



Bank Polski



# Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego SA za 2019 rok

sporządzone łącznie ze Sprawozdaniem Zarządu  
z działalności PKO Banku Polskiego SA

## SPIS TREŚCI

<b>1.</b>	<b>Wstęp</b>	<b>4</b>
1.1	Charakterystyka działalności Grupy PKO Banku Polskiego SA	4
1.2	Przewagi konkurencyjne Grupy PKO Banku Polskiego SA	7
1.3	Grupa PKO Banku Polskiego SA – rys historyczny	8
1.4	Najważniejsze wydarzenia 2019 roku	9
1.5	Kierunki rozwoju Grupy PKO Banku Polskiego SA	13
1.6	Pozycja rynkowa Grupy Kapitałowej Banku	16
<b>2.</b>	<b>Zewnętrzne uwarunkowania działalności</b>	<b>17</b>
2.1	Otoczenie makroekonomiczne	17
2.2	Sytuacja na rynku finansowym	19
2.3	Sytuacja polskiego sektora bankowego	20
2.4	Sytuacja polskiego sektora pozabankowego	22
2.5	Rynek ukraiński	24
2.6	Otoczenie regulacyjno-prawne	24
2.7	Czynniki, które będą miały wpływ na wyniki finansowe Grupy Kapitałowej Banku w 2020 roku	28
<b>3.</b>	<b>Sytuacja finansowa Grupy PKO Banku Polskiego SA</b>	<b>30</b>
3.1	Podstawowe wskaźniki finansowe	30
3.2	Skonsolidowany rachunek zysków i strat	30
3.3	Skonsolidowane sprawozdanie z sytuacji finansowej	36
<b>4.</b>	<b>Sytuacja finansowa PKO Banku Polskiego SA</b>	<b>38</b>
4.1	Podstawowe wskaźniki finansowe	38
4.2	Rachunek zysków i strat	38
4.3	Sprawozdanie z sytuacji finansowej	43
<b>5.</b>	<b>Kapitały własne i miary adekwatności</b>	<b>45</b>
5.1	Kapitały własne i ich rentowność	45
5.2	Miary adekwatności kapitałowej	46
5.3	Dywidenda	47
<b>6.</b>	<b>Organizacja Grupy PKO Banku Polskiego SA</b>	<b>49</b>
6.1	Jednostki ujęte w sprawozdaniu finansowym	49
6.2	Najważniejsze zmiany w strukturze Grupy Kapitałowej Banku w 2019 roku	51
6.3	Transakcje z jednostkami powiązаныmi	52
<b>7.</b>	<b>Działalność Grupy PKO Banku Polskiego SA</b>	<b>53</b>
7.1	Segmenty działalności Grupy Kapitałowej Banku	53
7.2	Pozostałe usługi	59
7.3	Sieć dystrybucji i kanały dostępu	61
7.4	Źródła finansowania działalności	65
7.5	Współpraca międzynarodowa	66
7.6	Działalność pozostałych spółek Grupy PKO Banku Polskiego SA	66
7.7	Nagrody i wyróżnienia przyznane Grupie PKO Banku Polskiego SA	70
<b>8.</b>	<b>Zarządzanie ryzykiem</b>	<b>72</b>
8.1	Zasady zarządzania ryzykiem	72
8.2	Kompleksowe testy warunków skrajnych	75
8.3	Adekwatność kapitałowa	75
<b>9.</b>	<b>Świadczenia na rzecz osób nadzorujących i zarządzających</b>	<b>76</b>
9.1	Zasady wynagradzania członków Zarządu Banku	76
9.2	Zmienne składniki wynagrodzeń członków zarządu i kluczowych menedżerów o wysokim wpływie na profil ryzyka banku	77
9.3	Informacja o przysługujących poszczególnym członkom Zarządu i kluczowym menedżerom pozafinansowych składnikach wynagrodzenia	78
9.4	Zasady wynagradzania członków Rady Nadzorczej	78
9.5	Umowy zawarte między Bankiem a osobami zarządzającymi	79
9.6	Zobowiązania wynikające z emerytur dla byłych osób nadzorujących i zarządzających	79
<b>10.</b>	<b>Ład korporacyjny</b>	<b>79</b>
10.1	Informacje dla inwestorów	80

