



Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy mBanku S.A. w 2018 roku






(obejmujące Sprawozdanie Zarządu z działalności mBanku S.A.)

Spis treści

1.	O Grupie mBanku	7
1.1.	Model biznesowy i historia Grupy mBanku.....	7
1.2.	Skład Grupy mBanku.....	9
1.3.	Rozmieszczenie geograficzne sieci dystrybucji Grupy mBanku.....	12
1.4.	Informacje dla inwestorów	12
1.5.	Ratingi mBanku i mBanku Hipotecznego	15
1.6.	Najważniejsze projekty i innowacje w Grupie mBanku w 2018 roku.....	17
1.7.	Nagrody i wyróżnienia.....	19
2.	Otoczenie Grupy mBanku	22
2.1.	Otoczenie makroekonomiczne	22
2.2.	Otoczenie rynkowe i regulacyjne – najważniejsze wyzwania i podjęte działania.....	30
2.3.	Pozycja rynkowa segmentów Grupy mBanku	34
2.4.	Perspektywy dla sektora bankowego i mBanku w 2019 roku.....	36
3.	Strategia Grupy mBanku	38
3.1.	mobilny Bank – Strategia na lata 2016–2020	38
3.2.	Filary strategii „mobilny Bank” a działania mBanku	39
3.3.	Realizacja celów finansowych w 2018 roku	44
4.	Zarządzanie ryzykiem	45
4.1.	Fundamenty zarządzania ryzykiem oraz główne zmiany w 2018 roku	45
4.2.	Podstawowe rodzaje ryzyka w działalności Grupy mBanku.....	46
4.3.	Adekwatność kapitałowa	58
5.	Kapitał i finansowanie Grupy mBanku	61
5.1.	Baza kapitałowa Grupy mBanku.....	61
5.2.	Finansowanie działalności Grupy mBanku.....	63
6.	Sytuacja finansowa Grupy mBanku oraz mBanku w 2018 roku	66
6.1.	Sytuacja finansowa Grupy mBanku	66
6.2.	Zmiany w skonsolidowanym sprawozdaniu z sytuacji finansowej Grupy mBanku	72
6.3.	Sytuacja finansowa mBanku w 2018 roku	75
6.4.	Zmiany w sprawozdaniu z sytuacji finansowej mBanku	80
7.	Bankowość Detaliczna	82
7.1.	Wyniki finansowe	83
7.2.	Działalność w obszarze segmentu Bankowości Detalicznej w liczbach	84
7.3.	Bankowość Detaliczna mBanku w Polsce.....	85
7.4.	Bankowość Detaliczna mBanku w Republice Czeskiej i na Słowacji.....	89
8.	Korporacje i Rynki Finansowe	91
8.1.	Bankowość Korporacyjna i Inwestycyjna.....	92
8.2.	Rynki Finansowe.....	99
9.	Działalność spółek Grupy mBanku	101
9.1.	Podsumowanie wyników finansowych spółek Grupy mBanku	101
9.2.	Działalność biznesowa wybranych spółek.....	101
10.	Inwestycje.....	104
10.1.	Nakłady inwestycyjne w 2018 roku	104
10.2.	Plany inwestycyjne na 2019 rok.....	104
11.	Rozwój w obszarze kadr	105

11.1. Zmiany w poziomie zatrudnienia	105
11.2. Szkolenia i działania rozwojowe	106
11.3. System motywacyjny w Grupie mBanku	109
11.4. MbO (Zarządzanie przez Cele) – system planowania i oceny	112
12. Działalność mBanku na rzecz otoczenia	113
12.1. Fundacja mBanku	113
12.2. Inne działania na rzecz społeczeństwa	114
13. Dane pozafinansowe	115
13.1. Informacje o oświadczeniu	115
13.2. O nas	115
13.3. Podejście do klientów i usług	119
13.4. Zaangażowani pracownicy	121
13.5. Wsparcie społeczeństwa	123
14. Oświadczenie mBanku o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego w 2018 roku	126
14.1. Stosowanie zasad ładu korporacyjnego	126
14.2. System kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem w procesie sporządzania sprawozdań finansowych mBanku	129
14.3. Zasady powoływania i odwoływania członków Zarządu	132
14.4. Zasady zmian statutu Spółki	133
14.5. Walne Zgromadzenie i prawa akcjonariuszy	133
14.6. Zarząd i Rada Nadzorcza – skład, kompetencje i zasady działania	135
14.7. Polityka różnorodności w mBanku S.A.	151
15. Słownik	153
16. Oświadczenia Zarządu	156

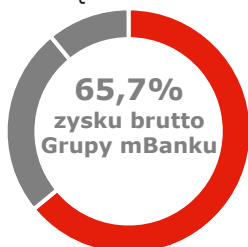
Grupa mBanku w 2018 roku

Uniwersalne usługi finansowe			
			
Nasi klienci	Nasi pracownicy	Aplikacja mobilna	Transakcyjność
5 685 tys. klientów detalicznych 23,7 tys. klientów korporacyjnych	6 524 etaty w Grupie mBanku	1,5 mln użytkowników	Niemal 850 tys. klientów korzysta z BLIK
Bankowość mobilna w najlepszym wydaniu			
Klienci pozyskiwani mobilnie	Klienci logujący się do rachunku przez urządzenia mobilne	mAccelerator	Omnichannel: aplikacja, mLinia, chat, video
Mobile onboarding - otwieranie konta przez aplikację, bez kuriera i wizyty w oddziale	średnio 27 logowań w miesiącu 38% klientów korzysta z aplikacji mobilnej	Rozwój współpracy m.in. w zakresie cyberbezpieczeństwa i robotyzacji	32,2% wszystkich interakcji przychodzących na mLinie pochodziło z aplikacji mobilnej
Kluczowe wyniki i wskaźniki			
Przychody	Wskaźnik koszty/dochody	Wzrost sumy bilansowej	RoE netto
5 059 mln zł	42,8%	+10,9% rok do roku	9,5%
Niezbędnik inwestora			
Kapitalizacja	Cena akcji	Członek indeksów GPW, m.in.	Ratingi mBanku
18,0 mld zł (4,2 mld EUR)	424,2 zł		Fitch: BBB Standard & Poor's: BBB+

Kompleksowa oferta w trzech głównych segmentach działalności

Bankowość detaliczna

działalność detaliczna w Polsce, Czechach i na Słowacji. Obsługa klientów indywidualnych oraz mikroprzedsiębiorstw, stale ulepszana o nowe rozwiązania



Wynik brutto:
1 183,3 mln zł

Liczba klientów: **5,7 mln**



Liczba oddziałów: **174¹**



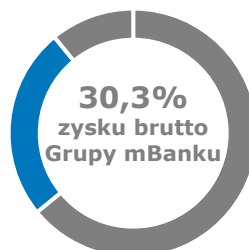
Przyrost kredytów
z wył. efektu kursu walutowego: **7,5%**

Przyrost depozytów: **18,4%**

¹ W tym 141 oddziałów w Polsce i 33 w oddziałach zagranicznych, bez mKiosków i placówek mFinanse.

Bankowość korporacyjna i inwestycyjna

wspieranie rozwoju firm z sektora MSP i korporacji w oparciu o wieloletnie doświadczenie banku w obsłudze przedsiębiorstw



Wynik brutto:
545,7 mln zł

Liczba klientów: **23,7 tys.**



Liczba oddziałów: **46**



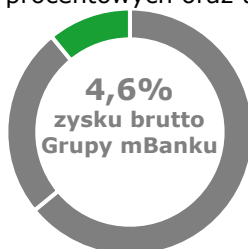
Przyrost kredytów
z wył. efektu kursu walutowego: **15,2%**

Przyrost depozytów: **1,4%²**

² Z wyłączeniem transakcji repo/sell-buy-back.

Rynki finansowe

działalność na rzecz klientów i mBanku, m.in. sprzedaż produktów finansowych, zarządzanie płynnością, bilansem mBanku, ryzykiem stóp procentowych oraz usługi depozytariusza



Wynik brutto:
83,4 mln zł



Udział w rynku IRS/FRA: **10,7%**

Udział w rynku bonów i obligacji
skarbowych: **14,3%**

Udział w rynku papierów
dłużnych banków: **23,4%**

Kluczowe usługi dodatkowe świadczone przez spółki Grupy mBanku

Leasing



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

Faktoring



faktoring krajowy i eksportowy z regresem i bez oraz gwarancje importowe

mFinanse



otwarta platforma sprzedaży produktów finansowych: kredytów, rachunków, ubezpieczeń i produktów inwestycyjnych i oszczędnościowych

mBank Hipoteczny



Oferta kredytowa na rynku nieruchomości oraz emisja listów zastawnych

Wstęp

W 2018 roku w polskiej gospodarce obserwowano wiele zjawisk, które sprzyjały rozwojowi sektora bankowego i stymulowały akcję kredytową. Głównym silnikiem gospodarki była konsumpcja prywatna, napędzana dobrą sytuacją na rynku pracy (rekordowo niskie bezrobocie), wysokim wzrostem dochodów gospodarstw domowych, niesłabnącym optymizmem konsumentów, relatywnie dużą imigracją do Polski, wysoką aktywnością na rynku nieruchomości oraz solidnym wzrostem kredytów konsumenckich. Jednocześnie, sektor bankowy nadal działał w otoczeniu niskich stóp procentowych – stopa referencyjna NBP pozostaje niezmienną od 2015 roku. Wysokie obciążenia nakładane na sektor bankowy, takie jak podatek od innych instytucji finansowych (tzw. podatek bankowy) oraz składka na Bankowy Fundusz Gwarancyjny, niebędące kosztem uzyskania przychodów, nowe regulacje (np. MIFID 2), czy słaba sytuacja na rynku kapitałowym hamowały wzrost zysku netto. Dodatkowo, rosnące bufory kapitałowe i ograniczenia wypłaty dywidendy nie sprzyjały osiągnięciu wysokich wskaźników rentowności.

Dzięki wyjątkowemu modelowi biznesowemu i konsekwentnie wdrażanej strategii, Grupa mBanku dynamicznie rozwijała się w 2018 roku. Dochody przekroczyły 5 mld zł, a dochody powtarzalne osiągnęły rekordowy poziom. **Zysk netto był najwyższy w historii Grupy mBanku i wyniósł 1 316,5 mln zł.** Do najważniejszych wydarzeń 2018 roku należą:

- Wzrost dochodów o 14% (9% po wyłączeniu zysku z transakcji jednorazowej), w tym wyniku z tytułu odsetek o 12%;
- Podwyższenie marży odsetkowej o 10 p.b. do 2,6% dzięki zmianie struktury aktywów;
- Poprawa efektywności mierzonej wskaźnikiem kosztów do dochodów do 44,7% (po wyłączeniu zysku z transakcji jednorazowej);
- Wysoka akwizycja klientów – zaufało nam 343 tys. klientów indywidualnych i 1 658 klientów korporacyjnych;
- Wzrost kredytów brutto o 10%, wyłączając efekt zmian kursów walutowych;
- Dynamiczny napływ środków na rachunki bieżące i oszczędnościowe klientów detalicznych (+19%);
- Rekordowa sprzedaż kredytów niehipotecyjnych (8,9 mld zł tj. +25%); wzrost sprzedaży kredytów hipotecyjnych o 35%;
- Wysoka jakość bazy kapitałowej - wskaźniki kapitałowe przekraczające wymogi regulacyjne: współczynnik Tier I równy 17,5%, łączny współczynnik kapitałowy w wysokości 20,7%;
- Wzmocnienie pozycji mBanku jako banku mobilnego i transakcyjnego – najwyższy na rynku udział użytkowników aplikacji mobilnej w bazie klientów;
- Innowacje i produkty poprawiające doświadczenie klientów:
 - Bezpieczne i szybkie płatności mobilne Apple Pay;
 - Video-onboarding klientów detalicznych przez smartfon z systemem iOS i Android;
 - Wygodna mobilna autoryzacja dla klientów korporacyjnych w systemie mCompanyNet zamiast przepisywania kodów;
 - Oferta kredytowa dla e-commerce poprzez API we współpracy z Allegro i DotPay;
 - Pilotażowy program weryfikacji behawioralnej użytkownika we współpracy z Centrum Bezpieczeństwa Cyfrowego;
 - Skanowanie telefonem danych do przelewu i wiele innych.

Wzrost bilansu i dochodowości wspierany korzystną sytuacją makroekonomiczną

Depozyty +12%

Kredyty netto +12%

Zysk netto +21%

1. O Grupie mBanku

1.1. Model biznesowy i historia Grupy mBanku



Grupa mBanku realizuje model bankowości uniwersalnej, specjalizując się w obsłudze wszystkich grup klientów. Oferta obejmuje 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. Usługi oferowane pod logo mBanku są oznaczone różnymi barwami, w zależności od adresatów oferty.



Oferta indywidualna



Oferta Premium



Private Banking



Firmy



MSP i korporacje

Bank rozpoczął działalność w 1986 roku jako **Bank Rozwoju Eksportu (BRE Bank)**, pierwotnie koncentrując swoją ofertę na klientach korporacyjnych. W segmencie klientów indywidualnych jesteśmy obecni od 2000 roku, tj. od momentu startu internetowego mBanku – **w 2018 roku obchodziliśmy 18 urodziny mBanku**. W 2001 roku wystartowaliśmy z MultiBankiem, uzupełniając model biznesowy o obsługę klientów w sieci placówek w największych miastach w Polsce. Od początku działalności rozwój mBanku opierał się na wzroście organicznym, co oznacza, że obecna skala działania została osiągnięta bez przejmowania innych banków i instytucji finansowych. Jako jedyny bank w Polsce z powodzeniem powieliliśmy swój model cyfrowej bankowości detalicznej w innych krajach. W 2007 roku rozpoczęliśmy działalność w Czechach i na Słowacji. Od 2013 roku usługi bankowości oferujemy pod wspólną marką mBanku, o największym potencjale wzrostu i rozpoznawalności.

1986	Powołanie Banku Rozwoju Eksportu jako spółki akcyjnej
1992	Debiut BRE Banku na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie
1994	Zawarcie umowy o strategicznym partnerstwie z Commerzbankiem AG
1998	Przejęcie i fuzja z Polskim Bankiem Rozwoju SA
2000	Uruchomienie mBanku – pierwszego internetowego banku w Polsce – w zaledwie sto dni
2001	Utworzenie MultiBanku, drugiego detalicznego ramienia BRE Banku, przeznaczonego dla klientów zamożnych
2007	Ekspansja zagraniczna, otwarcie pierwszych placówek mBanku w Czechach i na Słowacji
2013	Rebranding – zastąpienie trzech dotychczasowych marek przez jedną - mBank Start Nowego mBanku – udostępnienie nowej platformy transakcyjnej
2016	Ogłoszenie Strategii „mobilny Bank” na lata 2016-2020
2017	Start mAcceleratora - funduszu, mającego na celu rozwój i komercjalizację technologii dla instytucji finansowych.
2018	Strategiczne partnerstwo z WOŚP, oferta dla e-commerce poprzez spółkę mElements
2019	Kontynuacja realizacji strategii oraz rozwój oddziałów zagranicznych

W 2018 roku kontynuowaliśmy integrację oferty Grupy mBanku wokół cyfrowego DNA, zgodnie z którym funkcjonują procesy wewnętrzne, narzędzia i usługi dla klientów. Skutecznie realizujemy strategię skoncentrowaną na tworzeniu nowoczesnego i innowacyjnego banku transakcyjnego, oferującego zintegrowany asortyment produktów i usług zarówno dla klientów indywidualnych, jak i korporacyjnych. Z myślą o skupieniu się na nowych wyzwaniach i maksymalizacji efektywności, w 2018 roku włączyliśmy do oferty współpracę z e-commerce poprzez spółkę mElements. Więcej informacji na temat spółek znajduje się w rozdziale 1.2. Skład Grupy mBanku. W czerwcu 2018 roku zawarliśmy porozumienie z Orange Polska S.A. w zakresie rozwiązania umowy o współpracy w ramach projektu Orange Finance. Klienci otrzymają specjalną ofertę przeniesienia na główną platformę bankowości elektronicznej i mobilnej mBanku.

Działalność Grupy mBanku opiera się na **modelu wartości** zorientowanym na generowaniu korzyści dla klientów, akcjonariuszy, pracowników i innych interesariuszy. Identyfikujemy ich rzeczywiste potrzeby i wdrażamy odpowiednie rozwiązania, wychodząc naprzeciw obecnym i przyszłym wymaganiom.

Myślenie klientem	Patrzeć w przyszłość	Upraszczenie	Zaangażowanie	Profesjonalizm
Współpraca i zrozumienie potrzeb klientów	Otwartość na zmianę i innowacyjność	Proste rozwiązania i jasna komunikacja	Motywacja i dążenie do rezultatów	Wiedza, kompetencje i umiejętności



Działalność operacyjna mBanku jest oparta na nowoczesnym interfejsie użytkownika dla bankowości internetowej, aplikacji mobilnej nowej generacji, bankowości wideo, a także zarządzaniu relacjami z klientem (CRM) w czasie rzeczywistym na podstawie analizy wzorców 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. Udostępniamy użytkownikom nowoczesną, wygodną, łatwo dostępną i przyjazną platformę internetową, oraz systematycznie rozwijamy aplikację mobilną, aby gwarantować klientom możliwość zarządzania finansami gdziekolwiek się znajdują.

Dbłość o wygodę użytkowników sprawia, że mBank regularnie ulepsza ofertę i pozostaje w czołówce instytucji wprowadzających nowe rozwiązania, takie jak płatności **Blik**, **Google Pay** czy **Apple Pay**. Już od 18 lat marka mBanku towarzyszy klientom w ich codziennym życiu, udostępniając szereg usług dodatkowych z poziomu bankowości internetowej czy mobilnej. Zaliczają się do nich między innymi możliwość bezpłatnego założenia **profilu zaufanego** na platformie transakcyjnej mBanku w celu załatwienia spraw urzędowych w serwisach administracji publicznej przez internet oraz usługa złożenia wniosku o świadczenie „**Rodzina 500+**” online. Kolejne korzyści stanowią usługi dodatkowe, jak np. **mOkazje**.



Oferta mBanku obejmuje produkty i usługi dopasowane do zróżnicowanych potrzeb użytkowników, uwzględniając produkty kredytowe, oszczędnościowe, inwestycyjne, ubezpieczeniowe oraz rozwiązania przeznaczone dla przedsiębiorstw. Kompleksowa oferta pozwala lepiej spełniać specyficzne wymagania poszczególnych grup klientów. Jednocześnie, spójny model biznesowy we wszystkich wymienionych obszarach pozwala na płynne poruszanie się klientów pomiędzy segmentami, przez co mBank stanowi doskonałe wsparcie na wszystkich etapach ich rozwoju osobistego i zawodowego.

Grupa mBanku dąży do bycia partnerem dla działalności klientów korporacyjnych w oparciu o dobre relacje i kompleksowe doradztwo. Czerpiąc z doświadczeń i kompetencji BRE Banku S.A. wiemy, jak ważne jest indywidualne podejście do klienta i dobre rozumienie specyfiki jego biznesu. Wspieramy przedsiębiorców już od początku ich drogi zawodowej, umożliwiając założenie firmy z mBankiem przez internet lub w placówce i oferując pakiet usług na start, m.in. **finansowanie, księgowość, terminale i obsługę walutową**. Duże przedsiębiorstwa i międzynarodowe korporacje z powodzeniem korzystają ze zintegrowanej palety rozwiązań bankowości komercyjnej, ze szczególnym uwzględnieniem zaawansowanej platformy **bankowości transakcyjnej**. Uzupełnienie tej kompleksowej oferty stanowią usługi **bankowości inwestycyjnej**, związane z rynkiem kapitałowym (equity capital management, ECM) i instrumentów dłużnych (debt capital management, DCM) oraz doradztwem w zakresie fuzji i przejęć (mergers & acquisitions, M&A).



Koncepcja dystrybucji produktów w mBanku łączy najbardziej zaawansowane technologicznie rozwiązania, wychodzące naprzeciw wyzwaniom otoczenia i wyznaczające trendy w polskim sektorze bankowym. Narzędzia internetowe i mobilne, a także rozbudowywana sieć punktów dystrybucji i telefoniczne centrum wsparcia Call Center stanowią kompleksową platformę kontaktu klientów z mBankiem. 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.

1.2. Skład Grupy mBanku

Skład Grupy i główne obszary działalności

Spółki Grupy mBanku wspólnie oferują kompleksową obsługę klientów i pozwalają na optymalizację procesów oraz osiąganie zróżnicowanych celów biznesowych. Struktura Grupy mBanku z punktu widzenia segmentów i obszarów biznesowych została przedstawiona na poniższym schemacie:

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 Asekum Sp. z o.o.¹ ■ Część detaliczna mBanku Hipotecznego S.A. ■ mFinanse S.A. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Część korporacyjna mLeasing Sp. z o.o. ■ Część korporacyjna Asekum Sp. z o.o.¹ ■ Część korporacyjna mBanku Hipotecznego S.A. ■ mFactoring 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"> ■ mCentrum Operacji Sp. z o.o. (dostawca usług outsourcingowych) ■ BDH Development Sp. z o.o. (zarządzanie nieruchomościami) ■ Future Tech FIZ 	

¹mBank posiada 100% udziałów w Asekum Sp. z o.o. pośrednio poprzez mLeasing Sp. z o.o.

Do najważniejszych zdarzeń dotyczących struktury Grupy mBanku w 2018 roku należy finalizacja transakcji sprzedaży zorganizowanej części przedsiębiorstwa mFinanse S.A. prowadzącej działalność obejmującą pośrednictwo ubezpieczeniowe w zakresie grupowych umów ubezpieczenia. Transakcja przebiegła dwuetapowo: w dniu 26 marca 2018 r. bank sprzedał 100% akcji w spółce Latona S.A. na rzecz Phoebe IVS z siedzibą w Danii, a następnie mFinanse sprzedało zorganizowaną część przedsiębiorstwa mFinanse na rzecz spółki Latona. Ponadto, w czwartym kwartale 2018 roku mFinanse sprzedało zorganizowaną część przedsiębiorstwa obejmującą pośrednictwo ubezpieczeniowe w zakresie grupowych umów ubezpieczenia przedmiotów leasingu spółce Asekum sp. z o.o., w której mLeasing sp. z o.o. posiada 100% udziałów. Wynik mLeasing uwzględnia wynik spółki Asekum Sp. z o.o. z uwagi na jej pełną konsolidację.

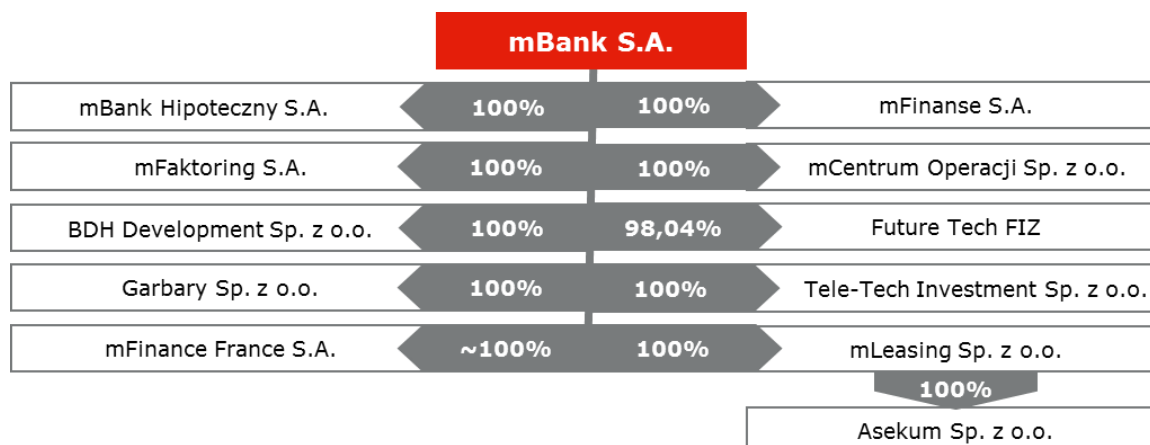
W minionym roku w Grupie mBanku kontynuowano optymalizację procesów i zadań pomiędzy poszczególnymi podmiotami. W pierwszej połowie roku dokonano sprzedaży nieruchomości będącej własnością spółki Garbary Sp. z o.o. W lutym 2018 roku ze spółki mCentrum Operacji (mCO) wyodrębniono dwie zorganizowane części przedsiębiorstwa. Jedna z nich została sprzedana do spółki Digital Teammates S.A. (DTM), której większościowym udziałowcem jest fundusz Future Tech FIZ (utworzony w ramach projektu mAccelerator). Procesy realizowane w ramach sprzedanej zorganizowanej części przedsiębiorstwa zostały zidentyfikowane jako te o największym potencjale automatyzacji i DTM zajmuje się ich robotyzacją. Pozostała działalność operacyjna, realizowana poprzednio w ramach mCO, została zintegrowana z bankiem.

Pod koniec 2018 roku nastąpiła finalizacja II etapu transakcji sprzedaży spółki Archicom Polska S.A. (dawne mLocum), tj. sprzedaż 28,99% akcji Archicom Polska S.A. na rzecz Archicom S.A. Sprzedaż Archicom Polska S.A. wpisuje się w realizację planu Grupy mBanku o wycofaniu się z działalności deweloperskiej i koncentracji na głównej działalności w branży finansowej.

Grupa mBanku S.A.

Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy mBanku S.A. w 2018 roku

Skład Grupy mBanku (uwzględniający spółki konsolidowane) na dzień 31 grudnia 2018 roku przedstawiał się jak na poniższym schemacie.



Kluczowe spółki Grupy mBanku z perspektywy oferty dla klientów

	<ul style="list-style-type: none">■ najdłuższa historia emisji listów zastawnych na polskim rynku kapitałowym■ poprawa stabilności i dywersyfikacji finansowania działalności Grupy mBanku poprzez długoterminowe finansowanie w formie listów zastawnych■ finansowanie inwestycji komercyjnych na rynku nieruchomości, kredytowanie projektów sektora publicznego w obszarze inwestycji komunalnych i nieruchomości jednostek samorządu terytorialnego■ oferta analizy rynku i usług doradczych adresowana do inwestorów i podmiotów branży nieruchomości komercyjnych■ rating agencji Fitch Ratings: długoterminowy „BBB”, krótkoterminowy „F2”. Rating hipotecznych listów zastawnych „A”
	<ul style="list-style-type: none">■ trzecie miejsce na rynku leasingu nieruchomości oraz czwarte na rynku leasingu w 2018 roku■ oferta leasingu, pożyczek oraz usługi z zakresu wynajmu i zarządzania flotą samochodową, zarówno dla klientów korporacyjnych, jak i detalicznych■ różnorodne produkty leasingowe w segmencie korporacyjnym, w tym leasing pojazdów prywatnych, komercyjnych i ciężkiego sprzętu, zarządzanie flotą samochodową, leasing maszyn i urządzeń oraz dzierżawa 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
	<ul style="list-style-type: none">■ szóstą pozycję w Polsce wśród firm zrzeszonych przez Polski Związek Faktorów – wzrost o 2 miejsca wobec 2017 roku■ finansowanie bieżącej działalności przedsiębiorstw, zarządzanie należnościami, przejęcie ryzyka wypłacalności, prowadzenie kont rozliczeniowych odbiorców i egzekwowanie należności; usługi faktoringu krajowego i eksportowego z regresem, z przejęciem ryzyka niewypłacalności odbiorcy oraz gwarancje importowe■ oferta dostępna we wszystkich oddziałach mBanku obsługujących klientów z sektora małych i średnich przedsiębiorstw i korporacje na terenie Polski
	<ul style="list-style-type: none">■ działalność 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■ oferta produktów 13 podmiotów finansowych, za pośrednictwem 184 punktów sprzedaży w całej Polsce

Władze mBanku

Rada Nadzorcza mBanku

Według stanu na 31 grudnia 2018 roku, skład Rady Nadzorczej mBanku przedstawiał się następująco:

1. Maciej Leśny – Przewodniczący Rady Nadzorczej
2. Stephan Engels – Zastępca Przewodniczącego Rady Nadzorczej
3. Tomasz Bieske - Członek Rady Nadzorczej
4. Andre Carls – Członek Rady Nadzorczej
5. Marcus Chromik – Członek Rady Nadzorczej
6. Janusz Fiszer – Członek Rady Nadzorczej
7. Mirosław Godlewski - Członek Rady Nadzorczej
8. Jörg Hessenmüller - Członek Rady Nadzorczej
9. Gurjinder Singh Johal – Członek Rady Nadzorczej
10. Michael Mandel - Członek Rady Nadzorczej
11. Teresa Mokrysz – Członek Rady Nadzorczej
12. Agnieszka Słomka-Gołębiowska - Członek Rady Nadzorczej.

W Radzie Nadzorczej jest czterech członków niezależnych: Tomasz Bieske, Janusz Fiszer, Mirosław Godlewski oraz Agnieszka Słomka-Gołębiowska.

Zarząd mBanku

Według stanu na 31 grudnia 2018 roku, skład Zarządu przedstawiał się następująco:

1. Cezary Stypułkowski - Prezes Zarządu, Dyrektor Generalny Banku
2. Frank Bock - Wiceprezes Zarządu ds. Rynków Finansowych
3. Andreas Böger – Wiceprezes Zarządu ds. Finansów
4. Krzysztof Dąbrowski - Wiceprezes Zarządu ds. Operacji i Informatyki
5. Lidia Jabłonowska-Luba - Wiceprezes Zarządu ds. Zarządzania Ryzykiem
6. Cezary Kocik - Wiceprezes Zarządu ds. Bankowości Detalicznej
7. Adam Pers - Wiceprezes Zarządu ds. Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej

Więcej informacji o Zarządzie oraz Radzie Nadzorczej mBanku znajduje się w rozdziale 14. Oświadczenie mBanku o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego w 2018 roku.

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

1.3. Rozmieszczenie geograficzne sieci dystrybucji Grupy mBanku

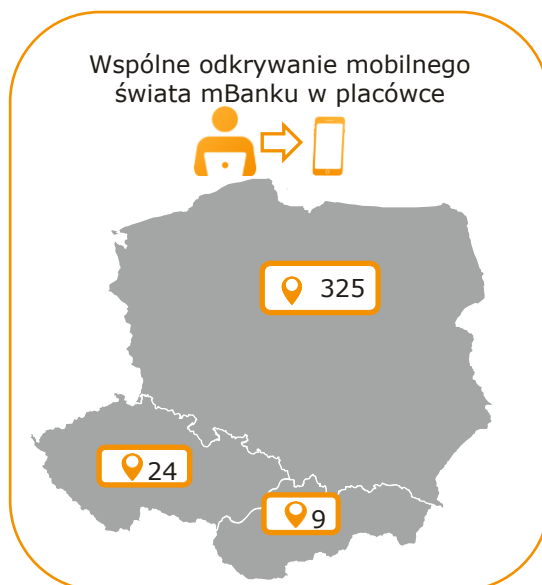
Grupa mBanku oferuje swoje usługi nie tylko w Polsce, ale również w Czechach i na Słowacji. Wiodąca rola dostawcy bankowości mobilnej i internetowej jest uzupełniona o kompleksową obsługę w placówkach. Sieć detaliczna w Polsce obejmuje 325 oddziałów różnego rodzaju, natomiast sieć korporacyjna składa się z 46 punktów obsługi, uzupełnionych dodatkowo o placówki spółek Grupy. Sieć Grupy mBanku podlega ukierunkowanej rozbudowie dla maksymalnej wygody współpracy z klientami. Kontaktując się z doradcami w oddziale klienci mają możliwość nie tylko skorzystać z produktów i usług Grupy mBanku, lecz także wspólnie zainstalować i nauczyć się poruszania po bankowości zdalnej.

Sieć detaliczna:

- 95 placówek mBanku
- 34 „lekkie” placówki
- 12 centrów doradczych
- 143 mKioski
- 41 centrów finansowych i punktów obsługi agencyjnej mFinanse

Czechy

- 11 centrów finansowych i lekkich placówek
- 13 mKiosków

**Sieć korporacyjna:**

- 29 oddziałów korporacyjnych
 - 17 biur korporacyjnych
- 21 placówek mLeasing
 - 8 placówek mFaktoring
- 5 placówek mBanku Hipotecznego

Słowacja:

- 4 centra finansowe i lekkie placówki
- 5 mKiosków

W zależności od potrzeb, klienci mogą skorzystać z kompleksowej obsługi produktowej i kasowej w tradycyjnych placówkach mBanku. Pełna oferta bardziej złożonych produktów finansowych, takich jak kredyty hipoteczne i firmowe, dostępna jest również w centrach finansowych i punktach obsługi agencyjnej mFinanse. W centrach doradczych obsługiwani są zarówno klienci indywidualni, jak i firmowi, a wszyscy zainteresowani mogą skorzystać dodatkowo z usług spółek Grupy mBanku, w tym Wealth Management. W „lekkiej” placówce oferowane są prostsze produkty oraz ograniczona kwotowo obsługa kasowa. W mKioskach, zlokalizowanych w centrach handlowych, klienci mogą zapoznać się z ofertą banku, założyć konto oraz otrzymać kredyt niezabezpieczony.

Mając na uwadze komfort klientów oraz jak najlepszą dostępność naszych usług, w 2018 roku otworzyliśmy 25 nowych punktów obsługi w ramach sieci detalicznej, zaznaczając obecność banku w mniejszych miejscowościach. Jako jedyni spośród dużych banków komercyjnych w Polsce zwiększamy sieć stacjonarną. Wynika to przede wszystkim z modelu organicznego wzrostu oraz istotnego potencjału, który dostrzegamy w bezpośrednim kontakcie z naszymi obecnymi i potencjalnymi klientami.

1.4. Informacje dla inwestorów

Akcje mBanku są notowane na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie (GPW) od 1992 roku. W 2018 roku liczba akcji mBanku wzrosła o 24 860. W rezultacie nowych emisji zarejestrowany kapitał akcyjny mBanku wzrósł o 99 440 zł. Nowe akcje zostały wyemitowane na podstawie:

- uchwały nr 21 XXI ZWZ Banku z dnia 14 marca 2008 roku w sprawie emisji obligacji z prawem pierwszeństwa do objęcia akcji spółki mBank S.A. oraz warunkowego podwyższenia kapitału zakładowego w drodze emisji akcji z wyłączeniem prawa poboru dotychczasowych akcjonariuszy, w celu umożliwienia objęcia akcji mBanku S.A. osobom biorącym udział w programie motywacyjnym oraz w sprawie ubiegania się o dopuszczenie akcji do obrotu na rynku regulowanym oraz dematerializacji akcji (z późniejszymi zmianami); oraz

Akcje mBanku są składową indeksów GPW:

WIG
WIG-Poland
WIG20
WIG30
WIG 20TR
WIG 30TR
WIG-Banki
Respect Index

- uchwały nr 3 XVI NWZ Banku z dnia 27 października 2008 roku w sprawie emisji obligacji z prawem pierwszeństwa do objęcia akcji spółki mBank S.A. oraz warunkowego podwyższenia kapitału zakładowego w drodze emisji akcji z wyłączeniem prawa poboru dotychczasowych akcjonariuszy, w celu umożliwienia objęcia akcji banku osobom biorącym udział w programie pracowniczym oraz w sprawie ubiegania się o dopuszczenie akcji do obrotu na rynku regulowanym oraz dematerializacji akcji (z późniejszymi zmianami).

Dane na temat akcji mBanku	2017	2018
Łączna liczba akcji	42 312 122	42 336 982
Wartość nominalna 1 akcji (zł)	4,00	4,00
Zarejestrowany kapitał akcyjny (zł)	169 248 488	169 347 928
Cena akcji na zamknięciu ostatniej sesji w roku (zł)	465,00	424,20
Wskaźnik P/E	18,0	13,6
Wskaźnik P/BV	1,4	1,2
Maksymalna cena akcji (zł)	487,80	533,50
Minimalna cena akcji (zł)	338,00	374,00
Kapitalizacja spółki na koniec roku (mld zł)	19,7	18,0
Średni wolumen obrotu (mln zł)	8,7	8,1
Dywidenda na akcję (zł)	-	5,15

Struktura akcjonariatu oraz notowania akcji mBanku na Giełdzie Papierów Wartościowych

Akcjonariusze mBanku: 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 obniżał się w związku z realizacją programów opcji menedżerskich w banku. Na koniec 2018 roku Commerzbank AG posiadał 69,33% akcji i głosów na walnym zgromadzeniu. Pozostałe 30,67% akcji znajduje się w wolnym obrocie (free float) z dominującym udziałem inwestorów finansowych. Są to głównie polskie fundusze emerytalne oraz polskie i zagraniczne fundusze inwestycyjne. Jedynym inwestorem, który przekraczał próg 5% ogólnej liczby głosów na walnym zgromadzeniu był Nationale-Nederlanden Otwarty Fundusz Emerytalny. Według opublikowanych przez otwarte fundusze emerytalne zestawień akcji spółek notowanych na GPW w portfelach funduszy na koniec 2018 roku, Nationale-Nederlanden Otwarty Fundusz Emerytalny posiadał 5,0% akcji mBanku. Trzecim co do wielkości akcjonariuszem mBanku był AVIVA Otwarty Fundusz Emerytalny AVIVA BZ WBK, który posiadał 4,1% akcji mBanku.

W dniu 4 lutego 2019 roku bank otrzymał od Nationale-Nederlanden OFE zawiadomienie o zmniejszeniu udziału w ogólnej liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu Banku poniżej 5%.

Więcej informacji na temat znacznych pakietów akcji oraz dominującego akcjonariusza znajduje się w rozdziale 14.2. System kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem w procesie sporządzania sprawozdań finansowych mBanku.

Notowania akcji w 2018 roku: Sytuacja na GPW jest w znacznym stopniu pochodną nastawienia inwestorów zagranicznych do koszyka rynków wschodzących. W 2018 roku wzmocnienie dolara i zacieśnianie polityki pieniężnej w Stanach Zjednoczonych skłaniała inwestorów do przekierowania aktywów z bardziej ryzykownych rynków w kierunku amerykańskich obligacji. Pomimo korzystnej sytuacji gospodarczej w Polsce i dynamiki PKB pozytywnie wyróżniającej się na tle innych europejskich krajów, warszawski parkiet odczuł skutki odpływu zagranicznych funduszy. W części wynikało to z silniejszego dolara i rosnącej rentowności amerykańskiego długu, a w części z chęci realizacji zysków po pomyślnym dla GPW 2017 roku. Krajowy kapitał również nie stwarzał impulsów dla poprawy koniunktury giełdowej. Umorzenia jednostek uczestnictwa w funduszach akcji zarządzanych przez TFI, przy ograniczonym popycie ze strony OFE, powodowały presję na notowania spółek. Sytuacji nie pomagały też trendy na światowych rynkach akcji. Od początku 2018 roku na wielu z nich notowano spadki lub konsolidację notowań.

Cena akcji mBanku na zamknięciu ostatniej sesji giełdowej w 2018 roku (tj. 28 grudnia) wyniosła 424,20 zł, co oznacza, że w porównaniu z kursem w ostatnim dniu roboczym 2017 roku (tj. 29 grudnia) obniżyła się o 8,8%, a w porównaniu do urealnionego kursu skorygowanego o dywidendę wypłaconą 7 czerwca 2018 roku spadła o 7,7%. Mniejszy spadek cen akcji w sektorze bankowym odnotowano tylko w przypadku Banku

Millennium (-0,8%), co wynikało w części z pozytywnej reakcji inwestorów na informację o przejęciu Eurobanku. Największy spadek notowań dotknął banki wykazujące straty: Getin Noble Bank (-77,2%) i Idea Bank (-89,5%). Kapitalizacja mBanku według stanu na koniec 2018 roku wyniosła 18,0 mld zł (4,2 mld EUR) wobec 19,7 mld zł (4,7 mld EUR) na koniec 2017 roku. Wskaźnik P/BV (cena/wartość księgową) dla Grupy mBanku na koniec 2018 roku wyniósł 1,2 wobec 1,4 przed rokiem. Wskaźnik P/E (cena akcji/zysk na akcję) wyniósł 13,6 wobec 18,0 w 2017 roku.

Notowania akcji mBanku na tle indeksów	Koniec 2017 roku	Koniec 2018 roku	Zmiana
WIG	63 746,20	57 690,50	-9,5%
WIG-20	2 461,21	2 276,63	-7,5%
WIG-Banki	8 481,97	7 453,65	-12,1%
mBank S.A. (zł)	465,00	424,20	-8,8%

Indeks WIG-Banki w 2018 roku obniżył się o 12,1%. Na spadek notowań banków na warszawskim parkiecie wpłynęła oddalająca się w czasie wizja wzrostu marż odsetkowych przy perspektywie stabilnych stóp procentowych. Na notowania spółek sektora finansowego negatywny wpływ miały również takie wydarzenia, jak upadek dużej spółki windykacyjnej w pierwszym półroczu i podejrzenie afery korupcyjnej w KNF w listopadzie 2018 roku.



W 2018 roku Indeks WIG-20 spadł o 7,5%, a indeks szerokiego rynku WIG obniżył się o 9,5%. Wśród dwudziestu największych spółek najsilniejszy wzrost odnotowały akcje Grupy Lotos (+53,4%) i producenta i dystrybutora gier wideo CD Projekt (+50,1%). Natomiast największe spadki notowań w ujęciu rocznym dotyczyły: spółki zajmującej się hurtową dystrybucją produktów FMCG - Eurocash (-33,5%), Alior Banku (-33,1%) i producenta obuwia - spółki CCC (-32,2%).

Zmiana notowań akcji mBanku na tle indeksów	2014	2015	2016	2017	2018
mBank	-0,4%	-36,9%	+6,8%	+38,7%	-8,8%
Indeks WIG-Banki	-0,7%	-23,5%	+2,9%	+35,4%	-12,1%
EURO STOXX Banks Index	-4,9%	-4,9%	-8,1%	+10,9%	-33,3%

Relacje Inwestorskie mBanku

Departament Analiz i Relacji Inwestorskich, współpracując z Zarządem banku i innymi jednostkami organizacyjnymi, dba o przekazywanie właściwych i kompletnych informacji o Grupie mBanku analitykom i inwestorom z poszanowaniem obowiązków informacyjnych wynikających z funkcjonowania na rynku regulowanym. W mBanku stosujemy zasady ładu korporacyjnego, opisane szczegółowo w oświadczeniu mBanku o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego w 2018 roku.



Rzetelna i przejrzysta komunikacja z interesariuszami oraz równy dostęp do informacji przyczyniają się do budowy zaufania ze strony uczestników rynku kapitałowego, co wpływa na wycenę spółki. mBank prowadzi aktywną komunikację z uczestnikami rynku kapitałowego, obejmującą działania adresowane i dostosowane do potrzeb informacyjnych określonych grup uczestników rynku kapitałowego, w oparciu o najlepsze standardy i praktyki rynkowe.

Kontakt z interesariuszami banku w języku polskim i angielskim odbywa się podczas bezpośrednich spotkań, telekonferencji, poprzez pocztę elektroniczną oraz regularnie aktualizowane materiały udostępniane na stronie internetowej. **Serwis relacji inwestorskich** (<http://www.mbank.pl/relacje-inwestorskie/>) zapewnia pogrupowane tematycznie informacje m.in. o sytuacji finansowej Grupy mBanku, akcjonariacie, walnych zgromadzeniach, ratingach i notowaniach akcji mBanku na GPW. Zawiera także

raporty bieżące i okresowe oraz konsensus prognozowanych wyników Grupy. **Interaktywna aplikacja klasy Business Intelligence - Analityczny mBanku** umożliwia szybki i czytelny przegląd historycznych wyników finansowych i danych biznesowych Grupy mBanku. Nowych inwestorów zachęcamy do zapoznania się z podstawowymi informacjami o Grupie mBanku oraz szczegółami Strategii „mobilny Bank” w specjalnej zakładce strony relacji inwestorskich. Analitycy i inwestorzy mBanku są na bieżąco informowani o ważnych wydarzeniach w Grupie mBanku poprzez comiesięczny **Newsletter** oraz wiadomości wysyłane drogą elektroniczną.

W 2018 roku inwestorzy i analitycy giełdowi uczestniczyli w czterech **konferencjach wynikowych**, zarówno bezpośrednio, jak i przez Internet. Każdorazowo w takiej konferencji brało udział 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 2018 roku mBank uczestniczył w 4 konferencjach w Warszawie, 6 zagranicznych (w Zueres, Frankfurt, Pradze oraz trzykrotnie w Londynie) oraz zorganizował indywidualne spotkania inwestorów instytucjonalnych z przedstawicielami Zarządu Banku po wynikach I kwartału 2018 roku. Ponadto, bank zorganizował roadshow w Stanach Zjednoczonych. 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 2018 roku odbyły się również spotkania analityków z **agencjami ratingowymi** z przedstawicielami Zarządu mBanku. Prowadzona była również regularna wymiana informacji z agencjami ratingowymi w ramach telekonferencji z ich analitykami i korespondencji e-mailowej.

1.5. Ratingi mBanku i mBanku Hipotecznego

mBank posiada ratingi Fitch Ratings (Fitch), S&P Global Ratings (S&P), Moody’s Investors Service (Moody’s) i Capital Intelligence Ratings (CI). Ratingi Fitch i S&P zostały nadane na zlecenie mBanku, czyli oparte są na podstawie szczegółowych informacji dostarczonych agencjom i rozmów analityków agencji z przedstawicielami mBanku. Ratingiem na zlecenie jest również ocena dla mBanku Hipotecznego i emitowanych przez niego listów zastawnych nadana przez agencję Fitch Ratings. Ratingi Moody’s i Capital Intelligence oparte są na publicznie dostępnych informacjach.

Rating mBanku i mBanku Hipotecznego przyznany przez agencję Fitch Ratings

W 2018 roku agencja Fitch nie dokonała zmian w ratingach i perspektywie ratingów mBanku i mBanku Hipotecznego. Ostatnia zmiana ratingu mBanku miała miejsce w dniu 7 marca 2016 roku, kiedy to agencja podwyższyła długoterminowy rating banku 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. W dniu 30 listopada 2018 roku agencja Fitch potwierdziła wszystkie ratingi i perspektywę ratingu długoterminowego mBanku i mBanku Hipotecznego na dotychczasowych poziomach. Dnia 11 lutego 2019 roku agencja Fitch Ratings potwierdziła rating programu hipotecznych listów zastawnych na poziomie „A” i zmieniła perspektywę tego ratingu z pozytywnej na stabilną.

Fitch Ratings	Oceny mBanku	Oceny mBanku Hipotecznego
Rating długoterminowy podmiotu (Long-term IDR)	BBB (perspektywa stabilna)	BBB (perspektywa stabilna)
Rating krótkoterminowy (Short-term IDR)	F2	F2
Viability rating	bbb-	
Rating wsparcia	2	2
Rating dla emisji długu niezabezpieczonego w ramach Programu Emisji Euroobligacji (EMTN)	BBB	
Ratingi hipotecznych listów zastawnych wyemitowanych przez mBank Hipoteczny		A

Rating mBanku przyznany przez agencję S&P Global Ratings

Dnia 21 czerwca 2018 roku agencja S&P Global Ratings potwierdziła rating długoterminowy mBanku na poziomie „BBB+”, a rating krótkoterminowy na poziomie „A-2”. Ocena samodzielna mBanku (standalone credit profile - SACP) została podniesiona z „bbb-” do „bbb” w następstwie poprawy oceny pozycji kapitałowej i dochodowości mBanku. Dnia 16 lipca 2018 roku agencja S&P przyznała dla mBanku po raz pierwszy długoterminowy i krótkoterminowy rating kontrahenta w przypadku procesu przymusowej restrukturyzacji, czyli ratingi RCR (ang. resolution counterparty ratings). Były to oceny na poziomie odpowiednio: „BBB+” i „A-2”. RCR to wybiegająca w przyszłość opinia o względnym ryzyku niewywiązania się z niektórymi zobowiązaniami uprzywilejowanymi, które mogą być chronione przed niewykonaniem zobowiązania dzięki skutecznemu procesowi restrukturyzacji i uporządkowanej likwidacji.

W momencie przyznania, długoterminowy rating RCR mBanku odpowiadał poziomowi ratingu długoterminowego banku i ratingu Polski. W dniu 15 października 2018 roku, w następstwie podwyższenia w dniu 12 października oceny długookresowej Polski z „BBB+” do „A-”, agencja S&P podwyższyła długoterminowy rating RCR dla banku z „BBB+” do „A-”. Krótkoterminowy rating RCR został potwierdzony na poziomie „A-2”. Ponadto, 15 października 2018 roku, agencja S&P ponownie potwierdziła długoterminowy rating emitenta dla mBanku na poziomie „BBB+” i krótkoterminowy rating emitenta na poziomie „A-2”. Perspektywa ratingu emitenta pozostaje negatywna, podobnie jak perspektywa ratingu dla jednostki dominującej - Commerzbanku AG.

S&P Global Ratings	Oceny mBanku
Długoterminowy rating emitenta	BBB+ (perspektywa negatywna)
Krótkoterminowy rating emitenta	A-2
Ocena samodzielna (SACP)	bbb
Rating dla emisji długu niezabezpieczonego w ramach Programu Emisji Euroobligacji (EMTN)	BBB+
Długoterminowy rating kontrahenta w przypadku procesu przymusowej restrukturyzacji (long-term RCR)	A-
Krótkoterminowy rating kontrahenta w przypadku procesu przymusowej restrukturyzacji (short-term RCR)	A-2

Inne ratingi mBanku

Rating przyznany przez agencję Moody's Investors Service

Oceny agencji Moody's dla mBanku oparte są wyłącznie na publicznie dostępnych informacjach. Ostatnia zmiana ratingu mBanku przez Moody's nastąpiła 19 grudnia 2017 roku, kiedy to agencja podwyższyła: długoterminowy rating depozytowy z Baa2 do Baa1, ocenę indywidualną - baseline credit assessment (BCA) z ba2 do ba1 oraz skorygowaną ocenę indywidualną (adjusted BCA) z ba1 do baa3. Perspektywa ratingu długoterminowego została zmieniona ze stabilnej na pozytywną.

Moody's Investors Service	Oceny mBanku
Rating depozytowy długoterminowy	Baa1 (perspektywa pozytywna)
Rating depozytowy krótkoterminowy	Prime-2
Ocena indywidualna (baseline credit assessment - BCA)	ba1
Skorygowana ocena indywidualna (adjusted BCA)	baa3
Długoterminowy rating ryzyka kontrahenta	A3
Krótkoterminowy rating ryzyka kontrahenta	Prime-2

Rating przyznany przez agencję Capital Intelligence Ratings (CI Ratings)

Rating mBanku nadany przez CI Ratings oparty jest na publicznie dostępnych informacjach. W 2018 roku oceny mBanku nie uległy zmianie.

Capital Intelligence Ratings	Oceny mBanku
Rating długoterminowy podmiotu	BBB+ (perspektywa stabilna)
Rating krótkoterminowy	A2
Rating siły finansowej (FSR)	BBB
Rating wsparcia	2

Zestawienie ratingów Polski, mBanku i Commerzbanku

Poniższe zestawienie pokazuje porównanie ratingów długoterminowych (waluta zagraniczna) nadanych przez „agencje wielkiej trójki” dla mBanku, Commerzbanku i Polski według stanu na koniec 2018 roku.

Agencja ratingowa	Polska	mBank S.A.	Commerzbank AG
Fitch Ratings	A- (stab.)	BBB (stab.)	BBB+ (stab.)
S&P Global Ratings	A- (stab.)	BBB+(neg.)	A- (neg.)
Moody's Investors Service	A2 (stab.)	Baa1 ¹ (pos.)	A1 ¹ (stab.)

¹ Długookresowy rating depozytów.

W nawiasach podana perspektywa ratingu: pos. – pozytywna, stab.- stabilna, neg.- negatywna.

1.6. Najważniejsze projekty i innowacje w Grupie mBanku w 2018 roku

mBank strategicznym partnerem WOŚP

W ramach 26. Finału Wielkiej Orkiestry Świątecznej Pomocy mBank po raz pierwszy został bankowym partnerem Fundacji. W ramach strategicznej współpracy zapewniamy zarówno obsługę finansową styczniowej zbiórki pieniędzy, jak i całorocznej działalności WOŚP. Oprócz zapewnienia bezpieczeństwa finansowego, współpraca z mBankiem pozwoliła na zaoferowanie darczyńcom możliwości wspierania Fundacji z wykorzystaniem nowoczesnych technologii. Po raz pierwszy w historii Orkiestry 350 wolontariuszy zostało wyposażonych przez mBank w terminale.



Gramy razem

Istotne zaangażowanie mBanku było dostrzegalne na wielu poziomach. Przede wszystkim mBank przekazał rekordową jednorazową wpłatę w wysokości 7 mln zł, podwajając w ten sposób kwotę przekazaną przez swoich klientów na ten cel. Dodatkowo, ramach promocji „Rachunek na dwa serca” skierowanej do nowych klientów korporacyjnych mBanku, miesięczne opłaty za prowadzenie rachunku i wykonane przelewy krajowe, zlecone przez system CompanyNet od stycznia do czerwca 2018 roku przekazywane były w całości na konto Orkiestry. Łącznie na konto fundacji mBank przekazał z tego tytułu ponad 77 tys. zł.

mBank był również współorganizatorem festiwalu Pol'and'Rock, corocznego niekomercyjnego wydarzenia organizowanego w ramach podziękowań dla wspierających WOŚP. Byliśmy mecenasem Akademii Sztuk Przepięknych, czyli miejsca dyskusji, warsztatów i aktywności różnorodnych organizacji pozarządowych. W ramach ASP zaprosiliśmy uczestników festiwalu do spotkania z inspirującymi gośćmi. Co więcej, w związku z festiwalem włączyliśmy do oferty promocyjny rachunek dla nowych klientów ze zwrotem do 100 zł za wydatki festiwalowe, limitowaną edycję kart debetowych z festiwalowym wizerunkiem oraz opaski zbliżeniowe do płatności czy depozyt do przechowania rzeczy w trakcie festiwalu, umożliwiającą beztroską zabawę pod sceną.

mElements – oferta Grupy mBanku dla branży e-commerce

W 2018 roku mBank powołał nową spółkę mElements, specjalizującą się w innowacyjnych rozwiązaniach banking API (interfejsu programowania aplikacji, ang. Application Programming Interface).



mElements dostarcza platformę API dla mBanku w związku z wymogami dyrektywy unijnej PSD2 i równocześnie wykorzystuje know-how do poszerzania oferty dla klientów Grupy mBanku.

Jednym z pierwszych sukcesów spółki jest stworzenie unikalnego API kredytowego, które pozwala na włączenie w platformy sprzedaży e-commerce procesów kredytowych mBanku, zarówno dla klienta detalicznego jak i MŚP. Przykładem praktycznego wdrożenia tego rozwiązania jest współpraca z Allegro oraz DotPay, dzięki której nasi klienci – internetowi mikroprzedsiębiorcy - mają możliwość uzyskania limitu kredytowego i obsługi wniosku o kredyt on-line w oparciu m.in. o obroty w e-commerce. Istotną zaletą tego rozwiązania jest prosty i szybki proces, w którym wystarczającą dokumentacją stanowi wniosek online w wykorzystywanym serwisie.

Naszym celem jest dalszy rozwój i doskonalenie procesów w obszarze e-commerce, dostarczanie ułatwień dla kupujących i sprzedających przy zachowaniu najwyższych standardów bezpieczeństwa i pełnym wsparciu technicznym dla użytkowników.

mAccelerator – fundusz mBanku inwestujący w młode firmy

mAccelerator to pierwszy fundusz w regionie Europy Środkowo-Wschodniej, którego celem jest rozwój i komercjalizacja najnowocześniejszych technologii. Jego budżet na rozwój nowoczesnych technologii wynosi 50 mln EUR, czyli ponad 200 mln zł. Fundusz inwestuje w młode firmy, które z czasem staną się partnerami dla instytucji finansowych na całym świecie, obecnie skupiając się na cyberbezpieczeństwie, biometrii, technologii RPA, sztucznej inteligencji i cyfrowym marketingu z naciskiem na chatboty i komunikatory.



W 2018 roku portfel mAcceleratora powiększył się o dwie nowe spółki: Bot4Business i SaveCart. Obecnie w portfelu funduszu znajdują się 4 spółki:

- Centrum Bezpieczeństwa Cyfrowego – oferująca rozwiązanie w zakresie cyberbezpieczeństwa oparte na biometrii pasywnej oraz usługę całodobowego wsparcia klientów w zakresie bezpieczeństwa w sieci;
- Digital Teammates – specjalizująca się w technologii RPA, ang. Robotic Process Automation;
- Bot4Business (B4B) - platforma komunikacyjna na bazie sztucznej inteligencji do przesyłania wiadomości;
- SaveCart – zajmujący się personalizacją oferty sklepów internetowych.

B4B rozwija platformę, która pozwala na komunikację z klientami w aplikacjach do przesyłania wiadomości (np. Messenger, Viber). Platforma jest wspierana przez sztuczną inteligencję i podpowiada konsultantom możliwe odpowiedzi do klientów. Obecnie B4B świadczy usługi dla jednego klienta z sektora cyberbezpieczeństwa i jest w trakcie pozyskania kolejnego klienta.

SaveCart stworzył narzędzie, które obserwuje aktywność klientów, bada ich preferencje i tworzy profile behawioralne. Na tej podstawie wyświetla im w czasie rzeczywistym reklamy, wysyła komunikaty i rekomendacje zakupowe.

W grudniu 2018 roku mBank, we współpracy z Centrum Bezpieczeństwa Cyfrowego, rozpoczął pilotażowy program weryfikacji behawioralnej użytkownika. Polega ona na analizie interakcji użytkownika z komputerem lub urządzeniem mobilnym, czyli sposobu poruszania kursorem myszy oraz dynamiki korzystania z klawiatury. Po okresie testowym usługa zostanie zaoferowana wszystkim klientom i stanowić będzie kolejny element zabezpieczeń. Bank będzie sprawdzać, czy w serwisie zalogowany jest właściwy użytkownik, co pozwoli na szybką reakcję w sytuacji zagrożenia.

Nowości w serwisie mBanku

W 2018 roku rozpoczęliśmy proces odświeżania serwisu bankowości internetowej dla klientów indywidualnych oraz małych i średnich przedsiębiorstw (z wyłączeniem serwisu mBank CompanyNet dla klientów korporacyjnych). Zmieniona bankowość on-line ma być łatwa w obsłudze, a sam system bardziej elastyczny. Dzięki temu użytkownicy zyskują możliwość lepszego dopasowania go do własnych potrzeb. Poprzednią wersję uruchomiliśmy pięć lat temu – w świecie technologii to naprawdę długo.



Ulepszony design i nowe funkcje są wprowadzane stopniowo, dając klientom czas na zapoznanie się z nimi, a wszystkie zmiany w serwisie – od wyglądu poprzez funkcjonalność – są efektem konsultacji z klientami.

Proces rozpoczął się od modyfikacji kolorystyki serwisu – nowe strony mają białe tło z odcieniami szarości, która jest przełamana czerwonymi akcentami w postaci przycisków akcji. Dzięki temu serwis stał się bardziej stonowany.

Zmieniając wygląd i funkcje serwisu, postawiliśmy w roli ekspertów naszych klientów. Przez ponad rok zbieraliśmy od nich oceny i informacje na temat tego, co jest dla nich ważne w bankowości internetowej, jak oceniają obecny serwis i w jaki sposób chcieliby korzystać z niego przyszłości. Dodatkowo, dzięki specjalnej opcji „Oceń nas”, klienci mogli zostawić swój komentarz od razu w sekcji, która była dla nich istotna.

W sierpniu 2018 roku wdrożyliśmy usługę Qlips, ułatwiającą opłacanie rachunków bezpośrednio w bankowości elektronicznej. Klienci mają możliwość wyboru dostawców, wobec których płatności będą automatycznie generowane w serwisie transakcyjnym. W przeciwieństwie do tradycyjnego polecenia zapłaty, usługa umożliwia weryfikację danych przed jej akceptacją przez klienta.

1.7. Nagrody i wyróżnienia

Aplikacja mobilna mBanku

- Aplikacja mobilna mBanku została uhonorowana pierwszym miejscem w kategorii bankowość mobilna oraz wyróżnieniem internautów podczas Mobile Trends Awards 2018 – gali, podczas której są przyznawane najbardziej prestiżowe nagrody branży mobilnej w Polsce;
- Nasza bankowość mobilna została doceniona za granicą. Znaleźliśmy się w czwórce finalistów prestiżowego konkursu BAI Global Innovation Awards w kategorii „Innovative Touchpoints & Connected Experiences”. Konkurs BAI to prestiżowy program, który przedstawia najbardziej nowatorskie rozwiązania w branży finansowej na całym świecie;
- Znaleźliśmy się w pierwszej trójce najlepszych bankowych aplikacji mobilnych w Europie według Forrestera.

Oferta produktowa oraz jakość obsługi klientów

- Po raz kolejny zostaliśmy wyróżnieni w konkursie Gwiazdy Bankowości organizowanym przez Dziennik Gazetę Prawną i PwC. Bank zajął drugie miejsce w kategorii Gwiazda Innowacyjności (m.in. dzięki aplikacji, mobilnej autoryzacji i karcie wielowalutowej). Z kolei w kategorii głównej, w której brane pod uwagę były wzrost, stabilność, efektywność, innowacyjność i relacje z klientami, zajęliśmy czwarte miejsce;
- W plebiscycie organizowanym po raz trzeci przez miesięcznik „My Company Polska”, mBank po raz drugi otrzymał statuetkę „Marki Godnej Zaufania”. Zostaliśmy laureatem w dwóch kategoriach: „Bank oferujący konto firmowe” i „Bank oferujący kredyty/pożyczki dla firm”. Badanie w formie ankiety online wśród firm i podmiotów gospodarczych sektora małych i średnich przedsiębiorstw w Polsce przeprowadziła firma badawcza Kantar Millward Brown. W całym badaniu wymieniono ponad 184 marki produktów, ale to właśnie marka mBank znalazła się w elitarnym gronie 21 wyróżnionych tytułem najbardziej godnych zaufania;
- mBank zajął II miejsce w rankingu: Bank rekomendowany firmie przez magazyn „Forbes”. Redakcja polecała banki, których oferta i jakość obsługi uzyskały najwyższe oceny. W ocenie redakcji mamy najlepszą ofertę, dostaliśmy 28,5 punktu na 30 możliwych do uzyskania. W pozostałych kategoriach: kredytów, lokat, bankowości mobilnej i różnorodności oferty, uzyskaliśmy maksimum punktów;
- Dostaliśmy nagrodę Polskiego Stowarzyszenia Inwestorów Kapitałowych dla najlepszego banku finansującego. Konkurs Nagrody PSIK ma na celu uhonorowanie zarządzających funduszami private equity/venture capital oraz firm doradczych, banków i kancelarii prawnych za ich osiągnięcia na polskim rynku private equity/venture capital;
- Zostaliśmy laureatem konkursu Global Finance w kategorii „World’s Best Corporate/Institutional Digital Banks 2018”, a nasz internetowy serwis transakcyjny dla klientów korporacyjnych po raz kolejny został uznany za najlepszy w Polsce;

- Magazyn EUROMONEY przyznał mBankowi pierwsze miejsce w kategorii Best Service Bank in Poland. Klienci korporacyjni, w tym osoby zarządzające finansami firm, dyrektorzy, skarbnicy oraz księgowi wybrali nasz bank jako najlepszy w Polsce pod względem oferowanych usług finansowych.

Pozostałe nagrody

- Kampania mBanku „Rocznik 1999” otrzymała złotą statuetkę konkursu „Effie Awards Poland 2018” w kategorii Finanse. Kampania ta była skierowana do osób, które w 2017 roku weszły w pełnoletność;
- Prestiżowy „Złoty Spinacz” został przyznany mBankowi za najlepszą kampanię w kategorii Finanse. Odnieśliśmy sukces dzięki naszej nowatorskiej, angażującej kampanii „przeprowadzkowej” do nowej łódzkiej siedziby – Przystanku mBank;
- Biuro prasowe mBanku otrzymało miano najlepszego w Polsce, według „Badania opinii dziennikarzy na temat banków i ich polityki PR 2018” (ARC Rynek i Opinia);
- Jesteśmy jedną z najlepszych Giełdowych Spółek 2017 roku. W rankingu Pulsu Biznesu zajęliśmy III miejsce i jako jedyny bank znaleźliśmy się w gronie laureatów. W kategorii Najlepsze Relacje Inwestorskie II miejsce zajął zespół, który prowadzi Ernest Pytlarczyk;
- W plebiscycie „Złoty Bankier” portalu Bankier.pl i dziennika Puls Biznesu zdobyliśmy statuetki w kategoriach: „bank wrażliwy społecznie” (doceniono książkę „Matematyka jest wszędzie. Rodzinne przygody z matematyką” wydaną przez mFundację) oraz „social media” (najlepiej prowadzone media społecznościowe). W styczniu przeprowadziliśmy po raz pierwszy kampanię wspierającą 26. Finał Wielkiej Orkiestry Świątecznej Pomocy oraz pierwszy w kraju livestreaming z opcją „darowizny”;
- Zyskaliśmy również uznanie, zdobywając po raz kolejny wyróżnienie za stosowanie najlepszych praktyk w zakresie bezpieczeństwa. Wyróżnienie to jest przyznawane nie tylko na podstawie badania narzędzi i procedur bezpieczeństwa w banku, ale także dodatkowych działań dotyczących edukacji w zakresie bezpiecznego korzystania z bankowości elektronicznej. Od trzech lat konsekwentnie realizujemy kampanię „Uważni w sieci”, która uwrażliwia internautów na zagrożenia czyhające w sieci i wskazuje pozytywne zachowania, pomagające zachować bezpieczeństwo;
- Po raz kolejny, weszliśmy do prestiżowego grona RESPECT Index na GPW. Trafiają do niego spółki o najwyższej płynności, prowadzące odpowiedzialne społecznie działania wobec środowiska, społeczności i pracowników;
- mBank po raz kolejny okazał się jednym z najlepszych pracodawców w Polsce. Otrzymaliśmy tytuł Top Employer 2018. Certyfikatem zostają wyróżnione przedsiębiorstwa, które tworzą najlepsze warunki pracy, a także dbają o talenty i ich rozwój na wszystkich szczeblach organizacji. Dostaliśmy również dwa wyróżnienia za Najlepszą Kampanię Employer Branding;
- Nasz zespół Social Media został wyróżniony w kategorii Najlepszy Zespół Contact Center w konkursie Złota Słuchawka organizowanym przez SMB Polskie Stowarzyszenie Marketingu. Ponadto, otrzymaliśmy wyróżnienie w kategorii Doskonała komunikacja z klientami za projekt „Rozmawiaj z klientem, jak z dobrym znajomym”;
- Naszą kampanię „Uważni w sieci”, jej wpływ na bezpieczeństwo nie tylko naszych klientów, ale także wszystkich użytkowników sieci docenili eksperci branżowi. Za nasze zaangażowanie w edukację klientów otrzymaliśmy nagrodę na konferencji Secure Tech w kategorii Best Practice;
- mBank ponownie został zwycięzcą rankingu portalu bankier.pl w kategorii najlepszej aplikacji mobilnej banków komercyjnych. Zostaliśmy wyróżnieni za najlepsze zaplecze płatnicze – uzyskaliśmy w tej kategorii maksymalną liczbę punktów oraz bardzo solidnej obsłudze klienta w kwestii zarządzania finansami na urządzeniu mobilnym;
- W konkursie HR DREAM TEAM 2018 otrzymaliśmy statuetkę za projekt „Pomagać. Nie wkurzać. Zachwycać. Gdziekolwiek” w kategorii Skuteczna i przyjazna rekrutacja kandydatów. Ideą konkursu HR DREAM TEAM jest promocja najbardziej efektywnych zespołów realizujących projekty z obszaru Human Resources;

Grupa mBanku S.A.

Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy mBanku S.A. w 2018 roku

- Międzynarodowe grono ekspertów uznało bankowość prywatną mBanku za najlepszą w naszym kraju. mBank, w konkursie organizowanym przez prestiżowe magazyny PWM i The Banker, już po raz drugi zdobył tytuł Best Private Bank in Poland.

Więcej informacji o nagrodach i wyróżnieniach znajduje się na stronie internetowej banku w sekcji Biuro prasowe: <http://media-mbank.pl/> .

2. Otoczenie Grupy mBanku

2.1. Otoczenie makroekonomiczne

Gospodarka i sektor bankowy w Polsce

Wskaźniki makroekonomiczne	2018	Parametry sektora bankowego	2018
Realny wzrost PKB (prognoza)	5,1%	Bazowa stopa procentowa	1,5%
Nominalny PKB per capita (EUR)	12 200 ¹	Wskaźnik kredyty/depozyty	92,4%
PKB per capita w PPS (EU-28=100)	70% ¹	Wskaźnik NPL	6,8%
Średnioroczna stopa inflacji	1,6%	Łączny współczynnik kapitałowy	19,1%
Średnioroczna stopa bezrobocia	3,5%	Zwrot na aktywach (ROA) netto	0,8%
Populacja	38 mln	Zwrot na kapitale (ROE) netto	7,2%

Źródło: GUS, Eurostat, Komisja Nadzoru Finansowego.

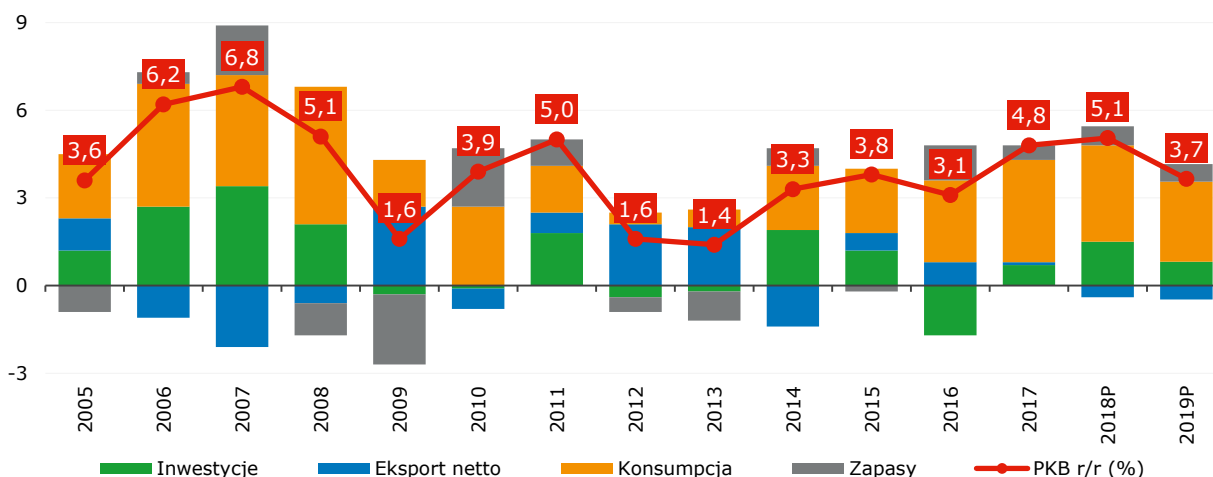
¹ Dane na koniec 2017 roku

Podsumowanie zmian

W gospodarce światowej rok 2018 był okresem spowolnienia i desynchronizacji koniunktury w największych gospodarkach. O ile bowiem w Stanach Zjednoczonych wzrost gospodarczy, wiedziony pakietem fiskalnym, przyspieszył wyraźnie, o tyle w Chinach i strefie euro każdy kolejny miesiąc był coraz gorszy pod względem nastrojów przedsiębiorstw oraz wydzwięku danych makroekonomicznych. Połączenie spowolnienia popytu zewnętrznego, kłopotów sektora motoryzacyjnego i ograniczeń podaży spowodowało, że gospodarki głównych partnerów handlowych Polski rosły w końcu 2018 roku najwolniej od kilku lat. W przypadku Niemiec nie słabną spekulacje o możliwej „technicznej” recesji w II połowie minionego roku (dwa kwartały z rzędu spadków PKB).

Polska gospodarka pozostawała przez większą część roku izolowana od tych tendencji. W istocie rzeczy, PKB Polski przyspieszał nawet w czasie, gdy niemiecki wyraźnie spowalniał. Nie jest to pierwszy i prawdopodobnie nie ostatni przypadek, kiedy tak się działo. Za każdym razem – i 2018 rok nie jest pod tym względem odmienny – wynikało to z kalendarza wydatkowania środków UE (głównie inwestycyjnych) i miało charakter przejściowy. Systematyczne spadki indeksów koniunktury oraz pogorszenie miesięcznych danych z przemysłu i budownictwa w II połowie roku wskazywało na to, że powiązania handlowe i kapitałowe są dostatecznie silne, by spowolnienie gospodarcze ostatecznie dotarło do Polski. Pomimo słabszych danych w końcu roku – bank szacuje, że na przestrzeni roku dynamika PKB spadła z 5,2 do ok. 4,7% rok do roku – cały rok zamknie się z najlepszymi wynikami gospodarczymi od 2008 roku. Szacunkowe średnioroczne tempo wzrostu PKB za 2018 rok to 5,1% rok do roku.

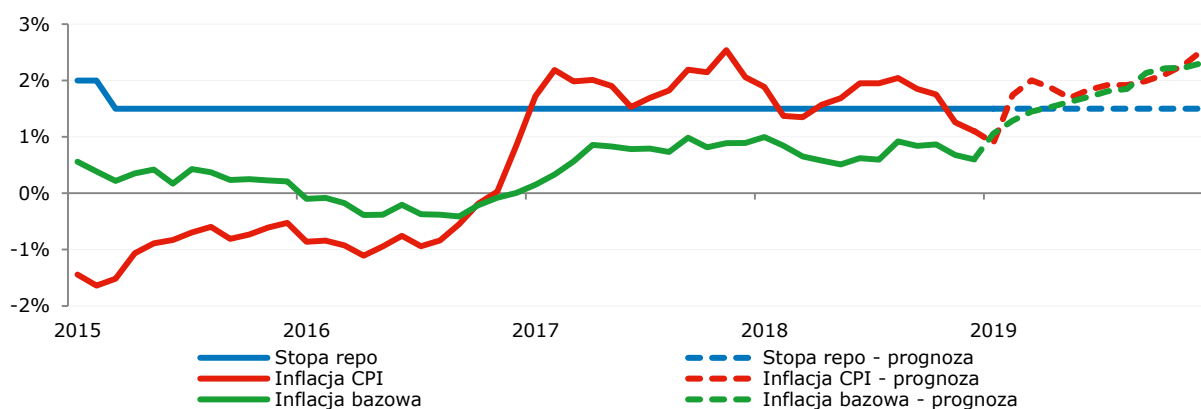
Kontrybucje do wzrostu PKB



Dwoma głównymi silnikami gospodarki była konsumpcja prywatna i inwestycje publiczne. O źródłach boomu konsumpcyjnego (jej dynamika sięgnęła na początku roku 5%) wspomniano już wielokrotnie. Warto powtórzyć, że był on napędzany dobrą sytuacją na rynku pracy (rekordowo niskie bezrobocie), wysokim wzrostem dochodów gospodarstw domowych, zwłaszcza z pracy najemnej, niesłabnącym optymizmem konsumentów, relatywnie wysoką imigracją do Polski, wysoką aktywnością na rynku nieruchomości oraz solidnym wzrostem kredytów konsumenckich. Inwestycjom publicznym sprzyjał pod wieloma względami kalendarz. Po pierwsze, owoce w 2018 roku przyniosła intensywna kontraktacja środków UE w końcu 2016 i w 2017 roku, pozwalające nadrobić dużą część wcześniejszych opóźnień w wydatkowaniu. Konsekwencją tego stanu rzeczy było ostre przyspieszenie inwestycji publicznych – sięgająca 30% dynamika wyznacza prawdopodobnie szczyt w ujęciu rok do roku. Po drugie, wybory samorządowe stanowiły ważną cezurę w planach inwestycyjnych JST – wartość kosztorysowa ich wydatków inwestycyjnych w połowie roku podwoiła się (sic!). W istocie rzeczy, wydatki samorządów odpowiadały za połowę wzrostu inwestycji ogółem w omawianym okresie. W 2018 roku inwestycje przedsiębiorstw prywatnych pozostawały wciąż na relatywnie niskim poziomie (można wręcz mówić o trwałym rozczarowaniu). Dostępne dane wskazują bowiem na utrzymywanie się niskiej dynamiki inwestycji przedsiębiorstw z kapitałem prywatnym krajowym oraz małych i średnich przedsiębiorstw. W opinii banku, w dużej mierze wynika to z presji na marże związanej ze wzrostem kosztów pracy i energii oraz wysoką konkurencją utrudniającą kompensowanie wyższych kosztów przez ceny. Nasilające się przez cały 2018 rok braki kadrowe najprawdopodobniej również nie sprzyjają rachunkowi ekonomicznemu inwestycji w wielu przedsiębiorstwach.

Wbrew wielu prognozom, inflacja spadła w 2018 roku – średnioroczny wzrost cen to 1,6% rok do roku, podczas gdy w ostatnim miesiącu roku wyniosła ona zaledwie 1,1% rok do roku. Jej łagodna trajektoria w ostatnim roku to zasługa kilku czynników. Po pierwsze, ceny żywności po bardzo dynamicznym 2017 spowalniały praktycznie przez cały rok, głównie z uwagi na niskie ceny owoców (zasługa bardzo korzystnych warunków pogodowych) oraz wygasanie wcześniejszych wzrostów cen jaj czy masła. Po drugie, ceny paliw podbijały wprawdzie inflację, ale końcówka roku przyniosła znaczącą ich korektę w dół. Po trzecie (i być może najważniejsze), rozczarowywała dynamika cen w pozostałych kategoriach i inflacja bazowa ustabilizowała się w przedziale 0,5-1%. W szczególności, próżno szukać w inflacji efektów dynamicznego wzrostu wynagrodzeń, nawet w pracochłonnych usługach. Dynamiki cen tych kategorii pozostały relatywnie niskie. W efekcie, inflacja w Polsce była nie tylko niska jak na fazę cyklu koniunkturalnego, ale również w porównaniu do sąsiadów. Relatywnie duży i konkurencyjny rynek wewnętrzny, zmiany technologiczne, nadwyżka marż z lat niskiego wzrostu płac, stabilny kurs walutowy – wieloma czynnikami można tłumaczyć niską inflację. W końcu roku ważnym tematem, zarówno dla konsumentów, jak i odbiorców korporacyjnych, stał się wzrost cen energii elektrycznej (o kilkadziesiąt procent na giełdach cen energii). Jego przełożenie na ceny dóbr i usług jest jednak jak na razie nikłe, a regulacyjne zamrożenie cen energii elektrycznej sugeruje kontynuację tego stanu rzeczy w 2019 roku.

Inflacja CPI i stopa referencyjna NBP

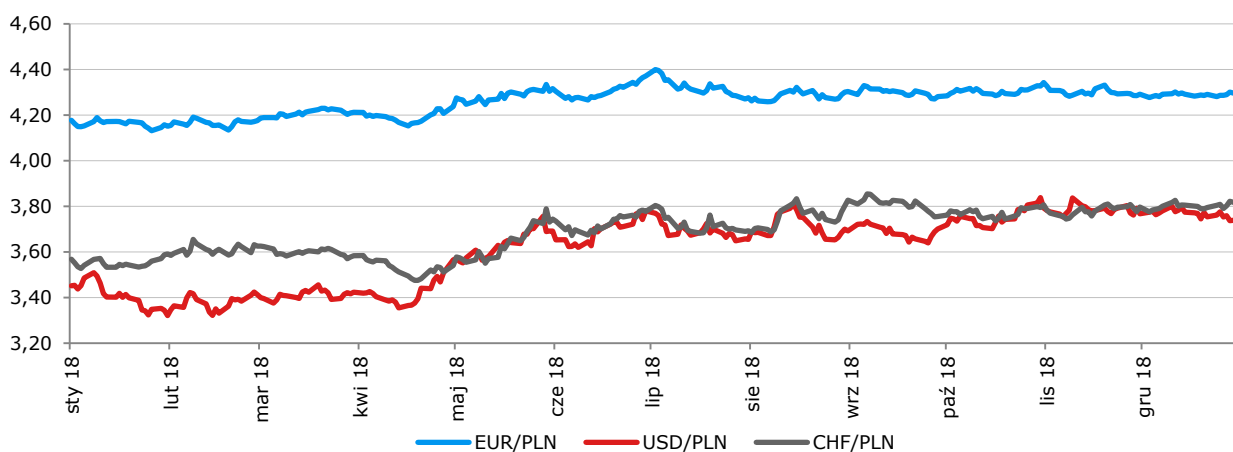


Za nami kolejny rok stabilności w polityce pieniężnej – stopy procentowe nie zmieniły się w 2018 roku ani razu. Retoryka RPP ewoluowała, w miarę pogarszania się nastrojów globalnych, w stronę coraz bardziej gołębiej. Jednocześnie, bieżące dane z krajowej gospodarki i odczyty inflacji nie wpływały na złagodzenie lub zaostrzenie stanowiska Rady. Projekcje konsekwentnie pokazujące spowolnienie gospodarcze i inflację utrzymującą się w pobliżu celu w horyzoncie 2 lat wspierały RPP w prowadzeniu niezmienną polityki

pieniężnej. Na koniec roku deklaracje o utrzymywaniu stóp procentowych bez zmian zostały wydłużone na koniec kadencji obecnej RPP. Rada Polityki Pieniężnej nie spodziewa się, aby w bieżącym składzie miała kiedykolwiek podwyższyć lub obniżyć stopy procentowe.

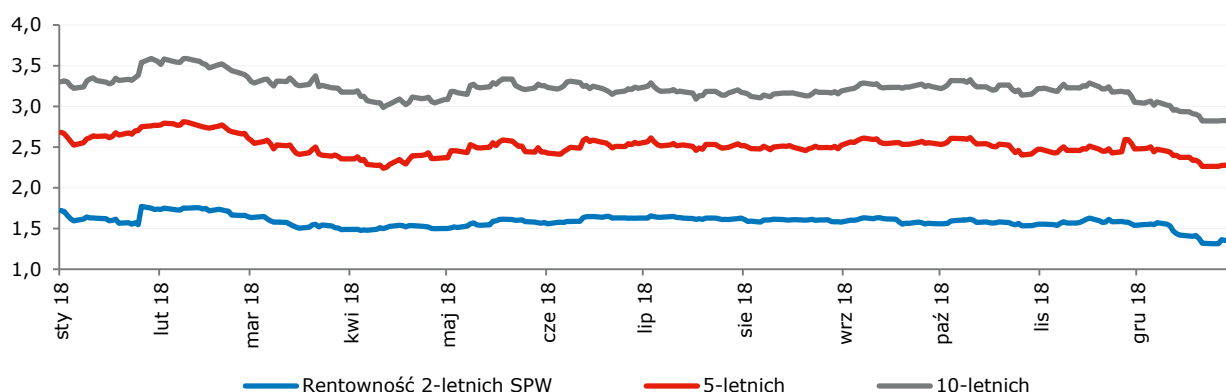
Ostatni rok upłynął pod znakiem osłabienia złotego. W stosunku do euro kurs wzrósł o około 15 groszy (z 4,16 do 4,30), natomiast w odniesieniu do franka szwajcarskiego o ponad 20 groszy (z 3,56 do 3,79) i o przeszło 30 groszy w stosunku do dolara amerykańskiego (z 3,45 do 3,80 na koniec roku). Zmiany USD/PLN i CHF/PLN są w dużej mierze konsekwencją umiarkowanego, koszykowego osłabienia euro w 2017 roku, natomiast deprecjacja złotego w stosunku do wspólnej europejskiej waluty warta jest szerszego komentarza. Można ją przypisać pogorszeniu perspektyw polskiej i światowej gospodarki i odpływom kapitału portfelowego z rynków wschodzących. Większej skali osłabienia złotego zapobiegały bardzo dobre wskaźniki fiskalne i brak wyceniania przez rynki krajowych ryzyk (stabilizacja sytuacji politycznej i spadek premii za ryzyko). Tym niemniej jednak cały rok charakteryzował się rekordowo niską zmiennością, zarówno w porównaniu do lat poprzednich, jak i do innych aktywów rynków wschodzących. W konsekwencji, dla zrównoważonej, otwartej gospodarki polskiej przestał mieć znaczenie jako czynnik łagodzący wpływ niekorzystnych szoków.

Kursy walutowe w 2018 roku



Rynek skarbowych papierów wartościowych (SPW) dał zarobić tym, którzy obstawiali spadek rynkowych stóp procentowych. Na koniec roku rentowności obligacji oraz stawki swap znalazły się na najniższych poziomach od 2015 roku, a epizody wzrostu rynkowych stóp procentowych były stosunkowo łagodne. Rentowność 10-letnich SPW nie różni się obecnie znacząco od rentowności analogicznego papieru wartościowego emitowanego przez rząd Stanów Zjednoczonych. Przez cały rok rynek pozostawał pod wpływem kilku tendencji: obaw o wzrost gospodarczy na świecie, które zintensyfikowały się na koniec roku; niskiej podaży SPW (konsekwencja bardzo dobrych wyników fiskalnych); niskiej w stosunku do prognoz inflacji; fal napływu i odpływu kapitału z rynków wschodzących reakcji na spadki i wzrosty (odpowiednio) rynkowych stóp procentowych w Stanach Zjednoczonych i w Europie. Zachowanie polskiego rynku obligacji w 2018 roku w sposób jasny pokazuje, że ma on dominujące cechy rynku rozwiniętego, nie wschodzącego.

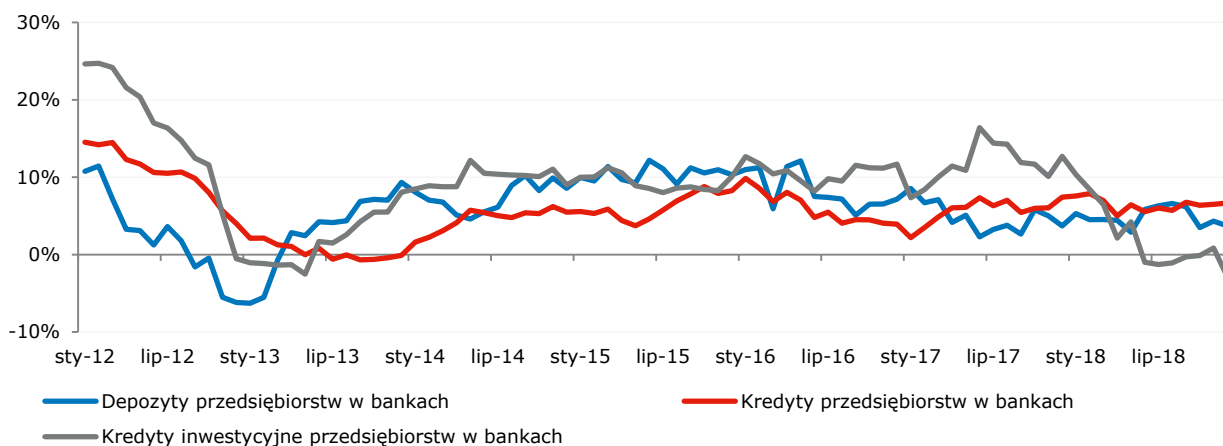
Rentowność obligacji



Sektor bankowy

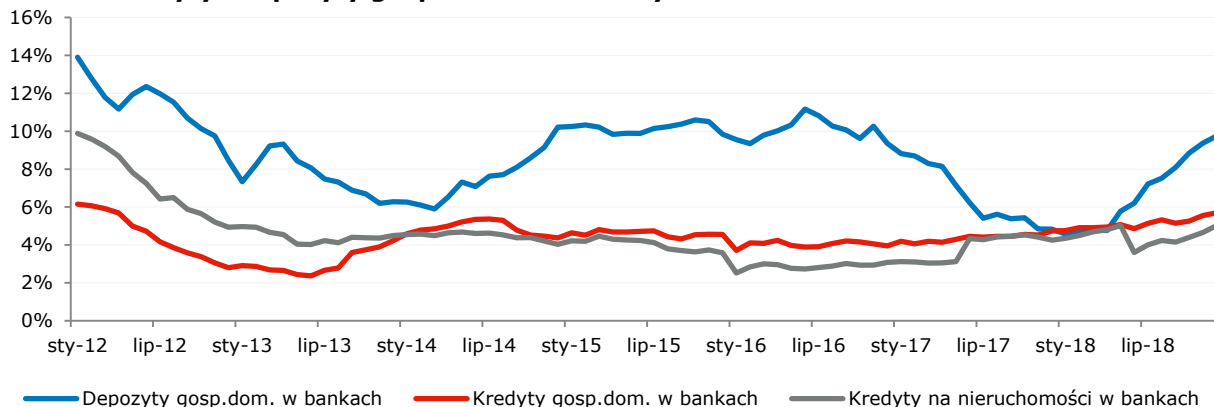
W 2018 roku wolumeny kredytowe rosły w szybszym niż w latach poprzednich tempie. Liczone z wyłączeniem efektów kursowych dynamiki kredytów dla gospodarstw domowych wzrosły na przestrzeni roku z 4,5 do 5,6% rok do roku, natomiast dla kredytów korporacyjnych wzrost przyspieszył z 6,0 do 6,5% rok do roku. Więcej uwagi należy poświęcić oczywiście tej pierwszej kategorii. Najwyższa od 2012 roku dynamika kredytów detalicznych to zasługa rosnącego w niemal dwucyfrowym tempie kredytu konsumenckiego oraz bijących rekordy kredytów na nieruchomości. Kwartalna kreacja tych ostatnich (13,6 mld zł) stanowi historyczny rekord, jeśli chodzi o kredyty denominowane w złotych. Cały rok zamknie się najprawdopodobniej rekordowym przyrostem nowych kredytów, przekraczającym 50 mld zł i większym od zanotowanego w 2008 roku. Jest to bezpośrednia konsekwencja wysokiej aktywności na rynku nieruchomości oraz bardzo dobrych nastrojów konsumentów. Kredyty konsumpcyjne powinny z kolei być traktowane jako wskaźnik opóźniony względem cyklu konsumpcji – innymi słowy, podtrzymują konsumpcję w fazie spowalniania, nie zaś napędzają w okresie przyspieszania. W segmencie korporacyjnym największe zmiany dotknęły struktury kredytów – kredyty inwestycyjne były systematycznie zastępowane przez kredyty obrotowe i bieżące. Wynika to z jednej strony z relatywnie niewielkiej roli kredytu bankowego w finansowaniu inwestycji, z drugiej zaś – z większego zapotrzebowania na płynność z uwagi na efekty wzrostu płac i uszczelnienia systemu podatkowego.

Polska: kredyty i depozyty przedsiębiorstw



Dynamika depozytów w 2018 roku rosła, choć w sposób nierówny. O ile bowiem depozyty gospodarstw domowych przyspieszały praktycznie przez cały rok, a ich dynamika nieomal się podwoiła (z 4,8 do 9,4% rok do roku), o tyle dynamika depozytów przedsiębiorstw poruszała się w horyzontalnym trendzie (z 5,0 do 4,3% rok do roku). Przyspieszenie po stronie depozytów detalicznych to w dużej mierze efekt rotacji aktywów gospodarstw domowych (z TFI i instrumentów finansowych w stronę lokat bankowych), pomimo utrzymywania historycznie niskich stóp procentowych. Odbudowa stopy oszczędności przez gospodarstwa domowe również miała swoje znaczenie. Niska (relatywnie do lat poprzednich) dynamika depozytów korporacyjnych to z kolei konsekwencja presji na wyniki finansowe w sektorze przedsiębiorstw.

Polska: kredyty i depozyty gospodarstw domowych



Gospodarka i sektor bankowy w Czechach

Wskaźniki makroekonomiczne	2018	Parametry sektora bankowego	2018
Realny wzrost PKB (prognoza)	3,0%	Bazowa stopa procentowa	1,75%
Nominalne PKB per capita (EUR)	18 100 ¹	Wskaźnik kredyty/depozyty	74,4%
PKB per capita w PPS (EU-28=100)	90% ¹	Wskaźnik NPL	3,2%
Średnia roczna stopa inflacji	2,1%	Łączny współczynnik kapitałowy	18,8% ¹
Średnioroczna stopa bezrobocia	2,4%	Zwrot na aktywach (ROA)	1,1% ¹
Populacja	10,6 mln	Zwrot na kapitale (ROE)	15,1% ¹

Źródło: Eurostat, Česká národní banka (ČNB).

¹ Dane skumulowane za 9 miesięcy (na dzień 30 września 2018 roku).

PKB, inflacja, stopy procentowe i kurs walutowy

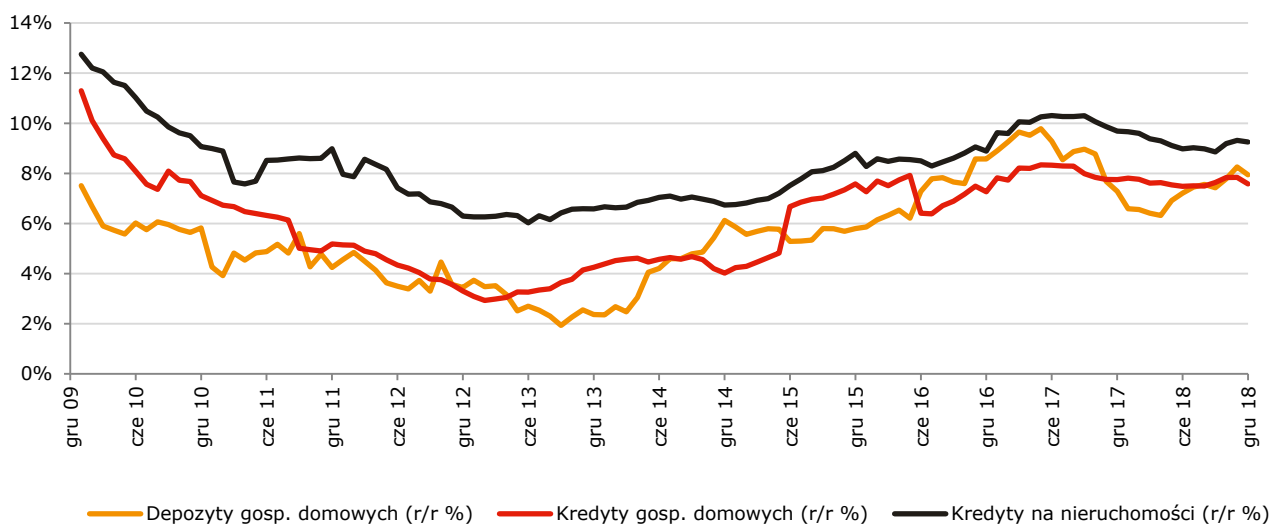
Oczekuje się, że wzrost gospodarczy w Czechach spowolnił z 4,3% w 2017 roku do 3,0% w 2018 roku. Główną przyczyną spowolnienia jest ujemny wkład eksportu netto, związany z gwałtownym osłabnięciem popytu zewnętrznego, głównie z Europy Zachodniej. Silne związki handlowe gospodarki czeskiej ze strefą euro oraz wysoki udział eksportu sprawiają, że korzysta ona zarówno z ożywienia w gospodarce światowej (tak było w 2017), jak i ze spowolnienia. Jednocześnie, zacieśnienie rynku pracy (najniższa w Unii Europejskiej stopa bezrobocia jest notowana właśnie w Czechach) i wysoki wzrost płac sprawiają, że perspektywy konsumpcji prywatnej pozostają dobre. Napływ funduszy UE wspiera wzrost inwestycji publicznych i inwestycji ogółem. Oczekuje się, że w latach 2018-2019 PKB Czech wzrośnie średniorocznie o 2,7%, w dalszym ciągu powyżej tempa wzrostu produktu potencjalnego.

Wysoki wzrost płac i relatywnie szybki w stosunku do potencjału wzrost gospodarczy sprawiają, że inflacja w Czechach utrzymuje się na wysokim poziomie. Średniorocznie wyniosła ona 2,1% w 2018 roku, a miary inflacji bazowej znalazły się na jeszcze wyższym poziomie. Mając na uwadze rosnące ryzyko trwałego przekroczenia celu inflacyjnego w średnim terminie, Narodowy Bank Czech (CNB) kontynuował w 2018 roku normalizację polityki pieniężnej. Obecnie, stopa referencyjna CNB wynosi 1,75% i należy do najwyższych w regionie (za wyjątkiem Rumunii). Jednocześnie, dzięki zrównoważeniu zewnętrznemu gospodarki początek normalizacji polityki pieniężnej nie wiązał się z gwałtowną aprecjacją korony. W kolejnych kwartałach oczekuje się kontynuacji przez CNB dotychczasowej polityki, aczkolwiek w wolniejszym tempie.

Sektor bankowy

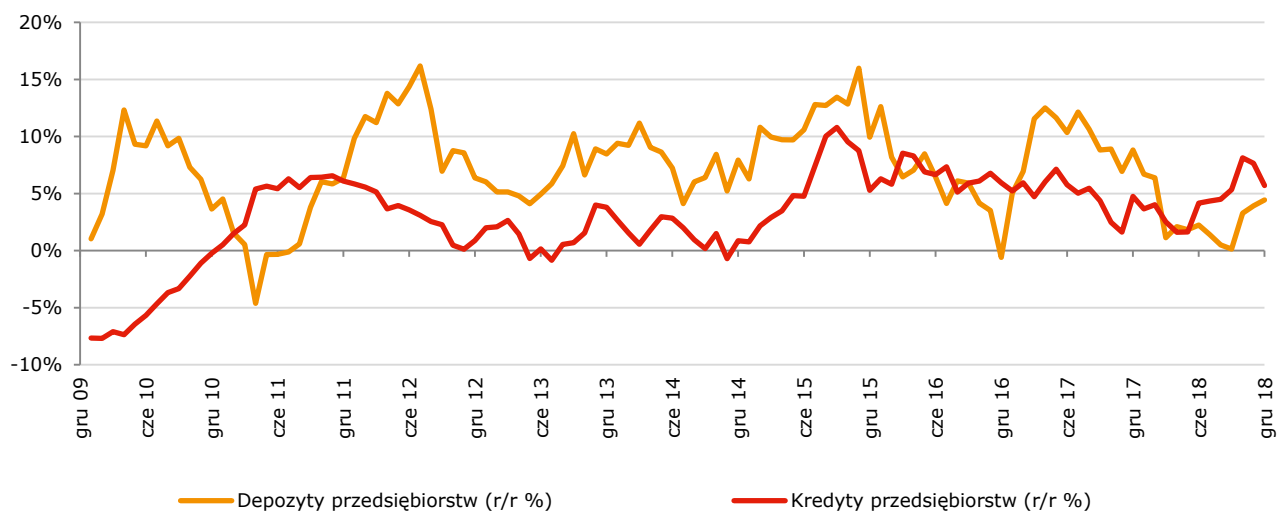
Korzystny rozwój czeskiego sektora finansowego obserwowany w poprzednich latach był zasadniczo kontynuowany w 2018 roku. Sprzyjające warunki ekonomiczne znalazły odzwierciedlenie we wzroście aktywów banków, którym udało się zachować wysoką rentowność. Sektor korzystał przede wszystkim z podwyżek stóp procentowych, które pozwoliły na odbicie marży odsetkowej po wielu latach systematycznego spadku. Jednocześnie, pomimo utrzymującej się presji konkurencyjnej, sześćioletni negatywny trend wyniku z tytułu opłat i prowizji został zatrzymany. Ponadto, odnotowano wyjątkowo niskie koszty ryzyka, dzięki niewielkiemu wskaźnikowi niewypłacalności i dobrym odzyskom. Jakość aktywów pozostała bardzo odporna, na co wskazuje dalszy spadek wskaźnika kredytów z utratą wartości do 3,2% na koniec 2018 roku z 4,0% rok wcześniej. Lepsze miary 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). Sytuacja była dodatkowo wspierana przez sprzedaże wierzytelności niepracujących, dokonane przez kilka banków. Profil finansowania i płynność sektora nadal kształtowały się stabilnie z relacją kredytów do depozytów równą 74,4%. Czeskie banki są bardzo dobrze skapitalizowane. Jednak, reagując na ryzyko związane z fazą cyklu biznesowego, bank centralny (ČNB) stopniowo podnosi wskaźnik bufora antycyklicznego (na koniec 2018 roku wynosił on 1,0% i będzie stopniowo zwiększany do 1,75% począwszy od stycznia 2020 roku).

Czechy: Kredyty i depozyty gospodarstw domowych



Rozwój kredytów detalicznych ogółem był w przeważającym stopniu determinowany przez wzrost kredytów hipotecznych, których wolumen zwiększył się o 9,3% w 2018 roku, podczas gdy kredyty konsumpcyjne i pozostałe wykazały wolniejszy przyrost o 4,1% w tym samym okresie. Udział kredytów z utratą wartości w łącznym wolumenie kredytów dla gospodarstw domowych wyniósł 2,1% w grudniu 2018 roku, obniżając się z 2,5% na koniec 2017 roku. Roczne tempo wzrostu depozytów detalicznych spowolniło nieco w II połowie 2017 roku, przedłużając się także na I kwartał 2018 roku, by następnie odbić do 7,9% w grudniu 2018 roku. Struktura zapadalności bazy depozytowej istotnie ewoluowała w okresie ostatnich pięciu lat, z depozytami bieżącymi rosnącymi dwucyfrowo, a depozytami terminowymi spadającymi średnio 5% rocznie, ale ostatnie dwa miesiące 2018 roku mogły zwiastować lekkie odwrócenie tego długotrwałego trendu.

Czechy: Kredyty i depozyty przedsiębiorstw



Wzrost wolumenu kredytów korporacyjnych przyspieszył widocznie na przestrzeni 2015 roku, po czym ich roczna dynamika ustabilizowała się na poziomie około 6% w 2016 roku. Ekspansja portfela wyhamowała delikatnie w II połowie 2017 roku, prezentując niższe przyrosty do połowy 2018 roku, by następnie powrócić ponownie do ponad 5%. Udział kredytów z utratą wartości w łącznym wolumenie kredytów dla przedsiębiorstw niefinansowych wykazuje tendencję spadkową od 2011 roku i na koniec 2018 roku wyniósł 3,6% w porównaniu do 4,2% rok wcześniej. Depozyty korporacyjne spowolniły wyraźnie w 2018 roku, osiągając we wrześniu tempo wzrostu bliskie zeru, po czym dynamiki odbiły do średnich jednocyfrowych poziomów na koniec roku.

Gospodarka i sektor bankowy na Słowacji

Wskaźniki makroekonomiczne	2018	Parametry sektora bankowego	2018
Realny wzrost PKB (prognoza)	4,0%	Bazowa stopa procentowa	0,00%
Nominalny PKB per capita (EUR)	15 600 ¹	Wskaźnik kredyty/depozyty	103,3%
PKB per capita w PPS (EU-28=100)	76% ¹	Wskaźnik NPL	2,7%
Średnioroczna stopa inflacji	2,6%	Łączny współczynnik kapitałowy	18,3% ¹
Średnioroczna stopa bezrobocia	6,9%	Zwrot na aktywach (ROA)	0,7% ¹
Populacja	5,4 mln	Zwrot na kapitale (ROE)	7,5% ¹

Źródło: Eurostat, Národná banka Slovenska (NBS).

¹ Dane skumulowane za 9 miesięcy (na dzień 30 września 2018).

PKB, inflacja i stopy procentowe

Słowacka gospodarka utrzymuje się na ścieżce stabilnego wzrostu. Po wyższym PKB o 3,2% w 2017 roku, oczekuje się, że wzrost wyniósł 4,0% w 2018 roku, poparty wzmocnieniem popytu ze strony gospodarstw domowych oraz przyspieszeniem inwestycji publicznych i prywatnych. Dzieje się to dzięki prężnym inwestycjom w przemyśle samochodowym i zwiększeniu wydatków na duże projekty infrastrukturalne (napływ środków UE). Z kolei konsumpcja prywatna, choć rośnie już w nieco wolniejszym tempie niż w rekordowym 2017, wciąż notuje solidne dynamiki. Korzysta tym samym 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 2017 roku nie zmieniła się zatem ani razu.

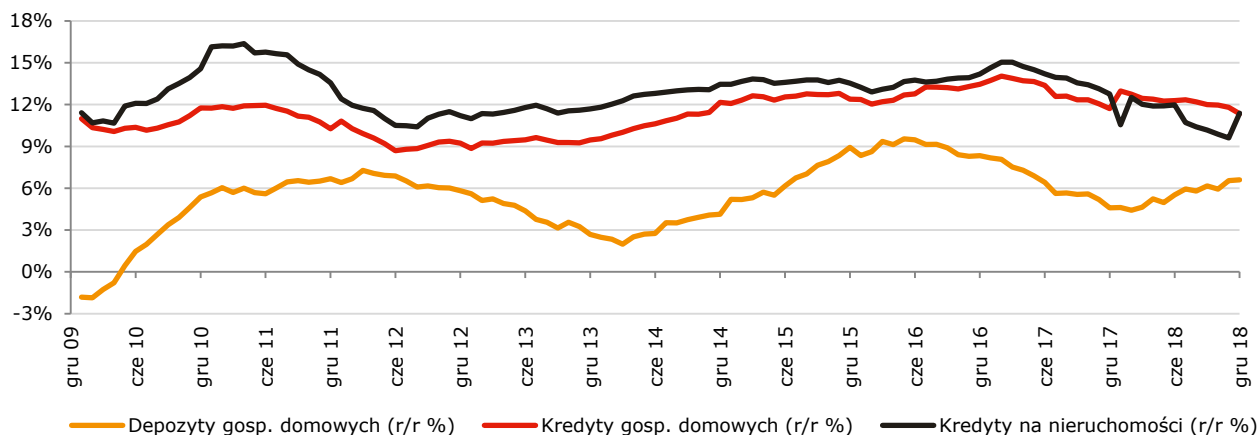
W 2018 roku stopa inflacji wyniosła 2,6%, w porównaniu ze wzrostem cen konsumpcyjnych na poziomie 1,4% odnotowanym w 2017 roku. Głównymi czynnikami podwyższającymi odczyt były niektóre elementy bazowej części koszyka inflacyjnego. Inflacja na Słowacji jest zatem wyższa niż średnio rzecz biorąc w całej strefie euro.

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 6,9% w grudniu 2018 roku i był niższy o 1,2 punktu procentowego rok do roku.

Sektor bankowy

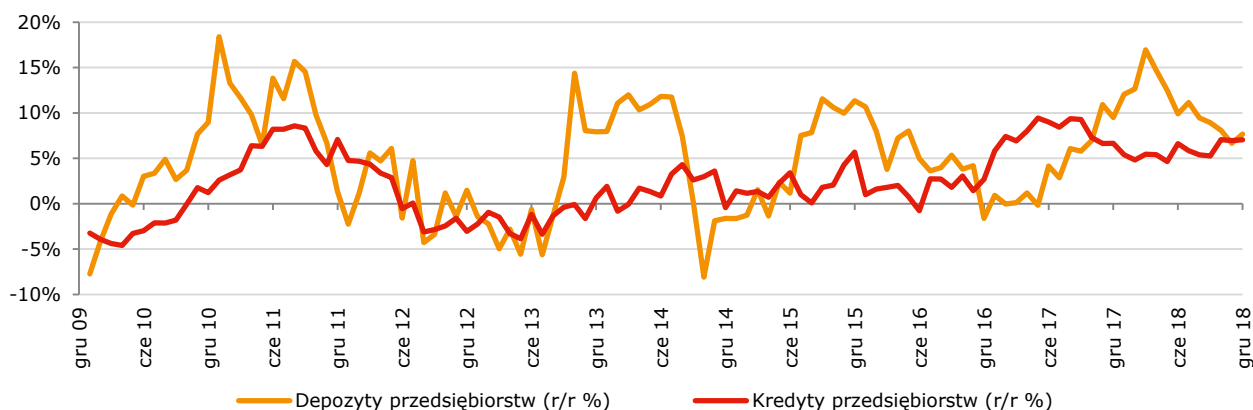
Chociaż słowackie banki działały w stosunkowo sprzyjającym otoczeniu gospodarczym w ostatnich latach, ich rentowność zasadniczo pozostała stabilna. W 2018 roku wynik odsetkowy znajdował się pod ciągłą presją z powodu spadającej marży kredytowej na portfelu detalicznym, a rekompensowanie tego efektu poprzez dalsze zwiększanie skali działalności kredytowej stawało się dla banków coraz trudniejsze. Kluczowym czynnikiem równoważącym jest poprawa salda rezerw. Wskaźnik kosztów ryzyka w sektorze znacząco spadł w ciągu ostatnich trzech lat i znajduje się obecnie na historycznie niskim poziomie. Poprawa jakości aktywów była głównie rezultatem dynamicznego wzrostu kredytów detalicznych, przy jednoczesnym spadku ekspozycji z utratą wartości. Wskaźnik NPL dla Słowacji jest najniższy w regionie CEE i na koniec grudnia 2018 roku wyniósł 2,7%, wobec 3,1% rok wcześniej. Wraz z dynamicznym wzrostem akcji kredytowej, całkowity wskaźnik kredytów do depozytów utrzymał się powyżej 100% w 2018 roku, ale bez istotnej zmiany względem wartości z końca 2017 roku. Adekwatność kapitałowa słowackiego sektora pozostała wśród najwyższych w regionie CEE, wraz z Czechami i Polską.

Słowacja: Kredyty i depozyty gospodarstw domowych



Wzrost kredytów na Słowacji był nadal wspierany przez korzystną sytuację makroekonomiczną, w szczególności dalszy przyrost zatrudnienia i płac, w otoczeniu niskich stóp procentowych. Kredyty detaliczne kontynuowały szybką ekspansję z ostatnich lat, głównie dzięki kredytom mieszkaniowym, których roczna dynamika przekroczyła 10% w 2018 roku, pomimo zacieśniania dotyczących ich zasad przez bank centralny. Także portfel nie-hipoteczny odnotowywał wysoki przyrost. Udział kredytów z utratą wartości w łącznym wolumenie kredytów dla gospodarstw domowych spadł do 2,9% w grudniu 2018 roku z 3,2% na koniec 2017 roku. Rozwój depozytów detalicznych wykazywał stałą tendencję spadkową od połowy 2016 roku aż do końca I kwartału 2018 roku, po czym nastąpiło przyspieszenie napływu środków klientów. Przełożyło się to na wyższą roczną dynamikę na poziomie 6% w ostatnim kwartale roku. Od połowy 2013 roku występują wyraźnie przeciwstawne tendencje w strukturze depozytów dla gospodarstw domowych. Wolumen depozytów terminowych głównie malał na przestrzeni ostatnich lat, co było z nadwyżką kompensowane przez silny napływ środków na rachunki bieżące, które w 2018 roku ponownie zwiększyły się o więcej niż 10%.

Słowacja: Kredyty i depozyty przedsiębiorstw



W 2017 roku rynek kredytów korporacyjnych znajdował się w ekspansyjnej fazie cyklu, ze średnią roczną dynamiką utrzymującą się na poziomie 7-8%. Przez większość 2018 roku wzrost wolumenu pozostawał nieco spowolniony, odnotowując średnio jednocyfrowe wartości, podczas gdy w grudniu 2018 roku tempo zadłużania zwiększyło się do 7,0%. Udział kredytów z utratą wartości w łącznym wolumenie kredytów dla przedsiębiorstw niefinansowych zmniejszył się do 3,7% na koniec 2018 roku z 5,0% w 2017 roku. Po przyspieszeniu depozytów korporacyjnych pod koniec 2015 roku, ich dynamika widocznie spowolniła w 2016 roku i finalnie była negatywna w ostatnim miesiącu roku. W II połowie 2017 roku przyrost zauważalnie odbił i osiągnął lokalny szczyt na koniec I kwartału 2018 roku. Ostatecznie, depozyty przedsiębiorstw zakończyły 2018 rok wzrostem o 7,7%.

2.2. Otoczenie rynkowe i regulacyjne – najważniejsze wyzwania i podjęte działania



Grupa mBanku jest aktywnym uczestnikiem, a w wielu przypadkach liderem zmian dokonywanych w oczekiwaniu oraz w reakcji na zdarzenia dokonujące się w jej otoczeniu, z uwzględnieniem regulacji i technologii. Pracownicy Grupy dążą do proaktywnego dostosowywania oferty i zasad działania do nowych wyzwań, z naciskiem na zapewnienie najwyższej jakości relacji z interesariuszami. Część wymagań stawianych wobec mBanku i spółek Grupy nie oddziałuje bezpośrednio na klientów, lecz wiąże się z istotnymi nakładami na dostosowania wewnętrznych procesów. Poniżej wskazaliśmy wybrane najważniejsze wydarzenia o istotnym wpływie na Grupę mBanku, które miały miejsce w 2018 roku oraz oczekiwane w najbliższych okresach. Wymogi kapitałowe oraz regulacje dotyczące standardów rachunkowości i sprawozdawczości zostały opisane w odpowiednich sekcjach raportu.

Zwiększanie stabilności sektora przy aktywnym udziale banków



Sektor bankowy pozostaje pod znaczącym wpływem Ustawy z dnia 10 czerwca 2016 roku o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji („Ustawy o BFG”), transponującej dyrektywę ustanawiającą ramy prowadzenia działań naprawczych oraz restrukturyzacji i uporządkowanej likwidacji („Dyrektywa BRR”) oraz dyrektywę w sprawie systemów gwarantowania depozytów („Dyrektywa DGS”). W 2018 roku banki odprowadziły 1 240 mln zł. składki na fundusz gwarancyjny banków, służący ochronie depozytów, oraz 960 mln zł. składki na fundusz przymusowej restrukturyzacji banków, przeznaczony na wsparcie procesu przymusowej restrukturyzacji. Choć banki mają możliwość wniesienia części składki w formie zobowiązań do zapłaty, łączny wpływ kontrybucji do wymienionych funduszy stanowi istotną pozycję kosztową, nie uznawaną za koszt uzyskania przychodu. Ze względu na wysokie udziały rynkowe w sektorze bankowym pod kątem depozytów i sumy bilansowej, **mBank**, kontrybuując do wymienionych funduszy, jest istotnym uczestnikiem systemu mającego na celu zapewnienie bezpieczeństwa deponentom.

Zgodnie z zapisami Ustawy o BFG, w 2018 roku banki pracowały nad aktualizacją planów naprawy, corocznie zatwierdzanych przez KNF, oraz dostarczały informacje, na podstawie których BFG opracował dla nich plany przymusowej restrukturyzacji, z uwzględnieniem minimalnego wymogu funduszy własnych i zobowiązań podlegających umorzeniu lub konwersji (MREL) określonego zgodnie z metodyką opublikowaną przez BFG. Termin na dostosowanie się do wymogu MREL został wyznaczony na 1 stycznia 2023 roku. Sam wymóg oraz instrumenty umożliwiające jego spełnienie podlegają zmianom w związku z pracami nad transpozycją BRRD2, przede wszystkim na skutek nowelizacji prawa upadłościowego i wprowadzenia nowej kategorii instrumentów służących do zaspokajania roszczeń (tzw. non-preferred senior debt). **mBank** uważnie monitoruje przebieg zmian legislacyjnych w kontekście realizowanych i planowanych emisji. Wieloletnie doświadczenie w roli emitenta papierów dłużnych na rynku krajowym i międzynarodowym stanowi istotną przewagę konkurencyjną mBanku na tle innych graczy sektora bankowego w kontekście przyszłego spełnienia wymogu MREL.

Pod koniec 2018 roku nastąpiły zmiany w funkcjonowaniu nadzoru nad rynkiem finansowym. Z dniem 1 stycznia 2019 roku Urząd Komisji Nadzoru Finansowego uzyskał status osoby prawnej na mocy ustawy z dnia 9 listopada 2018 roku o zmianie niektórych ustaw w związku ze wzmocnieniem nadzoru nad rynkiem finansowym oraz ochrony inwestorów na tym rynku, a Przewodniczący i Komisja stanowią jego organy. Od 15 grudnia 2018 roku Komisja działa w rozszerzonym, 12-osobowym składzie. Koszty działania Urzędu niezmiennie będą pokrywane przed podmioty nadzorowane, a kary pieniężne nakładane przez KNF od początku 2019 roku zasilą Fundusz Edukacji Finansowej.

Dane klientów i informacje dla uczestników rynku



25 maja 2018 roku weszło w życie unijne „Ogólne Rozporządzenie o Ochronie Danych” (RODO), na podstawie którego mBank stosuje zasady ochrony danych. Zgodnie z wymogami RODO mBank zapewnia klientom kontrolę nad ich danymi, poufność i przejrzystość celów, dla których dane są przetwarzane. W mBanku rozumiemy, jak dużą wartością są prywatność i bezpieczeństwo, dlatego udostępniamy naszym klientom kontakt w tym zakresie z Inspektorem Danych Osobowych mBanku, konsultantami mLinii i pracownikami placówek banku. Więcej informacji na temat tego, jak **mBank** chroni dane swoich klientów, znajduje się na stronie internetowej www.mbank.pl/rodo/

mBank świadczy usługi inwestycyjne zgodnie z wymogami MIFID II, czyli Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE z dnia 15 maja 2014 roku w sprawie instrumentów finansowych. Dostarczamy klientom usługi adekwatne do ich potrzeb, działając w sposób uczciwy, sprawiedliwy, profesjonalny oraz zgodnie z najlepiej pojętym interesem odbiorcy. Naszym priorytetem jest również udzielanie kompletnych, rzetelnych, jasnych i niewprowadzających w błąd informacji. Zgodnie z przepisami **mBank** klasyfikuje każdego klienta do jednej z trzech kategorii: klient detaliczny, profesjonalny lub uprawniony kontrahent, gwarantując adekwatny poziom ochrony, a także udostępnia pełną informację o kosztach i opłatach za swoje usługi.

Partner klientów w dostosowaniu do regulacji



mBank dostosowuje swoją ofertę produktową, dążąc do zapewnienia klientom najwyższej jakości obsługi i ułatwienia im dostosowania się do nowych regulacji. Przykładem pro-klienckiego rozbudowania usług jest szeroko zakrojona akcja edukacyjna wśród klientów wynikająca z implementacji mechanizmu podzielonej płatności (split payment), wprowadzonego w Ustawie o zmianie ustawy o podatku od towarów i usług oraz niektórych innych ustaw. Do 1 czerwca 2018 roku **mBank** bezpłatnie otworzył dla klientów firmowych nowy rachunek VAT powiązany ze wszystkimi rachunkami rozliczeniowymi prowadzonymi w polskich złotych, bez potrzeby zmiany umowy. Co więcej, uprzedzając potencjalne luki płynnościowe mogące wystąpić w momencie zastosowania podzielonej płatności (funkcjonującej w gospodarce od 1 lipca 2018 roku), mBank oferuje klientom korzystne rozwiązania finansowania, zapewniające bezpieczeństwo finansowe i operacyjne.

W odniesieniu do klientów detalicznych, od 8 sierpnia 2018 roku **mBank** udostępnia podstawowy rachunek płatniczy (PRP), czyli rachunek dla wszystkich pełnoletnich klientów zamieszkujących w Polsce, którzy nie posiadają żadnego innego konta bankowego. Za pomocą PRP klienci mogą dokonywać podstawowych operacji bankowych, jak wypłaty i wpłaty gotówki oraz płatności, które w podstawowym zakresie są dla nich bezpłatne. PRP został wprowadzony ustawą o zmianie ustawy o usługach płatniczych oraz niektórych innych ustaw, implementującą przepisy unijnej dyrektywy PAD (Payment Accounts Directive).

Płatności i transakcje – szybkość i zabezpieczenia



W 2018 roku miały miejsce istotne zmiany w ustawie o usługach płatniczych i niektórych innych ustawach. Pierwsza, wprowadzona ustawą z maja 22 marca 2018 roku, reguluje postępowanie w kwestii tzw. „błędnych przelewów”, zezwalając dostawcom usług płatniczych na udostępnienie klientom danych osobowych odbiorcy przelewu w przypadku odmowy dobrowolnego zwrotu środków przez nieprawidłowo wskazanego odbiorcę. Pracownicy **mBanku** w placówkach oraz na mLinii służą pomocą w odzyskaniu środków po nieprawidłowym przelewie.

Druga zmiana, wprowadzona ustawą z 10 maja 2018 roku, dostosowuje polskie przepisy do dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2015/2366 z dnia 25 listopada 2015 roku w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego – tzw. „dyrektywy PSD2”. Ustawa ma na celu zwiększenie szybkości realizacji płatności bezgotówkowych i rozwój obrotu bezgotówkowego, przy jednoczesnej ochronie klientów przed nadużyciami finansowymi w obrocie bezgotówkowym. Na mocy ustawy powstały ramy prawne dla działalności nowych dostawców usług płatniczych, tzw. podmiotów trzecich (ang. Third Party Provider, tj. TPP), świadczących usługi inicjowania płatności i dostępu do informacji o rachunku. Większa konkurencja na rynku finansowym wynikająca z wprowadzenia PSD2 - w szerszym rozumieniu niż tradycyjna bankowość - stanowi ważne wyzwanie dla mBanku, lecz jednocześnie jest dla nas szansą z uwagi na dotychczasowe doświadczenie w świadczeniu usług płatności i wpieraniu klientów w zarządzaniu swoimi finansami. W zgodzie z postanowieniami PSD2 dostosowujemy regulacje bankowe, obejmujące m.in. blokowanie środków na karcie klienta dopiero po zatwierdzeniu przez niego dokładnej kwoty transakcji w przypadku płatności np. za hotel czy wynajem samochodu, stopniowe wycofywanie list hasel jednorazowych jako metod autoryzacji czy skrócenie z 30 do 15 dni kalendarzowych czasu na rozpatrzenie reklamacji dotyczących transakcji płatniczych. Z perspektywy bankowości korporacyjnej mBank już wcześniej oferował swoim klientom specjalne interfejsy (API), pozwalające klientom połączyć usługi bankowości z systemami finansowo-księgowymi. Wprowadzenie PSD2 spowoduje jednak m.in. większe otwarcie i standaryzację powyższych rozwiązań, a także popularyzację koncepcji zarządzania rachunkami i płatnościami w wielu bankach z jednego poziomu. Operacyjnie dostawcą elementu technologicznego: platformy API PSD2 – dla **mBanku** jest spółka mElements, dzięki której oferujemy włączenie w platformy sprzedaży e-commerce procesów kredytowych mBanku, zarówno dla klientów detalicznych, jak i MŚP.

Bezpieczne innowacje



Banki oraz inne podmioty sektora finansowego i niefinansowego prześcigają się w oferowaniu klientom nowych rozwiązań i ułatwień w korzystaniu ze swoich usług. Wybrane działania po stronie mBanku zostały opisane w sekcji „Najważniejsze projekty i innowacje w Grupie mBanku w 2018 roku” oraz „Strategia Grupy mBanku”. Nowoczesne rozwiązania technologiczne oraz procesy demograficzne zmieniają zachowania klientów. Coraz chętniej korzystają oni z bankowości poza tradycyjnymi oddziałami i wybierają kanały zdalne jako główny środek kontaktu z bankami. W odpowiedzi na ten trend **mBank** rozwija paletę kanałów kontaktu, udostępniając na przykład usługę otwarcia konta przez smartfon bez konieczności czekania na kuriera i wizyty w oddziale.

Wysoka aktywność banków w sieci wiąże się z zagrożeniem związanym z przechowywaniem danych osobowych i bezpieczeństwem klientów w sieci – *cyber risk*. W mBanku wychodzimy poza standardowe ramy zarządzania tym ryzykiem, m.in. angażując klientów w akcje edukacyjne, w tym szczególnie kampania „Uważni w sieci”. W ramach współpracy ze spółką z portfela mAcceleratora – Centrum Bezpieczeństwa Cyfrowego – mBank udostępnił usługę pomocy w przypadku m.in. ataku hakerskiego, wirusów i innych problemów związanych z bezpieczeństwem w internecie, nie tylko przy usługach bankowych. Dla klientów mBanku wskazana usługa jest bezpłatna. Dodatkowo, na stronie internetowej mBanku można znaleźć rozbudowane, a przy tym przejrzyste i proste porady istotnie zwiększające bezpieczeństwo naszych klientów. Wszelkie wątpliwości można wyjaśnić z ekspertami mBanku poprzez mLinie, na czacie z ekspertem online, na Messenger bądź w oddziale.

Zmiany podatkowe, wskaźniki referencyjne i Brexit



W związku z przyjęciem Ustawy z dnia 23 października 2018 roku o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych, podatku dochodowym od osób prawnych, ustawy – Ordynacja podatkowa oraz niektórych innych ustaw, zmianie ulegają zasady opodatkowania w przypadku emisji obejmowanych przez nierezydentów. Zwolnienie od podatku odsetek i dyskonta uzyskanych przez nierezydentów z emisji określonych obligacji dokonanych po 1 stycznia 2019 roku ma znaczenie zarówno dla **mBanku**, jak i mBanku Hipotecznego, występujących w roli emitentów na rynkach zagranicznych.

mBank, jako uczestnik fixingu stawek referencyjnych WIBID i WIBOR, uważnie obserwuje zmiany zachodzące w obszarze indeksów stosowanych jako wskaźniki referencyjne w instrumentach finansowych i umowach finansowych, wynikające z wymogów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/1011 z dnia 8 czerwca 2016 roku (tzw. Benchmark Market Regulation (BMR)). Rozporządzenie obowiązujące od lutego 2018 roku nakazuje, aby benchmarki były obliczane na podstawie rzeczywistych transakcji przeprowadzanych na rynku. Dostosowanie polskich indeksów do końca obowiązywania okresu przejściowego, czyli końca 2019 roku, leży w gestii spółki GPW Benchmark S.A., odpowiedzialnej za opracowanie i rozwój oferty wskaźników referencyjnych polskiego rynku finansowego. mBank, będąc stroną transakcji o międzynarodowym zasięgu, śledzi również ewolucję stawek referencyjnych na innych rynkach w celu utrzymania ciągłości działalności biznesowej.

mBank na bieżąco obserwuje rozwój wydarzeń związanych z procedurą i zasadami Brexitu, mając na uwadze potencjalne dostosowania w zależności od finalnego scenariusza separacji Wielkiej Brytanii od Unii Europejskiej. Dążenie do sprostania wyzwaniom wynikającym z Brexitu, czyli zapewnienia kontynuacji działania na rynku międzynarodowym oraz wspierania w tym procesie klientów od wielu miesięcy angażuje różnorodne jednostki banku.

Presja na wynik – podatek bankowy, środowisko niskich stóp procentowych



Stopy procentowe w Polsce są na najniższym w historii poziomie – stopa referencyjna NBP wynosi 1,5%, a WIBOR 3M osiągnął wartość 1,72% na koniec grudnia 2018 roku. Pomimo presji na wynik odsetkowy ze strony niskich stóp procentowych, **mBank** zdołał poprawić swoje rezultaty dzięki korzystnemu kształtowaniu struktury produktowej i optymalizacji kosztów finansowania. Czynnikiem negatywnie wpływającym na wyniki banków jest podatek od niektórych instytucji finansowych (tzw. „podatek bankowy”) w wysokości 0,44% wartości ich aktywów rocznie. 2018 rok był drugim pełnym rokiem płacenia podatku przez banki. Dla Grupy mBanku kwota odprowadzonego podatku bankowego wyniosła 401,8 mln zł w 2018 roku.

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

W pierwszych dniach po gwałtownym wzroście kursu franka szwajcarskiego 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”, nadal obowiązuje w mBanku 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 NBP, oraz
- uelastycznienie zasad restrukturyzacji kredytów hipotecznych dla klientów.

Ponadto, umożliwiamy klientom zamianę mieszkania na nowe, bez konieczności spłaty kredytu w walucie obcej (tzw. „uwolnienie hipoteki”). Kredyt jest spłacany według starych zasad, a więc również przy zachowaniu dotychczasowej marży. Więcej informacji na ten temat można znaleźć na stronie internetowej mBanku pod adresem <https://www.mbank.pl/indywidualny/kredyty/kredyty-hipoteczne/informacje-na-temat-wsparcia/>.

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.

13 stycznia 2017 roku Komitet Stabilności Finansowej (KSF), składający 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. Na jej podstawie w grudniu 2017 roku zaczęła obowiązywać wyższa waga ryzyka dla kredytów denominowanych w walutach obcych (150% zamiast 100%).

Obecnie w parlamencie trwają prace nad kilkoma projektami ustaw dotyczących kwestii kredytów w walutach obcych.

mBank jest stroną sporów sądowych w sprawie kredytów walutowych z klientami, którzy je zaciągnęli. Należy wyraźnie podkreślić, że linia orzecznicza w tych sprawach nie jest jednolita, a zdecydowana większość prawomocnych wyroków przyznawała do tej pory rację bankowi. Wszystkie prawomocne wyroki są przez bank realizowane. Szereg postępowań wyjaśniających w sprawach mBanku prowadzi Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, m.in. w sprawie tzw. trwałego nośnika, ubezpieczenia niskiego wkładu oraz informowania klientów o ryzyku kursowym. Część z nich prowadzonych jest wobec wielu banków jednocześnie. mBank współpracuje z Urzędem i innymi organami, udzielając wszelkich niezbędnych informacji.

Szczegółowe informacje dotyczące postępowań toczących się przed sądem, organem właściwym dla postępowania arbitrażowego lub organem administracji publicznej zostały zawarte w nocie 33 do Skonsolidowanego Sprawozdania Finansowego Grupy mBanku S.A. według Międzynarodowych Standardów Sprawozdawczości Finansowej za 2018 rok.

2.3. Pozycja rynkowa segmentów Grupy mBanku

Naszym celem jest zapewnienie atrakcyjnej oferty szerokiej gamie klientów przy jednoczesnej realizacji celów biznesowo-finansowych. Znajduje to odzwierciedlenie w dynamice rozwoju w poszczególnych obszarach: portfel kredytów niehipotecyjnych dla gospodarstw domowych w 2018 roku wzrósł w mBanku o 15,4% rok do roku wobec 7,2% w sektorze (według danych porównywalnych NBP). Udział mBanku w wolumenie kredytów hipotecyjnych utrzymał się na poziomie 6,9% na przestrzeni roku pomimo istotnego przyspieszenia akwizycji w banku i korzystnej koniunktury rynkowej. Wynikało to przede wszystkim ze znaczącego spadku wartości portfela kredytów hipotecyjnych w walutach obcych.

Wskaźniki wyników¹: mBank vs sektor
Marża odsetkowa netto 2,51% vs 2,44%
Koszty do dochodów 50,7% vs 56,1%
(z uwzględnieniem podatku bankowego)
Zwrot na aktywach 0,94% vs 0,80%
Zwrot na kapitale 9,5% vs 7,2%
Kredyty do depozytów 92,9% vs 92,4%

Pozycję rynkową i udziały mBanku oraz wybranych spółek na koniec okresów ilustruje poniższe zestawienie:

Rodzaj działalności (# - pozycja rynkowa)	Udział w rynku			
	2015	2016	2017	2018
Bankowość Korporacyjna				
Kredyty przedsiębiorstw	6,3%	6,1%	6,4%	6,6%
Depozyty przedsiębiorstw	9,8%	10,1%	9,6%	9,0%
Leasing (#4 na rynku)	7,6%	6,9%	7,4%	7,4%
Faktoring (#6 na rynku)	7,8%	7,3%	7,2% ²	7,9%
Bankowość Detaliczna w Polsce				
Kredyty ogółem	6,5%	6,5%	6,3%	6,5%
w tym hipoteczne	7,7%	7,5%	6,9%	6,9%
niehipoteczne	4,7%	5,0%	5,4%	5,8%
Depozyty	5,7%	6,1%	5,9%	6,4%
Bankowość Detaliczna w Republice Czeskiej				
Kredyty ogółem	1,4%	1,4%	1,4%	1,4%
w tym hipoteczne	1,8%	1,8%	1,7%	1,6%
niehipoteczne	0,6%	0,7%	0,8%	0,9%
Depozyty	1,4%	1,6%	1,6%	1,7%
Bankowość Detaliczna na Słowacji				
Kredyty ogółem	0,8%	0,7%	0,6%	0,6%
w tym hipoteczne	1,0%	0,8%	0,6%	0,6%
niehipoteczne	0,4%	0,4%	0,6%	0,7%
Depozyty	1,4%	1,6%	1,7%	1,8%
Bankowość Inwestycyjna				
Rynki finansowe				
Bony i obligacje skarbowe	12,8%	16,2%	14,8%	14,3%
IRS/FRA	15,4%	11,5%	12,5%	10,7%
Nieskarbowe papiery dłużne (wartość zadłużenia)				
krótkoterminowe papiery dłużne (#3 na rynku)	6,8%	9,8%	7,4%	11,6%
obligacje przedsiębiorstw (#3 na rynku)	12,4%	11,5%	12,9%	12,0%
papiery dłużne banków ³ (#1 na rynku)	36,4%	34,6%	31,2%	23,4%
Działalność maklerska				
obroty akcjami (#11 na rynku)	5,0%	4,4%	5,3%	4,1%
kontrakty terminowe (#2 na rynku)	16,1%	12,3%	11,9%	15,6%
opcje (#4 na rynku)	12,8%	9,7%	12,8%	12,0%

Grupa mBanku S.A.

Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy mBanku S.A. w 2018 roku

Źródło: NBP, GPW, Česká národní banka (ČNB), Národná banka Slovenska (NBS), Fitch Polska, Polski Związek Faktorów, Związek Polskiego Leasingu, informacje prasowe oraz obliczenia własne na podstawie danych mBanku.

¹ Kalkulacja wskaźników dla Grupy mBanku została wyjaśniona w rozdziale 6. Sytuacja finansowa Grupy mBanku oraz mBanku w 2018 roku, za wyjątkiem Marży odsetkowej netto, której wyliczenie zostało dostosowane do konwencji stosowanej przy danych sektora (wynik odsetkowy netto podzielony przez średni stan aktywów razem).

Dane sektora według stanu na 31 grudnia 2018 roku. Wartości wskaźników dla sektora wyliczone na podstawie danych miesięcznych sektora bankowego publikowanych przez KNF (sektor bankowy wraz z oddziałami zagranicznymi).

Marża odsetkowa netto: wynik odsetkowy podzielony przez średni stan aktywów (wyznaczony na podstawie danych z końca miesiący).

Koszty do dochodów (z uwzględnieniem podatku bankowego): koszty ogółem (suma kosztów działania banku i amortyzacji) podzielone przez całkowite przychody operacyjne netto.

Zwrot na aktywach: zysk roku bieżącego podzielony przez średni stan aktywów (wyznaczony na podstawie danych z końca miesiący).

Zwrot na kapitale: zysk roku bieżącego podzielony przez średni stan kapitału własnego razem (wyznaczony na podstawie danych z końca miesiący).

Kredyty do depozytów: suma kredytów i zaliczek wycenianych według zamortyzowanego kosztu, pozostałych należności/kredytów i zaliczek wycenianych według wartości godziwej przez inne całkowite dochody oraz pozostałych należności/kredytów i zaliczek wycenianych według wartości godziwej ze skutkiem wyceny odnoszonym do RZiS podzielona przez wartość depozytów na koniec okresu.

² Udział rynkowy za 2017 rok zaktualizowany wobec wartości wykazanej w Sprawozdaniu Zarządu z działalności Grupy mBanku S.A. w 2017 roku w związku z aktualizacją danych przez Polski Związek Faktorów.

³ Bez obligacji „drogowych” BGK.

2.4. Perspektywy dla sektora bankowego i mBanku w 2019 roku

Jaki będzie rok 2019 w gospodarce polskiej?

Wskaźniki makroekonomiczne	2017	2018	2019P
Wzrost PKB (r/r)	4,8%	5,1%	3,7%
Popyt krajowy (r/r)	4,9%	5,6%	4,1%
Konsumpcja prywatna (r/r)	4,9%	4,6%	3,5%
Inwestycje (r/r)	3,9%	8,0%	4,5%
Inflacja (eop)	2,1%	1,1%	2,5%
Stopa bazowa NBP (eop)	1,5%	1,5%	1,5%
CHF/PLN (eop)	3,57	3,81	3,76
EUR/PLN (eop)	4,18	4,29	4,25

Źródło: Szacunki mBanku z dnia 23 stycznia 2019 roku. r/r – rok do roku, eop – (ang. end of period) – na koniec okresu.

Bank prognozuje, że w 2019 roku dojdzie do spadku tempa wzrostu PKB. Wobec 5,1% zanotowanych w 2018 roku, kolejny rok przyniesie dynamikę wynoszącą ok. 3,7% rok do roku. Spowolnienie to będzie mieć zatem charakter w dużej mierze korekcyjny, oznacza bowiem normalizację wzrostu po bardzo dobrym okresie 2017-2018, do poziomów zbliżonych do średniorocznego wzrostu z lat 2009-2016. Z drugiej strony, jest też wynikiem konkretnych procesów gospodarczych.

Po pierwsze, zakończy się okres względnej niewrażliwości polskiej gospodarki na pogorszenie koniunktury w Niemczech i, w ogólności, w gospodarce światowej. Znajdzie to odzwierciedlenie w gorszych wynikach eksportu.

Po drugie, odbudowa stopy oszczędności gospodarstw domowych, wolniejszy realny wzrost ich dochodów oraz pogorszenie nastrojów (któremu towarzyszyć będzie koniec trendu poprawy sytuacji na rynku pracy) będą skutkować niższym wzrostem wydatków konsumpcyjnych – do ok. 3,5% rok do roku. Jednocześnie, podwyżki wynagrodzeń w sferze budżetowej będą pełnić funkcję stabilizującą w momencie, gdy presja płacowa w sektorze prywatnym hamuje.

Po trzecie, inwestycje publiczne po bardzo dobrym 2018 roku będą rosnąć również w 2019. Tym niemniej kalendarz wydatkowania środków unijnych i dotychczas wykonana kontraktacja środków UE wskazują na niższy wzrost inwestycji publicznych. Będzie on dodatni, a cały cykl inwestycyjny bardziej równomiernie rozłożony w czasie. Pomimo tego, że 2018 rok był równie dobry w inwestycjach publicznych jak rok 2011, to rok 2019 nie będzie tak zły, jak 2012 rok. W przypadku inwestycji prywatnych nie należy z kolei oczekiwać przełomu – bank przewiduje utrzymanie niskich, dodatnich dynamik. Łącznie inwestycje wzrosną w 2019 roku o ok. 5% rok do roku.

2019 upłynie pod znakiem przyspieszającej inflacji. Czynniki ją podbijające to m.in. wyższe ceny administrowane (ciepło, wywóz nieczystości), efekty drugiego rzędu wzrostów cen energii i płac oraz efekty bazowe w cenach nośników energii i żywności. W konsekwencji, inflacja wzrośnie z ok. 1% na początku roku do 2,5% rok do roku na koniec okresu. Warto w tym miejscu podkreślić jednak, że rok 2019 wiąże się z bardzo dużym wpływem czynników nieekonomicznych (administracyjnych i regulacyjnych) na inflację. Prognozowana ścieżka inflacji będzie podlegać rewizjom w miarę napływu nowych danych.

Koniunktura spowalniającego PKB i przyspieszającej inflacji nie będzie dla RPP twardym orzechem do zgryzienia – naszym zdaniem w takich warunkach Rada Polityki Pieniężnej wybierze utrzymywanie niskich stóp procentowych bez zmian w całym roku. Wzrost inflacji będzie zapewne uznawany za przejściowy i, jako utrzymujący się w paśmie dopuszczalnych odchyłeń od celu, nie niosący ze sobą zagrożeń dla realizacji celu inflacyjnego. Należy spodziewać się, że RPP będzie w dalszym ciągu sygnalizować utrzymywanie stóp procentowych bez zmian do końca obecnej kadencji.

Złoty

Bank spodziewa się, że kurs złotego będzie kształtować się na zbliżonym do obecnego poziomie. W pierwszej połowie roku dojdzie najprawdopodobniej do jego osłabienia, związanego z pogorzeniem nastrojów oraz umocnieniem dolara, ale nie będzie mieć ono trwałego charakteru. Rok 2019 złoty zakończy

tam, gdzie go rozpoczął – w okolicy 4,30 za EUR. Dodatkowo, należy podkreślić, że zrównoważenie wewnętrzne i zewnętrzne polskiej gospodarki zmniejsza wrażliwość kursu walutowego na czynniki zewnętrzne i jego funkcję stabilizatora szoków makroekonomicznych.

Sektor bankowy i agregaty monetarne

Sektor bankowy – agregaty monetarne	2017	2018	2019P
Kredyty przedsiębiorstw	5,9%	7,5%	7,1%
Kredyty hipoteczne	-0,1%	7,0%	5,0%
Kredyty niehipoteczne	5,3%	6,8%	5,5%
Depozyty przedsiębiorstw	2,4%	4,3%	6,6%
Depozyty gospodarstw domowych	4,2%	10,1%	7,8%

Źródło: Szacunki mBanku z dnia 23 stycznia 2019 roku.

W 2019 roku wskaźnik kredyty / depozyty dla sektora bankowego spadnie. Wynikać to będzie z utrzymania wysokiej dynamiki depozytów, zwłaszcza od gospodarstw domowych, oraz ze spadku dynamik kredytów. Pierwszy z tych czynników należy wiązać z rotacją oszczędności gospodarstw domowych między TFI i aktywami finansowymi, a depozytami bankowymi oraz z relatywnie wysokim nominalnym wzrostem dochodów. Dodatkowo, dynamika depozytów przedsiębiorstw nie spadnie znacząco w 2019 roku. Ten drugi czynnik to bezpośrednia konsekwencja spadku dynamiki PKB i pogorszenia koniunktury. Spadek aktywności na rynku nieruchomości i pogorszenie nastrojów konsumenckich będzie się wiązać z mniejszym popytem na kredyt hipoteczny. Z kolei niższy kredyt konsumencki będzie hamować w ślad za konsumpcją prywatną. Wreszcie, w przypadku kredytów dla przedsiębiorstw bank spodziewa się nieco niższych dynamik, w których powinny w dalszym ciągu dominować kredyty bieżące i obrotowe.

Perspektywy dla mBanku

Wynik odsetkowy i marża

(lekką pozytywny)



- Dalszy stopniowy wzrost marży odsetkowej wynikający ze zmieniającej się struktury portfela kredytowego.
- Brak przestrzeni do dalszej redukcji kosztów finansowania.

Wynik prowizyjny

(neutralny)



- Stale rosnąca transakcyjność klientów i silna akwizycja w segmencie detalicznym i korporacyjnym.
- Zmiany w opłatach trudne do wprowadzania ze względu na dużą konkurencję w sektorze i ograniczenia regulacyjne.

Koszty ogółem

(lekką negatywny)



- Koszty działania zależne od zarządu banku będą utrzymywane pod kontrolą.
- Wzrost amortyzacji z powodu kontynuacji inwestycji w IT.

Odpisy na kredyty

(lekką negatywny)



- Wpływ zmiany kompozycji udzielanych kredytów.
- Potencjalny wzrost salda rezerw z powodu MSSF9.
- Wysoka jakość aktywów wspierana przez dobrą sytuację gospodarczą i niskie bezrobocie.

3. Strategia Grupy mBanku

3.1. mobilny Bank – Strategia na lata 2016–2020

Kierunek rozwoju mBanku od 2016 roku wyznacza strategia „mobilny Bank”, opierająca się na 3 filarach:



Realizacja inicjatyw biznesowych oraz działań operacyjnych opiera się na koncentracji na kliencie (empatii), rozwoju przewagi konkurencyjnej w sferze mobilnej (mobilności) oraz regularnej poprawie skuteczności zarządzania zasobami (efektywność). 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.

Rozwijając biznes w kontekście powyższych priorytetów strategicznych mBank staje się coraz bardziej:

1. Empatyczny wobec klientów:

Naszym celem jest, aby klienci wybierali mBank „na zawsze”, a zadowoleni ze współpracy z bankiem polecali go swoim znajomym i rodzinie. Aby lepiej usystematyzować i ukierunkować inicjatywy wspierające koncentrację banku na klientach, Zarząd powołał Pełnomocnika Zarządu ds. kultury myślenia klientem i relacji klientowskich. Pełnomocnik koordynuje działania strategiczne Grupy mBanku zmierzające do trwałego osadzenia w działalności banku perspektywy klientowskiej, jak również reprezentujące klientów i ich interesy wobec banku i Grupy.

2. Mobilny i nowoczesny – „Ikona mobilności”:

Działamy w oparciu o multi-kanałowy model dystrybucji, którego sercem jest bankowość mobilna. Nasz model (określany w języku angielskim jako *mobile first*) jest:

- „lekki” z punktu widzenia efektywności działania, w efekcie optymalnego wykorzystania stanowiących nasz wyróżnik kanałów cyfrowych (zdalnych) tj. bankowość mobilna i online, wspieranych przez sieć placówek oraz *Contact Center*; oraz
- „uszyty” na miarę czasów rewolucji cyfrowej, tzn. dopasowany już do zmieniających się preferencji klientów (kontakt z bankami przenosi się w coraz większym stopniu do kanałów zdalnych). W mBanku udział kanałów cyfrowych w sprzedaży oraz zdobywaniu nowych klientów jest istotnie wyższy niż w konkurencyjnych bankach w Polsce, które historycznie rozwijały tradycyjny, oparty na sieci oddziałowej, model dystrybucji. Dwa lata temu udostępniliśmy klientom „mLinie na klik”, czyli możliwość połączenia się z konsultantem, bez konieczności dodatkowej identyfikacji klienta, za pomocą jednego kliknięcia w aplikacji mobilnej. W 2017 roku co trzecie połączenie na mLinii pochodziło właśnie z aplikacji mobilnej. Dziś klienci korzystający z aplikacji mobilnej mogą ponadto łączyć się z mBankiem poprzez połączenie wideo i na czacie – tzn. skontaktować się z ekspertem online zawsze, gdy tego potrzebują, i wszędzie, gdzie chcą.

Nasza wizja modelu *mobile first* zakłada, że niezależnie od miejsca rozpoczęcia kontaktu z mBankiem – placówka, contact center, czy kanały cyfrowe - każdy inny kanał dystrybucji będzie dostępny dla klienta na maksymalnie „jedno kliknięcie” w aplikacji mobilnej.

3. Efektywny:

Stawiamy na sprawne i lekkie procesy cyfrowe (rozwijane równolegle i od początku wraz z budowaniem modelu bankowości online). Nowe procesy projektujemy jako w pełni mobilne (automatyczne i wykorzystujące urządzenia mobilne) oraz nie wymagające drukowania dokumentacji papierowej (również w placówce; od IV kwartału 2017 roku przy wykorzystaniu mobilnej autoryzacji klienci mogą wypłacać i wpłacać gotówkę w kasie banku bez drukowania jakichkolwiek papierowych dokumentów).

Budujemy cyfrowe zaplecze (back-office) mBanku w obszarze operacji. Sprawdzamy najlepsze rozwiązania rynkowe w zakresie efektywnego zarządzania procesami oraz możliwości rozbudowy platformy do zarządzania dokumentacją cyfrową. Stale pracujemy nad katalogiem mniejszych zmian optymalizacyjnych, które pozwolą zaoszczędzić czas i koszty, ograniczyć liczbę wydruków oraz minimalizować ryzyko popełnienia błędów.

Odpowiedzialnie i racjonalnie rozwijamy biznes mBanku kotwicząc założenia wzrostu w długim terminie na miarach efektywności biznesu, przede wszystkim na relacji kosztów do dochodów (C/I), plasującej nas obecnie wśród liderów sektora bankowego. mBank jest ponadto jednym z najbardziej efektywnych banków w Polsce pod względem dochodów i zysku przeliczanego na pracownika lub placówkę.

3.2. 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.

Empatia

Minął drugi rok, od kiedy przyjęliśmy strategię „mobilny Bank”, której pierwszym filarem jest empatia. Nie jest to wartość, o której często wspomina się w kontekście sektora finansowego. Aby empatię faktycznie zaszczerpić w kulturze organizacyjnej, w mentalności naszych pracowników, a także w procesach i produktach, używamy różnych narzędzi. Projektując nasze klientocentryczne działania, przyglądamy się kontekstowi zmian w obszarze bankowości w Polsce i na świecie, przy czym inspiracje czerpiemy także spoza branży finansowej. Jako bank funkcjonujemy w skomplikowanym i mocno uregulowanym świecie. Przepisy prawne nie odpowiadają jednak na wszystkie wyzwania i dylematy, przed którymi stają nasi pracownicy. Pozycja rynkowa banku, tysiące zatrudnianych pracowników oraz miliony obsługiwanych klientów stanowią dla nas istotne wyzwanie w kontekście empatii, lecz równocześnie pozwalają na promowanie tej idei na szeroką skalę.

Wciąż działamy w erze klienta, który jest w centrum uwagi i działań większości firm obecnych na rynku. W mBanku skupiamy wysiłki na spełnianiu potrzeb i rozwiązywaniu problemów konsumentów. W tym celu zdefiniowaliśmy i staramy się spełniać cztery warunki podczas każdej interakcji z naszymi klientami:

- realizacja potrzeby – spełniamy rzeczywiste potrzeby klientów, rozwiązujemy realne problemy;
- łatwość – działamy w sposób prosty i przyjazny, wręcz niezauważalny;
- doświadczenie klienta zgodne z marką mBanku – tworzymy pozytywne emocje zgodne z pozycjonowaniem marki. Nasza marka to ikona mobilności, nasz bank jest z klientem zawsze i wszędzie;
- zaufanie – staramy się utrzymywać wysoki poziom zaufania i zasługiwać na nie naszą każdą decyzją.

Wpierając kulturę empatii w mBanku realizujemy między innymi następujące działania:

- Mierzymy lojalność i satysfakcję klientów w badaniu, w którym określamy wskaźnik **NPS** (Net Promoter Score). Na tej podstawie identyfikujemy kluczowe powody, dla których klienci rekomendują markę swoim znajomym i rodzinie;
- Sugestie i oceny klientów zbieramy też bezpośrednio, dzięki cyfrowym rozwiązaniom. Wdrożyliśmy nową formę zbierania informacji zwrotnej – „**ocień**” w detalicznym serwisie transakcyjnym – gdzie dziesiątki tysięcy klientów dzielą się z nami swoimi opiniami o naszym banku. W 2018 roku do systemu „ocień” trafiło 208 703 ocen od klientów, w tym 72 114 ocen z komentarzem;
- Wdrożyliśmy metodologię **design thinking** i stosujemy ją projektując procesy i usługi dla klientów i dla pracowników. W tej metodologii usprawniliśmy między innymi procesy, które są trudne dla naszych klientów: zajęcia egzekucyjne, śmierć bliskiej osoby, która była naszym klientem, rozwód, choroba i niepełnosprawność, czy kradzież środków. Według metodologii design thinking, klienci są częścią procesu, kiedy pomagają projektować rozwiązania i testują prototypy. Angażujemy klientów i zapraszamy ich do specjalnej przestrzeni w naszej siedzibie w Łodzi – mLab;
- Oprócz wspomnianego badania NPS stosujemy różne metody badania potrzeb i oczekiwań naszych klientów, takie jak *mystery shopper*, czy też mniej konwencjonalne sposoby, jak *eye tracking* (badamy, jak klienci czytają umowy) czy etnografię. Wyniki badań na bieżąco pozwalają nam udoskonalać programy rozwojowe dla doradców i konsultantów;

- Ułatwiamy obsługę **klientom z niepełnosprawnościami** – każdy klient z niepełnosprawnością może liczyć na wyspecjalizowaną obsługę:
 - Nasi konsultanci obsługują klientów w polskim języku migowym przez połączenia video na platformie internetowej. Usługę tłumacza migowego udostępniamy również w placówkach;
 - Razem z Fundacją Integracja zrealizowaliśmy cykl szkoleń dla wyspecjalizowanej grupy konsultantów;
 - Przeprowadziliśmy wywiady z grupą osób niepełnosprawnych i zebraliśmy ponad 200 sugestii, które dotyczyły obsługi osób niepełnosprawnych w trudnych sytuacjach życiowych: reklamacja, zajęcie egzekucyjne, śmierć i niepełnosprawność/choroba;
 - Tworząc nowe odsłony serwisu transakcyjnego, korzystamy z wiedzy i doświadczeń naszych pracowników z niepełnosprawnościami;
- Kolejny rok pracujemy nas prostą i empatyczną komunikacją, czyli **mKanonem**. Zaczęliśmy od zmiany komunikacji w contact center i reklamacjach oraz poprawienia ponad 2 tys. formatek i szablonów reklamacyjnych i komunikatów sprzedażowych. 81% klientów mBanku potwierdziło, że język stał się bardziej zrozumiały. Pracowaliśmy również nad komunikacją z klientami korporacyjnymi.

Podstawą do wdrażania wizji i realizacji strategii są ludzie. Dlatego wyposażamy pracowników w wiedzę i wskazujemy im pożądany kierunek rozwoju banku:

- Zachęcamy pracowników, aby przechodzili na krótkie praktyki w inne miejsca w organizacji. Pracownicy praktykują w miejscach „styku” klienta z bankiem: w placówkach detalicznych, korporacyjnych i w *contact centre*;
- Zachęcamy pracowników, by korzystali z naszych produktów i byli ambasadorami naszej marki. Cenimy szczególnie fakt, że wielu naszych pracowników aktywnie korzysta z naszej aplikacji mobilnej;
- Aby pomóc naszym pracownikom lepiej zrozumieć strategię banku, stworzyliśmy Stopklatkę. Jest to zbiór kluczowych, uniwersalnych pytań z wraz z odpowiedziami m.in. o tym, czego klient ma prawo od nas oczekiwać i jak powinna wyglądać współpraca wewnątrz organizacji;
- Kulturę organizacji budujemy też za pośrednictwem agentów zmiany. Mamy około 80 ambasadorów z centrali, 30 z oddziałów korporacyjnych i 40 z oddziałów detalicznych;
- Zarząd stworzył i obsadził stanowisko **rzecznika etyki**. Rzeczniczka etyki naszego banku (która pełni też funkcję pełnomocniczki zarządu ds. kultury myślenia klientem i relacji klientowskich):
 - współtworzy i odpowiada za koordynację standardów etycznych dla banku;
 - nadzoruje zgodność działania banku ze standardami etyki;
 - odpowiada za popularyzację tematu etyki wśród pracowników;
 - tworzy wytyczne, opiniuje i wspiera pracowników w rozstrzygnięciu dylematów etycznych;
- Empatia to dla nas też działania na rzecz naszych pracowników. Aby odpowiedzieć na różnorodne potrzeby, wdrożyliśmy możliwość pracy zdalnej – tzw. *home office*. Coroczne badania zaangażowania (w których udział bierze znakomita większość pracowników) pokazują nam kierunki pożądanych zmian. Zarząd co trzy miesiące spotyka się z pracownikami na otwartym i transmitowanym do wszystkich chętnych spotkaniu, by komentować wyniki, omawiać strategiczne projekty i odpowiadać na pytania. W ubiegłym roku zaprosiliśmy ponad 200 menadżerów banku na warsztaty empatyczne. W różnorodnych grupach mieli oni okazję rozmawiać o emocjach, uczuciach i aktywnym słuchaniu. W całej Polsce przeprowadziliśmy też cykl szkoleń antydyskryminacyjnych i antymobbinowych.

Mobilność

Aplikacja mobilna mBanku, która zadebiutowała w 2014 roku, przez ostatnie cztery lata zdobyła rzeszę nowych użytkowników i, w oparciu o realne potrzeby klientów, została rozszerzona o szereg nowych funkcji. Z dostępu do banku przez aplikację mobilną systematycznie korzysta prawie 1,5 mln klientów, a prawie 2,0 mln klientów używa rozwiązań mobilnych za pomocą aplikacji, lekkiej wersji serwisu transakcyjnego lub loguje się z telefonu do pełnej wersji bankowości internetowej. W 2018 roku aplikacja zyskała odnowiony wygląd, prostszą nawigację oraz nowe funkcjonalności. Największe zmiany zaszły w obszarze zarządzania kartami i limitami. Należą do nich m.in.: uproszczenie limitów na transakcje kartami, możliwość ustalenia jednorazowo wysokiego limitu dla danego rodzaju transakcji do końca dnia, tymczasowa blokada karty, blokada transakcji zagranicznych oraz zbliżeniowych, a także informacje o odrzuconych transakcjach kartowych. Po pozytywnym odbiorze nowych funkcji, które pojawiły się w aplikacji w 2017 roku, takich jak usługa szybkiego kredytu gotówkowego z decyzją w 1 minutę od wniosku czy Ekspert online – umożliwiający połączenie się z mBankiem na wideo i na czacie, mBank postawił na ich dalszy rozwój.

W 2018 roku wprowadziliśmy do aplikacji szereg nowości i udogodnień, między innymi:

- **wideo-funkcja otwarcia rachunku wprost ze smartfona** – klient może założyć konto w mBanku poprzez aplikację mobilną podczas jednej rozmowy z konsultantem. Wystarczy, że posiada telefon z systemem operacyjnym iOS lub Android oraz aktualny dowód osobisty;
- szybkie i wygodne płatności mobilne **Google Pay** do bezstykowych płatności telefonem za zakupy, a także **Apple Pay** z możliwością płacenia iPhone'm, Apple Watchem lub iPadem – posiadacze kart Mastercard i Visa mogą dokonywać transakcji w bezpieczny i chroniący użytkownika sposób;
- równie proste jest płacenie online z **Apple Pay** na stronach internetowych lub w aplikacjach obsługujących tę usługę. Takie transakcje autoryzuje się poprzez dotknięcie czytnika Touch ID lub z użyciem funkcji Face ID;
- **skanowanie telefonem danych do przelewu** - nowa wersja aplikacji umożliwia skanowanie danych wprost z ekranu komputera czy z papierowej faktury, czyli niezależnie od formy dokumentu wystawionego do opłacenia. Opcja skanowania jest szczególnie przydatna osobom, które często realizują przelewy do nowych odbiorców;
- **eKarta** – nasza aplikacja mobilna umożliwia klientom doładowanie zwirtualizowanej karty dowolną kwotą tuż przed transakcją. Dzięki e-Karcie możemy dokonywać transakcji płatniczych za zakupy w internecie przed otrzymaniem naszej właściwej karty. Użytkownicy mają możliwość wyboru waluty rozliczeniowej w przypadku transakcji zagranicznych;
- bezpieczna mobilna autoryzacja - jako pierwszy bank w Polsce wprowadziliśmy **mobilną autoryzację dla klientów korporacyjnych**. Mobilna autoryzacja zyskuje popularność jako metoda potwierdzania operacji. Powiadomienia autoryzacyjne są poufne, a inne aplikacje na telefonie czy tablecie użytkownika nie mają do nich dostępu;
- mobilna autoryzacja dla **płatności 3-D Secure** kartą debetową lub kredytową – zabezpieczenie płatności kartą polegające na dodatkowym potwierdzeniu wybranych transakcji hasłem SMS lub powiadomieniem w aplikacji mobilnej. Standard 3-D Secure powstał z myślą o zapewnieniu lepszych zabezpieczeń podczas płatności kartami w internecie;
- Podzielona Płatność (**Split Payment**) - przedsiębiorcy prowadzący rachunki firmowe w mBanku mogą skorzystać z nowego typu przelewu w aplikacji mobilnej banku. Mechanizm Split Payment jest rodzajem przelewu, w którym kupujący oprócz kwoty brutto podaje zawartą w nim kwotę VAT wskazaną na fakturze. Kwota netto ma trafić na rachunek bieżący kontrahenta, a kwota VAT na specjalny rachunek VAT sprzedawcy.

Spośród 1 484 tys. użytkowników aplikacji mobilnej mBanku, już 480 tys. klientów korzysta wyłącznie z rozwiązań mobilnych (tzw. mobile-only). Co ciekawe, średnio nasi klienci logują się do aplikacji mobilnej 27 razy w miesiącu. Warto również dodać, że w porównaniu z innymi bankami, mBank ma najwyższy udział mobilnych użytkowników w swojej bazie klientów – aż 38% klientów mBanku aktywnie korzysta z aplikacji mobilnej.

Klienci coraz chętniej kupują produkty bankowe poprzez aplikację mobilną. Już połowa wniosków o kredyty niehipoteczne składanych poprzez kanały cyfrowe pochodzi z aplikacji mobilnej. Ponadto, 36% ubezpieczeń turystycznych i 10% kredytów gotówkowych w mBanku klienci kupili poprzez aplikację mobilną.

W 2018 roku nasza aplikacja mobilna została wyróżniona przez globalną firmę doradcą Forrester w swoim raporcie "The Forrester Banking Wave™: European Mobile Apps, Q2 2018", uznano ją za trzecią najlepszą w Europie, doceniając zwłaszcza jej funkcjonalność i użyteczność. Więcej informacji o nagrodach i wyróżnieniach znajduje się w rozdziale 1.7. Nagrody i wyróżnienia.

Operacje/Efektywność

W mBanku dążymy do osiągnięcia efektywności zarówno w obsłudze klientów, jak i obszarze operacji niewidocznych dla zewnętrznych odbiorców, lecz kluczowych dla prawidłowego, szybkiego i bezpiecznego funkcjonowania banku. W podstawowym rozumieniu wzrost efektywności wynika z optymalizacji procesów koordynowanych przez pion Operacji i Informatyki banku, w bliskiej współpracy z innymi obszarami jak biznes czy finanse. Mając na uwadze dotychczasowe doświadczenia w roli lidera mobilnej bankowości oraz dynamiczne zmiany zachodzące w sektorze, w 2018 roku skoncentrowaliśmy się na dalszym upraszczaniu procesów i procedur przy wsparciu nowoczesnych rozwiązań technologicznych.

W 2018 roku rozpoczęliśmy współpracę z firmą **Digital Teammates** w obszarze robotyzacji procesów backoffice. Roboty pracują w operacjach od początku 2018 roku – szczególnie zaangażowane są w procesy zespołów: Płatności, Monitoringu oraz Dyspozycji, gdzie wykonują takie zadania, jak księgowanie kosztów, opłat i prowizji, rejestracja wniosków w aplikacji, czy uzupełnianie danych klienta w procesie obsługi polis ubezpieczeniowych.

W minionym roku w pionie Operacji i Informatyki skupiliśmy się na wdrożeniu programu **DigitAll**. Głównym celem, który sobie postawiliśmy, była rozbudowa zdigitalizowanego zaplecza (back office) w mBanku. Znamy już możliwości rozbudowy platformy do zarządzania dokumentacją cyfrową (ECM) i przygotowujemy listę pierwszych kandydatów, którzy mogliby skorzystać z systemu. Zweryfikowaliśmy również najlepsze rynkowe rozwiązania w zakresie efektywnego zarządzania procesami i jesteśmy w końcowej fazie wdrożenia nowej platformy procesowej (BPMS). Ponadto pracowaliśmy nad katalogiem mniejszych optymalizacji i automatyzacji, które pozwoliły zaoszczędzić czas i koszty, ograniczyć liczbę wydruków oraz minimalizować ryzyko popełnienia błędu. Przykładem powyższych działań jest eliminacja obsługi wniosków papierowych od brokerów w procesie obsługi kredytu hipotecznego na rzecz obsługi ścieżką elektroniczną. Wprowadziliśmy bardziej zaawansowane raportowanie w operacjach, aby znając koszty poszczególnych procesów ustalać priorytety i osiągać lepsze wyniki z ich transformacji.

Z myślą o klientach korporacyjnych realizujemy projekt **digitalizacji relacji klienta z bankiem**. Ma on na celu przyspieszenie dostarczania usług i zmniejszenie pracochłonności po stronie banku. W ramach projektu koncentrujemy się na integracji kluczowych procesów obsługi klientów w jednostkach centralnych oraz digitalizacji i usprawnianiu działań przy jednoczesnym utrzymaniu poziomu obsługi w oddziałach i aktywniejszej roli doradców w popularyzowaniu nowych funkcjonalności systemu transakcyjnego mCompany Net. W 2018 roku scentralizowaliśmy już procesy z 10 oddziałów, natomiast na początku 2019 planujemy przejęcie ich przez obszar operacji z kolejnych 19 oddziałów.

Pracujemy też nad poprawą standardu obsługi klientów indywidualnych objętych zajęciami egzekucyjnymi. Poza realizacją obowiązków spoczywających na banku, koncentrujemy się na poprawie jakości informacji przekazywanej do klientów. Podnosimy poziom wiedzy specjalistycznej z zakresu zajęć w Contact Centre. Uprościliśmy język, jakim komunikujemy się z klientem w ramach obsługi dyspozycji i reklamacji w tym obszarze. Poza tym, trwają prace nad usprawnieniem procesu udzielania kredytów hipotecznych.

W mBanku dbamy o to, aby wdrażane rozwiązania były intuicyjne dla finalnych użytkowników oraz możliwie proste w utrzymaniu i rozwoju przez specjalistów ds. informatyki. Rozwiązania wypracowane w ramach wysiłku poniesionego w 2018 roku na rozwój oferty, na przykład na wprowadzenie **Asystenta Płatności**, czyli usługi pozwalającej na regulowanie comiesięcznych rachunków poprzez gotowe zlecenie przelewu do akceptacji, staramy się przełożyć również na usprawnienie procesów wewnątrzbankowych. Usprawnienia procesów antyfraudowych w banku zastosowane w celu zachowania zgodności z wymogami regulacyjnymi i standardami bezpieczeństwa odciążają operacyjnie pracowników zaangażowanych w monitoring transakcji i wspierają ich w pracy na rzecz bezpieczeństwa w sektorze.

Ułatwieniem dla doradców klienta jest model analizy zdolności kredytowej dla merchantów bez wcześniejszej historii kredytowej oraz model wykorzystania sekwencji zakupowych przewidyujących zdarzenia kredytowe dla klientów detalicznych. Innym przykładem aplikacji usprawniającej analizę danych jest narzędzie „**Klient360**”, które pozwala na badanie relacji pomiędzy klientami oraz efektywne wyszukiwanie geograficznego lokalizacji transakcji. Odciążenie pracowników poprzez wskazane aplikacje pozwala na zwiększenie ich wydajności oraz daje przestrzeń dla budowanie lepszych relacji z klientami.

Osiągnięcia mBanku na polu zwiększania efektywności są doceniane nie tylko przez klientów i pracowników, lecz również ekspertów rynkowych. Potwierdzeniem powyższego jest nagroda dla mBanku z października 2018 roku za „**pierwsze wdrożenie technologii Informatica Big Data w polskiej bankowości**” na konferencji Informatica Summit. Big Data wykorzystywane jest przy budowie systemu do sprawozdawczości zarządczej, który umożliwi szczegółowe analizowanie klientów i budowanie modeli biznesowych, a także w analizach i symulacjach na poziomie pojedynczych kontraktów i klientów. Powyższe wdrożenie pozwoliło na redukcję kosztów infrastruktury do analizy danych.

3.3. Realizacja celów finansowych w 2018 roku

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 oraz ich realizacja w okresach umożliwiającym porównanie do rynku zostały zaprezentowane w poniższej tabeli. Baza odniesienia rozumiana jest jako grupa rówieśnicza banków notowanych na GPW.

Miara finansowa	Pozycja docelowa	Realizacja przez Grupę mBanku ¹	Komentarz do realizacji celu
Efektywność kosztowa, Koszty/dochody (C/I)	Top 3 w Polsce, rokrocznie tzn. być w gronie trzech najbardziej efektywnych banków giełdowych w Polsce	C/I 2018: 42,8% #1 w grupie rówieśniczej (9M 2018)	Średni wskaźnik dla sektora bankowego w Polsce według danych KNF na koniec września 2018 roku wyniósł 51,0% - z wyłączeniem podatku bankowego.
Zwrot z kapitału, ROE netto	Top 3 w Polsce, rokrocznie tzn. być w gronie trzech najbardziej rentownych banków giełdowych w Polsce, przy założeniu wypłaty dywidendy	ROE netto 2018: 9,5% #8 w grupie rówieśniczej (9M 2018)	ROE netto Grupy mBanku na koniec 2018 roku wyniosło 9,5%, przy czym bank wypłacił dywidendę w wysokości 20% zysku netto za rok 2017. Wskaźnik dla sektora bankowego w Polsce według danych KNF na koniec 2018 roku wyniósł 7,2%.
Rentowność aktywów, ROA netto	Top 3 w Polsce, w 2020 roku tzn. być w gronie trzech banków giełdowych w Polsce z najwyższym zwrotem z aktywów	ROA netto 2018: 0,94% #8 w grupie rówieśniczej (9M 2018)	Wskaźnik dla sektora bankowego w Polsce według danych KNF na koniec 2018 roku wyniósł 0,80%.
Pozycja kapitałowa, adekwatność dotycząca kapitału podstawowego CET1	Utrzymywać zdolność wypłaty dywidendy pod względem wskaźnika CET1, rokrocznie - utrzymywać wskaźnik minimum 1,5 punktu procentowego powyżej wymogu kapitałowego dla mBanku	CET1 2018: 17,47%	mBank na koniec września 2018 roku był drugim najlepiej skapitalizowanym bankiem wśród grupy rówieśniczej podmiotów notowanych na GPW; na koniec 2018 roku wskaźnik CET1 (17,47%) był o 4,2 punktu procentowego wyższy od minimalnego wymogu kapitałowego dla Grupy mBanku. Wskaźnik CET1 dla sektora bankowego w Polsce według danych KNF na koniec 2018 roku wyniósł 17,2%.
Stabilność finansowania, Kredyty/Depozyty (L/D)	Utrzymywać wskaźnik L/D na poziomie co najmniej nieznacznie przekraczającym 100%, rokrocznie	L/D 2018: 92,9%	Wskaźnik dla sektora bankowego w Polsce według danych KNF na koniec 2018 roku wyniósł 92,4%.

¹ Porównanie do grupy odniesienia zostało sporządzone w oparciu o dane na koniec trzeciego kwartału 2018 roku z uwagi na brak dostępności bardziej aktualnych wartości.

4. Zarządzanie ryzykiem

4.1. Fundamenty zarządzania ryzykiem oraz główne zmiany w 2018 roku

Grupa mBanku zarządza ryzykiem w oparciu o wymagania nadzorcze oraz najlepsze praktyki rynkowe, formułując strategię, polityki oraz wytyczne w zakresie zarządzania ryzykiem. Proces zarządzania ryzykiem jest realizowany na wszystkich poziomach struktury organizacyjnej - od Rady Nadzorczej (w tym Komisji ds. Ryzyka Rady Nadzorczej) i Zarządu banku, poprzez wyspecjalizowane komitety oraz jednostki odpowiadające za identyfikację, pomiar, monitorowanie, kontrolę i redukcję ryzyka, na jednostkach biznesowych kończąc.

W Grupie mBanku role i zadania w zakresie zarządzania ryzykiem 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 w granicach apetytu na ryzyko określonego dla Grupy;
- Druga linia obrony, przede wszystkim **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. Druga linia obrony działa niezależnie od Biznesu;
- 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 komunikacji pomiędzy jednostkami organizacyjnymi obszaru zarządzania ryzykiem i linii biznesowych mBanku oraz pomiędzy bankiem a spółkami Grupy ważną rolę pełni **Forum Biznesu i Ryzyka Grupy mBanku**, które tworzą: Komitet Ryzyka Bankowości Detalicznej, Komitet Ryzyka Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej oraz Komitet Ryzyka Rynków Finansowych. Główną funkcją tych komitetów jest kształtowanie zasad zarządzania ryzykiem oraz apetytu na ryzyko w danej linii biznesowej, przez podejmowanie decyzji i wydawanie rekomendacji dotyczących m.in.: polityk ryzyka, procesów i narzędzi oceny ryzyka, systemu limitowania ryzyka, oceny jakości i efektywności portfela ekspozycji wobec klientów oraz zatwierdzania wprowadzania nowych produktów do oferty.

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.

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.

Misją obszaru zarządzania ryzykiem jest aktywny udział w realizacji inicjatyw i działań podejmowanych w ramach realizacji strategii Grupy mBanku. Wsparcie to jest zorganizowane wokół pięciu wyzwań:

- **Empatia** rozumiana jako aktywne dostosowywanie zarządzania ryzykiem do zmieniających się potrzeb różnych grup klientów;
- Promowanie doświadczania **mobilności**;
- **Efektywność** oznaczająca mierzenie, doskonalenie i automatyzację procesów ryzyka w kulturze Lean; kształtowanie (w partnerskim dialogu) apetytu na ryzyko zapewniającego bezpieczny i dochodowy bilans banku;

- **Zaangażowani ludzie.** Wyzwanie jest realizowane poprzez budowę środowiska pracy, które sprzyja innowacjom, przyciąga, utrzymuje i rozwija ludzi o wiedzę z zakresu biznesu i ryzyka, dociekliwych w poszukiwaniu rozwiązań, otwarcie się komunikujących;
- **Przewaga technologiczna** oznaczająca wdrażanie zarządzania ryzykiem w oparciu o wspólną, zintegrowaną platformę danych (ang. Common Data Layer, czyli CDL) oraz poszukiwanie rozwiązań technologicznych umożliwiających innowacyjne zarządzanie ryzykiem.

Główne działania i zmiany w obszarze zarządzania ryzykiem w 2018 roku:

- Zdefiniowano apetyt na ryzyko w kolejnym horyzoncie planistycznym. W procesie formułowania apetytu na ryzyko uwzględniono m.in. wnioski z analiz i dyskusji dotyczących potencjalnego wpływu na Grupę szeregu kwestii wskazanych w trakcie wewnętrznego dialogu przeprowadzonego wśród kadry zarządzającej ze szczególnym uwzględnieniem pakietu ryzyk niefinansowych;
- Zaktualizowano Strategię Zarządzania Ryzykiem Grupy mBanku, strategię zarządzania poszczególnymi rodzajami ryzyka (koncentracji, kredytowym w obszarach detalicznym i korporacyjnym, rynkowym, płynności, operacyjnym oraz reputacji), Księgę Limitów oraz Księgę Testów Warunków Skrajnych. Przeprowadzono proces okresowej inwentaryzacji ryzyka, w wyniku której zaktualizowano Katalog Ryzyka Grupy mBanku. Dokonano przeglądu procesów: oceny adekwatności kapitału wewnętrznego (ICAAP) oraz oceny adekwatności zasobów płynności (ILAAP). Wnioski z przeglądów procesów zostały przedstawione Zarządowi i Radzie Nadzorczej banku;
- Zmieniono proces związany ze stosowaniem strategii stabilizowania wyniku odsetkowego z instrumentów finansowanych przez stabilne części kapitału i rachunków bieżących oraz sposób pomiaru ryzyka stopy procentowej księgi bankowej w celu ułatwienia kontroli wpływu przyjętej strategii na poziom ryzyka rynkowego. Pomiar i analiza odbywa się w dwóch ujęciach (z uwzględnieniem i bez uwzględnienia modelowania stabilnych części kapitału i rachunków bieżących, niewrażliwych na zmiany stóp procentowych). Zmiana uzyskała akceptację Zarządu Banku;
- Kontynuowano wdrażanie programu stałego zwiększania efektywności pracy opartego na zasadach Lean Management. Jego celem jest umożliwienie absorpcji rosnącej liczby zadań wynikających z rozwoju biznesu i zwiększających się wymagań regulacyjnych, bez konieczności znacznego powiększania zasobów oraz ich realokacja z usprawnionych obszarów do tych wymagających większych nakładów w związku z realizowanymi projektami lub zwiększającym się zakresem zadań.

4.2. Podstawowe rodzaje ryzyka w działalności Grupy mBanku

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

Na koniec grudnia 2018 roku za istotne w działalności Grupy uznawane były: ryzyko kredytowe, ryzyko operacyjne, ryzyko rynkowe, ryzyko biznesowe (w tym ryzyko strategiczne), ryzyko płynności, ryzyko reputacji, ryzyko modeli, ryzyko kapitałowe (w tym ryzyko nadmiernej dźwigni) oraz ryzyko regulacyjne.

W dalszej części zostały przedstawione zasady związane z procesem monitorowania ryzyka kredytowego, rynkowego, płynności i operacyjnego w ramach Grupy mBanku. Szczegółowe informacje dotyczące zarządzania powyższymi rodzajami ryzyka, jak również informacje dotyczące zarządzania pozostałymi istotnymi rodzajami ryzyka (biznesowym, reputacji, modeli, kapitałowym, regulacyjnym) są zawarte w Nocie 3 do Skonsolidowanego Sprawozdania Finansowego Grupy mBanku S.A. według Międzynarodowych Standardów Sprawozdawczości Finansowej za rok 2018.

Ryzyko kredytowe

Organizując procesy zarządzania ryzykiem kredytowym bank kieruje się zasadami i wymaganiami określonymi w uchwałach i rekomendacjach KNF (w szczególności Rekomendacji S, T i C) 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*) oraz 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) – szacowana względna strata w przypadku zdarzenia default (%);
- EAD (ang. Exposure at Default) – szacowana wartość ekspozycji w momencie wystąpienia zdarzenia default (kwota);
- EL (ang. Expected Loss) – oczekiwana strata (uwzględniająca prawdopodobieństwo zdarzenia default), w ujęciu kwotowym;

oraz miary pokrewne, takie jak:

- RD (ang. Risk Density) – względna oczekiwana strata, stosunek EL do EAD (%);
- LAD (ang. Loss at Default) – szacowana kwotowa strata w przypadku zdarzenia default (iloczyn EAD i 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 straty nieoczekiwanej. 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 Grupa wykorzystuje wskaźnik LtV (ang. Loan to Value), określający relację kwoty kredytu do wartości rynkowej (lub bankowo-hipotecznej) nieruchomości stanowiącej jego zabezpieczenie.

Dodatkowym narzędziem oceny ryzyka kredytowego są testy warunków skrajnych. Analizy wpływu warunków skrajnych na wartość kapitału regulacyjnego i kapitału ekonomicznego na pokrycie ryzyka kredytowego przeprowadzane są w cyklu kwartalnym.

Oprócz wymienionych wyżej narzędzi, stosowanych zarówno w obszarze ryzyka kredytowego bankowości korporacyjnej, jak i bankowości detalicznej, stosowane są narzędzia specyficzne dla tych obszarów.

W obszarze ryzyka kredytowego bankowości korporacyjnej 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. Alternatywną miarą stosowaną przez Bank wobec klientów wnoszących o małe zaangażowanie jest Borrowing Capacity (BC);

- 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 umożliwiających 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. 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 obciążone ryzykiem.

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

- DtI (ang. Debt-to-Income) – relacja miesięcznych obciążeń finansowych 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 koszyków kredytów pogrupowanych według daty uruchomienia w różnych fazach ich dojrzałości;
- 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 tym obszarze 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 ryzyka kredytowego, limity ograniczające ryzyko oraz zasady oceny ryzyka podmiotów gospodarczych ubiegających się o finansowanie. Bank zarządza ryzykiem kredytowym zarówno na poziomie jednostkowym, jak i skonsolidowanym.

Grupa aktywnie zarządza ryzykiem kredytowym, mając na celu optymalizację poziomu zysku uwzględniającą koszt ponoszonego ryzyka. Dla celów bieżącego zarządzania ryzykiem kredytowym i określenia ryzyka koncentracji bank kwartalnie dokonuje analizy portfelowej z wykorzystaniem macierzy sterującej, uwzględniającej PD rating oraz LAD.

Bank dokonuje 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.

Grupa dąży do unikania koncentracji w branżach i sektorach, w których ryzyko kredytowe uznawane jest za zbyt wysokie. Do bieżącego zarządzania ryzykiem koncentracji branżowej bank wykorzystuje wewnętrznie określone limity branżowe.

Stosując się do Rekomendacji S KNF, bank wyodrębnia portfel ekspozycji kredytowych zabezpieczonych hipotecznie (EKZH) w obszarze bankowości detalicznej i korporacyjnej oraz stosuje „Politykę zarządzania ryzykiem ekspozycji kredytowych zabezpieczonych hipotecznie w mBanku S.A.”. Bank koncentruje się na jak najlepszym ukształtowaniu struktury tego portfela pod względem jakości (ratingu), walut, regionów kraju, terminów zapadalności i rodzajów nieruchomości.

Grupa mBanku dąży do szerszego wykorzystania efektów synergii z Commerzbankiem w zakresie konsorcjalnego finansowania wybranych klientów Grupy. W przypadku koncernów międzynarodowych,

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), transakcyjnej oraz instrumenty rynków finansowych.

mBank promuje także finansowanie alternatywne dla kredytów bankowych poprzez organizację publicznych i niepublicznych programów oraz emisji (typu „club deal”) 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.

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:

- 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).

Głównym punktem odniesienia w procesie zarządzania ryzykiem kredytowym w obszarze detalicznym jest apetyt na ryzyko zdefiniowany w powiązaniu ze strategią Grupy mBanku. Ogólna zasada stanowiąca podłoże strategii Grupy dotyczącej sprzedaży kredytów detalicznych 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 niehipotecznych bank będzie nadal koncentrował się na kredytowaniu klientów wewnętrznych, charakteryzujących się wysoką wiarygodnością kredytową, równoległe podejmując systematyczne działania w kierunku zwiększenia akwizycji klientów zewnętrznych. W ramach tych działań 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.

Nowa akwizycja w segmencie hipotecznym koncentruje się na produktach kwalifikujących się do emisji listów zastawnych, które w ramach tzw. poolingu będą przenoszone do mBanku Hipotecznego. Bank stosuje konserwatywne zasady oceny wiarygodności i zdolności kredytowej kredytobiorców, m.in. stosując długookresowe szacunki stopy procentowej, szczególnie istotne w kontekście obecnych, najniższych w historii stawek referencyjnych.

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

W związku z wdrożeniem Międzynarodowych Standardów Sprawozdawczości Finansowej 9 (MSSF 9) z dniem 1 stycznia 2018 roku, wprowadzono nowy model utraty wartości aktywów finansowych, oparty na koncepcji straty oczekiwanej (ECL), uwzględniający informacje dotyczące przyszłych zdarzeń. Zmiana ta

ma wpływ na sposób klasyfikacji ekspozycji, modelowania parametrów ryzyka oraz ostateczną wielkość odpisów i rezerw kredytowych.

Część portfela wycenianego w Międzynarodowym Standardzie Rachunkowości 39 (MSR 39) według zamortyzowanego kosztu, po wdrożeniu MSSF 9 jest wyceniana według wartości godziwej przez wynik finansowy. W ramach kosztów z tytułu ryzyka kredytowego dla tej części portfela raportowana jest zmiana korekty szczególnej z tytułu ryzyka kredytowego.

Na dzień 31 grudnia 2018 roku, wśród kredytów i pożyczek (brutto) udzielonych klientom, udział należności z utratą wartości (NPL) zmniejszył się do poziomu 4,8% z 5,2% na koniec grudnia 2017 roku.

Koszty ryzyka kredytowego utworzone na należności od klientów wzrosły z 2 911,9 mln zł na koniec grudnia 2017 roku do 3 453,0 mln zł na koniec grudnia 2018 roku. Zmiana ta uwzględnia efekt przejścia z MSR 39 na MSSF 9 (tzw. bilans otwarcia).

Wskaźnik pokrycia należności, które utraciły wartość kosztami ryzyka kredytowego w omawianym okresie wzrósł z 59,2% w grudniu 2017 roku do 62,8% w grudniu 2018 roku.

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

Poniższe zestawienie przedstawia jakość portfela kredytowego Grupy mBanku na koniec grudnia 2017 roku oraz na koniec grudnia 2018 roku. Zestawienie na koniec grudnia 2018 roku dostosowane jest do wymogów sprawozdawczych zgodnych z MSSF 9 (portfel wyceniany w zamortyzowanym koszcie).

Jakość portfela kredytowego Grupy mBanku	31.12.2017 (w tys. zł)
Kredyty i pożyczki udzielone klientom indywidualnym:	48 142 786
- należności bieżące	7 324 329
- kredyty terminowe, w tym:	40 818 457
- kredyty hipoteczne i mieszkaniowe	32 593 180
- pozostałe	0
Kredyty i pożyczki udzielone klientom korporacyjnym:	37 941 722
- należności bieżące	5 187 588
- kredyty terminowe:	30 599 981
- udzielone dużym klientom	5 030 702
- udzielone średnim i małym klientom	25 569 279
- transakcje reverse repo/buy sell back	57 119
- pozostałe	2 097 034
Kredyty i pożyczki udzielone sektorowi budżetowemu	995 570
Inne należności	307 627
Kredyty i pożyczki (brutto) udzielone klientom	87 387 705
Rezerwa utworzona na należności od klientów (wielkość ujemna)	-2 911 861
Kredyty i pożyczki (netto) udzielone klientom	84 475 844
Krótkoterminowe (do 1 roku)	29 191 490
Długoterminowe (powyżej 1 roku)	55 284 354
Poniesione, ale niezidentyfikowane straty	
Zaangażowanie bilansowe brutto	82 883 395
Rezerwy na utratę wartości ekspozycji analizowanych portfelowo	-243 810
Zaangażowanie bilansowe netto	82 639 585
Należności, które utraciły wartość	
Zaangażowanie bilansowe brutto	4 504 310
Rezerwy na należności, które utraciły wartość	-2 668 051
Zaangażowanie bilansowe netto	1 836 259

Grupa mBanku S.A.

Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy mBanku S.A. w 2018 roku

Kredyty i pożyczki udzielone klientom 31.12.2018	Wartość bilansowa brutto	Wartość bilansowa brutto		
		Klienci indywidualni	Klienci korporacyjni	Klienci budżetowi
Należności bieżące	12 073 809	6 474 555	5 598 673	581
Kredyty terminowe, w tym:	68 498 140	43 720 475	24 141 323	636 342
- kredyty hipoteczne i mieszkaniowe udzielone klientom indywidualnym	34 696 807	34 669 807	-	-
Transakcje reverse repo/buy sell back	1 146 263	-	1 146 263	-
Leasing finansowy	10 555 560	-	10 555 560	-
Pozostałe należności kredytowe	2 411 802	-	2 411 802	-
Inne należności	374 405	359 473	14 932	-
Wartość bilansowa brutto, razem	95 059 979	50 554 503	43 868 553	636 923

Kredyty i pożyczki udzielone klientom 31.12.2018	Wartość bilansowa brutto	Skumulowana utrata wartości		
		Klienci indywidualni	Klienci korporacyjni	Klienci budżetowi
Należności bieżące	-931 926	-664 656	-267 270	-
Kredyty terminowe, w tym:	-1 837 896	-965 515	-871 741	-640
- kredyty hipoteczne i mieszkaniowe udzielone klientom indywidualnym	-453 300	-453 300	-	-
Leasing finansowy	-243 170	-	-243 170	-
Pozostałe należności kredytowe	-29 555	-	-29 555	-
Inne należności	-	-	-	-
Skumulowana utrata wartości, razem	-3 042 547	-1 630 171	-1 411 736	-640

Wartość bilansowa brutto, razem	95 059 979	50 554 503	43 868 553	636 923
Skumulowana utrata wartości, razem	-3 042 547	-1 630 171	-1 411 736	-640
Wartość bilansowa netto, razem	92 017 432	48 924 332	42 456 817	636 283

Dodatkowo, zakumulowane koszty ryzyka kredytowego odnoszące się do portfela kredytów i pożyczek udzielonych klientom, który począwszy od 1 stycznia 2018 roku wyceniany jest obowiązkowo do wartości godziwej przez wynik finansowy, wyniosły 410,4 mln zł na dzień 31 grudnia 2018 roku.

Ryzyko rynkowe

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

Narzędzia i miary

Ryzyko rynkowe definiuje się jako ryzyko niekorzystnej zmiany bieżącej wyceny instrumentów finansowych znajdujących się w portfelach banku, 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 zmian stóp procentowych.

Kwantyfikacja ekspozycji na ryzyko rynkowe odbywa się przez pomiar wartości zagrożonej (ang. VaR czyli Value at Risk), wartości zagrożonej w niekorzystnych warunkach (ang. Stressed VaR), pomiar oczekiwanej straty pod warunkiem, że strata przekracza wartość zagrożoną (ang. ES czyli Expected Shortfall), a także wyznaczanie wartości testów warunków skrajnych. Dla wybranych portfeli bank stosuje miary BPV i CS BPV (+1 punkt bazowy). Ryzyko stopy procentowej księgi bankowej, jest kwantyfikowane również przez wyznaczanie wartości zagrożonego dochodu odsetkowego (ang. EaR, czyli Earnings at Risk) dla portfela bankowego.

Pomiar i analiza ryzyka rynkowego odbywa się w dwóch ujęciach (z uwzględnieniem i bez uwzględnienia modelowania stabilnych części kapitału i rachunków bieżących, niewrażliwej na zmiany stóp procentowych), co pozwala kontrolować wpływ na poziom ryzyka rynkowego przyjętej strategii stabilizowania wyniku odsetkowego.

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.

Profil ryzyka rynkowego jest wypadkową celów strategicznych jednostek biznesowych, decyzji dedykowanych komitetów oraz limitów ekspozycji na ryzyko rynkowe ustanowionych na poziomie jednostek banku, Grupy oraz spółek Grupy. System limitów odzwierciedla w sposób ilościowy zdefiniowany apetyt na ryzyko.

Bank koncentruje się na spełnieniu potrzeb biznesowych klientów, przy jednoczesnym ograniczeniu obrotu handlowego instrumentami pochodnymi w zakresie walut, par walutowych, nominałów i tenorów transakcji, a także stosowaniu zasady braku otwartych pozycji towarowych. mBank ma ograniczony apetyt na ryzyko walutowe, który jest wyrażony poprzez limity ryzyka rynkowego. Bank prowadzi działalność handlową na dobrze rozpoznanych rynkach z wykorzystaniem instrumentów finansowych, w zakresie których dysponuje odpowiednią wiedzą i które zostały dopuszczone do obrotu.

Bank stabilizuje wynik odsetkowy używając długoterminowych aktywów o stałym oprocentowaniu i instrumentów pochodnych, zakładając dla stabilnych części kapitału i rachunków bieżących maksymalnie pięcioletni modelowany termin zapadalności. Zarządzanie ryzykiem stopy procentowej księgi bankowej uwzględnia aspekt ekonomiczny i księgowy, a wykorzystywane do zabezpieczania instrumenty finansowe są adekwatne do posiadanej przez bank wiedzy i dopuszczone do obrotu.

Zarządzanie ryzykiem rynkowym jest zorganizowane w ramach tzw. trzech linii obrony. Naczelną zasadą jest oddzielenie funkcji monitoringu i kontroli ryzyka rynkowego od funkcji związanych z podejmowaniem i utrzymywaniem otwartych pozycji ryzyka rynkowego. Ponadto stosowana jest zasada organizacyjnego rozdzielania zarządzania operacjami na portfelu bankowym i handlowym.

Pomiar ryzyka rynkowego banku

Wartość zagrożona

W 2018 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 poziom wartości zagrożonej (VaR) miały wpływ w przeważającej mierze portfele instrumentów wrażliwych na stopę procentową oraz na wyodrębniony spread kredytowy (portfele skarbowych papierów dłużnych na księdze bankowej oraz handlowej) łącznie z pozycjami wynikającymi z transakcji wymiany stóp procentowych.

W tabeli przedstawione zostały statystyki dla portfela mBanku w 2018 roku (w ujęciu bez uwzględnienia modelowania stabilnych części kapitału i rachunków bieżących, niewrażliwych na zmiany stóp procentowych) w porównaniu ze statystykami tej miary w ujęciu bez modelowania kapitału w 2017 roku:

tys. zł	2018				2017			
	31.12.18	średnia	maks.	min.	31.12.17	średnia	maks.	min.
VaR IR	24 788	25 516	28 412	22 679	9 423	9 970	15 641	5 281
VaR FX	341	421	832	132	545	360	870	138
VaR EQ	0	51	979	0	53	140	1 151	15
VaR CS	17 839	13 255	19 184	10 659	11 441	13 980	23 320	10 431
VaR	27 209	26 976	32 177	20 129	14 038	18 685	34 560	13 429

VaR IR – ryzyko stopy procentowej.

VaR FX – ryzyko walutowe.

VaR EQ – ryzyko akcyjne.

VaR CS – ryzyko spreadu kredytowego.

Wartość zagrożona wzrosła w 2018 roku głównie z powodu zmiany podejścia do ujęcia stabilnych części rachunków bieżących, niewrażliwych na zmiany stóp procentowych, a także zmiany obserwacji w 12-miesięcznym oknie przyjętym do kalkulacji.

Testy warunków skrajnych

Poniższa tabela przedstawia wyniki testów warunków skrajnych dla mBanku (w ujęciu bez uwzględnienia modelowania stabilnych części kapitału i rachunków bieżących, niewrażliwych na zmiany stóp procentowych) w 2018 roku w porównaniu do 2017 roku (w ujęciu bez modelowania kapitału):

mln zł	2018				2017			
	31.12.18	średnia	maks.	min.	31.12.17	średnia	maks.	min.
Base stress test	802	612	839	393	141	85	147	9
CS stress test	689	714	768	657	694	688	767	624
Total stress test	1 491	1 326	1 601	1 104	835	774	882	638

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 limitu na wyniki testów warunków skrajnych dla banku wyniosło w 2018 roku:

- 67% (1 326,1 mln zł) dla portfela w ujęciu bez uwzględnienia modelowania stabilnych części kapitału i rachunków bieżących, niewrażliwych na zmiany stóp procentowych;
- 60% (866,8 mln zł) – dla portfela w ujęciu z uwzględnieniem modelowania stabilnych części kapitału i rachunków bieżących, niewrażliwych na zmiany stóp procentowych.

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 2018 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	2018				2017			
	31.12.18	średnia	maks.	min.	31.12.17	średnia	maks.	min.
PLN	185,4	144,1	202,8	96,9	186,0	137,4	254,3	86,8
USD	13,3	13,5	16,3	8,9	14,9	13,6	17,9	8,6
EUR	101,3	104,6	117,6	88,1	84,9	94,1	113,1	67,3
CHF	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0
CZK	13,2	23,4	38,4	9,2	12,0	4,8	12,0	2,2

Pomiar ryzyka rynkowego Grupy

Zasadnicze źródło ryzyka rynkowego Grupy stanowią pozycje zajmowane przez mBank.

Poniższa tabela przedstawia statystyki poziomów miar wartości zagrożonej (w ujęciu bez uwzględnienia modelowania stabilnych części kapitału i rachunków bieżących, niewrażliwych na zmiany stóp procentowych; przy poziomie ufności 97,5% dla jednodniowego okresu utrzymywania pozycji) Grupy mBanku w 2018 roku dla poszczególnych podmiotów należących do Grupy, w których zidentyfikowano pozycje ryzyka rynkowego oraz w rozbiciu na wartości 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).

Grupa mBanku S.A.

Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy mBanku S.A. w 2018 roku

tys. zł	Grupa mBanku	mBank	mBH	mLeasing	Future Tech FIZ
VaR IR średni	25 703	25 516	152	58	4
VaR FX średni	427	421	22	12	0
VaR EQ średni	51	51	0	0	0
VaR CS średni	13 674	13 255	426	0	26
VaR średni	27 290	26 976	423	60	26
VaR max	32 580	32 177	498	104	32
VaR min	20 228	20 129	353	25	18
VaR 31.12.2018	27 459	27 209	393	70	21

Dla porównania wartość zagrożona VaR na koniec roku 2017 na poziomie Grupy mBanku (w ujęciu bez modelowania kapitału) wyniosła 14 472 tys. zł, w tym dla mBanku – 14 038 tys. zł, dla mBanku Hipotecznego – 408 tys. zł oraz dla mLeasingu – 29 tys. zł.

Testy warunków skrajnych

Poniższa tabela przedstawia wyniki testów warunków skrajnych dla Grupy mBanku (w ujęciu bez uwzględnienia modelowania stabilnych części kapitału i rachunków bieżących, niewrażliwych na zmiany stóp procentowych) w 2018 roku w porównaniu do 2017 roku (w ujęciu bez modelowania kapitału).

mln zł	2018				2017			
	31.12.18	średnia	maks.	min.	31.12.17	średnia	maks.	min.
Base stress test	808	620	845	399	146	89	155	11
CS stress test	706	734	791	678	713	703	782	635
Total stress test	1 514	1 354	1 624	1 131	859	792	903	655

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 limitu na wyniki testów warunków skrajnych dla Grupy mBanku wyniosło w 2018 roku:

- 65% (1 353,7 mln zł) dla portfela w ujęciu bez uwzględnienia modelowania stabilnych części kapitału i rachunków bieżących, niewrażliwych na zmiany stóp procentowych;
- 59% (884,7 mln zł) dla portfela w ujęciu z uwzględnieniem modelowania stabilnych części kapitału i rachunków bieżących, niewrażliwych na zmiany stóp procentowych.

Ryzyko płynności

Organizując procesy zarządzania ryzykiem płynności bank przestrzega wymogów wynikających z przepisów prawa oraz uwzględnia rekomendacje nadzorcze, w szczególności Rekomendacje KNF (m.in. P, C, 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, materializacją ryzyka kredytowego) i zewnętrznych (zawirowania i kryzysy na rynkach finansowych, ryzyko kraju, zawirowania w funkcjonowaniu systemów rozliczeniowych).

W banku określony jest zestaw miar ryzyka płynności, a także system limitów, buforów 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 Zarządzania Zintegrowanym Ryzykiem z częstotliwością dzienną. Głównymi miarami wykorzystywanymi na potrzeby zarządzania ryzykiem płynności w banku są miary oparte na kalkulacji luki płynności (LAB), miary regulacyjne (M3, M4, LCR), a także - w celach analitycznych - miara NSFR (ang. Net Stable Funding Ratio). Miary LAB odzwierciedlają prognozowaną lukę niedopasowania przyszłych przepływów pieniężnych z tytułu pozycji aktywów, pasywów oraz zobowiązań pozabilansowych banku, a tym samym obrazują potencjalne ryzyko braku możliwości realizacji swoich zobowiązań w określonym horyzoncie czasowym i przyjętym scenariuszu.

Metodyka pomiaru luki płynności (LAB) obejmuje scenariusz warunków normalnych (LAB Base Case) oraz scenariusze warunków skrajnych, z których limitowane są:

- LAB Bank Stress (krótkoterminowy) - scenariusz krótkoterminowego (do 2 tygodni) kryzysu wewnątrzbankowego;
- LAB Market Stress (długoterminowy) - scenariusz długoterminowego (do 2 miesięcy) kryzysu rynkowego;
- LAB Combined Stress I - złożony scenariusz warunków skrajnych, który przedstawia skutki równoczesnego wystąpienia krótkoterminowych warunków skrajnych właściwych dla banku i długoterminowych warunków skrajnych związanych z rynkiem.

Miary LAB 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) oraz wskaźników recovery. 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 Grupy mBanku.

Kalkulacja i raportowanie LCR przeprowadzane są wg Rozporządzenia Delegowanego Komisji (UE) 2015/61 z dnia 10 października 2014 roku, które obowiązuje od października 2015 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.

W obszarze ryzyka płynności limitowaniu ryzyka płynności podlegają miary nadzorcze (M3, M4, LCR) oraz miary wewnętrzne. System limitów wewnętrznych ryzyka płynności bazuje przede wszystkim na określeniu dopuszczalnych poziomów luki niedopasowania w warunkach kryzysowych, w poszczególnych horyzontach czasowych oraz dla różnych profili ryzyka płynności (w przeliczeniu na złotówki dla wszystkich walut łącznie i dla poszczególnych walut obcych). Limity wewnętrzne obowiązywały również dla M1 i M2, które od początku 2018 roku przestały obowiązywać jako miary regulacyjne.

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. mBank Hipoteczny dodatkowo pozyskuje środki na rynku przez emisję listów zastawnych i krótkoterminowych papierów dłużnych, a mLeasing poprzez emisję krótkoterminowych papierów dłużnych.

