 | Realizacja 2016 |
|---|----------|---|
| Obniżenie własnego śladu środowiskowego w wymiarze: - emisji CO ₂ / przychód - zużycia wody / przychód - zużycia papieru / przychód | ✓ | ✓ |
| | | jedynie w przypadku emisyjności na poziomie Grupy nastąpił symboliczny wzrost, jednak przy jednoczesnym spadku emisji |

Charakter bezpośredniego wpływu na środowisko

[EN-DMA] Bezpośredni wpływ środowiskowy działalności operacyjnej mBanku i pozostałych spółek Grupy kapitałowej (biura tych spółek znajdują się często w tych samych lokalizacjach, co biura mBanku) związany jest przede wszystkim z pracą biur i oddziałów. W praktyce oznacza to zużycie mediów (energia elektryczna, ciepła i inne media), typowych materiałów biurowych (papier, tonery, itp.) oraz powstawanie odpadów komunalnych. W przypadku niektórych nieruchomości, wskazać należy również spalanie gazu ziemnego. Specyfika Grupy mBanku, której spółki poza oddziałami, mają swoje kluczowe lokalizacje zarówno w Warszawie, jak i Łodzi, sprawia, że przejazdy pomiędzy Łodzią a Warszawą są codziennością dla wielu pracowników. Do tego dochodzą wyjazdy do klientów i inne podróże służbowe, które przekładają się na zużycie paliwa przez pojazdy naszej floty samochodowej.

Specyfika modelu biznesowego mBanku, tj. oparcie działalności bankowej na bankowości internetowej, przekłada się na rozbudowaną infrastrukturę informatyczną. Jej funkcjonowanie, w tym praca systemów chłodzenia, oznacza znaczne zużycie energii elektrycznej. Z drugiej jednak strony mobilność mBanku oznacza brak konieczności odwiedzania oddziałów przez klientów, a tym samym mniej przejazdów, co z kolei przyczynia się do zmniejszenia emisji w sposób trudny do oszacowania, ale też i trudny do pominięcia.

Mówiąc o naszym wpływie, warto jeszcze zwrócić uwagę na spółkę mLocum, której bezpośredni wpływ ogranicza się głównie do działalności biurowej, ale która przez swoich podwykonawców realizuje projekty deweloperskie. Wpływ budownictwa mieszkaniowego na środowisko oznacza wpływ na lokalne otoczenie przyrodnicze, zapotrzebowania na surowce i materiały, konieczność prowadzenia odpowiedniej gospodarki odpadami oraz pewne zagrożenia związane z ryzykiem lokalnych skażeń (np. gruntu i wód powierzchniowych) na budowie.

Bezpośredni ślad środowiskowy naszej Grupy jest jednak stosunkowo niewielki w porównaniu do śladu środowiskowego, na który możemy mieć pośredni wpływ. Chodzi np. o klientów biznesowych, ubiegających się o finansowanie planowanych inwestycji przemysłowych. To, czy i w jakiej technologii zostanie zrealizowany dany projekt pośrednio zależy od kredytodawców i kosztów kredytu. Co więcej, jako Bank możemy w niektórych przypadkach odmówić współfinansowania przedsięwzięcia. Razem ze „Strategia odpowiedzialnego biznesu i zrównoważonego rozwoju mBanku S.A.” Zarząd zaakceptował również „Listę branż i obszarów działania szczególnie wrażliwych pod względem ich negatywnego wpływu na reputację mBanku”. Przewiduje ona m.in., że mBank nie będzie świadczyć usług finansowych przedsiębiorstwom, niezależnie od branży, które prowadzą działalność ukierunkowaną na gospodarczą eksploatację terenów cennych przyrodniczo, objętych ochroną (włączając w to Arktykę) oraz w inny sposób rażąco naruszającą przepisy ochrony środowiska.

Oczekując od kredytobiorców dbałości o ekologię i ograniczania, tam gdzie to możliwe, oddziaływania środowiskowego, sami zobowiązujemy się do podejmowania działań, które nasz, nawet niewielki, bezpośredni wpływ na otoczenie ograniczają.

Ograniczanie śladu środowiskowego floty samochodowej

Wśród działań ograniczających nasz wpływ środowiskowy należy wymienić te związane z użytkowaniem samochodów służbowych. Można do nich zaliczyć limity kwotowe lub ilościowe (limit litrów paliwa przysługujących w danym miesiącu), zablokowanie możliwości tankowania w weekendy, święta oraz urlopy, a także wprowadzenie możliwości tankowania wyłącznie na wyznaczonych stacjach. W samochodach instalowane są też sukcesywnie urządzenia GPS monitorujące przejazdy i zużycie paliwa. W przypadku tzw. samochodów poolowych, tj. posiadających więcej, niż jednego użytkownika, wprowadzono specjalną aplikację na smartfony, która umożliwia autoryzację kierowcy, a tym samym dodatkowo uszczelnia proces rozliczania paliwa. Przygotowana w 2016 roku nowa polityka flotowa promuje samochody z napędem hybrydowym. Zachętą do wyboru bardziej przyjaznego środowisku napędu jest dodatkowy budżet na wyposażenie samochodu, który przysługuje wyłącznie tym, którzy zdecydują się na samochód hybrydowy. Takie podejście jedynym reprezentowanym przez całą Grupę mBanku.

Car sharing w mBanku

Możliwości ograniczenia zużycia paliwa i emisji zanieczyszczeń przez flotę samochodową są dość ograniczone, tak długo, jak długo podstawą transportu jest silnik spalinowy. Oczywiście można i należy dążyć do wykorzystania samochodów ekologicznych, o niskiej emisji i spełniających wysokie normy czystości spalin, czy samochodów z napędem hybrydowym, ale każdy przejechany kilometr oznacza konkretne zużycie paliw i emisję gazów do atmosfery.

To, co można zrobić już dziś, to racjonalizować przejazdy, m.in. poprzez promowanie wspólnych przejazdów pracowników. Ma to szczególnie duże znaczenie w przypadku wyjazdów służbowych, zwłaszcza przejazdów na trasie Warszawa – Łódź.

W 2016 roku, w oparciu o aplikację inOneCar, zaproponowaliśmy pracownikom możliwość wspólnego planowania przejazdów. Wspólnie z jej dostawcą wypracowano rozwiązanie, w którym w ramach zamkniętej grupy mBanku przejazdy mogą być zgłaszane i rejestrowane. Aplikacja dostępna jest również w wersji na urządzenia mobilne, umożliwia też bezpośrednie komunikowanie się użytkowników. Co ciekawe, jednym z użytkowników, który czasem dołącza się do innego kierowcy lub, jako kierowca, zabiera ze sobą innych pracowników, jest Prezes Zarządu.

Dzięki inOneCar można lepiej wykorzystywać flotę, co bezpośrednio przekłada się na pewne oszczędności finansowe i ma wymiar środowiskowy. Nie do przecenienia jest walor integracyjny wspólnych przejazdów, dzięki którym poznają się ze sobą pracownicy różnych działów, co okazuje się pomocne w późniejszych kontaktach służbowych.

Oszczędność papieru i materiałów biurowych

Z kolei optymalizowanie zużycia materiałów biurowych, co w praktyce przekłada się przede wszystkim na ograniczanie wolumenu wydruków, możliwe jest dzięki eliminowaniu tradycyjnych papierowych dokumentów z kolejnych procesów. Tak było np. z wprowadzeniem elektronicznego odbioru środków trwałych w aplikacji Moja Strefa (eliminacja konieczności drukowania i podpisywania protokołów papierowych) oraz elektroniczną inwentaryzacją (eliminacja raportów papierowych na rzecz potwierdzenia posiadania środka trwałego w systemie). Np. w 2016 roku w Mojej Strefie uruchomiona została nowa funkcja, tj. akceptacja oświadczeń pracowników w formie elektronicznej. Na obiegu elektronicznym bazuje również proces rozliczania delegacji, czy system obiegu korespondencji. Wymierne efekty przyniosło też wymuszenie w 2015 roku druku dwustronnego druku oraz wprowadzenie monitoringu wydruków, czy wcześniejsze (w 2014 roku) wycofanie w mCentrum Operacji indywidualnych drukarek i zastąpienie ich kilkudziesięcioma wielofunkcyjnymi urządzeniami.

Paperless w mCentrum Operacji

2016 rok był dla mCentrum Operacji czasem zmian, a jedną z najważniejszych było przeniesienie spółki do nowej siedziby. Zmiana ta stała się dla nas inspiracją, aby bliżej przyjrzeć się naszej pracy z dokumentami papierowymi. Ponieważ czas do przeprowadzki był krótki (6 miesięcy) i zdaliśmy sobie sprawę, że nie zdążymy przebudować istotnej liczby procesów, aby wyeliminować z nich papier, zaprojektowaliśmy nowy schemat obsługi procesów operacyjnych, który ma na celu zatrzymanie dokumentów papierowych na wejściu do naszej organizacji. W skrócie wygląda to następująco:

- dokumenty papierowe zostają przyjęte i zarejestrowane w kancelarii;
- następnie wykonuje się skan tych dokumentów i powstaje obraz elektroniczny;
- obrazy za pomocą systemu obsługi korespondencji (SOK) zostają przekazane bezpośrednio do jednostek operacyjnych;
- dokumentacja papierowa trafia od razu do archiwum papierowego.

W ten sposób papier „nie wychodzi” z kancelarii na sale operacyjne, obraz elektroniczny jest szybciej w jednostkach merytorycznych, które mogą szybciej rozpocząć swoje czynności. Praca na dokumentach elektronicznych jest bardziej efektywna. Dokonaliśmy już digitalizacji obsługi ponad 80% procesów. Przeprowadzka do nowej siedzimy firmy odbyła się sprawnie ze względu na zminimalizowanie liczby szaf.

Kolejnym krokiem ma być eliminowanie papieru w procesie obsługi. mCentrum Operacji stawia sobie za cel zredukowanie o 80% liczby wydruków do 2020 roku.

7.5. Cel 5: Chcemy ulepszać nasze podejście zarządcze.

Podstawowe miary sukcesu:

| miernik (KPI) | Cel 2016 | Realizacja 2016 | |
|---|--|-----------------|---|
| miejsce w Rankingu Odpowiedzialnych Firm (zapewnienie wysokiej pozycji wśród instytucji sektora finansów) | minimum 8 (wśród instytucji finansowych) | x | 13 (wśród instytucji finansowych w zestawieniu za rok 2015) |
| obecność w RESPECT Index | | n/d | n/d |

Koordynacja działań w obszarze zrównoważonego rozwoju

Wdrażanie odpowiedzialnego podejścia w zarządzaniu koordynuje dyrektor Departamentu Komunikacji i Strategii Marketingowej, raportujący bezpośrednio do Prezesa Zarządu Banku, i który w swoich celach menedżerskich (MbO) zapisane ma cele związane z CSR. Za bieżącą koordynację projektów, w tym współpracę z menedżerami poszczególnych obszarów funkcyjnych, które powiązane są ze społeczną odpowiedzialnością, odpowiada Specjalista ds. CSR, który podlega bezpośrednio Dyrektorowi.

Odpowiedzialność w łańcuchu dostaw

[G4-12, G4-EN32, G4-LA14, G4-HR10, G4-SO11] Jeżeli chodzi o łańcuch dostaw mBanku i większości spółek Grupy, to obok typowych świadczeń związanych z dostarczaniem energii elektrycznej, mediów oraz wynajmu nieruchomości, wspomnieć należy o zakupie usług specjalistycznych, w tym szeroko pojętych usług informatycznych, co jest związane ze specyfiką naszego modelu biznesowego. Wspomagamy się też siecią firm zewnętrznych, które wspierają sprzedaż i obsługę klientów. Współpracujemy, tak jak większość banków, z operatorami bankomatów, czy kart kredytowych i płatniczych. Do usług świadczonych przez podmioty zewnętrzne należą też usługi związane z utrzymaniem i ochroną obiektów. Zdecydowanie odmiennym łańcuchem dostaw, który wymaga wspomnienia w raporcie, charakteryzuje się spółka mLocum, która nie jest typową spółką sektora finansów, a podmiotem specjalizującym się w realizacji inwestycji mieszkaniowych. Deweloper ten współpracuje z wykonawcami generalnymi, na rzecz których pracują inne przedsiębiorstwa budowlane.

Z punktu widzenia zarządzania odpowiedzialnością w łańcuchu dostaw istotne jest to, że większość zakupów jest negocjowana i dokonywana centralnie, tj. przez mBank w imieniu całej Grupy. Zakupy poszczególnych spółek ograniczają się do dokonywania zamówień w ramach wynegocjowanych umów Grupy mBanku oraz podejmowania współpracy z dostawcami w obszarach specyficznych dla ich działalności.

Zgodnie z zapowiedzią z raportu społecznej odpowiedzialności z 2015 roku, mBank zainicjował wprowadzanie zapisów prawnych, regulujących współpracę pomiędzy mBankiem a jego dostawcami, które uwzględniają kwestie etyczne, społeczne i środowiskowe.

Zgodnie z przyjętym i obowiązującym rozwiązaniem klauzule takie zawiera regulamin „Zasady udziału w procesie zakupowym”, który musi być zaakceptowany przez każdego oferenta, odpowiadającego na zapytanie. Bez akceptacji tego regulaminu podmiot nie może złożyć oferty i nie może stać się dostawcą Banku, bez względu na to czy dane postępowanie zakupowe zakończy się umową czy wyłącznie

zamówieniem. Oferent oświadcza, że zobowiązuje się m.in. do przestrzegania praw człowieka, standardów pracy, przeciwdziałania korupcji oraz ochrony środowiska naturalnego. W szczególności oznacza to poszanowanie Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka, Standardów Międzynarodowej Organizacji Pracy, Wytycznych OECD (zwłaszcza dotyczące walki z korupcją), Deklaracji z Rio o Środowisku Naturalnym i Rozwoju Agenda 21 i Konwencji Narodów Zjednoczonych przeciwko korupcji. Dodatkowo dostawca deklaruje stosowanie się do międzynarodowych sankcji handlowych lub embarg, w tym sankcji, które mogą obowiązywać w wyniku rezolucji Rady Bezpieczeństwa ONZ lub nałożonych przez Unię Europejską. Każdy potencjalny dostawca, biorący udział w procesie zakupowym lub realizujący umowy z mBankiem wyraża zgodę na to, że na żądanie mBanku niezwłocznie poinformuje o stosowanych przez siebie procedurach mających zapewnić przestrzeganie praw człowieka, zapewnienie standardów pracy, przeciwdziałanie korupcji oraz ochronne środowiska naturalnego. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości realizujący umowę zobowiązany jest do ich niezwłocznego usunięcia na wezwanie mBanku. Jeżeli wezwanie takie okazałoby się bezskuteczne, mBank może rozwiązać umowę w trybie natychmiastowym. Deklaruje również, że w przypadku wykrycia przez siebie nieprawidłowości, dobrowolnie poinformuje o tym mBank, a także o podjętych działaniach naprawczych.

W efekcie wdrożenia tego typu oświadczeń i zobowiązań, objętych jest nimi 100% potencjalnych dostawców, biorących udział w postępowaniach. Dodatkowo, w wielu umowach znajdują się specyficzne dla działalności bankowej zapisy, odnoszące się do społecznej odpowiedzialności, np. w zakresie ochrony danych.

Publiczne raportowanie społecznej odpowiedzialności

[G4-32, G4-17] Prezentowany raport jest pierwszym raportem zintegrowanym Grupy mBanku i po raz pierwszy obejmuje on grupę kapitałową. Jednocześnie jest naszym drugim raportem niefinansowym, od kiedy działamy pod marką mBanku (Raport za lata 2014-2015 obejmował mBank). Informację na temat spółek, których skonsolidowane wyniki finansowe oraz wyniki niefinansowe zostały ujęte w niniejszym raporcie, znaleźć można w części 7.6. Tabele z danymi pozafinansowymi.

Warto w tym miejscu zaznaczyć, że publikacja skonsolidowanego raportu zintegrowanego wpisuje się w realizację „Strategii odpowiedzialnego biznesu i zrównoważonego rozwoju mBanku SA”, ale i wyprzedza pierwotnie przyjęte plany. Zakładaliśmy bowiem, że rok 2016 podsumujemy raportem społecznym obejmującym grupę kapitałową, a raport zintegrowany dla Grupy mBanku zostanie opublikowany dopiero za rok 2017.

7.6. Tabele z danymi pozafinansowymi

[G4-17] Podmioty zależne i współzależne konsolidowane w sprawozdaniu finansowym Grupy mBanku

| Podmioty zależne i konsolidowane w sprawozdaniu finansowym Grupy mBanku | Spółki uwzględnione w sprawozdaniu finansowym za 2016 rok | Spółki uwzględnione w raporcie niefinansowym za 2016 rok |
|---|---|--|
| mBank S.A. | ✓ | ✓ |
| mLeasing sp. z o.o. | ✓ | ✓ |
| mBank Hipoteczny S.A. | ✓ | ✓ |
| mFaktoring S.A. | ✓ | ✓ |
| mFinanse S.A. (Aspiro S.A.) | ✓ | ✓ |
| mWealth Management S.A. | ✓ | ✓ |
| mCentrum Operacji Sp. z o.o. | ✓ | ✓ |
| BDH Development Sp. z o.o. | ✓ | |
| mLocum S.A., | ✓ | ✓ |
| Garbary S.A. | ✓ | |
| mFinance France S.A. | ✓ | |
| Tele-Tech Investment sp. z o.o. | ✓ | |

[G4-10] Zatrudnienie na koniec roku (Dane dotyczą wyłącznie pracowników zatrudnionych w Grupie mBanku. Nie zawierają informacji o pracownikach podwykonawców, pracujących pod nadzorem pracowników Grupy mBanku).

| | 2015 | | | 2016 | | |
|------------------------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | Kobiety | Mężczyźni | Łącznie | Kobiety | Mężczyźni | Łącznie |
| mBank S.A. | | | | | | |
| czas określony | 1 165 | 716 | 1 881 | 1 395 | 797 | 2 192 |
| czas nieokreślony | 2 496 | 1 793 | 4 289 | 2 569 | 1 909 | 4 478 |
| pełny etat | 2 861 | 2 092 | 4 953 | 3 187 | 2 333 | 5 520 |
| niepełny etat | 900 | 483 | 1 383 | 777 | 373 | 1 150 |
| wiek poniżej 30 | 1 066 | 647 | 1 713 | 1 243 | 771 | 2 014 |
| wiek 30-50 | 2 433 | 1 772 | 4 205 | 2 429 | 1 758 | 4 187 |
| wiek powyżej 50 | 262 | 156 | 418 | 293 | 176 | 469 |
| Ogółem | 3661 | 2 509 | 6 170 | 3 964 | 2 706 | 6 670 |
| mBank S.A. (Czechy) | | | | | | |
| czas określony | 83 | 66 | 149 | 77 | 67 | 144 |
| czas nieokreślony | 88 | 64 | 152 | 106 | 76 | 182 |
| pełny etat | 99 | 70 | 169 | 123 | 83 | 206 |
| niepełny etat | 60 | 72 | 132 | 60 | 60 | 120 |
| wiek poniżej 30 | 75 | 69 | 144 | 99 | 72 | 171 |
| wiek 30-50 | 71 | 68 | 139 | 71 | 69 | 140 |
| wiek powyżej 50 | 13 | 5 | 18 | 13 | 2 | 15 |
| Ogółem | 171 | 130 | 301 | 183 | 143 | 326 |
| mBank S.A. (Słowacja) | | | | | | |
| czas określony | 37 | 37 | 74 | 39 | 28 | 67 |
| czas nieokreślony | 31 | 18 | 49 | 30 | 20 | 50 |
| pełny etat | 34 | 20 | 54 | 35 | 21 | 56 |
| niepełny etat | 34 | 35 | 69 | 34 | 27 | 61 |
| wiek poniżej 30 | 34 | 34 | 68 | 35 | 31 | 66 |
| wiek 30-50 | 34 | 20 | 54 | 32 | 15 | 47 |
| wiek powyżej 50 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 |
| Ogółem | 68 | 55 | 123 | 69 | 48 | 117 |
| mLeasing S.A. | | | | | | |
| czas określony | 24 | 24 | 48 | 34 | 18 | 52 |
| czas nieokreślony | 190 | 117 | 307 | 195 | 111 | 306 |
| pełny etat | 198 | 123 | 321 | 217 | 116 | 333 |
| niepełny etat | 16 | 18 | 34 | 12 | 13 | 25 |
| wiek poniżej 30 | 30 | 15 | 45 | 41 | 7 | 48 |
| wiek 30-50 | 171 | 115 | 286 | 172 | 111 | 283 |
| wiek powyżej 50 | 13 | 11 | 24 | 16 | 11 | 27 |
| Ogółem | 214 | 141 | 355 | 229 | 129 | 358 |
| mBank Hipoteczny S.A. | | | | | | |
| czas określony | 39 | 32 | 71 | 28 | 11 | 39 |
| czas nieokreślony | 105 | 49 | 154 | 124 | 66 | 190 |
| pełny etat | 135 | 78 | 213 | 144 | 74 | 218 |
| niepełny etat | 3 | 9 | 12 | 8 | 3 | 11 |
| wiek poniżej 30 | 26 | 13 | 39 | 23 | 13 | 36 |
| wiek 30-50 | 107 | 59 | 166 | 116 | 57 | 173 |
| wiek powyżej 50 | 11 | 9 | 20 | 13 | 7 | 20 |
| Ogółem | 144 | 81 | 225 | 152 | 77 | 229 |
| mFaktoring S.A. | | | | | | |
| czas określony | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 7 |
| czas nieokreślony | 42 | 17 | 59 | 41 | 16 | 57 |
| pełny etat | 42 | 17 | 59 | 43 | 18 | 61 |

Grupa mBanku S.A.

Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy mBanku S.A. w 2016 roku

| | | | | | | |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| niepełny etat | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 |
| wiek poniżej 30 | 5 | 5 | 10 | 5 | 8 | 13 |
| wiek 30-50 | 36 | 12 | 48 | 37 | 10 | 47 |
| wiek powyżej 50 | 3 | 1 | 4 | 3 | 1 | 4 |
| Ogółem | 44 | 18 | 62 | 45 | 19 | 64 |

mFinanse S.A. (d. Aspiro S.A.)

| | | | | | | |
|-------------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|
| czas określony | 467 | 338 | 805 | 503 | 412 | 915 |
| czas nieokreślony | 63 | 27 | 90 | 62 | 27 | 89 |
| pełny etat | 59 | 26 | 85 | 59 | 24 | 83 |
| niepełny etat | 471 | 339 | 810 | 506 | 415 | 921 |
| wiek poniżej 30 | 246 | 134 | 380 | 277 | 200 | 477 |
| wiek 30-50 | 278 | 224 | 502 | 271 | 233 | 504 |
| wiek powyżej 50 | 6 | 7 | 13 | 17 | 6 | 23 |
| Ogółem | 530 | 365 | 895 | 565 | 439 | 1 004 |

mCentrum Operacji Sp. z o.o.

| | | | | | | |
|-------------------|------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|
| czas określony | 76 | 32 | 108 | 110 | 38 | 148 |
| czas nieokreślony | 236 | 62 | 298 | 219 | 52 | 271 |
| pełny etat | 338 | 93 | 431 | 313 | 84 | 397 |
| niepełny etat | 9 | 7 | 16 | 16 | 6 | 22 |
| wiek poniżej 30 | 112 | 35 | 147 | 98 | 28 | 126 |
| wiek 30-50 | 194 | 57 | 251 | 194 | 53 | 247 |
| wiek powyżej 50 | 41 | 8 | 49 | 37 | 9 | 46 |
| Ogółem | 312 | 94 | 406 | 329 | 90 | 419 |

mLocum S.A.

| | | | | | | |
|-------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| czas określony | 7 | 3 | 10 | 7 | 5 | 12 |
| czas nieokreślony | 20 | 23 | 43 | 18 | 23 | 41 |
| pełny etat | 27 | 26 | 53 | 24 | 28 | 52 |
| niepełny etat | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| wiek poniżej 30 | 3 | 2 | 5 | 4 | 1 | 5 |
| wiek 30-50 | 18 | 13 | 31 | 14 | 14 | 28 |
| wiek powyżej 50 | 6 | 11 | 17 | 8 | 12 | 20 |
| Ogółem | 27 | 26 | 53 | 25 | 28 | 53 |

[G4-LA1] Przyjęcia i odejścia pracowników

| 2015 | | | 2016 | | |
|---------|-----------|---------|---------|-----------|---------|
| Kobiety | Mężczyźni | Łącznie | Kobiety | Mężczyźni | Łącznie |

mBank S.A.

