

List Prezesa Zarządu mBanku S.A. do Akcjonariuszy

Szanowni Akcjonariusze,

W warunkach wymagającego otoczenia zewnętrznego, konkurencyjnego rynku, kontynuacji presji regulacyjnej i dodatkowych obciążeń sektora finansowego, 2017 rok był dla nas udany. Zysk netto przypadający na akcjonariuszy mBanku ukształtował się na poziomie 1 092 mln zł i w ujęciu porównywalnym, czyli po wyłączeniu z bazy 2016 roku jednorazowego przychodu z transakcji Visa i dodatkowej wpłaty do BFG z powodu upadłości Banku Spółdzielczego w Nadarzynie, wzrósł o 6,0%. Poprawa rezultatów wynikała przede wszystkim z pozytywnych trendów po stronie przychodowej. W 2017 roku Grupa mBanku wygenerowała historycznie najwyższe dochody ogółem na poziomie 4 454 mln zł. Przyrost ten pochodził głównie z dalszego rozwoju biznesu i korzystnych tendencji w zakresie wolumenów. W konsekwencji, powtarzalny wynik z działalności operacyjnej był lepszy o 10,0% w stosunku do wypracowanego w poprzednim roku.

W otoczeniu płaskich stóp procentowych, nasz wynik odsetkowy zwiększył się o 10,7% rok do roku i wyniósł 3 136 mln zł, a marża poprawiła się o 18 punktów bazowych do poziomu 2,48%, do czego przyczyniła się zarówno aktywna, jak i pasywna strona bilansu. W 2017 roku skupiliśmy się na bardziej rentownych produktach w zakresie oferty kredytowej, co istotnie wsparło przychody z tytułu odsetek. Głównym czynnikiem determinującym wzrost marży były jednak dostosowania przeprowadzone po stronie kosztów finansowania, które udało się zredukować do historycznie najniższego dla mBanku poziomu. Zostało to osiągnięte poprzez zmianę struktury zobowiązań wobec klientów, polegającą na wzroście wolumenu i udziału środków na nieoprocentowanych rachunkach transakcyjnych.

Po trudnym 2015 i 2016 roku, kiedy wynik prowizyjny mBanku i całego sektora pozostawał pod niekorzystnym wpływem obniżonych opłat interchange pobieranych od transakcji bezgotówkowych kartami płatniczymi, spowolnienia akcji kredytowej, Rekomendacji U i słabości rynków kapitałowych, odnotowaliśmy pozytywne trendy w zakresie większości linii przychodowych. Po potrąceniu kosztów prowizyjnych, złożyły się one na rezultat w wysokości 992 mln zł, co oznacza roczny przyrost o 9,5%. Wyraźnie wyższe były przychody z działalności kredytowej, maklerskiej i trade finance, a także za prowadzenie rachunków, realizację przelewów i sprzedaż produktów ubezpieczeniowych. Jednocześnie, zmiany cennika były dokonywane bardzo selektywnie i dotyczyły jedynie wybranych kategorii usług.

W 2017 roku utrzymaliśmy wysoką efektywność, ze wskaźnikiem koszty/dochody na poziomie 45,9%, czyli znacząco lepiej od średniej dla sektora bankowego. W przeciwieństwie do dwóch wcześniejszych lat, tym razem uniknęliśmy dodatkowych wydatków powodowanych upadłościami banków spółdzielczych. Powtarzalne koszty administracyjne wraz z amortyzacją wzrosły w 2017 roku dla Grupy mBanku o 4,7% do 2 043 mln zł. Duży udział miała w tym wyższa o 19,4% składka na rzecz Bankowego Funduszu Gwarancyjnego, która od początku minionego roku jest wyliczana według nowych zasad i obejmuje wpłaty z tytułu gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji. Ponadto, kontynuowaliśmy inwestycje w przyszły wzrost, w szczególności w obszarze technologii i bezpieczeństwa, aby nieustannie dostarczać naszym klientom innowacyjne i pewne rozwiązania w zakresie bankowości cyfrowej. Realizowaliśmy też szereg innych projektów, w tym budowę nowej siedziby w Łodzi. Pracownicy rozproszeni dotychczas w sześciu lokalizacjach w całym mieście zostali skupieni w jednym budynku – Przystanku mBank. Koszty osobowe zwiększyły się o 3,0% wobec 2016 roku, przy niewielkim spadku średniego zatrudnienia w Grupie.