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 i identyfikację zagrożeń oraz działania podczas trwania sytuacji awaryjnej. Plan jest testowany co najmniej raz w roku.

Bank limituje wolumen i koncentrację terminową finansowania w walutach obcych poprzez transakcje FX swap i CIRS. 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 co do kształtowania struktury finansowania się w tych walutach.

Pomiar ryzyka płynności mBanku

W 2018 roku płynność banku kształtowała się na bezpiecznym poziomie, co było odzwierciedlone w wysokiej kwocie nadwyżki środków płynnych nad zobowiązaniami krótkoterminowymi w terminach miar LAB oraz w poziomach miar regulacyjnych.

Lukę niedopasowania LAB w terminach do 1 miesiąca i do 1 roku oraz miary regulacyjne M3, M4 i LCR w 2018 roku przedstawia poniższa tabela:

Miara ¹	2018			
	31.12.2018	średnia	maksimum	minimum
LAB Base Case 1M	16 371	17 510	24 677	12 420
LAB Base Case 1Y	14 252	10 130	14 828	4 634
LAB Bank Stress 1M	12 669	11 676	17 571	6 650
LAB Market Stress 1M	14 562	14 454	19 008	10 051
LAB Combined Stress 1M	9 177	9 806	14 012	5 410
M3	4,95	4,66	5,06	4,09
M4	1,38	1,39	1,41	1,35
LCR	190%	178%	240%	137%

¹ Miary LAB są wyrażone w mln zł, podczas gdy M3, M4 i LCR są miarami relatywnymi wyrażonymi w postaci ułamka dziesiętnego.

Pomiar ryzyka płynności Grupy

W pomiarze ryzyka płynności na poziomie Grupy uwzględnione są dodatkowo mBank Hipoteczny i mLeasing. Bank monitoruje poziom ryzyka płynności w tych spółkach, tak aby w sytuacji wystąpienia zdarzeń niekorzystnych (kryzysowych) móc zabezpieczyć poziom płynności także na poziomie Grupy.

W 2018 roku płynność Grupy kształtowała się na bezpiecznym poziomie, co było odzwierciedlone w wysokiej kwocie nadwyżki środków płynnych nad zobowiązaniami krótkoterminowymi w terminach miar LAB oraz LCR kalkulowanych na poziomie Grupy.

Lukę niedopasowania LAB w terminach do 1M i do 1 roku oraz wskaźnik LCR na poziomie Grupy przedstawia poniższa tabela:

Miara ¹	2018			
	31.12.2018	średnia	maksimum	minimum
LAB Base Case 1M	17 087	19 718	26 746	14 952
LAB Base Case 1Y	18 313	14 823	20 317	9 961
LAB Bank Stress 1M	13 384	13 876	19 883	9 123
LAB Market Stress 1M	15 231	16 652	21 331	12 349
LAB Combined Stress 1M	9 846	12 005	16 335	7 883
LCR Grupa	231%	216%	301%	165%

¹ Miary LAB są wyrażone w mln zł, podczas gdy LCR są miarą relatywną wyrażoną w postaci ułamka dziesiętnego.

Ryzyko operacyjne

Organizując proces zarządzania ryzykiem operacyjnym, mBank kieruje się zasadami i wymaganiami zawartymi w regulacjach zewnętrznych, w szczególności Rekomendacjach M, H i D KNF, Rozporządzeniu CRR oraz Rozporządzeniu Ministra Finansów i Rozwoju (w sprawie systemu zarządzania ryzykiem i systemu kontroli wewnętrznej, polityki wynagrodzeń oraz szczegółowego sposobu szacowania kapitału wewnętrznego w bankach), które stanowią punkt wyjścia dla ram systemu kontroli i zarządzania ryzykiem operacyjnym w Grupie mBanku.

Narzędzia i miary

W celu skutecznego zarządzania ryzykiem operacyjnym bank stosuje metody oraz narzędzia ilościowe i jakościowe, które zmierzają do ukierunkowanego na przyczynę zarządzania tym ryzykiem.

Podstawowym narzędziem jakościowym jest Samoocena Efektywności Zarządzania Ryzykiem, która jest wykonywana przez jednostki organizacyjne banku i spółki Grupy. Proces Samooceny ma na celu zapewnienie komunikacji o konieczności zmian i usprawnień procesów kontrolnych, a tym samym bardziej aktywne podejście do zarządzania ryzykiem operacyjnym oraz zwiększenie świadomości ryzyka operacyjnego w Grupie mBanku. W procesie Samooceny Bank wyodrębnił procesy istotne oraz powiązał je z celami ogólnymi i szczegółowymi systemu kontroli wewnętrznej. Efektem końcowym Samooceny jest ocena 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.

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

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 istniejących produktów, procesów i systemów, a także dla zmian struktury organizacyjnej.

Do ilościowych narzędzi należy przede wszystkim zbieranie danych o zdarzeniach i efektach operacyjnych. Przy zastosowaniu dostępnej w ramach Grupy mBanku bazy danych, informacje o stratach wynikających z ryzyka operacyjnego są ewidencjonowane z ukierunkowaniem na przyczynę ich powstania. Analiza zaewidencjonowanych danych odbywa się w Departamencie Zarządzania Zintegrowanym Ryzykiem oraz w jednostkach organizacyjnych. Podejście to umożliwia 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.

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

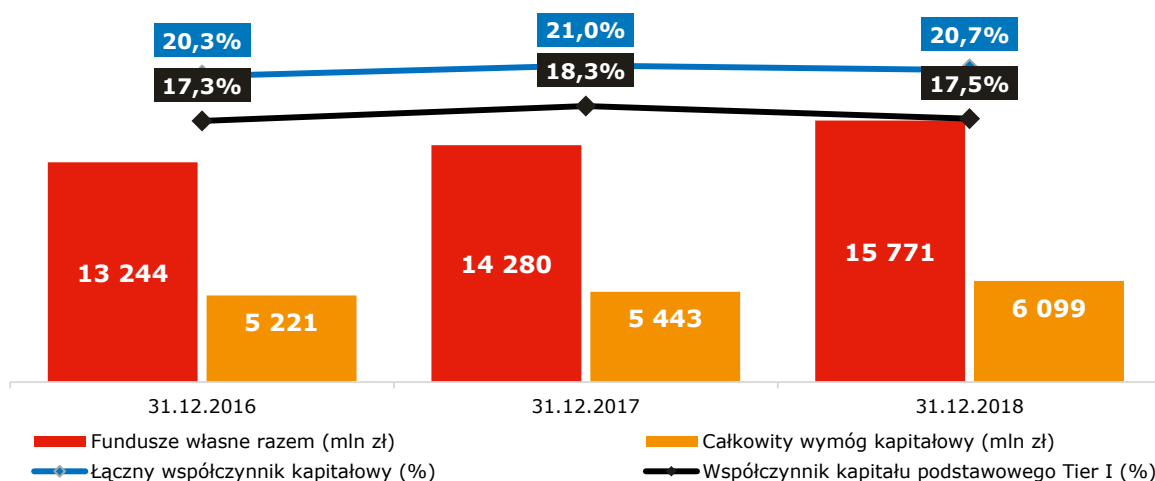
Strategia

Organizacja systemu kontroli i zarządzania ryzykiem operacyjnym ma na celu umożliwienie efektywnej kontroli oraz zarządzania tym ryzykiem 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 oraz 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 banku i w każdej ze spółek Grupy. Polega ono na identyfikacji i monitorowaniu ryzyka operacyjnego oraz podejmowaniu działań służących jego unikaniu, ograniczaniu lub transferze. Nadzór nad procesem kontroli ryzyka operacyjnego sprawuje Rada Nadzorcza banku przez Komisję ds. Ryzyka.

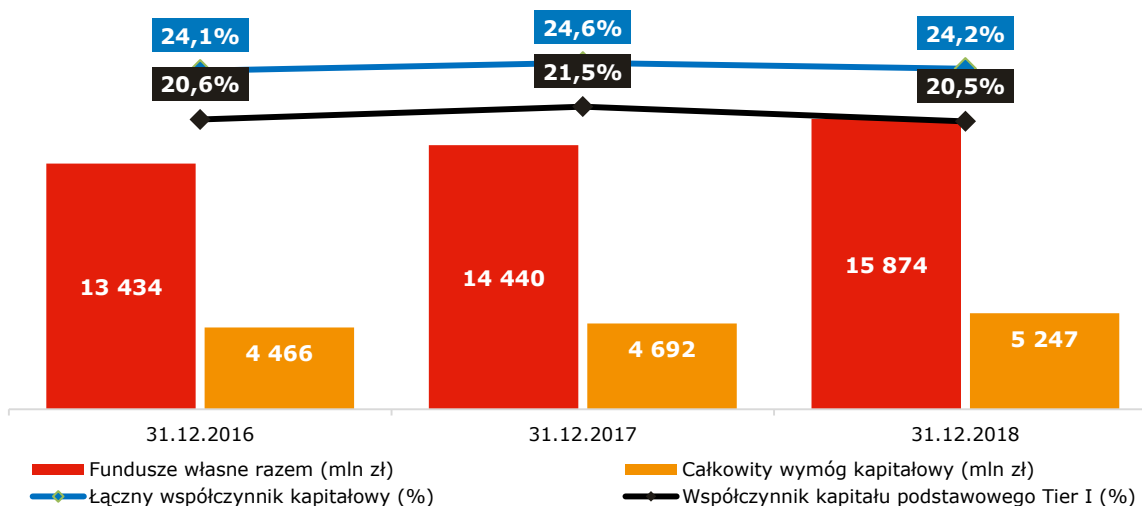
4.3. Adekwatność kapitałowa

Jedno z głównych zadań banku polega na zapewnieniu odpowiedniego poziomu kapitału. W ramach polityki zarządzania kapitałem bank tworzy ramy i wytyczne dla jak najbardziej efektywnego planowania i wykorzystania bazy kapitałowej. Kapitałowe cele strategiczne mBanku i Grupy zorientowane są na utrzymanie zarówno łącznego współczynnika kapitałowego jak i współczynnika kapitału podstawowego Tier I na poziomie odpowiednio wyższym niż poziom wymagany przez instytucję nadzorującą. Pozwala to na rozwój biznesu przy jednoczesnym spełnieniu norm nadzorczych w dłuższej perspektywie.

Adekwatność kapitałowa Grupy mBanku



Adekwatność kapitałowa mBanku



Na poziom współczynników kapitałowych Grupy w 2018 roku wpływ miały następujące zdarzenia:

- zaliczenie do kapitału podstawowego Tier I pozostałej części zysku netto Grupy mBanku za 2017 rok zatwierdzonego przez Walne Zgromadzenie niezaliczonej do kapitału podstawowego Tier I w 2017 roku;
- zaliczenie do kapitału podstawowego Tier I zweryfikowanego zysku netto Grupy mBanku za I półrocze i III kwartał 2018 roku, pomniejszonego o wszelkie przewidywane obciążenia i dywidendy, zgodnie z decyzjami KNF, odpowiednio z dnia 7 września 2018 roku i z dnia 30 listopada 2018 roku;
- zaklasyfikowanie instrumentów kapitałowych wyemitowanych w ramach programów motywacyjnych w okresie od 1 września 2017 roku do 30 września 2018 roku jako instrumentów w kapitale podstawowym Tier I, zgodnie z decyzją KNF z dnia 19 grudnia 2018 roku;
- zakwalifikowanie środków pieniężnych w kwocie 250 mln CHF jako instrumentów w kapitale Tier II, zgodnie z warunkami umowy pożyczki zawartej pomiędzy mBankiem S.A. i Commerzbank Akiengesellschaft, zgodnie z decyzją KNF z dnia 29 marca 2018 roku;
- zakwalifikowanie dwóch transzy obligacji podporządkowanych:
 - o wartości nominalnej 200 mln zł, wyemitowanych przez bank w dniu 9 października 2018 roku z datą wykupu w dniu 10 października 2030 roku, oraz
 - o wartości nominalnej 550 mln zł, wyemitowanych przez bank w dniu 9 października 2018 roku z datą wykupu w dniu 10 października 2028 roku,jako instrumentów w kapitale Tier II, zgodnie z decyzją KNF z dnia 28 listopada 2018 roku;
- zaprzestanie uwzględniania w kalkulacji funduszy własnych obligacji podporządkowanych o wartości nominalnej 500 mln zł, zgodnie z decyzją KNF z dnia 28 listopada 2018 roku;
- zmiana limitu uwzględniania w kalkulacji funduszy własnych niezrealizowanych zysków wycenianych według wartości godziwej z 80% w 2017 roku na 100% w 2018 roku;
- zaprzestanie uwzględniania w kalkulacji funduszy własnych instrumentów podporządkowanych podlegających zasadzie praw nabytych;
- rozwój działalności biznesowej Grupy mBanku;
- osłabienie się złotego względem walut obcych;
- wdrożenie od 1 stycznia 2018 roku Międzynarodowego Standardu Sprawozdawczości Finansowej 9, które jednak nie wpłynęło w istotnym stopniu na poziom współczynników kapitałowych.

Wysokość wymaganych przez nadzór bankowy współczynników kapitałowych na koniec 2018 roku uzależniona była m.in. od wymienionych decyzji nadzorczych lub przepisów:

- z dniem 1 stycznia 2018 roku weszło w życie Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów w sprawie bufora ryzyka systemowego, które wprowadziło bufor ryzyka systemowego w wysokości 3% łącznej kwoty ekspozycji na ryzyko z zastosowaniem do wszystkich ekspozycji na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Biorąc pod uwagę, że nie wszystkie ekspozycje Grupy znajdują się na terytorium RP, a Grupa posiada oddziały zagraniczne, bufor ryzyka systemowego, jaki miał zastosowanie w przypadku Grupy mBanku w grudniu 2018 roku, wyniósł 2,82%;
- zgodnie z decyzją KNF w 2016 roku bank został zidentyfikowany jako inna instytucja o znaczeniu systemowym (O-SII) na podstawie przeprowadzonej oceny znaczenia systemowego oraz został nałożony bufor, który zgodnie z decyzją KNF z dnia 31 lipca 2018 roku wyniósł 0,5% łącznej kwoty ekspozycji na ryzyko obliczonej zgodnie z przepisami rozporządzenia CRR, zarówno w ujęciu jednostkowym, jak i skonsolidowanym. Tak określony bufor obowiązywał wg stanu na 31 grudnia 2018 roku;
- zgodnie z decyzją KNF z dnia 15 października 2018 roku oraz z późniejszą korespondencją z dnia 29 listopada 2018 roku, bank powinien utrzymywać fundusze własne na pokrycie dodatkowego wymogu kapitałowego na poziomie jednostkowym w wysokości 4,18% na poziomie łącznego współczynnika kapitałowego oraz 3,14% na poziomie współczynnika kapitału Tier I na pokrycie ryzyka związanego z

portfelem walutowych kredytów hipotecznych dla gospodarstw domowych (na poziomie skonsolidowanym odpowiednio: 3,64% i 2,73%).

Biorąc powyższe pod uwagę, wartości wymaganych współczynników kapitałowych uwzględniają łącznie:

- podstawowe wymaganie w zakresie współczynników kapitałowych wynikające z przepisów Rozporządzenia CRR: 8% na poziomie funduszy własnych oraz 6% na poziomie kapitału Tier I;
- dodatkowy wymóg kapitałowy w filarze II ze względu na posiadany portfel kredytów hipotecznych w walutach obcych – 3,64% na poziomie łącznego współczynnika kapitałowego oraz 2,73% na poziomie współczynnika kapitału Tier I w ujęciu skonsolidowanym (oraz odpowiednio: 4,18% i 3,14% w ujęciu jednostkowym);
- wymóg połączonego bufora – 5,24% (w ujęciu skonsolidowanym), na który składają się bufor zabezpieczający (1,88%), bufor innej instytucji o znaczeniu systemowym (0,5%), bufor ryzyka systemowego (2,82%) oraz bufor antycykliczny (0,04%). W ujęciu jednostkowym wymóg połączonego bufora wynosi 5,22% głównie w związku z niższą niż w ujęciu skonsolidowanym wartością bufora ryzyka systemowego (2,79%).

Współczynniki kapitałowe w ujęciu skonsolidowanym i jednostkowym znajdowały się powyżej wartości wymaganych w trakcie 2018 roku. Zasoby kapitałowe Grupy mBanku pozwalają na pokrycie z istotną nadwyżką dodatkowego wymogu kapitałowego oraz wymogu połączonego bufora. Wymagany poziom współczynników kapitałowych oraz ich wartość na dzień 31.12.2018 roku na poziomie banku i Grupy mBanku zostały przedstawione w poniższej tabeli.

Współczynnik kapitałowy	Grupa mBanku		mBank	
	Poziom wymagany	31.12.2018	Poziom wymagany	31.12.2018
Łączny współczynnik kapitałowy (TCR)	16,88%	20,69%	17,40%	24,20%
Współczynnik kapitału Tier I	13,97%	17,47%	14,36%	20,46%

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 I, wyniósł 8,61%. Wskaźnik dźwigni finansowej w ujęciu jednostkowym wyniósł natomiast 8,72%.

Szczegółowe informacje dotyczące adekwatności kapitałowej w Grupie mBanku za koniec 2018 roku zawarte są w Ujawnieniach dotyczących adekwatności kapitałowej.

Bank zdecydował, że na potrzeby rachunku adekwatności kapitałowej, w tym kalkulacji funduszy własnych, w oparciu o Artykuł 1 paragraf 9 Rozporządzenia (UE) 2017/2395 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 12 grudnia 2017 roku zmieniającego Rozporządzenie CRR, nie będzie stosował okresu przejściowego, który pozwala złagodzić wpływ na kapitał związany z wprowadzeniem MSSF 9.

Zaraportowane w niniejszym dokumencie współczynniki kapitałowe, kapitał Tier I i wskaźnik dźwigni finansowej odzwierciedlają już w pełni oddziaływanie MSSF 9.

5. Kapitał i finansowanie Grupy mBanku

5.1. Baza kapitałowa Grupy mBanku

Struktura funduszy własnych z uwzględnieniem kapitału podstawowego Tier I i Tier II

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 I (20,5% na poziomie jednostkowym i 17,5% na poziomie skonsolidowanym na koniec 2018 roku) i łącznego współczynnika kapitałowego (24,2% na poziomie jednostkowym i 20,7% na poziomie skonsolidowanym na koniec 2018 roku), które przewyższają poziomy współczynników kapitałowych rekomendowane przez Komisję Nadzoru Finansowego. Szczegółowy opis wymogów kapitałowych dla Grupy i banku oraz czynników wpływających na ich zmiany w 2018 roku został przedstawiony z w rozdziale 4.3. Adekwatność kapitałowa. Wymogi kapitałowe dla Grupy mBanku wzrosły począwszy od 1 stycznia 2019 roku, co wynika z obowiązywania bufora zabezpieczającego w pełnej wysokości (zmiana z 1,875% na 2,5%).

Wymogi kapitałowe dla Grupy mBanku na dzień 1 stycznia 2019 roku:

■ **Bufor antycykliczny** wyznaczany jako średnia ważona wskaźników bufora antycyklicznego mających zastosowanie w krajach, w których znajdują się istotne ekspozycje kredytowe Grupy.

■ **Bufor ryzyka systemowego** ustalony w Polsce w wysokości 3,0% od 01.01.2018; zastąpił poprzednie dopełnienie wymagań KNF; w przypadku mBanku dotyczy tylko ekspozycji krajowych.

■ **Bufor innej instytucji o znaczeniu systemowym (O-SII)** nałożony decyzją administracyjną KNF, zgodnie z którą mBank został uznany za inną instytucję o znaczeniu systemowym; jego poziom jest rewidowany corocznie.

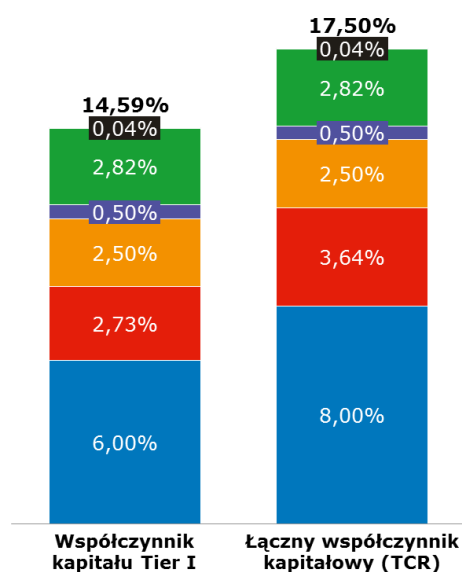
■ **Bufor zabezpieczający**, wprowadzony na mocy Ustawy o nadzorze makroostrożnościowym nad systemem finansowym i zarządzaniu kryzysowym, jest jednakowy dla wszystkich banków w Polsce; jego implementacja następowała stopniowo i od 01.01.2018 wzrósł on z 1,25% do 1,875%, a od 01.01.2019 zwiększył się do 2,5%.

■ **Indywidualny dodatkowy wymóg kapitałowy w ramach Filara 2 na ryzyko związane z walutowymi kredytami hipotecznymi** nałożony w wyniku przeprowadzonego przez KNF procesu przeglądu i oceny nadzorczej (BION); jego poziom jest rewidowany corocznie.

■ **Minimalny poziom wg Rozporządzenia CRR** na podstawie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z dnia 26.06.2013 w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych, zmieniającego rozporządzenie (UE) nr 648/2012.

Skonsolidowane fundusze własne na koniec 2018 roku ukształtowały się na poziomie 15,8 mld zł, z czego 13,3 mld zł (84%) stanowił kapitał Tier I. Główne składowe kapitału **Tier I** to: kapitał akcyjny, kapitał zapasowy ze sprzedaży akcji powyżej wartości nominalnej, pozostałe kapitały zapasowe i rezerwowe, zyski zatrzymane w poprzednich latach, fundusze ogólne ryzyka bankowego, uznany zysk bieżący oraz inne skumulowane całkowite dochody. Podstawowym źródłem wzmocnienia kapitału Tier I jest zatrzymywanie zysku.

Kapitał Tier II wyniósł 2,5 mld zł według stanu na koniec 2018 roku i był wyższy niż rok wcześniej o 628,4 mln zł. Na wzrost kapitału Tier II przełożyły się emisje dwóch serii obligacji podporządkowanych w polskich złotych z października 2018 roku, w wysokości nominalnej odpowiednio 550 mln zł i 200 mln zł. W listopadzie 2018 roku KNF wyraziła zgodę na zaliczenie wskazanych emisji do instrumentów Tier II. Wpływ nowych emisji został częściowo zneutralizowany poprzez przedterminowy wykup obligacji podporządkowanych o wartości nominalnej 500 mln zł w grudniu 2018 roku. Dodatkowo, obligacje podporządkowane we franku szwajcarskim (o zerowej wartości kapitałowej od stycznia 2018 roku), w wysokości odpowiednio 80 mln CHF i 170 mln CHF, zostały zastąpione w trakcie roku pożyczką



podporządkowaną o wartości nominalnej 250 mln CHF, która, zgodnie z decyzją KNF z marca 2018 roku, w pełni kwalifikuje się do kapitału Tier II.

Zestawienie długu podporządkowanego Grupy mBanku według stanu na 31 grudnia 2018 roku zostało przedstawione w poniższej tabeli.

Typ długu	Wartość nominalna	Waluta	Zapadalność	Zaliczony do funduszy Tier II
Kredyt	250 mln	CHF	21.03.2028	Tak
Obligacje	750 mln	PLN	17.01.2025	Tak
Obligacje	550 mln	PLN	10.10.2028	Tak
Obligacje	200 mln	PLN	10.10.2030	Tak

Kwota długu podporządkowanego z określonym terminem zapadalności zaliczona do funduszy własnych podlega dziennej amortyzacji przez ostatnie 5 lat. 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, 2015 i 2016 rok w 100% zasilił fundusze własne banku. W kwietniu 2018 roku Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy mBanku podjęło decyzję o wypłacie 217,9 mln zł w formie dywidendy, czyli 20% zysku netto osiągniętego w 2017 roku. Niepodzielony zysk z lat ubiegłych w kwocie 1,2 mld zł został przeznaczony na kapitał zapasowy banku. Więcej na temat adekwatności kapitałowej przedstawiono w Nocie 47 do Skonsolidowanego Sprawozdania Finansowego Grupy mBanku S.A. według Międzynarodowych Standardów Sprawozdawczości Finansowej za 2018 rok, natomiast szczegółowe informacje dotyczące polityki dywidendowej zostały opisane poniżej.

Dywidenda

Utrzymywanie trwałej zdolności do wypłaty dywidendy jest elementem 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 marcu 2018 roku KNF opublikowała stanowisko odnośnie założeń polityki dywidendowej banków komercyjnych w perspektywie średnioterminowej, które podtrzymała w stanowisku ze stycznia 2019 roku odnośnie polityki dywidendowej w 2019 roku. Założenia pozostają spójne z rekomendacją KNF dotyczącą wypłaty dywidendy za 2017 rok. Zgodnie z przytoczonymi rekomendacjami, dywidenda może być wypłacona jedynie przez banki spełniające poniższe kryteria (zarówno na poziomie indywidualnym, jak i skonsolidowanym):

- nie realizujące programu naprawczego;
- pozytywnie oceniane (ocena końcowa BION nie gorsza niż 2,5 – masterskala ocena 1 lub 2);
- wykazujące poziom dźwigni finansowej (LR) na poziomie wyższym niż 5%;
- posiadające współczynnik kapitału Tier I (T1) nie niższy niż wymagane minimum podwyższone o 1,5 p.p.: $6\% + 75\% * \text{add-on} + \text{wymóg połączanego bufora} + 1,5\%$;
- posiadające łączny współczynnik kapitałowy (TCR) nie niższy niż wymagane minimum podwyższone o 1,5 p.p.: $8\% + \text{add-on} + \text{wymóg połączanego bufora} + 1,5\%$.

Rekomenduje się, by banki spełniające jednocześnie powyższe kryteria mogły wypłacić do 75% zysku wypracowanego w roku poprzedzającym decyzję.

Ponadto, rekomenduje się możliwość wypłaty do 100% z wypracowanego zysku za rok poprzedzający decyzję przez banki spełniające wszystkie powyższe kryteria z uwzględnieniem, w ramach kryteriów kapitałowych, wrażliwości banku na niekorzystny scenariusz makroekonomiczny (mierzony przy pomocy wyników stress testów nadzorczych).

Dla banków zaangażowanych w kredyty walutowe dla gospodarstw domowych (posiadających w portfelu należności od sektora niefinansowego ponad 5% udział walutowych kredytów mieszkaniowych) stopę dywidendy należy odpowiednio skorygować, zgodnie z poniższymi kryteriami:

Kryterium 1 - bazujące na udziale walutowych kredytów mieszkaniowych dla gospodarstw domowych w całym portfelu należności od sektora niefinansowego:

- banki z udziałem powyżej 10% - korekta stopy dywidendy o 20 punktów procentowych;
- banki z udziałem powyżej 20% - korekta stopy dywidendy o 30 punktów procentowych;
- banki z udziałem powyżej 30% - korekta stopy dywidendy o 50 punktów procentowych.

Kryterium 2 - bazujące na udziale kredytów mieszkaniowych walutowych udzielonych w latach 2007 i 2008 w portfelu walutowych kredytów mieszkaniowych gospodarstw domowych:

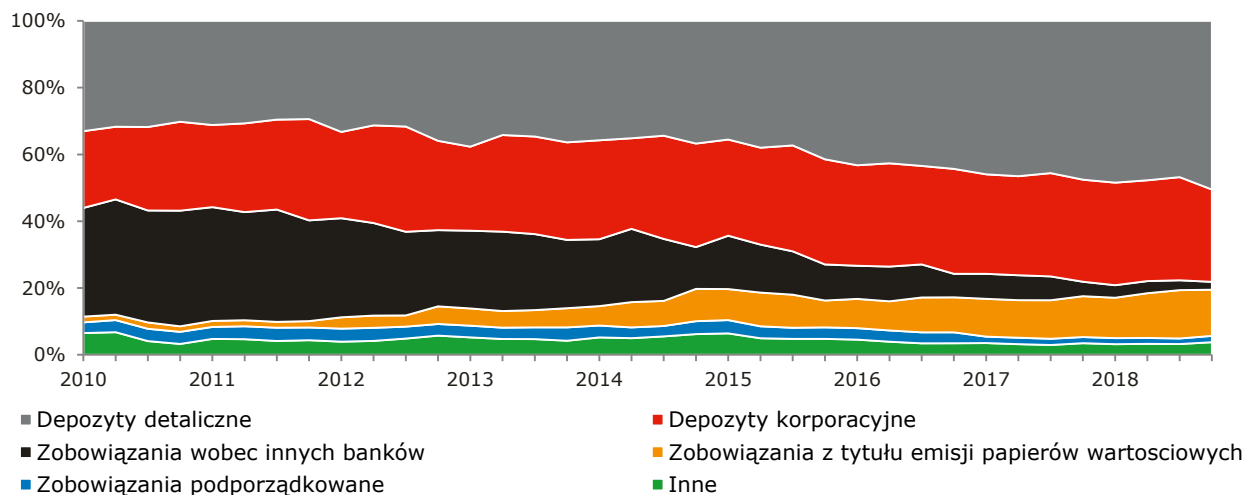
- banki z udziałem powyżej 20% - korekta stopy dywidendy o 30 punktów procentowych;
- banki z udziałem powyżej 50% - korekta stopy dywidendy o 50 punktów procentowych.

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.

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”, wdrożona w połowie 2016 roku, zakłada wzmocnienie profilu finansowania dzięki rosnącym wolumenom listów zastawnych i depozytów transakcyjnych oraz utrzymywanie wskaźnika Kredyty/Depozyty na poziomie co najwyżej nieznacznie przekraczającym 100% każdego roku (92,9% na koniec 2018 roku). Znalazło to odzwierciedlenie w zmianach w strukturze finansowania Grupy mBanku na koniec 2018 roku.

Zmiany w strukturze finansowania Grupy mBanku



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 kolejne transakcje w ramach Programu Emisji Euroobligacji, którego łączna wartość wynosi 3 mld EUR. W 2015 roku nie przeprowadzono żadnej emisji w ramach programu EMTN, a w dniu 12 października 2015 mBank dokonał wykupu obligacji o wartości 500 mln EUR. W 2016 roku mBank, poprzez swoją spółkę zagraniczną mFinance France, dokonał emisji obligacji o wartości nominalnej 500 mln EUR, z terminem wykupu w 2020 roku. W 2017 roku miała miejsce jedna emisja w ramach programu. W dniu 28 marca 2017 roku mFinance France dokonało emisji 6-letnich obligacji o wartości nominalnej 200 mln CHF z kuponem 1,005%.

Grupa mBanku S.A.

Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy mBanku S.A. w 2018 roku

W 2018 roku miały miejsce dwie emisje w ramach programu. W dniu 7 czerwca 2018 roku mBank dokonał emisji 4-letnich obligacji niezabezpieczonych o wartości nominalnej 180 mln CHF z kuponem 0,565%. W dniu 5 września 2018 roku nastąpiła emisja 4-letnich obligacji o wartości nominalnej 500 mln EUR i kuponie 1,058%. W 2018 roku spłacono dwie emisje: o wartości 200 mln CHF w październiku oraz 500 mln CZK (koron czeskich) w grudniu.

Poniższa tabela prezentuje podsumowanie transz pozostałych do spłaty:

Data emisji	Wartość nominalna	Data wykupu	Kupon
01.04.2014	500 mln EUR	01.04.2019	2,375%
26.11.2014	500 mln EUR	26.11.2021	2,000%
26.09.2016	500 mln EUR	26.09.2020	1,398%
28.03.2017	200 mln CHF	28.03.2023	1,005%
07.06.2018	180 mln CHF	07.06.2022	0,565%
05.09.2018	500 mln EUR	05.09.2022	1,058%

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

Aktywność na rynku listów zastawnych

mBank Hipoteczny (mBH) jest bankiem hipotecznym z najdłuższą historią emisji listów zastawnych na polskim rynku kapitałowym. Wartość wyemitowanych hipotecznych listów zastawnych na dzień 31 grudnia 2018 roku wyniosła 7,2 mld zł.

Działalność emisyjna listów zastawnych realizowana przez mBank Hipoteczny jest istotnym elementem Strategii Grupy mBanku w obszarze finansowania. Skala działalności emisyjnej mBH w 2018 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.

W 2018 roku mBank Hipoteczny uplasował na rynku 3 emisje hipotecznych listów zastawnych o łącznej wartości nominalnej 1,6 mld zł. Podsumowanie działalności emisyjnej mBH na rynku publicznym w 2018 roku przedstawia poniższa tabela.

Wolumen	Waluta	Data emisji	Zapadalność	Tenor (lata)	Kupon	Miejsce notowań
300 mln	EUR	26.04.2018	05.03.2025	7	1,073% (MS+42 p.b.)	Luxembourg Stock Exchange
300 mln	PLN	22.06.2018	10.06.2024	6	WIBOR3M +58 p.b.	rynek równoległy GPW i Bondspot
10 mln	PLN	15.10.2018	10.06.2024	6	WIBOR3M +58 p.b.	rynek równoległy GPW i Bondspot

Emisja 300 mln EUR to inauguracyjna benchmarkowa emisja listów zastawnych na rynku międzynarodowym przeprowadzona w ramach Międzynarodowego Programu Emisji Listów Zastawnych. Ostateczna wycena wyniosła 42 punkty bazowe ponad MS (Mid-Swap), a kupon wyniósł 1,073%. Jest to największa emisja listów zastawnych w historii mBH – stanowi ekwiwalent około 1 250 mln zł. Z perspektywy Grupy mBanku jest to najdłuższa oraz najkorzystniej uplasowana emisja długu na rynku międzynarodowym w dotychczasowej historii. Deklarację nabycia listów zastawnych mBH na łączną kwotę

ponad 800 mln EUR (2,7-krotność wartości uplasowanej emisji) złożyło ponad 60 inwestorów. Emisja notowana jest na Luxembourg Stock Exchange.

Emisja 300 mln zł przeprowadzona została na podstawie Krajowego Programu Emisji Listów Zastawnych w nowym modelu dystrybucji. Budowa księgi popytu w zakresie oferty dla krajowych inwestorów instytucjonalnych została powierzona mBankowi, natomiast popyt inwestorów spoza Polski reprezentowany był przez Erste Group Bank AG. Za ich pośrednictwem 23 inwestorów złożyło deklaracje nabycia listów zastawnych na łączną kwotę ponad 577 mln zł, czyli niemal dwukrotnie przekraczając wartość oferty.

Emisja 10 mln zł z października 2018 roku została przeprowadzona w celu asymilacji z emisją 300 mln zł z czerwca 2018 roku. Zakres uprawnień posiadaczy listów zastawnych jest tożsamy dla obu łączonych serii, z chwilą asymilacji są one notowane pod wspólnym kodem ISIN na Rynku Równoległym GPW i Bondspot. Była to pierwsza w historii polskiego rynku kapitałowego asymilacja dwóch serii listów zastawnych.

Listy zastawne mBanku Hipotecznego należą do instrumentów charakteryzujących się niskim poziomem ryzyka inwestycyjnego, wynikającym z ustawowego wymogu wielostopniowego zabezpieczenia ich emisji i obrotu. Potwierdzają to oceny ratingowe przyznane przez agencję ratingową Fitch Ratings Ltd. emitowanym przez mBH hipotecznym listom zastawnym. W dniu 22 czerwca 2018 roku rating hipotecznych listów zastawnych został potwierdzony na poziomie A.

6. Sytuacja finansowa Grupy mBanku oraz mBanku w 2018 roku

6.1. Sytuacja finansowa Grupy mBanku

Rachunek zysków i strat Grupy mBanku

Zysk brutto Grupy mBanku w 2018 roku osiągnął 1 800,3 mln zł, w porównaniu do 1 527,9 mln zł zysku wypracowanego w 2017 roku (+272,4 mln zł, tj. +17,8%). Zysk netto przypadający na akcjonariuszy mBanku wyniósł 1 316,5 mln zł wobec 1 091,5 mln zł przed rokiem (+224,9 mln zł, tj. 20,6%). Podatek dochodowy Grupy mBanku w 2018 roku wyniósł 483,9 mln zł wobec 432,8 mln zł w poprzednim roku, tj. +11,8%. Podsumowanie wyników finansowych Grupy mBanku zostało przedstawione w tabeli poniżej.

mln zł	2017	2018	Zmiana w mln zł	Zmiana w %
Przychody z tytułu odsetek	4 052,1	4 518,2	466,1	11,5%
Koszty z tytułu odsetek	-916,4	-1 021,7	-105,3	11,5%
Wynik z tytułu odsetek	3 135,7	3 496,5	360,8	11,5%
Przychody z tytułu opłat i prowizji	1 659,7	1 641,8	-17,9	-1,1%
Koszty z tytułu opłat i prowizji	-667,5	-665,9	1,6	-0,2%
Wynik z tytułu opłat i prowizji	992,2	975,9	-16,3	-1,6%
Dochody z działalności podstawowej	4 127,8	4 472,3	344,5	8,3%
Przychody z tytułu dywidend	3,4	3,6	0,1	3,8%
Wynik na działalności handlowej	294,1	347,3	53,3	18,1%
Inne dochody	-3,9	21,3	25,2	-/+
Pozostałe przychody operacyjne	242,4	407,6	165,3	68,2%
Pozostałe koszty operacyjne	-210,2	-193,0	17,2	-8,2%
Dochody łącznie	4 453,6	5 059,2	605,6	13,6%
Utrata wartości oraz zmiana wartości godziwej kredytów i pożyczek	-507,7	-694,4	-186,7	36,8%
Ogólne koszty administracyjne wraz z amortyzacją	-2 043,2	-2 163,9	-120,8	5,9%
Podatek od pozycji bilansowych Grupy	-375,3	-401,8	-26,5	7,1%
Udział w zyskach (stratach) jednostek wycenianych metodą praw własności	0,5	1,2	0,8	155,1%
Zysk brutto	1 527,9	1 800,3	272,4	17,8%
Podatek dochodowy	-432,8	-483,9	-51,1	11,8%
Zysk netto	1 095,1	1 316,4	221,3	20,2%
- przypadający na akcjonariuszy mBanku S.A.	1 091,5	1 316,5	224,9	20,6%
- przypadający na udziały niekontrolujące	3,5	-0,1	-3,6	+/-
ROA netto	0,8%	0,9%		
ROE brutto	11,6%	13,0%		
ROE netto	8,3%	9,5%		
Wskaźnik Koszty / Dochody	45,9%	42,8%		
Marża odsetkowa	2,5%	2,6%		
Współczynnik kapitału podstawowego Tier I	18,3%	17,5%		
Łączny współczynnik kapitałowy	21,0%	20,7%		
Wskaźnik dźwigni finansowej	9,0%	8,6%		

Dochody z działalności podstawowej – suma wyniku z tytułu odsetek i wyniku z tytułu opłat i prowizji.

Inne dochody - W 2017 roku inne dochody obejmowały wynik na inwestycyjnych papierach wartościowych oraz inwestycjach w jednostki zależne i stowarzyszone. W 2018 roku inne dochody obejmowały wynik na aktywach oraz zobowiązaniach finansowych niewycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy oraz inwestycjach w jednostki zależne oraz stowarzyszone oraz zyski lub straty z tytułu aktywów finansowych nieprzeznaczonych do obrotu obowiązkowo wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy dotyczące instrumentów kapitałowych i dłużnych papierów wartościowych (bez kredytów i pożyczek).

Dochody łącznie – suma wyniku z tytułu odsetek, wyniku z tytułu opłat i prowizji, przychodów z tytułu dywidend, wyniku na działalności handlowej, innych dochodów, pozostałych przychodów operacyjnych i pozostałych kosztów operacyjnych.

Ogólne koszty administracyjne z amortyzacją – suma ogólnych kosztów administracyjnych i amortyzacji.

Utrata wartości oraz zmiana wartości godziwej kredytów i pożyczek – w 2017 roku obejmowała utratę wartości lub odwrócenie utraty wartości z tytułu aktywów finansowych niewycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy. W 2018 roku wyliczana jako suma utraty wartości lub odwrócenie utraty wartości z tytułu aktywów finansowych niewycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy oraz zysków lub strat z tytułu kredytów i pożyczek nieprzeznaczonych do obrotu obowiązkowo wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy.

ROA netto - zysk netto przypadający na akcjonariuszy mBanku podzielony przez średni stan aktywów. Średni stan aktywów liczony jest na podstawie sald na koniec każdego miesiąca

ROE brutto - zysk brutto podzielony przez średni stan kapitału własnego (z wyłączeniem zysku roku bieżącego). Średni stan kapitału własnego liczony jest na podstawie sald na koniec każdego miesiąca.

ROE netto - zysk netto przypadający na akcjonariuszy mBanku podzielony przez średni stan kapitału (własnego z wyłączeniem zysku roku bieżącego). Średni stan kapitału własnego liczony jest na podstawie sald na koniec każdego miesiąca.

Wskaźnik Koszty/Dochody – ogólne koszty administracyjne wraz z amortyzacją podzielone przez dochody łącznie (z wyłączeniem podatku od pozycji bilansowych Grupy).

Marża odsetkowa - wynik z tytułu odsetek podzielony przez średni stan aktywów odsetkowych. Na aktywa odsetkowe składają się: kasa i operacje z bankiem centralnym, należności od banków, papiery wartościowe (w 2018 roku obejmujące wszystkie metody wyceny) oraz kredyty i pożyczki udzielone klientom (w ujęciu netto, w 2018 roku obejmujące wszystkie metody wyceny). Średni stan aktywów odsetkowych liczony jest na podstawie sald na koniec każdego miesiąca.

Głównymi czynnikami mającymi wpływ na rezultaty finansowe Grupy mBanku w 2018 roku były:

- **Wzrost dochodów**, których łączna wartość wyniosła 5 059,2 mln zł. Znaczącej poprawie uległ wynik z tytułu odsetek oraz wynik na działalności handlowej. W 2018 roku Grupa mBanku odnotowała też zysk z transakcji sprzedaży zorganizowanej części przedsiębiorstwa spółki mFinanse;
- **Wzrost kosztów działalności** (wraz z amortyzacją) do poziomu 2 163,9 mln zł. W 2018 roku zwiększyły się zarówno koszty rzeczowe i osobowe, jak i amortyzacja;
- **Poprawa efektywności** mierzonej relacją kosztów do dochodów, która wyniosła w 2018 roku 42,8% w porównaniu do 45,9% w 2017 roku;
- **Wyższe koszty ryzyka** na poziomie 78 punktów bazowych, w porównaniu do 61 punktów bazowych w roku poprzednim;
- **Kontynuacja wzrostu organicznego i ekspansji biznesowej** przejawiające się w:
 - Zwiększeniu bazy klientów indywidualnych Polsce, Czechach i na Słowacji do 5 685,0 tys. (+342,7 tys. klientów w porównaniu do końca 2017 roku);
 - Wzroście liczby klientów korporacyjnych do poziomu 23 706 przedsiębiorstw (+1 658 w porównaniu do końca 2017 roku).

Wartość pożyczek i kredytów netto wzrosła o 12,1% w porównaniu do końca 2017 roku, zaś poziom depozytów zwiększył się o 11,5%. W konsekwencji, wskaźnik kredytów do depozytów nieznacznie wzrósł do 92,9% wobec 92,3% na koniec 2017 roku.

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

- ROE brutto na poziomie 13,0% (wobec 11,6% w 2017 roku);
- ROE netto na poziomie 9,5% (wobec 8,3% w 2017 roku).

Wskaźniki kapitałowe Grupy mBanku obniżyły się nieznacznie w 2018 roku. Łączny współczynnik kapitałowy Grupy mBanku na koniec 2018 roku wyniósł 20,7% wobec 21,0% w poprzednim roku. Współczynnik kapitału podstawowego Tier I osiągnął wartość 17,5% wobec 18,3% na koniec 2017 roku. Wskaźnik dźwigni finansowej na koniec grudnia 2018 roku wyniósł 8,6% wobec 9,0% w poprzednim roku.

Dochody Grupy mBanku

Wypracowany przez Grupę mBanku poziom dochodów w 2018 roku wyniósł 5 059,2 mln zł w porównaniu z 4 453,6 mln zł przed rokiem, co oznacza wzrost o 605,6 mln zł, tj. 13,6%. Do osiągniętego wzrostu przyczyniła się głównie poprawa wyniku z tytułu odsetek i wyniku na działalności handlowej oraz zysk ze sprzedaży zorganizowanej części przedsiębiorstwa spółki mFinanse.

Podobnie jak w 2017 roku, wynik z tytułu odsetek stanowił najważniejsze źródło dochodów Grupy mBanku w 2018 roku (69,1%). Wynik ten osiągnął wartość 3 496,5 mln zł wobec 3 135,7 mln w 2017 roku (+11,5%). Na wysoki wzrost wyniku odsetkowego wpłynął znaczący wzrost przychodów z tytułu odsetek.

Poziom marży odsetkowej, kalkulowany jako relacja wyniku odsetkowego do średnich aktywów odsetkowych, wyniósł 2,6% w porównaniu do 2,5% w 2017 roku.

Przychody z tytułu odsetek wzrosły w porównaniu do 2017 roku o 466,1 mln zł, tj. 11,5% i osiągnęły wartość 4 518,2 mln zł. Głównym źródłem przychodów odsetkowych Grupy (75,0%) były kredyty i pożyczki. Przychody odsetkowe z tego tytułu wzrosły w porównaniu do roku ubiegłego o 372,8 mln zł, tj. 12,4%, i wyniosły 3 387,6 mln zł. Wzrost wynikał przede wszystkim z rosnącego wolumenu kredytów oraz 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 2018 roku przychody odsetkowe od inwestycyjnych papierów wartościowych pozostały stabilne. Przychody odsetkowe od instrumentów pochodnych zaklasyfikowanych do księgi bankowej wzrosły o 35,0% w porównaniu do 2017 roku, do poziomu 180,4 mln zł, w związku ze wzrostem wolumenów transakcji CIRS oraz zmiany struktury walutowej transakcji FX swap.

mln zł	2017	2018	Zmiana w mln zł	Zmiana w %
Kredyty i pożyczki	3 014,8	3 387,6	372,8	12,4%
Inwestycyjne papiery wartościowe	693,2	692,1	-1,1	-0,2%
Środki pieniężne i lokaty krótkoterminowe	59,9	55,7	-4,2	-7,0%
Dłużne papiery wartościowe przeznaczone do obrotu	62,8	72,4	9,6	15,2%
Przychody odsetkowe na instrumentach pochodnych zaklasyfikowanych do księgi bankowej	133,6	180,4	46,8	35,0%
Przychody odsetkowe na instrumentach pochodnych w ramach rachunkowości zabezpieczeń wartości godziwej	66,8	84,4	17,6	26,4%
Przychody odsetkowe na instrumentach pochodnych w ramach rachunkowości zabezpieczeń przepływów pieniężnych	15,8	40,4	24,6	155,7%
Pozostałe	5,2	5,2	0,0	-0,6%
Przychody z tytułu odsetek	4 052,1	4 518,2	466,1	11,5%

Kredyty i pożyczki – od 2018 roku suma przychodów odsetkowych z tytułu kredytów i pożyczek dla klientów wykazywanych w: aktywach finansowych wycenianych w zamortyzowanym koszcie, aktywach finansowych nieprzeznaczonych do obrotu wycenianych obowiązkowo w wartości godziwej przez wynik finansowy.

Inwestycyjne papiery wartościowe – od 2018 roku suma przychodów odsetkowych od dłużnych papierów wartościowych uwzględnianych w aktywach finansowych wycenianych w wartości godziwej przez pozostałe całkowite dochody, dłużnych papierów wartościowych uwzględnionych w aktywach wycenianych w zamortyzowanym koszcie oraz kapitałowych i dłużnych papierów wartościowych nieprzeznaczonych do obrotu wycenianych obowiązkowo w wartości godziwej przez wynik finansowy.

W omawianym okresie koszty odsetkowe również wzrosły o 11,5%, co było związane głównie z wyższymi kosztami z tytułu depozytów (wzrost o 83,2 mln zł, tj. 16,9%). W 2018 roku obserwowano silny napływ depozytów, szczególnie klientów indywidualnych. Odnotowano też wzrost kosztów z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych o 38,7 mln zł, tj. 13,8% w wyniku wzrostu wartości wyemitowanych papierów dłużnych (transza programu EMTN w wysokości 180 mln CHF i 500 mln EUR oraz 3 publiczne emisje listów zastawnych o równowartości 1,6 mld zł przeprowadzone przez mBank Hipoteczny). Koszty odsetkowe z tytułu otrzymanych kredytów spadły o 26,2 mln zł, tj. 47,3%, czego przyczyną był spadek salda kredytów i pożyczek otrzymanych (spłata pożyczek otrzymanych przez mBank od Grupy Commerzbanku na łączną kwotę 750 mln CHF). Koszty odsetkowe z tytułu zobowiązań podporządkowanych wzrosły o 9,1% w omawianym okresie w związku ze wzrostem wartości tych zobowiązań.

Wynik z tytułu opłat i prowizji, który stanowił 21,8% dochodów Grupy mBanku, ukształtował się na nieznacznie niższym poziomie w stosunku do roku ubiegłego. W omawianym okresie wyniósł on 975,9 mln zł, co oznacza spadek o 16,3 mln zł, tj. 1,6%. Było to głównie spowodowane spadkiem przychodów.

mln zł	2017	2018	Zmiana w mln zł	Zmiana w %
Prowizje za obsługę kart płatniczych	372,9	390,0	17,1	4,6%
Opłaty i prowizje z tytułu działalności kredytowej	324,8	382,0	57,2	17,6%
Prowizje za pośrednictwo w sprzedaży produktów ubezpieczeniowych zewnętrznych podmiotów finansowych	187,4	100,6	-86,7	-46,3%
Prowizje z tytułu działalności maklerskiej i za organizację emisji	135,5	104,5	-31,0	-22,9%
Prowizje za prowadzenie rachunków	186,7	207,9	21,3	11,4%
Prowizje za realizację przelewów	119,9	133,3	13,4	11,2%
Prowizje z tytułu udzielonych gwarancji oraz operacji dokumentowych	71,4	84,7	13,3	18,7%
Prowizje za pośrednictwo w sprzedaży produktów zewnętrznych podmiotów finansowych	136,6	103,2	-33,4	-24,4%
Prowizje z działalności powierniczej	26,3	26,5	0,1	0,5%
Opłaty związane z zarządzaniem portfelem oraz pozostałe opłaty związane z zarządzaniem	14,8	11,6	-3,2	-21,6%
Prowizje z tytułu obsługi gotówkowej	53,3	54,8	1,5	2,9%
Pozostałe	30,3	42,7	12,4	41,1%
Przychody z tytułu opłat i prowizji	1 659,7	1 641,8	-17,9	-1,1%

Przychody prowizyjne nieznacznie obniżyły się w ujęciu rocznym (o 17,9 mln zł, tj. 1,1%). Największy przyrost przychodów, związany ze wzrostem wolumenu sprzedanych kredytów, zanotowano w prowizjach z tytułu działalności kredytowej (+57,2 mln zł, tj. +17,6%). Prowizje za obsługę kart płatniczych wzrosły o 17,1 mln zł, tj. 4,6% w stosunku do 2017 roku. Wzrost ten był spowodowany większą liczbą klientów i wydanych kart płatniczych oraz liczbą i wolumenem transakcji (wartość transakcji bezgotówkowych w 2018 roku wzrosła w stosunku do poprzedniego roku o 21,2%, a liczba transakcji zwiększyła się o 23,3%). Wraz z rosnącą bazą klientów wzrosły też prowizje za prowadzenie rachunków (wzrost o 21,3 mln zł, tj. 11,4%). Rozwój bankowości transakcyjnej i wyższa liczba przeprowadzonych transakcji przełożyły się na wzrost prowizji za realizację przelewów (+11,2%). Wzrosły również prowizje z tytułu udzielonych gwarancji oraz operacji dokumentowych (+18,7%). W związku ze zbyciem w I kwartale 2018 roku zorganizowanej części przedsiębiorstwa spółki mFinanse, która pełniła rolę agenta w zakresie sprzedaży ubezpieczeń grupowych, prowizje za pośrednictwo w sprzedaży produktów ubezpieczeniowych zewnętrznych podmiotów finansowych w 2018 roku były o 46,3% niższe niż przed rokiem (spadek o 86,7 mln zł). Spadek o 33,4 mln zł, tj. 24,4%, odnotowano też w prowizjach za pośrednictwo w sprzedaży produktów zewnętrznych podmiotów finansowych, co miało głównie związek z mniejszym zainteresowaniem klientów rynkiem funduszy inwestycyjnych oraz zmianami regulacyjnymi w tym zakresie. Prowizje z tytułu działalności maklerskiej i za organizację emisji zmniejszyły się o 22,9%, czyli 31,0 mln zł, co miało związek z niesprzyjającą sytuacją na rynku kapitałowym i znaczącym spadkiem obrotów na GPW.

Koszty z tytułu prowizji praktycznie się nie zmieniły w omawianym okresie (-0,2%). Największy przyrost odnotowano w pozostałych opłatach oraz kosztach prowizji płaconych na rzecz podmiotów zewnętrznych za sprzedaż produktów banku. Równocześnie, koszty obsługi i ubezpieczenia kart płatniczych obniżyły się.

W 2018 roku przychody z tytułu dywidend wyniosły 3,6 mln zł w porównaniu z 3,4 mln zł w 2017 roku.

Wynik na działalności handlowej w 2018 roku wyniósł 347,3 mln zł i był o 53,3 mln zł, tj. 18,1% wyższy od wyniku z poprzedniego roku. Wzrost był głównie konsekwencją wyższego wyniku z pozycji wymiany (+34,4 mln zł, tj. 11,9%). Zyski lub straty z tytułu aktywów finansowych przeznaczonych do obrotu wzrosły o 13,0 mln zł, tj. 73,6%, a zyski lub straty z tytułu rachunkowości zabezpieczeń obniżyły się o 5,9 mln zł, tj. 47,0%. Dynamicznie rozwijająca się i zdobywająca coraz większą popularność mPlatforma Walutowa przyczyniła się w dużej mierze do wzrostu wyniku z pozycji wymiany w 2018 roku.

Inne dochody, w których skład wchodzi wynik na inwestycyjnych papierach wartościowych oraz inwestycjach w jednostki zależne i stowarzyszone (w 2017 roku), wynik na aktywach oraz zobowiązaniach finansowych niewycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy oraz inwestycjach w jednostki zależne i stowarzyszone oraz zysków lub strat z tytułu instrumentów kapitałowych i dłużnych papierów wartościowych nieprzeznaczonych do obrotu obowiązkowo wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy (od 2018 roku), wzrosły w 2018 roku. Wpływ na to miał przede wszystkim wynik ze sprzedaży obligacji oraz wynik z wyceny akcji Visa Inc. po ich przeniesieniu do pozycji Aktywa finansowe nieprzeznaczone do obrotu wyceniane w wartości godziwej przez wynik finansowy. W 2017 roku wynik na inwestycyjnych papierach wartościowych oraz inwestycjach w jednostki zależne i stowarzyszone był ujemny ze względu na aktualizację wartości spółek zależnych i stowarzyszonych.

Wynik na pozostałej działalności operacyjnej (saldo pozostałych przychodów / kosztów operacyjnych) wyniósł w 2018 roku 214,7 mln zł wobec 32,2 mln zł w 2017 roku. Tak wysoki wzrost był spowodowany zaksięgowaniem w I kwartale 2018 roku zysku ze sprzedaży zorganizowanej części przedsiębiorstwa spółki mFinanse w wysokości 219,7 mln zł.

Koszty działalności Grupy mBanku

W 2018 roku koszty działalności Grupy mBanku (łącznie z amortyzacją) wyniosły 2 163,9 mln zł, co oznacza wzrost o 5,9% w porównaniu do 2017 roku. Wzrost kosztów był spowodowany wyższymi kosztami osobowymi i rzeczowymi oraz wzrostem amortyzacji.

mln zł	2017	2018	Zmiana w mln zł	Zmiana w %
Koszty pracownicze	-902,9	-952,3	-49,4	5,5%
Koszty rzeczowe	-705,2	-744,9	-39,7	5,6%
Podatki i opłaty	-23,2	-26,0	-2,8	12,1%
Składka i wpłaty na Bankowy Fundusz Gwarancyjny	-180,1	-180,4	-0,4	0,2%
Odpisy na Zakładowy Fundusz Świadczeń Socjalnych	-7,6	-7,7	-0,1	1,5%
Amortyzacja	-224,2	-252,6	-28,4	12,7%
Koszty działalności Grupy mBanku	-2 043,2	-2 163,9	-120,8	5,9%
Wskaźnik Koszty / Dochody	45,9%	42,8%	-	-
Zatrudnienie (w etatach)	6 455	6 524	69	1,1%

W 2018 roku koszty pracownicze były wyższe o 49,4 mln zł, tj. 5,5%. Zmiana ta wynika z wyższych kosztów wynagrodzeń, w tym przede wszystkim powiązanych ze sprzedażą produktów banku.

Koszty rzeczowe wzrosły w omawianym okresie o 39,7 mln zł, tj. 5,6%. W 2018 roku Grupa mBanku odnotowała wyższe koszty rzeczowe w obszarze marketingu, w związku z prowadzeniem kampanii reklamowych, skierowanych głównie do klientów młodych oraz przedsiębiorstw z sektora SME, oraz w obszarze IT, związane z umacnianiem pozycji banku jako lidera bankowości cyfrowej.

Amortyzacja wzrosła w stosunku do 2017 roku o 12,7%, co było związane z prowadzonymi wcześniej inwestycjami w systemy informatyczne.

W efekcie zmian w przychodach i kosztach, wskaźnik kosztów do dochodów poprawił się w porównaniu do poprzedniego roku i wyniósł 42,8% (45,9% w 2017 roku). Biorąc pod uwagę powtarzalne dochody, wskaźnik również poprawił się i wyniósł 44,7%.

Utrata wartości i zmiana wartości godziwej kredytów i pożyczek

W 2018 roku utrata wartości i zmiana wartości godziwej kredytów i pożyczek w Grupie mBanku (liczona jako suma dwóch pozycji: utrata wartości lub odwrócenie utraty wartości z tytułu aktywów finansowych niewycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy oraz zyski lub straty z tytułu kredytów i pożyczek nieprzeznaczonych do obrotu obowiązkowo wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy) wyniosła -694,4 mln zł, w tym utrata wartości lub odwrócenie utraty wartości z tytułu aktywów finansowych niewycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy była równa -527,6 mln zł, a zyski

lub straty z tytułu kredytów i pożyczek nieprzeznaczonych do obrotu obowiązkowo wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy wyniosły -166,8 mln zł. W porównaniu z poprzednim rokiem była ona wyższa o 186,7 mln zł, tj. 36,8%. Utrata wartości lub odwrócenie utraty wartości z tytułu aktywów finansowych niewycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy związana jest z częścią portfela kredytów i pożyczek wycenianą w zamortyzowanym koszcie. Pozycja zyski lub straty z tytułu kredytów i pożyczek nieprzeznaczonych do obrotu obowiązkowo wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy związana jest z ryzykiem kredytowym portfela kredytów i pożyczek wycenianych tą metodą.

W konsekwencji, koszty ryzyka w 2018 roku wyniosły 78 punktów bazowych w porównaniu do 61 punktów bazowych w 2017 roku.

Jakość portfela kredytowego poprawiła się w 2018 roku, a wskaźnik kredytów niepracujących (NPL) obniżył się z 5,2% na koniec 2017 roku do 4,8% na koniec 2018 roku. Poprawa jakości nastąpiła głównie w portfelu kredytów detalicznych, w którym wskaźnik spadł z 5,2% na koniec 2017 roku do 4,7% na koniec 2018 roku (m.in. za sprawą sprzedaży portfela kredytów niepracujących). Wskaźnik NPL dla kredytów korporacyjnych również zanotował niewielki spadek i wyniósł 5,1% w porównaniu do 5,3% na koniec 2017 roku.

mln zł	2017	2018	Zmiana w mln zł	Zmiana w %
Bankowość Detaliczna	-342,6	-456,1	-113,5	33,1%
Korporacje i Rynki Finansowe	-166,0	-237,9	-71,9	43,3%
Pozostałe	0,9	-0,4	-1,3	+/-
Utrata wartości i zmiana wartości godziwej kredytów i pożyczek razem	-507,7	-694,4	-186,7	36,8%

Utrata wartości i zmiana wartości godziwej kredytów i pożyczek w pionie Bankowości Detalicznej wyniosła w 2018 roku 456,1 mln zł wobec 342,6 mln zł w 2017 roku. Wzrost kosztów ryzyka wynikał głównie ze wzrostu wolumenu i zmiany struktury portfela kredytów detalicznych, z rosnącym udziałem kredytów nie-hipotecyjnych (kredytów niezabezpieczonych), a także ze zmian w modelach ryzyka, związanych z wprowadzeniem MSSF 9 od początku 2018 roku.

Utrata wartości i zmiana wartości godziwej kredytów i pożyczek w pionie Korporacji i Rynków Finansowych wyniosła w 2018 roku 237,9 mln zł wobec 166,0 mln zł w 2017 roku. Wzrost kosztów ryzyka był związany z zawiązaniem wyższych rezerw na ekspozycjach korporacyjnych z różnych sektorów, oraz aktualizacją wartości obligacji korporacyjnych z portfela aktywów finansowych nieprzeznaczonych do obrotu obowiązkowo wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy.

Udział poszczególnych segmentów i linii biznesowych w wyniku finansowym

W związku ze zmianą od początku 2018 roku klucza alokacji kosztów ponoszonych na rzecz BFG, dane porównawcze za 2017 rok dotyczące ogólnych kosztów administracyjnych w podziale na segmenty działalności Grupy mBanku S.A. zostały odpowiednio zmienione. Dokładny opis rezultatów osiągniętych przez poszczególne linie biznesowe został zaprezentowany w poświęconych im rozdziałach: 7. Bankowość Detaliczna oraz 8. Korporacje i Rynki Finansowe.

Podsumowanie wyników finansowych linii biznesowych Grupy mBanku zostało przedstawione w tabeli poniżej.

mln zł	2017	2018	Zmiana w mln zł	Zmiana w %	% udział w zysku brutto
Bankowość Detaliczna	940,9	1 183,3	242,4	25,8%	65,7%
Bankowość Korporacyjna i Inwestycyjna	473,4	545,7	72,4	15,3%	30,3%
Rynki Finansowe	96,8	83,4	-13,4	-13,9%	4,6%
Pozostałe	16,8	-12,1	-28,9	+/-	-0,7%
Zysk brutto Grupy mBanku	1 527,9	1 800,3	272,4	17,8%	100,0%

6.2. Zmiany w skonsolidowanym sprawozdaniu z sytuacji finansowej Grupy mBanku

Zmiany w aktywach

W 2018 roku odnotowano wzrost aktywów Grupy o 14 326,1 mln zł, tj. 10,9%. Ich wartość według stanu na 31 grudnia 2018 roku wyniosła 145 750,1 mln zł.

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

mln zł	31.12.2017	31.12.2018	Zmiana w mln zł	Zmiana w %
Kasa, operacje z bankiem centralnym	7 384,9	9 199,3	1 814,4	24,6%
Należności od banków	1 707,7	2 546,3	838,6	49,1%
Aktywa finansowe przeznaczone do obrotu oraz instrumenty pochodne zabezpieczające	2 761,7	2 104,3	-657,4	-23,8%
Kredyty i pożyczki netto udzielone klientom	84 475,8	94 722,6	10 246,7	12,1%
Inwestycyjne papiery wartościowe	32 144,7	33 469,7	1 325,0	4,1%
Wartości niematerialne	710,6	776,2	65,5	9,2%
Rzeczowe aktywa trwałe	758,7	785,0	26,3	3,5%
Pozostałe aktywa	1 479,8	2 146,7	666,9	45,1%
Aktywa Grupy mBanku	131 424,0	145 750,1	14 326,1	10,9%

Kredyty i pożyczki netto udzielone klientom – od 2018 roku suma kredytów i pożyczek dla klientów wykazywanych w: aktywach finansowych wycenianych w zamortyzowanym koszcie, aktywach finansowych nieprzeznaczonych do obrotu wycenianych obowiązkowo w wartości godziwej przez wynik finansowy.

Inwestycyjne papiery wartościowe – od 2018 roku suma dłużnych papierów wartościowych uwzględnianych w aktywach finansowych wycenianych w wartości godziwej przez pozostałe całkowite dochody, dłużnych papierów wartościowych uwzględnionych w aktywach wycenianych w zamortyzowanym koszcie oraz kapitałowych i dłużnych papierów wartościowych nieprzeznaczonych do obrotu wycenianych obowiązkowo w wartości godziwej przez wynik finansowy.

Największy udział w strukturze bilansu Grupy mBanku na koniec 2018 roku utrzymały kredyty i pożyczki udzielone klientom. Według stanu na 31 grudnia 2018 roku stanowiły one 65,0% sumy bilansowej wobec 64,3% na koniec 2017 roku. Ich wolumen netto zwiększył się w stosunku do końca 2017 roku o 10 246,7 mln zł, tj. 12,1%.

mln zł	31.12.2017	31.12.2018	Zmiana w mln zł	Zmiana w %
Kredyty i pożyczki udzielone klientom indywidualnym	48 142,8	52 925,4	4 782,6	9,9%
Kredyty i pożyczki udzielone klientom korporacyjnym	37 941,7	44 189,9	6 248,2	16,5%
Kredyty i pożyczki udzielone sektorowi budżetowemu	995,6	649,8	-345,7	-34,7%
Inne należności	307,6	0,0	-307,6	-
Kredyty i pożyczki (brutto) od klientów	87 387,7	97 765,1	10 377,4	11,9%
Rezerwa utworzona na należności od klientów	-2 911,9	-3 042,5	-130,7	4,5%
Kredyty i pożyczki (netto) od klientów	84 475,8	94 722,6	10 246,7	12,1%

Inne należności - począwszy od 2018 roku pozycja nie jest wyodrębniana spośród kategorii kredytów.

W 2018 roku wartość kredytów i pożyczek brutto udzielonych klientom indywidualnym wzrosła o 4 782,6 mln zł, tj. 9,9%. Po wyeliminowaniu efektu zmian kursów walutowych, kredyty i pożyczki udzielone klientom indywidualnym wzrosły w 2018 roku o 7,5%. Wartość sprzedaży kredytów hipotecznych wzrosła o 35,3% (w 2018 roku wyniosła 4 618,3 mln zł w porównaniu do 3 412,5 mln zł w roku poprzednim). Jednocześnie w 2018 roku Grupa mBanku udzieliła 8 933,2 mln zł kredytów niehipotecznych, co stanowi wzrost sprzedaży o 25,4% w stosunku do 2017 roku.