Przyjęcia nowych pracowników

| | | | | | | |
|-----------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| wiek poniżej 30 | 325 | 244 | 569 | 440 | 314 | 754 |
| wiek 30-50 | 250 | 226 | 476 | 201 | 121 | 322 |
| wiek powyżej 50 | 22 | 8 | 30 | 6 | 4 | 10 |

Odejścia pracowników

| | | | | | | |
|-----------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| wiek poniżej 30 | 268 | 232 | 500 | 329 | 244 | 573 |
| wiek 30-50 | 395 | 300 | 695 | 262 | 199 | 461 |
| wiek powyżej 50 | 24 | 10 | 34 | 29 | 20 | 49 |

mBank S.A. (Czechy)

Przyjęcia nowych pracowników

| | | | | | | |
|-----------------|----|----|-----|----|----|----|
| wiek poniżej 30 | 64 | 46 | 110 | 28 | 15 | 43 |
| wiek 30-50 | 35 | 25 | 60 | 18 | 13 | 31 |
| wiek powyżej 50 | 7 | 1 | 8 | 1 | 0 | 1 |

Odejścia pracowników

| | | | | | | |
|-----------------|----|----|----|----|----|----|
| wiek poniżej 30 | 44 | 37 | 81 | 19 | 10 | 29 |
| wiek 30-50 | 33 | 20 | 53 | 17 | 6 | 23 |
| wiek powyżej 50 | 5 | 0 | 5 | 1 | 1 | 2 |

Grupa mBanku S.A.

Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy mBanku S.A. w 2016 roku

mBank S.A. (Słowacja)

Przyjęcia nowych pracowników

| | | | | | | |
|-----------------|----|----|----|---|---|----|
| wiek poniżej 30 | 19 | 19 | 38 | 6 | 6 | 12 |
| wiek 30-50 | 23 | 10 | 33 | 4 | 1 | 5 |
| wiek powyżej 50 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |

Odejścia pracowników

| | | | | | | |
|-----------------|----|----|----|---|---|---|
| wiek poniżej 30 | 11 | 10 | 21 | 0 | 3 | 3 |
| wiek 30-50 | 7 | 5 | 12 | 6 | 2 | 8 |
| wiek powyżej 50 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

mLeasing S.A.

Przyjęcia nowych pracowników

| | | | | | | |
|-----------------|----|----|----|----|---|----|
| wiek poniżej 30 | 15 | 5 | 20 | 21 | 0 | 21 |
| wiek 30-50 | 15 | 11 | 26 | 19 | 9 | 28 |
| wiek powyżej 50 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 |

Odejścia pracowników

| | | | | | | |
|-----------------|----|----|----|----|----|----|
| wiek poniżej 30 | 5 | 6 | 11 | 10 | 1 | 11 |
| wiek 30-50 | 10 | 10 | 20 | 15 | 19 | 34 |
| wiek powyżej 50 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 |

mBank Hipoteczny S.A.

Przyjęcia nowych pracowników

| | | | | | | |
|-----------------|----|----|----|----|---|----|
| wiek poniżej 30 | 18 | 8 | 26 | 15 | 3 | 18 |
| wiek 30-50 | 12 | 12 | 24 | 14 | 6 | 20 |
| wiek powyżej 50 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Odejścia pracowników

| | | | | | | |
|-----------------|---|----|----|----|---|----|
| wiek poniżej 30 | 9 | 5 | 14 | 11 | 1 | 12 |
| wiek 30-50 | 9 | 12 | 21 | 8 | 9 | 17 |
| wiek powyżej 50 | 1 | 2 | 3 | 0 | 1 | 1 |

mFaktoring S.A.

Przyjęcia nowych pracowników

| | | | | | | |
|-----------------|---|---|---|---|---|---|
| wiek poniżej 30 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 6 |
| wiek 30-50 | 1 | 1 | 2 | 2 | 0 | 2 |
| wiek powyżej 50 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |

Odejścia pracowników

| | | | | | | |
|-----------------|---|---|---|---|---|---|
| wiek poniżej 30 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| wiek 30-50 | 3 | 1 | 4 | 3 | 1 | 4 |
| wiek powyżej 50 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |

mFinanse S.A. (d. Aspiro S.A.)

Przyjęcia nowych pracowników

| | | | | | | |
|-----------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| wiek poniżej 30 | 182 | 119 | 301 | 193 | 148 | 341 |
| wiek 30-50 | 80 | 66 | 146 | 82 | 60 | 142 |
| wiek powyżej 50 | 1 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 |

Odejścia pracowników

| | | | | | | |
|-----------------|-----|-----|-----|-----|----|-----|
| wiek poniżej 30 | 142 | 104 | 246 | 161 | 95 | 256 |
| wiek 30-50 | 87 | 67 | 154 | 62 | 73 | 135 |
| wiek powyżej 50 | 6 | 7 | 13 | 2 | 3 | 5 |

mCentrum Operacji Sp. z o.o.

Przyjęcia nowych pracowników

| | | | | | | |
|-----------------|----|----|----|----|----|----|
| wiek poniżej 30 | 58 | 25 | 83 | 35 | 16 | 51 |
| wiek 30-50 | 22 | 14 | 36 | 10 | 6 | 16 |
| wiek powyżej 50 | 3 | 0 | 3 | 0 | 1 | 1 |

Odejścia pracowników

| | | | | | | |
|-----------------|----|----|----|----|----|----|
| wiek poniżej 30 | 31 | 15 | 46 | 34 | 23 | 57 |
| wiek 30-50 | 29 | 17 | 46 | 22 | 7 | 29 |
| wiek powyżej 50 | 1 | 1 | 2 | 9 | 1 | 10 |

Grupa mBanku S.A.

Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy mBanku S.A. w 2016 roku

mLocum S.A.

| Przyjęcia nowych pracowników | | | | | | |
|------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| wiek poniżej 30 | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 |
| wiek 30-50 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | 2 |
| wiek powyżej 50 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Odejścia pracowników | | | | | | |
| wiek poniżej 30 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| wiek 30-50 | 0 | 1 | 1 | 3 | 0 | 3 |
| wiek powyżej 50 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

[G4-11] Procent pracowników objętych umowami zbiorowymi

| | 2015 | 2016 |
|------------------------------|------|------|
| mBank S.A. | 0% | 0% |
| mBank S.A. (Czechy) | 0% | 0% |
| mBank S.A. (Słowacja) | 100% | 100% |
| mLeasing S.A. | 0% | 0% |
| mBank Hipoteczny S.A. | 0% | 0% |
| mFaktoring S.A. | 0% | 0% |
| mFinanse S.A. (Aspiro S.A.) | 0% | 0% |
| mCentrum Operacji Sp. z o.o. | 0% | 0% |
| mLocum S.A. | 0% | 0% |

[G4-LA13] Relacja wynagrodzenia mężczyzny do wynagrodzenia kobiety (w tych samych kategoriach zaszeregowania)

| | 2015 | 2016 |
|---------------------------------------|------|------|
| mBank S.A. | | |
| dyrektorzy | 117% | 108% |
| kierownicy | 121% | 114% |
| specjaliści | 129% | 106% |
| mBank S.A. (Czechy) | | |
| dyrektorzy | 134% | 102% |
| kierownicy | n/a | 159% |
| specjaliści | 76% | 132% |
| mBank S.A. (Słowacja) | | |
| dyrektorzy | 77% | 102% |
| kierownicy | n/a | 158% |
| specjaliści | 84% | 105% |
| mLeasing S.A. | | |
| dyrektorzy | 125% | 115% |
| kierownicy | 123% | 113% |
| specjaliści | 112% | 98% |
| mBank Hipoteczny S.A. | | |
| dyrektorzy | 134% | 137% |
| kierownicy | 131% | 115% |
| specjaliści | 104% | 115% |
| mFaktoring S.A. | | |
| dyrektorzy | n/a | n/a |
| kierownicy | n/a | n/a |
| specjaliści | 120% | 124% |
| mFinanse S.A. (d. Aspiro S.A.) | | |
| dyrektorzy | 96% | 81% |
| kierownicy | 131% | 134% |
| specjaliści | 126% | 110% |
| mCentrum Operacji Sp. z o.o. | | |
| dyrektorzy | 168% | 149% |
| kierownicy | 176% | 133% |
| specjaliści | 150% | 156% |

mLocum S.A.

| | | |
|-------------|------|------|
| dyrektorzy | 105% | 105% |
| kierownicy | | |
| specjaliści | 152% | 152% |

[G4-EC5] Relacja wynagrodzenia na najniższym szczeblu w odniesieniu do płacy minimalnej w kraju

| | 2015 | | 2016 | |
|--------------------------------|---------|-----------|---------|-----------|
| | Kobiety | Mężczyźni | Kobiety | Mężczyźni |
| mBank S.A. | 144% | 158% | 145% | 141% |
| mBank S.A. (Czechy) | 433% | 515% | 323% | 408% |
| mBank S.A. (Słowacja) | 445% | 400% | 362% | 275% |
| mLeasing S.A. | 100% | 100% | 100% | 100% |
| mBank Hipoteczny S.A. | 102% | 114% | 100% | 100% |
| mFaktoring S.A. | 183% | 200% | 189% | 189% |
| mFinanse S.A. (d. Aspiro S.A.) | 173% | 166% | 145% | 156% |
| mCentrum Operacji sp. z o.o. | 104% | 106% | 111% | 119% |
| mLocum S.A. | 156% | 210% | 119% | 173% |

[G4-LA3] Liczba pracowników, którzy na dzień 31 grudnia 2016 roku przebywali na urloпах macierzyńskich / ojcowskich

| | 2015 | | | 2016 | | |
|--------------------------------|---------|-----------|---------|---------|-----------|---------|
| | Kobiety | Mężczyźni | Łącznie | Kobiety | Mężczyźni | Łącznie |
| mBank S.A. | 236 | 3 | 239 | 245 | 1 | 246 |
| mBank S.A. (Czechy) | 4 | 0 | 4 | 11 | 0 | 11 |
| mBank S.A. (Słowacja) | 3 | 1 | 4 | 6 | 1 | 7 |
| mLeasing S.A. | 11 | 0 | 11 | 13 | 0 | 13 |
| mBank Hipoteczny S.A. | 5 | 1 | 6 | 5 | 0 | 5 |
| mFaktoring S.A. | 4 | 0 | 4 | 1 | 0 | 1 |
| mFinanse S.A. (d. Aspiro S.A.) | 42 | 1 | 43 | 50 | 0 | 50 |
| mCentrum Operacji sp. z o.o. | 2 | 0 | 2 | 14 | 0 | 14 |
| mLocum S.A. | 2 | 0 | 2 | 3 | 0 | 3 |

[G4-LA3] Liczba pracowników, którzy w ciągu roku powrócili z urloпów macierzyńskich / ojcowskich

| | 2015 | | | 2016 | | |
|--------------------------------|---------|-----------|---------|---------|-----------|---------|
| | Kobiety | Mężczyźni | Łącznie | Kobiety | Mężczyźni | Łącznie |
| mBank S.A. | 235 | 166 | 401 | 195 | 3 | 198 |
| mBank S.A. (Czechy) | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| mBank S.A. (Słowacja) | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 | 2 |
| mLeasing S.A. | 8 | 0 | 8 | 3 | 0 | 3 |
| mBank Hipoteczny S.A. | 3 | 4 | 7 | 4 | 1 | 5 |
| mFaktoring S.A. | 1 | 0 | 1 | 3 | 0 | 3 |
| mFinanse S.A. (d. Aspiro S.A.) | 42 | 5 | 47 | 34 | 6 | 40 |
| mCentrum Operacji sp. z o.o. | 5 | 2 | 7 | 8 | 0 | 8 |
| mLocum S.A. | 2 | 0 | 2 | 1 | 0 | 1 |

[G4-LA3] Liczba pracowników, którzy w ciągu 12 m-cy od powrotu z urlopu macierzyńskiego/ojcowskiego zakończyli pracę w firmie

| | 2015 | | | 2016 | | |
|--------------------------------|---------|-----------|---------|---------|-----------|---------|
| | Kobiety | Mężczyźni | Łącznie | Kobiety | Mężczyźni | Łącznie |
| mBank S.A. | 47 | 19 | 66 | 5 | 0 | 5 |
| mBank S.A. (Czechy) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| mBank S.A. (Słowacja) | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| mLeasing S.A. | 1 | 0 | 1 | 3 | 0 | 3 |
| mBank Hipoteczny S.A. | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| mFaktoring S.A. | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| mFinanse S.A. (d. Aspiro S.A.) | 15 | 1 | 16 | 10 | 1 | 11 |
| mCentrum Operacji sp. z o.o. | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| mLocum S.A. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

[G4-EC6, G4-LA12] Różnorodność w organach zarządczych mBanku S.A.

| | 2015 | | | 2016 | | |
|--------------------|---------|-----------|---------|---------|-----------|---------|
| | Kobiety | Mężczyźni | Łącznie | Kobiety | Mężczyźni | Łącznie |
| Zarząd | | | | | | |
| wiek poniżej 30 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| wiek 30-50 | 0 | 5 | 5 | 0 | 5 | 5 |
| wiek powyżej 50 | 1 | 1 | 2 | 0 | 1 | 1 |
| w tym obcokrajowcy | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 |
| Rada Nadzorcza | | | | | | |
| wiek poniżej 30 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| wiek 30-50 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| wiek powyżej 50 | 1 | 9 | 10 | 1 | 9 | 10 |
| w tym obcokrajowcy | 0 | 5 | 5 | 0 | 5 | 5 |

[G4-LA9] Szkolenia w podziale wg płci (nie uwzględniono: egzaminów, kursów certyfikujących, offsite'ów, szkoleń językowych, Bazylea, coachingów)

| | 2015 | | | 2016 | | |
|---|---------|-----------|---------|---------|-----------|---------|
| | Kobiety | Mężczyźni | Łącznie | Kobiety | Mężczyźni | Łącznie |
| mBank SA | | | | | | |
| Średnia liczba dni szkoleniowych (bez szkoleń wstępnych) | 2,7 | 3,6 | 3,1 | 2,43 | 2,69 | 2,53 |
| Średnia liczba godzin (bez szkoleń wstępnych) szkoleniowych | 21,9 | 29,0 | 24,8 | 19,43 | 21,49 | 20,27 |
| Liczba dni szkoleniowych dla pracowników mBanku - szkolenia wstępne | 2 523 | 1 494 | 4 017 | 2 224 | 1 023 | 3 247 |
| mBank S.A. (Czechy, Słowacja) | | | | | | |
| Średnia liczba dni szkoleniowych (bez szkoleń wstępnych) | 0,14 | | | 0,15 | | |
| Średnia liczba godzin (bez szkoleń wstępnych) szkoleniowych | 1,00 | | | 1,12 | | |
| Liczba dni szkoleniowych dla pracowników mBanku - szkolenia wstępne | 12 | | | 8 | | |

Grupa mBanku S.A.

Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy mBanku S.A. w 2016 roku

| mLeasing S.A. | | | | | | |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Średnia liczba dni szkoleniowych (bez szkoleń wstępnych) | 1,05 | 2,21 | 1,51 | 0,73 | 2,18 | 1,25 |
| Średnia liczba godzin (bez szkoleń wstępnych) szkoleniowych | 8,38 | 17,72 | 12,09 | 5,83 | 17,43 | 10,01 |
| Liczba dni szkoleniowych dla pracowników mBanku - szkolenia wstępne | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| mBank Hipoteczny S.A. | | | | | | |
| Średnia liczba dni szkoleniowych (bez szkoleń wstępnych) | 1,84 | 2,65 | 2,13 | 1,80 | 2,13 | 1,91 |
| Średnia liczba godzin (bez szkoleń wstępnych) szkoleniowych | 14,69 | 21,23 | 17,05 | 14,37 | 17,04 | 15,27 |
| Liczba dni szkoleniowych dla pracowników mBanku - szkolenia wstępne | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| mFaktoring S.A. | | | | | | |
| Średnia liczba dni szkoleniowych (bez szkoleń wstępnych) | 3,97 | 4,11 | 4,01 | 6,93 | 10,84 | 8,09 |
| Średnia liczba godzin (bez szkoleń wstępnych) szkoleniowych | 31,73 | 32,89 | 32,06 | 55,47 | 86,74 | 64,75 |
| Liczba dni szkoleniowych dla pracowników mBanku - szkolenia wstępne | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| mFinanse S.A. (Aspiro S.A.) | | | | | | |
| Średnia liczba dni szkoleniowych (bez szkoleń wstępnych) | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| Średnia liczba godzin (bez szkoleń wstępnych) szkoleniowych | 42 | 42 | 42 | 42 | 42 | 42 |
| Liczba dni szkoleniowych dla pracowników mBanku - szkolenia wstępne | 5 | 5 | 5 | 9 | 9 | 9 |
| mCentrum Operacji Sp. z o.o. | | | | | | |
| Średnia liczba dni szkoleniowych (bez szkoleń wstępnych) | 0,41 | 1,42 | 0,64 | 0,56 | 1,43 | 0,75 |
| Średnia liczba godzin (bez szkoleń wstępnych) szkoleniowych | 3,31 | 11,37 | 5,14 | 4,03 | 10,93 | 5,51 |
| Liczba dni szkoleniowych dla pracowników mBanku - szkolenia wstępne | 86 | 26 | 112 | 78 | 38 | 116 |
| mLocum S.A. | | | | | | |
| Średnia liczba dni szkoleniowych (bez szkoleń wstępnych) | 54 | 52 | 106 | 56 | 48 | 104 |
| Średnia liczba godzin (bez szkoleń wstępnych) szkoleniowych | 432 | 416 | 848 | 448 | 384 | 832 |
| Liczba dni szkoleniowych dla pracowników mBanku - szkolenia wstępne | 16 | 8 | 24 | 1 | 2 | 3 |

[G4-EN1] Zużycie papieru

| | j.m. | 2015 | 2016 |
|-------------------------------|-----------------------|-------------------|-------------------|
| mBank S.A. | szt. kartek A4 | 24 746 500 | 23 025 500 |
| mBank S.A. (Czechy, Słowacja) | szt. kartek A4 | 2 441 000 | 2 125 000 |
| mLeasing S.A. | szt. kartek A4 | 3 500 000 | 4 691 000 |
| mBank Hipoteczny S.A. | szt. kartek A4 | 1453794 | 422 500 |
| mFaktoring S.A. | szt. kartek A4 | 135 000 | 155 000 |
| mFinanse S.A. (Aspiro S.A.) | szt. kartek A4 | 22 500. | 178 500 |
| mCentrum Operacji sp. z o.o. | szt. kartek A4 | 2 850 000 | 2 522 000 |
| mLocum S.A. | szt. kartek A4 | 80 500 | 332 500 |
| Łącznie | szt. kartek A4 | 35 206 794 | 33 452 000 |

[G4-EN3, G4-EN5] Zużycie paliw i energii

| Źródło energii i surowców energetycznych | j.m. | 2015 | 2016 |
|--|------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Grupa mBank | | | |
| Energia elektryczna | GWh (GJ) | 19,5 (70 204) | 18,7 (67 493) |
| Gaz | m ³ (GJ) | 630 690 (22 705) | 308 025 (11 089) |
| Benzyna | l (GJ) | 1 109 904 (36 791) | 1 284 983 (42 595) |
| Olej napędowy | l (GJ) | 429 216 (15 713) | 325 792 (11 926) |
| Łącznie konsumpcja energii | GJ | 145 412 | 133 103 |
| w tym mBank S.A. | | | |
| Energia elektryczna | GWh (GJ) | 15,9 (57 240) | 15,247 (54 889) |
| Gaz | m ³ (GJ) | 604 364 (21 757) | 283 200 (10 195) |
| Benzyna | l (GJ) | 964 647 (31 976) | 1 108 903 (36 758) |
| Olej napędowy | l (GJ) | 270 396 (9 899) | 167 184 (6 120) |
| Łącznie konsumpcja energii | GWh (GJ) | 120 872 | 107 963 |

| | j.m. | 2015 | 2016 |
|--------------------|--------------|-----------|-----------|
| Grupa mBank | | | |
| Zysk netto | tys. zł | 1 304 128 | 1 222 224 |
| Energochłonność | MJ / tys. zł | 0,1115 | 0,1089 |
| mBank S.A. | | | |
| Zysk netto | tys. zł | 1 301 233 | 1 219 339 |
| Energochłonność | MJ / tys. zł | 0,0929 | 0,0885 |

[G4-EN15, G4-EN16, G4-EN18] Szacowna emisja CO₂

| Źródło | j.m. | 2015 | 2016 |
|---|--------------|--------------------|--------------------|
| Energia elektryczna (w tym mBank S.A.) | Mg | 12 845 (10 473) | 12 348 (10 042) |
| Gaz (w tym mBank S.A.) | Mg | 1 274 (1 221) | 622 (572) |
| Benzyna (w tym mBank S.A.) | Mg | 2 726 (2 369) | 3 156 (2 724) |
| Olej napędowy (w tym mBank S.A.) | Mg | 1 164 (734) | 884 (454) |
| Łącznie (w tym mBank S.A.) | Mg | 18 010 (14 796) | 17 010 (13 792) |
| j.m. 2015 2016 | | | |
| Grupa mBank | | | |
| Zysk netto | tys. zł | 1 304 128 | 1 222 224 |
| efektywność | Mg / tys. zł | 0,0138 | 0,0139 |
| mBank S.A. | | | |
| Zysk netto | tys. zł | 1 301 233 | 1 219 339 |
| efektywność | Mg / tys. zł | 0,0114 | 0,0113 |

[G4-LA6] Wypadki przy pracy

| | 2015 | 2016 |
|---|-------|-------|
| mBank S.A. | | |
| Całkowita liczba wypadków | 8 | 7 |
| Wskaźnik częstości wypadków | 1,26 | 31,82 |
| Całkowita liczba dni absencji w związku z wypadkami | 157 | 350 |
| Wskaźnik ciężkości wypadków | 19,63 | 50 |
| mBank S.A. (Czechy, Słowacja) | | |
| Całkowita liczba wypadków | 0 | 0 |
| Wskaźnik częstości wypadków | 0 | 0 |
| Całkowita liczba dni absencji w związku z wypadkami | 0 | 0 |
| Wskaźnik ciężkości wypadków | 0 | 0 |
| mLeasing S.A. | | |
| Całkowita liczba wypadków | 1 | 1 |
| Wskaźnik częstości wypadków | 2,82 | 2,79 |
| Całkowita liczba dni absencji w związku z wypadkami | 15 | 173 |
| Wskaźnik ciężkości wypadków | 15 | 173 |
| mBank Hipoteczny S.A. | | |
| Całkowita liczba wypadków | 0 | 1 |
| Wskaźnik częstości wypadków | 0 | 4,35 |
| Całkowita liczba dni absencji w związku z wypadkami | 0 | 28 |
| Wskaźnik ciężkości wypadków | 0 | 0 |
| mFaktoring S.A. | | |
| Całkowita liczba wypadków | 1 | 0 |
| Wskaźnik częstości wypadków | 16,23 | 0 |
| Całkowita liczba dni absencji w związku z wypadkami | 8 | 0 |
| Wskaźnik ciężkości wypadków | 8 | 0 |
| mFinanse S.A. (Aspiro S.A.) | | |
| Całkowita liczba wypadków | 1 | 0 |
| Wskaźnik częstości wypadków | 1,24 | 0 |
| Całkowita liczba dni absencji w związku z wypadkami | 44 | 0 |
| Wskaźnik ciężkości wypadków | 32 | 0 |
| mCentrum Operacji Sp. z o.o. | | |
| Całkowita liczba wypadków | 0 | 2 |
| Wskaźnik częstości wypadków | 0 | 34,5 |
| Całkowita liczba dni absencji w związku z wypadkami | 0 | 69 |
| Wskaźnik ciężkości wypadków | 0 | 17,5 |
| mLocum S.A. | | |
| Całkowita liczba wypadków | 0 | 0 |
| Wskaźnik częstości wypadków | 0 | 0 |
| Całkowita liczba dni absencji w związku z wypadkami | 0 | 0 |
| Wskaźnik ciężkości wypadków | 0 | 0 |

8. Oświadczenie mBanku o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego w 2016 roku

8.1. Stosowanie zasad ładu korporacyjnego

[G4-34] W 2016 roku mBank podlegał zasadom ładu korporacyjnego zawartym w dokumentach:

1. „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016”
2. „Zasady Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych”

Tekst „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW” dostępny jest na stronie internetowej Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie (<http://www.corp-gov.gpw.pl/>), a z Zasadami Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych można zapoznać się na stronie Komisji Nadzoru Finansowego (<http://www.knf.gov.pl/regulacje/praktyka/index.html>).

Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016

[G4-34] „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016” zostały przyjęte uchwałą Rady Giełdy 13 października 2015 roku i weszły w życie 1 stycznia 2016 roku. W stosunku do zasad szczegółowych Dobrych Praktyk obowiązuje formuła: stosuj lub wyjaśnij („*comply or explain*”). Trwałe niestosowanie danej zasady lub incydentalne jej niezastosowanie pociąga za sobą obowiązek niezwłocznego poinformowania o tym fakcie przez spółkę, w sposób określony w § 29 ust. 3 Regulaminu Giełdy.

Spośród zasad szczegółowych „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2016” mBank nie stosuje dwóch zasad:

- Zasady oznaczonej numerem II.Z.8. o treści „Przewodniczący komitetu audytu spełnia kryteria niezależności wskazane w zasadzie II.Z.4.” Przewodniczącym Komisji ds. Audytu działającej w ramach Rady Nadzorczej mBanku S.A. jest Pan Stephan Engels, Członek Zarządu Commerzbanku AG odpowiedzialny za finanse (CFO). Tym samym Pan Stephan Engels nie spełnia kryterium niezależności, do których odsyła zasada II.Z.4., ale nie ma to wpływu na sposób i rzetelność realizowanych przez Komisję zadań.
- Zasady oznaczonej numerem VI.Z.2. o treści „Aby powiązać wynagrodzenie członków zarządu i kluczowych menedżerów z długookresowymi celami biznesowymi i finansowymi spółki, okres pomiędzy przyznaniem w ramach programu motywacyjnego opcji lub innych instrumentów powiązanych z akcjami spółki, a możliwością ich realizacji powinien wynosić minimum 2 lata.” Zasady przyznania zmiennych składników wynagrodzeń w mBanku S.A. są zgodne z Uchwałą KNF 258/2011 z 4 października 2011 roku będącą odpowiedzią na dyrektywę Unii Europejskiej CRD III i wytyczne CEBS (Committee of European Banking Supervisors; obecnie EBA – European Banking Authority) oraz zgodne z Dyrektywą Unii Europejskiej CRD IV, których przepisy nie przewidują przesłanki wskazanej w pkt VI.Z.2. Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2016 jako warunku przyznania premii.

Ponadto mBank spośród wszystkich rekomendacji wyszczególnionych w „Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW 2016” Bank nie stosuje poniższych rekomendacji:

- p. 2 i p. 3 rekomendacji IV.R.2 odnoszących się do przeprowadzenia walnego zgromadzenia przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej. Punkt 2 dotyczy zapewnienia dwustronnej komunikacji w czasie rzeczywistym podczas obrad walnego zgromadzenia, w ramach której akcjonariusze mogą wypowiadać się, przebywając w miejscu innym niż miejsce obrad walnego zgromadzenia, a punkt 3 dotyczy wykonywania, osobiście lub przez pełnomocnika, prawa głosu w toku walnego zgromadzenia.

mBank od wielu lat organizuje transmisję Walnego Zgromadzenia w czasie rzeczywistym, lecz nie umożliwia dwustronnej komunikacji „on-line”, w ramach której akcjonariusze mogą wypowiadać się w toku obrad Walnego Zgromadzenia przebywając w miejscu innym niż miejsce obrad. Statut Banku i Stały Regulamin Walnego Zgromadzenia nie przewidują możliwości aktywnego uczestniczenia w Walnym Zgromadzeniu przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej. Ponadto, w ocenie Zarządu Banku, organizacja walnych zgromadzeń przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej niesie za sobą dodatkowe zagrożenia natury prawnej i organizacyjno-technicznej. Należy zauważyć, że mBank posiada stabilny akcjonariat większościowy, a znaczna część akcjonariatu

mniejszościowego jest reprezentowana na każdym Walnym Zgromadzeniu, pomimo braku możliwości udziału w Walnym Zgromadzeniu przy pomocy środków komunikacji elektronicznej.

- rekomendacji VI.R.3. dotyczącej komitetu do spraw wynagrodzeń. Z rekomendacji tej wynika m.in. wymóg by przynajmniej większość członków komitetu była niezależna. W mBanku w skład Komisji ds. Wynagrodzeń działającej w ramach Rady Nadzorczej wchodzi czterech członków, w tym dwóch członków niezależnych. Dwaj członkowie nie spełniają kryterium niezależności, gdyż są powiązani ze strategicznym akcjonariuszem mBanku – Commerzbankiem.

Zasady Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych

[G4-34] Zasady Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych zatwierdzone przez Komisję Nadzoru Finansowego 22 lipca 2014 roku obowiązują od 1 stycznia 2015 roku. Obejmują one kwestie dotyczące relacji z udziałowcami, klientami, zagadnienia dotyczące struktury organizacyjnej, zapewnienia efektywnego i skutecznego systemu kontroli wewnętrznej oraz kwestie związane z ryzykiem wynikającym z prowadzonej działalności.

mBank przyjął do stosowania Zasady Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych z wyłączeniem zasad wskazanych w § 8 ust. 4 oraz § 16 ust. 1.

Zasada § 8 ust. 4 w brzmieniu: „Instytucja nadzorowana, gdy jest to uzasadnione liczbą udziałowców, powinna dążyć do ułatwiania udziału wszystkim udziałowcom w zgromadzeniu organu stanowiącego instytucji nadzorowanej, między innymi poprzez zapewnienie możliwości elektronicznego aktywnego udziału w posiedzeniach organu stanowiącego” jest podobna do rekomendacji IV.R.2 zawartej w „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2016”. Uwzględniając, iż znaczna część akcjonariuszy mBanku jest reprezentowana na Walnych Zgromadzeniach oraz dążąc do ograniczenia ryzyka związanego z elektronicznym aktywnym udziałem w Walnych Zgromadzeniach, mBank uznał za uzasadnione odstąpienie od stosowania zasady opisanej w § 8 ust. 4.

mBank odstąpił także od stosowania zasady wskazanej w § 16 ust. 1 w brzmieniu: „Właściwym jest, aby posiedzenia organu zarządzającego odbywały się w języku polskim. W razie konieczności należy zapewnić niezbędną pomoc tłumacza”.

Odstępstwo w tym przypadku wynika z faktu, iż wszyscy członkowie Zarządu mBanku posługują się biegle językiem angielskim. Porozumiewanie się bez udziału tłumacza jest efektywniejsze, gdyż pozwala na prowadzenie dyskusji i dokonywanie ustaleń bez udziału osób trzecich (tłumaczy). W pewnych okolicznościach udział tłumaczy może przyczyniać się do utrudnienia lub wydłużenia dyskusji na posiedzeniach Zarządu ze względu na skomplikowaną materię rozpatrywanych zagadnień oraz specjalistyczne słownictwo. Ponadto, ze względu na rozpatrywanie na posiedzeniach Zarządu informacji stanowiących tajemnice przedsiębiorstwa, istotne jest ograniczenie do niezbędnego minimum udziału w posiedzeniach osób spoza Zarządu. Jednocześnie, większość członków Zarządu mBanku posługuje się językiem polskim, co zapewnia możliwość reprezentowania Banku w sytuacjach, gdy pożądanym jest uczestnictwo Członków Zarządu i posługiwanie się językiem polskim bez pośrednictwa tłumacza. Również protokoły z posiedzeń oraz uchwały Zarządu mBanku są przygotowywane w dwóch wersjach językowych, czyli zapewniona jest zgodność z postanowieniem § 16 ust. 2 Zasad Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych.

Stanowisko akcjonariuszy w kwestii Zasad Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych zostało przedstawione w uchwale nr 31 XXVIII Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia mBanku S.A. z 30 marca 2015 roku.

W powyższej uchwale akcjonariusze zobowiązali się do:

- współdziałania w realizacji statutowych celów mBanku, zapewniając bezpieczeństwo działania oraz kierując się interesem Spółki;
- nienaruszania kompetencji pozostałych organów statutowych mBanku;
- niezwłocznego rozwiązywania wszelkich ewentualnych konfliktów między akcjonariuszami, aby nie dochodziło do naruszenia interesu mBanku oraz jego klientów;
- niepodejmowania decyzji prowadzących do przeniesienia aktywów z mBanku do innych podmiotów, a także do nabycia lub zbycia albo zawierania transakcji powodujących rozporządzenie przez mBank

jego majątkiem na warunkach innych niż rynkowe, czy też narażenia bezpieczeństwa lub interesu mBanku; nadanie określonemu akcjonariuszowi bądź akcjonariuszom osobistych uprawnień będzie uzasadnione realizacją istotnych celów mBanku, a także nie będzie prowadzić do utrudnienia prawidłowego funkcjonowania organów Banku lub dyskryminacji pozostałych akcjonariuszy oraz będzie odzwierciedlone w Statucie mBanku;

- dokapitalizowania Banku lub udzielenia mu wsparcia finansowego w zakresie swoich możliwości oraz uprawnień, w przypadku zaistnienia takiej konieczności, przy czym przed takim ewentualnym dokapitalizowaniem lub udzieleniem wsparcia finansowego zostanie przeprowadzona analiza całokształtu przyczyn, które spowodowały taką konieczność; akcjonariusze rozważą możliwość zapewnienia wsparcia z punktu widzenia ich sytuacji finansowej, przepisów prawa oraz regulacji nadzorczych obowiązujących akcjonariuszy będących podmiotami regulowanymi, oraz mając na uwadze najlepszy interes mBanku i jego klientów;
- uzależnienia decyzji w sprawie wypłaty dywidendy od potrzeby utrzymania odpowiedniego poziomu kapitałów własnych oraz realizacji strategicznych celów mBanku, a także uwzględniania rekomendacji i indywidualnych zaleceń wydane przez organy nadzoru;
- wypełniania zaleceń KNF w zakresie wyboru członków Rady Nadzorczej.

Kodeks Etyki Bankowej

[G4-34, G4-56] Niezależnie od zasad ładu korporacyjnego, mBank od wielu lat stosuje dobre praktyki branżowe bankowego środowiska zawodowego, opracowane przez Związek Banków Polskich (ZBP). Obecnie obowiązuje Kodeks Etyki Bankowej, przyjęty na XXV Walnym Zgromadzeniu Związku Banków Polskich w dniu 18 kwietnia 2013 roku. Stanowi on zbiór zasad postępowania, które odnoszą się do banków, osób w nich zatrudnionych oraz osób, za których pośrednictwem banki wykonują czynności bankowe. Kodeks Etyki Bankowej składa się z dwóch części: Kodeksu Dobrych Praktyk Bankowych oraz Kodeksu Etyki Pracownika. Kodeks Etyki Bankowej dostępny jest na stronie internetowej Związku Banków Polskich: (<http://zbp.pl/dla-bankow/zespoły-rady-i-komitety/działania-w-obszarze-legislacyjno-prawnym/komisja-etyki-bankowej>).

Model wartości i zachowań pracowników mBanku oraz Zasady postępowania w stosunku do partnerów biznesowych

Warto również nadmienić, że mBank zdefiniował najbardziej istotne zachowania z perspektywy organizacji, które ułatwiają osiąganie indywidualnych i zespołowych rezultatów oraz pomagają budowaniu satysfakcji klienta. Obowiązujący w Banku model wartości i zachowań wyznaczający standard pracy mBanku jest oparty o następujące organizacyjne wartości: „myślenie klientem”, „patrzenie w przyszłość”, „upraszczanie”, „zaangażowanie” i „profesjonalizm”. Model opisuje, jakie konkretne sposoby działania i postawy kryją się za powyższymi hasłami i określa jak pracownicy Grupy mBanku powinni się zachowywać w relacji między sobą i klientami.

Ponadto pracownicy Banku stosują „Zasady postępowania” (Code of Conduct), określające standardy między pracownikami Banku i partnerami biznesowymi Banku, co ma budować fundamenty wzajemnego zaufania. Wytyczne dotyczące działania obejmują m.in. kierowanie się wartościami mBanku, tworzenie zrównoważonej kultury organizacji, odpowiedzialność korporacyjną, prowadzenie odpowiedzialnej polityki kredytowej, traktowanie relacji z klientami w sposób odpowiedzialny, uczciwość w relacjach biznesowych, stosowanie wyznaczonych standardów w relacjach z klientami i w relacjach wewnętrznych, unikanie konfliktu interesów, odpowiedzialne korzystanie z mediów społecznościach i upraszczanie komunikacji.

Polityka informacyjna mBanku

mBank prowadzi otwartą, transparentną i efektywną politykę informacyjną. Realizując politykę informacyjną mBank stosuje wymogi wynikające z przepisów dotyczących poufności i bezpieczeństwa informacji, które musi spełniać jako spółka publiczna oraz instytucja nadzorowana.

Do głównych środków wykorzystywanych w polityce informacyjnej Banku należą:

- raporty bieżące i okresowe;
- spotkania, telekonferencje i wideokonferencje przedstawicieli Zarządu i Departamentu Relacji Inwestorskich i Strategii Grupy z inwestorami i analitykami w kraju, jak i za granicą;

- kwartalne prezentacje wyników finansowych dla inwestorów i analityków bezpośrednio oraz poprzez interaktywne webcasty i telekonferencje;
- bieżący kontakt telefoniczny i mailowy z analitykami i inwestorami, w tym w każdym miesiącu wysyłka Newslettera i w razie potrzeb innych materiałów informacyjnych;
- udział przedstawicieli Banku w krajowych i zagranicznych konferencjach inwestorskich oraz road-shows w wybranych krajach europejskich i w Stanach Zjednoczonych Ameryki;
- strona internetowa Spółki z rozbudowaną sekcją relacji inwestorskich, w której udostępnione są informacje dotyczące m.in. akcjonariatu mBanku, składu Zarządu i Rady Nadzorczej, Walnych Zgromadzeń (w tym zapis przebiegu Walnych Zgromadzeń w formie wideo), ratingów i Programu Emisji Euroobligacji, jak również notowań akcji mBanku na GPW, rekomendacji analityków, konsensusu prognozowanych wyników Grupy mBanku i ceny docelowej akcji, raporty roczne, okresowe i bieżące oraz prezentacje, w tym prezentacje z wynikami Grupy dla analityków i inwestorów giełdowych oraz prezentacje dla inwestorów w papiery dłużne Banku, wersja on-line raportu rocznego umożliwiającą interaktywny dostęp do audytowanych danych finansowych, kalendarz inwestora oraz Analizer mBanku pozwalający na dokonywanie analiz danych finansowych i biznesowych Grupy mBanku w różnych wymiarach. W sekcji poświęconej zagadnieniom ładu korporacyjnego i dobrych praktyk zamieszczone są m.in. Statut i regulaminy organów Banku, oświadczenia o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego, zasady wynagradzania Zarządu i Rady Nadzorczej, opis programów motywacyjnych, reguły dotyczące zmieniania podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych oraz informacja o udziale kobiet i mężczyzn w organach statutowych mBanku.

Otwarta komunikacja z akcjonariuszami w trakcie Walnych Zgromadzeń przejawia się m.in. w następujących aspektach:

- udzielaniu akcjonariuszom odpowiedzi i wyjaśnień przez członków organów Banku;
- transmisji obrad Walnego Zgromadzenia w internecie;
- umożliwieniu udziału przedstawicieli mediów w obradach Walnego Zgromadzenia.

8.2. System kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem w procesie sporządzania sprawozdań finansowych mBanku

[G4-34] W mBanku działa system kontroli wewnętrznej, który wspomaga zarządzanie Bankiem poprzez przyczynianie się do zapewnienia skuteczności i efektywności działania Banku, wiarygodności sprawozdawczości finansowej, zgodności działania Banku z przepisami prawa i regulacjami wewnętrznymi.

System kontroli wewnętrznej obejmuje:

- kontrolę funkcjonalną, obejmującą wszystkie jednostki organizacyjne i wszystkie procesy;
- monitorowanie i mechanizmy kontroli ryzyka;
- badanie zgodności działania Banku z przepisami prawa i regulacjami wewnętrznymi;
- audyt wewnętrzny.

Adekwatność i skuteczność systemu kontroli wewnętrznej podlega niezależnej ocenie Departamentu Audytu Wewnętrznego (DAW). Wyniki audytów podlegają raportowaniu m.in. do Prezesa Zarządu Banku, do Wiceprezesa Zarządu ds. Zarządzania Ryzykiem oraz Przewodniczącego Rady Nadzorczej Banku. Ponadto, Departament Zarządzania Zintegrowanym Ryzykiem i Kapitałem (DKR) zarządza procesem zintegrowanego raportowania ryzyka i kapitału Banku oraz Grupy mBanku dla organów statutowych Banku, organów nadzoru i uczestników rynków finansowych oraz na potrzeby nadzoru skonsolidowanego.

Proces przygotowywania danych finansowych na potrzeby sprawozdawczości jest zautomatyzowany i oparty na danych księgowych Banku. Przygotowanie danych w systemach źródłowych podlega sformalizowanym procedurom operacyjnym i akceptacyjnym. Tworzenie zbioru sald księgowych w oparciu o system ksiąg głównych Banku odbywa się w ramach procesu, który obejmuje odpowiednie kontrole wewnętrzne. Specjalnej kontroli podlegają korekty manualne.

Bank w sposób ciągły monitoruje zmiany w przepisach i regulacjach zewnętrznych związanych ze sporządzaniem sprawozdań oraz na bieżąco aktualizuje wewnętrzne regulacje i w razie potrzeby dostosowuje systemy informatyczne.

W procesie monitorowania ryzyka operacyjnego, występującego przy sporządzaniu sprawozdań finansowych w Banku, wdrożono mechanizmy, które w skuteczny sposób zapewniają bezpieczeństwo systemów informatycznych. mBank posiada awaryjny plan ciągłości działania, który obejmuje również systemy informatyczne wykorzystywane w procesie sporządzania sprawozdań finansowych.

Przygotowaniem sprawozdań finansowych mBanku i Grupy zajmuje się Departament Sprawozdawczości Finansowej. Sprawozdania skonsolidowane sporządzane są w oparciu o dane przesyłane przez spółki Grupy. Departament Sprawozdawczości Finansowej monitoruje pakiety sprawozdawczości sporządzane w spółkach zależnych pod względem prawidłowości, kompletności i spójności danych.

Kontrola spójności i kompletności ksiąg Banku oraz administrowanie wzorcowym planem kont leży w kompetencji Departamentu Rachunkowości. Oba departamenty podlegają Wiceprezesowi Zarządu Banku ds. Finansów.

Sprawozdanie finansowe jest przekazywane Zarządowi Banku w celu weryfikacji. Komisja ds. Audytu Rady Nadzorczej otrzymuje kwartalne raporty finansowe przed ich publikacją. Komisja, po konsultacjach z audytorem zewnętrznym i członkami Zarządu, rekomenduje Radzie Nadzorczej przyjęcie lub odrzucenie rocznego sprawozdania finansowego.

Roczne i półroczne sprawozdania finansowe mBanku podlegają odpowiednio niezależnemu badaniu i przeglądowi przez biegłego rewidenta. Wybór biegłego rewidenta Banku wymaga uchwały Walnego Zgromadzenia. Opinię odnośnie wyboru biegłego rewidenta wydaje Komisja ds. Audytu Rady Nadzorczej. W spółkach zależnych, decyzje o wyborze biegłego rewidenta podejmują rady nadzorcze.

mBank S.A. przestrzega zasady rotacji biegłego rewidenta zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i rekomendacji Komisji Nadzoru Finansowego w zakresie rotacji biegłego rewidenta.

W dniu 24 marca 2016 roku, XXIX Zwyczajne Walne Zgromadzenie Banku, dokonało wyboru firmy PricewaterhouseCoopers Sp. z o.o. jako audytora do badania sprawozdań finansowych Banku oraz skonsolidowanych sprawozdań finansowych Grupy Kapitałowej mBanku S.A. za rok 2016. Bank korzystał z usług PricewaterhouseCoopers Sp. z o.o. jako audytora do badania sprawozdań finansowych Banku oraz skonsolidowanych sprawozdań finansowych Grupy mBanku S.A. w odniesieniu do sprawozdań finansowych za rok 2012 i za lata wcześniejsze. Natomiast w latach 2013-2015 podmiotem uprawnionym do badania sprawozdań finansowych Banku oraz skonsolidowanych sprawozdań finansowych Grupy Kapitałowej była firma Ernst & Young Audit Sp. z o.o. sp. k.

O kwocie wynagrodzenia wypłaconej spółce PricewaterhouseCoopers informuje nota objaśniająca nr 47 do Skonsolidowanego Sprawozdania Finansowego Grupy mBanku S.A. według Międzynarodowych Standardów Sprawozdawczości Finansowej za rok 2016.

Procedury współpracy mBanku z audytorem zewnętrznym zapewniają konsultowanie na bieżąco istotnych kwestii związanych z ujmowaniem zdarzeń ekonomicznych w księgach i sprawozdaniach finansowych.

Dążenie do zapewnienia najwyższych standardów sprawozdań finansowych znajduje odzwierciedlenie w wysokiej jakości sprawozdawczości. W konkursie „The Best Annual Report 2015”, organizowanym przez Instytut Rachunkowości i Podatków (IRiP) i rozstrzygniętym w październiku 2016 roku mBank po raz czwarty z rzędu i po raz piąty w historii otrzymał prestiżowe wyróżnienie „The Best of the Best” za najlepszy raport roczny w kategorii instytucji finansowych. Ponadto, IRiP przyznał mBankowi wyróżnienie za najlepsze sprawozdanie z działalności.

8.3. Znaczne pakiety akcji

Dominującym akcjonariuszem mBanku jest Commerzbank AG.

Według stanu na 31 grudnia 2016 roku, Commerzbank posiadał bezpośrednio 29 352 897 akcji mBanku, co stanowiło 69,42% wartości kapitału zakładowego i głosów na Walnym Zgromadzeniu.

W wolnym obrocie (free float) znajdowało się 30,58% akcji mBanku. Posiadają je inwestorzy instytucjonalni, w szczególności polskie fundusze emerytalne oraz krajowe i zagraniczne fundusze

inwestycyjne, a także inwestorzy indywidualni. 5-procentowy próg akcji i głosów na walnym zgromadzeniu przekraczał Nationale-Nederlanden Otwarty Fundusz Emerytalny.

Zgodnie ze Statutem mBanku każda akcja Banku daje prawo do jednego głosu na Walnym Zgromadzeniu. Żadne akcje nie są uprzywilejowane. Uprawnienia kontrolne Commerzbanku AG jako podmiotu dominującego wobec mBanku wynikają z liczby posiadanych akcji i ich procentowego udziału w kapitale zakładowym oraz liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu mBanku.

Statut mBanku nie wprowadza żadnych ograniczeń odnośnie wykonywania prawa głosu. Nie występują również żadne postanowienia, które oddzielają prawa kapitałowe związane z papierami wartościowymi od posiadania papierów wartościowych, ani też ograniczenia dotyczące przenoszenia prawa własności papierów wartościowych wyemitowanych przez Bank.

Informacja o akcjonariuszu dominującym

Strategiczny akcjonariusz mBanku, Commerzbank AG, założony w 1870 roku, jest wiodącym bankiem niemieckim, świadczącym usługi dla klientów indywidualnych i korporacyjnych.

Największym akcjonariuszem Commerzbanku jest państwo niemieckie, które poprzez Fundusz Stabilizacji Rynków Finansowych (SoFFin) ma ponad 15% udział w kapitale Commerzbanku. Najwięksi inwestorzy instytucjonalni to BlackRock i Capital Group – każdy z nich ma nieco poniżej 5% akcji banku. W posiadaniu pozostałych inwestorów instytucjonalnych znajduje się około 45% akcji przy rozproszonej strukturze akcjonariatu.