Ostrożne podejście stosowane w zarządzaniu ryzykiem i konserwatywna polityka kredytowa zapewniają wysoką jakość naszego portfela kredytowego. W 2017 roku koszty ryzyka ukształtowały się na poziomie 61 punktów bazowych, a odpisy netto z tytułu utraty wartości kredytów i pożyczek wzrosły o 39,0% do wysokości 508 mln zł. Wysoka dynamika jest efektem niskiej bazy roku poprzedniego, kiedy saldo rezerw było wsparte przez sprzedaż korporacyjnych i detalicznych wierzytelności z utratą wartości oraz wypłatą odszkodowania przez KUKE, skutkującą odwróceniem

utworzonych w przeszłości odpisów. Tym niemniej, wskaźnik NPL Grupy mBanku obniżył się nieznacznie do 5,2% na koniec 2017 roku, a pokrycie rezerwami wyniosło 59,2%.

Finalnie, na rentowność Grupy mBanku w 2017 roku poważnie wpłynął podatek od niektórych instytucji finansowych, który pomniejszył zysk o 375,3 mln zł, co odpowiada utracie 2,6 punktu procentowego w kategoriach zwrotu na kapitale. Wskaźnik ten obniżył się do poziomu 8,3% wobec 10,1% osiągniętego w 2016 roku. Jednocześnie, należy oceniać tę miarę przez pryzmat ciągłego umacniania pozycji kapitałowej Banku, co po części stanowi pochodną działań regulatora, zmierzających do ugruntowywania stabilności polskiego sektora oraz zapewnienia jego odporności na szoki. Komisja Nadzoru Finansowego wymaga od mBanku utrzymywania dodatkowego wymogu kapitałowego w celu zabezpieczenia ryzyka wynikającego z walutowych kredytów hipotecznych dla gospodarstw domowych. Po rewizji dokonanej pod koniec 2017 roku, jego wysokość na poziomie skonsolidowanym wynosi 3,53 punktu procentowego dla łącznego współczynnika kapitałowego (TCR) oraz 2,65 punktu procentowego dla współczynnika kapitału Tier 1. Ponadto, nałożony na Bank bufor innej instytucji o znaczeniu systemowym został podniesiony do 0,75% łącznej kwoty ekspozycji na ryzyko z 0,5% poprzednio. Nawet przy tak wysoko określonych wymogach, nasza pozycja kapitałowa istotnie przekracza konieczne poziomy. Na koniec 2017 roku współczynnik Tier 1 Grupy mBanku wynosił 18,3%, a TCR był równy 21,0%.

W 2017 roku obserwowaliśmy korzystne trendy w zakresie zmiany struktury bilansu Grupy mBanku. Wolumen kredytów brutto, po wyłączeniu efektu kursu walutowego, przyrósł o 7,4% wobec końca 2016 roku do wysokości 87,4 mld zł. Nowa produkcja kredytów nie-hipotecznych była o 16% większa niż w poprzednim roku i osiągnęła rekordowe 7,1 mld zł, przekraczając ponad dwukrotnie sprzedaż kredytów mieszkaniowych. Pomimo opóźniającego się ożywienia w inwestycjach, portfel korporacyjny przyrósł w 2017 roku o 11,0%, głównie dzięki kontrybucji segmentu małych i średnich przedsiębiorstw. Jednocześnie, stale postępuje redukcja kredytów hipotecznych udzielonych w obcej walucie. W ujęciu nominalnym, portfel ten obniżył się o 376 mln CHF, a jego udział w kredytach ogółem zmniejszył się na koniec 2017 roku do 17,5%.