10.2 Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego	85
10.3 Akcje PKO Banku Polskiego SA będące w posiadaniu władz Banku	111
10.4 Polityka różnorodności	112
<b>11. Pozostałe informacje</b>	<b>113</b>
<b>12. Oświadczenie na temat informacji niefinansowych</b>	<b>113</b>
12.1 Wstęp	118
12.2 Profil organizacji	119
12.3 Obszar zarządczy	120
12.4 Obszar środowiskowy	132
12.5 Obszar społeczny	140
12.6 Obszar pracowniczy	168
12.7 Indeks treści GRI Standards [GRI 102-55]	179
<b>13. Słownik</b>	<b>181</b>

## 1. WSTĘP

### 1.1 CHARAKTERYSTYKA DZIAŁALNOŚCI GRUPY PKO BANKU POLSKIEGO SA

Grupa Kapitałowa Powszechnej Kasy Oszczędności Banku Polskiego Spółki Akcyjnej (Grupa PKO Banku Polskiego SA albo Grupa Kapitałowa Banku) należy do największych instytucji finansowych w Polsce, a także jest jedną z największych grup finansowych Europy Środkowo - Wschodniej. Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna (PKO Bank Polski SA albo Bank), podmiot dominujący Grupy Kapitałowej Banku, jest największym bankiem komercyjnym w Polsce oraz liderem rodzimego rynku pod względem skali działania, kapitałów własnych, kredytów, oszczędności, liczby Klientów oraz wielkości sieci dystrybucji. Grupa Kapitałowa Banku wyróżnia się na polskim rynku wysokimi wynikami finansowymi, które zapewniają jej stabilny i bezpieczny rozwój.

PKO Bank Polski SA jest bankiem uniwersalnym, który obsługuje osoby fizyczne, prawne oraz inne podmioty krajowe i zagraniczne.

Poza działalnością ściśle bankową Grupa PKO Banku Polskiego SA świadczy specjalistyczne usługi finansowe w zakresie leasingu, faktoringu, funduszy inwestycyjnych, funduszy emerytalnych i ubezpieczeń oraz świadczy usługi zarządzania flotą pojazdów, agenta transferowego, dostarczania rozwiązań technologicznych, outsourcingu specjalistów IT i wsparcia w zakresie prowadzenia działalności przez inne podmioty, zarządza nieruchomościami, a także poprzez oddziały w Niemczech i Czechach oraz podmioty zależne na Ukrainie prowadzi działalność bankową oraz świadczy usługi finansowe poza granicami Polski.

Przez cały okres działalności Grupa Kapitałowa Banku systematycznie buduje prestiż marki, a z usług Banku korzystało i korzysta wiele pokoleń Polaków. Długa tradycja i zaufanie Klientów stanowią ważny element identyfikacji Grupy PKO Banku Polskiego SA, dlatego konsekwentnie podejmowane są działania w celu ugruntowania jej postrzegania jako grupy instytucji:

- bezpiecznych, silnych i konkurencyjnych,
- nowoczesnych i innowacyjnych, przyjaznych dla Klientów i sprawnie zarządzanych,
- społecznie odpowiedzialnych oraz takich, które dbają o rozwój świadomości kulturowej Polaków.

10,9 mln

Klientów Banku



4,2 mln

aktywnych aplikacji IKO



Grupa PKO Banku Polskiego SA skutecznie rozwija działalność nie tylko w swoim tradycyjnym obszarze działalności - bankowości detalicznej. Jest również liderem w obsłudze Klientów korporacyjnych oraz firm i przedsiębiorstw (zwłaszcza w zakresie finansowania ich działalności) oraz rynku usług finansowych oferowanych gminom, powiatom, województwom i sektorowi budżetowemu. Jest też najbardziej liczącym się organizatorem emisji obligacji komunalnych.

Grupa PKO Banku Polskiego SA posiada wiodące udziały w polskim rynku bankowym oszczędności (18,4%) i kredytów (17,9%) oraz rynku funduszy inwestycyjnych osób fizycznych (20,1%). PKO Bank Polski SA jest liderem pod względem liczby prowadzonych rachunków bieżących i kart płatniczych.

Wysokie standardy w zakresie obsługi Klientów oraz skuteczne procedury oceny ryzyka kredytowego umożliwiły Grupie Kapitałowej Banku zwiększenie w 2019 roku portfela finansowania udzielonego Klientom do poziomu ponad 245 mld PLN. Depozyty Klientów osiągnęły na koniec 2019 roku łączny poziom ponad 256 mld PLN.