Commerzbank posiada swoje oddziały i biura w niemal 50 krajach. Podstawowe rynki dla banku to Niemcy i Polska. Sieć placówek Commerzbanku licząca około 1000 oddziałów jest jedną z największych sieci wśród niemieckich banków komercyjnych. Commerzbank obsługuje ponad 17,5 mln osób fizycznych i klientów z sektora małego biznesu oraz około 60 tysięcy przedsiębiorstw, korporacji międzynarodowych, instytucji finansowych i klientów instytucjonalnych. Bank finansuje ponad 30% niemieckiego handlu zagranicznego i jest liderem w finansowaniu sektora małych i średnich przedsiębiorstw. W strukturze Grupy Commerzbanku wyodrębnione są dwa segmenty biznesowe: Segment Klientów Indywidualnych i Małych Przedsiębiorstw (Private and Small Business Customers) oraz Segment Klientów Korporacyjnych (Corporate Clients).

W 2016 roku Grupa Commerzbanku zrealizowała przychody brutto w wysokości 9,4 mld euro przy zatrudnieniu ok. 49,9 tys. pracowników. Na dzień 31 grudnia 2016 roku Grupa Commerzbanku posiadała aktywa w wysokości 480 mld euro.

8.4. Zasady powoływania i odwoływania członków Zarządu

[G4-34] Według Statutu mBanku, Zarząd składa się z co najmniej trzech członków powoływanych na wspólną kadencję 5 lat. Co najmniej połowa członków Zarządu, w tym Prezes Zarządu, musi posiadać obywatelstwo polskie, stale zamieszkiwać w Polsce, posługiwać się językiem polskim oraz posiadać doświadczenie na rynku polskim, które można wykorzystać przy zarządzaniu Bankiem.

Rada Nadzorcza powołuje i odwołuje Prezesa Zarządu, wiceprezesów oraz pozostałych członków Zarządu działając zgodnie z przepisami Prawa bankowego i biorąc pod uwagę odpowiednie kwalifikacje do sprawowania przydzielonych im funkcji. Komisja Nadzoru Finansowego akceptuje dwóch członków Zarządu Banku: Prezesa Zarządu i Członka Zarządu odpowiedzialnego za kształtowanie i realizację polityki kredytowej Banku oraz zarządzanie ryzykiem.

Zgodnie z Kodeksem spółek handlowych, prawo odwołania lub zawieszenia w czynnościach członka Zarządu przysługuje również Walnemu Zgromadzeniu.

Mandat członka Zarządu wygasa najpóźniej z dniem odbycia Walnego Zgromadzenia zatwierdzającego sprawozdanie finansowe za ostatni pełny rok obrotowy pełnienia funkcji członka Zarządu. Wygaśnięcie mandatu członka Zarządu następuje również wskutek śmierci, rezygnacji albo odwołania ze składu Zarządu. W przypadku członka Zarządu powołanego przed upływem danej kadencji jego mandat wygasa równocześnie z wygaśnięciem mandatów pozostałych członków Zarządu.

8.5. Zasady zmian statutu Spółki

[G4-34] Dla zmiany Statutu mBanku niezbędne jest podjęcie uchwały przez Walne Zgromadzenie mBanku oraz zarejestrowanie uchwalonej zmiany w Krajowym Rejestrze Sądowym. Przed przedstawieniem Walnemu Zgromadzeniu mBanku projektu uchwały dotyczącej zmiany Statutu, Zarząd mBanku podejmuje uchwałę odnośnie proponowanych zmian, przyjmując projekt uchwały Walnego Zgromadzenia. Następnie projekt ten jest przedstawiany do akceptacji Radzie Nadzorczej.

Stosownie do art. 34 ust. 2 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku Prawo bankowe, zmiana statutu Banku wymaga zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego, jeżeli dotyczy:

- firmy;
- siedziby, przedmiotu działania i zakresu działalności Banku;
- organów i ich kompetencji, ze szczególnym uwzględnieniem kompetencji członków Zarządu powołanych za zgodą Komisji Nadzoru Finansowego oraz zasad podejmowania decyzji, podstawowej struktury organizacyjnej Banku, zasad składania oświadczeń w zakresie praw i obowiązków majątkowych, trybu wydawania regulacji wewnętrznych oraz trybu podejmowania decyzji o zaciągnięciu zobowiązań lub rozporządzeniu aktywami, których łączna wartość w stosunku do jednego podmiotu przekracza 5% funduszy własnych;
- zasad funkcjonowania systemu kontroli wewnętrznej;
- funduszy własnych oraz zasad gospodarki finansowej;
- uprzywilejowania lub ograniczenia akcji co do prawa głosu.

8.6. Walne Zgromadzenie i prawa akcjonariuszy

Sposób działania i uprawnienia Walnego Zgromadzenia

[G4-34] Zasady zwoływania Walnego Zgromadzenia określają przepisy Kodeksu spółek handlowych, Statut Banku oraz Stały Regulamin Walnego Zgromadzenia. Zarówno Statut, jak i Stały Regulamin Walnego Zgromadzenia są dostępne na stronie internetowej mBanku (<https://www.mbank.pl/o-nas/lad-korporacyjny/>).

Walne Zgromadzenie, zwoływane przez Zarząd w trybie zwyczajnym, odbywa się raz w roku, najpóźniej w czerwcu. Rada Nadzorcza może zwołać Zwyczajne Walne Zgromadzenie, jeżeli Zarząd nie zwoła go w terminie określonym w Statucie oraz Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie, jeżeli uzna to za stosowne. Ponadto w określonych przypadkach prawo zwołania Walnego Zgromadzenia lub żądanie zwołania Walnego Zgromadzenia przysługuje akcjonariuszom.

Akcjonariusze mogą uczestniczyć w Walnym Zgromadzeniu oraz wykonywać prawo głosu osobiście lub przez pełnomocników. Jeden pełnomocnik może reprezentować więcej niż jednego akcjonariusza.

Z zastrzeżeniem przypadków określonych w Kodeksie spółek handlowych, Walne Zgromadzenie jest ważne bez względu na liczbę reprezentowanych na nim akcji.

Wszystkie sprawy wnoszone na Walne Zgromadzenie są uprzednio przedstawiane Radzie Nadzorczej do rozpatrzenia.

Uchwały Walnego Zgromadzenia, z zastrzeżeniem określonych przypadków, podejmowane są w głosowaniu jawnym i zapadają zwykłą większością głosów, chyba że przepisy Kodeksu spółek handlowych lub postanowienia Statutu wymagają surowszych warunków do podjęcia uchwał w szczególnych sprawach. Tajne głosowanie zarządza się przy wyborach oraz nad wnioskami o odwołaniu członków organów Banku lub likwidatorów, o pociągnięciu ich do odpowiedzialności, a także w sprawach osobowych. Poza tym, należy zarządzić tajne głosowanie na żądanie choćby jednego z akcjonariuszy obecnych lub reprezentowanych na Walnym Zgromadzeniu.

Głosowanie odbywa się przy użyciu komputerowego systemu oddawania i obliczania głosów. W Statucie i w Stałym Regulaminie Walnego Zgromadzenia nie przewiduje się możliwości wykonywania prawa głosu drogą korespondencyjną lub przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej.

Następujące sprawy (poza innymi przypadkami wymienionymi w Kodeksie spółek handlowych) wymagają powzięcia uchwały przez Walne Zgromadzenie:

- rozpatrzenie i zatwierdzenie sprawozdania Zarządu z działalności Banku oraz sprawozdania finansowego za ubiegły rok obrotowy;
- podejmowanie uchwał o podziale zysków lub pokryciu strat;
- udzielanie absolutorium członkom organów Banku z wykonania przez nich obowiązków;
- wybór i odwoływanie członków Rady Nadzorczej;
- zmiana Statutu;
- podwyższenie lub obniżenie kapitału zakładowego Banku;
- podejmowanie uchwał w sprawie umarzania akcji, które określają zasady nabycia akcji przez Bank, a w szczególności kwoty przeznaczone na nabycie akcji w celu umorzenia i źródła finansowania oraz uchwał o umorzeniu akcji, a w szczególności określenia zasad umarzania akcji nieuregulowanych w Statucie;
- tworzenie i znoszenie funduszy celowych;
- emisja obligacji zamiennych lub z prawem pierwszeństwa;
- ustalenie zasad wynagradzania członków Rady Nadzorczej;
- likwidacja Banku lub fuzja z innym bankiem;
- wybór likwidatorów;
- sprawy wniesione przez Radę Nadzorczą;
- sprawy wniesione przez akcjonariuszy w trybie przewidzianym w Statucie;
- wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych jako biegły rewident Banku.

Walne Zgromadzenia mBanku odbywają się w siedzibie Centrali Banku w Warszawie i są transmitowane drogą internetową. Przedstawicielom mediów umożliwia się obecność na Walnych Zgromadzeniach.

Prawa akcjonariuszy

[G4-34] Akcjonariusze mają prawo do udziału w zysku wykazanym w sprawozdaniu finansowym, zbadanym przez biegłego rewidenta i przeznaczonym przez Walne Zgromadzenie do wypłaty akcjonariuszom.

Akcjonariusze reprezentujący co najmniej połowę kapitału zakładowego lub co najmniej połowę ogółu głosów w spółce mogą zwołać Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie, wyznaczając wówczas przewodniczącego tego zgromadzenia. Natomiast akcjonariusz lub akcjonariusze reprezentujący co najmniej jedną dwudziestą kapitału zakładowego mogą zwrócić się do Zarządu z żądaniem zwołania Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia i umieszczenia określonych spraw w jego porządku.

W Walnym Zgromadzeniu Banku mają prawo uczestniczyć tylko osoby będące akcjonariuszami Banku na szesnaście dni przed datą walnego zgromadzenia. Akcjonariusz lub akcjonariusze Banku, reprezentujący co najmniej jedną dwudziestą kapitału zakładowego, mogą żądać umieszczenia określonych spraw w porządku obrad Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia. Żądanie powinno zostać zgłoszone Zarządowi Banku nie później niż na dwadzieścia jeden dni przed terminem Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia.

Akcjonariusze mogą uczestniczyć w Walnym Zgromadzeniu oraz wykonywać prawo głosu osobiście lub przez pełnomocników.

Akcjonariusz ma prawo do:

- głosowania, stawiania wniosków i zgłaszania sprzeciwów;
- zwięzłego uzasadnienia swego stanowiska;
- kandydowania na Przewodniczącego Walnego Zgromadzenia, jak również zgłoszenia do protokołu kandydatury na stanowisko Przewodniczącego Walnego Zgromadzenia;

- wystąpienia podczas obrad i repliki;
- zgłaszania projektów uchwał dotyczących spraw wprowadzonych do porządku obrad;
- wnoszenia propozycji zmian i uzupełnień do projektów uchwał objętych porządkiem obrad Walnego Zgromadzenia - do czasu zamknięcia dyskusji nad punktem porządku obrad, obejmującym projekt uchwały, której ta propozycja dotyczy;
- zgłaszania wniosków w sprawie formalnej, tj. sprawie dotyczącej sposobu obradowania i głosowania;
- zgłaszania swych kandydatów do Rady Nadzorczej Banku na piśmie, na ręce Przewodniczącego Walnego Zgromadzenia lub ustnie do protokołu;
- przeglądania księgi protokołów, jak również żądania wydania odpisów uchwał poświadczonych przez Zarząd;
- wytoczenia powództwa o uchylenie uchwały Walnego Zgromadzenia w przypadku, gdy akcjonariusz głosował przeciwko uchwale Walnego Zgromadzenia, a po jej powzięciu zażądał zaprotokołowania sprzeciwu, akcjonariusz został bezzasadnie niedopuszczony do udziału w Walnym Zgromadzeniu, akcjonariusz nie był obecny na Walnym Zgromadzeniu z powodu jego wadliwego zwołania lub gdy podjęta uchwała nie była objęta porządkiem obrad;
- wytoczenia przeciwko Spółce powództwa o stwierdzenie nieważności uchwały Walnego Zgromadzenia sprzecznej z ustawą.

Zarząd jest obowiązany do udzielenia akcjonariuszowi na jego żądanie informacji dotyczących Spółki, jeżeli jest to uzasadnione dla oceny sprawy objętej porządkiem obrad. Zarząd powinien odmówić udzielenia informacji w przypadku, gdy:

- mogłoby to wyrządzić szkodę Spółce, spółce z nią powiązanej albo spółce zależnej, w szczególności przez ujawnienie tajemnic technicznych, handlowych lub organizacyjnych przedsiębiorstwa;
- mogłoby narazić członka Zarządu na poniesienie odpowiedzialności karnej, cywilnoprawnej lub administracyjnej.

W uzasadnionych przypadkach Zarząd może udzielić informacji na piśmie, nie później niż w terminie dwóch tygodni od dnia zakończenia Walnego Zgromadzenia.

8.7. Zarząd i Rada Nadzorcza – skład, kompetencje i zasady działania

Skład osobowy Zarządu

[G4-34] Zarząd składa się z co najmniej trzech członków powoływanych na wspólną kadencję pięciu lat. Co najmniej połowa członków Zarządu, w tym Prezes Zarządu, musi posiadać obywatelstwo polskie, stale zamieszkiwać w Polsce, posługiwać się językiem polskim oraz posiadać doświadczenie na rynku polskim, które można wykorzystać przy zarządzaniu Bankiem. Członkowie Zarządu kierują wydzielonymi obszarami działalności Banku w zakresie wskazanym przez Prezesa Zarządu. Szczegółowy podział kompetencji członków Zarządu jest określony w uchwałach Zarządu.

W 2016 roku miała miejsce jedna zmiana w Zarządzie Banku. W dniu 12 kwietnia 2016 roku Bank otrzymał od Pana Jörga Hessenmüllera informację o jego rezygnacji z funkcji Członka Zarządu, Wiceprezesa Zarządu mBanku S.A. do spraw Finansów, z dniem 30 czerwca 2016 roku w związku z przyjęciem nowych obowiązków Dyrektora Zarządzającego ds. Strategii Grupy Commerzbank. W dniu 10 czerwca 2016 roku Rada Nadzorcza mBanku powołała na stanowisko Wiceprezesa Zarządu ds. Finansów z dniem 1 lipca 2016 roku Pana Christopha Heinsa.

Ponadto, w dniu 12 grudnia 2016 roku Bank powziął informację, iż Wiceprezes Zarządu Banku, Pan Hans Dieter Kemler zamierza w niedalekiej przyszłości złożyć rezygnację z pełnionych w Banku funkcji. Powodem rezygnacji pana Kemlera jest zamiar podjęcia współpracy z niemieckim bankiem Landesbank Hessen Thuringen (Helaba) poprzez objęcie w nim funkcji członka Zarządu odpowiedzialnego za rynki kapitałowe, skarb i zarządzanie aktywami.

W dniu 16 lutego 2017 roku Wiceprezes Zarządu Banku ds. Operacji i Informatyki, Pan Jarosław Mastalerz, poinformował Bank, że w niedalekiej przyszłości zamierza złożyć rezygnację z pełnionych w Banku funkcji. Powodem rezygnacji jest zamiar osobistego zaangażowania się w rozwijanie i komercjalizowanie

nowoczesnych technologii w sektorze finansów, w ramach projektu realizowanego we współpracy z Bankiem.

Poniżej przedstawiono skład Zarządu mBanku według stanu na 31 grudnia 2016 roku:

1. Cezary Stypułkowski - Prezes Zarządu, Dyrektor Generalny Banku
2. Przemysław Gdański - Wiceprezes Zarządu ds. Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej
3. Christoph Heins – Wiceprezes Zarządu ds. Finansów
4. Lidia Jabłonowska-Luba - Wiceprezes Zarządu ds. Zarządzania Ryzykiem
5. Hans-Dieter Kemler - Wiceprezes Zarządu ds. Rynków Finansowych
6. Cezary Kocik - Wiceprezes Zarządu ds. Bankowości Detalicznej
7. Jarosław Mastalerz - Wiceprezes Zarządu ds. Operacji i Informatyki.

W dalszej części przedstawione są bardziej szczegółowe informacje o członkach Zarządu mBanku.

Cezary Stypułkowski - Prezes Zarządu, Dyrektor Generalny Banku



Cezary Stypułkowski jest doktorem nauk prawnych Uniwersytetu Warszawskiego. W drugiej połowie lat osiemdziesiątych był stypendystą Fulbrighta w Business School na Columbia University w Nowym Jorku. Począwszy od 1991 roku przez niemal trzynaście lat kierował Zarządem Banku Handlowego S.A. (obecnie Grupa Citibanku). W 2003 roku został mianowany Prezesem Zarządu Grupy PZU i pełnił tę funkcję przez trzy lata.

Od 2006 do 2010 roku pracował w J.P. Morgan w Londynie, od 2007 roku na stanowisku Dyrektora Zarządzającego Banku Inwestycyjnego J.P. Morgan na Europę Centralną i Wschodnią. Cezary Stypułkowski był także członkiem Międzynarodowej Rady Doradczej Zarządu Deutsche Banku, Międzynarodowej Rady Doradczej INSEAD oraz Geneva Association. Od 2012 roku jest współprzewodniczącym Emerging Markets Advisory Council przy Międzynarodowym Instytucie Finansów w Waszyngtonie (IIF).

Cezary Stypułkowski został powołany na stanowisko Prezesa Zarządu mBanku w dniu 2 sierpnia 2010 roku, a obowiązki objął z dniem 1 października 2010 roku. Zgodę KNF na pełnienie funkcji Prezesa Zarządu otrzymał 27 października 2010 roku.

Przemysław Gdański - Wiceprezes Zarządu ds. Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej



Absolwent Wydziału Handlu Zagranicznego na Uniwersytecie Gdańskim i rocznego programu w zakresie bankowości i finansów międzynarodowych w Loughborough University w Wielkiej Brytanii. W 2012 roku ukończył Advanced Management Program (AMP) na IESE Business School.

Z bankowością korporacyjną i inwestycyjną jest związany od ponad 25 lat.

W latach 1993–95 pracował w IBP Bank S.A., następnie w ABN AMRO Bank w Polsce, Rumunii i w centrali w Amsterdamie. W latach 2002–2006 był Dyrektorem Zarządzającym, kierującym Obszarem Dużych Firm w Banku BPH S.A. Od maja do listopada 2006 roku – Prezes Zarządu i Dyrektor Generalny Calyon Bank Polska i Calyon Oddział w Polsce.

W listopadzie 2006 roku został powołany na stanowisko Wiceprezesa Zarządu Banku BPH, odpowiedzialnego za bankowość korporacyjną i finansowanie nieruchomości. Z dniem fuzji prawnej wydzielonej części Banku BPH z Bankiem Pekao S.A. został Wiceprezesem Zarządu, odpowiedzialnym za Pion Bankowości Korporacyjnej, Rynków i Bankowości Inwestycyjnej Pekao S.A.

W Zarządzie mBanku od 19 listopada 2008 roku.

Christoph Heins - Wiceprezes Zarządu ds. Finansów



Christoph Heins w 1996 roku uzyskał dyplom Bankakademie we Frankfurcie nad Menem (obecnie Frankfurt School of Finance and Management) oraz ukończył studia magisterskie w zakresie bankowości (Diplom-Bankbetriebswirt (BA)).

Kariere zawodową rozpoczął w 1988 roku w Dresdner Banku jako Relationship Manager. Pełnił szereg funkcji w Grupie Commerzbanku, zarówno w Niemczech, jak i za granicą, gdzie pozyskał cenne doświadczenia w sferze front office, back office oraz w obszarze wsparcia. W 2008 roku rozpoczął pracę jako Dyrektor Finansowy oddziału Commerzbanku w Nowym Jorku, którą pełnił do czasu powrotu do Frankfurtu w 2012 roku. Następnie był Dyrektorem Controllingu Segmentowego, jednostki odpowiedzialnej za raportowanie i planowanie finansowe Grupy Commerzbanku.

Wiceprezes Zarządu mBanku ds. Finansów od 1 lipca 2016 roku.

Lidia Jabłonowska-Luba - Wiceprezes Zarządu ds. Zarządzania Ryzykiem



Absolwentka Instytutu Matematyki na Uniwersytecie Gdańskim. W latach 1994-2001 była Wiceprezesem Schroder Salomon Smith Barney Poland, doradzając instytucjom finansowym w projektach fuzji i przejęć oraz na publicznym rynku kapitałowym. W 2002 roku dołączyła do Citigroup w Polsce - na początku jako Dyrektor Zarządzający odpowiedzialny za Instytucje Finansowe i Sektor Publiczny, a od listopada 2003 jako Członek

Zarządu odpowiedzialny za zarządzanie finansami oraz ryzyko operacyjne, zarządzanie kapitałem i wdrożenie Nowej Umowy Kapitałowej. Od 2008 do 2010 roku - Wiceprezes Zarządu Kredyt Banku nadzorująca Pion Finansów i Ryzyka. Była również Doradcą Prezesa Warta S.A. i TUnŻ Warta S.A. Od 2010 do 2012 roku pracowała w Brukseli na stanowisku Starszego Dyrektora Generalnego Grupy KBC, odpowiadając za zarządzanie wszystkimi typami ryzyka w Grupie, w tym: tworzenie i walidację modeli, polityki i procedury ryzyka, wsparcie ryzyka w decyzjach biznesowych, nadzór i raportowanie, procesy ICAAP i ORSA, politykę adekwatności kapitałowej oraz wsparcie technologiczne zarządzania ryzykiem. Dodatkowo pełniła również funkcję Wiceprzewodniczącej Komitetu Zarządzania Ryzykiem Grupy oraz była członkiem Komitetu ALCO i Komitetu Ryzyka Grupy i Nadzoru Kapitałowego w Grupie KBC.

W Zarządzie mBanku na stanowisku Wiceprezes Zarządu od 12 kwietnia 2013 roku.

Hans-Dieter Kemler - Wiceprezes Zarządu ds. Rynków Finansowych



W 1996 roku ukończył Wydział Zarządzania Westfalskiego Uniwersytetu Wilhelma w Münster.

W latach 1987-1990 brał udział w programie praktyk menadżerskich w Dresdner Banku w Münster. W latach 1990-1991 uczestniczył w programie szkoleniowym dotyczącym obrotu papierami wartościowymi i bankowości

inwestycyjnej w Centrali Dresdner Banku we Frankfurcie. Następnie, w latach 1991-1992 pracował w Departamencie Handlu Obligacjami Dresdner Banku.

W latach 1996-1998 pracował w Sal. Oppenheim jr & Cie. KGaA we Frankfurcie w Departamencie Rynków Finansowych, gdzie zajmował się transakcjami na stopę procentową.

W latach 1998-2005 pełnił funkcję Dyrektora Zarządzającego ds. Ryzyka Korporacyjnego w Centrali Commerzbanku. Od 2005 roku do połowy 2009 roku Hans-Dieter Kemler należał do grona kadry zarządzającej wyższego szczebla w Commerzbanku i odpowiadał za międzynarodowe finanse publiczne. Był również Dyrektorem Zarządzającym Erste Europäische Pfandbrief- und Kommunalkreditbank Aktiengesellschaft in Luxemburg S.A.

Członek Zarządu mBanku od 10 lipca 2009 roku, odpowiedzialny za Pion Rynków Finansowych.

Cezary Kocik - Wiceprezes Zarządu ds. Bankowości Detalicznej



Jest absolwentem Uniwersytetu Łódzkiego na kierunku Finanse i Bankowość. W 2015 roku ukończył Advanced Management Program (AMP 189) w Harvard Business School. Posiada licencję maklera papierów wartościowych. W latach 1994–1996 był zatrudniony w Domu Maklerskim Banku PBG jako makler papierów wartościowych. W 1996 roku rozpoczął pracę w Banku PBG, gdzie zajmował się bankowością inwestycyjną oraz windykacją i restrukturyzacją.

W 1999 roku został zatrudniony w Pekao S.A. w Departamencie Windykacji i Restrukturyzacji Kredytów, był m.in. dyrektorem oddziału w Łodzi.

Od 2004 roku współtworzył bankowość detaliczną mBanku: początkowo w obszarze ryzyka kredytów detalicznych, a następnie w obszarze sprzedaży i procesów biznesowych, gdzie m.in. wdrożył system CRM oraz istotnie zwiększył efektywność kluczowych procesów sprzedażowych w kanałach zdalnych.