Wolumen kredytów i pożyczek brutto udzielonych klientom korporacyjnym w 2018 roku wzrósł w stosunku do końca 2017 roku o 6 248,2 mln zł, tj. 16,5%. 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 12,4%.

Wolumen kredytów i pożyczek brutto udzielonych sektorowi budżetowemu spadł w ciągu 2018 roku o 345,7 mln zł, tj. 34,7%.

Drugą pod względem wielkości pozycję aktywów w bilansie Grupy mBanku (23,0%) stanowiły inwestycyjne papiery wartościowe. Ich wartość w ciągu 2018 roku zwiększyła się o 1 325,0 mln zł, tj. 4,1%. Portfel obligacji rządowych i samorządowych wzrósł w ujęciu rocznym o 1 410,0 mln zł, tj. 5,1%, podczas gdy portfele papierów dłużnych emitowanych przez bank centralny uległ zmniejszeniu o 1 733,0 mln zł, tj. 74,6%.

Saldo papierów wartościowych oraz kredytów i pożyczek przeznaczonych do obrotu zmniejszyło się w 2018 roku o 427,2 mln zł, przede wszystkim w wyniku zmniejszenia się portfela obligacji skarbowych.

Zmiany w zobowiązaniach i kapitałach własnych

Zmiany w zobowiązaniach i kapitałach Grupy w 2018 roku ilustruje poniższe zestawienie:

mln zł	31.12.2017	31.12.2018	Zmiana w mln zł	Zmiana w %
Zobowiązania wobec innych banków	5 073,4	3 078,4	-1 995,0	-39,3%
Zobowiązania finansowe przeznaczone do obrotu oraz pochodne instrumenty zabezpieczające	1 095,4	981,1	-114,2	-10,4%
Zobowiązania wobec klientów	91 496,0	102 009,1	10 513,0	11,5%
Zobowiązania z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych	14 322,9	18 049,6	3 726,7	26,0%
Zobowiązania podporządkowane	2 158,1	2 474,2	316,0	14,6%
Pozostałe zobowiązania	2 986,7	3 941,7	955,0	32,0%
Zobowiązania razem	117 132,5	130 534,0	13 401,6	11,4%
Kapitały razem	14 291,6	15 216,1	924,5	6,5%
Zobowiązania i kapitały Grupy mBanku	131 424,0	145 750,1	14 326,1	10,9%

Dominującym źródłem finansowania działalności Grupy mBanku są zobowiązania wobec klientów. Ich udział w strukturze finansowania Grupy systematycznie rośnie. Na koniec 2018 roku zobowiązania wobec klientów stanowiły 70,0% zobowiązań i kapitałów Grupy wobec 69,6% na koniec 2017 roku.

mln zł	31.12.2017	31.12.2018	Zmiana w mln zł	Zmiana w %
Klienci indywidualni	55 693,6	65 923,6	10 230,0	18,4%
Klienci korporacyjni	34 589,6	35 346,3	756,7	2,2%
Klienci sektora budżetowego	1 212,8	739,2	-473,6	-39,1%
Zobowiązania wobec klientów razem	91 496,0	102 009,1	10 513,0	11,5%

Wartość zobowiązań wobec klientów w ciągu 2018 roku istotnie wzrosła i na koniec roku wyniosła 102 009,1 mln zł wobec 91 496,0 mln zł na koniec ubiegłego roku, co oznacza wzrost o 11,5% rok do roku. W 2018 roku obserwowaliśmy kontynuację korzystnego trendu z perspektywy kosztu finansowania, przejawiającą się w większej dynamice napływu środków na rachunki bieżące niż terminowe.

Zobowiązania wobec klientów indywidualnych były wyższe o 10 230,0 mln zł, tj. 18,4% w stosunku do końca 2017 roku. Środki klientów na rachunkach bieżących i oszczędnościowych wzrosły o 19,0%, zaś wolumen depozytów terminowych był wyższy o 15,9%.

Zobowiązania wobec klientów korporacyjnych w ciągu roku zwiększyły się o 756,7 mln zł, tj. 2,2%. Wzrost ten wynikał głównie z wyższych wolumenów na depozytach terminowych (+11,8%) i na rachunkach bieżących (+0,6%) oraz z wyższej wartości transakcji repo (+62,2%). Łączny wzrost pozycji został częściowo zneutralizowany spadkiem wartości kredytów i pożyczek otrzymanych (-16,6%), wynikającym

głównie ze spłaty części kredytów do Europejskiego Banku Inwestycyjnego. Wyłączając transakcje repo, zobowiązania wobec klientów korporacyjnych wzrosły w stosunku do końca 2017 roku o 1,4%.

Zobowiązania wobec innych banków zmniejszyły się w stosunku do końca 2017 roku o 1 995,0 mln zł, tj. 39,3% i wyniosły 3 078,4 mln zł. Odnotowano spadek kredytów i pożyczek otrzymanych, przede wszystkim na skutek spłaty kredytów do Commerzbank AG o wartości nominalnej 750 mln CHF. Nieznacznie zwiększyła się wartość środków innych banków ulokowanych na rachunkach bieżących w mBanku, natomiast wartość depozytów terminowych spadła. Transakcje repo/sell buy back oraz inne zobowiązania wobec banków wzrosły w ujęciu rocznym.

Zobowiązania z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych zwiększyły swój udział w strukturze finansowania Grupy mBanku z 10,9% na koniec 2017 roku do 12,4% na koniec 2018 roku. Wartość tych zobowiązań wzrosła w ujęciu rocznym o 3 726,7 mln zł, tj. 26,0%. Zmiana ta wynika głównie z emisji obligacji w ramach programu EMTN i emisji listów zastawnych przez mBank Hipoteczny.

W 2018 roku zobowiązania podporządkowane wzrosły o 14,6% rok do roku, głównie w wyniku emisji nowego długu podporządkowanego w polskich złotych i zastąpienia obligacji podporządkowanych we franku szwajcarskim pożyczką podporządkowaną o wartości nominalnej 250 mln CHF.

Kapitały razem w 2018 roku wzrosły o 924,5 mln zł, tj. o 6,5% w następstwie powiększenia zysków zatrzymanych, a ich udział w łącznej wartości zobowiązań i kapitałów własnych Grupy mBanku na koniec 2018 roku wyniósł 10,4% (10,9% na koniec 2017 roku).

Zmiany w pozycjach pozabilansowych, zmiany w gwarancjach udzielonych podmiotom Grupy mBanku oraz inne zawarte umowy

Opis istotnych pozycji pozabilansowych Grupy mBanku został zamieszczony w nocie 34 Skonsolidowanego Sprawozdania Finansowego Grupy mBanku S.A. według Międzynarodowych Standardów Sprawozdawczości Finansowej za 2018 rok.

Środki pochodzące z emisji euroobligacji w ramach programu EMTN przez mFinance France S.A. (mFF) są złożone w mBanku jako kaucja stanowiąca zabezpieczenie udzielonej przez mBank gwarancji płatności wszystkich kwot, jakie mogą być płatne z tytułu papierów dłużnych wyemitowanych w ramach Programu Emisji Euroobligacji. W 2018 roku wartość gwarancji zmniejszyła się w związku z wykupem dwóch transz obligacji:

- w wartości nominalnej 500 mln CHF, której wykup nastąpił 8 października 2018 roku, oraz
- w wartości nominalnej 200 mln CZK, której wykup nastąpił 6 grudnia 2018 roku.

Na dzień 31 grudnia 2018 roku mBank S.A. nie posiadał umów, o których mowa w art. 141t ust. 1 ustawy Prawo Bankowe.

6.3. Sytuacja finansowa mBanku w 2018 roku

Rachunek zysków i strat

mBank zakończył 2018 rok zyskiem brutto w wysokości 1 707,0 mln zł, wobec 1 470,2 mln zł zysku wypracowanego w 2017 roku (+236,8 mln zł, tj. +16,1%). Zysk netto wyniósł 1 317,5 mln zł wobec 1 089,7 mln zł przed rokiem (+227,8 mln zł, tj. +20,9%). Podatek dochodowy mBanku w 2018 roku wyniósł 389,5 mln zł wobec 380,5 mln zł w poprzednim roku, tj. +2,4%.

Podsumowanie wyników finansowych mBanku zostało przedstawione w tabeli poniżej.

mln zł	2017	2018	Zmiana w mln zł	Zmiana w %
Przychody z tytułu odsetek	3 551,0	3 961,6	410,6	11,6%
Koszty z tytułu odsetek	-792,5	-874,1	-81,6	10,3%
Wynik z tytułu odsetek	2 758,5	3 087,5	329,0	11,9%
Przychody z tytułu opłat i prowizji	1 405,1	1 467,0	61,9	4,4%
Koszty z tytułu opłat i prowizji	-588,2	-575,8	12,4	-2,1%
Wynik z tytułu opłat i prowizji	816,9	891,2	74,3	9,1%
Dochody z działalności podstawowej	3 575,4	3 978,7	403,3	11,3%
Przychody z tytułu dywidend	166,3	126,4	-39,9	-24,0%
Wynik na działalności handlowej	303,4	352,3	48,9	16,1%
Inne dochody	8,2	20,2	12,0	145,5%
Pozostałe przychody operacyjne	113,9	64,0	-49,9	-43,8%
Pozostałe koszty operacyjne	-107,1	-154,1	-47,0	43,9%
Dochody łącznie	4 060,1	4 387,6	327,5	8,1%
Utrata wartości oraz zmiana wartości godziwej kredytów i pożyczek	-457,9	-631,2	-173,3	37,8%
Ogólne koszty administracyjne wraz z amortyzacją	-1 790,4	-1 932,1	-141,7	7,9%
Podatek od pozycji bilansowych banku	-350,8	-374,2	-23,4	6,7%
Udział w zyskach (stratach) jednostek wycenianych metodą praw własności	9,3	256,9	247,7	X27
Zysk brutto	1 470,2	1 707,0	236,8	16,1%
Podatek dochodowy	-380,5	-389,5	-9,0	2,4%
Zysk netto	1 089,7	1 317,5	227,8	20,9%
ROA netto	0,9%	1,0%		
ROE brutto	11,2%	12,3%		
ROE netto	8,3%	9,5%		
Wskaźnik Koszty / Dochody	44,1%	44,0%		
Marża odsetkowa	2,3%	2,4%		
Współczynnik kapitału podstawowego	21,2%	20,5%		
Łączny współczynnik kapitałowy	24,6%	24,2%		
Wskaźnik dźwigni finansowej	9,1%	8,7%		

Głównymi czynnikami mającymi wpływ na rezultaty finansowe mBanku w 2018 roku były:

- **Wzrost dochodów** o 327,5 mln zł. Zdecydowanej poprawie uległy dochody podstawowe, czyli wynik z tytułu odsetek i wynik z tytułu opłat i prowizji, wzrósł także wynik na działalności handlowej;
- **Wzrost kosztów działalności** (wraz z amortyzacją) w porównaniu do 2017 roku o 141,7 mln zł, związany ze wzrostem kosztów osobowych, rzeczowych i amortyzacji;
- **Utrzymanie znakomitej efektywności** mierzonej relacją kosztów do dochodów, która wyniosła w 2018 roku 44,0% w porównaniu z 44,1% w 2017 roku;
- **Wzrost kosztów ryzyka** do 80 punktów bazowych z 62 punktów bazowych zanotowanych w roku ubiegłym;
- **Wzrost podatku od pozycji bilansowych banku** do 374,2 mln zł z 350,8 mln zł w 2017 roku;
- **Wzrost udziału w zyskach jednostek wycenianych metodą praw własności** do 256,9 mln zł związany głównie z udziałem w zysku netto spółki mFinance;
- **Kontynuacja wzrostu organicznego i ekspansji biznesowej** przejawiająca się w:
 - Zwiększeniu bazy klientów indywidualnych w Polsce, Czechach i na Słowacji do 5 685,0 tys. (+342,7 tys. klientów w porównaniu do końca 2017 roku);
 - Wzroście liczby klientów korporacyjnych do poziomu 23 706 przedsiębiorstw (+1 658 w porównaniu do końca 2017 roku).

Wartość pożyczek i kredytów netto wzrosła o 13,4% w porównaniu do końca 2017 roku, zaś poziom zobowiązań wobec klientów o 10,6%. W konsekwencji, wskaźnik kredytów do depozytów wzrósł do 75,8% wobec 73,9% na koniec 2017 roku.

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

- ROE brutto na poziomie 12,3% (wobec 11,2% w 2017 roku);
- ROE netto na poziomie 9,5% (wobec 8,3% w 2017 roku).

Wskaźniki kapitałowe mBanku pozostawały na wysokim poziomie. Łączny współczynnik kapitałowy na koniec grudnia 2018 roku wyniósł 24,2% wobec 24,6% w poprzednim roku. Współczynnik kapitału podstawowego Tier I osiągnął wartość 20,5% wobec 21,5% na koniec 2017 roku. Wskaźnik dźwigni finansowej mBanku na koniec grudnia 2018 roku wyniósł 8,7% wobec 9,1% w poprzednim roku.

Dochody mBanku

Wypracowany przez bank poziom dochodów w 2018 roku wyniósł 4 387,6 mln zł w porównaniu z 4 060,1 mln zł przed rokiem, co oznacza wzrost o 327,5 mln zł, tj. 8,1%. Do osiągniętego wzrostu przyczyniła się głównie poprawa dochodów podstawowych, czyli wyniku z tytułu odsetek i wyniku z tytułu opłat i prowizji.

Podobnie jak w 2017 roku, **wynik z tytułu odsetek** stanowił najważniejsze źródło dochodów mBanku w 2018 roku (składał się na 70,4% dochodów). Jego wartość wyniosła 3 087,5 mln zł wobec 2 758,5 mln w 2017 roku (+11,9%), dzięki znaczącemu wzrostowi przychodów z tytułu odsetek.

Marża odsetkowa, kalkulowana jako relacja wyniku odsetkowego do średnich aktywów odsetkowych, wyniosła 2,4% w porównaniu do 2,3% w 2017 roku.

Przeciętna stopa procentowa mBanku dla depozytów oraz kredytów została przedstawiona w poniższej tabeli.

Przeciętna stopa procentowa (mBank)										
		Bankowość Detaliczna (w Polsce i zagranicą)			Bankowość Korporacyjna i Inwestycyjna			mBank ogółem		
		2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Depozyty	złotowe	0,93%	0,67%	0,57%	1,00%	0,81%	0,88%	0,95%	0,72%	0,69%
	walutowe	0,24%	0,18%	0,20%	0,11%	0,07%	0,16%	0,19%	0,14%	0,18%
Kredyty ogółem	złotowe	6,47%	6,70%	6,64%	3,13%	3,26%	3,27%	4,89%	5,07%	5,10%
	walutowe	1,42%	1,41%	1,47%	2,17%	2,40%	2,36%	1,56%	1,60%	1,67%
Kredyty hipoteczne	złotowe	3,60%	3,52%	3,56%						
	walutowe	1,26%	1,23%	1,19%						

Głównym źródłem przychodów odsetkowych banku (72,6%) były kredyty i pożyczki. Przychody z tego tytułu wzrosły w porównaniu do roku ubiegłego o 314,0 mln zł, tj. 12,3%, dzięki rosnącemu wolumenowi oraz zmianie struktury portfela kredytów z rosnącym udziałem produktów z wyższą marżą. Przychody odsetkowe na instrumentach pochodnych zaklasyfikowanych do księgi bankowej wzrosły o 50,3 mln zł, tj. 42,5% w związku ze wzrostem wolumenów transakcji CIRS oraz zmianą struktury walutowej transakcji FX swap. Inne pozycje przychodów z tytułu odsetek nie wykazały znaczących wahań w porównaniu do 2017 roku.

mln zł	2017	2018	Zmiana w mln zł	Zmiana w %
Kredyty i pożyczki	2 562,5	2 876,5	314,0	12,3%
Inwestycyjne papiery wartościowe	678,1	682,4	4,3	0,6%
Środki pieniężne i lokaty krótkoterminowe	57,6	54,3	-3,3	-5,7%
Dłużne papiery wartościowe przeznaczone do obrotu	63,7	73,1	9,4	14,8%
Przychody odsetkowe na instrumentach pochodnych zaklasyfikowanych do księgi bankowej	118,3	168,5	50,3	42,5%
Przychody odsetkowe na instrumentach pochodnych w ramach rachunkowości zabezpieczeń wartości godziwej	49,7	57,9	8,2	16,4%
Przychody odsetkowe na instrumentach pochodnych w ramach rachunkowości zabezpieczeń przepływów pieniężnych	15,8	40,4	24,6	155,7%
Pozostałe	5,3	8,5	3,2	59,2%
Przychody z tytułu odsetek, razem	3 551,0	3 961,6	410,6	11,6%

Kredyty i pożyczki – od 2018 roku suma przychodów odsetkowych z tytułu kredytów i pożyczek dla klientów wykazywanych w: aktywach finansowych wycenianych w zamortyzowanym koszcie, aktywach finansowych nieprzeznaczonych do obrotu wycenianych obowiązkowo w wartości godziwej przez wynik finansowy oraz aktywach finansowych wycenianych w wartości godziwej przez pozostałe całkowite dochody.

Inwestycyjne papiery wartościowe – od 2018 roku suma przychodów odsetkowych z tytułu dłużnych papierów wartościowych uwzględnianych w aktywach finansowych wycenianych w wartości godziwej przez pozostałe całkowite dochody, dłużnych papierów wartościowych uwzględnianych w aktywach wycenianych w zamortyzowanym koszcie oraz kapitałowych i dłużnych papierów wartościowych nieprzeznaczonych do obrotu wycenianych obowiązkowo w wartości godziwej przez wynik finansowy.

Wzrost kosztów odsetkowych w 2018 roku o 81,6 mln zł tj. 10,3% związany był głównie z wyższymi kosztami z tytułu depozytów (wzrost o 87,5 mln zł, tj. 17,7%), co miało związek z obserwowanym w 2018 roku silnym napływem środków, szczególnie klientów indywidualnych. Koszty odsetkowe z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych wzrosły o 10,2 mln zł w wyniku emisji kolejnych transz w programie EMTN (transza programu EMTN w wysokości 180 mln CHF i 500 mln EUR). W 2017 roku bank nie odnotował kosztów z tego tytułu, ponieważ realizował emisje obligacji poprzez spółkę zależną mFinance France. W 2018 roku obniżyły się natomiast koszty z tytułu otrzymanych kredytów (-26,1 mln zł, tj. -47,4%), czego przyczyną był spadek salda kredytów i pożyczek otrzymanych (spłata pożyczek otrzymanych przez bank od Grupy Commerzbanku na łączną kwotę 750 mln CHF).

Wynik z tytułu opłat i prowizji, który stanowił 22,4% dochodów mBanku, ukształtował się na wyższym poziomie w stosunku do roku ubiegłego. W omawianym okresie wyniósł on 891,2 mln zł, co oznacza wzrost o 74,3 mln zł, tj. 9,1% w stosunku do poprzedniego roku.

mln zł	2017	2018	Zmiana w mln zł	Zmiana w %
Prowizje za obsługę kart płatniczych	372,9	390,0	17,1	4,6%
Opłaty i prowizje z tytułu działalności kredytowej	271,4	313,6	42,1	15,5%
Prowizje za pośrednictwo w sprzedaży produktów ubezpieczeniowych zewnętrznych podmiotów finansowych	16,3	17,1	0,8	5,0%
Prowizje z tytułu działalności maklerskiej i za organizację emisji	142,1	105,5	-36,6	-25,8%
Prowizje za prowadzenie rachunków	186,7	207,9	21,3	11,4%
Prowizje za realizację przelewów	119,6	132,9	13,3	11,2%
Prowizje z tytułu udzielonych gwarancji oraz operacji dokumentowych	65,8	77,8	12,0	18,2%
Prowizje za pośrednictwo w sprzedaży produktów zewnętrznych podmiotów finansowych	103,9	86,1	-17,9	-17,2%
Prowizje z działalności powierniczej	26,3	26,5	0,1	0,5%
Opłaty związane z zarządzaniem portfelem oraz pozostałe opłaty związane z zarządzaniem	14,8	11,6	-3,2	-21,6%
Prowizje z tytułu obsługi gotówkowej	53,3	54,8	1,5	2,9%
Pozostałe	32,0	43,4	11,4	35,7%
Przychody z tytułu opłat i prowizji, razem	1 405,1	1 467,0	61,9	4,4%

Przychody prowizyjne urosły w ujęciu rocznym o 61,9 mln zł, tj. 4,4%. Prowizje za obsługę kart płatniczych wzrosły o 17,1 mln zł, tj. 4,6% w stosunku do 2017 roku (wartość transakcji bezgotówkowych w 2018 roku wzrosła w stosunku do poprzedniego roku o 21,2%, a liczba transakcji zwiększyła się o 23,3%). W związku ze znaczącym wzrostem wolumenu sprzedanych kredytów detalicznych i korporacyjnych, opłaty i prowizje z tytułu działalności kredytowej wzrosły o 42,1 mln zł, tj. 15,5%. Wraz z rosnącą bazą klientów wzrosły prowizje za prowadzenie rachunków (wzrost o 21,3 mln zł, tj. 11,4%). Rozwój bankowości transakcyjnej i wyższa liczba przeprowadzonych transakcji przełożyły się na wzrost prowizji za realizację przelewów (+11,2%). Efektem niesprzyjającej sytuacji na rynku kapitałowym i obniżenia obrotów na GPW oraz zmniejszenia liczby przeprowadzonych w 2018 roku transakcji na rynku pierwotnym, prowizje z tytułu działalności maklerskiej i za organizację emisji spadły o 36,6 mln zł, tj. 25,8%. Spadek prowizji za pośrednictwo w sprzedaży produktów zewnętrznych podmiotów finansowych o 17,9 mln zł, tj. 17,2% wynikał przede wszystkim ze spadku zainteresowania klientów inwestowaniem w jednostki funduszy inwestycyjnych oraz ze zmian regulacyjnych.

W 2018 roku **przychody z tytułu dywidend** wyniosły 126,4 mln zł w porównaniu z 166,3 mln zł w 2017 roku. Dochód ten był związany z wypłatami dywidendy przez spółki z Grupy mBanku do banku, spośród których najważniejsze to wypłata dywidendy z mFinance w kwocie 114,1 mln zł, i mCO w kwocie 8,8 mln zł.

Wynik na działalności handlowej w 2018 roku wyniósł 352,3 mln zł i był wyższy o 48,9 mln zł, tj. 16,1% od wyniku z poprzedniego roku. Wzrost był głównie konsekwencją wyższych zysków lub strat z tytułu

aktywów finansowych przeznaczonych do obrotu, w tym przede wszystkim na odsetkowych instrumentach pochodnych. Wzrósł też wynik z pozycji wymiany.

Inne dochody, w których skład wchodzi wynik na inwestycyjnych papierach wartościowych oraz inwestycjach w jednostki zależne i stowarzyszone (w 2017 roku) i wynik na aktywach oraz zobowiązaniach finansowych niewycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy oraz inwestycjach w jednostki zależne i stowarzyszone i zyski lub straty z tytułu instrumentów kapitałowych i dłużnych papierów wartościowych nieprzeznaczonych do obrotu obowiązkowo wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy (od 2018 roku) zwiększyły się o 12,0 mln zł w porównaniu do 2017 roku. Wynika to m.in. ze zmiany wyceny akcji Visa Inc. po przeniesieniu tych aktywów do pozycji Aktywa finansowe nieprzeznaczone do obrotu wyceniane w wartości godziwej przez wynik finansowy.

Wynik na pozostałej działalności operacyjnej (saldo pozostałych przychodów i kosztów operacyjnych) był ujemny i wyniósł -90,1 mln zł w porównaniu do 6,8 mln zł w 2017 roku. Pozostałe przychody operacyjne zmniejszyły się przede wszystkim ze względu na niższe przychody z tytułu rozwiązania rezerw na przyszłe zobowiązania, natomiast pozostałe koszty operacyjne wzrosły m.in. z powodu wyższych przekazanych darowizn.

Koszty działalności mBanku

Poziom kosztów działalności mBanku (łącznie z amortyzacją) wyniósł 1 932,1 mln zł, co oznacza wzrost o 7,9% w porównaniu do 2017 roku.

mln zł	2017	2018	Zmiana w mln zł	Zmiana w %
Koszty pracownicze	-764,5	-836,3	-71,8	9,4%
Koszty rzeczowe	-624,9	-663,2	-38,2	6,1%
Podatki i opłaty	-18,8	-22,9	-4,1	21,9%
Składka i wpłaty na Bankowy Fundusz Gwarancyjny	-174,9	-175,2	-0,2	0,1%
Odpisy na Zakładowy Fundusz Świadczeń Socjalnych	-6,4	-6,9	-0,4	6,4%
Amortyzacja	-200,9	-227,7	-26,9	13,4%
Koszty działalności mBanku	-1 790,4	-1 932,1	-141,7	7,9%
Wskaźnik Koszty / Dochody	44,1%	44,0%	-	-
Zatrudnienie (w etatach)	5 414	5 839	425	7,9%

W 2018 roku koszty pracownicze były wyższe o 71,8 mln zł, tj. 9,4%. Zmiana ta wynikała z wyższych kosztów wynagrodzeń i jest między innymi konsekwencją wzrostu poziomu zatrudnienia w mBanku. Liczba etatów wzrosła z 5 414 etatów na koniec 2017 roku do 5 839 na koniec 2018 roku, co miało głównie związek z przeniesieniem części zatrudnionych pracowników spółki mCO do banku.

Koszty rzeczowe wzrosły w omawianym okresie o 38,2 mln zł, tj. 6,1%. W związku z prowadzonymi kampaniami marketingowymi, skierowanymi głównie do klientów młodych i sektora SME, koszty z tytułu marketingu wzrosły w porównaniu do poprzedniego roku. Rozwój aplikacji mobilnej i wprowadzanie innowacyjnych rozwiązań cyfrowych spowodowało zwiększenie kosztów IT.

W 2018 roku koszty amortyzacji wzrosły o 13,4%, co było związane z prowadzonymi wcześniej inwestycjami w systemy informatyczne.

Zmiany w przychodach i kosztach mBanku przełożyły się na utrzymanie wskaźnika kosztów do dochodów. Na koniec 2018 roku wyniósł on 44,0% wobec 44,1% rok wcześniej.

Utrata wartości i zmiana wartości godziwej kredytów i pożyczek

W 2018 roku utrata wartości i zmiana wartości godziwej kredytów i pożyczek w mBanku (liczona jako suma dwóch pozycji: utrata wartości lub odwrócenie utraty wartości z tytułu aktywów finansowych niewycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy oraz zyski lub straty z tytułu kredytów i pożyczek nieprzeznaczonych do obrotu obowiązkowo wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy) wyniosła -631,2 mln zł i wzrosła o 173,3 mln zł tj. 37,8% w stosunku do poprzedniego roku.

Wzrost nastąpił zarówno w pionie Bankowości Detalicznej, jak i pionie Korporacji i Rynków Finansowych, głównie za sprawą wzrostu wolumenu i udziału kredytów niezabezpieczonych w portfelu kredytów detalicznych oraz zawiązaniem wyższych rezerw na ekspozycjach korporacyjnych z różnych sektorów.

6.4. Zmiany w sprawozdaniu z sytuacji finansowej mBanku

Zmiany w aktywach

W 2018 roku aktywa Banku wzrosły o 13 079,7 mln zł, tj. 10,5%. Ich wartość na dzień 31 grudnia 2018 roku wyniosła 137 649,2 mln zł.

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

mln zł	31.12.2017	31.12.2018	Zmiana w mln zł	Zmiana w %
Kasa, operacje z bankiem centralnym	7 383,5	9 183,0	1 799,5	24,4%
Należności od banków	6 063,7	5 909,3	-154,4	-2,5%
Aktywa finansowe przeznaczone do obrotu oraz instrumenty pochodne zabezpieczające	2 781,4	2 126,1	-655,2	-23,6%
Kredyty i pożyczki netto udzielone klientom	73 431,7	83 277,2	9 845,5	13,4%
Inwestycyjne papiery wartościowe	31 110,6	32 665,7	1 555,1	5,0%
Wartości niematerialne	648,2	693,2	45,0	6,9%
Rzeczowe aktywa trwałe	509,8	537,0	27,2	5,3%
Pozostałe aktywa	2 640,7	3 257,6	616,9	23,4%
Aktywa mBanku	124 569,5	137 649,2	13 079,7	10,5%

Kredyty i pożyczki netto udzielone klientom – od 2018 roku suma kredytów i pożyczek dla klientów wykazywanych w: aktywach finansowych wycenianych w zamortyzowanym koszcie, aktywach finansowych nieprzeznaczonych do obrotu wycenianych obowiązkowo w wartości godziwej przez wynik finansowy oraz aktywach finansowych wycenianych w wartości godziwej przez pozostałe całkowite dochody.

Inwestycyjne papiery wartościowe – od 2018 roku suma dłużnych papierów wartościowych uwzględnianych w aktywach finansowych wycenianych w wartości godziwej przez pozostałe całkowite dochody, dłużnych papierów wartościowych uwzględnianych w aktywach wycenianych w zamortyzowanym koszcie oraz kapitałowych i dłużnych papierów wartościowych nieprzeznaczonych do obrotu wycenianych obowiązkowo w wartości godziwej przez wynik finansowy.

Największy udział w strukturze bilansu banku na koniec 2018 roku utrzymały kredyty i pożyczki udzielone klientom. Na dzień 31 grudnia 2018 roku ich udział w sumie aktywów wyniósł 60,5%, wobec 58,9% na koniec 2017 roku.

Wolumen kredytów i pożyczek netto udzielonych klientom zwiększył się w stosunku do końca ubiegłego roku o 9 845,5 mln zł, tj. 13,4%.

mln zł	31.12.2017	31.12.2018	Zmiana w mln zł	Zmiana w %
Kredyty i pożyczki udzielone klientom indywidualnym	42 429,3	46 998,3	4 569,0	10,8%
Kredyty i pożyczki udzielone klientom korporacyjnym	32 388,6	38 415,6	6 027,0	18,6%
Kredyty i pożyczki udzielone sektorowi budżetowemu	870,7	538,4	-332,4	-38,2%
Inne należności	307,6	0,0	-307,6	-100,0%
Kredyty i pożyczki (brutto) od klientów	75 996,2	85 952,2	9 956,0	13,1%
Rezerwa utworzona na należności od klientów	-2 564,5	-2 675,0	-110,5	4,3%
Kredyty i pożyczki (netto) od klientów	73 431,7	83 277,2	9 845,5	13,4%

Kredyty i pożyczki brutto udzielone klientom indywidualnym wzrosły w stosunku do ubiegłego roku o 4 569,0 mln zł, tj. 10,8%. W 2018 roku bank sprzedał kredyty hipoteczne o łącznej wartości 4 618,2 mln zł, co oznacza wzrost wolumenu sprzedaży o 196,8% w porównaniu do 2017 roku (1 556,2 mln zł). Wzrost ten wynikał w dużej mierze z przeniesienia kompetencji udzielania kredytów mieszkaniowych dla klientów

indywidualnych w Polsce z mBanku Hipotecznego do mBanku począwszy od 22 lipca 2017 roku oraz zwiększenia dynamiki sprzedaży w minionym okresie. W 2018 roku bank udzielił 8 933,2 mln zł kredytów niehipotecyjnych dla klientów indywidualnych, co stanowi 25,4% wzrost sprzedaży w stosunku do poprzedniego roku.

W tym samym okresie kredyty i pożyczki brutto udzielone klientom korporacyjnym wzrosły o 6 027,0 mln zł, tj. 18,6%. Wolumen kredytów i pożyczek brutto udzielonych sektorowi budżetowemu był niższy o 332,4 mln zł, tj. o 38,2%.

Drugą pod względem wielkości pozycję aktywów w bilansie mBanku (23,7%) stanowiły inwestycyjne papiery wartościowe. Ich wartość w ciągu 2018 roku zwiększyła się o 1 555,1 mln zł, tj. 5,0%. Portfel papierów dłużnych emitowanych przez bank centralny zmniejszył się o 1 699,5 mln zł, tj. 77,3%, a portfel obligacji rządowych i samorządowych zwiększył się o 1 580,2 mln zł, tj. 6,0% w ujęciu rocznym.

Pozostałe pozycje aktywów w bilansie banku stanowiły łącznie 15,8% sumy bilansowej.

Zmiany w zobowiązaniach i kapitałach

Zmiany w zobowiązaniach i kapitałach mBanku w 2018 roku ilustruje poniższe zestawienie.

mln zł	31.12.2017	31.12.2018	Zmiana w mln zł	Zmiana w %
Zobowiązania wobec innych banków	5 089,7	3 136,8	-1 952,9	-38,4%
Zobowiązania finansowe przeznaczone do obrotu oraz instrumenty pochodne zabezpieczające	1 141,0	1 016,2	-124,8	-10,9%
Zobowiązania wobec klientów	99 331,6	109 873,4	10 541,8	10,6%
Zobowiązania z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych	0,0	2 857,7	2 857,7	-
Zobowiązania podporządkowane	2 158,1	2 474,2	316,0	14,6%
Pozostałe zobowiązania	2 561,5	3 115,9	554,4	21,6%
Zobowiązania razem	110 281,9	122 474,1	12 192,2	11,1%
Kapitały razem	14 287,6	15 175,0	887,5	6,2%
Zobowiązania i kapitały własne mBanku	124 569,5	137 649,2	13 079,7	10,5%

Dominującym źródłem finansowania działalności mBanku pozostały zobowiązania wobec klientów. Ich udział w zobowiązaniach i kapitałach razem utrzymał się na poziomie zbliżonym do osiągniętego na koniec 2017 roku i wyniósł 79,8% (wobec 79,7% rok wcześniej).

Wartość zobowiązań wobec klientów na przestrzeni 2018 roku wzrosła o 10 541,8 mln zł, tj. 10,6%, osiągając poziom 109 873,4 mln zł. Najmocniejszy wzrost odnotowano w kategorii zobowiązań wobec klientów indywidualnych (18,4%). Zobowiązania wobec klientów korporacyjnych wzrosły o 1,9%, natomiast w obszarze zobowiązań wobec klientów sektora budżetowego nastąpił odpływ środków o 39,1%.

mln zł	31.12.2017	31.12.2018	Zmiana w mln zł	Zmiana w %
Klienci indywidualni	55 693,5	65 923,4	10 230,0	18,4%
Klienci korporacyjni	42 425,3	43 210,8	785,5	1,9%
Klienci sektora budżetowego	1 212,8	739,2	-473,6	-39,1%
Zobowiązania wobec klientów razem	99 331,6	109 873,4	10 541,8	10,6%


Zobowiązania wobec innych banków zmniejszyły się w stosunku do końca 2017 roku o 1 952,9 mln zł, tj. 38,4% i wyniosły 3 136,8 mln zł. Zmiana wynikała głównie ze spadku kredytów i pożyczek otrzymanych, przede wszystkim na skutek spłaty kredytów do Commerzbank AG o wartości nominalnej 750 mln CHF.

W 2018 roku mBank przeprowadził 2 emisje dłużnych papierów wartościowych w ramach programu EMTN, w kwotach nominalnych 180 mln CHF i 500 mln EUR. We wcześniejszych okresach emisje EMTN były realizowane przez spółkę zależną mFinance France.




W 2018 roku zobowiązania podporządkowane wzrosły o 14,6%, głównie w wyniku emisji nowego długu podporządkowanego w polskich złotych i zastąpienia obligacji podporządkowanych we franku szwajcarskim pożyczką podporządkowaną o wartości nominalnej 250 mln CHF.

Kapitały w 2018 roku wzrosły o 887,5 mln zł, tj. o 6,2% w następstwie powiększenia zysków zatrzymanych. Ich udział w łącznej wartości zobowiązań i kapitałów własnych mBanku na koniec 2018 roku wyniósł 11,0% wobec 11,5% w 2017 roku.

7. Bankowość Detaliczna

Segment Bankowości Detalicznej mBanku obsługuje 5 685 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 rozbudowaną sieć 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 i rozwiązaniami, która, podobnie jak nasza aplikacja mobilna, jest stale ulepszana i cieszy się dużą popularnością wśród klientów.

Kluczowe dane finansowe (na koniec 2018 roku):

Udział w zysku brutto	Wynik brutto	Dochody
65,7% 	1 183,3 mln zł 	3 165,0 mln zł 

Kluczowe dane biznesowe:

	2014	2015	2016	2017	2018
Liczba klientów (tys.) ¹	4 551	4 663	5 052	5 342	5 685
Liczba oddziałów (szt.) ²	281	302	316	333	358
Kredyty dla klientów detalicznych (mln zł)	41 560	46 259	48 950	48 143	52 925
Depozyty klientów detalicznych (mln zł)	39 285	46 117	53 495	55 694	65 924

¹ Liczba klientów detalicznych w 2017 roku została skorygowana w związku z obligatoryjnym zamknięciem nieaktywnych kont oraz wyłączeniem pełnomocników mikrofirm, nieposiadających indywidualnie produktów banku (odpowiednie korekty wprowadzono również dla danych 2016 i 2015).

² W tym 325 punktów w Polsce i 33 w Czechach i na Słowacji.

Najważniejsze osiągnięcia

- Wzrost dochodów z działalności podstawowej o 9,8% rok do roku.
- Sprzedaż kredytów niehipotecyjnych wyższa o 25,4% w porównaniu do poprzedniego roku, na poziomie 8,9 mld zł.
- Sprzedaż kredytów hipotecyjnych wyższa o 35,3% w porównaniu do poprzedniego roku, na poziomie ponad 4,6 mld zł.
- Wzrost liczby klientów o prawie 343 tys. w ciągu roku.
- Wzrost liczby aktywnych użytkowników aplikacji mobilnej o 25,7% do 1 484,5 tys.
- Wzrost wolumenu depozytów detalicznych o 18,4% w 2018 roku, głównie środków na rachunkach bieżących i oszczędnościowych (+19,0% rok do roku).
- Wzrost wartości zakupów kartami płatniczymi mBanku o 21,2%; wzrost liczby transakcji o 23,3% rok do roku.

7.1. Wyniki finansowe

W 2018 roku segment Bankowości Detalicznej odnotował zysk brutto w wysokości 1 183,3 mln zł, co oznacza wzrost o 242,4 mln zł, tj. 25,8% w porównaniu do poprzedniego roku.

mln zł	2017	2018	Zmiana w mln zł	Zmiana w %
Wynik z tytułu odsetek	2 013,1	2 310,5	297,4	14,8%
Wynik z tytułu opłat i prowizji	582,3	538,8	-43,5	-7,5%
Wynik na działalności handlowej	114,2	127,3	13,1	11,5%
Saldo pozostałych przychodów / kosztów operacyjnych	-33,7	188,4	222,1	-/+
Dochody łącznie	2 675,9	3 165,0	489,1	18,3%
Utrata wartości i zmiana wyceny wartości godziwej kredytów i pożyczek	-342,6	-456,1	-113,5	33,1%
Ogólne koszty administracyjne wraz z amortyzacją ¹	-1 196,5	-1 319,7	-123,2	10,3%
Podatek od pozycji bilansowych Grupy	-195,8	-205,9	-10,1	5,1%
Zysk brutto Bankowości Detalicznej	940,9	1 183,3	242,4	25,8%

¹ W związku ze zmianą od początku 2018 roku klucza alokacji kosztów ponoszonych na rzecz BFG, dane porównawcze za 2017 rok dotyczące ogólnych kosztów administracyjnych w podziale na segmenty działalności Grupy mBanku S.A. zostały odpowiednio zmienione.

Na kształtowanie się wyniku brutto segmentu Bankowości Detalicznej w 2018 roku wpływ miały następujące czynniki:

- **Wzrost dochodów** w porównaniu do 2017 roku o 489,1 mln zł, tj. 18,3%, do poziomu 3 165,0 mln zł. Odnotowano znaczący wzrost wyniku z tytułu odsetek o 297,4 mln zł (efekt rosnących wolumenów oraz zmiany struktury portfela kredytów, w którym rośnie udział produktów z wyższą marżą). Na wzrost dochodów w 2018 roku miało również wpływ zaksięgowanie zysku z transakcji sprzedaży zorganizowanej części przedsiębiorstwa spółki mFinanse w wysokości 219,7 mln zł. Efektem tej transakcji było też obniżenie wyniku z tytułu prowizji, w którym znacząco obniżyły się prowizje za pośrednictwo w sprzedaży produktów ubezpieczeniowych zewnętrznych podmiotów finansowych;
- **Wzrost kosztów działania i amortyzacji** w porównaniu do 2017 roku o 123,2 mln zł, tj. 10,3%, na co wpływ miał przede wszystkim wzrost kosztów osobowych;
- **Wyższy poziom utraty wartości i zmiany wyceny wartości godziwej kredytów i pożyczek** w porównaniu do ubiegłego roku o 113,5 mln zł, tj. 33,1% w związku z wprowadzeniem nowego standardu rachunkowości (MSSF 9) oraz zmianą struktury portfela kredytów detalicznych i wzrostem wolumenu kredytów niehipotecyjnych (kredytów niezabezpieczonych);
- **Podatek od wartości bilansowych Grupy** w wysokości 205,9 mln zł.

7.2. Działalność w obszarze segmentu Bankowości Detalicznej w liczbach**Dotyczy mBanku i mBanku Hipotecznego**

tys.	31.12.2016	31.12.2017	31.12.2018	Zmiana roczna
Liczba klientów detalicznych¹	5 051,5	5 342,3	5 685,0	6,4%
Polska	4 182,5	4 437,0	4 760,6	7,3%
Oddziały zagraniczne	869,0	905,3	924,3	2,1%
Czechy	612,3	633,6	642,2	1,4%
Słowacja	256,7	271,8	282,1	3,8%
młn zł				
Kredyty klientów detalicznych, w tym:	48 926,1	48 122,1	52 510,7	9,1%
Polska	44 646,4	43 703,1	47 801,8	9,4%
Kredyty hipoteczne	34 112,7	31 294,8	33 245,5	6,2%
Kredyty niehipoteczne	10 533,7	12 408,3	14 556,3	17,3%
Oddziały zagraniczne	4 279,7	4 419,0	4 708,9	6,6%
Czechy	3 310,9	3 585,3	3 768,8	5,1%
Słowacja	968,8	833,7	940,2	12,8%
Depozyty klientów detalicznych, w tym:	53 662,8	55 749,8	65 852,8	18,1%
Polska	45 727,6	46 876,5	55 733,9	18,9%
Oddziały zagraniczne	7 935,2	8 873,3	10 119,0	14,0%
Czechy	5 630,5	6 346,0	7 163,2	12,9%
Słowacja	2 304,7	2 527,3	2 955,7	17,0%
Fundusze inwestycyjne klientów indywidualnych mBanku²	14 502,8	17 855,0	15 317,6	-14,2%
tys.				
Karty kredytowe	340,3	362,8	381,9	5,3%
Polska	309,4	325,9	341,2	4,7%
Oddziały zagraniczne	30,9	36,8	40,7	10,6%
Karty debetowe	3 438,4	3 713,0	3 909,0	5,3%
Polska	2 876,0	3 138,1	3 319,9	5,8%
Oddziały zagraniczne	562,4	575,0	589,1	2,5%
Sieć dystrybucji				
Centra doradcze	6	10	12	
"Lekkie" placówki	17	24	34	
mBank (d. Multibank)	115	102	95	
mKioski (w tym kioski partnerskie)	98	123	143	
Centra finansowe mFinanse (d. Aspiro)	43	41	41	
Czechy i Słowacja	37	33	33	

¹ Liczba klientów detalicznych w 2017 roku została skorygowana w związku z obowiązkowym zamknięciem nieaktywnych kont oraz wyłączeniem pełnomocników mikrofirm, nieposiadających indywidualnie produktów banku (odpowiednie korekty wprowadzono również dla danych za 2016 rok).

² Począwszy od 2018 roku nastąpiła zmiana podejścia w prezentowaniu funduszy inwestycyjnych klientów mBanku, wynikająca z włączenia Domu Maklerskiego mBanku oraz mWealth Management w strukturę banku.

7.3. Bankowość Detaliczna mBanku w Polsce

Oferta bankowości detalicznej dla osób fizycznych

Kredyty

W 2018 roku mBank kontynuował realizację działań optymalizujących i rozwojowych, mających na celu wzrost atrakcyjności produktów oraz dostępności ofert kredytów niezabezpieczonych dla klientów indywidualnych. Wartość nowej sprzedaży kredytów niehipotecyjnych w 2018 roku wyniosła 5 979,4 mln zł, co oznacza wzrost o 30% rok do roku. Uwzględniając pozycję mBanku jako lidera bankowości internetowej i mobilnej, nieustannie wprowadzane są udogodnienia procesowe w kanałach digital. Szczególną uwagę poświęciliśmy projektom związanym z rozwojem procesu udzielania kredytów niezabezpieczonych w aplikacji mobilnej, w związku ze zwiększającą się liczbą interakcji klientów z mBankiem z jej wykorzystaniem:

- Dla wszystkich klientów (także bez oferty specjalnej one click) została udostępniona możliwość złożenia wniosku o udzielenie kredytu gotówkowego w aplikacji, co przełożyło się na wzrost udziału tego źródła akwizycji w ogólnej strukturze kanałów sprzedaży. Oznacza to, że zarówno klienci, którzy otrzymali decyzję kredytową w ramach przyznanego im limitu, jak i ci, którzy dostarczyli dokumenty do analizy przez bank mają możliwość zawarcia umowy kredytowej w aplikacji mobilnej;
- Klienci zyskali możliwość zawarcia umowy/aneksu do umowy kredytowej we wszystkich scenariuszach sprzedażowych;
- W obszarze kredytów odnawialnych i kart kredytowych klienci z ofertą specjalną one click także mogą już wnioskować o udzielenie i podwyższenie limitu z poziomu aplikacji mobilnej;
- Ponadto, w ramach projektu „oddziały bez papieru” została wdrożona możliwość akceptacji wniosku i umowy o kredyt niezabezpieczony w aplikacji mobilnej w placówce.

Od kwietnia 2018 roku klienci logujący się do serwisu transakcyjnego otrzymali możliwość podwyższenia kwoty kredytu na etapie zawarcia umowy, co w praktyce oznacza szybki i przyjazny proces udostępnienia użytkownikom dodatkowej gotówki w posiadanym kredycie w ramach dostępnego limitu/zdolności kredytowej. 2018 rok to także czas budowania relacji z brokerami sieciowymi w obszarze kredytów gotówkowych. Już w pierwszym kwartale wdrożyliśmy proces elektroniczno-oddziały dla kanału brokerskiego. Powołano także koordynatorów regionalnych ds. współpracy z brokerami. Te działania przyczyniły się do istotnego wzrostu sprzedaży w tym kanale.

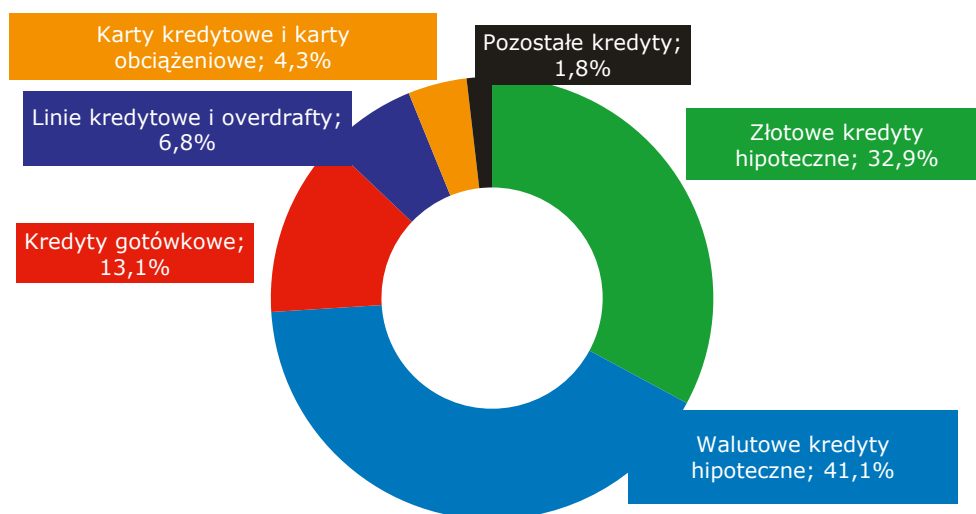
W ramach kredytowania zakupów ratalnych mBank odnotował 61% wzrost wolumenu, konsekwentnie budując pozycję mBanku na rynku płatności online. W obszarze kredytów samochodowych kontynuujemy współpracę z siecią dealerską wybranych marek, zwłaszcza producentów, którzy kierują swoją ofertę do zamożnych Klientów.

W obszarze kredytów hipotecyjnych, w 2018 roku zrealizowaliśmy zakładany wzrost sprzedaży przy utrzymaniu bardzo dobrych parametrów cenowych. Należy zauważyć, że zgodnie z przyjętą strategią znacząca większość produkcji hipotecznej kwalifikuje się do przeniesienia do mBanku Hipotecznego w ramach procedury poolingu, umożliwiając finansowanie aktywów w dopasowany terminowo sposób. W banku trwają intensywne prace nad usprawnieniem procesu udzielania kredytu hipotecznego, którego oczekiwanym efektem ma być znaczące skrócenie czasu oczekiwania na decyzję kredytową przy jednoczesnym wzroście skalowalności procesu.

W minionym roku wdrożyliśmy indywidualne limity hipoteczne dla części naszych klientów wewnętrznych. Poinformowaliśmy około 400 tys. klientów o wysokości wyznaczonego dla nich limitu dla na łączną kwotę 100 mld zł. Wysoka skuteczność kampanii bezpośredniej utwierdziła nas w planach o rozwoju tej akcji do szerszego grona. Celem inicjatywy jest budowanie wizerunku banku posiadającego atrakcyjną ofertę kredytu hipotecznego, a prowadzona kampania jest ukierunkowana na budowanie długofalowej relacji z dobrymi klientami poprzez dobór dla nich najlepszej oferty.

Struktura portfela kredytowego Bankowości Detalicznej w Polsce (z uwzględnieniem mBanku Hipotecznego) na koniec 2018 roku przedstawiała się następująco:

Struktura kredytów Bankowości Detalicznej w Polsce (dla gospodarstw domowych w Polsce)



Wskaźnik NPL dla portfela kredytów hipotecznych dla osób fizycznych w Polsce spadł rok do roku i wyniósł 2,6% na koniec 2018 roku wobec 3,3% rok wcześniej.

Depozyty i fundusze inwestycyjne

Na koniec 2018 roku wartość wszystkich depozytów bankowości detalicznej w Polsce wyniosła 55 733,9 mln zł, w porównaniu do 46 876,5 mln zł na koniec 2017 roku. Wzrost wolumenu wynikał głównie z napływu środków na rachunki bieżące. W odniesieniu do depozytów terminowych i rachunków oszczędnościowych, w 2018 roku ich saldo zwiększyło się o 4 564,9 mln zł, co oznacza 15,5% wzrostu w odniesieniu do stanu bilansowego na koniec 2017 roku. Bardzo dobre wyniki sprzedażowe produktów oszczędnościowych to efekt szeregu zrealizowanych działań, do których należą m.in.:

- wprowadzenie nowej, uproszczonej oferty oszczędnościowej, która pomaga naszym klientom w efektywnym oszczędzaniu oraz jest odpowiedzią na ich konkretne potrzeby;
- wdrożenie czterech promocji Lokaty na nowe środki;
- przeprowadzenie promocji produktowych wspierających cross-selling – promocja Funduszy Inwestycyjnych Otwartych z lokatą terminową;
- kontynuacja efektywnego procesu retencji depozytów terminowych, mającego na celu utrzymanie zapadającej bazy depozytowej.

Przyrost bilansu produktów depozytowych został zrealizowany przy jednoczesnym utrzymaniu zakładanej dyscypliny finansowej. Wzrostowi bazy depozytowej klientów detalicznych towarzyszył spadek środków ulokowanych w produktach inwestycyjnych. W zakresie produktów inwestycyjnych wpływ na niższe aktywa miały głównie poniższe czynniki:

- zachowanie giełd, w szczególności Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie, giełdy nowojorskiej (NYSE) oraz rynków w UE;
- presja podażowa w segmencie małych spółek na GPW ze strony tzw. funduszy absolutnej stopy zwrotu, czyli *absolute return*;
- problemy krajowego rynku obligacji korporacyjnych oraz spadek zaufania do krajowych instytucji wspólnego inwestowania.

Karty

W sierpniu 2018 roku wprowadziliśmy do oferty karty walutowe dla klientów firmowych. Klient ma do wyboru karty w EUR i USD, z których może korzystać płacąc za wydatki za granicą.

Od listopada każdy klient, posiadający kartę Visa może włączyć usługę wielowalutową. Dzięki tej usłudze, dotychczasowa karta debetowa jest połączona nie tylko z kontem złotowym, ale też z rachunkami walutowymi klienta. Obecnie działa ona dla czterech walut: EUR, USD, GBP i CHF. W przyszłości bank planuje rozwijać usługę nie tylko o kolejne waluty, ale także udostępnić ją dla posiadaczy kart Mastercard. Uruchomienie i korzystanie z usługi jest bezpłatne.

W grudniu zaoferowaliśmy klientom limitowaną kartę Mastercard z okazji 27. Finału Wielkiej Orkiestry Świątecznej Pomocy z motywem przewodnim Finału WOŚP. Zainteresowanie kartą było bardzo duże i limit kart (15 tys.) został w całości wykorzystany.

W 2018 roku mBank wprowadził do oferty rachunek mKonto Intensive dla klientów zamożnych, upraszczając ofertę kont dla tej grupy klientów. Klienci posiadający ten rachunek mogą skorzystać między innymi z bezpłatnych wypłat z bankomatów na całym świecie, trzech bezpłatnych przelewów ekspresowych w miesiącu czy priorytetowej obsługi na infolinii. Dodatkowo, wyłącznie do rachunku mKonto Intensive, wydawana jest karta wielowalutowa Visa Świat Intensive oraz karta kredytowa World Mastercard Intensive. Karta Visa Świat Intensive pozwala na bezpro wizyjne przewalutowanie transakcji w ponad 150 walutach po konkurencyjnym kursie Visa oraz bezpłatne wypłaty z bankomatów na całym świecie. Klienci korzystający z karty kredytowej World MasterCard Intensive nie płacą prowizji związanych z przewalutowaniem transakcji zagranicznych oraz wypłaty z bankomatów na całym świecie. Ponadto za codzienne płatności kartą World Mastercard Intensive przyznawane są punkty w programie Priceless Specials, które można wymienić na nagrody np. bilety lotnicze, noclegi, czy vouchery do markowych sklepów. Do końca 2018 roku wydaliśmy 3,3 tys. kart World Mastercard Intensive z łącznym limitem ponad 157 mln zł.

Działalność maklerska i zarządzanie aktywami

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: masowych 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 aktywnie działa na rynku transakcji kapitałowych - przygotowuje i przeprowadza publiczne i prywatne oferty typu IPO/SPO/ABB.

W 2018 roku obserwowaliśmy znaczący spadek aktywności inwestorów na GPW w stosunku do roku 2017 (-19,7% rok do roku), przy słabnącej pozycji inwestorów krajowych i rosnącej dominacji globalnych banków inwestycyjnych, działających w formule zdalnych członków giełdy. Obroty BM na rynku akcji GPW wyniosły 17,5 mld zł (-38,6% rok do roku), co dało mBankowi jedenastą pozycję w obrotach ogółem (udział 4,1%) i piątą w obrotach na rachunek klienta (udział 6,7%). Systematycznie rośnie natomiast zainteresowanie klientów BM inwestycjami na rynkach zagranicznych. Liczba rachunków maklerskich klientów BM na koniec 2018 roku wyniosła 306,8 tys.

Pogorszenie koniunktury giełdowej w 2018 roku było przyczyną spadku aktywów w zarządzaniu BM o 8,6% oraz znaczących przesunięć aktywów w obrębie poszczególnych rozwiązań inwestycyjnych. Największym beneficjentem procesu realokacji był zarządzany przez BM mFundusz Lokacyjny Plus, którego aktywa na przestrzeni ubiegłego roku wzrosły o 202,3 mln zł. Z drugiej strony mniejsza popularność rozwiązań o wyższym poziomie ryzyka inwestycyjnego, m.in. z ekspozycją na rynek akcji, przełożyła się na spadek aktywów w usłudze asset management. Aktywa klientów zgromadzone w oferowanych przez Bankowość Detaliczną mBanku „mFunduszach Dobrze Lokujących” na koniec 2018 roku wyniosły 388,8 mln zł, co oznacza niewielki spadek względem zamknięcia 2017 roku (-3,6%).

Rynek giełdowy charakteryzował się w 2018 roku bardzo niską aktywnością transakcyjną, szczególnie w obszarze transakcji kapitałowych typu IPO, z których większość została zawieszona lub odsunięta w czasie. W 2018 roku BM wykazało się dużą aktywnością i z sukcesem przeprowadziło szereg wezwań do zapisywania się na sprzedaż akcji oraz zorganizowanych skupów, w tym dla spółek: Emperia Holding (1 155,9 mln zł), Neuca (46,5 mln zł), AviaAM Leasing (44,0 mln zł), Amica (30,0 mln zł), Prochem (24,0 mln zł), a także przymusowych wykupów akcji i innych transakcji.

Oferta dla małych i średnich przedsiębiorstw

Rok 2018 w sposób szczególny był związany z dostosowywaniem systemów bankowych do nowych regulacji prawnych. Mechanizm płatności podzielonych, nowy przelew do ZUS oraz blokada rachunku przez szefa

Krajowej Administracji Skarbowej (KAS) zobowiązywały mBank do wprowadzenia licznych zmian systemowych i proceduralnych. Wdrożenia te przeprowadziliśmy z sukcesem. Dostosowując bank do nowych regulacji nie zapominamy o ich wpływie na życie przedsiębiorcy. Chcemy wspierać naszych klientów, dlatego przygotowaliśmy dla nich kompleksową kampanię informującą o zmianach, które wprowadza Split Payment. Jej elementami były m.in. bezpośrednia komunikacja do systemu transakcyjnego i aplikacji mobilnej oraz artykuły na blogu mBanku. Również na co dzień jesteśmy blisko przedsiębiorców i słuchamy ich potrzeb. Organizujemy cykliczne spotkania „OkO w OkO” z przedsiębiorcą, które są dla nas okazją do inspiracji oraz wysłuchania sugestii klientów, dzięki czemu możemy tworzyć lepszą wartość i jakość dla właścicieli firm.

W minionym roku dalej rozwijaliśmy współpracę z sektorem administracji publicznej. Dzięki temu sprzedaż rachunków firmowych w mBanku wspierał „Firmootwieracz” – proces rejestracji firmy w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG) i konsultacji księgowej z mBankiem. W ten sposób w 2018 roku swoją działalność rozpoczęło z mBankiem prawie 15 tys. jednoosobowych firm, co stanowiło 18% akwizycji rachunków firmowych w mBanku. Nowa oferta pozwoliła mBankowi zwiększyć udziały w rynku jednoosobowych działalności gospodarczych o 2,8 p.p., do poziomu 15,6%.

W ramach działalności kredytowej mBank wdrożył nowy scenariusz finansowania dla branży e-commerce, który umożliwia przedsiębiorcom skorzystanie ze specjalnej oferty kredytu w rachunku bieżącym lub pożyczki dla firm za pośrednictwem partnera e-commerce, wśród których największym jest platforma Allegro.

Ponadto, w 2018 roku udostępniliśmy możliwość skorzystania z szybkiego kredytu dla firmy w aplikacji mobilnej mBanku w ramach tzw. one click. Dzięki temu rozwiązaniu klienci firmowi mogą skorzystać z finansowania swojej bieżącej działalności do 100 tys. zł w pełni online i bez dokumentów.

Wychodząc naprzeciw potrzebom płatniczym klientów, wdrożyliśmy do oferty personalizowaną kartę Visa Foto Business i jako jedyny bank dajemy możliwość zamieszczenia logo firmowego na karcie płatniczej. Dodatkowo, uruchomiliśmy pilotaż kart walutowych w EUR i USD przeznaczonych dla przedsiębiorców płacących za granicą.

W 2018 roku mBank wprowadził również kolejne funkcjonalności do mPlatformy Walutowej, która umożliwia przedsiębiorcom całodobową wymianę walut w serwisie transakcyjnym. Uruchomiliśmy Licznik Walutowy, czyli program lojalnościowy dla klientów firmowych mBanku aktywnie korzystających z usługi mPlatformy Walutowej. Licznik pozwala na zbieranie punktów za wykonane transakcje wymiany walut. Zdobyte punkty klient może wymienić na darmowe przelewy SEPA i SWIFT. Dodatkowo, uruchomiliśmy możliwość wnioskowania o mPlatformę Walutową w aplikacji mobilnej. Teraz już nie tylko można wykonywać transakcje walutowe gdziekolwiek i kiedykolwiek, ale również aktywować usługę za pomocą telefonu w dowolnym miejscu i natychmiast wymieniać walutę. Ponadto, zmieniliśmy zasady negocjacji walutowych dla klientów firmowych mBanku, dzięki czemu przedsiębiorcy mogą otrzymać jeszcze lepiej dopasowaną ofertę walutową w placówce i na mLinii.

Kolejną inicjatywą, którą przedstawiliśmy naszym klientom w ubiegłym roku, jest oferta terminali płatniczych w ramach Programu Polska Bezgotówkowa. Proponujemy klientom do 3 darmowych terminali dostarczanych przez Planet Pay lub SumUp. W ramach tej oferty, firma nie ponosi opłat za prowizję od transakcji przez 12 miesięcy i cieszy się terminalem za darmo na własność lub bez abonamentu przez 18 miesięcy. Bezpłatne terminale znajdują duże zainteresowanie wśród klientów firmowych - stanowią one ponad 86% terminali sprzedanych w mBanku.

mKsięgowość wzbogaciliśmy o funkcjonalność Eksperta Księgowego. Ekspert jest bezpłatną infolinią księgową dostępną z poziomu serwisu transakcyjnego firmy. Dzięki niej klienci samodzielnie prowadzący księgowość mogą otrzymać merytoryczną pomoc i wsparcie od profesjonalnej księgowej.

W ubiegłym roku mBank ułatwił również przyjmowanie płatności e-commerce poprzez mTransfer. Wprowadziliśmy możliwość potwierdzania płatności kodem BLIK, dzięki czemu po wybraniu mTransferu w sklepie internetowym, konsument nie musi podawać już swoich danych do logowania. Wystarczy smartfon oraz aplikacja mobilna mBanku. Po wybraniu BLIK transakcję mTransferem można potwierdzić za pomocą 6 cyfrowego jednorazowego kodu. To znacznie przyspiesza płatność w sklepie internetowym, a więc stanowi wartość również dla naszych klientów e-commerce, którzy stanowią ok. 35% firm z tej branży.

Aplikacja mobilna

W 2018 roku kontynuowaliśmy rozwój funkcjonalności naszej aplikacji mobilnej. Szczegóły dotyczące nowych rozwiązań znajdują się w rozdziale 3.2. Filary strategii „mobilny Bank” a działania mBanku.

Współpraca z Grupą AXA

W 2018 roku mBank kontynuował rozwój współpracy w zakresie bancassurance ze swoim partnerem strategicznym AXA. Współpraca ta obejmuje sprzedaż ubezpieczeń klientom mBanku i koncentruje się w szczególności na segmencie produktów tzw. *standalone*, w tym ubezpieczeń komunikacyjnych, turystycznych, mieszkaniowych oraz życiowych, oraz na segmencie produktów powiązanych z produktami bankowymi, np. z produktami kredytowymi.

W ramach zapowiadanego przeglądu oferty produktów, bank dokonał zmian w ofercie, zastępując oferowane dotychczas ubezpieczenia grupowe ubezpieczeniami o charakterze indywidualnym. Zgodnie z tendencją rynkową, szczególnej weryfikacji i uproszczeniom poddano ubezpieczenia do produktów kredytowych. Zrealizowane zmiany są początkiem transformacji oferty ubezpieczeń w banku, podążającej za klientami cyfrowymi, intensywnie wykorzystującymi kanały zdalne do realizacji swoich potrzeb oraz kontaktu z bankiem. Planowane zmiany w pierwszej kolejności będą dotyczyły produktów *standalone* i będą obejmowały zarówno modyfikacje, jak i poszerzanie aktualnej oferty ubezpieczeń w banku.

7.4. Bankowość Detaliczna mBanku w Republice Czeskiej i na Słowacji

Działalność mBanku w Czechach i na Słowacji skupiała się w 2018 roku na udoskonalaniu oferty kredytów niehipotecyjnych i optymalizacji procesów związanych z tymi produktami. Zrealizowano kilka projektów, których wynikiem było zwiększenie możliwości sprzedażowych z jednoczesnym naciskiem na udoskonalanie procesów. Wprowadzono nowe rozwiązania, które wzmocniły i rozszerzyły ofertę dla klienta.

mBank w dalszym ciągu umacniał swoją pozycję lidera bankowości mobilnej. Rok 2018 upłynął pod znakiem dalszego rozwoju bankowości mobilnej poprzez dodanie nowych funkcjonalności, takich jak udostępnienie klientom szybkiego kredytu udzielanego na podstawie uprzednio wyliczonej zdolności kredytowej czy możliwość otwarcia rachunku w aplikacji mobilnej. Odświeżony interfejs i nowe funkcjonalności obejmują między innymi logowanie za pomocą czytnika linii papilarnych lub rysów twarzy, czy usługę Android Pay. mBank był pierwszym i jedynym bankiem na rynku słowackim, który zaoferował usługę Google Pay zintegrowaną z aplikacją. Opcja została udostępniona klientom w lutym 2018 roku. Dodatkowo, proces kredytowy uległ poprawie pod kątem jakości doświadczenia użytkownika w odniesieniu do nowych klientów dzięki wyeliminowaniu konieczności osobistego kontaktu w placówce przed otrzymaniem decyzji kredytowej.

Oddziały w Czechach i na Słowacji koncentrowały się w 2018 roku również na pozyskiwaniu aktywnych klientów i ich wdrożeniu w korzystanie z usług banku, tzw. onboardingu. Na koniec 2018 roku mBank obsługiwał 924,3 tys. klientów na obu rynkach (282,1 tys. na Słowacji i 642,2 tys. w Czechach). Mając na uwadze dobro i korzyść naszych klientów oraz dążąc do zmniejszenia dystansu pomiędzy użytkownikami mBanku a doradcami otworzyliśmy nową flagową placówkę, utrzymaną w lekkiej formule (praski Anděl).