17,9%  
ryнку  
kredytów

18,4%  
ryнку  
oszczędności

3,1 tys.

bankomatów



1 115

oddziałów

538

agencji



W 2019 roku Grupa Kapitałowa Banku kontynuowała działania w zakresie zwiększenia efektywności sieci dystrybucji. Na koniec 2019 roku największa w kraju sieć oddziałów PKO Banku Polskiego SA obejmowała 1 115 oddziałów oraz 538 agencji. Klienci Banku mogą korzystać z nowoczesnych usług bankowości elektronicznej, oferowanych pod marką iPKO i w ramach konta Inteligo oraz bankowości mobilnej – IKO. Do dyspozycji Klientów PKO Banku Polskiego SA pozostaje rozwinięta sieć bankomatów, która na koniec 2019 roku liczyła 3 080 urządzeń.

Grupa PKO Banku Polskiego SA należy do największych pracodawców w Polsce. Na koniec 2019 roku zatrudnienie w Grupie PKO Banku Polskiego SA wynosiło niemal 28 tys. etatów. Kompleksowa oferta szkoleniowo - edukacyjna służy budowaniu profesjonalnego zespołu pracowników, który osiąga wysokie efekty pracy.

Grupa Kapitałowa Banku realizuje działania charytatywne i sponsorskie, które mają na celu kształtowanie wizerunku Banku, jako godnej zaufania instytucji finansowej, zaangażowanej społecznie, nowoczesnej i otwartej na potrzeby Klientów.

**GRUPA PKO BANKU POLSKIEGO SA W LATACH 2015-2019<sup>1</sup>**

	2019	2018	2017	2016	2015
<b>Sprawozdanie z sytuacji finansowej (w mln PLN)</b>					
Suma aktywów	348 044	324 255	296 912	285 573	266 940
Kapitał własny ogółem	41 578	39 101	36 256	32 569	30 265
Finansowanie udzielone Klientom	245 279	230 438	214 361	208 987	195 229
Depozyty Klientów	256 170	238 723	217 306	200 404	191 005
<b>Rachunek zysków i strat (w mln PLN)</b>					
Zysk netto	4 031	3 741	3 104	2 874	2 610
Wynik z tytułu odsetek	10 279	9 345	8 606	7 755	7 029
Wynik z tytułu prowizji i opłat	3 047	3 013	2 969	2 693	2 851
Wynik na działalności biznesowej	14 670	13 339	12 560	11 790	10 665
Wynik z tytułu odpisów i utraty wartości	-1 712	-1 451	-1 617	-1 623	-1 476
Koszty działania	-6 148	-5 897	-5 784	-5 590	-6 036
<b>Wskaźniki finansowe</b>					
ROA netto	1,2%	1,2%	1,1%	1,1%	1,0%
ROE netto	10,0%	10,0%	9,0%	9,1%	9,0%
ROTE netto	10,9%	11,0%	10,0%	10,2%	10,2%
C/I	41,9%	44,2%	46,0%	47,4%	56,6%
Marża odsetkowa	3,4%	3,4%	3,3%	3,2%	3,0%
Udział ekspozycji z rozpoznaną utratą wartości	4,1%	4,9%	5,5%	5,9%	6,6%
Koszt ryzyka kredytowego	0,47%	0,59%	0,71%	0,75%	0,72%
Łączny współczynnik kapitałowy	18,42%	18,88%	17,37%	15,81%	14,61%
Liczba Klientów PKO Banku Polskiego SA (w tys.), w tym:	10 933	10 653	10 330	10 080	9 855
Ludność (w tys.)	10 427	10 179	9 877	9 648	9 423
Firmy i przedsiębiorstwa (tys.)	491	459	438	418	419
Klienci korporacyjni (w tys.)	16	15	15	15	14
<b>Dane operacyjne</b>					
Liczba oddziałów PKO Banku Polskiego SA (w szt.)	1 115	1 155	1 194	1 238	1 278
Liczba zatrudnionych (w etatach)	27 708	27 856	28 443	29 163	28 944
Liczba rachunków bieżących w Banku (w tys. szt.)	8 012	7 697	7 362	7 034	6 728
<b>Informacje o akcjach</b>					
Kapitalizacja giełdowa (w mln PLN)	43 075	49 338	55 388	35 175	34 163
Liczba akcji (w mln szt.)	1 250	1 250	1 250	1 250	1 250
Cena akcji (w PLN)	34,46	39,47	44,31	28,14	27,33
Dywidenda na 1 akcję (w PLN) (wyplacona w danym roku z zysku za rok poprzedni)	1,33	0,55	0,00	0,00	0,00