Dynamika depozytów znacząco spowolniła w ostatnich kwartałach, co było widoczne zarówno w danych sektorowych, jak i w mBanku. Jednak, mimo że wartość zobowiązań wobec klientów pozostała stabilna w stosunku do poziomu sprzed roku, to nastąpiła korzystna z punktu widzenia kosztu finansowania zmiana struktury terminowej. Z satysfakcją obserwowaliśmy kontynuację napływu środków na rachunki bieżące klientów indywidualnych, których saldo wraz z rachunkami oszczędnościowymi, wzrosło o 14,9% rok do roku, co potwierdza, że jesteśmy doceniani przez klientów jako wygodny i przyjazny bank transakcyjny. Powyższe dynamiki wolumenów przełożyły się na komfortowy, z perspektywy pozycji płynnościowej, wskaźnik kredytów do depozytów w wysokości 92,3%. Komentując źródła finansowania, warto wspomnieć również o przeprowadzonych w 2017 roku emisjach instrumentów dłużnych. W ramach programu EMTN, uplasowaliśmy transzę 200 mln CHF obligacji niezabezpieczonych o 6-letnim terminie zapadalności i atrakcyjnym kuponie w wysokości 1,005% rocznie. mBank Hipoteczny przeprowadził 4 publiczne emisje listów zastawnych o równowartości ponad 2,0 mld zł, wspierające terminowe dopasowanie aktywów i pasywów w Grupie. Dodatkowo, spłaciliśmy 750 mln CHF pożyczek od Commerzbanku i 400 mln CHF długu podporządkowanego.

Jedną z kluczowych cech odróżniających mBank na tle konsolidującego się polskiego rynku jest zdolność do organicznego wzrostu, z której uczyniliśmy istotną przewagę konkurencyjną. Efekty akwizycji nowych klientów w 2017 roku ponownie możemy uznać za satysfakcjonujące. W obszarze korporacyjnym nasza baza wzrosła o 1 108 przedsiębiorstw i na koniec roku wyniosła 22 048. Z kolei liczba klientów detalicznych mBanku powiększyła się o 170 tysięcy osób w Polsce oraz o 36 tys. w Czechach i na Słowacji. Dodaliśmy także 84 tysiące unikatowych rachunków do bazy Orange Finance. W sumie mBank obsługuje już 5 342 tysiące klientów na trzech rynkach. Jednocześnie, struktura demograficzna naszej bazy, z wyraźnie większym udziałem osób młodych, pozwala zakładać, że w kolejnych latach potencjał dochodowy klientów mBanku będzie się rozwijał, wspierając dynamikę przyszłych zysków.

Zmiany w składzie Grupy mBanku, które nastąpiły w minionym roku oraz podjęte inicjatywy strategiczne stanowiły wyraz naszej orientacji na rozwój technologiczny i możliwości, jakie stwarza

on dla jeszcze lepszej, bardziej efektywnej i innowacyjnej obsługi klienta. W lutym 2017 roku ogłosiliśmy utworzenie mAcceleratora – funduszu, któremu powierzyliśmy pod zarządzanie 50 mln euro. Środki te mają być zainwestowane w start-up'y rozwijające pomysły z potencjałem do wykorzystania w sektorze finansowym, w szczególności z takich dziedzin jak cyberbezpieczeństwo, biometria, robotyzacja procesów, sztuczna inteligencja czy marketing cyfrowy. Obecnie w portfelu funduszu są 2 spółki, których rozwiązania będą w pierwszej kolejności testowane na infrastrukturze i bazie klientowskiej mBanku, a potem komercjalizowane na szerszą skalę.

Ważnym potwierdzeniem dla wysokich ocen naszej platformy bankowej jest pierwsza transakcja zrealizowana w ramach projektu mBOX. W czerwcu 2017 roku francuski La Banque Postale kupił licencję na internetowy i mobilny serwis mBanku. Jego wdrożenie, przeprowadzone przez Accenture, pozwoli zaoferować nową jakość w zakresie cyfrowej obsługi klientów bez konieczności wieloletniej transformacji i w oparciu o sprawdzone w praktyce rozwiązania IT. Sprzedaż polskiego know-how i transfer lokalnych pomysłów bankowych na światowe rynki postrzegamy jako dowód innowacyjności naszego sektora, która zaczęła być doceniana także poza krajem.