W Zarządzie mBanku od 1 kwietnia 2012 roku.

Jarosław Mastalerz - Wiceprezes Zarządu ds. Operacji i Informatyki



Ukończył Wydział Ekonomiczno-Socjologiczny (specjalizacja: Handel Zagraniczny) i Wydział Zarządzania (specjalizacja: Rachunkowość Zarządcza) Uniwersytetu Łódzkiego. Posiada świadectwo brytyjskiego The Association of Chartered Certified Accountants. W latach 1996-1998 pracował jako konsultant w firmie PricewaterhouseCoopers. Od 1998 roku związany był z Grupą Zurich. Początkowo odpowiadał za organizację i strategię rynkową

funduszu emerytalnego, a następnie zajmował stanowiska Dyrektora Marketingu i Członka Zarządu. Od 2000 roku - Członek Zarządu odpowiedzialny za segment klienta indywidualnego spółek grupy Zurich w Polsce, a od 2001 roku - Dyrektor Finansowy. W okresie styczeń 2003 roku – czerwiec 2006 roku pełnił funkcję Członka Zarządu oraz Dyrektora Finansowego Generali T.U. S.A. i Generali Życie T.U. S.A. Od 1 stycznia 2003 roku odpowiadał za departament finansowy, aktuariat, controlling i bancassurance. W roku 2002 uczestniczył w procesie połączenia spółek Zurich ze spółkami Generali. 20 lipca 2006 roku został powołany na stanowisko Prezesa Zarządu spółki BRE Ubezpieczenia Sp. z o.o., następnie również na stanowisko Prezesa Zarządu BRE Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.

W sierpniu 2007 roku Rada Nadzorcza powołała Jarosława Mastalerza na stanowisko Członka Zarządu BRE Banku SA (obecnie mBanku S.A.) ds. Bankowości Detalicznej. Od kwietnia 2012 roku Jarosław Mastalerz pełni funkcję Członka Zarządu Banku ds. Operacji i Informatyki i jest odpowiedzialny za obszar technologii oraz logistyki mBanku.

Kompetencje i zasady działania Zarządu

Członkowie Zarządu ponoszą wspólnie odpowiedzialność za całokształt działalności Banku. Pracują w sposób kolegialny i informują się wzajemnie o najważniejszych sprawach Banku podlegających kompetencji poszczególnych członków Zarządu. Zarząd może powoływać stałe komitety lub zespoły w celu realizacji określonych funkcji, koordynacji pracy jednostek organizacyjnych Banku lub realizacji określonych zadań.

W mBanku działają następujące komitety pod przewodnictwem członków Zarządu:

- Komitet ds. Zarządzania Zasobami (przewodniczący: Cezary Stypułkowski)
- Komitet ds. Zarządzania Kapitałem (przewodniczący: Christoph Heins)
- Komitet ds. Jakości Danych i Rozwoju Systemów Informacyjnych (przewodniczący: Christoph Heins)
- Komitet ds. Zarządzania Aktywami i Pasywami Grupy mBanku (przewodniczący: Hans-Dieter Kemler)
- Komitet ds. Nadzoru nad Oddziałami Zagranicznymi mBanku S.A. (przewodniczący: Cezary Kocik)
- Komitet Kredytowy Grupy Banku (przewodnicząca: Lidia Jabłonowska-Luba)
- Komitet Ryzyka Bankowości Detalicznej (przewodnicząca: Lidia Jabłonowska-Luba)
- Komitet Ryzyka Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej (przewodnicząca: Lidia Jabłonowska-Luba)

- Komitet Ryzyka Rynków Finansowych (przewodnicząca: Lidia Jabłonowska-Luba)
- Komitet Ryzyka Modeli (przewodnicząca: Lidia Jabłonowska-Luba)
- Komitet ds. Architektury Informatycznej mBanku S.A. (przewodniczący: Jarosław Mastalerz).

Zarząd prowadzi sprawy Banku, reprezentuje Bank i ustala wytyczne odnośnie jego działalności, w szczególności obciążonej ryzykiem, w tym polityki kredytowej, inwestycyjnej, zarządzania aktywami i zobowiązaniami Banku, a także polityki gwarancyjnej. Zarząd przekazuje Radzie Nadzorczej regularne i wyczerpujące informacje o wszystkich istotnych sprawach dotyczących działalności Banku oraz o ryzyku związanym z prowadzoną działalnością i sposobach zarządzania tym ryzykiem.

Zarząd pracuje w oparciu o regulamin zatwierdzony przez Radę Nadzorczą. Regulamin ten określa m.in. sprawy, które wymagają kolegiального rozpatrzenia i podjęcia uchwały przez Zarząd.

Wszelkie uchwały podejmowane są większością głosów członków Zarządu obecnych na posiedzeniu, a w razie równej liczby głosów rozstrzyga głos Prezesa Zarządu.

Organem odpowiedzialnym za ustalenie zasad wynagradzania i wysokości wynagrodzeń członków Zarządu jest Komisja ds. Wynagrodzeń Rady Nadzorczej. Regulamin programu motywacyjnego dla Zarządu i zasady przyznawaniu bonusów dla członków Zarządu określone są w uchwałach Rady Nadzorczej.

Wynagrodzenie członków Zarządu składa się z części stałej i części zmiennej.

Szczegółowy opis zasad programów motywacyjnych dla Zarządu znajduje się w nocie 44 do Skonsolidowanego Sprawozdania Finansowego Grupy mBanku S.A. według Międzynarodowych Standardów Sprawozdawczości Finansowej za rok 2016.

Poniżej przedstawiony jest krótki opis programu motywacyjnego dla Członków Zarządu Banku z 2014 roku, który zastąpił Regulamin Programu Motywacyjnego z 7 grudnia 2012 roku.

W ramach tego programu Członkowie Zarządu Banku mają prawo do premii, w tym do premii bezgotówkowej wypłacanej w akcjach Banku, w tym akcjach fantomowych.

Za podstawę nabycia prawa do premii oraz wyliczenia jej wysokości za dany rok obrotowy przyjmuje się wartość netto współczynnika zwrotu z kapitału (ROE netto) Grupy mBanku i miesięczne wynagrodzenie na koniec roku obrotowego, za który premia jest przyznawana. Pierwszą część premii bazowej stanowi równowartość 50% wysokości wyliczonej na podstawie wskaźnika ROE kwoty bazowej. Druga część premii może być przyznana przez Komisję ds. Wynagrodzeń Rady Nadzorczej na podstawie dokonanej oceny Członka Zarządu i osiągnięcia celów MBO. Dwie części premii składają się na premię bazową. 40% kwoty premii bazowej jest wypłacane w roku jej ustalenia: 50% w formie wypłaty gotówkowej i 50% w akcjach Banku lub obligacjach z prawem pierwszeństwa do objęcia akcji lub akcjach fantomowych. Pozostałe 60% premii bazowej stanowi premię odroczoną i zostaje wypłacone w trzech równych transzach w kolejnych trzech latach: 50% w formie wypłaty gotówkowej i 50% w akcjach Banku lub obligacjach z prawem pierwszeństwa do objęcia akcji lub akcjach fantomowych.

Wynagrodzenie Członków Zarządu, którzy pełnili swoje funkcje w latach 2015-2016 przedstawiają poniższe zestawienia.

| | Wynagrodzenie wypłacone w 2016 roku (w zł) | | | |
|---------------------------|--|--------------------|-------------------|------------------|
| | Wynagrodzenie zasadnicze | Pozostałe korzyści | Bonus za 2015 rok | Bonus odroczony* |
| 1. Cezary Stypułkowski | 2 725 108 | 252 868 | 500 000 | 325 000 |
| 2. Lidia Jabłonowska-Luba | 1 500 000 | 170 504 | 280 000 | 180 000 |
| 3. Przemysław Gdański | 1 500 000 | 194 440 | 280 000 | 180 000 |
| 4. Christoph Heins | 841 392 | 368 824 | - | - |
| 5. Hans-Dieter Kemler | 1 509 926 | 348 238 | 280 000 | 180 000 |
| 6. Cezary Kocik | 1 500 000 | 185 316 | 300 000 | 200 000 |
| 7. Jarosław Mastalerz | 1 500 000 | 203 396 | 340 000 | 180 000 |
| Razem | 11 076 426 | 1 723 586 | 1 980 000 | 1 245 000 |

* W 2016 roku wypłacono I odroczoną transzę w ramach rozliczenia części gotówkowej bonusu za rok 2014.

| | Wynagrodzenie wypłacone w 2016 roku (w zł) | | | |
|---|--|--------------------|-------------------|------------------|
| | Wynagrodzenie zasadnicze | Pozostałe korzyści | Bonus za 2015 rok | Bonus odroczony* |
| Wynagrodzenia Członka Zarządu, który przestał pełnić swoje funkcje w 2016 roku | | | | |
| 1. Jörg Hessenmüller | 781 500 | 93 768 | 300 000 | 190 000 |

* W 2016 roku Pan Jörg Hessenmüller otrzymał I odroczoną transzę w ramach rozliczenia części gotówkowej bonusu za rok 2014.

| | Wynagrodzenie wypłacone w 2015 roku (w zł) | | | |
|---------------------------|--|--------------------|-------------------|---|
| | Wynagrodzenie zasadnicze | Pozostałe korzyści | Bonus za 2014 rok | Rozliczenie gotówkowe programu motywacyjnego opartego na akcjach Commerzbanku |
| 1. Cezary Stypułkowski | 2 092 108 | 174 833 | 650 000 | 827 941 |
| 2. Lidia Jabłonowska-Luba | 1 219 483 | 228 872 | 360 000 | - |
| 3. Przemysław Gdański | 1 200 000 | 143 184 | 360 000 | 658 950 |
| 4. Jörg Hessenmüller | 1 263 000 | 166 535 | 380 000 | - |
| 5. Hans-Dieter Kemler | 1 218 561 | 366 354 | 360 000 | 688 900 |
| 6. Cezary Kocik | 1 200 000 | 156 825 | 400 000 | - |
| 7. Jarosław Mastalerz | 1 200 000 | 125 670 | 360 000 | 778 749 |
| Razem | 9 393 152 | 1 362 273 | 2 870 000 | 2 954 540 |

Skład osobowy Rady Nadzorczej

[G4-34] Rada Nadzorcza działa na podstawie uchwalonego przez siebie Regulaminu i wykonuje funkcje przewidziane w Statucie Banku, Kodeksie spółek handlowych i Ustawie Prawo bankowe. Statut mBanku stanowi, że Rada Nadzorcza składa się przynajmniej z pięciu członków, wybieranych przez Walne Zgromadzenie na wspólną kadencję trzech lat. Członkowie Rady Nadzorczej powinni mieć wiedzę, umiejętności i doświadczenie, odpowiednie do pełnionych przez nich funkcji i powierzonych im obowiązków, oraz dawać rękojmię należytego wykonywania tych obowiązków. Co najmniej połowa członków Rady Nadzorczej, w tym jej Przewodniczący musi posiadać obywatelstwo polskie, stałe zamieszkiwać w Polsce, posługiwać się językiem polskim oraz posiadać doświadczenie na rynku polskim, które można wykorzystać przy sprawowaniu nadzoru nad działalnością Banku. Zgodnie z wymogiem statutowym, co najmniej dwóch członków Rady Nadzorczej to członkowie niezależni, chyba, że Walne Zgromadzenie postanowi inaczej. Kryteria niezależności członka Rady są sprecyzowane w Regulaminie Rady Nadzorczej.

W 2016 roku miały miejsce dwie zmiany w Radzie Nadzorczej mBanku.

W marcu 2016 roku Pan Martin Blessing, Członek Rady Nadzorczej Banku i Komisji Prezydialnej Rady Nadzorczej, złożył rezygnację z pełnionych funkcji z dniem 30 kwietnia 2016 roku. W dniu 24 marca 2016 roku, na miejsce ustępującego Pana Martina Blessinga z dniem 1 maja 2016 roku został powołany Pan Michael Mandel na okres do czasu zakończenia obecnej kadencji Rady Nadzorczej. Od 23 maja 2016 roku Pan Michael Mandel pełni funkcję Członka Zarządu Commerzbank AG odpowiedzialnego za segment biznesowy Klientów prywatnych.

Ponadto, w dniu 27 października 2016 roku Bank otrzymał od Pana Martina Zielke, Wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej Banku i Członka Komisji ds. Wynagrodzeń Rady Nadzorczej oraz Członka Komisji Prezydialnej, pismo z rezygnacją z pełnionych funkcji z dniem 15 grudnia 2016 roku. Uchwałą Rady Nadzorczej z 15 grudnia 2016 roku, w skład Rady Nadzorczej został powołany Pan Jörg Hessenmüller, Dyrektor Zarządzający ds. Strategii Grupy Commerzbank.

W następstwie powyższych zmian skład Rady Nadzorczej na koniec 2016 roku przedstawiał się następująco:

1. Maciej Leśny – Przewodniczący Rady Nadzorczej
2. Stephan Engels – Zastępca Przewodniczącego Rady Nadzorczej
3. Andre Carls – Członek Rady Nadzorczej

4. Marcus Chromik – Członek Rady Nadzorczej
5. Jörg Hessenmüller – Członek Rady Nadzorczej
6. Thorsten Kanzler – Członek Rady Nadzorczej
7. Michael Mandel – Członek Rady Nadzorczej
8. Teresa Mokrysz – Członek Rady Nadzorczej
9. Agnieszka Słomka-Gołębiowska – Członek Rady Nadzorczej
10. Waldemar Stawski – Członek Rady Nadzorczej
11. Wiesław Thor – Członek Rady Nadzorczej
12. Marek Wierzbowski – Członek Rady Nadzorczej

Bardziej szczegółowe informacje o członkach Rady Nadzorczej mBanku, którzy pełnili swoje funkcje według stanu na 31 grudnia 2016 roku, przedstawione są w poniższej tabeli.

Maciej Leśny - Przewodniczący Rady Nadzorczej

W 1969 roku ukończył studia na Wydziale Ekonomicznym Uniwersytetu Warszawskiego. W ciągu swojej kariery zawodowej 6 lat pracował w przemyśle stoczniowym Gdańska, 8 lat w sieci Zakładów Elektronicznej Techniki Obliczeniowej. Ponad 22 lata przepracował w centralnej administracji państwowej, w tym 8 lat na stanowisku Podsekretarza Stanu: w Ministerstwie Współpracy Gospodarczej z Zagranicą, w Ministerstwie Gospodarki, w Ministerstwie Gospodarki, Pracy i Polityki Socjalnej, a następnie w Ministerstwie Infrastruktury.

Uczestniczył w studiach podyplomowych i szkoleniach prowadzonych przez uczelnie amerykańskie: Michigan University (Business School of Administration) i De Paul University (Chicago). W latach 1992-1993, jako stypendysta rządu USA, studiował na American University Washington DC. W trakcie stypendium odbył 4-miesięczny staż w Banku Światowym, a także szkolenie prywatyzacyjne w Międzynarodowym Funduszu Walutowym.

Przewodniczący Rady Nadzorczej mBanku (dawniej BRE Banku) od marca 1994 roku do 1998 roku. Następnie do grudnia 2001 roku pełnił funkcję Członka Rady Nadzorczej. Ponownie powołany na Przewodniczącego Rady Nadzorczej w 2004 roku.

Stephan Engels - Zastępca Przewodniczącego Rady Nadzorczej

Absolwent Uniwersytetu St. Gallen w Szwajcarii. W latach 1988-1993 pracował w departamencie audytu Daimler-Benz AG. Następnie przez 3 lata kierował Regionalnym Controllingiem (Europa) w debis AG. Od 1996 roku do 2000 roku był dyrektorem finansowym debis AirFinance B.V. W 2000 roku dołączył do Daimler Chrysler Bank AG, gdzie pełnił funkcję członka zarządu odpowiedzialnego za operacje kredytowe, a potem dyrektora ds. finansów i IT. Od 2003 roku zatrudniony w DaimlerChrysler Services AG, gdzie był członkiem zarządu odpowiedzialnym za finanse, controlling, zarządzanie ryzykiem oraz strategię. W latach 2007-2012 - członek Komisji Prezydialnej grupy Mercedes-Benz Car odpowiedzialny za finanse i controlling oraz dyrektor controllingu korporacyjnego Daimler AG.

Od 1 kwietnia 2012 roku jest Członkiem Zarządu Commerzbanku odpowiedzialnym za finanse (Chief Financial Officer).

Andre Carls - Członek Rady Nadzorczej

Po ukończeniu studiów ekonomicznych i promocji doktorskiej na Uniwersytecie w Kolonii, dzięki międzynarodowemu programowi szkoleniowemu w 1990 roku rozpoczął pracę w Commerzbanku.

Pełnił stanowiska w obszarach Corporate Finance i Capital Markets we Frankfurcie. Następnie był dyrektorem wykonawczym w pionie Bankowości Inwestycyjnej Commerzbanku w Londynie.

W latach 2000-2008 Członek Zarządu comdirect bank AG, gdzie od września 2002 roku do listopada 2004 roku był dyrektorem finansowym, a od listopada 2004 roku do marca 2008 roku Prezesem Zarządu. W okresie marzec-wrzesień 2008 był Członkiem Zarządu ds. Finansów i Wiceprezesem Zarządu BRE Banku (obecnie mBanku).

Od marca 2008 roku do grudnia 2013 roku dr Carls pełnił funkcję Prezesa Zarządu Commerzbank Auslandsbanken Holding AG we Frankfurcie i Prezesa Zarządu Central & Eastern Europe-Holding of Commerzbank AG. W styczniu 2014 roku dr Carls został Członkiem Zarządu Segmentu "Mittelstandsbank" w Commerzbank AG.

Marcus Chromik - Członek Rady Nadzorczej

Marcus Chromik studiował fizykę na Uniwersytecie w Getyndze, Uniwersytecie w Kilonii oraz Uniwersytecie w Monachium. Prowadził też badania naukowe na Michigan State University w Stanach Zjednoczonych. Marcus Chromik posiada doktorat z fizyki jądrowej.

Kariere zawodową rozpoczął w 2001 roku w McKinsey. W 2004 roku dołączył do Grupy Postbank, gdzie zajmował szereg stanowisk kierowniczych, gdzie był między innymi odpowiedzialny za nowe emisje akcji oraz konsorcja, zarządzanie płynnością oraz Credit Treasury. Następnie, przez ponad trzy lata Marcus Chromik pracował jako Chief Market Risk Officer w segmencie korporacji i rynków Commerzbanku, gdzie był odpowiedzialny za zarządzanie ryzykiem rynkowym i ryzykiem płynności. Od 2012 roku pełnił funkcję dyrektora ds. ryzyka kredytowego w Commerzbanku.

Z dniem 1 stycznia 2016 roku został powołany na stanowisko Członka Zarządu Commerzbanku AG ds. Ryzyka (Chief Risk Officer).

Jörg Hessenmüller - Członek Rady Nadzorczej

W 1997 roku Jörg Hessenmüller ukończył niemiecką akademię Hochschule für Bankwirtschaft we Frankfurcie nad Menem, gdzie uzyskał tytuł magistra zarządzania (Diplom-Betriebswirt (FH)). W latach 1989-2009 pracował w Dresdner Banku, gdzie zajmował różne stanowiska, m. in. Head of Financial Control, włączając w to odpowiedzialność za Londyn, Nowy Jork, Moskwę, Sao Paulo i Azję. W 2009 roku został Dyrektorem Zarządzającym w Grupie Commerzbanku i pracował jako Head of Investment Banking Finance, Group Finance. W okresie od kwietnia 2012 roku do czerwca 2016 roku był członkiem Zarządu mBanku S.A. odpowiedzialnym za obszar finansów.

Od lipca 2016 roku jest Dyrektorem Zarządzającym w Grupie Commerzbanku, odpowiedzialnym za Group Management Development & Strategy.

Thorsten Kanzler - Członek Rady Nadzorczej

Thorsten Kanzler studiował inżynierię mechaniczną i ekonomię na Politechnice w Darmstadt (Niemcy), którą ukończył ze stopniem Diplom-Wirtschaftsingenieur (magister inżynier).

Od 1991 do 2004 roku pracował w Deutsche Bank AG na różnych stanowiskach w obszarze zarządzania skarbem i ryzykiem we Frankfurcie, w Nowym Jorku, w Sydney i w Londynie.

W latach 2004-2007 roku był Dyrektorem ds. Skarbu Grupy i Członkiem Zarządu ds. Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej w WestLB AG w Düsseldorfie.

Od maja 2007 roku pełnił funkcję Dyrektora ds. Zarządzania Kapitałem i Skarbem Grupy Dresdner Bank AG we Frankfurcie nad Menem. Od początku 2009 roku jest Członkiem Zarządu ds. Skarbu Grupy Commerzbanku AG. Odpowiada za zarządzanie aktywami i zobowiązaniami, zarządzanie ryzykiem, zarządzanie kapitałem oraz finansowanie na rynkach kapitałowych.

Michael Mandel – Członek Rady Nadzorczej

Michael Mandel ukończył studia na kierunku zarządzanie Uniwersytetu w Münsterze. W latach 1986-2000 związany z Dresdner Bank AG, w którym był odpowiedzialny za bankowość prywatną. W latach 2000-2002 jako konsultant pracował w firmie doradczej McKinsey & Company.

Od 2002 roku związany z Commerzbankiem, w którym objął stanowisko Dyrektora ds. Rozwoju Biznesu - segment klientów prywatnych, a następnie Managera Grupy - Klienci prywatni i biznesowi. W 2008 roku został powołany na stanowisko Prezesa Zarządu Comdirect Bank AG. Od 2010 roku pełnił funkcję Członka Zarządu w segmencie ds. Klientów prywatnych w Commerzbanku. W maja 2016 roku Michael Mandel został powołany na Członka Zarządu Commerzbanku odpowiedzialnego za segment biznesowy „Private and Business Customers”.

Teresa Mokrysz - Członek Rady Nadzorczej

Absolwentka Akademii Ekonomicznej (obecnie Uniwersytet Ekonomiczny) w Katowicach (1978 rok). W 1990 roku Teresa Mokrysz wykreowała markę „Mokate”, jedną z najbardziej rozpoznawalnych na świecie polskich marek. Niewielką rodzinną firmę przekształciła w grupę firm o międzynarodowym zasięgu. Jako współwłaścicielka, kieruje dziewięcioma przedsiębiorstwami Mokate z siedzibami w Polsce i w Europie Środkowej. Wybudowała od podstaw kombinaty produkcyjne w Żorach i Ustroniu oraz rozbudowała kombinat pod Pragą (produkcja kawy, herbaty, półproduktów dla przemysłu spożywczego). Wyroby firmy wprowadziła na rynki kilkudziesięciu krajów na wszystkich kontynentach.

W 2000 roku Międzynarodowa Fundacja Przedsiębiorczości Kobiet z Los Angeles przyznała jej tytuł „Najbardziej Przedsiębiorczej Kobiety Świata”. Ponadto Teresa Mokrysz otrzymała wiele prestiżowych nagród w Polsce i za granicą. Została odznaczona przez prezydenta RP Krzyżem Komandorskim Orderu Polonia Restituta. Teresa Mokrysz jest m.in. fundatorką stypendiów dla zdolnej i niezamożnej młodzieży, wspomaga finansowo działalność służby zdrowia, domów opieki, domów dziecka i szkół.

Agnieszka Słomka-Gołębiowska - Członek Rady Nadzorczej

Agnieszka Słomka-Gołębiowska ukończyła studia magisterskie w Szkole Głównej Handlowej (SGH) ze specjalizacją: finanse i bankowość oraz studia MBA we Francuskim Instytucie Zarządzania (IFG). Uzyskała stopień doktora nauk ekonomicznych na SGH, gdzie pracuje jako adiunkt, prowadząc zajęcia dydaktyczne oraz prace badawcze nad zagadnieniami ładu korporacyjnego.