<sup>1</sup> Nazwy poszczególnych pozycji sprawozdania z sytuacji finansowej i rachunku zysków i strat użyte w niniejszym sprawozdaniu zostały opisane w rozdziale 13. Słownik

## 1.2 PRZEWAGI KONKURENCYJNE GRUPY PKO BANKU POLSKIEGO SA

Grupa PKO Banku Polskiego SA wyróżnia się na polskim rynku finansowym przewagami konkurencyjnymi, które pozwalają jej realizować misję i skutecznie osiągać cele określone w Strategii na lata 2016-2020 „Wspieramy rozwój Polski i Polaków”. Do kluczowych przewag Grupy PKO Banku Polskiego SA wobec największych konkurentów należą:

### NAJCENNIJSZA POLSKA SPÓŁKA



Bank Polski

PKO Bank Polski SA jest najcenniejszą spółką notowaną na GPW w Warszawie. Na koniec 2019 roku jego wartość została wyceniona na 43,1 mld PLN. Obecną skalą działania, osiąganymi wynikami i skalą realizowanych projektów technologicznych PKO Bank Polski SA dystansuje krajowych konkurentów.

Bank będąc liderem technologicznym polskiego sektora bankowego, wykorzystuje potencjał na rzecz budowy i wdrażania rozwiązań zwiększających poziom rozwoju sektora finansowego, gospodarki jak i jakości życia Polaków.

PKO Bank Polski SA w 2019 roku po raz piąty został laureatem nagrody „Bank of the Year in Poland”.

Bank w 2018 roku, jako jedyny spośród 37 polskich firm, został zaliczony do grupy dużych spółek indeksu rynków rozwiniętych globalnej agencji indeksowej FTSE Russell.

### INNOWACJE



Bank kontuuje drogę cyfrowej transformacji. Wykorzystuje innowacje i nowoczesne technologie zwinnie przekształcając się w PKO Bank Przyszłości.

IKO, aplikacja mobilna Banku, jest najpopularniejszą i najbardziej transakcyjną aplikacją na polskim rynku, uznaną za najlepszą na świecie według rankingu Retail International Banker, który obejmuje 100 aplikacji banków z całego świata.

Bank jest zaangażowany w rozwój e-administracji wspierając cyfryzację życia społecznego. Operator Chmury Krajowej sp. z o.o., której Bank jest inicjatorem i udziałowcem, będzie wspierać procesy transformacji cyfrowej i dostarczać innowacyjne rozwiązania technologiczne.

PKO Bank Polski SA na bazie współpracy ze start-upami systematycznie wdraża innowacyjne rozwiązania technologiczne. Jest również pionierem wykorzystania technologii blockchain w polskiej bankowości.

### NAJWIĘKSZA W POLSCE SIĘĆ DYSTRYBUCJI



Największa na polskim rynku bankowym wielokanałowa sieć dystrybucji tworzy warunki dla zwiększenia przychodów Grupy PKO Banku Polskiego SA oraz pozwala dywersyfikować ich źródła.

Zasięg sieci dystrybucji umożliwia dostarczanie produktów i usług bankowych w najwygodniejszy dla Klientów sposób. Dotyczy to również osób z miejscowości, w których główni konkurenci Banku nie posiadają swoich placówek.

Bank systematycznie poprawia warunki obsługi Klientów w sieci oddziałów w oparciu o nowoczesne standardy wyposażenia i zaawansowane technologie, które wspierają proces obsługi i cyfrowej edukacji Klientów.

### ZAAŃGAŻOWANIE W ROZWÓJ POLSKIEJ PRZEDSIĘBIORCZOŚCI



PKO Bank Polski SA wyróżnia się kompleksową ofertą produktów skierowaną do firm i przedsiębiorstw oraz korporacji.

Bank dysponuje pełną gamą nowoczesnych rozwiązań finansowych: od produktów rozliczeniowych i transakcyjnych, kredytowych i depozytowych, poprzez specjalistyczne usługi maklerskie oraz leasing i faktoring.

Klienci firmowi, oprócz standardowych usług bankowych, za pośrednictwem iPKO mogą samodzielnie m.in. prowadzić księgowość, czy założyć sklep internetowy.