Dzięki współpracy ze strategicznym partnerem Broker Consulting, niezależnym pośrednikiem finansowym działającym na rynku czeskim, otwarto 45 nowych co-brandingowych placówek doradczych (punktów OK) specjalizujących się w usługach bankowych. W ramach współpracy udostępniono również taką samą liczbę wpłatomatów.

W czerwcu 2017 roku mBank wprowadził w swoim systemie transakcyjnym na Słowacji pierwszy w tym kraju supermarket funduszy inwestycyjnych, który umożliwia klientom samodzielne inwestowanie w fundusze przez internet, bez opłat, 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Na koniec 2018 roku otwartych było ponad 3,2 tys. rachunków inwestycyjnych.

Działalność mBanku w Czechach i na Słowacji w 2018 roku została wyróżniona kilkoma prestiżowymi nagrodami. mBank osiągnął znakomite wyniki w plebiscycie „Złota Korona” (*Zlatá koruna*) organizowanym w Czechach i w słowackim konkursie „Złota Moneta” (*Zlatá minca*). W czeskim konkursie „Złota Korona” otrzymaliśmy 5 nagród, w tym nagrody główne w dwóch najważniejszych kategoriach - „Wybór klientów indywidualnych” i „Wybór przedsiębiorcy”. Nasza aplikacja mobilna została uhonorowana podwójnym srebrem, w kategoriach „Aplikacja on-line” oraz „Nowość roku”. W plebiscycie „Złota Moneta” na Słowacji zdobyliśmy 7 nagród, uwzględniając złoto w kategorii kart debetowych za Złotą mKartę oraz srebro za

mKonto i mSporenie. Kredyt hipoteczny został nagrodzony złotą statuetką, a mKonto srebrną w konkursie „Finparáda” na produkt finansowy roku. Produkty w tym konkursie są oceniane na podstawie analizy rocznych danych rynkowych prowadzonej przez analityków Scott & Rose. Oddział w Czechach po raz trzeci z rzędu triumfował w konkursie „Superbrands”, a oddział na Słowacji został nagrodzony po raz drugi. Sukcesy marki mBanku potwierdzają naszą silną pozycję na rynkach zagranicznych oraz stanowią dobrą podstawę do dalszego rozwoju działalności.

Kredyty i depozyty

Dynamika wzrostu portfela kredytowego mBanku w Czechach i na Słowacji potwierdza pozytywny trend rozwoju na tych rynkach. Według stanu na koniec 2018 roku wartość kredytów osiągnęła 4 708,9 mln zł, co stanowi wzrost o 289,9 mln zł, tj. +6,6%, w porównaniu z końcem 2017 roku. Podobnie jak w ubiegłym okresie, za wzrost odpowiadały przede wszystkim kredyty niehipoteczne.

Dzięki zastosowaniu nowych działań w sprzedaży kredytów niehipotecznych, jak również ulepszaniu produktu i procesu jego udzielania, wartość sprzedaży kredytów niehipotecznych w oddziałach zagranicznych w 2018 roku osiągnęła wartość 708,1 mln zł, co stanowi spadek o 3,9% w ujęciu rocznym. Sprzedaż kredytów niehipotecznych w Czechach osiągnęła poziom 521,6 mln zł i spadła tym samym o 4,0% w porównaniu z poprzednim rokiem. Jednocześnie sprzedaż kredytów niehipotecznych na Słowacji zmalała w ujęciu rocznym o 3,6% i wyniosła 186,5 mln zł.

W sprzedaży kredytów hipotecznych w 2018 roku koncentrowaliśmy się na ożywieniu akcji kredytowej na Słowacji, która pozostawała pod niekorzystnym wpływem obciążenia w postaci polskiego podatku bankowego, oraz na utrzymaniu poziomu sprzedaży hipotek w Czechach. Łącznie nowa sprzedaż kredytów hipotecznych w oddziałach zagranicznych w 2018 roku wyniosła 754,3 mln zł, co oznacza wzrost o 21,1% w porównaniu do ubiegłego roku. Nowa sprzedaż kredytów hipotecznych na Słowacji wzrosła do 165,0 mln zł w 2018 roku w porównaniu do 38,9 mln zł w ubiegłym roku. Oddział w Czechach kontynuował pozytywny trend sprzedażowy obserwowany już w poprzednich okresach.

W 2018 roku w oddziałach zagranicznych w dalszym ciągu rosła wartość depozytów - na koniec 2018 roku wyniosła 10 119,0 mln zł, co stanowi przyrost o +14,0% rok do roku. Klienci gromadzili swoje środki głównie na rachunkach bieżących, co w dużej mierze wynikało z ich zwiększonej transakcyjności.

8. Korporacje i Rynki Finansowe

Segment Korporacje i Rynki Finansowe obsługuje 23 706 klientów korporacyjnych, w tym duże przedsiębiorstwa (K1 – roczne obroty w wysokości powyżej 1 mld zł i niebankowe instytucje finansowe), średnie przedsiębiorstwa (K2 – roczne obroty w wysokości 50 mln zł – 1 mld zł) i małe przedsiębiorstwa (K3 – roczne obroty w wysokości poniżej 50 mln zł, pełna księgowość) poprzez sieć 46 wyspecjalizowanych placówek. 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 2018 roku):



Kluczowe dane biznesowe:

	2014	2015	2016	2017	2018
Liczba klientów (tys.)	17,8	19,6	20,9	22,0	23,7
Liczba oddziałów	48	51	45	46	46
Kredyty dla klientów korporacyjnych (mln zł)	32 841	33 447	34 174	37 942	44 190
Depozyty klientów korporacyjnych (mln zł)	32 237	34 424	37 383	34 590	35 346

Najważniejsze osiągnięcia

- Wzrost dochodów podstawowych o 11,3% w porównaniu do 2017 roku.
- Wzrost wolumenu kredytów klientów korporacyjnych o 16,5% rok do roku.
- Rekordowa akwizycja klientów korporacyjnych na poziomie 1,7 tys.
- Utrzymanie wskaźnika NPS (ang. Net Promoter Score) dla klientów korporacyjnych, którzy wskazali mBank jako swój bank główny, na wysokim poziomie 40, zbliżonym do ubiegłego roku (średnia rynkowa - 25)¹.
- Wzrost udziałów rynkowych mBanku w rynku kredytów dla przedsiębiorstw do 6,6% (6,4% w 2017 roku).
- Udostępnienie klientom korporacyjnym usługi mobilnej autoryzacji w systemie transakcyjnym mCompanyNet.
- Wprowadzenie funkcjonalności Qlips, pozwalającej wystawcom faktur udostępniać je w serwisach transakcyjnych banków Płatników za pośrednictwem mBanku.

¹ Źródło: Kantar Millward Brown, sierpień 2018 roku.

8.1. Bankowość Korporacyjna i Inwestycyjna

Wyniki finansowe

W 2018 roku segment Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej wypracował zysk brutto w wysokości 545,7 mln zł, co oznacza wzrost o 72,4 mln zł, tj. 15,3% rok do roku.

mln zł	2017	2018	Zmiana w mln zł	Zmiana w %
Wynik z tytułu odsetek	832,7	922,8	90,1	10,8%
Wynik z tytułu opłat i prowizji	406,3	456,7	50,5	12,4%
Wynik na działalności handlowej	246,3	252,8	6,4	2,6%
Inne dochody	-6,1	0,2	6,2	-/+
Saldo pozostałych przychodów / kosztów operacyjnych	17,9	34,0	16,0	89,4%
Dochody łącznie	1 497,3	1 666,5	169,2	11,3%
Utrata wartości i zmiana wyceny wartości godziwej kredytów i pożyczek	-168,1	-238,0	-70,0	41,6%
Ogólne koszty administracyjne wraz z amortyzacją ¹	-714,1	-728,8	-14,7	2,1%
Podatek od pozycji bilansowych Grupy	-141,7	-153,9	-12,2	8,6%
Zysk brutto Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej	473,4	545,7	72,4	15,3%

¹ W związku ze zmianą od początku 2018 roku klucza alokacji kosztów ponoszonych na rzecz BFG, dane porównawcze za 2017 rok dotyczące ogólnych kosztów administracyjnych w podziale na segmenty działalności Grupy mBanku S.A. zostały odpowiednio zmienione.

Na kształtowanie się wyniku brutto segmentu Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej w 2018 roku miały wpływ następujące czynniki:

- **Wyższe dochody** w porównaniu do poprzedniego roku (wzrost o 169,2 mln zł rok do roku, tj. 11,3%). Wzrost zanotowano w wyniku z tytułu odsetek (+90,1 mln zł, tj. +10,8%), co było głównie spowodowane wyższymi marżami kredytowymi, zwiększonym wolumenem kredytów oraz niższymi kosztami depozytów (w wyniku konwersji lokat terminowych w rachunki transakcyjne). Wzrost wyniku z tytułu opłat i prowizji o 50,5 mln zł tj. 7,3% wynikał przede wszystkim z wyższych prowizji z działalności kredytowej osiągniętych dzięki znaczącemu wzrostowi sprzedanych kredytów;
- **Niewielki wzrost kosztów działania i amortyzacji** w omawianym okresie o 14,7 mln zł, tj. 2,1%;
- **Wyższy poziom utraty wartości i zmiany wyceny wartości godziwej kredytów i pożyczek** o 70,0 mln zł, tj. 41,6%, w porównaniu do 2017 roku;
- **Podatek od pozycji bilansowych Grupy** w wysokości 153,9 mln zł.

Działalność segmentu Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej w liczbach (tylko mBank)

	31.12.2016	31.12.2017	31.12.2018	Zmiana roczna w %
Liczba klientów korporacyjnych	20 940	22 048	23 706	7,5%
K1 ¹	2 123	2 093	2 193	4,8%
K2 ¹	6 067	7 088	7 520	6,1%
K3 ¹	12 750	12 867	13 993	8,8%
mln zł				
Kredyty klientów korporacyjnych, w tym:	20 874,1	23 010,6	25 349,8	10,2%
K1	4 999,7	5 316,9	6 994,3	31,5%
K2	12 744,8	14 529,7	15 745,6	8,4%
K3	2 957,9	2 973,0	2 519,1	-15,3%
Transakcje reverse repo/buy sell back	56,7	57,1	17,4	-69,5%
Pozostałe	114,9	133,8	73,4	-45,1%
Depozyty klientów korporacyjnych, w tym:	33 303,9	31 425,5	32 987,4	5,0%
K1	12 659,0	11 999,2	12 765,2	6,4%
K2	12 348,3	13 483,3	13 048,9	-3,2%
K3	6 276,4	5 079,0	5 993,2	18,0%
Transakcje repo	1 600,5	439,6	713,1	62,2%
Pozostałe	419,8	424,4	467,1	10,1%

¹ Począwszy od stycznia 2018 roku nastąpiła re-segmentacja klientów w związku z czym dane dotyczące klientów, kredytów i depozytów korporacyjnych nie są porównywalne w ujęciu rocznym.

W 2018 roku odnotowano wzrost wolumenu kredytów i depozytów korporacyjnych. Rynek kredytów dla przedsiębiorstw wzrósł o 8,6% w porównaniu do końca ubiegłego roku, natomiast rynek depozytów dla przedsiębiorstw o 3,1%. Na tym tle mBank prezentował wyższą dynamikę wolumenów kredytowych, która wyniosła 12,0% oraz ujemną dynamikę wolumenów depozytowych na poziomie -2,9% (w ujęciu umożliwiającym porównanie do kategorii kredytów i depozytów dla przedsiębiorstw agregowanych przez NBP). Na koniec 2018 roku udziały mBanku na rynku kredytów i depozytów dla przedsiębiorstw wyniosły odpowiednio 6,6% oraz 9,0%.

Rok 2018 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 1 658 firm w porównaniu do grudnia 2017 roku i wyniosła 23 706 podmiotów.

Akwizycja wpłynęła pozytywnie na wartość środków zgromadzonych na rachunkach bieżących, które wzrosły o 11,2% 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.

Rok 2018 dla segmentu małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP - K3) był okresem dynamicznego rozwoju i wzrostu, w którym współpracę z mBankiem rozpoczęło ponad 30% klientów więcej niż w roku poprzednim. Przełożyło się to na ponad 3 tys. nowych klientów wykorzystujących finansowe rozwiązania mBanku. Rozwinięte usługi dla bankowości korporacyjnej oraz zaawansowane narzędzia, w tym nowoczesny system

bankowości elektronicznej mBank CompanyNet, znalazły uznanie klientów, z których ponad 60% wybiera ofertę pakietową.

Dotychczasowe inicjatywy i działania w obszarze segmentu K3 zostały docenione przez klientów, co jest widoczne w wynikach badania satysfakcji klientów – dla przedsiębiorców, którzy wskazali mBank jako swój główny bank, wskaźnik NPS wyniósł 32. Dodatkowo odsetek firm zadowolonych i bardzo zadowolonych z usług mBanku wyniósł 76% i jest identyczny jak ten osiągnięty w roku 2017 (źródło: Badanie satysfakcji klientów korporacyjnych - segment K3, grudzień 2018).

Chcąc sprostać wyzwaniom stawianym przez warunki rynkowe mBank nieustannie doskonali procesy obsługi MŚP oraz dostosowuje ofertę produktową do potrzeb klientów i otoczenia prawnego. Jako jeden z pierwszych banków przygotował kompleksowe rozwiązanie wdrażające mechanizm podzielonej płatności VAT i aktywnie uczestniczył w edukacji przedsiębiorców m.in. poprzez prowadzenie szkoleń, przygotowanie webinarium, udział w konferencjach i debacie o Split Payment. Proponowane rozwiązanie zostało uzupełnione o specjalną ofertę kredytową w ramach akcji „Zamrożony VAT” oraz depozytową „W mBanku oprocentujemy Twój rachunek VAT 2% do końca roku”. W roku 2018 mBank po raz pierwszy został partnerem Wielkiej Orkiestry Świątecznej Pomocy, a bankowość korporacyjna przeprowadziła akcję „Rachunek na dwa serca”, w ramach której opłaty za rachunki naliczane od stycznia do czerwca 2018 roku zostały przekazane na wsparcie WOŚP.

W minionym roku bank zrealizował kolejną edycję Badania Satysfakcji Klientów Korporacyjnych. Jest to badanie relacyjne, dotyczące kompleksowej oceny współpracy klientów z naszym bankiem. Uważamy, że informacja zwrotna od klientów jest bardzo cenną wskazówką, jakie działania podejmować, aby w coraz większym stopniu być postrzeganym jako bank oferujący najlepsze rozwiązania dla wymagających klientów korporacyjnych. Kluczowym wskaźnikiem, na którym niezmiennie koncentrujemy się w badaniach satysfakcji, jest wskaźnik rekomendacji - NPS (ang. Net Promoter Score). Dla klientów korporacyjnych, którzy wskazali mBank jako swój bank główny, wskaźnik ten osiągnął poziom 40 i utrzymuje się na porównywalnym poziomie, jak poprzednim roku. Rezultat osiągnięty przez mBank jest istotnie wyższy od średniej rynkowej, gdzie średni NPS wynosi 25 (źródło: Kantar Millward Brown, sierpień 2018). Konsekwentnie najważniejszym elementem programu NPS jest kontakt „closed loop” - rozmowa doradcy mBanku z przedstawicielem klienta korporacyjnego, następująca bezpośrednio po badaniu. Jej celem jest pogłębienie wywiadu z klientem i znalezienie przyczyn niskiej rekomendacji wśród respondentów oraz powodów, dla których promotorzy chętnie polecają mBank swoim partnerom biznesowym.

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 – empatii wobec klientów

Bankowość korporacyjna mBanku została doceniona przez międzynarodowy magazyn Global Finance. mBank został zwycięzcą konkursu jako najlepszy dostawca usług zarządzania środkami finansowymi w Polsce - Best Treasury and Cash Management Provider in Poland. mBank został również laureatem konkursu Global Finance w kategorii „World’s Best Corporate/Institutional Digital Banks 2018”. Według ankiety Euromoney Cash Management Survey uznano nas za najlepszy bank transakcyjny dla klientów korporacyjnych w Polsce.

Oferowane produkty i usługi

Kredyty klientów korporacyjnych

Wartość kredytów udzielonych klientom korporacyjnym mBanku (z wyłączeniem transakcji reverse repo) na koniec 2018 roku osiągnęła poziom 25 332,4 mln zł i była o 10,4% wyższa w porównaniu z poziomem z końca 2017 roku (22 953,5 mln zł).

mln zł	31.12.2016	31.12.2017	31.12.2018	Zmiana roczna
Kredyty korporacyjne ¹	20 817	22 954	25 332	10,4%
Kredyty dla przedsiębiorstw ²	19 950	21 969	24 616	12,0%
Kredyty jednostek samorządu terytorialnego	708	550	360	-34,5%
Rynek kredytów dla przedsiębiorstw	324 817	344 882³	374 438	8,6%
Udział mBanku w rynku kredytów dla przedsiębiorstw	6,1%	6,4%	6,6%	

¹ Bank, z wyłączeniem transakcji reverse repo.

² Kategoria NBP, umożliwiająca porównanie do wyników sektora bankowego.

³ Pozycja została zmodyfikowana w porównaniu do wartości prezentowanej w Sprawozdaniu Zarządu za 2017 rok z uwagi na aktualizację danych przez NBP.

Depozyty klientów korporacyjnych

Wartość zgromadzonych w mBanku depozytów klientów korporacyjnych (z wyłączeniem transakcji repo) na koniec 2018 roku wyniosła 32 274,3 mln zł i była o 4,2% wyższa w porównaniu z poziomem z końca 2017 roku (30 985,9 mln zł).

mln zł	31.12.2016	31.12.2017	31.12.2018	Zmiana roczna
Depozyty korporacyjne ¹	31 703	30 986	32 274	4,2%
Depozyty dla przedsiębiorstw ²	28 450	27 909	27 099	-2,9%
Depozyty jednostek samorządu terytorialnego	237	506	267	-47,2%
Rynek depozytów dla przedsiębiorstw	282 215	291 941	301 026	3,1%
Udział mBanku w rynku depozytów dla przedsiębiorstw	10,1%	9,6%	9,0%	

¹ Bank, z wyłączeniem transakcji repo.

² Kategoria NBP, umożliwiająca 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 przeznaczone na finansowanie akwizycyjne i projektów inwestycyjnych. W 2018 roku, w ramach finansowania bilateralnego i konsorcjalnego, bank wziął udział w finansowaniu ok. 50 projektów udostępniając ok. 114 produktów ryzyka kredytowego. Łączna kwota nowego zaangażowania banku z tytułu tych produktów wyniosła 4 697,8 mln zł.

Gwarancja de minimis

W 2018 roku mBank kontynuował realizację umowy portfelowej linii gwarancyjnej de minimis (PLD), w ramach rządowego programu „Wspieranie przedsiębiorczości z wykorzystaniem poręczeń i gwarancji BGK”. Na dzień 31 grudnia 2018 roku wartość wykorzystanego limitu wyniosła 2 507,8 mln zł. W dniu 25 czerwca 2018 roku bank podpisał kolejną portfelową umowę linii gwarancyjnej de minimis (PLD-KFG), która jest kontynuacją poprzedniej umowy (PLD). Na dzień 31 grudnia 2018 roku wartość wykorzystanego limitu wyniosła 294,3 mln zł.

COSME

mBank realizuje portfelową linię gwarancyjną 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 550 mln zł. Na dzień 31 grudnia 2018 roku wartość wykorzystanego limitu wyniosła 389,8 mln zł.

Finansowanie ze środków Unii Europejskiej

W dniu 11 lipca 2018 roku bank podpisał z Europejskim Bankiem Inwestycyjnym (EBI) kolejną umowę dotyczącą uruchomienia nowej linii kredytowej w wysokości 150 mln EUR na finansowanie przedsięwzięć lub pokrycie zobowiązań związanych z cyklem produkcyjnym przedsiębiorstw z segmentu MSP (podmioty zatrudniające poniżej 250 osób) albo MID CAP (podmioty zatrudniające powyżej 250 osób, ale mniej niż 3 tys. osób).

Emisja papierów dłużnych dla klientów korporacyjnych

Udział mBanku w rynku nieskarbowych papierów dłużnych na koniec 2018 roku przedstawiał się następująco:

	Krótkoterminowe papiery dłużne	Obligacje przedsiębiorstw	Papiery dłużne banków
mBank (mln zł)	1 825	8 741	13 092
Rynek (mln zł)	15 793	72 766	55 920
Udział w rynku	11,56%	12,01%	23,41%
Pozycja rynkowa	#3	#3	#1

Największymi transakcjami w 2018 roku było plasowanie obligacji podporządkowanych mBanku w kwocie 750 mln zł oraz listów zastawnych dla mBanku Hipotecznego o łącznej wartości 310 mln zł.

Na rynku obligacji przedsiębiorstw bank zrealizował szereg nowych emisji o znacznej wartości, tj. EPP Finance (102 mln EUR), CCC (210 mln zł), Echo Investment (140 mln zł), LC Corp (100 mln zł), EFL S.A. (75 mln zł), Archicom S.A. (50 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.

Rozbudowana oferta w zakresie cash management mBanku, wspierająca długotrwałe relacje z klientami, znalazła odzwierciedlenie w poniższych danych (porównanie rok do roku):

Liczba przelewów krajowych wychodzących	+1,3%
Liczba przelewów zagranicznych wychodzących	+7,9%
Liczba transakcji polecenia zapłaty	+16,9%
Liczba kart płatniczych korporacyjnych	+12,8%
Liczba korporacyjnych kart przedpłaconych	+30,3%

Elektroniczny rachunek zastrzeżony

W 2018 roku wprowadziliśmy w mBanku nowy produkt: Elektroniczny rachunek zastrzeżony. Jest to elektroniczna platforma, umożliwiająca otwarcie, prowadzenie i rozliczenie transakcji rachunku zastrzeżonego (escrow) bez konieczności podpisywania papierowej umowy rachunku oraz wizyty klientów w oddziale. Platforma pozwala klientowi wygodnie zabezpieczyć i rozliczyć transakcje, w których występuje określone ryzyko. Proces obsługi jest w pełni automatyczny, przebiega szybko i sprawnie. Elektroniczny

rachunek zastrzeżony jest pierwszym systemem transakcyjnym mBanku, obsługującym zarówno klientów korporacyjnych, jaki i detalicznych. Jest zintegrowany z nowym serwisem transakcyjnym mBanku oraz mBank CompanyNet, gdzie wszystkie dostępne funkcje działają w pełni mobilnie.

Zdigitalizowany proces obsługi gotówkowej – wpłatomaty kasjerskie w siedzibie klienta

W ramach digitalizacji obsługi bankowej, wprowadziliśmy do oferty niestandardowe rozwiązanie, oparte na specjalnych urządzeniach, pozwalające szybko i wygodnie dokonywać wpłat gotówkowych na rachunek w mBanku. Wpłatomaty kasjerskie są instalowane w miejscu uzgodnionym przez klienta i bank, pozwalają na dokonywanie wpłat gotówkowych w formie otwartej w banknotach i bilonie w dowolnej walucie, bez ograniczeń co do nominału. Urządzenie przeprowadza pełną automatyczną weryfikację oraz identyfikację wpłacanych środków. Automatyczna komunikacja urządzenia z bankiem pozwala księgować wpłaty online, a z firmą konwojującą umożliwi wysyłanie komunikatów o potrzebie odebrania środków z wpłatomatu.

Mobilna autoryzacja

Mobilna autoryzacja jest nowym, wygodnym i bezpiecznym sposobem logowania lub autoryzacji dyspozycji w systemie mBank CompanyNet. Operacji tych dokonuje się przy wykorzystaniu aplikacji instalowanej na smartfonie z systemem Android lub iOS. Dzięki mobilnej autoryzacji klient nie traci czasu na przepisywanie kodów z tokena, by potwierdzić logowanie, przelew lub inną operację. Teraz wystarczy nacisnąć „Akceptuj” w aplikacji mobilnej, aby potwierdzić dyspozycję. Szczegóły potwierdzonej/podpiswanej operacji prezentowane są w jasny i czytelny sposób w powiadomieniu autoryzacyjnym. Zatwierdzenie bądź odrzucenie operacji to tylko jedno kliknięcie.

Centrum Administratora

W ramach prac nad digitalizacją procesów pomiędzy klientami a bankiem, w systemie mBank CompanyNet uruchomiliśmy Centrum Administratora. Pozwala ono klientom na samodzielnie zarządzanie użytkownikami tj. szybkie dodanie nowego użytkownika oraz zdefiniowanie w uproszczony i wygodny sposób jego uprawnień.

Docelowo wszyscy klienci będą mieli użytkowników z uprawnieniem administratora. Dzięki temu klient będzie mógł nie tylko zarządzać parametrami w mBank CompanyNet, ale również samodzielnie wnioskować o produkty bankowe, bez konieczności dostarczania dokumentów papierowych.

QLIPS – dostępny dla klientów korporacyjnych i detalicznych w mBanku

Qlips pozwala wystawcom faktur przekazywać za pośrednictwem mBanku informacje o fakturach i rachunkach oraz udostępniać je w serwisach transakcyjnych banków płatników, w formie przelewów gotowych do zapłaty. Klienci indywidualni mBanku mogą korzystać z usługi Qlips, funkcjonującej pod nazwą „Twoje rachunki”. Qlips jest przeznaczony dla wystawców faktur B2C, m.in. firm telekomunikacyjnych, dostawców energii, gazu, firm ubezpieczeniowych, spółdzielni mieszkaniowych, szkół itp. oraz płatników C2B. Wystawcy mogą skorzystać z usługi zawierając umowę z obsługującym ich bankiem, a płatnicy za pomocą odpowiedniej zgody w swoim banku. W obu przypadkach, bank musi być sygnatariuszem porozumienia międzybankowego.

Międzybankowy system Qlips jest dostępny 24/7, działa w pełni automatycznie i nie wymaga wprowadzania kodów ani haseł. Płatnik faktury otrzymuje gotową dyspozycję przelewu, którą będzie mógł zaakceptować, odrzucić lub zignorować. Wystawca otrzyma raport o decyzji płatnika, jeszcze zanim płatność zostanie zaksięgowana na jego rachunku. W przyszłości, wystawcy faktur będą mogli przekazywać do serwisów bankowości elektronicznej link do elektronicznego biura obsługi klienta wystawcy. Pozwoli to płatnikowi zweryfikować samą fakturę lub rachunek. Planujemy także udostępnić Qlips w relacji B2B.

Elektroniczne protokoły różnic

We wrześniu 2018 roku udostępniliśmy w mBank CompanyNet cyfrową wersję protokołów różnic dla wpłat zamkniętych, czyli gotówki wpłacanej przez klientów. Do tej pory protokoły różnic funkcjonowały głównie w wersji papierowej, a proces ich dystrybucji był czasochłonny. Nowa funkcjonalność jest wygodna i łatwa w obsłudze.

Wdrożenie zmian wynikających z dyrektywy PSD2

17 grudnia 2018 roku wprowadziliśmy zmiany związane z dyrektywą PSD2 w zakresie obsługi produktów mBanku dla klientów korporacyjnych. Zapisy tej dyrektywy w Polsce reguluje ustawa o usługach płatniczych, która weszła w życie 20 czerwca 2018 roku. Najważniejsze zmiany obejmują szybszy czas odpowiedzi na reklamacje, skrócony do 15, a w szczególnych przypadkach 35 dni roboczych. Jedyną dostępną opcją kosztową dla płatności zagranicznych do krajów Unii Europejskiej oraz Norwegii, Islandii i Liechtensteinu (obszar EOG) stała się opcja SHA, co oznacza, że zleceniodawca poniesie koszty prowizji i opłat banku, a beneficjent pozostałe opłaty i prowizje związane z transakcją.

8.2. Rynki Finansowe

Wyniki finansowe

Segment Rynków Finansowych w 2018 roku wypracował zysk brutto w wysokości 83,4 mln zł w porównaniu do 96,8 mln zł rok wcześniej, co oznacza spadek o 13,4 mln zł, tj. 13,9%.

mln zł	2017	2018	Zmiana w mln zł	Zmiana w %
Wynik z tytułu odsetek	282,2	253,5	-28,6	-10,2%
Wynik z tytułu opłat i prowizji	-7,6	-10,1	-2,4	32,2%
Wynik na działalności handlowej	-64,9	-32,1	32,8	-50,6%
Inne dochody	20,8	18,2	-2,6	-12,5%
Saldo pozostałych przychodów / kosztów operacyjnych	-0,3	-0,5	-0,3	101,5%
Dochody łącznie	230,2	229,0	-1,2	-0,5%
Utrata wartości i zmiana wyceny wartości godziwej kredytów i pożyczek	2,1	0,2	-2,0	-92,4%
Ogólne koszty administracyjne wraz z amortyzacją ¹	-103,2	-109,3	-6,0	5,9%
Podatek od pozycji bilansowych Grupy	-32,3	-36,5	-4,3	13,2%
Zysk brutto segmentu Rynków Finansowych	96,8	83,4	-13,4	-13,9%

¹ W związku ze zmianą od początku 2018 roku klucza alokacji kosztów ponoszonych na rzecz BFG, dane porównawcze za 2017 rok dotyczące ogólnych kosztów administracyjnych w podziale na segmenty działalności Grupy mBanku S.A. zostały odpowiednio zmienione.

Na wynik brutto segmentu Rynków Finansowych w 2018 roku miały wpływ następujące czynniki:

- **Niewielki spadek dochodów** porównaniu do poprzedniego roku o 1,2 mln zł. Niższe dochody z działalności podstawowej były konsekwencją przede wszystkim niższego wyniku z tytułu odsetek (-28,6 mln zł, tj. 10,2%), głównie w związku z niższą rentownością obligacji skarbowych. Równocześnie zanotowano poprawę wyniku z działalności handlowej o 32,8 mln zł, tj. 50,6%, co było konsekwencją wyceny instrumentów pochodnych na stopę procentową i wyższego wolumenu transakcji z klientami;
- **Wzrost kosztów działania i amortyzacji** do poziomu 109,3 mln zł;
- **Podatek od pozycji bilansowych Grupy** w wysokości 36,5 mln zł.

Działalność segmentu Rynków Finansowych w 2018 roku

Począwszy od stycznia 2018 roku działania segmentu sprzedaży produktów rynku finansowego skoncentrowane były na centralizacji dealing room'u w Warszawie. Centralizacji podlegali dealerzy obsługujący klientów przez telefon. Siły sprzedażowe w postaci specjalistów produktowych zostały skierowane do oddziałów bliżej klienta.

Dodatkowo Departament Sprzedaży Rynków Finansowych przeprowadził działania wpływające na wielkość zrealizowanych transakcji oraz dochód wygenerowany w ramach współpracy banku z klientami, m.in.:

- Niska zmienność na rynkach oraz zmiany regulacyjne (w tym MIFID) wymuszały na zespołach sprzedażowych zdecydowanie większą aktywność telefoniczną, mającą na celu pozyskiwanie klientów. Dzięki tym działaniom zanotowaliśmy wzrost marży na transakcjach z klientami korporacyjnymi o 2,8% rok do roku;
- Zwiększyliśmy marżę na platformie walutowej o 8,7% w ujęciu rocznym;
- W obszarze przedsiębiorców obsługiwanych przez Bankowość Detaliczną mBanku podjęto działania onboardingowe oraz retencyjne, dzięki którym obrót na platformie detalicznej wzrósł o 27,2% w porównaniu do ubiegłego roku, a marże wzrosły o 24,5% w odniesieniu do 2017 roku;

- Biznes transakcji zabezpieczających przed ryzykiem zmian cen surowców zawieranych z klientami korporacyjnymi znacząco wzrósł w 2018 roku. Obroty zwiększyły się o 24,3%, a zrealizowane marże o 72,0%. Wydział Sprzedaży Transakcji Surowcowych realizował wiele inicjatyw wpisujących się w strategię myślenia klientem, takich jak na przykład współorganizowanie konferencji skierowanych do branż, w których działają nasi klienci. Celem tych konferencji jest dalsze umocnienie pozycji mBanku jako lidera w sprzedaży transakcji surowcowych w Polsce.

Udziały rynkowe mBanku na poszczególnych rynkach instrumentów finansowych na dzień 31 grudnia 2018 roku zostały przedstawione w poniższej tabeli:

	Bony i obligacje skarbowe	IRS/FRA
mBank	14,3%	10,7%

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 31 grudnia 2018 roku mBank posiadał 11 czynnych kredytów otrzymanych na równowartość 5 356 mln zł, przy czym zadłużenie z ich tytułu wyniosło 5 152 mln zł. W ciągu 2018 roku spłacono cztery kredyty w euro na łączną kwotę 1 720 mln zł oraz 2 kredyty we frankach szwajcarskich na łączną kwotę 7 633 mln zł. Dodatkowo zaciągnięto nowy kredyt w dolarach na kwotę 188 mln zł, nowy kredyt we frankach szwajcarskich na kwotę 954 mln zł oraz nowy kredyt w euro na kwotę 645 mln zł. Per saldo, poziom zadłużenia z tytułu kredytów zaciągniętych był o 2 381 mln zł niższy niż na koniec 2017 roku. Przy zastosowaniu kursów z końca 2017 roku spadek wyniósłby 203 mln zł.

Na koniec grudnia 2018 roku zaangażowanie mBanku z tytułu kredytów udzielonych innym bankom wyniosło łącznie równowartość 124,2 mln zł. W portfelu mBanku znajdowały się krótko- i średnioterminowe czynne kredyty udzielone instytucjom finansowym z Polski oraz zagranicy.

Do sukcesów Departamentu Instytucji Finansowych w 2018 roku należało przede wszystkim pozyskanie kolejnego finansowania w wysokości:

- 150 mln EUR z Europejskiego Banku Inwestycyjnego (EBI);
- 50 mln USD z Wells Fargo Bank N.A., oddział Londyn;
- 250 mln CHF z Commerzbank AG.

Co więcej, w minionym roku mBank zdołał pozyskać kilka kolejnych rachunków lora i utrzymać pozycję w czołówce polskich banków w zakresie obsługi rozliczeń w złotych. Ponadto, w 2018 roku Departament Instytucji Finansowych wzorem lat ubiegłych aktywnie wspierał transakcje handlowe zawierane przez polskich eksporterów poprzez oferowanie finansowania krótkoterminowego instytucjom finansowym. Jednocześnie kontynuowano obsługę i oferowanie bankom z krajów Wspólnoty Niepodległych Państw (WNP) kredytów średnioterminowych zabezpieczonych polisą KUKK (Korporacji Ubezpieczeń Kredytów Eksportowych).

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.

W 2018 roku liczba obsługiwanych funduszy inwestycyjnych uległa zmniejszeniu w stosunku do 2017 roku o 8,7%. Było to związane z kontynuacją zmiany struktury portfela klientów znajdujących się w obsłudze Departamentu Usług Powierniczych. Zmniejszeniu uległa liczba funduszy typu aktywów niepublicznych.

9. Działalność spółek Grupy mBanku

9.1. Podsumowanie wyników finansowych spółek Grupy mBanku

W 2018 roku spółki Grupy mBanku odnotowały 522,7 mln zł zysku brutto wobec 245,5 mln zł rok wcześniej.

Wzrost wyniku brutto w ujęciu rocznym wynikał m.in. ze zmian w strukturze Grupy, przede wszystkim sprzedaży zorganizowanej części przedsiębiorstwa przez mFinanse. Wyższe wyniki zrealizowały również spółki mBank Hipoteczny i mFaktoring. Poprawa wyniku w pozycji „Pozostałe” spowodowana była głównie sprzedażą nieruchomości w posiadaniu spółki Garbary.

Poniższa tabela ilustruje poziom zysku brutto poszczególnych spółek w 2018 roku w porównaniu z 2017 rokiem.

mln zł	2017	2018	Zmiana w mln zł	Zmiana w %
mFinanse	141,4	364,4 ¹	223,0	157,7%
mLeasing ²	64,8	65,1	0,4	0,6%
mBank Hipoteczny	34,8	60,7	25,9	74,5%
mFaktoring	14,7	21,0	6,3	43,1%
Pozostałe ³	-10,1	11,5	21,6	-/+
Zysk brutto spółek z Grupy mBanku, razem	245,5	522,7	277,2	112,9%

¹ Uwzględnia wynik na transakcjach sprzedaży zorganizowanych części przedsiębiorstwa.

² Uwzględnia wynik Asekum Sp. z o.o.

³ Uwzględnia mFinance France, mCO, BDH Development, Garbary, Tele-Tech Investments i Future Tech.

9.2. Działalność biznesowa wybranych spółek



W 2018 roku działalność otwartej platformy sprzedaży produktów finansowych mFinanse pozostawała pod wpływem zmian organizacyjnych wynikających ze sprzedaży wydzielonych części biznesu. Największy wpływ na wyniki spółki miała finalizacja sprzedaży zorganizowanej części przedsiębiorstwa, która pełniła m.in. rolę agenta ubezpieczeniowego w zakresie umów ubezpieczenia grupowego, w pierwszym kwartale 2018 roku. W czwartym kwartale 2018 roku spółka mFinanse dokonała sprzedaży zorganizowanej części przedsiębiorstwa, pełniącej m.in. rolę agenta ubezpieczeniowego w zakresie umów ubezpieczenia grupowego przedmiotów leasingu, do spółki Asekum. W efekcie, zysk brutto spółki w 2018 roku wyniósł 364,4 mln zł w porównaniu do 141,4 mln zł rok wcześniej.

mFinanse odnotowało w 2018 roku 41,5% wzrost sprzedaży kredytów hipotecznych (1 897,4 mln zł w 2018 roku w porównaniu do 1 341,2 mln zł rok wcześniej). W analizowanym okresie w spółce nastąpił również wzrost sprzedaży kredytów gotówkowych o 81,4% (550,5 mln zł w 2018 roku w porównaniu do 336,9 mln zł rok wcześniej). Wynik zrealizowany w obszarze sprzedaży kredytów samochodowych przeznaczonych dla salonów dealerskich był wyższy o 16,3% w ujęciu rocznym (324,4 mln zł w 2018 roku w porównaniu do 278,9 mln zł rok wcześniej). W roku 2018 nastąpiła znacząca poprawa wyników sprzedaży w obszarze leasingu samochodowego o 244,1% rok do roku (126,0 mln zł w 2018 roku w porównaniu do 36,6 mln rok wcześniej).

W roku 2018 spółka kontynuowała projekt rozwoju sieci sprzedaży poprzez rozbudowę sieci mKiosków. Jego celem jest pełne pokrycie nowymi lokalizacjami obszarów kraju, w których do tej pory nie funkcjonowały placówki mFinanse lub mBanku. W omawianym okresie powstało 20 nowych punktów sprzedażowych, a na koniec 2018 roku spółka zarządzała 143 mKioskami.

Zysk brutto spółki w 2018 roku wyniósł 364,4 mln zł w porównaniu do 141,4 mln zł rok wcześniej. Na wynik brutto spółki wpływ miały transakcje sprzedaży zorganizowanych części przedsiębiorstwa w obszarze ubezpieczeń.

Leasing

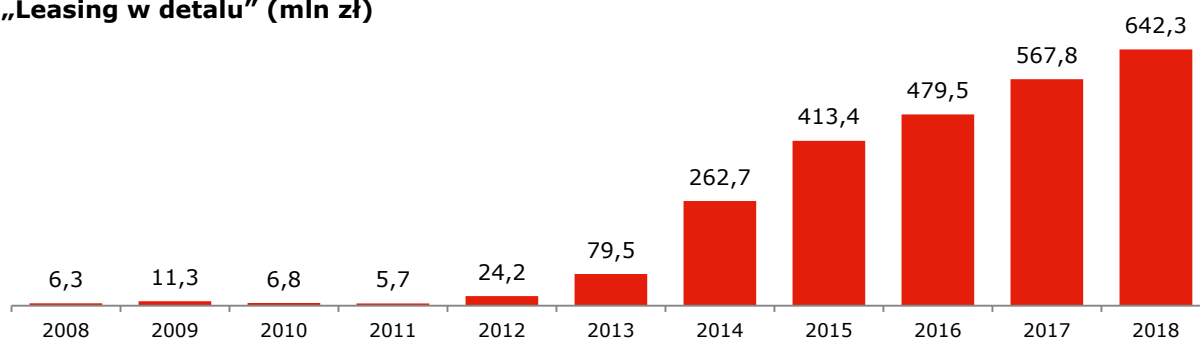
Wartość umów zawartych w 2018 roku wyniosła 6,1 mld zł w porównaniu do 5,0 mld zł rok wcześniej, co oznacza 22,1% wzrost rok do roku. Zwiększenie popytu w 2018 roku znalazło odzwierciedlenie w poziomie sprzedaży wyższym niż w 2017 roku, głównie ze względu na wzrost w segmencie pojazdów. Wartość umów zawartych na ruchomości w 2018 roku wyniosła 6,0 mld zł w porównaniu do 4,6 mld zł w roku poprzednim (tj. +27,9%), a wartość umów zawartych na nieruchomości wyniosła 0,1 mld zł w porównaniu do 0,3 mld zł w roku 2017 (tj. -60,4%).

Wynik brutto spółki w 2018 roku utrzymał się na zbliżonym poziomie jak rok temu, tj. 65,1 mln zł w 2018 roku w porównaniu do 64,8 mln zł rok wcześniej). W roku 2018 obserwowaliśmy kontynuację wzrostu rzeczywistych kosztów finansowania wyrażonych w wyższej marży od kredytów otrzymanych przez mLeasing.

W 2018 roku 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 2018 roku środków trwałych pozyskanych z udziałem Bankowości Detalicznej w wysokości 642,3 mln zł, liczonych według cen zakupu.

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

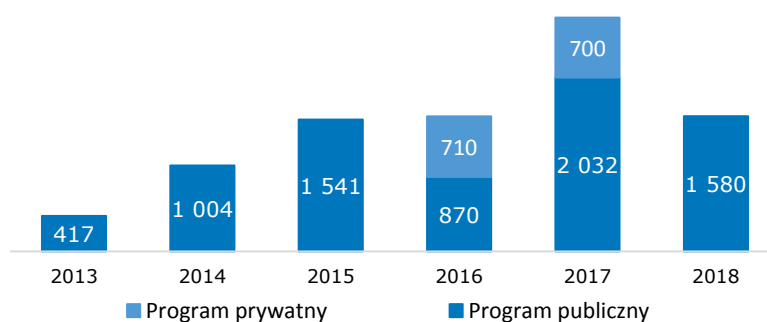
Wartość nowych kontraktów leasingowych w ramach projektu „Leasing w detalu” (mln zł)



Bank Hipoteczny

W 2018 roku mBank Hipoteczny uplasował na rynku 3 emisje hipotecznych listów zastawnych o łącznej wartości nominalnej 1,6 mld zł. Szczegóły dotyczące programu emisji zostały opisane w rozdziale 5.2. Finansowanie działalności Grupy mBanku.

Emisje listów zastawnych w latach 2013-2018



Portfel kredytowy brutto mBanku Hipotecznego na koniec 2018 roku wyniósł 11,3 mld zł, tj. zwiększył się o 3,8% w porównaniu do końca 2017 roku. Zmiana wynikała głównie z systematycznego wzrostu portfela

komercyjnego (+12,3%). W ciągu roku sprzedaż w tym segmencie wyniosła 1,8 mld zł. Pomimo przeniesienia sprzedaży kredytów detalicznych do mBanku, w ciągu minionego roku portfel ten wzrósł o 5,7%. W minionym okresie portfel detaliczny zasilają transakcje poolingowe, których łączna wartość w 2018 roku wyniosła 603 mln zł.

W 2018 roku, pomimo dodatkowego obciążenia z tytułu podatku bankowego (27,6 mln zł), jednostkowy wynik brutto spółki był wyższy o 74,5% w odniesieniu do roku ubiegłego. Wynik brutto na koniec 2018 roku wyniósł 60,7 mln zł, w porównaniu z 34,8 mln zł rok wcześniej.

Największy wpływ na wynik brutto miał przyrost wyniku odsetkowego (11,7%) związany ze znacznymi spłatami przedterminowymi w portfelu korporacyjnym (o 27,6% wyższymi niż w roku poprzednim). Ponadto, w 2018 roku, w odniesieniu do roku ubiegłego, bank odnotował niższe koszty prowizyjne, co było związane m.in. z przeniesieniem sprzedaży detalicznej do mBanku. Wartość odpisów z tytułu utraty wartości kredytów została utrzymana na podobnym poziomie jak w 2017 roku, natomiast koszty funkcjonowania banku były niższe o 6,2% rok do roku.

Faktoring

W 2018 roku spółka rozwijała się dynamicznie, bijąc kolejne rekordy działalności. Obroty, czyli wartość skupionych faktur, wzrosły o 39,5% w stosunku do 2017 roku i osiągnęły historycznie wysoki poziom 19,2 mld zł. Spółka urosła szybciej niż rynek faktoringowy, którego wzrost wyniósł 31,2%. Pozwoliło to zająć spółce szóste miejsce na rynku usług faktoringowych w Polsce, odpowiadające 7,9% udziałowi w rynku (dane na podstawie Polskiego Związku Faktorów). mFaktoring w 2018 roku pozyskał niemal 200 nowych klientów i obecnie posiada ponad 600 klientów.

Wszystkie Oddziały Korporacyjne aktywnie uczestniczyły w budowaniu portfela faktoringowego dając sumę nowych limitów faktoringowych w wysokości 695 mln zł. Struktura klientów według segmentów Oddziałów Korporacyjnych wyniosła odpowiednio: K1 – 65 mln zł (2 klientów), K2 – 444 mln zł (64 klientów), K3 – 186 mln zł (114 klientów).

Dynamiczny rozwój biznesu przełożył się na wzrost wyników finansowych spółki. Wynik brutto mFaktoring za rok 2018 wyniósł 21,0 mln zł, wobec 14,7 mln zł rok wcześniej.

10. Inwestycje

10.1. Nakłady inwestycyjne w 2018 roku

Projekty inwestycyjne mBanku w 2018 roku miały przede wszystkim na celu rozwój technologiczny, wspierający dalszy organiczny wzrost banku. Skupialiśmy się przede wszystkim na rozwiązaniach poprawiających satysfakcję i doświadczenie klientów. Nakłady inwestycyjne poniesione przez Grupę mBanku w 2018 roku były niższe niż w poprzednich latach i wyniosły 363,5 mln zł w porównaniu do 393,9 mln zł w 2017 roku.

Podobnie jak w poprzednich latach, większość nakładów inwestycyjnych (258,8 mln zł) dotyczyła obszaru informatyki. Aplikacja mobilna została wzbogacona o nowe funkcjonalności i produkty, a także dostosowana do nowych wymagań regulacyjnych, związanych np. z RODO, czy podzieloną płatnością. Więcej o nowych funkcjonalnościach naszej aplikacji mobilnej w rozdziale 3.2. Filary strategii „mobilny Bank” a działania mBanku. Równocześnie, rozpoczęliśmy proces wdrażania iteracyjnych zmian w platformie internetowej, wynikających z potrzeb i sugestii klientów. Wprowadziliśmy też wiele nowych funkcjonalności, poprawiających użyteczność platformy dla klientów – więcej szczegółów w rozdziale 7.3. Bankowość Detaliczna mBanku w Polsce i 8.1. Bankowość Korporacyjna i Inwestycyjna.

Nasze projekty inwestycyjne skupiały się na poprawie efektywności i optymalizacji kosztów. W obszarze bankowości korporacyjnej poprawiliśmy proces kredytowy dla klientów z segmentu K3 (MSP) w oparciu o zautomatyzowaną ocenę oraz wystandaryzowane dokumenty i uproszczony katalog zabezpieczeń. Inny projekt poprawiający efektywność w segmencie klientów korporacyjnych koncentrował się na integracji kluczowych procesów w jednostkach centralnych.

Ponadto, prowadziliśmy wiele projektów związanych z dostosowaniem procesów i systemów banku do nowych regulacji, takich jak MiFID II (Markets in the Financial Instruments Directive), PSD2 (Payment Services Directive), STIR (system teleinformatyczny izby rozliczeniowej) i podzielona płatność (oba związane z systemem podatkowym w Polsce) oraz RODO (Rozporządzenie o ochronie danych osobowych) i MSSF 9.

Drugą co do wielkości pozycją wśród nakładów inwestycyjnych był obszar nieruchomości (61,2 mln zł).

W 2018 roku kontynuowaliśmy projekt „Jedna sieć”, w ramach którego stworzyliśmy 6 lekkich placówek i 4 centra doradcze. Dodatkowo, realizowaliśmy projekt selektywnego rozwoju sieci oddziałów, którego rezultatem było otwarcie 4 nowych lekkich oddziałów.

10.2. Plany inwestycyjne na 2019 rok

Planowane przez nas inwestycje w kolejnym roku obejmują przede wszystkim dalszą digitalizację. Skupimy się głównie na optymalizacji i automatyzacji procesów związanych z obsługą klientów oraz procesów wewnętrznych w celu dalszej poprawy pozycji konkurencyjnej. Projekty będą wspierały naszą strategię „mobilny Bank” oraz wielokanałowe podejście do obsługi klienta. Nowe projekty będą miały przede wszystkim na celu zwiększanie efektywności procesów, optymalizację kosztów, dalszą poprawę bezpieczeństwa systemów IT, jak również zgodności z wprowadzanymi przepisami prawa.

Naszym celem na kolejne lata jest też poprawa pozycji konkurencyjnej mBanku w Czechach i na Słowacji, w tym głównie zwiększenie liczby pozyskiwanych klientów, poprawa doświadczenia klienta oraz rozwój aplikacji mobilnej.

Wiele projektów rozpoczętych w 2018 roku będziemy kontynuować w 2019 roku. W związku z projektami rozwoju sieci oddziałów planujemy otwarcie kolejnych 12 lekkich oddziałów oraz 1 centrum doradczego i 2 mini-centrów doradczych. Będziemy też nadal skupiać się na zapewnieniu pełnej zgodności naszej działalności z wszelkimi wymogami regulacyjnymi.

11. Rozwój w obszarze kadr

11.1. Zmiany w poziomie zatrudnienia

Łącznie w Grupie mBanku na koniec 2018 roku zatrudnienie w przeliczeniu na etaty wyniosło 6 524 wobec 6 455 rok wcześniej (+1,1%, tj. +69 etatów).

Zatrudnienie w mBanku na koniec 2018 roku wyniosło 5 839 etatów i było wyższe w stosunku do 2017 roku o 425 etatów, tj. 7,8%. Istotny wzrost na poziomie banku w ujęciu rocznym wynikał w największym stopniu ze zmian organizacyjnych po włączeniu części spółki mCentrum Operacji w struktury banku.

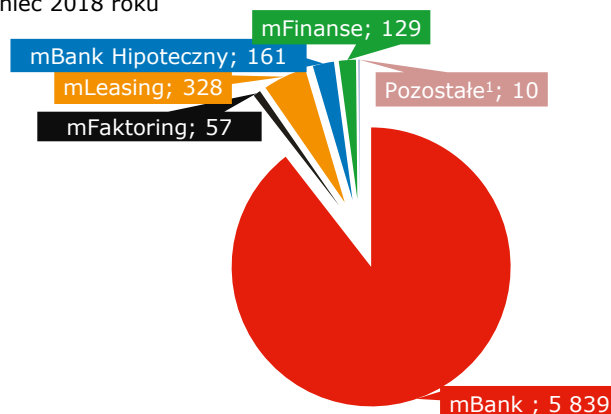
W spółkach Grupy mBanku zatrudnienie na koniec 2018 roku wyniosło 685 etatów, spadając w stosunku do 2017 roku o 356 etatów, czyli 34,2%. Spadek zatrudnienia w spółkach ma związek głównie z przesunięciem części etatów do banku po podziale mCO oraz kontynuacją optymalizacji zadań w mBanku Hipotecznym wynikającą z przeniesienia kompetencji udzielania kredytów hipotecznych do mBanku. Równocześnie na przestrzeni roku odnotowano wzrost zatrudnienia w mLeasing między innymi z powodu rozszerzenia oferty ubezpieczeń przedmiotów leasingu.

Pracownicy mBanku są stosunkowo młodzi – 43% nie przekroczyło 35. roku życia. Są również dobrze wykształceni, o czym świadczy fakt, że 83% posiada wykształcenie wyższe. Wiele osób studiuje oraz podnosi kwalifikacje na studiach podyplomowych i studiach MBA.

Strukturę zatrudnienia w Grupie mBanku według spółek oraz w samym mBanku – według obszarów działalności - przedstawiono na wykresach poniżej:

Zatrudnienie w Grupie mBanku

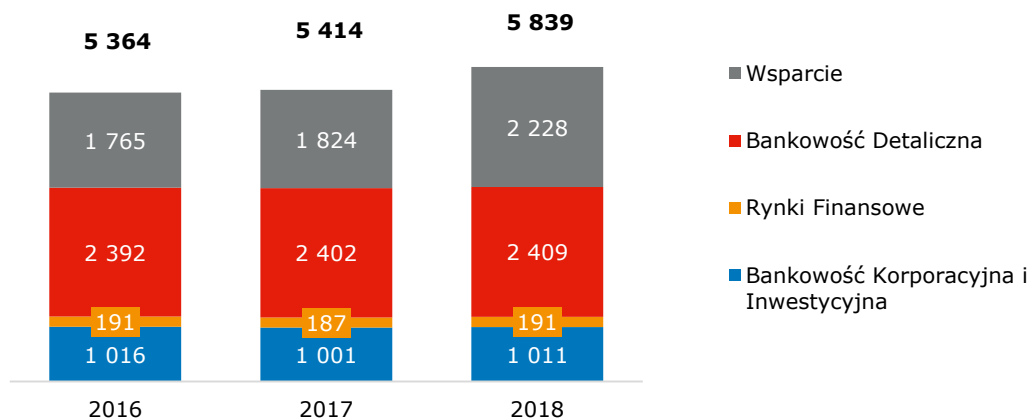
w etatach na koniec 2018 roku



¹ Pozostałe spółki obejmują: Tele-Tech Investment, mFinance France, BDH Development, mCentrum Operacji i Garbary.

Zatrudnienie w mBanku według obszarów działalności

w etatach na w latach 2016-2018



11.2. Szkolenia i działania rozwojowe

Działania rozwojowe

Grupa mBanku działa według określonych celów, wizji i strategii biznesowej. U ich podstaw leżą wartości organizacyjne zdefiniowane przez pracowników. Zarówno cele biznesowe, jak i wartości są podstawą do planowania działań rozwojowych. Naszym hasłem wspierającym działania rozwojowe jest obecnie hasło „Zaloguj się do rozwoju”, nawiązujące jednocześnie do mobilności w podejmowanych przez nas akcjach rozwojowych i promujące ten sposób zwiększania kompetencji.

Zaloguj się
do rozwoju



Celem działań rozwojowych jest ciągłe podnoszenie poziomu wiedzy i umiejętności oraz stwarzanie optymalnej możliwości rozwoju pracownikom, którzy są najcenniejszym zasobem Grupy mBanku. Uważamy, że rozwój pracowników zależy w największym stopniu od nich samych - ich inicjatywy i zaangażowania w procesie planowania swojej ścieżki kariery. Rolą menadżera jest zaś wsparcie pracownika w tym działaniu, inspirowanie go i stwarzanie nowych możliwości. Znając potrzeby oraz plany rozwojowe pracownika, menadżer może mądrze pokierować jego rozwojem, wspólnie z nim wypracować indywidualne plany rozwoju, zachęcić i stworzyć warunki do inwestowania w siebie.

Kluczową rolą Departamentu Rozwoju Pracowników i Kultury Organizacji jest dostarczanie odpowiednich narzędzi, wsparcie oraz profesjonalna realizacja procesów rozwojowo - szkoleniowych. Aktualizujemy oraz projektujemy nowe działania, które są odpowiedzią na potrzeby rozwojowe zgłaszane przez organizację. Przykładem jest nowy program rozwojowy - „**Rola menadżera w nowej strategii**”. Został on skierowany do wszystkich menadżerów Grupy mBanku. Opiera się na dwóch filarach nowej strategii - *Empatii* i *Efektywności*. Moduł *Empatii* to ćwiczenia empatycznej komunikacji i rozwiązywania konfliktów oraz zdolności rozumienia potrzeb i stanowiska innych osób. Moduł dotyczący *Efektywności* ma na celu rozwój umiejętności zarządzania bazujący na filozofii Lean Management - koncepcji, zgodnie z którą praca zespołowa, bieżące rozwiązywanie problemów i ciągłe dążenie do doskonałości stają się znamiennym elementem realizowanej strategii.

Kolejnym przykładem jest „**Gospodarz, Projektant, Coach new**” - program, który wspiera budowanie umiejętności i postaw menedżerskich. Program został przygotowany z myślą o młodych menedżerach, którzy tworzą swój warsztat i doświadczenia związane z zarządzaniem pracownikami. Składa się z szeregu sesji treningowych oraz aktywności do wykonania w codziennej pracy z zespołem i swoim przełożonym. Uczy takich kompetencji, jak delegowanie, motywowanie oraz planowanie i rozwijanie umiejętności podwładnych.

Z kolei **Twój Plan Rozwoju** to interaktywne szkolenie on-line, którego celem jest wsparcie pracowników przy tworzeniu zindywidualizowanego planu rozwojowego. Kurs ten, w atrakcyjnej i łatwej do przyswojenia formie wprowadza użytkownika w tematykę rozwojową, starając się odpowiedzieć na pytania związane z samodoskonaleniem się i nabyciem nowych umiejętności. Program przyjął formę sesji, udostępnianych uczestnikom za pomocą linków przesyłanych pocztą elektroniczną. Sesje trwają od kilku do kilkudziesięciu minut, podczas których uczestnicy otrzymują różnorodny materiał wprowadzający w świat rozwoju w postaci m.in. inspirujących tekstów, filmów, quizów oraz webinarów.

mBank udostępnia pracownikom różnego rodzaju narzędzia rozwojowe, pozwalające korzystać w sposób nieograniczony ze szkoleń o charakterze mobilnym. Szkolenia wykorzystujące możliwości mobilnej nauki są bardzo cenione w banku, a szeroki zakres tematyczny pozwala pracownikom sięgnąć po wiedzę z wielu obszarów. Takimi narzędziami są m.in.:

- **LinkedIn Learning** - dostęp do aktualnej bazy ponad 10 tys. kursów w różnorodnej formie: wideo, wykłady, audio, prezentacje, animacje, testy. Posiada ona kilkadziesiąt kategorii kursów: od umiejętności miękkich po wiedzę techniczną, jak również rozbudowane ścieżki rozwoju oparte na rekomendacjach praktyków biznesu;
- **Biblioteka cyfrowa Legimi** - dzięki tej platformie nasi pracownicy mogą swobodnie korzystać z bogatego zasobu e-booków oraz audiobooków;

- **Harvard Business Review Polska** - nielimitowany dostęp do zasobów cyfrowej biblioteki wiedzy „Harvard Business Review Polska”, elektronicznych wydań magazynu oraz modułu szkoleniowego „O sztuce pisania w biznesie” ICAN Business Advisor;
- **Platforma do nauki języka angielskiego e-tutor** – oferuje ponad 800 lekcji na wszystkich poziomach zaawansowania (od A1 do C2) oraz 150 lekcji z zakresu języka biznesu. Jest ona dostępna dla zainteresowanych pracowników łączących naukę języka ze swoim celem rozwojowym.

Stworzyliśmy specjalne platformy poświęcone rozwojowi, takie jak **Pracownicy** czy **Zaloguj się do rozwoju**, które stale aktualizujemy - zamieszczamy nowe informacje, inspirujemy do podejmowania działań rozwojowych, podpowiadamy jakie narzędzia rozwojowe posiadamy w mBanku, a także prezentujemy ciekawe artykuły rozwojowe. Poprzez intranet, czy mailing bezpośredni, zapraszamy pracowników do udziału w przeznaczonych dla nich programach rozwojowych.

Innymi promującymi rozwój akcjami w 2018 roku były m.in.:

- **Dni rozwoju** – jest to już cykliczne kilkudniowe wydarzenie odbywające się raz w roku. Program, w trakcie którego przedstawiamy możliwości rozwojowe, jakie stwarza nasza organizacja, zachęca do zainspirowania się i eksperymentowania z różnymi formami rozwoju. Jest to okazja do uczestniczenia w rozmaitych aktywnościach: prezentacjach, wykładach, warsztatach, rozmowach, konsultacjach, webinarach itd.. Podczas naszych spotkań staramy się także zaprezentować narzędzia rozwojowe, związane z nowymi technologiami;
- **Wyróżniają nas ludzie. Pomóż nam znaleźć tych wyjątkowych** - celem programu jest wyłonienie spośród pracowników Laureatów, którzy wykazują się ponadprzeciętnym zaangażowaniem, wykraczającym poza standardowe obowiązki, dzielą się wiedzą oraz przyjmują postawę zgodną z wartościami banku. "Wyróżniają nas ludzie" to nie marketingowe hasło czy slogan, lecz inicjatywa mająca na celu wsparcie nowej strategii banku i wyróżnienie tych z nas, którzy swoją postawą inspirują innych do działania, swoim myśleniem i pomysłami wyprzedzają teraźniejszość, stale się uczą i poszerzają własne horyzonty. Program powstał, aby docenić pracowników, którzy w ponadprzeciętny sposób zadebiutowali w naszej organizacji, by pokazać zespoły wsparcia i ludzi stojących za wyjątkowymi produktami i transakcjami, wybitnych menedżerów, innowatorów, a także ludzi, którzy swoją postawą i zachowaniem dają przykład, czym jest dobra współpraca;
- **Piątki z rozwojem** – to cykliczne wydarzenie, odbywające się w każdy pierwszy piątek miesiąca, podczas którego pracownicy mają okazję wziąć udział w ciekawych warsztatach, wykładach i konsultacjach. Staramy się także prezentować narzędzia rozwojowe związane z nowymi technologiami.

Działania departamentu HR zostały docenione w tegorocznej edycji konkursu Employer BrandinStars. Odebraliśmy wyróżnienie EBstars 2018 w kategorii *Najlepsza kampania Employer Branding* do 100 tys. zł za kampanię „Odkryj w sobie kolory mBanku” oraz za akcję „Link Leaders dla mBank (Przystanek mBank: Przeprowadzka)” w sekcji kampanii powyżej 100 tys. zł.

Zespół mBanku otrzymał również nagrodę partnera kategorii za projekt „Pomagać, nie wkurzać, zachwycać, gdziekolwiek – skuteczna i przyjazna rekrutacja w mBanku”. Wybrany przez nas projekt reprezentuje przyjazny proces rekrutacji, oparty na rozbudowanej komunikacji z potencjalnymi kandydatami. Projekt jest realnym odzwierciedleniem „głosu” kandydatów. Pomaga poznać zasady panujące w firmie, zarówno przed zatrudnieniem, jak i po przyjęciu oferty. Warto wspomnieć również o specjalnej stronie banku, która przedstawia standardowy *onboarding* połączony z unikatowymi rozwiązaniami, np. wirtualnym oprowadzeniem po biurze.

Program Rozwoju Młodych Talentów

Działający w mBanku Program Rozwoju Młodych Talentów powstał 8 lat temu w odpowiedzi na aktualne i przyszłe potrzeby organizacji oraz oczekiwania kandydatów – studentów oraz absolwentów.

Program ten jest jednym z elementów strategii budowania wizerunku pracodawcy w grupie studentów i absolwentów. Pozwala on pozyskać dla organizacji utalentowane osoby, wchodzące na rynek pracy i przygotować je do objęcia samodzielnego stanowiska w banku. W konsekwencji ułatwia to i przyspiesza

dostęp do kandydatów na stanowiska *entry-level* (tzn. przeznaczone dla początkujących), co pozwala na optymalizację procesów rekrutacyjnych i wzrost znaczenia rekrutacji wewnętrznych.

Program Rozwoju Młodych Talentów, składający się z praktyk i staży, skierowany jest do studentów i absolwentów, którzy swoją przyszłość zawodową wiążą przede wszystkim z bankowością. Uczestnicy programu otrzymują możliwość zdobycia praktycznych umiejętności i wiedzy oraz bieżące wsparcie opiekuna merytorycznego. Co więcej, praktykanci i stażyści pracują w oparciu o umowę o pracę i mają dostęp do pracowniczych świadczeń i benefitów.

Program Rozwoju Młodych Talentów składa się z 2 programów. Są to:

- **Program praktyk**, w ramach którego praktyki odbywają się przez okres całego roku kalendarzowego, a ich przebieg jest elastyczny. Oznacza to, że praktykant może pogodzić pracę w mBanku z zajęciami na uczelni lub innymi zobowiązaniami. Dzięki praktykom uczestnicy mogą poznać funkcjonowanie jednego obszaru działalności banku. Praktyki trwają od 3 do 12 miesięcy w wymiarze ½ do pełnego etatu. W 2018 roku przyjęliśmy łącznie 98 praktykantów, z czego po programie zatrudniliśmy 31 praktykantów w ramach Grupy, a kolejnych 32 kontynuuje praktyki w 2019 roku;
- **Program stażowy** mBanku, skierowany do ludzi otwartych, zaangażowanych i pełnych entuzjazmu, którzy zdobyli już wcześniejsze doświadczenia w postaci praktyk czy aktywności w kołach naukowych i organizacjach studenckich. Współpraca w ramach stażu trwa od 6 do 12 miesięcy i ma wymiar pełnego etatu. Staże, odbywające się w Łodzi oraz Warszawie, mają charakter rotacyjny, co daje możliwość bezpośredniego poznania kilku obszarów banku. Kandydaci na staż wybierają jeden profil, wyznaczający wiodącą kompetencję podczas stażu. W 2018 roku przyjęliśmy 44 stażystów, z czego po programie zatrudniliśmy 17 stażystów.

11.3. 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 2018 roku w Grupie mBanku realizowane były programy motywacyjne zarówno dla Członków Zarządu banku, jak i kluczowej kadry Grupy mBanku.

Programy motywacyjne dla Członków Zarządu

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 dniu 2 marca 2015 roku Rada Nadzorcza wydłużyła czas trwania programu do 31 grudnia 2021 roku. W ramach tego programu Członkowie Zarządu banku mają prawo do premii, w tym do premii bezgotówkowej wypłacanej w akcjach banku, również w postaci akcjach fantomowych.