W minionym roku, kierując się naszą misją z ogłoszonej w połowie 2016 roku strategii „Pomagać, nie wkurzać, zachwycać... Gdziekolwiek”, dbaliśmy o dostarczanie naszym klientom produktów i usług jak najlepiej dopasowanych do ich potrzeb. W kwietniu 2017 roku udostępniliśmy nową wersję aplikacji mobilnej mBanku, inspirowaną opiniami i nawykami użytkowników. Kluczowe funkcjonalności, o które została wzbogacona, objęły bezstykowe płatności telefonem w systemie Android Pay, możliwość logowania za pomocą odcisku palca, czy licznik tempa wydatków, wspierający kontrolę osobistego budżetu. Warto podkreślić, że lipiec 2017 roku był pierwszym miesiącem, kiedy udział klientów logujących się do rachunku przez urządzenia mobilne przekroczył logowania z komputerów i wyniósł 51%, w porównaniu do 37% rok wcześniej i 28% w 2015 roku. Z kolei, naszym klientom korporacyjnym zaoferowaliśmy gruntownie przebudowany serwis transakcyjny CompanyNet, z ograniczoną do minimum liczbą kliknięć, niezbędnych do wykonania podstawowych operacji.

Wśród przedsięwzięć z obszaru społecznej odpowiedzialności biznesu, podejmowanych w 2017 roku na szczególną uwagę zasługuje kontynuacja, zapoczątkowanej 2 lata temu, kampanii dotyczącej bezpieczeństwa w Internecie pod hasłem #uwazniwsieci. Równocześnie, Fundacja mBanku prowadziła szereg działań edukacyjnych, wspierających dzieci i młodzież w nauce matematyki. Potwierdzeniem skuteczności naszych inicjatyw, realizowanych w zakresie CSR, stało się włączenie banku w skład RESPECT Indeksu. Skupia on 28 spółek notowanych na GPW, które są najwyższej oceniane za swoje działania wobec środowiska, społeczności i pracowników.

W 2017 roku kurs akcji mBanku zyskał aż 38,7%, nieco powyżej zwrotu, jakiego dostarczył branżowy indeks. W istotnym stopniu, wzrost ten był napędzany zmianą retoryki trwającej od ponad trzech lat dyskusji dotyczącej kwestii kredytów hipotecznych w walutach obcych. Tempo prac w parlamencie sugeruje osłabienie determinacji dla procedowania ostatniego prezydenckiego projektu z początku sierpnia, postulującego wprowadzenie ustawowych składek na fundusz konwersji mieszkaniowych kredytów walutowych. Do tego, relacja złotego do franka powróciła do poziomu sprzed uwolnienia kursu przez szwajcarski bank centralny. W sytuacji rosnącego zrozumienia dla tego zagadnienia i przy obecnych parametrach rynkowych, wydaje się, iż ryzyko materialnego uderzenia w wyniki banków zmniejszyło się. Nie oznacza to jednak, że rentowność sektora przestanie być pod presją. Pozostają z nami wysokie obciążenia regulacyjno-podatkowe, jak również pojawiają się nowe wyzwania, wymagające od banków nieustannej zdolności adaptacyjnej.

Sukces mBanku oraz jego wyniki finansowe i biznesowe, są uzależnione od zaufania i współpracy z wieloma interesariuszami, w tym przede wszystkim naszymi klientami. We wszystkich działaniach kierujemy się ich potrzebami, gdyż zadowolenie z naszych produktów i usług to najważniejszy filar dalszego rozwoju całej Grupy. Wierzę, że posiadamy atrybuty i kompetencje, które bez względu na warunki powinny gwarantować możliwość ekspansji w strategicznych segmentach, a w konsekwencji przekładać się na wzrostową trajektorię zysków.

Państwu, naszym Akcjonariuszom, chciałbym podziękować za zaufanie, jakim nas obdarzacie, i zapewnić, że w oparciu o silne fundamenty naszego modelu biznesowego będziemy nadal dostarczać satysfakcjonujące wyniki.

Radzie Nadzorczej dziękuję za dobrą współpracę i wsparcie, na które zawsze można liczyć.

Chciałbym także podziękować naszym pracownikom, których nieustanne zaangażowanie przyczyniło się do sukcesu Grupy mBanku w minionym roku. Wierzę, że jesteśmy dobrze przygotowani, aby wykorzystując nasze przewagi konkurencyjne z powodzeniem sprostać wyzwaniom, jakie przyniesie 2018 rok.

Z wyrazami szacunku,

Cezary Stypułkowski