PKO Bank Polski SA podąża za potrzebami polskich przedsiębiorców otwartych na nowe kierunki rozwoju oraz wspiera ich w ekspansji zagranicznej.

### NAJWIĘKSZA BAZA KLIENTÓW



Największa wśród banków baza klientów PKO Banku Polskiego SA tworzy warunki do wyznaczania standardów w zakresie obsługi Klientów, oferowanych produktów i usług, jak również innowacji technologicznych. Potencjał do wyznaczania standardów rynkowych, w powiązaniu z dużą siłą w zakresie finansowania przedsięwzięć, daje Grupie PKO Banku Polskiego SA możliwość utrzymywania przewagi nad konkurentami.

### WYSOKIE KOMPETENCJE I ZAANGAŻOWANI PRACOWNICY



PKO Bank Polski SA należy do najbardziej pożądanych pracodawców, zarówno wśród studentów, jak i specjalistów oraz menedżerów.

### STABILNA BAZA FINANSOWANIA



PKO Bank Polski SA posiada bezpieczną i stabilną strukturę finansowania opartą na depozytach Klientów, w większości detalicznych, a PKO Bank Hipoteczny SA jest liderem wśród polskich emitentów listów zastawnych. Posiadane przez Bank kompetencje w zakresie emisji na rynku długu, umożliwiają dostęp do finansowania na polskim i międzynarodowym rynku, co zapewnia dywersyfikację źródeł finansowania działalności.

Wysoka ocena wiarygodności finansowej Banku została zweryfikowana w wynikach europejskich stress testów, które potwierdziły, że PKO Bank Polski SA jest najbezpieczniejszym bankiem w Europie.



### 1.3 GRUPA PKO BANKU POLSKIEGO SA – RYS HISTORYCZNY

Grupa PKO Banku Polskiego SA oferuje usługi Klientom detalicznym i instytucjonalnym już od 100 lat.