W latach 2006-2009 piastowała stanowisko Dyrektora w Agencji Rozwoju Przemysłu, odpowiadając za nadzór właścicielski, a wcześniej doradzała spółkom prywatnym i spółkom z udziałem Skarbu Państwa jako konsultant w firmie Arthur Andersen. Od 2006 roku zasiada w radach nadzorczych. Odbyla staże naukowe na Uniwersytecie w Munster w Niemczech jako stypendystka Fundacji Alexandera von Humboldta oraz na Uniwersytecie Kalifornijskim w Berkeley jako stypendystka Polsko-Amerykańskiej Fundacji Fulbrighta. Ponadto, odbyła staże naukowe w Cambridge (MIT), Tucson (UoA), Munster, Kopenhadze (CBS), Birmingham (BBS), Berlinie (HSoG), Genui (UoG - Law School), Wiedniu (WU) oraz Florencji (UniFi). Jest autorką wielu opracowań z zakresu ładu korporacyjnego.

Waldemar Stawski - Członek Rady Nadzorczej

Absolwent Politechniki Gdańskiej. Ukończył studia podyplomowe: Rachunkowość i Finanse (2009-2010), Analizy Finansowe w Zarządzaniu Przedsiębiorstwem (1992-1993), Mikroprocesory w Energoelektronice i Napędach (1986-1987), Dydaktyka i Pedagogika (1984-1985).

W latach 1991-2011 odbył szereg krajowych i zagranicznych szkoleń z zakresu bankowości, finansów i organizacji banku.

Posiada Certyfikat Księgowy uprawniający do usługowego prowadzenia ksiąg rachunkowych, wydany przez Ministra Finansów. Złożył egzamin na Kandydatów na Członków Rad Nadzorczych Spółek Skarbu Państwa (świadcstwo MPW 08.04.1995).

W latach 1983-1991 – pracownik naukowo-dydaktyczny w Wyższej Szkole Morskiej w Gdyni. Od 1991 roku pracował w Pomorskim Banku Kredytowym, gdzie w 1993 roku został Dyrektorem Oddziału w Gdyni. W latach 1995-2000 był Dyrektorem Oddziału Regionalnego PKO BP w Gdańsku. W 2000 roku został powołany na stanowisko Wiceprezesa Zarządu PKO BP SA, odpowiedzialnego za zarządzanie obszarem skarbu, klientów korporacyjnych oraz rynku kapitałowego i nadzoru właścicielskiego. Od czerwca 2002 roku do lutego 2003 roku pełnił funkcję Przewodniczącego Zarządu Komisarycznego Wschodniego Banku Cukrownictwa SA. W późniejszym okresie był m.in. członkiem Zarządu CTL Logistics SA i Dyrektorem Generalnym Polskiego Związku Pracodawców Transportu i Logistyki.

W latach 2006-2015 Waldemar Stawski był konsultantem firmy ALDAZ Sp. z o.o. Obecnie jest dyrektorem w firmie Zarzecki, Lasota i Wspólnicy Sp. z o.o.

W latach 2012-2014 Waldemar Stawski był członkiem Zarządu Gdańskiego Klubu Biznesu, jest członkiem tego stowarzyszenia od 1995 roku. W roku 2012 został powołany w skład Konwentu Akademii Morskiej w Gdyni. Od listopada 2014 roku do lutego 2015 roku był zarządcą komisarycznym SKOK Wołomin.

Wiesław Thor - Członek Rady Nadzorczej

Absolwent Szkoły Głównej Planowania i Statystyki (obecnie Szkoła Główna Handlowa), programu KMPG i South Carolina Business School „Train the Trainer”, a także letniej szkoły bankowej w McIntire University Business School. Od 1990 roku pracował w BRE Banku (obecnie mBank) na stanowiskach: specjalisty, naczelnika wydziału, zastępcy dyrektora oddziału warszawskiego, dyrektora Departamentu Kredytów, a od maja 2000 roku na stanowisku Dyrektora Banku ds. Ryzyka. Od 1 sierpnia 2002 roku był Dyrektorem Zarządzającym w Banku Handlowym w Warszawie.

Z dniem 2 listopada 2002 roku został powołany na stanowisko Członka Zarządu BRE Banku, odpowiedzialnego za Pion Ryzyka. Od 15 marca 2008 roku do 11 kwietnia 2013 roku był Wiceprezesem Zarządu BRE Banku.

Jest wykładowcą Warszawskiego Instytutu Bankowości i SGH. Wieloletni członek Komitetu Sterującego Risk Management Association (dawniej: Robert Morris Association European Credit & Risk Management Round Table) oraz członek PRMIA Polska.

Marek Wierzbowski - Członek Rady Nadzorczej

Profesor zwyczajny Uniwersytetu Warszawskiego, radca prawny, partner w kancelarii Prof. Marek Wierzbowski i Partnerzy – Adwokaci i Radcowie Prawni, prezes Sądu Izby Domów Maklerskich, członek Rady Polsko-Amerykańskiej Komisji Fulbrighta oraz członek Rady European Law Institute z siedzibą w Wiedniu. Był członkiem kolegium NIK oraz członkiem Rady Zamówień Publicznych, wiceprezesem i prezesem Rady Giełdy Papierów Wartościowych, a także przewodniczącym Komisji Kodyfikacyjnej Prawa Budowlanego. Ponadto był prodziekanem Wydziału Prawa i Administracji, a także prorektorem Uniwersytetu Warszawskiego.

Przez szereg lat był partnerem międzynarodowych kancelarii prawnych: Weil Gotshal & Manges, a następnie Linklaters. Był doradcą Ministra Przekształceń Własnościowych, Ministra Skarbu Państwa oraz Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, a także wiceprzewodniczącym Sądu Arbitrażowego przy Krajowej Izbie Gospodarczej.

W swojej praktyce prawniczej prof. Wierzbowski kierował zespołami prawników, obsługującymi liczne transakcje, m.in. sprzedaż akcji w ramach prywatyzacji dużych przedsiębiorstw. Redaktor naukowy i współautor licznych komentarzy i podręczników prawniczych.

W Radzie Nadzorczej jest pięciu członków niezależnych: Maciej Leśny, Teresa Mokrysz, Agnieszka Słomka-Gołębiowska, Waldemar Stawski i Marek Wierzbowski. Wiesław Thor nie jest członkiem niezależnym, gdyż zasiadał w Zarządzie mBanku, a pełnienie funkcji członka Zarządu Banku w ciągu ostatnich pięciu lat, jest jednym z czynników wykluczających niezależność Członka Rady Nadzorczej.

Andre Carls, Marcus Chromik, Stephan Engels, Jörg Hessenmüller oraz Thorsten Kanzler nie są członkami niezależnymi w związku z powiązaniami z dominującym akcjonariuszem mBanku.

Kompetencje i zasady działania Rady Nadzorczej

Kompetencje Rady Nadzorczej obejmują w szczególności:

- doradzanie i nadzorowanie Zarządu przy ustalaniu wytycznych odnośnie działalności Banku, w szczególności obciążonej ryzykiem, w tym jego polityki kredytowej, inwestycyjnej, gwarancyjnej, a także polityki zgodności oraz zatwierdzanie propozycji Zarządu w przedmiocie zasadniczej struktury organizacyjnej Banku;
- sprawowanie nadzoru nad zgodnością regulacji Banku w zakresie podejmowania ryzyka ze strategią i planem finansowym Banku;
- zatwierdzanie przyjmowanych przez Zarząd zasad polityki informacyjnej, dotyczącej zarządzania ryzykiem i adekwatności kapitałowej;
- zatwierdzanie tworzonych przez Zarząd strategii oraz procedur w zakresie systemu kontroli wewnętrznej, systemu zarządzania ryzykiem, procesu szacowania kapitału wewnętrznego, zarządzania kapitałowego oraz planowania kapitałowego;
- dokonywanie ocen adekwatności i skuteczności systemu zarządzania ryzykiem;
- rozpatrywanie otrzymywanych od Zarządu regularnych i wyczerpujących informacji o wszystkich istotnych sprawach dotyczących działalności Banku, ryzyku związanym z prowadzoną działalnością oraz o sposobach i efektywności zarządzania tym ryzykiem;
- przygotowywanie zwięzłej oceny sytuacji Banku w celu przedstawienia jej Zwyczajnemu Walnemu Zgromadzeniu i dołączenia do raportu rocznego Banku za poprzedni rok obrotowy;
- zatwierdzanie rocznych planów finansowych Banku, wieloletnich planów rozwoju, jak również strategii działania Banku oraz zasad ostrożnego i stabilnego zarządzania Bankiem;
- rozpatrywanie wszelkich wniosków i spraw podlegających uchwałom Walnego Zgromadzenia, w tym projektów uchwał Walnego Zgromadzenia; Rada Nadzorcza przygotowuje uzasadnienia projektów uchwał, które mają być przedłożone do akceptacji Walnego Zgromadzenia;
- wydawanie lub zatwierdzanie przewidzianych w Statucie Banku regulaminów;
- powoływanie i odwoływanie Prezesa, Wiceprezesów oraz pozostałych Członków Zarządu z uwzględnieniem trybu przewidzianego Ustawą Prawo bankowe oraz biorąc pod uwagę odpowiednie kwalifikacje do sprawowania przydzielonych im funkcji;
- ustalanie warunków kontraktów i wynagrodzeń dla Zarządu;
- upoważnianie Przewodniczącego Rady Nadzorczej do reprezentowania Banku w umowach z Członkami Zarządu, w tym przy podpisywaniu z Członkami Zarządu umów o zarządzanie;
- zatwierdzanie zawarcia lub zmiany jakiegokolwiek istotnej umowy lub porozumienia z Członkami Zarządu lub Rady Nadzorczej;
- zatwierdzanie zawarcia, zmiany lub rozwiązania jakichkolwiek istotnych umów stowarzyszeniowych lub porozumień o współpracy;
- analizę otrzymywanego przynajmniej raz w roku raportu dyrektora Departamentu Audytu Wewnętrznego.

Posiedzenia Rady Nadzorczej zwołuje Przewodniczący Rady z własnej inicjatywy lub na wniosek Zarządu, lub też na wniosek członka Rady Nadzorczej, nie rzadziej niż trzy razy w roku. W posiedzeniach Rady Nadzorczej uczestniczą wszyscy członkowie Zarządu, z wyłączeniem tych punktów porządku obrad, które dotyczą bezpośrednio Zarządu lub jego członków.

Uchwały Rady Nadzorczej zapadają zwykłą większością głosów. W przypadku równej liczby głosów przeważa głos Przewodniczącego Rady Nadzorczej.

Bez zgody większości Niezależnych Członków Rady Nadzorczej nie powinny być podejmowane uchwały w następujących sprawach:

- świadczenia z jakiegokolwiek tytułu przez Bank lub jakiejkolwiek podmioty powiązane z Bankiem na rzecz członków Zarządu;
- wyrażenia zgody na zawarcie przez Bank istotnej umowy z podmiotem powiązanym z Bankiem, Członkiem Rady Nadzorczej albo Zarządu oraz z podmiotami z nimi powiązanymi.

W ramach Rady Nadzorczej działają cztery komisje: Komisja Prezydialna, Komisja ds. Ryzyka, Komisja ds. Audytu i Komisja ds. Wynagrodzeń. Poniżej przedstawiony jest skład poszczególnych komisji (na pierwszych miejscach – przewodniczący komisji).

| Komisja Prezydialna | Komisja ds. Ryzyka | Komisja ds. Audytu | Komisja ds. Wynagrodzeń |
|---------------------|------------------------------|-----------------------|-------------------------|
| <u>Maciej Leśny</u> | <u>Marcus Chromik</u> | <u>Stephan Engels</u> | <u>Andre Carls</u> |
| Andre Carls | Thorsten Kanzler | Andre Carls | Stephan Engels * |
| Stephan Engels * | Maciej Leśny | Maciej Leśny | Maciej Leśny |
| Teresa Mokrysz | Agnieszka Słomka-Gołębiowska | Waldemar Stawski | Marek Wierzbowski |

**Od 16 grudnia 2016 roku. Do 15 grudnia 2016 roku członkiem Komisji był Martin Zielke.*

Do zadań Komisji Prezydialnej należy przede wszystkim wykonywanie bieżącego nadzoru nad działalnością Banku w okresach między posiedzeniami Rady Nadzorczej. Komisja Prezydialna udziela Zarządowi zezwolenia na: nabywanie, obciążanie i zbywanie nieruchomości, użytkowania wieczystego lub udziału w nieruchomości oraz akcji i udziałów w spółkach, jak również innych środków trwałych, jeżeli wartość transakcji przekracza 1% funduszy własnych Banku. Zezwolenie nie jest wymagane, jeżeli wskazane wyżej nabycie nastąpiło w ramach postępowania egzekucyjnego, upadłościowego, w tym postępowania upadłościowego z możliwością zawarcia układu lub innego porozumienia z dłużnikiem Banku lub w przypadku zbycia mienia nabytego w powyższy sposób.

Komisja ds. Audytu wydaje opinie odnośnie wyboru biegłego rewidenta Banku przez Walne Zgromadzenie, rekomenduje Radzie Nadzorczej przyjęcie lub odrzucenie sprawozdania finansowego, sprawuje stały nadzór nad systemem kontroli wewnętrznej w Banku oraz akceptuje proponowane przez Zarząd zmiany na stanowisku kierującego Departamentem Audytu Wewnętrznego. W skład Komisji ds. Audytu musi wchodzić co najmniej jeden niezależny Członek Rady Nadzorczej z kwalifikacjami i doświadczeniem w zakresie rachunkowości i finansów.

Komisja ds. Ryzyka zajmuje się m.in. sprawowaniem stałego nadzoru nad ryzykiem kredytowym, ryzykiem rynkowym, ryzykiem operacyjnym oraz ryzykiem płynności, a także rekomendowaniem zatwierdzenia zaangażowania obciążonego ryzykiem jednego podmiotu, zgodnie z parametrami określonymi przez Radę Nadzorczą. Ponadto, Komisja ds. Ryzyka rekomenduje Radzie Nadzorczej zatwierdzenie albo odmowę zatwierdzenia transakcji między Bankiem a członkami organów Banku, które przewidziane są w Prawie bankowym oraz przedstawia rekomendację odnośnie zatwierdzenia lub odmowy zatwierdzenia polityki informacyjnej Banku w sprawie zarządzania ryzykiem.

Zadania Komisji ds. Wynagrodzeń obejmują m.in.: rozpatrywanie spraw dotyczących zasad wynagradzania i wysokości wynagrodzeń członków Zarządu, w tym ustalanie stawek wynagrodzeń, przedstawianie opinii dotyczących zgody dla członka Zarządu mBanku na zajmowanie się interesami konkurencyjnymi, wydawanie Radzie Nadzorczej rekomendacji na temat ogólnych zaleceń dla Zarządu odnośnie poziomu i struktury wynagradzania kadry kierowniczej wysokiego szczebla oraz w zakresie polityki zmiennych składników wynagrodzeń osób zajmujących stanowiska kierownicze w Banku. Ponadto, Komisja monitoruje poziom i strukturę wynagrodzeń kadry kierowniczej wysokiego szczebla.

Wszystkie stałe komisje działające w ramach Rady Nadzorczej udostępniają akcjonariuszom sprawozdania ze swojej działalności w minionym roku sprawozdawczym. Sprawozdania te dołączone są informacyjnie do kompletu materiałów na Zwyczajne Walne Zgromadzenie.

Wysokość wypłacanego miesięcznie wynagrodzenia Członków Rady Nadzorczej została uchwalona kwotowo na mocy uchwały nr 26 podjętej przez XXV Zwyczajne Walne Zgromadzenie w dniu 30 marca 2012 roku. Wynagrodzenie miesięczne Przewodniczącego Rady Nadzorczej wynosi 17 000 zł, Zastępcy Przewodniczącego Rady Nadzorczej 14 500 zł, a Członka Rady Nadzorczej 12 000 zł.

Za udział w stałych komisjach Rady Nadzorczej przysługuje dodatkowe miesięczne wynagrodzenie: 50% wynagrodzenia miesięcznego pobieranego przez Członka Rady Nadzorczej za udział w jednej komisji i 25% za udział w każdej kolejnej - przy czym, łączne wynagrodzenie z tytułu udziału w komisjach nie może przekroczyć 75% wynagrodzenia zasadniczego.

Wynagrodzenie Rady Nadzorczej za lata 2015-2016 przedstawia poniższa tabela.

| | Wynagrodzenie wypłacone w 2016 roku (w zł) | Wynagrodzenie wypłacone w 2015 roku (w zł) |
|---------------------------------|---|---|
| 1. Maciej Leśny | 367 235 | 367 235 |
| 2. Andre Carls | 252 000 | 252 000 |
| 3. Marcus Chromik | - | - |
| 4. Stephan Engels | - | - |
| 5. Jörg Hessenmüller | - | - |
| 6. Michael Mandel | - | - |
| 7. Thorsten Kanzler | 216 000 | 216 000 |
| 8. Teresa Mokrysz | 220 225 | 220 225 |
| 9. Agnieszka Słomka-Gołębiowska | 221 435 | 221 435 |
| 10. Waldemar Stawski | 221 435 | 221 435 |
| 11. Wiesław Thor | 149 435 | 149 435 |
| 12. Marek Wierzbowski | 216 000 | 216 000 |
| Martin Zielke* | | - |
| Martin Blessing** | | |
| Stefan Schmittmann*** | | - |
| Razem | 1 863 765 | 1 863 765 |

* Martin Zielke złożył z dniem 15 grudnia 2016 roku rezygnację z pełnionej funkcji.

**Martin Blessing złożył z dniem 30 kwietnia 2016 roku rezygnację z pełnionej funkcji.

*** Stefan Schmittmann złożył z dniem 31 grudnia 2015 roku rezygnację z pełnionej funkcji.

Działalność Rady Nadzorczej i jej Komisji w 2016 roku

[G4-34] Rada Nadzorcza odbyła w 2016 roku 6 posiedzeń, na których przyjęto 65 uchwał. Uchwały te obejmowały wszystkie obszary działalności Banku i były zgodne z zakresem funkcji nadzorczych określonych wymogami powszechnie obowiązującego prawa, Prawem Bankowym, rekomendacjami KNF, zasadami ładu korporacyjnego, a także opisanych w Statucie Banku i Regulaminie Rady Nadzorczej.

Podjęte uchwały dotyczyły m.in.:

- Akceptacji sprawozdań finansowych mBanku i Grupy mBanku oraz innych materiałów na ZWZ.
- Przyjęcia Planu Finansowego na 2017 rok i Planu Średniookresowego na lata 2017-2020.
- Przyjęcie oceny stosowania w mBanku Zasad ładu Korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych w 2015 roku.
- Zatwierdzenia strategii „mobilny Bank – Strategii Grupy mBanku na lata 2016-2020”.
- Zatwierdzenia Strategii IT mBanku S.A. oraz Strategii Cyberbezpieczeństwa 2016-2020.

- Zatwierdzenia dokumentacji oraz raportu z przeglądu procesu oceny adekwatności kapitału wewnętrznego (ICAAP) w Grupie mBanku.
- Przyjęcia Polityki Zarządzania Kapitałem Grupy mBanku.
- Przekazania środków Fundacji mBanku.
- Zatwierdzenia zasadniczej struktury organizacyjnej oraz podziału kompetencji między Członków Zarządu i Dyrektorów Zarządzających w mBanku.
- Przyjęcia Polityki Identyfikacji oraz Polityki i Zasad Wynagradzania pracowników mających istotny wpływ na profil ryzyka Banku (tzw. risk takers).
- Zatwierdzenia Regulaminu Programu Motywacyjnego dla Członków Zarządu.
- Zatwierdzenia Regulaminu Programu Pracowniczego oraz Memorandum Informacyjnego sporządzonego w celu realizacji tego Programu.
- Akceptacji Planu Audytów Departamentu Audytu Wewnętrznego na 2016 rok oraz przyjęcia Regulaminu Kontroli Wewnętrznej w mBanku S.A.
- Przyjęcia Polityki Zgodności oraz zatwierdzenia Raportu z zarządzania ryzykiem braku zgodności.
- Przyjęcia raportów w zakresie realizacji zadań obszaru outsourcingu oraz nadzoru nad procesami rozpatrywania reklamacji i skarg.
- Przyjęcia strategii i polityk wymagających akceptacji Komisji ds. Ryzyka oraz zatwierdzenia przez Radę Nadzorczą, w tym: strategii zarządzania ryzykiem rynkowym i płynności oraz strategii zarządzania korporacyjnym i detalicznym ryzykiem kredytowym.
- Przyjęcia Planu Awaryjnego na wypadek zagrożenia utraty płynności finansowej przez mBank S.A.
- Zatwierdzenia Polityki Zarządzania Modelami Grupy mBanku.
- Zatwierdzenia Strategii Zarządzania Ryzykiem Reputacji w Grupie mBanku.
- Zatwierdzenia Księgi Limitów – Zasad Limitowania oraz wartości limitów dla Grupy mBanku.

W minionym roku na posiedzeniach Rady Nadzorczej systematycznie były omawiane i oceniane bieżące wyniki Grupy mBanku oraz poszczególnych pionów biznesowych w odniesieniu do planu finansowego.

Udział Członków Rady Nadzorczej w posiedzeniach Rady Nadzorczej w 2016 roku ilustruje poniższa tabela.

| | Frekwencja* |
|------------------------------|-------------|
| Martin Blessing | 2/2 |
| Andre Carls | 6/6 |
| Marcus Chromik | 6/6 |
| Jörg Hessenmüller | 1/1 |
| Stephan Engels | 5/6 |
| Thorsten Kanzler | 5/6 |
| Maciej Leśny | 6/6 |
| Michael Mandel | 3/3 |
| Teresa Mokrysz | 6/6 |
| Agnieszka Słomka-Gołębiowska | 6/6 |
| Waldemar Stawski | 6/6 |
| Wiesław Thor | 6/6 |
| Marek Wierzbowski | 6/6 |
| Martin Zielke | 5/6 |

* Obecność na posiedzeniach / liczba posiedzeń w trakcie sprawowania mandatu.

Komisja Prezydialna w 2016 roku, wykonując funkcję bieżącego nadzoru nad działalnością Banku w okresach między posiedzeniami Rady Nadzorczej, ściśle współpracowała z Zarządem i była na bieżąco informowana o sytuacji Banku. Oprócz spotkań podczas posiedzeń Rady Nadzorczej, Członkowie Komisji odbywali regularne spotkania z Członkami Zarządu, omawiając najważniejsze bieżące sprawy Banku. Zgodnie ze swoimi kompetencjami, Komisja Prezydialna wydawała decyzje w sprawie strategicznych transakcji mBanku. W formie decyzji, zatwierdziła sprawozdanie ze swojej działalności za rok poprzedni, które jest przedstawiane Zwyczajnemu Walnemu Zgromadzeniu.

Komisja ds. Audytu była regularnie informowana o wynikach i sytuacji finansowej Banku i Grupy. Otrzymywała i analizowała informacje o podjętych działaniach w zakresie kluczowych obszarów ryzyka.

W trakcie 4 posiedzeń Komisji ds. Audytu w 2016 roku omawiane były m.in. następujące zagadnienia:

- Zgodność procesu przygotowywania sprawozdań finansowych z obowiązującymi regulacjami prawa.
- Współpraca z audytorem zewnętrznym.
- Konkluzje z audytu rocznych sprawozdań finansowych Grupy mBanku za 2015 rok.
- Zakres audytu sprawozdań rocznych za 2016 rok.
- Ocena systemu kontroli wewnętrznej w mBanku w 2016 roku.
- Stały nadzór nad projektem zmian w systemie kontroli wewnętrznej w mBanku w 2016 roku.
- Stały nadzór nad działalnością Departamentu Audytu Wewnętrznego.
- Zatwierdzanie sprawozdań Departamentu Compliance.

Komisja ds. Audytu przekazała Radzie Nadzorczej m.in. rekomendacje dotyczące przyjęcia: Sprawozdań Zarządu z działalności mBanku i Grupy mBanku za 2015 rok oraz sprawozdań finansowych za 2015 rok, Raportu rocznego z zarządzania ryzykiem braku zgodności w mBanku w 2015 roku, Raportu Koordynatora do spraw outsourcingu w zakresie realizacji polityki outsourcingu w mBanku za 2015 rok oraz Planu Audytów Departamentu Audytu Wewnętrznego na rok 2016.