Za podstawę nabycia prawa do premii oraz wyliczenia kwoty bazowej za dany rok obrotowy przyjmuje się:

- wartość netto współczynnika zwrotu z kapitału (ROE netto) Grupy mBanku;
- miesięczne wynagrodzenie Członka Zarządu należne mu na dzień 31 grudnia roku obrotowego, za który premia jest przyznawana, oraz
- ocenę sytuacji finansowej mBanku przez Komisję ds. Wynagrodzeń Rady Nadzorczej

Równowartość 50% wysokości kwoty bazowej, tzw. pierwszą część premii bazowej, jest wyliczana na podstawie wskaźnika ROE. W ramach pozostałej kwoty bazowej Komisja ds. Wynagrodzeń Rady Nadzorczej może przyznać drugą część premii, jeżeli uzna, że Członek Zarządu wykonał ustalony roczny/wieloletni cel biznesowo-rozwojowy. 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 odroczonych transz w formie wypłaty gotówkowej i 50% z każdej z odroczonych transz w formie wypłaty bezgotówkowej w akcjach Banku lub obligacjach z prawem pierwszeństwa do objęcia akcji lub akcjach fantomowych.

W ramach tego programu została przyznana premia za lata 2014-2017. Ostatnie rozliczenia przypadają na 2021 rok.

Program pracowniczy dla kluczowej kadry Grupy mBanku

W dniu 31 marca 2014 roku 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.

W dniu 2 marca 2015 roku Rada Nadzorcza zgodnie z rekomendacją Komisji ds. Wynagrodzeń wydłużyła czas trwania programu z 31 grudnia 2019 roku do 31 grudnia 2022 roku. Celem Programu jest zapewnienie wzrostu wartości akcji mBanku 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.

Obligacje przyznane w ramach III, IV, VI i VI transzy zostały nabyte przez osoby uprawnione, a wynikające z obligacji prawa do objęcia akcji w ramach warunkowego podwyższenia kapitału zostały zrealizowane. Ostatnie rozliczenia w/w transz zostały zrealizowane w 2017 roku.

Począwszy od VII transzy, prawo do nabycia obligacji przyznane osobie uprawnionej zostanie podzielone na 4 części, które będą mogły być realizowane odpowiednio: pierwsza część - obligacje nieodroczone o wartości stanowiącej połowę z 60% kwoty premii uznaniowej przyznanej za dany rok obrotowy w roku ustalenia tego prawa, a następnie kolejne trzy równe części- obligacje odroczone, stanowiące połowę 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 mBanku.

W ramach tego programu (począwszy od VII transzy) została przyznana premia za lata 2014-2017. Ostatnie rozliczenia przypadają na 2021 rok.

Program motywacyjny z 2018 roku dla Członków Zarządu i kluczowej kadry Grupy mBanku – pracowników mających wpływ na profil ryzyka mBanku

W dniu 18 kwietnia 2018 roku Rada Nadzorcza zgodnie z rekomendacją Komisji ds. Wynagrodzeń Rady Nadzorczej i decyzją ZWZ z dnia 18 maja 2018 roku uchwaliła Regulamin Programu Motywacyjnego w spółce mBank S.A. Program motywacyjny zastąpił istniejące programy tj. program pracowniczy wprowadzony na podstawie uchwały NWZ z 27 października 2008 roku z uwzględnieniem późniejszych zmian oraz program dla Członków Zarządu wprowadzony na podstawie uchwały ZWZ z 14 marca 2008 roku z późniejszymi zmianami. Niemniej prawa z obligacji nabytych w ramach istniejących programów będą realizowane na zasadach określonych w tych programach.

Nowy program będzie realizowany od 1 stycznia 2018 roku do 31 grudnia 2028 roku. Osobami uprawnionymi do udziału w programie są osoby zajmujące stanowiska zidentyfikowane jako mające istotny wpływ na profil ryzyka banku zgodnie z polityką identyfikacji Risk Taker, określone jako Risk Taker I lub Risk Taker II, z wyłączeniem Risk Takers II – Członków Zarządu spółki mBank Hipoteczny S.A., w której realizowany jest odrębny program motywacyjny.

Risk Taker I oznacza Członka Zarządu mBanku. Risk Taker II oznacza pracownika zajmującego stanowisko zidentyfikowane jako mające istotny wpływ na profil ryzyka banku zgodnie z polityką identyfikacji Risk Takers, w tym również osobę sprawującą funkcję członka zarządu w podmiocie z Grupy mBanku. Na warunkach określonych w Regulaminie i Polityce Wynagradzania Risk Takers, pracownicy zidentyfikowani jako Risk Takers będą mogli objąć nieodpłatnie Warranty, a w wykonaniu praw z Warrantów – Akcje.

Bonus dla Risk Taker I

Rada Nadzorcza ustala wysokość bonusu za dany rok kalendarzowy każdemu członkowi zarządu indywidualnie w oparciu o ocenę realizacji wyznaczonych celów MBO w odniesieniu do okresu co najmniej 3 lat, przy czym jego wysokość zależna jest od wysokości puli bonusów. Pula bonusów stanowi sumę kwot bazowych obliczonych dla każdego członka zarządu. Kwota bazowa wyliczana jest jako krotność wynagrodzenia zasadniczego, która uzależniona jest od poziomu Economic Profit (EP), przy czym EP liczony jest za okres 3 lat zgodnie z zasadami określonymi w Polityce Wynagradzania Risk Takers.

Bonus składa się z części nieodroczonej stanowiącej 40% bonusu i części odroczonej stanowiącej 60% bonusu. Część odroczonej i nieodroczonej dzielą się po połowie na część gotówkową (50%) i część wypłacaną w postaci warrantów subskrypcyjnych (50%). Część nieodroczonej gotówkowa podlega wypłacie w roku przyznania premii. Druga połowa części nieodroczonej jest wypłacana w postaci warrantów subskrypcyjnych, nie wcześniej niż po upływie 12 miesięcy od daty ZWZA.

Część odroczonej, zarówno gotówkowa jak i wypłacana w postaci warrantów subskrypcyjnych, podlega wypłacie w 5 równych rocznych transzach. W każdej z transz część gotówkowa jest wypłacana po zatwierdzeniu skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy mBanku za poprzedni rok kalendarzowy, a część wypłacana w postaci warrantów subskrypcyjnych, nie wcześniej niż po upływie 12 miesięcy od daty zatwierdzenia skonsolidowanego sprawozdania finansowego.

Bonus dla Risk Taker II

Wysokość bonusu za dany rok kalendarzowy ustalana jest w oparciu o ocenę realizacji wyznaczonych celów MBO z trzech ostatnich lat kalendarzowych, wynik Economic Profit Grupy mBanku oraz odpowiednio wynik linii biznesowej / spółki / jednostki organizacyjnej. Ustalenia wysokości bonusu dokonuje Zarząd Banku w odniesieniu do Risk Taker' a II (pracownika banku) lub Rada Nadzorcza spółki w odniesieniu do Risk Taker' a II (członka zarządu spółki z Grupy mBanku).

Bonus składa się z części nieodroczonej stanowiącej 60% bonusu i części odroczonej stanowiącej 40% bonusu.

Część odroczonej i nieodroczonej dzielą się po połowie na część gotówkową (50%) i część wypłacaną w postaci warrantów subskrypcyjnych (50%). Część nieodroczonej gotówkowej podlega wypłacie w roku przyznania premii. Druga połowa części nieodroczonej (50%) jest wypłacana w postaci warrantów subskrypcyjnych, nie wcześniej niż po upływie 12 miesięcy od daty ZWZA.

Część odroczonej, zarówno gotówkowa, jak i część wypłacana w postaci warrantów subskrypcyjnych, podlega wypłacie w 3 równych rocznych transzach. W każdej z transz część gotówkowa wypłacana jest po zatwierdzeniu skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy mBanku za poprzedni rok kalendarzowy, a część wypłacana w postaci warrantów subskrypcyjnych nie wcześniej niż po upływie 12 miesięcy od daty zatwierdzenia skonsolidowanego sprawozdania finansowego.

W przypadku, gdy wysokość bonusu ustalona dla Risk Taker'a II (pracownika banku) za dany rok kalendarzowy nie przekracza 200 tys. zł, bonus może zostać wypłacony w całości w postaci pieniężnej, w formie nieodroczonej, na podstawie decyzji podjętej przez Zarząd Banku.

Część odroczonej bonusu dla Risk Taker I i Risk Taker II podlega ocenie w zakresie ustalenia oraz wypłaty. Odpowiednio, Rada Nadzorcza mBanku w stosunku do Risk Taker I, Zarząd Banku w odniesieniu do Risk Taker II (pracownika banku) lub Rada Nadzorcza spółki w odniesieniu do Risk Taker II (członka zarządu spółki z Grupy mBanku) może podjąć decyzję o wstrzymaniu w całości bądź zmniejszeniu kwoty odroczonej transzy w przypadku, gdy stwierdzi, że w dłuższym horyzoncie czasowym niż 1 rok finansowy/obrotowy, tj. za okres co najmniej 3 lat, Risk Taker miał bezpośredni i negatywny wpływ na wynik finansowy lub pozycję rynkową banku / Spółki / Grupy, naruszył przyjęte w Grupie zasady i normy, bezpośrednio doprowadził do znaczących strat finansowych, gdy co najmniej jeden z elementów zawartych w karcie wyników nie został spełniony lub zaistniała którakolwiek z przesłanek o której mowa w art. 142 ust. 2 ustawy Prawo Bankowe.

W przypadku zaistnienia zdarzeń o których mowa powyżej na etapie ustalania wysokości bonusu dla Risk Taker'ów Rada Nadzorcza mBanku / Rada Nadzorcza spółki / Zarząd mBanku, może podjąć decyzję o nieprzyznaniu za dany rok kalendarzowy bonusu w całości lub jego redukcji.

Ponadto Risk Taker I i Risk Taker II może zostać zobowiązany na zasadach i w terminie określonym decyzją odpowiednio Rady Nadzorczej mBanku / Rady Nadzorczej spółki z Grupy / Zarząd mBanku, do zwrotu bonusu przyznanego i wypłaconego za dany rok kalendarzowy (tj.: części nieodroczonej i wszystkich części odroczonej), w przypadku gdy naruszył przyjęte w Grupie mBanku zasady i normy, dopuścił się istotnego naruszenia powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub bezpośrednio doprowadził do znaczących strat finansowych wynikających z świadomego, negatywnego działania na szkodę Grupy mBanku /Spółki lub doprowadził do nałożenia na bank/Spółkę przez organy nadzorcze sankcji finansowych na podstawie prawomocnej decyzji.

Decyzja o zaistnieniu wyżej opisanych zdarzeń może zostać podjęta do końca roku kalendarzowego, w którym nastąpi wypłata ostatniej transzy części odroczonej bonusu przyznanego za rok, w którym nastąpiło zdarzenie.

W przypadku uchwały WZA o wypłacie za dany rok dywidendy, Risk Taker I i Risk Taker II, któremu został przyznany bonus w ramach części nieodroczonej lub odroczonej, jest uprawniony do otrzymania niezależnie od bonusu ekwiwalentu pieniężnego na zasadach określonych w Polityce Wynagradzania Risk Takers w związku z odroczeniem części bonusu wypłacanej w warrantach subskrypcyjnych.

Premia w ramach wyżej opisanego Programu po raz pierwszy zostanie przyznana dla Risk Takers I i Risk Takers II w 2019 roku za rok 2018.

Programy pracownicze w spółkach Grupy mBanku

Zasady przyznawania bonusu w - mBanku Hipotecznym określone są Polityce Wynagradzania Pracowników mających istotny wpływ na profil ryzyka mBanku Hipotecznego. Bonus oparty jest na akcjach fantomowych tego banku, traktowany jest jako program motywacyjny zgodnie z MSR 19.

Szczegółowe informacje na temat programów motywacyjnych przedstawione są w nocie 42 do Skonsolidowanego Sprawozdania Finansowego Grupy mBanku S.A. według Międzynarodowych Standardów Sprawozdawczości Finansowej za 2018 rok.

11.4. MbO (Zarządzanie przez Cele) – system planowania i oceny

Od 2011 roku w mBanku funkcjonuje System Zarządzania przez Cele (MbO), który obejmuje również wszystkich pracowników kluczowych spółek. Dzięki temu wspiera on efektywną współpracę i komunikację w ramach całej Grupy mBanku.

Pod koniec 2018 roku rozpoczęliśmy proces kontraktowania celów MbO na 2019 rok w mBanku oraz w wybranych spółkach Grupy. Kładziemy silny nacisk na cele solidarnościowe, które są motorem współpracy.

System Zarządzania przez Cele pełni w organizacji następujące funkcje:

- bezpośrednio przekłada się na wynik banku oraz Grupy mBanku. Dyscyplinuje i angażuje całą organizację w realizację wyników;
- stanowi bezpośrednią platformę do zarządzania i komunikacji. Przekazuje pracownikom ich rolę i udział w realizacji celów strategicznych.

Wychodzimy naprzeciw zmieniającemu się otoczeniu (m.in. technologicznemu, kulturowemu, czy biznesowemu) i testujemy nowe rozwiązania, które wspierają zarządzanie. Po przeprowadzeniu programu pilotażowego nowego podejścia do zarządzania (Objectives and Key Results (OKR) and Ongoing Feedback) i uzyskaniu pozytywnych wyników rozważamy pracę w nowym podejściu na szerszą skalę. Nowe podejście niewątpliwie zwiększy dynamikę i elastyczność pracy oraz w jeszcze większym stopniu wspierać będzie realizację strategii Grupy mBanku. Znajomość strategicznych celów pozwoli od samego początku skupić zaangażowanie pracowników na najistotniejszych sprawach.

Kluczowe cechy podejścia OKR and Ongoing Feedback:

- transparentność zadań realizowanych przez poszczególnych pracowników;
- możliwość szybkiej reakcji na zmieniające się potrzeby (odejście od punktowej, rocznej oceny na rzecz ciągłego zarządzania celami);
- bezpośredni wpływ na poziom współpracy z innymi pracownikami przez wzajemny feedback;
- integrację procesów HR-owych związanych z oceną pracowniczą.

Nowy system ma również na celu podnieść zaangażowanie i efektywność wszystkich pracowników w naszym banku.

12. Działalność mBanku na rzecz otoczenia

12.1. Fundacja mBanku

Na wspieranie edukacji matematycznej w Polsce w 2018 roku przeznaczyliśmy niemal **4 mln zł** (koszt realizacji działań statutowych)

Fundacja mBanku koncentruje się na tworzeniu i realizowaniu programów, które wspierają edukację matematyczną. Strategia „m jak matematyka”, która wyznacza kierunek działania Fundacji do 2020 roku, to odpowiedź na rosnącą lukę w edukacji przedmiotów ścisłych. Misją mFundacji jest wspieranie rozwoju edukacji matematycznej w Polsce. Jesteśmy przekonani, że matematyka stanowi fundament logicznego myślenia i pomaga w zrozumieniu otaczającego nas świata. Jej opanowanie pomaga w podejmowaniu świadomych decyzji finansowych czy zdobywaniu wykształcenia ścisłego, przez co przyczynia się do rozwoju gospodarczego oraz osiągnięcia sukcesu zawodowego.

W 2018 roku realizowaliśmy naszą misję poprzez m.in.:

- dotacje dla projektów rozwojowych z obszaru edukacji matematycznej, program grantowy „mPotęga”, konkurs na najlepszą pracę studencką z matematyki **"Krok w przyszłość"**, konkurs grantowy **"Wakacje z matematyką"** i program stypendialny **„Mistrzowie matematyki”**;
- książkę **„Matematyka jest wszędzie. Rodzinne przygody z matematyką”**, która zachęca do rozwijania kompetencji matematycznych dzieci przy wsparciu rodziców, w kreatywny sposób dostosowany do potrzeb młodych odkrywców;
- pobicie Rekordu Guinnessa w najdłuższym ludzkim łańcuchu z **rozwinieniem liczby Pi**;
- partnerstwo i finansowe wsparcie zewnętrznych inicjatyw, które promują edukację matematyczną – akcja **"Matematyka się liczy"** i **Festiwal Matematyki** realizowane wspólnie z Gazetą Wyborczą.

Program grantowy „mPotęga”, 5. edycja

W 2018 roku w naszym flagowym programie grantowym dofinansowaliśmy 185 projektów matematycznych. Na ich realizację przekazaliśmy ponad 1 mln zł. Poprzez „mPotęgę” chcemy zachęcać nauczycieli, rodziców i pasjonatów matematyki do przezwyciężenia rutyny i schematów w nauczaniu tego przedmiotu. Od września do grudnia szkoły, organizacje pozarządowe, uczelnie wyższe i biblioteki publiczne realizowały działania, które w nieszablonowy sposób miały pokazać uczniom przydatność matematyki na co dzień.

Granty w wysokości od 2 do 7 tys. zł przyznawaliśmy w dwóch kategoriach: na projekty dla uczniów klas 4-6 oraz dla uczniów klas 7-8 oraz gimnazjów. Program grantowy mPotęga został wyróżniony statuetką Złotego Bankiera w plebiscycie „Bankiera” i „Pulsu Biznesu” w kategorii „Bank odpowiedzialny społecznie” za rok 2016.

Rekord Guinnessa pobity!

Co roku, 14 marca, w Międzynarodowy Dzień Liczby Pi, podsumowujemy i ogłaszamy kolejną edycję programu grantowego „mPotęga” podczas Pikniku Matematycznego. W 2018 roku wydarzeniu towarzyszyła pierwsza w Polsce próba pobicia Rekordu Guinnessa na najdłuższe rozwinięcie liczby Pi. Na warszawskich Bulwarach Wiślanych stanęło 627 osób, dzieci ze szkół biorących udział w programie „mPotęga” oraz z dwóch warszawskich podstawówek. Próba zakończyła się sukcesem – wpisem do Księgi Rekordów Guinnessa.

Z inicjatywy mFundacji 627 osoby utworzyły najdłuższy na świecie żywy łańcuch z rozwinięciem liczby pi. Rekord został wpisany do Księgi Guinnessa.

W ubiegłym roku wraz z ponad 300 uczniami i 34 nauczycielami z ponad 30 szkół pobiliśmy rekord Polski w tej samej kategorii.

Złoty Bankier 2018 za książkę "Matematyka jest wszędzie"

W 2018 roku mBank otrzymał prestiżową nagrodę Złotego Bankiera w kategorii „Bank wrażliwy społecznie” za książkę „Matematyka jest wszędzie”, wydaną przez mFundację.

Pod koniec 2017 roku wydaliśmy naszą pierwszą publikację: książkę „Matematyka jest wszędzie”. Książka autorstwa Mai Kramer powstała z myślą o dzieciach w wieku 5-12 lat oraz ich rodzicach. Stanowi zbiór inspiracji, jak, spędzając czas z dzieckiem, otwierać jego umysł na dostrzeganie zależności matematycznych w rzeczywistości.

W 2018 roku książkę w wersji drukowanej udostępniliśmy we wszystkich placówkach detalicznych mBanku, za darmo dla wszystkich zainteresowanych. Akcję zorganizowaliśmy trzykrotnie w ciągu roku.

Publikacja cieszyła się dużym zainteresowaniem. Rodzice zamówili łącznie 107 tys. egzemplarzy. Od października 2018 roku publikację można bezpłatnie pobrać w formie ebooka ze strony www.mjakmatematyka.pl. Publikacja wzbudziła wiele emocji wśród odbiorców. Rodzice szeroko komentowali ją w sieci, przekazując sobie informacje o niej i doceniając jej potencjał.

Wolontariat pracowniczy

mFundacja umożliwia również pracownikom mBanku podejmowanie działań na rzecz społeczności lokalnych poprzez wspieranie programu wolontariatu pracowniczego „Zróbmy razem coś dobrego”, oraz programu wolontariatu sportowego „Biegnijmy razem dla innych”. W 2018 roku w programie wolontariatu pracowniczego „Zróbmy razem coś dobrego” ze środków mFundacji dofinansowano 3 projekty, w realizacji których uczestniczyło 12 wolontariuszy mBanku.

12.2. Inne działania na rzecz społeczeństwa

„Uważni w sieci”. Kampania społeczna mBanku dotycząca bezpieczeństwa w internecie

W 2015 roku rozpoczęliśmy nie tylko pierwszą w naszej historii, ale i pierwszą w bankowości kampanię społeczną o bezpieczeństwie w sieci „Nie robisz tego w realu. Nie rób tego w sieci”. Skierowana była do wszystkich, którym zdarza się korzystać z usług banków w komputerze i telefonie, i miała na celu uświadomienie, jakie zagrożenia mogą czyhać w internecie.

W 2018 roku już po raz trzeci prowadziliśmy kampanię społeczną, tym razem pod nazwą „Uważni w sieci”, skierowaną nie tylko do naszych klientów, ale również do wszystkich użytkowników internetu. Zwracamy w niej uwagę na najpopularniejsze metody stosowane przez cyberprzestępców i wyjaśniamy, jak się przed nimi bronić. W ramach kampanii powstały spoty telewizyjne, które pokazują konsekwencje niebezpiecznych zachowań.

Kolejnym elementem akcji jest specjalny serwis pod adresem mbank.pl/uwazniwsieci, gdzie w zwięzły sposób wyjaśniliśmy, co i dlaczego może być zagrożeniem dla użytkowników w internecie oraz jak się przed tym chronić. Strona stanowi uzupełnienie prowadzonego od lat serwisu <https://mbank.pl/bezpieczenstwo>, gdzie znaleźć można wskazówki dla klientów oraz ostrzeżenia o atakach cyberprzestępców.

Czego chce rocznik 2000? Chce więcej!” Oferta dla pokolenia Z

W 2018 roku uruchomiliśmy kampanię pod hasłem „Czego chce rocznik 2000? Chce więcej!” skierowaną do osób, które w 2018 roku osiągnęły pełnoletność. W mBanku rozumiemy potrzeby i wychodzimy naprzeciw oczekiwaniom młodych urodzonych na przełomie wieków. W naszym spocie podkreślamy wyjątkowe doświadczenia i warunki dorastania osób z rocznika 2000, czego odzwierciedlenie mogą znaleźć w dedykowanej ofercie mBanku dla młodych. Dajemy przejrzyste warunki prowadzenia konta i jego ciągłą dostępność za pomocą aplikacji mobilnej.

Oferta dla młodych zawiera specjalne konto dla młodych połączone z unikatową kartą, której wygląd mogą sami wybrać lub zaprojektować.

„#bądźbogatszy” – podejmij wyzwanie z mBankiem

W ramach kampanii „bądź bogatszy o” zachęcamy internautów do podejmowania wyzwań z mBankiem, wzbogacających ich codzienne życie. W mBanku jesteśmy zaangażowani w ułatwianie klientom korzystania z najlepszych rozwiązań technologicznych. Jednocześnie rozumiemy, że radość z dobrze podjętych decyzji może wykraczać poza wymiar finansowy i obejmuje doświadczenia, uczucia i pasje naszych klientów. W naszej kampanii pragniemy pokazać, że minimalnym wysiłkiem i systematycznością oraz umiejętnością

wykorzystywanie wiedzy i doświadczeń oraz wzmacnianiem relacji międzyludzkich pomagamy w realizacji celów, a pieniądze są jednym z narzędzi wspomagających w ich osiągnięciu. Jeden z najpopularniejszych spotów kampanii to „Bądź bogatszy o dobre serce”, emitowany przy okazji współpracy z WOŚP czy „Bądź bogatszy o dobre decyzje”.

mBank dla firm i mKsięgowość – kanały ułatwiające prowadzenie firmy

Dążąc do maksymalnego uproszczenia prowadzenia firmy naszym klientom firmowym, w programie mBankTV zamieszczamy materiały video, przy pomocy których wyjaśniamy krok po kroku zasady i korzyści z korzystania z naszych usług. Dzielimy się także wiedzą o warunkach funkcjonowania przedsiębiorców w Polsce i sposobach ich poprawy. Krótkie filmy dostępne dla wszystkich użytkowników w internecie pozwalają na bardziej efektywne wykorzystanie oferty mBanku bez konieczności kontaktu z doradcą. Przykładowe materiały obejmują omówienie rodzajów leasingu, błyskawiczne wystawienie faktury w mKsięgowości czy zakładanie firmy za pomocą platformy mBanku.

13. Dane pozafinansowe

13.1. Informacje o oświadczeniu

Niniejsze oświadczenie na temat informacji niefinansowych Grupy mBanku za 2018 rok obejmuje zwięzły opis modelu biznesowego, kluczowe niefinansowe jakościowe wskaźniki efektywności, opis ryzyk oraz polityk stosowanych w odniesieniu do zagadnień społecznych, pracowniczych, środowiska naturalnego, poszanowania praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji.

Oświadczenie obejmuje mBank S.A. wraz z oddziałami w Czechach i na Słowacji oraz wybrane spółki wchodzące w skład Grupy mBanku: mLeasing, mFactoring, mBank Hipoteczny i mFinanse.

Zostało przygotowane w oparciu o międzynarodowe wytyczne raportowania Global Reporting Initiative (GRI) w wersji „Standards” oraz zasady UN Global Compact.

Działania w zakresie społecznej odpowiedzialności biznesu są realizowane między innymi przez Strategię CSR oraz wewnętrzne standardy i regulacje, takie jak Code of Conduct, Model wartości i zachowań pracowników mBanku i a także zewnętrzny Kodeks Etyki Bankowej. Więcej szczegółowych danych będzie można przeczytać w raporcie zintegrowanym Grupy mBanku za 2018 rok, który będzie dostępny na stronie internetowej mBanku.

13.2. O nas

Model biznesowy

mBank od lat jest synonimem innowacyjnych rozwiązań w bankowości. Byliśmy pierwszym w pełni internetowym bankiem w Polsce, a dziś wyznaczamy kierunek rozwoju bankowości mobilnej. Jesteśmy jedną z najsilniejszych i najszybciej rozwijających się marek finansowych w Polsce. Chcemy oferować klientom najlepszą bankowość mobilną – dając im kontrolę nad ich finansami, zawsze i wszędzie, gdzie tego potrzebują. Punktem wyjścia do wszystkich wewnętrznych procesów, powstawania produktów i narzędzi dla klientów jest cyfrowe DNA oraz aktualnie obowiązująca strategia. Jesteśmy bankiem uniwersalnym, który obsługuje wszystkie grupy klientów, a rozwój opieramy na organicznym wzroście.

Model biznesowy Grupy mBanku został szerzej opisany w rozdziale 1.1. Model biznesowy i historia Grupy mBanku.

Strategia CSR

Naszą ambicją jest stać się jednym z liderów społecznej odpowiedzialności wśród polskich banków. Jej realizacji służy Strategia odpowiedzialnego biznesu i zrównoważonego rozwoju mBanku S.A., która jest spójna ze strategią biznesową „mobilny Bank” i tak jak ona obowiązuje w latach 2016-2020.

Kluczowe cele mBanku na lata 2016-2020 w obszarze społecznej odpowiedzialności i zrównoważonego rozwoju:

- Chcemy rozumieć, szanować i podzielać wartości naszych klientów. Chcemy być otwarci. Chcemy myśleć i czuć jak oni (budowanie stabilnych i długotrwałych relacji z klientami);
- Chcemy być odpowiedzialnym kredytodawcą;

- Chcemy tworzyć wyjątkowy zespół, kompetencje i umiejętności. Dzielić się tym co w nas najlepsze z innymi. Chcemy być unikalni;
- Chcemy ograniczać nasz wpływ na środowisko;
- Chcemy ulepszać nasze podejście zarządcze (udoskonalanie mechanizmów odpowiedzialnego zarządzania w organizacji, włączając w to zarządzanie łańcuchem dostaw).

Etyka, wartości i Compliance

Nasza filozofia prowadzenia biznesu zakłada opieranie wszystkich podejmowanych działań na pięciu wartościach, które stanowią: myślenie klientem, patrzenie w przyszłość, upraszczanie, zaangażowanie i profesjonalizm.

Spójność deklarowanych wartości z praktyką buduje naszą wiarygodność oraz jest motorem ciągłego rozwoju Grupy.

Jakie postawy i zachowania wynikają z pięciu wartości mBanku?

- Rozumiemy potrzeby klientów oraz dostarczamy im efekty naszej pracy i rozwiązania najwyższej jakości, co możliwe jest dzięki współpracy i budowaniu z nimi trwałych relacji;
- Jesteśmy otwarci na zmiany i innowacyjni oraz poszukujemy nowych, ciekawych rozwiązań odważnie wyprzedzających dotychczasowe trendy;
- Propagujemy proste i zrozumiałe podejście do działania oraz komunikacji z klientami. Wyrażamy tym samym szacunek dla ich czasu i dążymy do obustronnych korzyści;
- Mamy silną motywację i dążymy do pełnej realizacji postawionych celów, dzięki czemu przyczyniamy się do rozwoju organizacji i kreowania wartości dla interesariuszy;
- Kładziemy nacisk na wiedzę i kompetencje, co odzwierciedla się w profesjonalnym podejściu do pracy oraz stałym poszukiwaniu możliwości rozwoju.

Rzecznik etyki

W 2018 roku stworzyliśmy odrębne stanowisko rzeczniczki etyki. Współtworzy ona standardy etyczne dla banku i koordynuje ich wdrażanie, między innymi opiniując pod tym kątem wnioski do Zarządu, edukując pracowników i wspierając ich w rozstrzygnięciu dylematów etycznych.

Code of Conduct

Kodeks dobrych praktyk mBanku, Code of Conduct, obowiązuje wszystkich pracowników, kadre zarządzającą oraz zarząd. Stanowi podstawę kształtowania relacji wewnątrz firmy, jak również w kontaktów z dostawcami i partnerami zewnętrznymi. Określa dozwolone i niedozwolone praktyki biznesowe, właściwe zachowanie w miejscu pracy, reguły dotyczące finansów oraz odpowiedzialności społecznej.

Zgodność z regulacjami

Fundamentem zaufania społecznego do firm z branży finansowej jest pełna zgodność ich funkcjonowania z prawem i regulacjami. Dlatego wszystkie planowane przez nas działania, w tym wprowadzane na rynek produkty i usługi, przechodzą staranną i wielostopniową ocenę pod tym kątem. Co więcej, na bieżąco monitorujemy wszelkie zbliżające się zmiany w przepisach i z możliwie dużym wyprzedzeniem dostosowujemy do nich naszą organizację.

Potwierdzeniem znaczenia, jakie przykładamy do wspomnianej sfery, a także efektywności stosowanych procedur, jest brak w 2018 roku uzasadnionych skarg dotyczących niezgodności działań mBanku z prawem i regulacjami w obszarze społecznym i ekonomicznym.

Obowiązujące polityki

Nasza działalność jest regulowana przyjętymi i przestrzeganymi politykami. Kluczowe polityki dotyczące zagadnień społecznych, pracowniczych, środowiska naturalnego, poszanowania praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji wymienione są w tabeli poniżej.

Obszar	Nazwa polityki
Przeciwdziałanie korupcji	<ul style="list-style-type: none"> ■ Polityka przeciwdziałania korupcji ■ Polityka zasad wręczania i przyjmowania prezentów przez pracowników ■ Polityka przeciwdziałania nadużyciom ■ Polityka zarządzania konfliktami interesów
Przeciwdziałanie mobbingowi	Polityka antymobbingowa w mBanku S.A.
BHP	W naszej działalności przestrzegamy wszystkich obowiązujących przepisów w zakresie BHP
Pracownicy	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kodeks Etyki Bankowej przygotowany przez Związek Banków Polskich ■ Regulamin pracy mBanku S.A. ■ Polityka wynagrodzeń mBanku S.A. ■ Code of conduct ■ Regulamin premiowania pracowników mBanku ■ Zarządzenie w sprawie zasad organizacji procesu Badania Potrzeb Efektywnościowych oraz realizacji działań rozwojowych w mBanku S.A ■ Działania rozwojowo-szkoleniowe w Grupie mBanku - przewodnik dla pracowników ■ Szczegółowe zasady przeprowadzania procesu planowania celów i oceny pracowników mBanku S.A.
Różnorodność	<ul style="list-style-type: none"> ■ Zapisy dotyczące tego obszaru znajdują się w Regulaminie pracy mBanku S.A. ■ Polityka w sprawie oceny kwalifikacji (odpowiedniości) członków organu nadzorującego, zarządzającego i osób pełniących najważniejsze funkcje w mBanku S.A. ■ Karta różnorodności (data przystąpienia mBanku do inicjatywy: styczeń 2018)
Kwestie społeczne	<ul style="list-style-type: none"> ■ Zasady obsługi reklamacji i skarg w mBanku S.A ■ Księga Standardów Jakości Obsługi Reklamacji w Obszarze Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej ■ Polityka obsługi i finansowania podmiotów prowadzących działalność w obszarach szczególnie wrażliwych pod względem ryzyka reputacji mBanku ■ Zasady przyznawania wsparcia finansowego przez Fundację mBanku
Środowisko	Polityka kredytowa mBanku S.A. dotycząca finansowania instalacji Odnawialnych Źródeł Energii
Współpraca z dostawcami	Zapisy dotyczące tego obszaru znajdują się w Zasadach udziału w procesie zakupowym. Przystępując do procesu zakupowego, każdy dostawca deklaruje, że będzie przestrzegał prawa, w tym: prawa pracy, regulacji dotyczących przeciwdziałania korupcji, praw człowieka itp.

Zidentyfikowane ryzyka i sposób zarządzania nimi

Główne obszary ryzyka związanego z naszą działalnością i sposób zarządzania nimi opisane są w poniższej tabeli:

Obszar ryzyka	Działania
Korupcja	<ul style="list-style-type: none"> ■ Działalność Departamentu Compliance: wdrożenie polityk, regularne szkolenia obejmujące wszystkich pracowników ■ Klauzula antykorupcyjna jest zamieszczana w umowach zawieranych z dostawcami, wykonawcami, zleceniobiorcami
Bezpieczeństwo danych	<ul style="list-style-type: none"> ■ Wdrożenie regulacji zgodnych z RODO ■ Kampania społeczna „Uważni w sieci”
Pracownicy	<ul style="list-style-type: none"> ■ Stosowanie się do zapisów Polityki antymobbingowej w mBanku S.A., szkolenia dla menadżerów, możliwość anonimowego zgłaszania naruszeń przez aplikację mSygnał (whistleblowing) ■ Stosowanie zasad BHP zgodnie z obowiązującymi przepisami
Różnorodność	<ul style="list-style-type: none"> ■ Stosowanie się do zapisów dotyczących różnorodności zawartych w Regulaminie pracy mBanku S.A. ■ Dołączenie do inicjatywy Karta Różnorodności w styczniu 2018 roku ■ Możliwość telepracy i <i>home office</i> ■ Pokoje dla rodziców z dziećmi ■ Dodatkowe 2 dni na opiekę nad dzieckiem ■ Wprowadzanie rozwiązań dla klientów z niepełnosprawnościami (np. obsługa w Polskim Języku Migowym)
Społeczeństwo	<ul style="list-style-type: none"> ■ Dialog z interesariuszami (spotkania z inwestorami, spotkania z klientami), regularne badania satysfakcji klientów
Środowisko	<ul style="list-style-type: none"> ■ Wdrożenie polityki wspierania rozwoju OZE ■ W przypadku dużych projektów, kredytowanych przez konsorcja banków, zatrudniamy lub żądamy zatrudnienia doradcy technicznego, co pozwala na szybkie wychwycenie ewentualnych nieprawidłowości, w tym środowiskowych
Produkty	<ul style="list-style-type: none"> ■ Transparentna komunikacja i informacje związane z produktami i usługami ■ Przejrzyste procedury reklamacji ■ Wprowadzenie zasad zrozumiałej komunikacji (mKanon) ■ Upraszczenie umów (Akcja Renowacja)
Reputacja i wizerunek	<ul style="list-style-type: none"> ■ Wybrane jednostki banku na bieżąco monitorują ryzyko reputacji i zarządzają nim zgodnie z zasadami zawartymi w Strategii zarządzania ryzykiem reputacji w Grupie mBank S.A. ■ Stosowanie polityki sponsoringowej mBanku S.A. ■ Zarządzenie w sprawie opracowywania i rozpowszechniania reklam produktów i usług oferowanych przez mBank S.A.

Interesariusze

Główne grupy interesariuszy mBanku 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;
- Partnerzy biznesowi – kluczowi dostawcy, spółki zależne, w których bank ma udziały mniejszościowe;
- Otoczenie instytucjonalne – Komisja Nadzoru Finansowego, Związek Banków Polskich, Narodowy Bank Polski, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzecznik Finansowy, media;
- Wielka Orkiestra Świątecznej Pomocy i beneficjenci Fundacji mBanku.

Dialog z interesariuszami

Zależy nam na dialogu z interesariuszami, a nie jedynie wypełnieniu zobowiązań prawnych w tym zakresie. Metody budowania relacji, stopień ich formalizacji itd. dobieramy do konkretnych grup, zawsze jednak dbamy o obustronne korzyści oraz otwartą i przejrzystą komunikację.

Troska o relacje z interesariuszami w 2018 roku:

- wymienialiśmy informacje z uczestnikami rynku kapitałowego za pośrednictwem naszego serwisu Relacji Inwestorskich;
- regularnie prowadziliśmy badania rynkowe;
- cyklicznie badaliśmy zaangażowanie pracowników oraz dokonywaliśmy oceny pracowniczej, której elementem jest ocena postaw wobec klientów;
- rozwijaliśmy poszczególne kanały kontaktu z klientami, umożliwiające nam poznawanie ich potrzeb, problemów i oczekiwań.

13.3. Podejście do klientów i usług

Podejście do relacji z klientami - udogodnienia

Strategia empatii

Jednym z filarów strategii „mobilny Bank” jest doskonalenie umiejętności patrzenia na rzeczywistość z perspektywy klientów. Dzięki temu jesteśmy w stanie traktować ich tak, jak sami chcieliby być traktowani, na przykład dostarczać im rozwiązania, które będą dla nich intuicyjne. Empatia jest zatem fundamentem dla takiego kształtowania naszej oferty, by klienci chcieli z nami współpracować.

Działania związane z obszarem empatii w Grupie mBanku w 2018 roku zostały szerzej opisane w rozdziale 3.2 Filary strategii „mobilny Bank” a działania mBanku.

Bezpieczeństwo danych klienta

Skuteczna ochrona danych i prywatności konsumenta jest podstawowym warunkiem wiarygodności firm działających w branży finansowej. Jest również niezwykle istotna dla naszych klientów – aż 61% respondentów ankiety dla interesariuszy uznało ją za bardzo ważny dla siebie temat. Dlatego, jak również dla zapewnienia pełnej zgodności z prawem, opracowaliśmy i realizujemy kompleksową politykę w tym zakresie.

W 2018 roku do mBanku oraz spółek mBank Hipoteczny, mLeasing oraz mFactoring S.A. nie wpłynęły żadne uzasadnione skargi dotyczące naruszenia prywatności klientów bądź utraty ich danych. Nie odnotowano też żadnych skarg na mBank S.A. złożonych za pośrednictwem Komisji Nadzoru Finansowego.

Do spółki mFinanse wpłynęły dwie skargi dotyczące nieuprawnionego telefonicznego kontaktu marketingowego. Był on skutkiem zaniedbań pracowników, spółka nie przetwarzała bowiem danych osobowych skarżących klientów we wspomnianym celu, a pracownicy mieli dostęp do obowiązujących procedur w tym zakresie. Podjęliśmy działania zmierzające do uniknięcia podobnych incydentów w przyszłości.

Badania satysfakcji klientów

Od 2018 roku projektujemy nowe produkty i usługi oraz rozwijamy istniejące wspólnie z klientami, wykorzystując metodykę *design thinking*. W tym celu prowadzimy pogłębione wywiady indywidualne i grupowe oraz zapraszamy klientów do oceny wypracowanych prototypów rozwiązań.

Klienci detaliczni

Satysfakcja klientów mBanku monitorowana jest na wielu różnych poziomach:

■ strategicznym:

- raz w roku prowadzimy pomiar lojalności i satysfakcji klientów – NPS relacyjny. Na tej podstawie identyfikujemy kluczowe powody, dla których klienci rekomendują markę swoim znajomym i rodzinie oraz obszary do optymalizacji. W 2018 roku poziom NPS wyniósł 19, przy 41% promotorów.

■ operacyjnym:

- zdefiniowaliśmy 12 kluczowych punktów styków, w których monitorujemy poziom NPS transakcyjnego. Na tej podstawie docieramy bardzo precyzyjnie do najważniejszych potrzeb i oczekiwań naszych klientów.

- Prowadzimy ciągle pomiar satysfakcji klientów, którzy korzystają z naziemnych i zdalnych kanałów kontaktu. Analizujemy zebraną w ten sposób informację zwrotną i na bieżąco reagujemy na zgłaszane przez klientów oczekiwania.

Klienci korporacyjni

W ramach projektu mSatysfakcja co roku, we współpracy z firmą Kantar Millward Brown, przeprowadzamy dwa badania zadowolenia klientów korporacyjnych z naszych usług. Po ich zakończeniu powstają raporty, prezentowane kadrze menedżerskiej, pracownikom sprzedaży oraz specjalistom produktowym. Wskaźnik NPS dla klientów korporacyjnych, którzy wskazali mBank jako swój bank główny, utrzymał się w 2018 roku na wysokim poziomie 40, zbliżonym do ubiegłego roku (średnia rynkowa – 25).

Badania relacyjne kierujemy do wszystkich klientów, a ich celem jest zmierzenie:

■ skłonności do polecenia naszych usług;

■ ogólnego poziomu satysfakcji;

■ poziomu satysfakcji z poszczególnych obszarów doświadczenia (w tym ocena przejrzystości oferty, współpracy z doradcą, ocena procesu reklamacyjnego itp.);

■ oceny mBanku w porównaniu z innymi bankami;

■ poziomu satysfakcji klientów wspólnych we współpracy z mLeasing i mFactoring.

Badania transakcyjne dotyczą oceny konkretnych procesów, np. rozpoczęcia współpracy z mBankiem lub uruchomienia kredytu. W sumie mamy kilkanaście kwestionariuszy transakcyjnych, poprzez które pytamy m.in. o: ogólny poziom satysfakcji z procesu/produktu czy skłonność do rekomendowania mBanku.

Odpowiedzi jeszcze w trakcie realizacji badania są wprowadzane do systemu zarządzania relacjami z klientami. Dzięki temu doradcy klienta mają do nich szybki dostęp i w razie potrzeby mogą zareagować. Ponadto, wyniki badań służą nam do usprawniania produktów i procesów. Przykładowo, komentarze klientów są brane pod uwagę przy każdej aktualizacji systemu bankowości elektronicznej mBank CompanyNet.

Spółka mLeasing wysyła ankiety SMS-owe do odbiorców usługi zarządzania flotą pojazdów (Car Fleet Management, CFM). Ankiety dotyczące jakości obsługi wysyłane są do klientów raz w miesiącu.

W 2018 roku przeprowadziliśmy badanie satysfakcji grupy wspólnych klientów korporacyjnych mLeasing i mBanku. Ankieta umożliwiła również szczegółową ocenę poszczególnych aspektów współpracy oraz dodawanie komentarzy. Były one analizowane przez dyrektorów oddziałów, po czym doradcy kontaktowali się z poszczególnymi klientami, aby wysłuchać ich szczegółowych uwag oraz odpowiedzieć na pytania i potrzeby.

Reklamacje

Na bieżąco analizujemy zgłaszane reklamacje i na tej podstawie, wspólnie z opiekunami biznesowymi, podejmujemy inicjatywy zmniejszające ich liczbę. Wiedza płynąca z reklamacji jest ponadto wykorzystywana podczas projektowania produktów i usług.

Obsługa reklamacji klientów detalicznych

Dążymy do tego, by klient zgłaszający się do nas z problemem został w zadowalający go sposób obsłużony już przy pierwszym kontakcie - przykładowo, by reklamowane środki wpłynęły na jego rachunek już podczas rozmowy z konsultantem. Gdy nie jest to możliwe, dokładamy wszelkich starań, by sprawa została rozstrzygnięta w jak najkrótszym terminie.

Dbamy, by klienci byli zadowoleni z naszej odpowiedzi na ich problem. Potwierdzeniem tego jest utrzymujący się wysoki odsetek reklamacji rozpatrywanych zgodnie z oczekiwaniami klientów.

Po rozstrzygnięciu reklamacji przesyłamy do klienta prośbę o ocenę poziomu zadowolenia z obsługi. Na podstawie wyników ankiet zmieniamy się w kierunkach oczekiwanych przez klientów.

W 2018 roku otrzymaliśmy ponad 15 tys. zgłoszeń, a 78% klientów wystawiło nam najwyższą możliwą ocenę satysfakcji. Łącznie przeanalizowaliśmy ponad 6000 pomysłów i sugestii naszych klientów.

Obsługa reklamacji klientów korporacyjnych

Klient korporacyjny może złożyć reklamację w dogodnej dla siebie formie: telefonicznie, mailowo, pisemnie, osobiście w placówce mBanku, a także za pośrednictwem systemu mBank CompanyNet. W tym ostatnim przypadku dociera ona bezpośrednio do jednostki obsługującej reklamacje, a klient otrzymuje potwierdzenie jej złożenia. Odpowiedź również przekazywana jest wówczas drogą elektroniczną.

Od 2017 roku obowiązuje w mBanku Księga Standardów Jakości Obsługi Reklamacji w Obszarze Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej. Określamy w niej, jakiego języka używać w procesie reklamacji, by nasze komunikaty były łatwe do zrozumienia.

W 2018 roku dostosowaliśmy nasz proces reklamacyjny do nowych wymogów Ustawy o usługach płatniczych, wynikających z unijnej dyrektywy PSD II. Między innymi skróciliśmy maksymalny czas rozpatrywania wszystkich rodzajów reklamacji – z 30 dni kalendarzowych do 15 dni roboczych. Podobnie jak w przypadku klientów detalicznych badamy satysfakcję z procesu reklamacji.

13.4. Zaangażowani pracownicy

Najważniejszymi aktami wewnętrznymi regulującymi zatrudnianie i zarządzanie personelem są Regulamin pracy mBanku S.A., Polityka wynagrodzeń mBanku S.A., Regulamin premiowania pracowników mBanku S.A.

Uzupełniają je procedury związane z rekrutacją, rozwojem czy oceną pracowników. O ile specyfika prowadzonej działalności nie wymusza odstępstw, rozwiązania przyjmowane przez mBank są następnie wprowadzane w spółkach zależnych. Zapewniamy efektywne współdziałanie i komunikację dzięki Systemowi Zarządzania przez Cele (MbO). Kładzie on nacisk na cele będące motorem współpracy nie tylko w ramach mBanku, ale całej Grupy.

System motywacyjny

Motywuujemy pracowników zarówno polityką wynagradzania, jak i w sposób niematerialny, np. stwarzając im możliwości rozwoju zawodowego. System motywacyjny odgrywa kluczową rolę w pozyskiwaniu i utrzymywaniu kompetentnych kadr, co umożliwia nam budowanie przewagi konkurencyjnej.

- Wspieramy pracowników w rozwoju;

- Zapewniamy im szkolenia i programy rozwijające kompetencje menedżerskie, sprzedażowe i komunikacyjne. Wspieramy ich również w działalności społecznej oraz realizowaniu pasji i zainteresowań, np. w sekcjach Klubów mBanku, co pozwala zachowywać równowagę między życiem zawodowym a prywatnym. Od lat realizujemy program Wyróżniają Nas Ludzie;
- Dbamy o przyjazne wdrażanie nowych osób;
- Nowo zatrudnieni, w tym stażyści, przechodzą szkolenie wprowadzające, podczas którego zdobywają informacje o wartościach, procedurach, produktach, historii i bieżącym funkcjonowaniu banku;
- Kompleksowo podchodzimy do polityki wynagrodzeń;
- Zapewniamy godziwe, pod każdym względem, warunki zatrudnienia. W poszczególnych spółkach Grupy oferujemy pracownikom bardzo zbliżony zakres benefitów pozapłacowych, m.in. współfinansujemy prywatną opiekę medyczną oraz dostęp do obiektów sportowych.

Polityka antymobbingowa

Dążymy do tego, by nasi pracownicy szanowali się nawzajem i byli uważni na to, co czują ich koleżanki i koledzy. Dlatego eliminujemy wszelkie zachowania dyskryminujące lub mogące powodować dyskomfort psychiczny lub fizyczny, albo w inny sposób utrudniające relacje w pracy. Przeciwdziałanie przypadkom uporczywego nękania oraz reagowanie na nie szczegółowo opisuje Polityka antymobbingowa w mBanku S.A., przyjęta w październiku 2018 roku.

Osoby czujące się ofiarami mobbingu lub będące jego świadkiem mogą się zgłaszać m.in. do HR Business Partnera, rzecznika etyki albo do Komisji Antymobbingowej. Jeśli pracownik nie czuje się na siłach, by formalnie i pod nazwiskiem zgłosić mobbing, może skontaktować się w tej sprawie z działem HR za pośrednictwem mSygnału. W przypadku wszczęcia postępowania przez Komisję dokładamy wszelkich starań, żeby cały proces dał maksymalny komfort wszystkim osobom, których dotyczy. Jednocześnie wkładamy dużo wysiłku, by uczyć ludzi, czym jest mobbing. W tym celu organizujemy szkolenia i warsztaty we współpracy ze specjalistami prawa antydyskryminacyjnego.

Zmiany w 2018 roku:

- W związku z powołaniem rzeczniczki etyki poszerzyliśmy skład Komisji Antymobbingowej. Rzeczniczka dołączyła do zasiadających w niej: reprezentanta marki mBank na zewnątrz, przedstawiciela obszaru prawnego, Inspektora Danych Osobowych będącego jednocześnie zastępcą dyrektora Departamentu Compliance oraz przedstawiciela działu HR. W konkretnych sytuacjach do podstawowego składu Komisji dochodzą osoby reprezentujące sieć sprzedaży;
- Nadaliśmy strukturę formularzowi zgłoszenia mobbingu, żeby pracownicy wiedzieli, jakie informacje są niezbędne w takim przypadku. Ponadto, dołączyliśmy do niego informację o zachowaniu pełnej poufności co do przebiegu postępowania. Obowiązuje ona komisję, świadków oraz osobę zgłaszającą;
- Mamy możliwość powołania specjalnego zespołu nawet, gdy żaden pracownik nie zgłosił skargi, lecz powstało podejrzenie, że w organizacji może dochodzić do mobbingu lub niepożądanego zachowania o podobnym charakterze.

Różnorodność

Doceniamy różnorodność cech i doświadczeń pracowników oraz wspieramy ją. Nie posiadamy polityki różnorodności w formie osobnego dokumentu, jednak nasze podejście do tej kwestii znajduje odzwierciedlenie w wewnętrznych procedurach.

Procedury stosowane na etapie rekrutacji gwarantują obiektywną ocenę kompetencji kandydatów. Zasady równego traktowania bezwzględnie przestrzegamy nie tylko podczas zatrudniania, ale również podczas oferowania rozwoju zawodowego i awansów. Zabronione są wszelkie formy dyskryminacji, m.in. ze względu na płeć, wiek, status majątkowy, sytuację rodzinną, stopień sprawności fizycznej, narodowość, orientację seksualną, przekonania i poglądy polityczne czy religijne. Dbamy, by każdy pracownik czuł się szanowany i doceniany.

Naszą dbałość o różnorodność odzwierciedla również skład Rady Nadzorczej mBanku. Jej członkowie posiadają uzupełniające się doświadczenia zawodowe, wiedzę i umiejętności. Zasiadają w niej 2 kobiety. Różnorodność w Radzie Nadzorczej reguluje Polityka w sprawie oceny kwalifikacji (odpowiedniości) członków organu nadzorującego, zarządzającego i osób pełniących najważniejsze funkcje w mBanku S.A., która obowiązuje od grudnia 2018 roku.

Każdy pracownik Grupy mBanku może awansować na stanowisko kierownicze, jeśli wykaże się odpowiednimi kompetencjami. Wśród naszych menedżerów są absolwenci m.in. kierunków ekonomicznych, technicznych, informatycznych, prawniczych i filologicznych. Wielu z nich posiada bogate doświadczenia z pracy w polskich i zagranicznych instytucjach, nie tylko finansowych. Dostrzeganie przez nich różnorodności pracowników i czerpanie z niej korzyści wspierają tematyczne szkolenia oraz metoda Success Insights.

Ergonomia i bezpieczeństwo w miejscu pracy

12 stycznia 2018 roku oficjalnie otworzyliśmy Przystanek mBank w Łodzi. Na pięciu rozległych piętrach budynku pracuje ponad 2 tys. specjalistów, wcześniej rozproszonych w sześciu lokalizacjach w całym mieście. Wspólna siedziba ułatwia im współpracę. Przystanek mBank znajduje się w otoczeniu historycznego centrum miasta, ulicy Piotrkowskiej i zrewitalizowanej zabytkowej elektrowni, co wspiera zachowanie równowagi między pracą i wypoczynkiem. Bliskość dworca pozwala w nieco ponad godzinę dotrzeć do Warszawy, gdzie mieści się druga centrala banku.

Stanowiska pracy osób z niepełnosprawnościami

Stanowiska pracy osób z niepełnosprawnościami przeszły audyt. Sprawdziliśmy też otoczenie budynków, zaplecza socjalne, sanitarne oraz aranżacje przestrzeni naszych biur.

Bezpieczeństwo i higiena pracy

Nie możemy dopuścić do jakichkolwiek zagrożeń dla bezpieczeństwa i zdrowia naszych pracowników, dlatego wdrożyliśmy kompleksowy system zarządzania BHP w Grupie mBanku. Funkcjonuje on w oparciu o następujące zasady:

- Zaangażowanie kierownictwa i wszystkich pracowników w ustalenie i realizację polityki BHP;
- Planowanie działań, które służą realizacji ustalonej polityki BHP. Posiedzenia Komisji BHP odbywają się raz na kwartał;
- Stworzenie warunków do realizacji planów działań: zapewnienie budżetu na określone cele, identyfikacja zagrożeń, ocena ryzyka zawodowego;
- Kontrola realizacji planów i funkcjonowania systemu oraz stosowanie działań korygujących i zapobiegawczych, w tym monitorowanie warunków BHP oraz analizowanie przyczyn wypadków przy pracy;
- Doskonalenie systemu zarządzania BHP poprzez okresowe przeglądy i kontrolę placówek firmy przez specjalistę w tym zakresie;
- Szkolenia wstępne i okresowe z zakresu BHP.

13.5. Wsparcie społeczeństwa

Weryfikacja projektów finansowanych przez mBank

Zawsze sprawdzamy, czy inwestycja ubiegająca się o finansowanie przez mBank posiada prawomocne decyzje i zgody wydane przez stosowne organy administracji. Ograniczamy ryzyko zaangażowania środków naszych klientów w projekty realizowane niezgodnie z prawem, np. bez konsultacji społecznych czy kompensaty strat środowiskowych.

W przypadku dużych projektów, kredytowanych przez konsorcja banków, zatrudniamy lub żądamy zatrudnienia doradcy technicznego. Zabezpiecza on proces inwestycyjny i monitoruje jego przebieg, co pozwala na szybkie wychwycenie ewentualnych nieprawidłowości, w tym społecznych lub środowiskowych.

Co więcej, Polityka obsługi i finansowania podmiotów prowadzących działalność w obszarach szczególnie wrażliwych pod względem ryzyka reputacji mBanku (obowiązująca od 2015 roku) wprowadza ograniczenia

w zakresie otwierania rachunków i udzielania kredytów firmom, w tym dotychczasowym klientom banku, które prowadzą działalność:

- w oparciu o pracę dzieci, pracę przymusową lub w inny sposób w sposób rażąco naruszającą prawa człowieka;
- ukierunkowaną na gospodarczą eksploatację terenów cennych przyrodniczo;
- zagrażającą światowemu dziedzictwu kultury.

Takie podejście wprost wpisuje się w 10 Zasad UN Global Compact, których jesteśmy sygnatariuszami od 2015 roku.

Zapisy dotyczące ryzyk społecznych i środowiskowych uwzględniliśmy także w następujących dokumentach:

- Polityce ryzyka kredytowego mBanku wobec klientów korporacyjnych, zaktualizowanej w 2018 roku;
- Zasadach finansowania podmiotów z sektora obronności.

Rozwiązania dla osób z niepełnosprawnościami

W mBanku każdy klient z niepełnosprawnością może liczyć na obsługę uwzględniającą jego specjalne potrzeby. Każdego roku uruchamiamy nowe inicjatywy zwiększające dostęp osób z niepełnosprawnościami do usług finansowych.

W 2018 roku zrealizowaliśmy liczne inicjatywy z tej sfery:

- Od 1 listopada klienci, którzy wyrazili zgodę na przetwarzanie danych o niepełnosprawności, są podczas kontaktów z centrum wsparcia automatycznie łączeni z odpowiednio wyspecjalizowanym konsultantem. Klienci z niepełnosprawnością słuchu już wcześniej mieli możliwość wyboru wideoobsługi w Polskim Języku Migowym;
- Wprowadziliśmy możliwość wyrażania zgody na przetwarzanie danych o niepełnosprawności także podczas połączenia z telefonicznym centrum wsparcia, a w szczególnych przypadkach również na czacie lub wideoczacie. Wcześniej było to możliwe tylko w formie pisemnego oświadczenia (bez konieczności przedstawiania zaświadczeń);
- Kupiliśmy ramki do podpisu wraz z czytnikiem banknotów dla klientów niewidomych i niedowidzących, które na początku 2019 roku trafią do placówek;
- Kontynuujemy współpracę z Polskim Związkiem Głuchych, który zapewnia nam usługę tłumaczenia na język migowy w rozmowach klientów z konsultantami: w placówkach oraz za pośrednictwem połączenia wideo. Wspólnie zrealizowaliśmy także film o obsłudze osób niesłyszących w mBanku;
- Wprowadziliśmy usprawnienie dla osób głuchoniemych lub niesłyszących i nieznających Polskiego Języka Migowego, do tej pory praktycznie wykluczonych z komunikacji z bankiem. Po wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych o niepełnosprawności mogą one składać dyspozycje na czacie;
- Zorganizowaliśmy specjalistyczne szkolenia wewnętrzne dla około 30 osób z grupy konsultantów, którzy w pierwszej kolejności odbierają połączenia od klientów z niepełnosprawnościami, a także ogólne szkolenia dla wszystkich konsultantów. Co więcej, zaktualizowaliśmy materiały dotyczące obsługi osób z niepełnosprawnościami w naszej bazie wiedzy dla konsultantów i placówek;
- Nasi pracownicy zostali przeszkoleni przez Fundację Integracja w zakresie obsługi klientów z niepełnosprawnościami (łącznie 60 osób) oraz standardów dostępności stron internetowych (około 20 osób);
- Prowadziliśmy działania edukacyjne, takie jak spotkanie z młodzieżą niesłyszącą i niedosłyszącą ze Specjalnego Ośrodka Szkolno-Wychowawczego Nr 1 w Łodzi, poświęcone bankowości elektronicznej oraz bezpieczeństwu w sieci;
- W ramach projektu Momenty Prawdy, poświęconego trudnym sytuacjom klientów, takim jak zajęcie egzekucyjne, śmierć bliskiej osoby czy własna choroba, przeprowadziliśmy wywiady z ponad 200 osobami z różnymi niepełnosprawnościami. Razem z dotychczasowymi spostrzeżeniami naszych

klientów (sugestie, reklamacje) pozwoliło nam to wypracować ponad 100 pomysłów na lepszą obsługę osób należących do tej grupy;

- Przygotowaliśmy blog poświęcony niepełnosprawności, adresowany do wszystkich pracowników mBanku. Jego premiera jest planowana na początek 2019 roku;
- Przeprowadziliśmy testy dostępności systemu transakcyjnego dla osób z niepełnosprawnościami.

Fundacja mBanku

Fundacja mBanku koncentruje się na tworzeniu i realizowaniu programów, które wspierają edukację matematyczną. Strategia „m jak matematyka”, która wyznacza kierunek działania Fundacji do 2020 roku, to odpowiedź na rosnącą lukę w edukacji przedmiotów ścisłych. Misją mFundacji jest wspieranie rozwoju edukacji matematycznej w Polsce. W 2018 roku przeznaczaliśmy na ten cel niemal 4 mln zł.

Więcej na temat działań Fundacji mBanku w rozdziale 12.1. Fundacja mBanku.

WOŚP – gramy razem!

W 2018 roku zostaliśmy partnerem bankowym Fundacji Wielka Orkiestra Świątecznej Pomocy – organizacji pozarządowej cieszącej się największym zaufaniem społecznym w Polsce. W ramach współpracy obsługiwaliśmy pod względem finansowym 26. Finał WOŚP, który odbył się 14 stycznia, jak również całoroczną działalność fundacji. Zachęcaliśmy również naszych klientów do wspierania akcji. Zdecydowaliśmy się przekazać Orkiestrze aż 7 mln zł.

Więcej na temat strategicznej współpracy z WOŚP w rozdziale 1.6. Najważniejsze projekty i innowacje w Grupie mBanku w 2018 roku.

Odpowiedzialność środowiskowa mBanku

Świadomie zarządzamy naszym wpływem na środowisko, stale dążąc do ograniczania negatywnych oddziaływań.

Wybrane bezpośrednie działania prośrodowiskowe mBanku w 2018 roku:

- Montaż filtrów oczyszczających wodę kranową

Zamontowaliśmy kolejnych 40 filtrów (Warszawa, Łódź). Dzięki temu działaniu jesteśmy w stanie ograniczać zamówienia wody butelkowej i butlowych dystrybutorów do wody. W ten sposób ograniczamy zużycie plastiku oraz edukujemy naszych pracowników.

- Wdrożenie zintegrowanej platformy wydruku MyQ

W 2018 roku w większości placówek banku wdrożyliśmy system MyQ. Umożliwia on identyfikację procesów biznesowych generujących nadmierną ilość druku, a także ogranicza marnowanie papieru, między innymi dzięki utrzymywaniu druku dwustronnego jako ustawienia domyślnego oraz realizacji wydruków dopiero po autoryzacji użytkownika na kopiarce (eliminuje to druk prac nieodbieranych z urzędzeń).

Działania pośrednie - zasady i standardy

Troska o środowisko naturalne jest ważnym aspektem naszej strategii CSR. Z tego powodu wprowadziliśmy ograniczenia w relacjach z przedsiębiorcami, którzy eksploatują tereny cenne przyrodniczo lub naruszają przepisy ochrony środowiska.

W grudniu 2018 roku przyjęliśmy politykę kredytowania farm wiatrowych i fotowoltaiki (Polityka kredytowa mBanku S.A. dotycząca finansowania instalacji Odnawialnych Źródeł Energii). Zakłada ona przeznaczenie na ten cel około pół miliarda złotych w ramach aukcyjnego systemu wsparcia. Pierwszeństwo będą miały projekty, których właściciele i operatorzy posiadają doświadczenia w sektorze energetyki odnawialnej.

Wsparcie dla zielonych technologii oraz przyjaznych dla klimatu modeli biznesowych jest dla nas zarówno niszą rynkową, jak i wkładem w globalne wysiłki na rzecz bardziej zrównoważonej i niskoemisyjnej gospodarki.

14. Oświadczenie mBanku o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego w 2018 roku

14.1. Stosowanie zasad ładu korporacyjnego

Ogólne zasady ładu korporacyjnego w mBanku, czyli regulacje i procedury określające wytyczne w zakresie działania organów banku, w tym wobec interesariuszy, wynikają z regulacji ustawowych, w szczególności Kodeksu spółek handlowych i ustawy Prawo bankowe, przepisów regulujących funkcjonowanie rynku kapitałowego oraz zasad ujętych w dokumentach: „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016”, „Zasady Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych” wydane przez Komisję Nadzoru Finansowego 22 lipca 2014 roku oraz Kodeks Etyki Bankowej Związku Banków Polskich.

W 2018 roku bank stosował zasady ładu korporacyjnego zawarte w „Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW 2016”, wydanych przez Giełdę Papierów Wartościowych Uchwałą Nr 26/1413/2015 Rady Nadzorczej Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. z dnia 13 października 2015 roku.

Tekst „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2016” jest dostępny na stronie internetowej Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie w sekcji poświęconej zagadnieniom ładu korporacyjnego spółek notowanych. (www.gpw.pl/dobre-praktyki).

Zasady Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych dostępne są na stronie Komisji Nadzoru Finansowego (https://www.knf.gov.pl/dla_rynku/regulacje_i_praktyka/zasady_ładu_korporacyjnego).

Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016

Spośród zasad szczegółowych „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2016” mBank nie stosuje jedynie 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”.

Warunki przyznania zmiennych składników wynagrodzeń w mBanku są zgodne z Rozporządzeniem Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 6 marca 2017 roku w sprawie systemu zarządzania ryzykiem i systemu kontroli wewnętrznej, polityki wynagrodzeń oraz szczegółowego sposobu szacowania kapitału wewnętrznego w bankach (Dz.U.2017.637) oraz Wytycznymi EBA (European Banking Authority) dotyczącymi prawidłowej polityki wynagrodzeń EBA/GL/2015/22 z 27.06.2016 roku, których przepisy nie przewidują przesłanki wskazanej w pkt VI.Z.2. Dobrych Praktyk.

Ponadto, 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 „online”, 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 mBanku, organizacja walnych zgromadzeń przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej niesie za sobą dodatkowe zagrożenia natury prawnej i organizacyjno-technicznej. mBank posiada stabilny akcjonariat większościowy, a znaczna część akcjonariatu mniejszościowego jest reprezentowana na każdym Walnym Zgromadzeniu, pomimo braku możliwości aktywnego 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 jeden członek niezależny. Trzej członkowie nie spełniają kryterium niezależności.

Zasady Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych

Zasady Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych obejmują kwestie dotyczące relacji z udziałowcami, klientami, zagadnienia dotyczące struktury organizacyjnej, zasady dotyczące 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 w § 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 odstępstwo 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 pożądane 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 mBanku;
- 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 wydanych przez organy nadzoru; oraz
- wypełniania zaleceń KNF w zakresie wyboru członków Rady Nadzorczej.

Kodeks Etyki Bankowej

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 Banku. Kodeks Etyki Bankowej dostępny jest na stronie internetowej Związku Banków Polskich: (<http://zbp.pl/dla-bankow/zespoly-rady-i-komitety/dzialania-w-obszarze-legislacyjno-prawnym/komisja-etyki-bankowej>).

Model wartości i zachowań pracowników mBanku oraz Zasady postępowania w stosunku do partnerów biznesowych

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.

Warto również nadmienić, że mBank zdefiniował najbardziej istotne zachowania z perspektywy organizacji, które ułatwiają osiąganie indywidualnych i zespołowych rezultatów oraz pomagają w 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”.