Komisja ds. Ryzyka odbyła w 2016 roku 4 posiedzenia, na których omawiane były w szczególności: rozwój sytuacji gospodarczej w Polsce i jej wpływ na sytuację Banku, kwartalne raporty ryzyka (adekwatność kapitałowa, ryzyko płynności, ryzyko kredytowe, ryzyko operacyjne, ryzyko rynkowe, ryzyko stopy procentowej, kluczowe zdarzenia w obszarze ryzyka), a także szereg zagadnień dotyczących portfeli mBanku, w tym, w ramach specjalnych prezentacji, ryzyka portfela korporacyjnego i inwestycyjnego, rynków finansowych i detalicznego.

Wśród diskutowanych tematów istotne miejsce zajmowały największe zaangażowania, kształtowanie się parametrów ryzyka oraz rezerwy tworzone w Banku i w Grupie. Ponadto zgodnie z planem prac Komisja ds. Ryzyka omówiła szczegółowo efektywność poszczególnych portfeli Banku analizując parametry ryzyka, kierunki zmian i prognozy. Dokonała także przeglądu strategii zarządzania poszczególnymi rodzajami ryzyka w Grupie mBanku oraz strategicznych limitów ryzyka.

W 2016 roku Komisja ds. Ryzyka wydała:

- 16 rekomendacji w zakresie zaangażowania obciążonego ryzykiem jednego podmiotu, zgodnie z parametrami określonymi przez Radę Nadzorczą;
- 16 decyzji rekomendujących Radzie Nadzorczej przyjęcie szeregu strategii i polityk oraz innych dokumentów z zakresu zarządzania ryzykiem wymagających zatwierdzenia przez Radę Nadzorczą.

Komisja ds. Wynagrodzeń odbyła w 2016 roku 4 posiedzenia i wydała 19 decyzji. Podczas posiedzeń Komisja ds. Wynagrodzeń omówiła m.in. i rekomendowała Radzie Nadzorczej zatwierdzenie:

- Regulaminu Programu Motywacyjnego dla Członków Zarządu mBanku;
- Regulaminu Programu Pracowniczego w mBanku;
- Rozliczenia i wyznaczenia celów MbO dla Członków Zarządu mBanku;
- Polityki identyfikacji pracowników mających istotny wpływ na profil ryzyka w mBanku;

- Polityki i zasad wynagradzania osób mających istotny wpływ na profil ryzyka w mBanku;
- Polityki oceny kwalifikacji (odpowiedniości) członków organu nadzorującego, zarządzającego i osób pełniących najważniejsze funkcje w Banku.

8.8. Polityka różnorodności w mBanku S.A.

[G4-34, G4-56] mBank od szeregu lat w praktyce realizuje w polityce kadrowej podstawowe elementy polityki różnorodności, wychodząc z założenia, że wartości wynikające z różnic stanowią dodatkowy atut organizacji. Elementy polityki różnorodności znajdują się w różnych procedurach lub procesach, natomiast Bank nie posiada opracowanej i formalnie zatwierdzonego przez organy Spółki jednolitego dokumentu dotyczącego polityki różnorodności.

Różnorodność wynikająca z doświadczenia, wiedzy, kierunku wykształcenia, zainteresowań i innych cech uwalnia kreatywność i przyczynia się do poszukiwania niestandardowych rozwiązań i optymalizacji działania, a tym samym buduje przewagi konkurencyjne spółki, przekłada się na jakość świadczonych usług i efekty ekonomiczne.

W mBanku obowiązuje zasada równego traktowania bez względu na płeć, wiek, status majątkowy, sytuację rodzinną, stopień sprawności fizycznej, narodowość, orientację seksualną, przekonania i poglądy polityczne i religijne, czyli wszystkie te czynniki, które mogą powodować dyskryminację bezpośrednią lub pośrednią. Bank zapewnia warunki pracy sprzyjające pełnemu wykorzystaniu i rozwijaniu unikalnych cech, umiejętności i zainteresowań kadry menedżerskiej, m.in. poprzez udział w szkoleniach czy klubach zrzeszających osoby o podobnych zainteresowaniach.

Zgodnie z polityką równości płci, Bank dąży do zapewnienia reprezentantów obu płci w doborze zewnętrznym, nominacjach wewnętrznych oraz planowaniu sukcesji kluczowych funkcji w Banku, uwzględniając zasady równego traktowania w zakresie nawiązywania stosunku pracy. W mBanku na etapie rekrutacji pracownika stosowana jest metoda selekcji, która umożliwia obiektywną ocenę kompetencji kandydatów. Każdy pracownik Banku ma możliwości awansu na stanowisko menedżerskie, jeśli wykaże się odpowiednimi osiągnięciami zawodowymi.

W siedmioosobowym Zarządzie mBanku zasiada jedna kobieta, a w dwunastoosobowej Radzie Nadzorczej - dwie kobiety.

Skład Rady Nadzorczej mBanku odzwierciedla staranność o jak najszerszą różnorodność jej członków, zarówno w kontekście ich doświadczeń zawodowych, jak też posiadanej wiedzy i umiejętności. W Radzie Nadzorczej są zarówno reprezentanci głównego akcjonariusza mBanku, jak również przedstawiciele świata nauki, biznesu oraz osoby z szeroką wiedzą prawniczą i doświadczeniem w bankowości.

Wśród najwyższej kadry menedżerskiej kobiety stanowią około 25%. Osoby należące do kadry menedżerskiej ukończyły różne kierunki studiów, w Polsce i za granicą, m.in. kierunki ekonomiczne, techniczne, informatyczne, prawnicze, z zakresu filologii i inne. W kadrze menedżerskiej są osoby z różnorodnym doświadczeniem w polskich, europejskich i amerykańskich instytucjach finansowych i niefinansowych. Kadra kierownicza posiada świadomość znaczenia różnorodności dla środowiska pracy, bierze udział w szkoleniach opartych na dostrzeganiu różnic i czerpaniu z nich korzyści. W rozpoznawaniu zdolności i umiejętności wykorzystywana jest metoda *Success Insights* rozpoznająca cechy osobowości, które można wykorzystać pracy.

9. O raporcie

Parametry raportu niefinansowego

[G4-32, G4-33] Raport został opracowany w oparciu („in accordance”) o wytyczne GRI G4, w podstawowej opcji („Core”) z wykorzystaniem The International Integrated Reporting <IR> Framework. Odwołuje się on również do wskaźników branżowych opisanych stosownym suplementem sektorowym. Parametry niefinansowe w raporcie nie były poddawane niezależnej weryfikacji audytora.

Raport jest podsumowaniem pierwszego roku obowiązywania przyjętej przez nas pod koniec 2015 roku pięcioletniej strategii społecznej odpowiedzialności na lata 2016-2020. Niezwykle ważna jest dla nas informacja zwrotna od czytelników naszego raportu. Dlatego będziemy wdzięczni za poświęcony czas i przekazanie nam Państwa opinii, tak na temat strategii, jak i samego raportu. Dzięki Państwa opiniom będziemy mogli je skutecznie poprawić.

[G4-31] Wszystkich, którzy chcieliby dowiedzieć się więcej na temat naszych działań lub podzielić się uwagami i spostrzeżeniami na temat raportu, zachęcamy do kontaktu – koordynatorem działań w tym zakresie jest:

Monika Czajkowska
Specjalista ds. CSR
mBank SA
ul. Senatorska 18
00-950 Warszawa
tel. +48 22 438 23 18
mail: csr@mbank.pl

[G4-18, G4-19, G4-20, G4-21] W I połowie 2015 roku zrealizowany został warsztat, w którym wzięło udział kilkudziesięciu menedżerów banku, kluczowych z punktu widzenia poszczególnych wymiarów społecznej odpowiedzialności. Podczas warsztatu dokonano identyfikacji kluczowych obszarów odpowiedzialności oraz interesariuszy. Podejście, w którym punktem wyjścia do dalszych prac jest uznanie własnej odpowiedzialności w określonych obszarach kluczowych dla danej organizacji oraz zidentyfikowanie i angażowanie interesariuszy, jest tym, które proponuje norma PN-ISO 26000. Dlatego też porządkowanie podejścia zarządczego do społecznej odpowiedzialności rozpoczęto od tych właśnie działań. Równocześnie, z punktu widzenia wytycznych raportowania GRI, pozwoliło to uczynić zadość zasadom materialności, kompletności i uwzględnienia interesariuszy. Odwołanie się do normy PN-ISO 26000 pozwala zachować też zasadę kontekstu zrównoważonego rozwoju.

Jako że charakter oddziaływania na otoczenie, o ile w przedsiębiorstwie lub w otoczeniu nie zaszły jakieś radykalne zmiany, nie zmienia się istotnie z roku na rok, kluczowe obszary są analogiczne do ubiegłorocznych. Jedynie ze względu na nieco odmienny charakter samego raportu, tj. przejście od raportowania społecznego na rzecz raportowania zintegrowanego, podczas wewnętrznego spotkania eksperckiego w grudniu 2016 roku, w którym uczestniczyli m.in. przedstawiciele Departament Relacji Inwestorskich i Strategii Grupy oraz koordynujący kwestie związane ze społeczną odpowiedzialnością Specjalista ds. CSR, uznano, że ze względu na nieco inny profil odbiorców raportu, lista aspektów istotnych powinna zostać uzupełniona. Po zintegrowaniu go ze Sprawozdaniem Zarządu z działalności Grupy mBanku należy spodziewać się wzrostu zainteresowania publikacją wśród inwestorów i osób związanych z rynkiem kapitałowym. Tym samym, większy nacisk położono w nim na aspekty tradycyjnie istotne z punktu widzenia rynków kapitałowych.

| Aspekt społeczny, środowiskowy lub ekonomiczny | Aspekty oddziaływania i wskaźniki wg GRI | Istotność |
|---|--|-----------|
| Platformy dialogu z klientami | G4-26 | wysoka |
| Rzetelne, jasne i przejrzyste komunikowanie produktów* | G4-PR1, G4-PR2, G4-PR4, G4-PR5, d. FS16, | wysoka |
| Reklamacje* | G4-PR5 | wysoka |
| Ochrona danych klientów ¹ | G4-PR8 | wysoka |
| Dostępność usług finansowych | FS13, FS14 | wysoka |
| Zaangażowanie w edukację | G4-SO1, d. FS16 | średnia |
| Bycie odpowiedzialnym inwestorem w kontekście pośredniego oddziaływania ekonomicznego, środowiskowego i społecznego | d. FS1, d. FS2, FS3, d. FS4 | wysoka |
| Kultura organizacji i nastawienie na rozwój | G4-EC5 | wysoka |
| Prewencja zachowań nieetycznych | G4-SO3, G4-SO4, G4-SO5, G4-SO6, G4-SO7, G4-SO8 | wysoka |
| Własny ślad środowiskowy (energia elektryczna, paliwa, materiały biurowe, gospodarka odpadami)* | G4-EN1, G4-EN3, G4-EN5, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN18, G4-EN23 | średnia |
| Zarządzanie odpowiedzialnością w łańcuchu dostaw* | G4-EN32, G4-LA14, G4-HR10, G4-SO11 | wysoka |
| Wyniki finansowe ² | - | wysoka |
| Notowania akcji ² | - | wysoka |

¹ Aspekty ważne również poza samą spółką, tj. u współpracujących z nią partnerów biznesowych.

² Aspekty, o które uzupełniono raport po jego zintegrowaniu ze sprawozdawczością finansową.

[G4-24, G4-25, G4-26, G4-27] Przeprowadzona w połowie 2015 roku identyfikacja i ocena interesariuszy wskazała, w ramach większych kategorii, kilkunastu najważniejszych interesariuszy. Są to:

- **Pracownicy** (pracownicy etatowi, studenci i potencjalni pracownicy);
- **Inwestorzy** (Commerzbank - inwestor strategiczny, inwestorzy instytucjonalni, inwestorzy indywidualni, Giełda Papierów Wartościowych w Warszawie, agencje ratingowe i domy maklerskie);
- **Klienci** (klienci korporacyjni, instytucje rynku finansowego, przedsiębiorstwa, w tym mikroprzedsiębiorcy, klienci indywidualni, Rzecznik Finansowy, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK));
- **Partnerzy biznesowi** (kluczowi dostawcy, spółki zależne, w których bank ma udziały mniejszościowe);
- **Społeczeństwo** (Komisja Nadzoru Finansowego, Związek Banków Polskich (ZBP), Narodowy Bank Polski, media).

Tak jak podkreślaliśmy w poprzednim raporcie CSR, nacisk na dialog, zwłaszcza dialog z klientami, w przypadku mBanku daleko wykracza ponad wymogi prawne oraz przyjęte na rynku standardy. Obok wielu kanałów komunikacji oraz zestawu badań rynkowych, w naszym banku funkcjonują od lat autorskie, innowacyjne rozwiązania bezpośredniego angażowania klientów. Rok 2016 przyniósł też nowe rozwiązania, choćby związane z odpowiedzialnym przyznawaniem kredytów i partnerskim podejściem w przypadku decyzji odmownej. Wszystko po to, byśmy my mogli lepiej zrozumieć naszych klientów i to, co dla nich

ważne, ale również, by oni mogli zrozumieć nas. Słuchanie i empatia, dzięki której możemy myśleć tak jak nasi klienci to fundamenty naszej filozofii prowadzenia biznesu.

Niezmiennie dogłębnie analizujemy wyniki cyklicznych badań zaangażowania pracowników, jak też angażujemy się w proces oceny pracowniczej, której elementem są m.in. czynniki miękkie (postawy). Te z kolei umożliwiają w ogóle istnienie kultury dialogu. Promujemy otwartość, w tym np. przekazywanie formalnej informacji zwrotnej jednostkom organizacyjnym, z którymi dany pracownik współpracuje. Dla zarządzających to z kolei możliwość uzyskania pełniejszego obrazu organizacji. W dialog w organizacji wpisuje się również wewnętrzny program „Dzielenia się wiedzą”.

Formy i częstotliwość dialogu w relacjach z innymi grupami interesariuszy zależą od charakteru danej grupy, jak i samej relacji. Pełen wachlarz form: od nieformalnych po silnie sformalizowane, od bezpośrednich po badania ilościowe. Wykorzystanie kompleksowego zestawu narzędzi pozwala nam dogłębnie zrozumieć oczekiwania, czy ewentualne obawy. Dialog ma obecnie charakter zdecentralizowany, tj. za relacje z poszczególnymi grupami interesariuszy odpowiadają odpowiednie jednostki organizacyjne i ich menedżerowie. W procesie definiowania zawartości raportu, oparto się właśnie na wiedzy i doświadczeniu menadżerów odnośnie oczekiwań interesariuszy.

10. Słownik

ABB – (ang. Accelerated book building) przyspieszona budowa księgi popytu

AIRB – (ang. Advanced Internal Rating-Based) czyli metoda zaawansowanych ratingów wewnętrznych

ALM – (ang. Asset and Liability Management) system zarządzania aktywami i pasywami banku

ANL – (ang. Available Net Liquidity) urealniona luka płynności – luka płynności konstruowana poprzez ustalenie przepływów finansowych (kontraktowych i urealnionych) oraz środków możliwych do pozyskania z aktywów płynnych. ANL jest miarą zdolności do obsługi zobowiązań (pokrywania wypłat gotówkowych i finansowania akcji kredytowej).

BaFin – (niem. Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht) Federalny Urząd Nadzoru Finansowego

BFG – Bankowy Fundusz Gwarancyjny

BGK – Bank Gospodarstwa Krajowego

BRRD – (ang. Banking Recovery and Resolution Directive) dyrektywa dotycząca restrukturyzacji i uporządkowanej likwidacji banków

BPV – (ang. Basis Point Value) pokazuje zmianę wartości portfela na skutek równoległego przesunięcia krzywej dochodowości o 0,01% (jeden punkt bazowy) w górę. IR BPV to wrażliwość na przesunięcie krzywej stóp procentowych, a CS BPV to wrażliwość na przesunięcie krzywej spreadów kredytowych. BPV dla polskiego złotego (PLN) wynosząca -100.000 oznacza, że wzrost stóp procentowych o 0,01% spowoduje spadek wartości portfela o 100.000 zł

CATI – (ang. Computer Assisted Telephone Interview) wspomagany komputerowo wywiad telefoniczny (badanie ankietowe)

CDS – (ang. Credit default swap) swap ryzyka kredytowego - instrument pochodny stanowiący zabezpieczenie w przypadku niewykonania zobowiązania

CEE – Europa Środkowa i Wschodnia

CNB – Narodowy Bank Czeski

CRD IV – (ang. Capital Requirement Directive) część pakietu regulacyjnego CRD IV / CRR wchodzącego w skład Bazylei III

Cross-selling – Technika handlowa polegająca na sprzedaży produktu lub usługi klientowi powiązanej z innym zakupem

CRR – (ang. Capital Requirement Regulation) regulacja

Dochód – Wynik z tytułu odsetek + Wynik z tytułu opłat i prowizji + Przychody z tytułu dywidend + Wynik na działalności handlowej + Wynik na inwestycyjnych papierach wartościowych oraz inwestycjach w jednostki zależne i stowarzyszone + Udział w zyskach (stratach) inwestycji we wspólne przedsięwzięcia + Pozostałe przychody operacyjne - Pozostałe koszty operacyjne

EaR – (ang. Earnings at Risk) zagrożony dochód odsetkowy - potencjalny spadek rocznego dochodu odsetkowego w ciągu 12 miesięcy spowodowany niekorzystną zmianą rynkowych stóp procentowych o X punktów bazowych dla wszystkich transakcji wrażliwych na zmiany stóp procentowych w Księdze Bankowej (przy założeniu stałej struktury aktywów, pasywów i pozycji pozabilansowych, równoległego przesunięcia krzywej oraz stałej konstrukcji oprocentowania poszczególnych transakcji i stałej marży odsetkowej). EaR jest obliczany dla pięciu głównych walut (PLN, CHF, EUR, CZK i USD)

EBI – Europejski Bank Inwestycyjny

ECB – (ang. European Central Bank) Europejski Bank Centralny

ESMA – (ang. European Securities and Market Authority) Europejski Urząd Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych

EURIBOR – (ang. Euro Interbank Offer Rate) referencyjna wysokość oprocentowania depozytów i kredytów na rynku międzybankowym strefy euro; europejski odpowiednik stawki LIBOR

Fed – System Rezerwy Federalnej Stanów Zjednoczonych

FTE – (ang. Full Time Equivalent) ekwiwalent pełnego etatu czasu pracy

GPW – Giełda Papierów Wartościowych w Warszawie

Gwarancja de minimis - Forma zabezpieczenia kredytu na wypadek gdyby Kredytobiorca nie spłacił kredytu w terminie określonym w umowie kredytowej

GUS – Główny Urząd Statystyczny

IBNI – (ang. Incured but Not Identified) Poniesione nieujawnione straty

ICAAP – (ang. Internal Capital Adequacy Assessment Process) proces oceny adekwatności kapitału wewnętrznego

IPO – Pierwsza oferta publiczna. IPO wiąże się z wprowadzeniem po raz pierwszy akcji spółki do obrotu giełdowego.

K1 – Duże przedsiębiorstwa (roczne obroty w wysokości powyżej 500 mln zł)

K2 – Średnie przedsiębiorstwa (roczne obroty w wysokości 30-500 mln zł)

K3 – Małe przedsiębiorstwa (roczne obroty w wysokości poniżej 30 mln zł)

KIR – Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A.

KNF – Komisja Nadzoru Finansowego

KSF – Komitet Stabilności Finansowej

KUKE – Średnioterminowe kredytowanie ubezpieczone w Korporacji Ubezpieczeń Kredytów Eksportowych

LIBOR – (ang. London Interbank Offered Rate) referencyjna wysokość oprocentowania depozytów i kredytów na rynku międzybankowym w Londynie. Stawki LIBOR wyznaczone są dla następujących walut: USD, EUR, CHF, GBP, JPY, dla pożyczek na 1 dzień, 1 tydzień, 1 miesiąc, 2 miesiące, 3 miesiące, 6 miesięcy i 1 rok

M&A – (ang. Mergers and Acquisitions) fuzje i przejęcia

Małe i średnie przedsiębiorstwa – Podmioty zatrudniające do 250 osób

Marża odsetkowa – Wynik odsetkowy / Średni stan aktywów odsetkowych

MbO – Ocena Zarządzania przez Cele

ML – (ang. Mortgage Loans) produkty zabezpieczone hipotecznie

NFC – (ang. Near Field Communication) płatności zbliżeniowe dokonywane telefonem komórkowym

NML – (ang. Non-Mortgage Loans) produkty niezabezpieczone lub posiadające inne zabezpieczenie

NPL – (ang. Non-performing loans) kredyty z utratą wartości.

NSFR – (ang. Net Stable Funding Ratio) wskaźnik stabilności finansowania netto - stosunek funduszy własnych i stabilnych pasywów zapewniających stabilne finansowanie do aktywów niepiętnych i należności wymagających stabilnego finansowania. Wskaźnik jest obliczany przy założeniu realizacji scenariusza warunków skrajnych

PD – (ang. Probability of Default) prawdopodobieństwo bankructwa podmiotu

PKB – Produkt Krajowy Brutto

PPS – (ang. Purchasing Power Standard) standard siły nabywczej

Program „Mieszkanie dla Młodych” - Rządowy program wsparcia osób w wieku do 35 lat w nabyciu pierwszego, nowego mieszkania

ROA netto – Zysk netto przypadający na akcjonariuszy Banku / Średni stan aktywów

ROE brutto – Zysk brutto / Średni stan kapitału własnego (bez zysku roku bieżącego)

ROE netto – Zysk netto przypadający na akcjonariuszy Banku / Średni stan kapitału własnego (bez wyniku roku bieżącego)

RPP – Rada Polityki Pieniężnej

RWA – (ang. Risk Weighted Assets) aktywa ważone ryzykiem

RWD – (ang. Responsive Web Design) technologia pozwalająca na automatyczne dostosowywanie strony internetowej do urządzenia, na którym jest przeglądana

SoFFin – (niem. Sonderfonds Finanzmarktstabilisierung) Fundusz Stabilizacji Rynków Finansowych

ST – (ang. Stress Test) test warunków skrajnych - potencjalna strata wartości portfela spowodowana nagłą niekorzystną zmianą parametrów rynkowych. Test warunków skrajnych jest sumą testu warunków skrajnych w scenariuszu bazowym i testu warunków skrajnych w scenariuszu zakładającym zmiany spreadów kredytowych. Jeśli wartość testu warunków skrajnych wynosi 1 mln zł i wystąpią warunki przewidziane w scenariuszu warunków skrajnych, prawdopodobna strata wyniesie 1 mln zł (wartość ST)

Studia MBA -- Studia podyplomowe Executive Master of Business Administration oferowane w języku polskim i adresowane do osób pracujących zawodowo, które ukończyły studia wyższe oraz posiadają kilkuletnie doświadczenie w biznesie, głównie zajmują średnie i wyższe stanowiska menedżerskie

Tier 1 – Kapitał Tier 1, wyznaczany zgodnie z art. 25 rozporządzenia CRR (kapitał CET1 powiększony o instrumenty kwalifikowane do AT1).

Tier 2 – Kapitał Tier 2, wyznaczany zgodnie z częścią II, tytułem 1, rozdziałem czwartym rozporządzenia CRR.

TREA – ang. Total Risk Exposure Amount, łączna kwota ekspozycji na ryzyko

Umiejętności „on-the-job” – Zdobywanie umiejętności podczas pracy, m.in. poprzez udział w projektach i pracę warsztatową

VaR – (ang. Value at Risk) wartość zagrożona - miara potencjalnej utraty wartości portfela w danym okresie czasu przy określonym poziomie ufności i w normalnych warunkach rynkowych

WIBOR -- (ang. Warsaw Interbank Offered Rate) – Polski odpowiednik stawki LIBOR, wyznaczany dla złotego w Warszawie

WIG – Warszawski Indeks Giełdowy

Wskaźnik C/I – (ang. Cost to Income) wskaźnik kosztów do dochodów liczony według wzoru: ogólne koszty administracyjne + amortyzacja / dochody (w tym saldo pozostałych przychodów / kosztów operacyjnych)

Wskaźnik LtV – (ang. Loan to Value) współczynnik wyrażający stosunek pomiędzy wysokością kredytu, a wartością (zwykle hipotecznego) zabezpieczenia tego kredytu

Wskaźnik P/BV – Cena akcji / Wartość księgowa na akcję

Wskaźnik P/E – Cena akcji / Zysk na akcję

Współczynnik Core Tier 1 – Współczynnik kapitału podstawowego, liczony według wzoru: fundusze podstawowe (po pomniejszeniach funduszy podstawowych) / łączna kwota ekspozycji na ryzyko (od końca marca 2014 roku wskaźniki kapitałowe są obliczane według zasad opartych na Bazylei III)

ZBP – Związek Banków Polskich

11. Oświadczenia Zarządu

Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań

Zarząd mBanku S.A. oświadcza, że wedle najlepszej wiedzy:

- roczne skonsolidowane sprawozdanie finansowe i dane porównywalne sporządzone zostały zgodnie z obowiązującymi zasadami rachunkowości oraz odzwierciedlają w sposób prawdziwy, rzetelny i jasny sytuację majątkową i finansową Grupy mBanku S.A. oraz jej wynik finansowy,
- sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy mBanku S.A. za 2016 rok zawiera prawdziwy obraz rozwoju i osiągnięć oraz sytuacji Grupy mBanku S.A., w tym opis podstawowych ryzyk i zagrożeń.

Wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań

Podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych, czyli PricewaterhouseCoopers Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, dokonujący badania rocznego sprawozdania finansowego Grupy mBanku S.A. za 2016 rok został wybrany zgodnie z przepisami prawa. Podmiot ten oraz biegli rewidenci spełnili warunki konieczne do wydania bezstronnej i niezależnej opinii o badaniu, zgodnie z obowiązującymi przepisami i normami zawodowymi.

Podpisy członków Zarządu mBanku S.A.

| Data | Imię i nazwisko | Stanowisko | Podpis |
|------------|------------------------|---|--------|
| 01.03.2017 | Cezary Stypułkowski | Prezes Zarządu | |
| 01.03.2017 | Lidia Jabłonowska-Luba | Wiceprezes Zarządu ds. Zarządzania Ryzykiem | |
| 01.03.2017 | Przemysław Gdański | Wiceprezes Zarządu ds. Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej | |
| 01.03.2017 | Christoph Heins | Wiceprezes Zarządu ds. Finansów | |
| 01.03.2017 | Hans-Dieter Kemler | Wiceprezes Zarządu ds. Rynków Finansowych | |
| 01.03.2017 | Cezary Kocik | Wiceprezes Zarządu ds. Bankowości Detalicznej | |
| 01.03.2017 | Jarosław Mastalerz | Wiceprezes Zarządu ds. Operacji i Informatyki | |

Indeks wskaźników GRI

| Wskaźnik | zakres ● - całościowy ● - częściowy ○ - nie raportowany /nie dotyczy | str. | audyt | Wytyczne GRI | Obszar wg ISO 26000 | Zasada UN Global Compact | SDGs | Komentarz / Opis |
|---------------------|---|------|-------|--|---|--------------------------|------|--|
| | | | | | | | | |
| Strategia i analiza | | | | | | | | |
| G4-1 | ● | | | Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla (np. dyrektora wykonawczego, prezesa zarządu lub innej osoby o równoważnej pozycji) na temat znaczenia zrównoważonego rozwoju dla organizacji i jej strategii | 4,7 6.2. 7,4,2 6.2. | | | [List Prezesa] |
| G4-2 | ● | | | Opis kluczowych wpływów, szans i ryzyk | | | | [List Prezesa] |
| Profil organizacji | | | | | | | | |
| G4-3 | ● | | | Nazwa organizacji | 6.3.10 6.4.1 6.4.2 6.4.3 6.4.4 6.4.5 6.8.5 7.8 | 7 1-10 | | mBank S.A. / Grupa mBank |
| G4-4 | ● | | | Główne marki, produkty i/lub usługi | | | | [Model biznesowy] [Najważniejsze projekty i innowacje w Grupie mBanku w 2016 roku] [Bankowość Detaliczna] [Korporacje i Rynki Finansowe] [Działalność spółek Grupy mBanku] |
| G4-5 | ● | | | Lokalizacja siedziby głównej organizacji | | | | ul. Senatorska 18, 00-950 Warszawa |
| G4-6 | ● | | | Liczba krajów, w których działa organizacja oraz podanie nazw tych krajów, gdzie zlokalizowane są główne operacje organizacji lub tych, które są szczególnie adekwatne w kontekście treści raportu | | | | [Rozmieszczenie geograficzne sieci dystrybucji Grupy mBanku] [Model biznesowy] |
| G4-7 | ● | | | Forma własności i struktura prawna organizacji | | | | [Informacje dla inwestorów] Spółka Akcyjna, notowana na GPW w Warszawie |
| G4-8 | ● | | | Obsługiwane rynki z zaznaczeniem zasięgu geograficznego, obsługiwanych sektorów, charakterystyki klientów/konsumentów i beneficjentów | | | | [O Grupie mBanku] [Skład Grupy mBanku] [Bankowość Detaliczna] [Korporacje i Rynki Finansowe] [Działalność spółek Grupy mBanku] |
| G4-9 | ● | | | Skala działalności | | | | [O Grupie mBanku] [Sytuacja finansowa Grupy mBanku w 2016 roku] [Zmiany w skonsolidowanym sprawozdaniu z sytuacji finansowej] [Bankowość Detaliczna] [Korporacje i Rynki Finansowe] [Działalność spółek Grupy mBanku] |
| G4-10 | ● | | | Liczba pracowników własnych i znajdujących się pod nadzorem spółki wg płci i rodzaju umowy | | | | 8 |

Grupa mBanku S.A.

Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy mBanku S.A. w 2016 roku

| | | | | | | | | |
|--|---|--|--|---|--------------------------------|--|---|---|
| G4-11 | ● | | | Procent pracowników objętych umowami zbiorowymi | | | 8 | [Tabele z danymi niefinansowymi] |
| G4-12 | ● | | | Opis łańcucha wartości | | | | [Odpowiedzialność w łańcuchu dostaw] |
| G4-13 | ● | | | Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury, formy własności lub łańcucha wartości | | | | [Skład Grupy mBanku] [Najważniejsze projekty i innowacje w Grupie mBanku w 2016 roku] |
| G4-14 | ● | | | Wyjaśnienie, czy i w jaki sposób organizacja stosuje zasadę ostrożności. | | | | Mając na uwadze niewielkie, bezpośrednie oddziaływanie działalności banku na środowisko, zastosowanie zasady ostrożności w samym banku ma ograniczone zastosowanie. Niemniej w przypadku kredytów, zwłaszcza dużych kredytów udzielanych w ramach konsorcjów kredytowych, może i powinna być ona stosowana przez doradców, którymi wspiera się bank(i). |
| G4-15 | ● | | | Zewnętrzne, przyjęte lub popierane przez organizację ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy | | | | [O Grupie mBanku] |
| G4-16 | ● | | | Członkostwo w stowarzyszeniach (takich jak stowarzyszenia branżowe) i/lub w krajowych/ międzynarodowych organizacjach | | | | [O Grupie mBanku] |
| Identyfikacja aspektów materialnych i ograniczeń | | | | | | | | |
| G4-17 | ● | | | Jednostki gospodarcze ujmowane w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym | 5.2 7.3.2 7.3.3 7.3.4 | | | [Publiczne raportowanie społecznej odpowiedzialności] [Tabele z danymi niefinansowymi] |
| G4-18 | ● | | | Proces definiowania treści raportu | | | | [Parametry raportu niefinansowego] |
| G4-19 | ● | | | Zidentyfikowane istotne aspekty wpływu społecznego i środowiskowego | | | | [Parametry raportu niefinansowego] |
| G4-20 | ● | | | Istotność zidentyfikowanych aspektów wpływu społecznego i środowiskowego dla poszczególnych podmiotów biznesowych | | | | [Parametry raportu niefinansowego] |
| G4-21 | ● | | | Ograniczenia raportu w stosunku do istotnych aspektów wpływu społecznego i środowiskowego, z uwzględnieniem podmiotów, spoza organizacji | | | | [Parametry raportu niefinansowego] |
| G4-22 | ● | | | Wyjaśnienia dotyczące efektów jakichkolwiek korekt informacji zawartych w poprzednich raportach z podaniem powodów ich wprowadzenia oraz ich wpływu (np. fuzje, przejęcia, zmiana roku/okresu bazowego, charakteru działalności, metod pomiaru) | | | | Brak znaczących zmian. Zmiany wynikają wyłącznie z objęcia sprawozdawczością większej ilości spółek. |
| G4-23 | ● | | | Znaczne zmiany w stosunku do poprzedniego raportu dotyczące zakresu, zasięgu lub metod pomiaru zastosowanych w raporcie | | | | Brak znaczących zmian. |
| Zaangażowanie interesariuszy | | | | | | | | |
| G4-24 | ● | | | Lista grup interesariuszy zaangażowanych przez organizację | 5.3 | | | [Parametry raportu niefinansowego] |
| G4-25 | ● | | | Podstawy identyfikowania i selekcji interesariuszy zaangażowanych przez organizację | | | | [Parametry raportu niefinansowego] |

Grupa mBanku S.A.

Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy mBanku S.A. w 2016 roku

| | | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|---|---------|---------|---|
| G4-26 | ● | | | Podejście do angażowania interesariuszy włączając częstotliwość angażowania według typu i grupy interesariuszy | | | | [Mapa interesariuszy] [Dialog z Klientami] [Parametry raportu niefinansowego] |
| G4-27 | ● | | | Kluczowe kwestie i problemy poruszane przez interesariuszy oraz odpowiedź ze strony organizacji, również poprzez ich zaraportowanie | | | | [Parametry raportu niefinansowego] |
| Profil raportu | | | | | | | | |
| G4-28 | ● | | | Okres raportowania (np. rok obrotowy / /kalendarzowy) | 5.3 7.5.3 7.6.2. | | | Rok finansowy / kalendarzowy: 01.01.2016-31.12.2016 |
| G4-29 | ● | | | Data publikacji ostatniego raportu (jeśli został opublikowany) | | | | 2016 rok (raport obejmował lata 2014-2015) |
| G4-30 | ● | | | Cykl raportowania (roczny, dwuletni itd.) | | | | roczny |
| G4-31 | ● | | | Osoba kontaktowa | | | | [Parametry raportu niefinansowego] |
| G4-32 | ● | | | Indeks CSR | | | | [Indeks wskaźników GRI] |
| G4-33 | ● | | | Polityka i obecna praktyka w zakresie zewnętrznej weryfikacji raportu. Jeśli nie zawarto takich danych w niezależnym raporcie poświadczającym, wyjaśnienie zakresu i podstaw zewnętrznej weryfikacji oraz relacji pomiędzy organizacją i zewnętrznym podmiotem poświadczającym | | | | [Parametry raportu niefinansowego] |
| Nadzór, zobowiązania i zaangażowanie | | | | | | | | |
| G4-34 | ● | | | Struktura nadzorcza organizacji wraz z komisjami podlegającymi pod najwyższy organ nadzorczy, odpowiedzialnymi za poszczególne zadania, jak na przykład tworzenie strategii czy nadzór nad organizacją | 6.2 7.4.3 7.7.5 | 1-10 | | [Strategia CSR] [Oświadczenie mBanku o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego w 2016 roku] |
| Etyka i rzetelność | | | | | | | | |
| G4-56 | ● | | | Wartości organizacji, zasady, kodeks i normy zachowań i etyki. | 4.4 6.6.3 | 1-10 | 16 | [Model wartości i zachowań] [Organizacja i jej kultura] [Prewencja zachowań nieetycznych] [Oświadczenie mBanku o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego w 2016 roku] |
| WYNIKI W WYMIARZE EKONOMICZNYM | | | | | | | | |
| Wyniki ekonomiczne | | | | | | | | |
| G4-EC1 | ● | | | Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i podzielona | 6.8 6.8.3 6.8.7 6.8.9 | - | 2, 8, 9 | [Tworzenie wartości] |
| Obecność na rynku | | | | | | | | |
| G4-EC5 | ● | | | Wysokość wynagrodzenia pracowników najniższego szczebla w stosunku do płacy minimalnej na danym rynku w głównych lokalizacjach organizacji | 6.3.7 6.3.10 6.4.3 6.4.4 6.8.1 6.8.2 | 1 | 1, 5, 8 | [Tabele z danymi niefinansowymi] |
| WYNIKI W WYMIARZE ŚRODOWISKOWYM | | | | | | | | |
| Surowce i materiały | | | | | | | | |
| EN DMA | | | | Podejście zarządcze | 6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, | 7, 8, 9 | | [Cel 4: Chcemy ograniczać nasz wpływ na środowisko] [Odmowa finansowania nieodpowiedzialnej działalności biznesowej] |

Grupa mBanku S.A.

Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy mBanku S.A. w 2016 roku

| | | | | | | | |
|-------------------------------------|---|--|---|-------------------------------|--------------|-------------------|--|
| | | | | 7.7.5 | | | |
| G4-EN1 | ● | | Wykorzystane surowce/materiały według wagi i objętości | 6.5.4 | 8 | 8, 12 | [Tabele z danymi niefinansowymi] |
| Energia | | | | | | | |
| EN DMA | | | Podejście zarządcze | 6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5 | 7, 8, 9 | | [Cel 4: Chcemy ograniczać nasz wpływ na środowisko] [Odmowa finansowania nieodpowiedzialnej działalności biznesowej] |
| G4-EN3 | ● | | Bezpośrednie i pośrednie zużycie energii według pierwotnych źródeł energii | 6.5.4 | 8 | 7, 8, 12, 13 | [Tabele z danymi niefinansowymi] |
| G4-EN5 | ● | | Efektywność energetyczna | | | 7, 8, 12, 13 | [Tabele z danymi niefinansowymi] |
| Emisje | | | | | | | |
| EN DMA | | | Podejście zarządcze | 6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5 | 7, 8, 9 8 | 8 | [Cel 4: Chcemy ograniczać nasz wpływ na środowisko] [Odmowa finansowania nieodpowiedzialnej działalności biznesowej] |
| G4-EN15 | ● | | Łączne bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych według wagi (Scope 1) | 6.5.5 | | 3, 12, 13, 14, 15 | [Tabele z danymi niefinansowymi] |
| G4-EN16 | ● | | Łączne pośrednie emisje gazów cieplarnianych według wagi (Scope 2) | 6.5.5 | | 3, 12, 13, 14, 15 | [Tabele z danymi niefinansowymi] |
| G4-EN18 | ● | | Efektywność związana z emisją gazów cieplarnianych | 6.5.5 | | 13, 14, 15 | [Tabele z danymi niefinansowymi] |
| Ocena środowiskowa dostawców | | | | | | | |
| EN DMA | | | Podejście zarządcze | 6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5 | 7, 8, 9 | | [Cel 4: Chcemy ograniczać nasz wpływ na środowisko] |
| G4-EN32 | ● | | Odsetek dostawców, którzy zostali poddani ocenie pod kątem kryteriów środowiskowych | 6.3.5 6.6.6 7.3.1 | | | [Odpowiedzialność w łańcuchu dostaw] |
| WYNIKI W WYMIARZE SPOŁECZNYM | | | | | | | |
| Miejsce pracy: zatrudnienie | | | | | | | |
| LA DMA | | | Podejście zarządcze | 6.2 6.4 6.3.10 | 1, 3, 6 | - | [Cel 3: Chcemy tworzyć wyjątkowy zespół, kompetencje i umiejętności. Dzielić się tym co w nas najlepsze z innymi. Chcemy być unikalni] |
| G4-LA1 | ● | | Łączna liczba odejść oraz wskaźnik fluktuacji pracowników, według grup wiekowych, płci i regionu | 6.4.3 | | 5, 8 | [Tabele z danymi niefinansowymi] |
| G4-LA2 | ● | | Świadczenia dodatkowe zapewniane pracownikom pełnoetatowym, które nie są dostępne dla pracowników czasowych lub pracujących w niepełnym wymiarze godzin według głównych jednostek organizacyjnych | 6.4.4 6.8.7 | | | [Organizacja i jej kultura] |
| G4-LA3 | ● | | Odsetek powrotów do pracy i wskaźnik retencji po urlopie macierzyńskim / tacierzyńskim, w odniesieniu do płci | 6.4.4 | | 8 | [Tabele z danymi niefinansowymi] |

| Miejsce pracy: bezpieczeństwo i higiena pracy (BHP) | | | | | | | |
|--|---|--|--|---|---------|-------------|--|
| LA DMA | | | Podejście zarządcze (w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy) | 6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5 | 1, 3, 6 | 1 | [Ergonomia i bezpieczeństwo] |
| G4-LA6 | ◐ | | Wskaźnik urazów, chorób zawodowych, dni straconych oraz nieobecności w pracy, a także liczba wypadków śmiertelnych związanych z pracą według regionów | 6.4.6 6.8.8 | | 3, 8 | [Tabele z danymi niefinansowymi] |
| Miejsce pracy: szkolenia | | | | | | | |
| G4-LA9 | ◐ | | Przeciętna liczba godzin szkoleniowych na pracownika | | 1, 6 | 4, 5, 8 | [Tabele z danymi niefinansowymi] |
| G4-LA10 | ● | | Programy rozwojowe | 6.3.7. 6.3.10. 6.4. 6.4.3. | | 8 | [Organizacja i jej kultura] |
| Miejsce pracy: różnorodność i równość szans | | | | | | | |
| G4-LA12 | ● | | Skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej w podziale na kategorie według płci, wieku, przynależności do mniejszości oraz innych wskaźników różnorodności | 6.2.3 6.3.7 6.3.10 6.4.3 | 1, 6 | 5, 8 | [Tabele z danymi niefinansowymi] |
| G4-LA13 | ◐ | | Stosunek podstawowego wynagrodzenia mężczyzn i kobiet według zajmowanego stanowiska | 6.3.7 6.3.10 6.4.3 6.4.4 | 1, 6 | 5, 8, 10 | [Tabele z danymi niefinansowymi] |
| Ocena dostawców | | | | | | | |
| G4-LA14 | ● | | Odsetek dostawców, którzy zostali poddani ocenie pod kątem kryteriów pracowniczych | 6.3.5 6.4.3 6.6.6 7.3.1 | | 5, 8, 16 | [Odpowiedzialność w łańcuchu dostaw] |
| Prawa człowieka: procedury odnośnie zamówień i inwestycji | | | | | | | |
| HR DMA | | | Podejście zarządcze | 6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5 | 1-6 | | [Odpowiedzialność w łańcuchu dostaw] [Odmowa finansowania nieodpowiedzialnej działalności biznesowej] |
| G4-HR10 | ● | | Odsetek dostawców, którzy zostali poddani ocenie pod kątem kryteriów praw człowieka | 6.3.3 6.3.4 6.3.5 | | | [Odpowiedzialność w łańcuchu dostaw] |
| Społeczność lokalna | | | | | | | |
| SO DMA | | | Podejście zarządcze | 6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5 | 10 | | [Działania edukacyjne] |
| G4-SO1 | ◐ | | Charakter, skala i efektywność programów i praktyk w zakresie oceny i zarządzania wpływem działalności organizacji na społeczność lokalną, włączając wpływ wejścia na dany rynek, prowadzenia i zakończenia działalności | 6.3.9 6.5.1 6.5.2 6.5.3 6.8 | - | | [Działania edukacyjne] |

| Działania antykorupcyjne | | | | | | | |
|--|---|--|---|--|-----------|----------|---|
| SO DMA | | | Podjęcie zaradcze | 6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5 | 10 10 | 10 10 | [Prewencja zachowań nieetycznych] |
| G4-SO3 | ● | | Procent i całkowita liczba jednostek biznesowych poddanych analizie pod kątem ryzyka związanego z korupcją | 6.6.1 6.6.2 6.6.3 | | 16 | [Prewencja zachowań nieetycznych] |
| G4-SO4 | ● | | Procent pracowników przeszkolonych w zakresie polityk i procedur antykorupcyjnych organizacji | 6.6.1 6.6.2 6.6.3 6.6.6 | | 16 | [Prewencja zachowań nieetycznych] |
| G4-SO5 | ● | | Działania podjęte w odpowiedzi na przypadki korupcji | 6.6.1 6.6.2 6.6.3 | | 16 | [Prewencja zachowań nieetycznych] |
| Udział w życiu publicznym | | | | | | | |
| G4-SO6 | ● | | Całkowita wartość finansowa i rzeczowa darowizn na rzecz partii politycznych, polityków i instytucji o podobnym charakterze według krajów | 6.6.1 6.6.2 6.6.4 | 10 | 16 | 0 zł (zgodnie z obowiązującym prawem mBank nie przekazywał darowizn na rzecz partii politycznych) [Prewencja zachowań nieetycznych] |
| Zgodność z regulacjami | | | | | | | |
| G4-SO7 | ● | | Całkowita liczba podjętych wobec organizacji kroków prawnych dotyczących przypadków naruszeń zasad wolnej konkurencji, praktyk monopolistycznych oraz ich skutki. | 6.6.1 6.6.2 6.6.5 6.6.7 | - | 16 | [Zgodność z regulacjami] |
| G4-SO8 | ● | | Wartość pieniężna kar i całkowita liczba sankcji pozafinansowych z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami | 4.6 | | 16 | [Zgodność z regulacjami] |
| Odpowiedzialność za produkt: zdrowie i bezpieczeństwo klienta | | | | | | | |
| PR DMA | | | Podjęcie zaradcze | 6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5 | 1, 8 1 | 1 - | [Rzetelne, jasne i przejrzyste komunikowanie produktów] [Bezpieczeństwo klientów i ich danych] |
| G4-PR1 | ● | | Etapy cyklu życia produktu, na których ocenia się wpływ produktów i usług na zdrowie i bezpieczeństwo w celu poprawy wskaźników oraz procent istotnych kategorii produktów i usług podlegających takim procedurom | 6.7.1 6.7.2 6.7.4 6.7.5 6.8.8 | | | [Rzetelne, jasne i przejrzyste komunikowanie produktów] |
| G4-PR2 | ● | | Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnymi kodeksami w zakresie wpływu produktów i usług na zdrowie i bezpieczeństwo na każdym etapie cyklu życia, z uwzględnieniem rodzaju skutków | 4.6 6.7.1 6.7.2 6.7.4 6.7.5 6.8.8 | | 16 | [Zgodność z regulacjami] |
| G4-PR4 | | | Przypadki niezgodności z regulacjami odnośnie informacji o produktach i usługach | | | 16 | [Zgodność z regulacjami] |
| G4-PR5 | ● | | Praktyki związane z zapewnieniem satysfakcji klienta, w tym wyniki badań pomiaru satysfakcji klienta | 6.7.1 6.7.2 6.7.6 | | | [Dialog z Klientami] |

Grupa mBanku S.A.

Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy mBanku S.A. w 2016 roku

| Odpowiedzialność za produkt: zgodność z regulacjami | | | | | | | | |
|--|---|--|--|---|---------------------------------|---|----------|---|
| G4-PR9 | ● | | | Wartość pieniężna istotnych kar z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami dotyczącymi dostawy i użytkowania produktów i usług. | 4.6 6.7.1 6.7.2 6.7.6. | - | 16 | [Zgodność z regulacjami] |
| Wskaźniki branżowe | | | | | | | | |
| d. FS1 | ● | | | Polityka odnośnie kwestii społecznych i środowiskowych | | | 10 | [Odmowa finansowania nieodpowiedzialnej działalności biznesowej] |
| d. FS2 | ● | | | Procedury screeningu ryzyk społecznych i środowiskowych | | | 10 | [Odmowa finansowania nieodpowiedzialnej działalności biznesowej] |
| d. FS3 | ● | | | Proces monitorowania wdrażania przez klientów rekomendacji środowiskowych i społecznych | | | 10 | [Odmowa finansowania nieodpowiedzialnej działalności biznesowej] |
| FS6 | ● | | | Struktura portfela wg regionu i typu klienta | | | 1, 8, 9 | [Bankowość detaliczna] [Korporacje i rynki finansowe] [Działalność spółek Grupy mBanku] |
| FS13 | ● | | | Dostęp do usług finansowych na terenach słabo zaludnionych lub słabszych ekonomicznie | | | 1, 8, 10 | [Bankowość bez granic] |
| FS14 | ● | | | Dostęp osób niepełnosprawnych do usług bankowych | | | 1, 8, 10 | [Bankowość bez granic] |