Polityka informacyjna

mBank prowadzi przejrzystą, otwartą i rzetelną politykę informacyjną, która w opinii banku buduje wzajemne zaufanie i lojalność inwestorów. Realizując politykę informacyjną mBank stosuje wymogi wynikające z przepisów dotyczących poufności i bezpieczeństwa informacji, które musi spełniać jako spółka publiczna oraz instytucja nadzorowana. Transparentność i skuteczność polityki informacyjnej banku potwierdzają wysokie oceny i wyróżnienia w zakresie szeroko pojętego ładu korporacyjnego i relacji z inwestorami. W 2018 roku, mBank po raz kolejny otrzymał wyróżnienie przyznawane przez Instytut Rachunkowości i Podatków oraz Gazetę Giełdy Parkiet w kategorii Transparentna spółka roku z indeksu WIG 20.

Do głównych środków wykorzystywanych w polityce informacyjnej w zakresie relacji inwestorskich banku należą:

- raporty bieżące i okresowe;
- spotkania, telekonferencje i wideokonferencje przedstawicieli Zarządu i Departamentu Analiz i Relacji Inwestorskich 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, notowań akcji mBanku na GPW, rekomendacji analityków, konsensusu prognozowanych wyników Grupy mBanku i ceny docelowej akcji. Na stronie internetowej mBanku znajdują się raporty roczne, okresowe i bieżące oraz prezentacje, w tym prezentacje z wynikami Grupy dla analityków i inwestorów giełdowych oraz prezentacje dla inwestorów zainteresowanych papierami dłużnymi banku, wersja online zintegrowanego raportu rocznego, umożliwiająca interaktywny dostęp do audytowanych danych finansowych, kalendarz inwestora, Analizer mBanku pozwalający na dokonywanie analiz danych finansowych i biznesowych Grupy mBanku w różnych wymiarach oraz Kalendarz Inwestora.

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.

14.2. System kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem w procesie sporządzania sprawozdań finansowych mBanku

W mBanku działa system kontroli wewnętrznej, który wspomaga zarządzanie bankiem poprzez przyczynianie się do zapewnienia skuteczności i efektywności działania banku, wiarygodności sprawozdawczości finansowej, przestrzegania zasad zarządzania ryzykiem w banku oraz zgodności działania banku z przepisami prawa, regulacjami wewnętrznymi i standardami rynkowymi.

System kontroli wewnętrznej obejmuje:

- funkcję kontroli mającą za zadanie zapewnienie przestrzegania mechanizmów kontrolnych dotyczących w szczególności zarządzania ryzykiem w banku, która obejmuje stanowiska, grupy ludzi lub jednostki organizacyjne odpowiedzialne za realizację zadań przypisanych tej funkcji,
- komórkę do spraw zgodności (Departament Compliance) mającą za zadanie identyfikację, ocenę, kontrolę i monitorowanie ryzyka braku zgodności działalności banku z przepisami prawa, regulacjami wewnętrznymi i standardami rynkowymi oraz przedstawianie raportów w tym zakresie,
- niezależną komórkę audytu wewnętrznego (Departament Audytu Wewnętrznego) mającą za zadanie badanie i ocenę, w sposób niezależny i obiektywny, adekwatności i skuteczności systemu zarządzania ryzykiem i systemu kontroli wewnętrznej, z wyłączeniem komórki audytu wewnętrznego.

Funkcja kontroli jest elementem systemu kontroli wewnętrznej, na który składają się wszystkie mechanizmy kontrolne w procesach funkcjonujących w banku, niezależne monitorowanie przestrzegania tych mechanizmów kontrolnych oraz raportowanie na ten temat.

Funkcja kontroli opiera się na następujących zasadach:

- zapewnienia dostępu do istotnych, prawdziwych, aktualnych i kompletnych informacji przez osoby odpowiedzialne za podejmowanie decyzji;
- zorganizowania i utrzymywania adekwatnych do prowadzonej działalności systemów informatycznych, które zapewniają właściwe przechowywanie i przetwarzanie danych, ułatwiają ocenę i monitorowanie poszczególnych rodzajów ryzyka oraz generowanie informacji użytecznych przy podejmowaniu decyzji;

- ustalenia zasad przepływu informacji w celu zapewnienia, że odpowiednie informacje trafiają do właściwych adresatów.

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 mBanku 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 przestrzega zasady rotacji biegłego rewidenta. W dniu 18 kwietnia 2018 roku XXXI Zwyczajne Walne Zgromadzenie mBanku wybrało firmę Ernst & Young Audyt Polska sp. z o.o. spółka komandytowa jako audytora do badania sprawozdań finansowych mBanku S.A. oraz skonsolidowanych sprawozdań finansowych Grupy mBanku S.A. za lata 2018-2019. Wcześniej powyższa firma była podmiotem uprawnionym do badania sprawozdań finansowych mBanku oraz skonsolidowanych sprawozdań finansowych Grupy i banku w latach 2013-2015. W latach 2016-2017 audytorem do badania sprawozdań finansowych banku oraz skonsolidowanych sprawozdań finansowych Grupy mBanku była natomiast spółka PricewaterhouseCoopers sp. z o.o.

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 2017”, organizowanym przez Instytut Rachunkowości i Podatków (IRiP) i rozstrzygniętym w październiku 2018 roku, mBank po raz szósty z rzędu otrzymał prestiżowe wyróżnienie „The Best of the Best” za najlepszy raport roczny w kategorii instytucji finansowych.

Usługi biegłego rewidenta niebędące badaniem rocznych sprawozdań finansowych

Poniżej przedstawiono listę usług niebędących badaniem rocznych sprawozdań finansowych, jakie Ernst & Young Audyt Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. k. świadczyła na rzecz Grupy mBanku S.A. w 2018 roku.

1. Przegląd jednostkowego śródrocznego sprawozdania finansowego mBanku S.A. i skonsolidowanego śródrocznego sprawozdania finansowego Grupy mBanku S.A. na dzień i za okres 6 miesięcy zakończony 30 czerwca 2018 roku oraz na dzień i za okres 9 miesięcy zakończony 30 września 2018 roku.
2. Przegląd pakietu konsolidacyjnego mBanku S.A. dla Commerzbank AG na dzień i za okres 6 miesięcy zakończony 30 czerwca 2018 roku oraz na dzień i za okres 9 miesięcy zakończony 30 września 2018 roku.
3. Badanie pakietu konsolidacyjnego mBanku S.A dla Commerzbank AG na dzień i za rok zakończony 31 grudnia 2018 r.
4. Weryfikacja dokumentu ujawnień odnośnie adekwatności kapitałowej Grupy mBanku S.A. na dzień 30 czerwca 2018 roku oraz 31 grudnia 2018 roku.
5. Weryfikacja dokumentu ujawnień odnośnie adekwatności kapitałowej mBanku Hipotecznego S.A. na dzień 31 grudnia 2018 roku.
6. Ocena wypełniania wymogów w zakresie przechowywania aktywów klientów mBanku S.A. za 2018 rok.
7. Usługi związane z weryfikacją suplementu do prospektu dla mBanku S.A.
8. Usługi związane z weryfikacją suplementu do prospektu dla mBanku Hipotecznego S.A.
9. Przegląd śródrocznych sprawozdań finansowych 2 spółek zależnych na dzień i za okres 6 miesięcy zakończony 30 czerwca 2018 roku.
10. Badanie pakietów konsolidacyjnych 3 spółek zależnych dla mBank S.A. na dzień i za rok zakończony 31 grudnia 2018 roku.
11. Wykonanie uzgodnionych procedur na pakietach konsolidacyjnych 6 spółek zależnych oraz przegląd pakietu konsolidacyjnego 1 spółki zależnej dla mBanku S.A. na dzień i za rok zakończony 31 grudnia 2018 roku.
12. Wykonanie uzgodnionych procedur na pakietach konsolidacyjnych 2 spółek zależnych dla mBanku S.A. na dzień i za okres 9 miesięcy zakończony 30 września 2018 roku.
13. Wykonanie uzgodnionych procedur na pakietach konsolidacyjnych 2 spółek zależnych oraz przegląd pakietów konsolidacyjnych 2 spółek zależnych dla mBanku S.A. na dzień i za okres 6 miesięcy zakończony 30 czerwca 2018 roku.
14. Wykonanie uzgodnionych procedur na pakiecie konsolidacyjnym 1 spółki zależnej oraz przegląd pakietów konsolidacyjnych 2 spółek zależnych dla Commerzbank AG na dzień i za rok zakończony 31 grudnia 2018 roku.
15. Wykonanie uzgodnionych procedur na pakiecie konsolidacyjnym 1 spółki zależnej oraz przegląd pakietów konsolidacyjnych 2 spółek zależnych dla Commerzbank AG na dzień i za okres 6 miesięcy zakończony 30 czerwca 2018 roku.

Znaczne pakiety akcji

Kapitał zakładowy mBanku wynosi 169 347 928 zł i dzieli się na 42 324 982 akcji zwykłych na okaziciela oraz 12 000 akcji zwykłych imiennych, o wartości nominalnej 4 zł każda.

Dominującym akcjonariuszem mBanku jest Commerzbank AG.

Według stanu na 31 grudnia 2018 roku, Commerzbank posiadał bezpośrednio 29 352 897 akcji mBanku, co stanowiło 69,33% wartości kapitału zakładowego i głosów na Walnym Zgromadzeniu.

W wolnym obrocie (free float) znajdowało się 30,67% akcji mBanku. Posiadają je inwestorzy instytucjonalni, w szczególności polskie fundusze emerytalne oraz krajowe i zagraniczne fundusze inwestycyjne, a także inwestorzy indywidualni.

Według stanu na 31 grudnia 2018 roku, 5-procentowy próg akcji i głosów na walnym zgromadzeniu mBanku przekraczał Nationale-Nederlanden Otwarty Fundusz Emerytalny. Według opublikowanych przez otwarte fundusze emerytalne zestawień akcji spółek notowanych na GPW w portfelach funduszy na koniec 2018 roku, Nationale-Nederlanden Otwarty Fundusz Emerytalny posiadał 5,00% akcji mBanku. Ponadto, 4,1% akcji mBanku posiadał AVIVA Otwarty Fundusz Emerytalny AVIVA BZ WBK, a 4,0% Otwarty Fundusz Emerytalny PZU.

Akcjonariusz	Liczba akcji na koniec 2018 roku	% udział w liczbie akcji i ogólnej liczbie głosów
1. Commerzbank AG	29 352 897	69,33%
2. Nationale-Nederlanden Otwarty Fundusz Emerytalny ¹	2 117 564	5,00%

¹Dane na podstawie Zestawienia akcji spółek notowanych na GPW w portfelu NN OFE.

Dnia 4 lutego 2019 roku bank otrzymał od Nationale-Nederlanden OFE zawiadomienie o zmniejszeniu stanu posiadania akcji spółki poniżej 5% głosów na Walnym Zgromadzeniu mBanku.

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 jakichkolwiek 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.

Commerzbank posiada swoje oddziały i biura w niemal 50 krajach. Podstawowe rynki dla Commerzbanku to Niemcy i Polska. Sieć placówek Commerzbanku w Niemczech liczy około 1 000 oddziałów. Bank obsługuje ponad 18 mln klientów prywatnych oraz ponad 70 tys. przedsiębiorstw, korporacji międzynarodowych, firm usługowych i klientów instytucjonalnych. Finansuje około 30% niemieckiego handlu zagranicznego. Jest liderem w finansowaniu klientów korporacyjnych w Niemczech i wiodącym dostawcą produktów rynku kapitałowego.

W strukturze Grupy Commerzbanku wyodrębnione są dwa segmenty biznesowe: Segment Klientów Indywidualnych i Małych Przedsiębiorstw (Privat- und Unternehmerkunden) oraz Segment Klientów Korporacyjnych (Firmenkunden). Comdirect należący do Commerzbanku, jest liderem na rynku niemieckim w zakresie „direct banking” i usługach maklerskich online. W 2018 roku Commerzbank wypracował dochody na poziomie 8,6 mld EUR przy zatrudnieniu wynoszącym ok. 49 000 pracowników. Zysk netto przypadający na akcjonariuszy Commerzbanku wypracowany w 2018 roku wyniósł 865 mln EUR.

Największym akcjonariuszem Commerzbanku jest państwo niemieckie, które poprzez Fundusz Stabilizacji Rynków Finansowych (SoFFin) ma ponad 15-procentowy udział w kapitale Commerzbanku. Najwięksi inwestorzy instytucjonalni to Cerberus (powyżej 5% akcji Commerzbanku) i BlackRock (poniżej 5% akcji). W posiadaniu pozostałych inwestorów instytucjonalnych znajduje się około 55% akcji przy rozproszonej strukturze akcjonariatu.

14.3. Zasady powoływania i odwoływania członków Zarządu

Według Statutu mBanku, Zarząd składa się z co najmniej 3 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.

14.4. Zasady zmian statutu Spółki

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.

Zgodnie z art. 34 ust.2 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku Prawo bankowe, zmiana statutu banku wymaga zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego.

14.5. Walne Zgromadzenie i prawa akcjonariuszy

Sposób działania i uprawnienia Walnego Zgromadzenia

Zasady zwoływania Walnego Zgromadzenia określają przepisy Kodeksu spółek handlowych, Statut mBanku 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 mBanku 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 biegłego rewidenta 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

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.

14.6. Zarząd i Rada Nadzorcza – skład, kompetencje i zasady działania

Skład osobowy Zarządu

Zarząd składa się z co najmniej 3 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 dniu 12 kwietnia 2018 roku Rada Nadzorcza mBanku dokonała wyboru członków Zarządu mBanku S.A. na wspólną pięcioletnią kadencję w następującym składzie:

1. Cezary Stypułkowski - Prezes Zarządu, Dyrektor Generalny Banku
2. Frank Bock - Wiceprezes Zarządu ds. Rynków Finansowych
3. Andreas Böger - Wiceprezes Zarządu ds. Finansów
4. Krzysztof Dąbrowski - Wiceprezes Zarządu ds. Operacji i Informatyki
5. Lidia Jabłonowska-Luba - Wiceprezes Zarządu ds. Zarządzania Ryzykiem
6. Cezary Kocik - Wiceprezes Zarządu ds. Bankowości Detalicznej
7. Adam Pers - Wiceprezes Zarządu ds. Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej.

W 2018 roku skład Zarządu nie ulegał zmianie.

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 jest współprzewodniczącym Emerging Markets Advisory Council przy Instytucie Finansów w Waszyngtonie (IFF).

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.

Frank Bock - Wiceprezes Zarządu ds. Rynków Finansowych



Ukończył Technische Universität Karlsruhe, specjalizując się w inżynierii finansowej i informatyce.

W trakcie swojej kariery zawodowej Frank Bock zdobył bogate doświadczenie w zakresie zarządzania ryzykiem i skarbem w licznych instytucjach w Niemczech, Stanach Zjednoczonych (w Nowym Jorku) i Wielkiej Brytanii (w Londynie). Od początku 2009 roku pełnił funkcję Dyrektora Zarządzającego w Pionie Skarbu w Commerzbanku. Jego

zakres odpowiedzialności obejmował: zarządzanie aktywami i pasywami, zarządzanie ryzykiem rynkowym, zarządzanie płynnością Commerzbanku w Europie Środkowo-Wschodniej, a także funkcjonalne wsparcie w strategicznych spółkach Commerzbanku: Comdirect, Commerz Real i mBanku. Wcześniej, jako Dyrektor ds. Zarządzania Aktywami i Pasywami w Grupie Zarządzania Kapitałem i Skarbem w Dresdner Banku we Frankfurcie, Frank Bock był odpowiedzialny za zarządzanie ryzykiem rynkowym i zarządzanie portfelem płynności. Przed pracą w Dresdner Banku, Frank Bock był zatrudniony w WestLB AG w Düsseldorfie, gdzie zajmował stanowisko szefa Credit Treasury w Pionie Skarbu Grupy i był menedżerem wyższego szczebla ds. Ryzyka.

W Zarządzie mBanku S.A. na stanowisku Wiceprezesa Zarządu ds. Rynków Finansowych od 1 maja 2017 roku.

Andreas Böger- Wiceprezes Zarządu ds. Finansów



Studiował we Frankfurcie i San Diego, ukończył Frankfurt School of Finance & Management i jest posiadaczem certyfikatu CFA.

w 1994 roku Andreas Böger rozpoczął karierę zawodową w HypoVereinsbank w Monachium, gdzie kierował zespołem zajmującym się zarządzaniem aktywami i pasywami oraz doradztwem kapitałowym. Od 2003 roku Andreas Böger pracował w Deutsche Banku we Frankfurcie.

W latach 2007-2013 był dyrektorem zarządzającym Global Capital Markets oraz Capital Solutions Europe & CEEMEA w Deutsche Banku w Londynie. W 2013 roku Andreas Böger rozpoczął pracę w Commerzbanku. Przed objęciem stanowiska w mBanku kierował działem Corporate Finance w ramach Grupy Rozwoju i Strategii Commerzbanku.

W Zarządzie mBanku S.A. na stanowisku Wiceprezesa Zarządu ds. Finansów od 1 lipca 2017 roku.

Krzysztof Dąbrowski - Wiceprezes Zarządu ds. Operacji i Informatyki



Absolwent Wydziału Elektroniki i Technik Informatycznych Politechniki Warszawskiej. W 2011 roku ukończył studia Executive MBA na Uniwersytecie Warszawskim i Uniwersytecie Illinois.

W latach 1995-2003 pracował w branży internetowo-telekomunikacyjnej dla firm Polska Online oraz TDC Internet, gdzie odpowiadał za rozwój systemów i usług hostingowych. W okresie 2004-2011, jako szef Departamentu Rozwoju Oprogramowania, współtworzył polskie centrum usług F. Hoffman-La Roche. W

kolejnych latach, będąc CTO Grupy Allegro, nadzorował jedną z największych w regionie transformacji Agile. Od roku 2014 pełnił funkcję dyrektora zarządzającego odpowiedzialnego za informatykę i technologię w mBanku.

W Zarządzie mBanku S.A. na stanowisku Wiceprezesa Zarządu ds. Operacji i Informatyki od 1 kwietnia 2017 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 walidacje modeli, polityki i procedury ryzyk, 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 S.A. na stanowisku Wiceprezesa Zarządu ds. Zarządzania Ryzykiem od 12 kwietnia 2013 roku.

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 S.A. na stanowisku Wiceprezesa Zarządu ds. Bankowości Detalicznej od 1 kwietnia 2012 roku.

Adam Pers - Wiceprezes Zarządu ds. Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej



Absolwent Wydziału Ekonomii Akademii Ekonomicznej w Poznaniu. W 2008 ukończył studia MBA organizowane przez Szkołę Główną Handlową. Wiedzę z zakresu bankowości zdobył zarówno na uczelni, jak i w trzech instytucjach na rynku polskim. Pierwszy okres kariery to staż w Wielkopolskim Banku Kredytowym S.A., następnie przez szereg lat w grupie Raiffeisen Bank Polska S.A., gdzie zdobywał początkowo doświadczenie w dziale back office, następnie w Corporate Banking i ostatecznie w obszarze rynków finansowych. Odpowiadał m.in. za

strategiczne projekty przebudowy dealing room-u oraz za jeden z filarów strategii, a w okresie kryzysu finansowego był członkiem Komitetu Operacyjnego, przejmując odpowiedzialność za płynność Banku. Zdobywca nagrody w grupie RBI TOP Performer i Lider Roku. Od 2012 roku - w Grupie BRE Banku/mBanku, gdzie przeprowadził restrukturyzację w obszarze sprzedaży rynków finansowych. Następnie powierzono mu rolę Dyrektora Zarządzającego obejmującą dodatkowo integrację obszaru współpracy z Instytucjami Finansowymi i ostatecznie integrację z obszarem Tradingu.

W Zarządzie mBanku S.A. na stanowisku Wiceprezesa Zarządu ds. Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej od 1 kwietnia 2012 roku.

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: Andreas Böger)
- Komitet ds. Jakości Danych i Rozwoju Systemów Informacyjnych (przewodniczący: Andreas Böger)
- Komitet ds. Zarządzania Aktywami i Pasywami Grupy mBanku (przewodniczący: Frank Bock)
- Komitet ds. Nadzoru nad Oddziałami Zagranicznymi mBanku S.A. (przewodniczący: Cezary Kocik)
- Komitet Kredytowy Grupy mBanku (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 Bankowości Inwestycyjnej (przewodnicząca: Lidia Jabłonowska-Luba)
- Komitet ds. Architektury Informatycznej Grupy mBanku (przewodniczący: Krzysztof Dąbrowski).

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 kolegialnego 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 opartego o akcje znajduje się w nocie 42 do Skonsolidowanego Sprawozdania Finansowego Grupy mBanku S.A. według Międzynarodowych Standardów Sprawozdawczości Finansowej za rok 2018.

W dniu 12 kwietnia 2018 roku XXXI ZWZ mBanku podjęło uchwałę w sprawie wprowadzenia programu motywacyjnego oraz w sprawie ustalenia zasad jego przeprowadzenia w sprawie emisji warrantów subskrypcyjnych, warunkowego podwyższenia kapitału zakładowego z pozbawieniem dotychczasowych akcjonariuszy prawa poboru warrantów subskrypcyjnych. Nowy Program Motywacyjny zastąpił funkcjonujące dotychczas dwa inne programy: program pracowniczy z 27 października 2008 roku w sprawie ustalenia zasad przeprowadzenia przez Spółkę programu pracowniczego, z uwzględnieniem późniejszych zmian, oraz program motywacyjny mBanku z 14 marca 2008 roku dla Członków Zarządu. Zgodnie z Programem Motywacyjnym z 12 kwietnia 2018 roku, bank wyemituje nie więcej niż 934 000 akcji zwykłych na okaziciela o wartości nominalnej 4,00 zł każda. W celu przyznania praw, bank wyemituje 934 000 imiennych warrantów subskrypcyjnych. Program Motywacyjny będzie realizowany do 31 grudnia 2028 roku lub objęcia wszystkich akcji, gdyby to zdarzenie nastąpiło wcześniej.

Dotychczasowe programy będą sukcesywnie wygasać. Żadne nowe akcje nie zostaną przyznane w ramach dotychczasowych programów, a bank wypełni jedynie zobowiązania wynikające z odroczonej transz z dotychczasowych programów.

Warranty są oferowane dla grupy „Risk Takers”, do której należą Członkowie Zarządu mBanku i spółek z Grupy mBanku oraz określone pracownicy mBanku.

Bonus dla Członków Zarządu jest wypłacany w następujący sposób:

- 40% bonusu - w kalendarzowym roku ustalenia wysokości bonusu (część nieodroczonej);
- 60% bonusu - w pięciu kolejnych latach kalendarzowych następujących po kalendarzowym roku ustalenia bonusu w równych transzach (część odroczonej).

Część nieodroczonej: 50% części nieodroczonej jest wypłacane w postaci pieniężnej w miesiącu następującym po miesiącu, w którym odbyło się ZWZ, a 50% jest wypłacane w postaci warrantów subskrypcyjnych emitowanych nie wcześniej niż po upływie 12 miesięcy od daty ZWZ. Wartość jednego warrantu subskrypcyjnego oblicza się według średniej ceny rynkowej pomniejszonej o 4,00 zł.

Część odroczonej – wypłacana jest w 5 równych transzach w 5 kolejnych latach kalendarzowych: 50% każdej transzy w postaci pieniężnej w miesiącu następującym po miesiącu, w którym odbyło się ZWZ mBanku; 50% w postaci warrantów subskrypcyjnych emitowanych nie wcześniej niż po upływie 12 miesięcy od dnia ZWZ.

Wysokość bonusu przyznawana poszczególnym osobom z grupy „Risk Takers” za dany rok kalendarzowy przyznawana jest indywidualnie, przy czym zależna jest od łącznej wysokości puli bonusów.

Wynagrodzenie Członków Zarządu, którzy pełnili swoje funkcje w latach 2017-2018 przedstawiają kolejne zestawienia.

Grupa mBanku S.A.

Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy mBanku S.A. w 2018 roku

	Wynagrodzenie wypłacone w 2018 roku (w zł)			
	Wynagrodzenie zasadnicze	Pozostałe korzyści	Bonus za 2017 rok	Bonus odroczony ¹
1. Cezary Stypułkowski	3 580 421	241 475	434 466	805 415
2. Lidia Jabłonowska-Luba	1 629 000	183 087	150 000	445 000
3. Frank Bock	1 694 638	252 467	108 334	-
4. Andreas Böger	1 729 940	132 699	87 500	-
5. Krzysztof Dąbrowski	1 733 565	146 847	150 000	76 667
6. Cezary Kocik	1 879 956	199 194	250 000	475 000
7. Adam Pers	1 676 801	126 426	126 334	90 000
Razem	13 924 321	1 282 195	1 306 634	1 892 082

¹ W 2018 roku wypłacono III odroczoną transzę w ramach rozliczenia części gotówkowej bonusu za rok 2014, II odroczoną transzę w ramach rozliczenia części gotówkowej bonusu za rok 2015 oraz I odroczoną transzę w ramach rozliczenia części gotówkowej bonusu za rok 2016. Krzysztofowi Dąbrowskiemu i Adamowi Persowi wypłacono odroczone transze w ramach rozliczenia części gotówkowej bonusu przyznanego w okresie pełnienia funkcji Dyrektora Zarządzającego, których termin płatności przypadał w 2018 roku.

	Wynagrodzenie wypłacone w 2018 roku (w zł)			
	Wynagrodzenie zasadnicze	Pozostałe korzyści	Bonus za 2017 rok	Bonus odroczony ¹

Wynagrodzenia byłych Członków Zarządu, którzy przestali pełnić swoje funkcje w 2017 roku

1. Christoph Heins	-	-	75 000	62 500
2. Jarosław Mastalerz	-	-	50 000	475 000
3. Przemysław Gdański	-	-	166 668	445 000

Wynagrodzenia byłych Członków Zarządu, którzy przestali pełnić swoje funkcje w 2016 roku

1. Jörg Hessenmüller	-	-	-	402 500
----------------------	---	---	---	---------

¹ W 2018 roku Członkowie Zarządu, którzy przestali pełnić swoje funkcje w 2017 roku oraz Jörg Hessenmüller otrzymali III odroczoną transzę w ramach rozliczenia części gotówkowej bonusu za rok 2014, II odroczoną transzę w ramach rozliczenia części gotówkowej bonusu za rok 2015 oraz I odroczoną transzę w ramach rozliczenia części gotówkowej bonusu za rok 2016.

	Wynagrodzenie wypłacone w 2017 roku (w zł)			
	Wynagrodzenie zasadnicze	Pozostałe korzyści	Bonus za 2016 rok	Bonus odroczony ¹
1. Cezary Stypułkowski	2 661 046	237 960	460 831	575 000
2. Lidia Jabłonowska-Luba	1 500 000	173 320	250 000	320 000
3. Frank Bock	1 061 379	229 370	-	-
4. Andreas Böger	797 633	68 338	-	-
5. Krzysztof Dąbrowski	1 125 000	87 939	-	-
6. Cezary Kocik	1 500 000	189 036	250 000	350 000
7. Adam Pers	272 727	19 266	-	-
Razem	8 917 785	1 005 229	960 831	1 245 000

¹ W 2017 roku wypłacono II odroczoną transzę w ramach rozliczenia części gotówkowej bonusu za rok 2014 oraz I odroczoną transzę w ramach rozliczenia części gotówkowej bonusu za rok 2015.

	Wynagrodzenie wypłacone w 2017 roku (w zł)				
	Wynagrodzenie zasadnicze	Pozostałe korzyści	Bonus za 2016 rok	Bonus odroczony ¹	Odprawa

Wynagrodzenia byłych Członków Zarządu, którzy przestali pełnić swoje funkcje w 2017 roku

1. Christoph Heins	776 684	269 061	125 000	-	-
2. Hans-Dieter Kemler	500 000	127 984	200 000	320 000	-
3. Jarosław Mastalerz	665 926	101 811	250 000	350 000	-
4. Przemysław Gdański	1 442 587	168 052	250 000	320 000	1 500 000

Wynagrodzenia byłych Członków Zarządu, którzy przestali pełnić swoje funkcje w 2016 roku

1. Jörg Hessenmüller	-	-	125 000	340 000	-
----------------------	---	---	---------	---------	---

¹ W 2017 roku Członkowie Zarządu, którzy przestali pełnić swoje funkcje w 2017 roku oraz Jörg Hessenmüller otrzymali II odroczoną transzę w ramach rozliczenia części gotówkowej bonusu za rok 2014 oraz I odroczoną transzę w ramach rozliczenia części gotówkowej bonusu za rok 2015.

Stan posiadania akcji banku przez osoby zarządzające:

Na dzień 31 grudnia 2018 roku akcje banku posiadało czterech Członków Zarządu: Cezary Stypułkowski – 19 384 sztuki, Frank Bock – 223 sztuki, Andreas Böger - 180 sztuk i Krzysztof Dąbrowski – 1 630 sztuk.

Na dzień 31 grudnia 2017 roku akcje banku posiadało dwóch Członków Zarządu: Cezary Stypułkowski – 16 275 akcji i Krzysztof Dąbrowski – 1 117 akcji.

Skład osobowy Rady Nadzorczej

Rada Nadzorcza funkcjonuje na podstawie uchwalonego przez siebie Regulaminu i wykonuje funkcje przewidziane w Statucie mBanku, 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, stale 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. Kryteria niezależności Członka Rady Nadzorczej określają bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.

Na koniec roku 2018 roku Rada Nadzorcza mBanku działała w następującym składzie:

1. Maciej Leśny – Przewodniczący Rady Nadzorczej
2. Stephan Engels – Zastępca Przewodniczącego Rady Nadzorczej
3. Tomasz Bieske – Członek Rady Nadzorczej
4. Andre Carls – Członek Rady Nadzorczej
5. Marcus Chromik – Członek Rady Nadzorczej
6. Janusz Fiszer – Członek Rady Nadzorczej
7. Mirosław Godlewski – Członek Rady Nadzorczej
8. Jörg Hessenmüller – Członek Rady Nadzorczej
9. Gurjinder Singh Johal - Członek Rady Nadzorczej
10. Michael Mandel – Członek Rady Nadzorczej
11. Teresa Mokrysz – Członek Rady Nadzorczej
12. Agnieszka Słomka-Gołębiowska – Członek Rady Nadzorczej.

W stosunku do składu Rady Nadzorczej, wybranego w dniu 30 marca 2017 roku przez XXX Zwyczajne Walne Zgromadzenie mBanku, miała miejsce jedna zmiana w Radzie Nadzorczej. W dniu 11 września 2018 roku, Thorsten Kanzler złożył rezygnację z członkostwa w Radzie Nadzorczej mBanku, jak również z członkostwa w Komisji Ryzyka Rady Nadzorczej z dniem 23 września 2018 roku. Uchwałą Rady Nadzorczej mBanku, na stanowisko członka Rady Nadzorczej z dniem 24 września 2018 roku został powołany Gurjinder Singh Johal na okres do czasu zakończenia obecnej kadencji Rady Nadzorczej.

Szczegółowe informacje o członkach Rady Nadzorczej mBanku, którzy pełnili swoje funkcje według stanu na 31 grudnia 2018 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 trzy 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 - Członek Zarządu Commerzbanku odpowiedzialny za finanse (Chief Financial Officer).

Tomasz Bieske - Członek Rady Nadzorczej

Absolwent ekonomii na Uniwersytecie w Kolonii. Przez sześć lat pracował w centrali Dresdner Banku we Frankfurcie. W roku 1990 Tomasz Bieske był współzałożycielem firmy Artur Andersen w Polsce, Partnerem, Dyrektorem Grupy Rynków Finansowych odpowiedzialnym za współpracę z klientami z sektora finansowego. W firmie Ernst & Young, Partner, kontynuował pracę na stanowisku dyrektora Grupy Rynków Finansowych, Audytu i Doradztwa Gospodarczego połączonej firmy. Uczestniczył w większości najistotniejszych projektów w sektorze usług finansowych, m.in.: przygotowaniu oferty publicznej PKO BP S.A. i Kredyt Banku S.A., badaniu sprawozdań finansowych Narodowego Banku Polskiego, PKO BP S.A., Pekao S.A., Getin Holding i szeregu innych banków. Kierował wieloma projektami doradczymi w sektorze bankowym.

Od 2011 roku bierze udział w pracach zespołu do spraw zmian regulacji prawnych i biznesowych sektora bankowości spółdzielczej, jak również ściśle współpracuje ze Związkiem Banków Polskich i Krajowym Związkiem Banków Spółdzielczych. Posiada licencję polskiego biegłego rewidenta. Do 30 czerwca 2013 roku był związany z Ernst & Young.

Andre Carls - Członek Rady Nadzorczej

Po ukończeniu studiów ekonomicznych i obronie pracy doktorskiej na Uniwersytecie w Kolonii w ramach międzynarodowego programu szkoleniowego w 1990 roku rozpoczął pracę w Commerzbanku. Kolejno piastował 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 był Członkiem Zarządu comdirect bank AG, gdzie od września 2002 roku do listopada 2004 roku pełnił funkcję Dyrektora Finansowego, a od listopada 2004 roku do marca 2008 roku Prezesa Zarządu.

W okresie marzec-wrzesień 2008 był Członkiem Zarządu ds. Finansów i Wiceprezesem Zarządu BRE Banku SA.

Od marca 2008 roku do grudnia 2013 roku dr Carls pełnił funkcję Prezesa Zarządu Commerzbank Auslandsbanken Holding AG oraz kierował segmentem Central & Eastern Europe Holding w Commerzbanku.

W latach 2014-2015 dr Carls przejął funkcję Dyrektora Zarządzającego segmentem średnich klientów korporacyjnych dla regionów północnych oraz zachodnich Niemiec, natomiast od 2015 roku odpowiada za region zachodnich Niemiec.

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.

Karierę zawodową rozpoczął w 2001 roku w McKinsey. W 2004 roku dołączył do Grupy Postbank, gdzie zajmował szereg stanowisk kierowniczych, był między innymi odpowiedzialny za nowe emisje akcji oraz konsorcja, zarządzanie płynnością oraz Credit Treasury. Następnie, przez ponad trzy lata 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 Marcus Chromik pełnił funkcję dyrektora ds. ryzyka kredytowego w Commerzbanku.

Z dniem 1 stycznia 2016 roku Marcus Chromik został powołany na stanowisko Członka Zarządu Commerzbanku AG ds. Ryzyka (Chief Risk Officer).

Janusz Fiszer - Członek Rady Nadzorczej

Radca prawny i doradca podatkowy. Absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego, doktor nauk prawnych, specjalista prawa podatkowego i finansowego. Od 1980 roku pracownik Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego. Jednocześnie od 1991 roku - starszy doradca, a w latach 1998-2012 - partner w międzynarodowej kancelarii prawnej White & Case. W latach 2012-2013 - partner w dziale prawno-podatkowym międzynarodowej firmy doradczej PwC, a od stycznia 2014 roku partner w kancelarii prawnej GESSEL.

Wykładowca międzynarodowego prawa podatkowego na Podyplomowym Studium Międzynarodowych Strategii Podatkowych w Szkole Głównej Handlowej. Stypendysta University of Kansas School of Business w Lawrence, Kansas, USA 1982-1983 i stypendysta Deutscher Akademischer Austauschdienst (DAAD) oraz Fundacji Fritza Thyssena (Fritz Thyssen Stiftung) na Uniwersytecie w Monachium, Niemcy - 1988-1989 i 1990. Od 1993 roku członek Rady Programowej miesięcznika "Monitor Podatkowy". Od lat 90-tych korespondent profesjonalnego periodyku „Tax Notes International” w USA. Od 2004 roku autor stałych komentarzy podatkowych w „Dzienniku Gazecie Prawnej”. Współzałożyciel i członek Rady Nadzorczej Międzynarodowego Stowarzyszenia Podatkowego w Polsce, oddziału International Fiscal Association (IFA).

Mirosław Godlewski - Członek Rady Nadzorczej

Posiada dyplom MBA Politechniki Warszawskiej, jest absolwentem Harvard Business School Advanced Management Program Ashridge Management College.

Mirosław Godlewski jest Prezesem Wykonawczym w Apteki Gemini, Senior Advisorem w BCG, Członkiem Rady Nadzorczej w Celon Pharma S.A., Członkiem Rady Nadzorczej w Netia S.A. oraz tzw. "Angel Investor" w Hedgehog Fund.

Pan Godlewski był Członkiem Rady Nadzorczej w ABC Data S.A., a także członkiem Komitetu ds. Nominacji i Wynagrodzeń. W latach 2007-2014 pełnił funkcję Prezesa i CEO w Netia S. A. Zajmował stanowiska kierownicze w Opczno S.A., Pepsi Cola General Bottlers-Polska Sp. z o.o., DEC Sp. z o.o. oraz MEMRB Polska.

Jörg Hessenmüller - Członek Rady Nadzorczej

W 1997 roku ukończył 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 odpowiedzialnym za „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 (CFO).

Od lipca 2016 roku był Dyrektorem Zarządzającym w Commerzbanku, odpowiedzialnym za obszar transformacji cyfrowej i strategii Grupy Commerzbanku. Dnia 5 grudnia 2018 roku Jörg Hessenmüller został powołany z dniem 1 stycznia 2019 roku w skład Zarządu Commerzbanku, gdzie odpowiada za obszar operacji (COO).

Gurjinder Singh Johal – Członek Rady Nadzorczej

Ukończył kierunek Business & Finance na University of East London (UEL) w 1994 roku oraz studia menedżerskie w Saïd Business School.

Kariere zawodową rozpoczął w 1995 roku w Standard Banku w Londynie. Od 2007 roku związany z Commerzbankiem AG. Początkowo Gurjinder Singh Johal odpowiadał za segment „Emerging Markets and Credit Derivatives”, zaś od 2011 roku kierował „Global Credit Trading”.

W latach 2016-2018 Gurjinder Singh Johal był Dyrektorem Zarządzającym i kierującym obszarem „Group Market Risk Management” w Commerzbanku. W październiku 2018 roku Gurjinder Singh Johal został Dyrektorem Zarządzającym Commerzbanku AG odpowiedzialnym za „Group Treasury”.

Michael Mandel – Członek Rady Nadzorczej

Ukończył studia na kierunku zarządzanie Westfalskiego Uniwersytetu Wilhelma w Münsterze. W latach 1986-2000 związany z Dresdner Bank AG, w którym był odpowiedzialny za bankowość prywatną. W latach 2000-2002 pracował jako konsultant 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 maju 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 ośmioma 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, zdobyła m.in. tytuł „Lidera 10-lecia”, nadany przez Gazetę Wyborczą oraz „Sukces 10-lecia”, nadany przez Businessman Magazine. 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

Doktor nauk ekonomicznych. Ukończyła studia magisterskie w Szkole Głównej Handlowej ze specjalizacją: finanse i bankowość oraz studia MBA we Francuskim Instytucie Zarządzania (IFG). Stopień doktora uzyskała w Szkole Głównej Handlowej (SGH). Pracuje jako adiunkt w SGH, gdzie prowadzi zajęcia dydaktyczne oraz prace badawcze nad zagadnieniami ładu korporacyjnego. Brała udział w licznych kursach Executive Education min. Programie IESE/Harvard Business School.

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. Odbiła staże naukowe na Uniwersytecie w Munster w Niemczech jako stypendystka Fundacji Alexandra 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.

W Radzie Nadzorczej jest czterech członków niezależnych: Tomasz Bieske, Janusz Fiszer, Mirosław Godlewski oraz Agnieszka Słomka-Gołębiowska. Maciej Leśny i Teresa Mokrysz nie spełniają kryterium niezależności ze względu na zasiadanie w Radzie Nadzorczej ponad dwanaście lat.

Andre Carls, Marcus Chromik, Stephan Engels, Jörg Hessenmüller, Gurjinder Singh Johal oraz Michael Mandel nie są członkami niezależnymi w związku z powiązaniem 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 oraz systemu kontroli wewnętrznej;
- 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 mBanku regulaminów;
- Powoływanie i odwoływanie Prezesa, Wiceprezesów oraz pozostałych Członków Zarządu z uwzględnieniem trybu przewidzianego Ustawą Prawo bankowe lub innych powszechnie obowiązujących przepisach prawa;
- Ustalanie warunków kontraktów i wynagrodzeń dla Zarządu;
- Upoważnianie Przewodniczącego Rady Nadzorczej do reprezentowania mBanku w umowach z Członkami Zarządu, w tym przy podpisywaniu z Członkami Zarządu umów o zarządzanie;
- Otrzymywanie z wyprzedzeniem informacji na temat tworzenia, nabywania, zamykania oraz dysponowania oddziałami, stałymi przedstawicielstwami oraz częściami przedsiębiorstwa, jak również rozpoczęcia i kończenia przedsięwzięć oraz dziedzin działalności;
- 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;

- Otrzymywanie informacji na temat oczekiwanych odchyleń od rocznego budżetu;
- Analizę otrzymanego przynajmniej raz w roku raportu dyrektora Departamentu Audytu Wewnętrznego;
- Wydawanie Członkom Zarządu zaleceń odnośnie poziomu i struktur wynagradzania kadry kierowniczej wysokiego szczebla;
- Zatwierdzanie polityki zmiennych składników wynagrodzeń osób zajmujących stanowiska kierownicze w mBanku;
- Zatwierdzanie tworzonej przez Zarząd strategii zarządzania ryzykiem operacyjnym, ocena realizacji tej strategii i w razie konieczności zlecenie jej rewizji;
- Wyrażanie zgody na zasiadanie przez Członków Zarządu Banku w zarządach lub radach nadzorczych spółek spoza grupy kapitałowej banku;
- Wyrażanie zgody na powołanie i odwołanie dyrektorów Departamentu Audytu Wewnętrznego oraz Departamentu Compliance oraz zatwierdzanie ich wynagrodzeń;
- Zatwierdzanie regulaminów funkcjonowania Departamentu Audytu Wewnętrznego oraz Departamentu Compliance.

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 jakiegokolwiek podmioty powiązane z bankiem na rzecz członków Zarządu;
- wyrażenia zgody na zawarcie przez bank istotnej umowy z podmiotem powiązany z bankiem, Członkiem Rady Nadzorczej albo Zarządu oraz z podmiotami z nimi powiązanymi.

W ramach Rady Nadzorczej działają cztery komisje: Komisja Prezydialna i ds. Nominacji, Komisja ds. Ryzyka, Komisja ds. Audytu i Komisja ds. Wynagrodzeń. Oprócz tego, w ramach Rady Nadzorczej funkcjonuje i spotyka się regularnie Grupa Robocza ds. IT.

Poniżej przedstawiony jest skład poszczególnych komisji.

Komisja Prezydialna i ds. Nominacji	Komisja ds. Ryzyka	Komisja ds. Audytu	Komisja ds. Wynagrodzeń
Maciej Leśny - Przewodniczący	Marcus Chromik – Przewodniczący	Tomasz Bieske - Przewodniczący	Andre Carls - Przewodniczący
Andre Carls - Członek	Mirosław Godlewski - Członek	Andre Carls - Członek	Tomasz Bieske - Członek
Stephan Engels- Członek	Gurjinder Singh Johal	Janusz Fiszer - Członek	Stephan Engels - Członek
Teresa Mokrysz- Członek	Agnieszka Słomka-Gołębiowska - Członek	Jörg Hessenmüller - Członek	Agnieszka Słomka-Gołębiowska - Członek
		Agnieszka Słomka-Gołębiowska - Członek	Maciej Leśny - Członek

Komisja Prezydialna i ds. Nominacji

Do zadań Komisji Prezydialnej i ds. Nominacji 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 przeprowadza również wstępne rekrutacje kandydatów na Członków Zarządu i Rady Nadzorczej mBanku.

Komisja ds. Audytu

Komisja ds. Audytu wydaje opinie odnośnie wyboru biegłego rewidenta banku przez Walne Zgromadzenie, rekomenduje Radzie Nadzorczej przyjęcie lub odrzucenie sprawozdania finansowego, opracowuje politykę i procedury dotyczących wyboru audytora zewnętrznego oraz świadczenia przez ten podmiot innych dozwolonych usług, monitoruje proces sprawozdawczości finansowej, skuteczność systemów kontroli wewnętrznej i systemów zarządzania ryzykiem oraz audytu wewnętrznego, a także rekomenduje Radzie Nadzorczej wyrażenie albo odmowę wyrażenia zgody na powołanie i odwołanie osoby kierującej Departamentem Audytu Wewnętrznego oraz Departamentem Compliance. Ponadto Komisja ds. Audytu przedstawia Radzie Nadzorczej opinię dotyczącą corocznej oceny adekwatności i skuteczności funkcji kontroli, Departamentu Compliance oraz Departamentu Audytu Wewnętrznego, rekomenduje zatwierdzenie albo odmowę zatwierdzenia przez Radę Nadzorczą zasad polityki informacyjnej mBanku dotyczącej adekwatności kapitałowej i rekomenduje zatwierdzenie albo odmowę zatwierdzenia przez Radę Nadzorczą polityki zgodności mBanku oraz raportu rocznego w zakresie zarządzania ryzykiem braku zgodności w banku.

Zgodnie z Regulaminem Rady Nadzorczej w skład Komisji do spraw audytu wchodzi przynajmniej trzech członków, przy czym przynajmniej jeden członek Komisji do spraw audytu musi posiadać wiedzę i umiejętności w zakresie rachunkowości lub badania sprawozdań finansowych. Regulamin Rady Nadzorczej stanowi, że większość członków Komisji do spraw audytu, w tym jej Przewodniczący, stanowią Niezależni Członkowie Rady Nadzorczej.

W skład Komisji ds. Audytu wchodzi pięciu członków. Osoby posiadające wiedzę i umiejętności w zakresie rachunkowości lub badania sprawozdań finansowych to: Tomasz Bieske – Przewodniczący Komisji oraz Jörg Hessenmüller – członek Komisji.

Członkami spełniającymi kryteria niezależności są: Tomasz Bieske, Janusz Fiszer oraz Agnieszka Słomka-Gołębiowska. Kryteria niezależności sprecyzowane są w art. 129 Ustawy z dnia 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym.

Wszyscy członkowie Komisji ds. Audytu posiadają szeroką wiedzę na temat bankowości:

- Tomasz Bieske - certyfikowany audytor do badania sprawozdań finansowych, wieloletni pracownik firm Arthur Andersen Polska oraz Ernst & Young Polska;
- Jörg Hessenmüller - wieloletni członek zarządu mBanku ds. finansów (CFO), członek ścisłego kierownictwa Commerzbank AG;
- Andre Carls - doktor nauk ekonomicznych, były Członek Zarządu mBanku ds. Finansów (CFO), Dyrektor Zarządzającego segmentem średnich klientów korporacyjnych w regionie Zachodnich Niemiec;
- Janusz Fiszer - radca prawny i doradca podatkowy, współzałożyciel i członek Rady Nadzorczej Międzynarodowego Stowarzyszenia Podatkowego w Polsce, oddziału International Fiscal Association (IFA);
- Agnieszka Słomka-Gołębiowska - doktor habilitowany nauk ekonomicznych, ukończyła studia magisterskie w Szkole Głównej Handlowej ze specjalizacją finanse i bankowość oraz studia MBA we Francuskim Instytucie Zarządzania (IFG). Jest autorką wielu opracowań z zakresu ładu korporacyjnego.

W 2018 roku Komisja ds. Audytu wydała rekomendację Radzie Nadzorczej, by ta zarekomendowała Zwyczajnemu Walnemu Zgromadzeniu wybór audytora zewnętrznego do badania sprawozdań finansowych

mBanku S.A. za lata 2018/2019 oraz skonsolidowanych sprawozdań finansowych Grupy mBanku za lata 2018/2019. Rekomendacja dotycząca wyboru audytora została sporządzona w następstwie zorganizowanej przez mBank procedury wyboru spełniającej obowiązujące kryteria. W 2018 roku Komisja ds. Audytu zatwierdziła procedurę wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzenia badania sprawozdań finansowych mBanku S.A., która spełnia wymogi § 16 ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 537/2014 z dnia 16 kwietnia 2014 roku w sprawie szczegółowych wymogów dotyczących ustawowych badań sprawozdań finansowych jednostek interesu publicznego. Komisja ds. Audytu zatwierdziła także Sprawozdanie Komisji Oceniającej zawierające wnioski z procedury wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzenia badania sprawozdań finansowych mBanku S.A. oraz skonsolidowanych sprawozdań finansowych Grupy mBanku.

Komisja ds. Audytu zatwierdziła Politykę dotyczącą wyboru firmy audytorskiej w mBanku S.A., która wypełnia wymogi Ustawy dnia 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej z dnia 16.04.2014 roku nr 537/2014 (Rozporządzenie nr 537/2014).

Polityka mBanku dotycząca wyboru firmy audytorskiej uwzględnia zasadę rotacji biegłego rewidenta. Maksymalny czas nieprzerwanego trwania zleceń badań ustawowych, o których mowa w art. 17 ust. 1 akapit 2 Rozporządzenia nr 537/2014 przeprowadzonych przez tę samą firmę audytorską lub firmę audytorską powiązaną z tą firmą audytorską lub jakiegokolwiek członka sieci działającej w państwach Unii Europejskiej, do której należą te firmy audytorskie, nie może przekraczać 5 lat. Kluczowy biegły rewident może ponownie przeprowadzać badanie ustawowe w banku po upływie co najmniej 3 lat od zakończenia ostatniego badania ustawowego. W przypadku badania ustawowego, pierwsza umowa o badanie ustawowe jest zawierana z firmą audytorską na okres nie krótszy niż dwa lata z możliwością przedłużenia na kolejny co najmniej dwuletni okres.

Komisja ds. Audytu zatwierdziła Politykę dotyczącą świadczenia przez firmę audytorską przeprowadzającą badanie przez podmioty powiązane z tą firmą audytorską oraz przez członka sieci firmy audytorskiej dozwolonych usług niebędących badaniem w mBanku S.A. Polityka wypełnia wymogi Ustawy o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym oraz Rozporządzenia nr 537/2014.

Zgodnie Polityką dotyczącą świadczenia przez firmę audytorską przeprowadzającą badanie przez podmioty powiązane z tą firmą audytorską oraz przez członka sieci firmy audytorskiej dozwolonych usług niebędących badaniem w mBanku S.A., biegły rewident lub firma audytorska przeprowadzający ustawowe badania, ani żaden z członków sieci, do której należy biegły rewident lub firma audytorska, nie świadczą bezpośrednio ani pośrednio na rzecz badanej jednostki, jej jednostki dominującej ani jednostek przez nią kontrolowanych w ramach Unii:

- żadnych zabronionych usług niebędących badaniem sprawozdań finansowych w okresie od rozpoczęcia badanego okresu do wydania sprawozdania z badania;
- usług polegających na opracowywaniu i wdrażaniu procedur kontroli wewnętrznej lub procedur zarządzania ryzykiem związanych z przygotowaniem lub kontrolowaniem informacji finansowych lub opracowywaniu i wdrażaniu technologicznych systemów dotyczących informacji finansowej.

Usługami zabronionymi zgodnie z art. 136 Ustawy o biegłych rewidentach nie są:

1. usługi:
 - a. przeprowadzania procedur należytej staranności (due diligence) w zakresie kondycji ekonomiczno-finansowej,
 - b. wydawania listów poświadczających - wykonywane w związku z prospektem emisyjnym badanej jednostki, przeprowadzane zgodnie z krajowym standardem usług pokrewnych i polegające na przeprowadzaniu uzgodnionych procedur;
2. usługi atestacyjne w zakresie informacji finansowych pro forma, prognoz wyników lub wyników szacunkowych, zamieszczane w prospekcie emisyjnym badanej jednostki;
3. badanie historycznych informacji finansowych do prospektu emisyjnego;
4. weryfikacja pakietów konsolidacyjnych;

5. potwierdzanie spełnienia warunków zawartych umów kredytowych na podstawie analizy informacji finansowych pochodzących ze zbadanych przez daną firmę audytorską sprawozdań finansowych;
6. usługi atestacyjne w zakresie sprawozdawczości dotyczącej ładu korporacyjnego, zarządzania ryzykiem oraz społecznej odpowiedzialności biznesu;
7. usługi polegające na ocenie zgodności informacji ujawnianych przez instytucje finansowe i firmy inwestycyjne z wymogami w zakresie ujawniania informacji dotyczących adekwatności kapitałowej oraz zmiennych składników wynagrodzeń;
8. poświadczenia dotyczące sprawozdań lub innych informacji finansowych przeznaczonych dla organów nadzoru, rady nadzorczej lub innego organu nadzorczego spółki lub właścicieli, wykraczające poza zakres badania ustawowego i mające pomóc tym organom w wypełnianiu ich ustawowych obowiązków.

Świadczenie ww. usług możliwe jest jedynie w zakresie niezwiązanym z polityką podatkową banku, po przeprowadzeniu przez Komisję ds. Audytu oceny zagrożeń i zabezpieczeń niezależności.

Firma audytorska badająca sprawozdanie finansowe mBanku i Grupy mBanku świadczyła na rzecz mBanku dozwolone usługi niebędące badaniem. W związku z tym Komisja ds. Audytu każdorazowo dokonywała oceny niezależności firmy audytorskiej, jak również wyrażała zgodę na świadczenie tych usług.

W 2018 roku Komisja ds. Audytu odbyła 6 posiedzeń.

Komisja ds. Ryzyka

Komisja ds. Ryzyka zajmuje się m.in. sprawowaniem stałego nadzoru nad ryzykiem kredytowym, ryzykiem rynkowym, ryzykiem płynności oraz ryzykami niefinansowymi w tym ryzykiem operacyjnym, a także rekomendowanie 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. Do zadań Komisji należy również rekomendowanie zatwierdzenia albo odmowy zatwierdzenia przez Radę Nadzorczą tworzonych przez Zarząd strategii oraz polityk, opiniowanie całościowej bieżącej i przyszłej gotowości banku do podejmowania ryzyka oraz opiniowanie opracowanej przez Zarząd Banku strategii zarządzania ryzykiem w działalności banku oraz przedkładanych przez Zarząd informacji dotyczących realizacji tej strategii.

Komisja ds. Wynagrodzeń

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, opiniuje i monitoruje przyjętą w mBanku politykę wynagradzania oraz wspiera organów banku w zakresie kształtowania i realizacji tej polityki.

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 i dostępne są na stronie internetowej mBanku <https://www.mbank.pl/relacje-inwestorskie/walne-zgromadzenia/>.

Wysokość wypłacanego miesięcznie wynagrodzenia Członków Rady Nadzorczej została uchwalona kwotowo na mocy uchwały nr Uchwały nr 50 XXX Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia mBanku S.A. z 30 marca 2017 roku w sprawie zasad wynagradzania członków Rady Nadzorczej mBanku S.A. 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 stałej komisji i 25% za udział w drugiej komisji. W przypadku udziału Członka Rady Nadzorczej w trzech lub

więcej Stałych Komisjach Rady Nadzorczej nie jest wypłacane dodatkowe wynagrodzenie. Niezależnie od powyższych postanowień, Członek Rady Nadzorczej pełniący funkcję Przewodniczącego Komisji Audytu Rady Nadzorczej Banku jest uprawniony do otrzymania dodatkowego wynagrodzenia w wysokości równej 80% sumy wynagrodzenia pobieranego przez tego Członka.

Wynagrodzenie Rady Nadzorczej za lata 2017-2018 przedstawia poniższa tabela.

	Wynagrodzenie wypłacone w 2018 roku (w zł)	Wynagrodzenie wypłacone w 2017 roku (w zł)
1. Maciej Leśny	367 235	367 235
2. Stephan Engels	-	-
3. Tomasz Bieske	429 025	319 656
4. Andre Carls	288 000	279 000
5. Marcus Chromik	-	-
6. Janusz Fiszer	216 000	162 000
7. Mirosław Godlewski	216 000	162 000
8. Jörg Hessenmüller	216 000	210 000
9. Gurjinder Singh Johal	54 000	-
10. Michael Mandel	-	-
11. Teresa Mokrysz	220 225	220 225
12. Agnieszka Słomka-Gołębiowska	257 435	248 435
Thorsten Kanzler ¹	162 000	216 000
Wiesław Thor ²	-	37 812
Waldemar Stawski ²	-	55 812
Marek Wierzbowski ²	-	54 000
Razem	2 425 920	2 332 175

¹ Thorsten Kanzler złożył z dniem 23 września 2018 roku rezygnację z pełnionej funkcji

² Kadencja wygasła z dniem 30 marca 2017 roku

Działalność Rady Nadzorczej w 2018 roku

Rada Nadzorcza odbyła w 2018 roku 7 posiedzeń, na których przyjęto 73 uchwały. 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 opisanymi w Statucie mBanku i Regulaminie Rady Nadzorczej.

W 2018 roku na posiedzeniach Rady Nadzorczej systematycznie były omawiane i oceniane bieżące wyniki Grupy mBanku oraz poszczególnych pionów biznesowych w odniesieniu do planu finansowego. Rada Nadzorcza omawiała i przyjmowała także inne wymagane prawem szczegółowe raporty z różnych obszarów działalności banku, w tym m.in. regularne raporty ryzyka, compliance, audytu, bancassurance oraz bezpieczeństwa IT. Oprócz tego, Rada Nadzorcza na bieżąco monitorowała realizację Strategii Grupy mBanku na lata 2016–2020.

Komisje Rady Nadzorczej podczas regularnych posiedzeń w 2018 roku w sposób szczegółowy omawiały najważniejsze kwestie z poszczególnych obszarów działalności banku, które zgodnie z obowiązującymi regulacjami wymagają zatwierdzenia przez Radę Nadzorczą.

Udział Członków Rady Nadzorczej w posiedzeniach Rady Nadzorczej w 2018 roku ilustruje poniższa tabela.

	Frekwencja ¹
Tomasz Bieske	7/7
Andre Carls	7/7
Marcus Chromik	5/7

Grupa mBanku S.A.

Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy mBanku S.A. w 2018 roku

Jörg Hessenmüller	6/7
Stephan Engels	6/7
Mirosław Godlewski	7/7
Janusz Fiszer	5/7
Gurjinder Singh Johal (od 24 września 2018 roku)	2/3
Thorsten Kanzler (do 23 września 2018 roku)	4/4
Maciej Leśny	7/7
Michael Mandel	6/7
Teresa Mokrysz	5/7
Agnieszka Słomka-Gołębiowska	7/7

¹ Obecność na posiedzeniach / liczba posiedzeń w trakcie sprawowania mandatu.

14.7. Polityka różnorodności w mBanku S.A.

mBank od szeregu lat 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 regulacjach, procedurach lub procesach.

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, kraj pochodzenia, 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. Zarządzanie różnorodnością przyczynia się do kreowania kultury organizacyjnej, opartej na otwartości i tolerancji, w której każdy pracownik czuje się doceniany i szacowany oraz ma możliwości rozwoju zawodowego.

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 umożliwi obiektywną ocenę kompetencji kandydatów. Każdy pracownik banku ma możliwości awansu na stanowisko menedżerskie, jeśli wykaże się odpowiednimi osiągnięciami zawodowymi. Wartościowanie stanowisk pracy oparte jest na obiektywnych kryteriach, co zapobiega dyskryminacji.

Zarząd oraz Rada Nadzorcza stosują „Politykę w sprawie oceny kwalifikacji (odpowiedniości) członków organu nadzorującego, zarządzającego i osób pełniących najważniejsze funkcje w mBanku S.A.” Celem Polityki odpowiedniości jest wprowadzenie zasad, które muszą być spełnione, aby stanowiska realizujące kluczowe funkcje w banku były zajmowane przez osoby posiadające odpowiednie kwalifikacje, wiedzę merytoryczną, umiejętności, doświadczenie zawodowe, predyspozycje i reputację odpowiednie do pełnionej funkcji. Polityka odpowiedniości zawiera odrębny rozdział poświęcony polityce różnorodności.

Przy wyborze i powoływaniu Członków Zarządu oraz proponowaniu kandydatur na Członków Rady Nadzorczej mBank bierze pod uwagę kwestię różnorodności:

■ w odniesieniu do Zarządu

Decydując o składzie Zarządu, Rada Nadzorcza dąży do zapewnienia jego różnorodności w szczególności w odniesieniu do wieku, wykształcenia, doświadczenia zawodowego i udziału kobiet. Rada Nadzorcza zwraca uwagę na różnorodność wykształcenia i doświadczenia zawodowego Członków Zarządu;

■ w odniesieniu do Rady Nadzorczej

Struktura wiekowa Członków Rady powinna być różnorodna. Ponadto Rada Nadzorcza dąży do tego, aby jej członkowie posiadali różnorodne wykształcenie i doświadczenie zawodowe. Rada Nadzorcza zwraca ponadto uwagę na kwestię odpowiedniego udziału kobiet.

Obecny 12-osobowy skład Rady Nadzorczej uwzględnia idee leżące u podstaw polityki różnorodności. 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.

W 12-osobowej Radzie Nadzorczej zasiadają dwie kobiety.

Rada Nadzorcza mBanku						
	31.12.2016		31.12.2017		31.12.2018	
	liczba osób	%	liczba osób	%	liczba osób	%
Kobiety	2	17%	2	17%	2	17%
Mężczyźni	10	83%	10	83%	10	83%
Razem	12	100%	12	100%	12	100%

W siedmioosobowym Zarządzie mBanku jest jedna kobieta.

Zarząd mBanku						
	31.12.2016		31.12.2017		31.12.2018	
	liczba osób	%	liczba osób	%	liczba osób	%
Kobiety	1	14%	1	14%	1	14%
Mężczyźni	6	86%	6	86%	6	86%
Razem	7	100%	7	100%	7	100%

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 w pracy.

15. Słownik

ABB – (ang. Accelerated book building) przyspieszona budowa księgi popytu

AIRB – (ang. Advanced Internal Rating-Based) metoda zaawansowanych ratingów wewnętrznych

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 PLN.

CEE – Europa Środkowa i Wschodnia

CNB – Narodowy Bank Czeski

CRD IV - (ang. Capital Requirement Directive) dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/36/UE z dnia 26 czerwca 2013 roku w sprawie warunków dopuszczenia instytucji kredytowych do działalności oraz nadzoru ostrożnościowego nad instytucjami kredytowymi i firmami inwestycyjnymi, zmieniająca dyrektywę 2002/87/WE i uchylająca dyrektywy 2006/48/WE oraz 2006/49/WE.

Cross-selling – Technika handlowa polegająca na sprzedaży produktu lub usługi klientowi powiązanej z innym zakupem

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)

Economic Profit (EP) – miara wartości dodanej dla akcjonariuszy, definiowana jako różnica między zyskiem brutto i nominalnym kosztem kapitału własnego (rozumianym jako iloczyn kapitału własnego i stopy kosztu kapitału wyrażającej wymaganą roczną stopę zwrotu, która spełnia minimalne oczekiwania inwestorów, ustalonej wewnętrznie w banku).

EBI – Europejski Bank Inwestycyjny

ECB – (ang. European Central Bank) Europejski Bank Centralny

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

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 1 mld zł)

K2 – Średnie przedsiębiorstwa (roczne obroty w wysokości 50 mln zł - 1 mld zł)

K3 – Małe przedsiębiorstwa (roczne obroty w wysokości poniżej 50 mln zł, pełna księgowość)

KNF – Komisja Nadzoru Finansowego

KSF – Komitet Stabilności Finansowej

KUKE – Korporacja 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

Łączny współczynnik kapitałowy – liczony według wzoru: fundusze własne (suma kapitałów Tier I i Tier II)/łączna kwota ekspozycji na ryzyko

M&A – (ang. Mergers and Acquisitions) fuzje i przejęcia

Małe i średnie przedsiębiorstwa (MŚP) – podmioty zatrudniające do 250 osób

MbO – Ocena Zarządzania przez Cele

MREL – (ang. Minimum requirement for own funds and eligible liabilities) minimalny wymóg funduszy własnych i kwalifikowanych zobowiązań, określony w dyrektywie BRRD

MS – (ang. Mid-Swap) stawka referencyjna używana jako poziom odniesienia w celu kalkulacji całkowitego oprocentowania obligacji o zmiennym oprocentowaniu

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 niepłynnych 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

Rozporządzenie CRR - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013 roku w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych, zmieniające rozporządzenie (UE) nr 648/2012 (rozporządzenie w sprawie wymogów kapitałowych)

RPP – Rada Polityki Pieniężnej

RWA – (ang. Risk Weighted Assets) aktywa ważone ryzykiem

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 I – Kapitał Tier I, wyznaczany zgodnie z art. 25 Rozporządzenia CRR (kapitał CET1 powiększony o instrumenty kwalifikowane do AT1)

Tier II – Kapitał Tier II, wyznaczany zgodnie z częścią II, tytułem 1, rozdziałem czwartym Rozporządzenia CRR

TREA – (ang. Total Risk Exposure Amount) łączna kwota ekspozycji na ryzyko

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, obejmujący akcje spółek notowanych na rynku podstawowym

Wskaźnik CET 1 - (ang. Common Equity Tier 1 ratio) wskaźnik kapitału podstawowego Tier I wyznaczony jako iloraz kapitału podstawowego Tier I (wyliczonego zgodnie z rozporządzeniem CRR) i łącznej ekspozycji na ryzyko

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 kapitału podstawowego Tier I - liczony według wzoru: kapitał podstawowy Tier I (wyliczony zgodnie z Rozporządzeniem CRR)/łączna kwota ekspozycji na ryzyko

ZBP - Związek Banków Polskich

16. Oświadczenia Zarządu

Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań

Zarząd mBanku S.A. oświadcza, że wedle najlepszej wiedzy:

- roczne skonsolidowane sprawozdanie finansowe, roczne 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. i mBanku S.A. oraz ich wyniki finansowe;
- Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy mBanku S.A. w 2018 roku (obejmujące Sprawozdanie Zarządu z działalności mBanku S.A.) zawiera prawdziwy obraz rozwoju i osiągnięć oraz sytuacji Grupy mBanku S.A. i mBanku S.A., w tym opis podstawowych ryzyk i zagrożeń.

Podpisy członków Zarządu mBanku S.A.

Data	Imię i nazwisko	Stanowisko	Podpis
26.02.2019	Cezary Stypułkowski	Prezes Zarządu	Podpisano elektronicznie
26.02.2019	Frank Bock	Wiceprezes Zarządu ds. Rynków Finansowych	Podpisano elektronicznie
26.02.2019	Andreas Böger	Wiceprezes Zarządu ds. Finansów	Podpisano elektronicznie
26.02.2019	Krzysztof Dąbrowski	Wiceprezes Zarządu ds. Operacji i Informatyki	Podpisano elektronicznie
26.02.2019	Lidia Jabłonowska-Luba	Wiceprezes Zarządu ds. Zarządzania Ryzykiem	Podpisano elektronicznie
26.02.2019	Cezary Kocik	Wiceprezes Zarządu ds. Bankowości Detalicznej	Podpisano elektronicznie
26.02.2019	Adam Pers	Wiceprezes Zarządu ds. Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej	Podpisano elektronicznie