1919-1938	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dekretem podpisanym 7 lutego 1919 roku przez Naczelnika Państwa Józefa Piłsudskiego, premiera Ignacego Paderewskiego oraz założyciela i jednocześnie pierwszego prezesa Huberta Lindego została powołana Poczтовая Kasa Oszczędności.</li><li>2. Poczтовая Kasa Oszczędności zyskała osobowość prawną jako instytucja państwowa, która działa pod kontrolą i z gwarancją państwa.</li><li>3. W Poznaniu powstał pierwszy terenowy oddział Pocztovej Kasy Oszczędności.</li><li>4. Poczтовая Kasa Oszczędności zaczęła uruchamiać Szkolne Kasy Oszczędności.</li><li>5. Z inicjatywy Pocztovej Kasy Oszczędności Ministerstwo Skarbu podjęło decyzję o założeniu Banku Polska Kasa Opieki (dzisiaj Pekao SA) w formie spółki akcyjnej, aby ułatwić Polonii przekaz dewiz do kraju.</li><li>6. Poczтовая Kasa Oszczędności mocno przyczyniła się do rozwoju obrotu bezgotówkowego - co drugi większy zakład przemysłowy i każde duże przedsiębiorstwo miało konto czekowe w Pocztovej Kasie Oszczędności, a obrót czekowy w Polsce był półtora razy większy niż gotówkowy.</li></ol>
1939-1945	<p>Lata wojny były okresem ogromnych strat i przestoju w działalności Pocztovej Kasy Oszczędności.</p>
1946-1990	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Poczтовая Kasa Oszczędności została przekształcona w Powszechną Kasę Oszczędności.</li><li>2. Ustawa o prawie bankowym wprowadziła uprzywilejowanie wkładów oszczędnościowych przechowywanych w Powszechnej Kasie Oszczędności, zostały one objęte gwarancją państwa.</li><li>3. Powszechna Kasa Oszczędności wprowadziła nowoczesny produkt: rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy.</li><li>4. W latach 1975-1987 Powszechna Kasa Oszczędności była włączona w struktury Narodowego Banku Polskiego (NBP) z zachowaniem tożsamości Banku.</li></ol>
1991-2001	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Uruchomiono pierwszy informacyjny portal internetowy Banku oraz pierwszy oddział internetowy e-PKO.</li><li>2. Rozpoczęła działalność spółka PKO Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych SA (PKO TFI SA).</li><li>3. Została utworzona spółka PKO BP BANKOWY PTE SA.</li><li>4. Została utworzona spółka Bankowy Fundusz Leasingowy SA (obecnie PKO Leasing SA), która świadczy usługi leasingu operacyjnego i finansowego aktywów trwałych i nieruchomości.</li><li>5. PKO BP jako jeden z założycieli utworzył spółkę Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych eService SA (obecnie CEUP eService sp. z o.o.).</li><li>6. W 2000 roku Bank został przekształcony w jednoosobową spółkę Skarbu Państwa pod nazwą Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna (PKO Bank Polski SA).</li></ol>
2002-2009	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Bank przejął Inteligo Financial Services SA, spółkę która świadczy usługi utrzymania i rozwoju systemów teleinformatycznych do obsługi systemów bankowych, w tym także elektronicznego dostępu do rachunków bankowych (konto Inteligo).</li><li>2. Bank nabył 66,65% akcji KREDOBANK SA. Spółka jest zarejestrowana i działa na Ukrainie. Aktualnie Bank posiada 100% udziału w kapitale zakładowym spółki.</li><li>3. W 2004 roku miał miejsce debiut giełdowy PKO Banku Polskiego SA - na koniec pierwszego dnia notowań akcje osiągnęły cenę 24,50 PLN wobec ceny emisyjnej ustalonej na kwotę 20,50 PLN.</li><li>4. Rozpoczęła działalność spółka PKO BP Faktoring SA (obecnie PKO Faktoring SA).</li></ol>
2010-2015	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Strategia na lata 2013-2015 „PKO Bank Polski. Codziennie najlepszy” umocniła pozycję Grupy Kapitałowej Banku jako lidera w kluczowych segmentach rynku.</li><li>2. W 2013 roku PKO Bank Polski SA wyznaczył nowy standard płatności mobilnych - IKO - innowacyjne rozwiązanie na rynku płatności mobilnych, przekształcone w 2015 roku w system płatności BLIK, który stał się standardem na rynku polskim.</li><li>3. PKO Bank Polski SA podpisał umowę, która dotyczyła 20-letniego aliansu strategicznego na rynku płatności elektronicznych z EVO Payments International Acquisition GmbH i jednocześnie sprzedał znaczącą część udziałów w spółce CEUP eService sp. z o.o.</li><li>4. Utworzony został PKO Bank Hipoteczny SA, którego działalność obejmuje emisję długoterminowych listów zastawnych oraz udzielanie długoterminowych kredytów hipotecznych dla Klientów detalicznych.</li><li>5. PKO Bank Polski SA nabył akcje spółek z Grupy Nordea, w tym akcje Nordea Bank Polska SA, a także portfel wierzycielności wobec Klientów korporacyjnych. W październiku 2014 roku nastąpiło połączenie banków.</li><li>6. Została utworzona spółka PKO Towarzystwo Ubezpieczeń SA, która świadczy usługi ubezpieczeń majątkowych dla Klientów indywidualnych PKO Banku Polskiego SA.</li></ol>



7. Nastąpiła ekspansja na rynki zagraniczne poprzez utworzenie pierwszego oddziału Banku za granicą (w Republice Federalnej Niemiec we Frankfurcie nad Menem).

#### 2016-2018

1. Została zatwierdzona strategia na lata 2016-2020 „Wspieramy rozwój Polski i Polaków”, której założenia mają na celu dalsze umocnienie pozycji Grupy Kapitałowej Banku jako lidera w kluczowych segmentach rynku, zwiększenie innowacyjności i dopasowanie do potrzeb Klienta.
2. PKO Leasing SA, który wchodzi w skład Grupy Kapitałowej Banku, zakończył z sukcesem transakcję zakupu Raiffeisen-Leasing Polska SA i stał się dzięki temu głównym leasingodawcą w kraju.
3. Grupa Kapitałowa Banku przejęła KBC TFI SA i dzięki połączeniu z PKO TFI SA dodatkowo przyspieszyła dotychczasowy, dynamiczny rozwój PKO TFI SA, które umocniło pozycję lidera w segmencie funduszy detalicznych.
4. Grupa Kapitałowa Banku powiększyła się o spółki oferujące nowe rozwiązania technologiczne: ZenCard sp. z o.o. (usługi i produkty z zakresu IT do wspomagania handlu i usług) oraz Operator Chmury Krajowej sp. z o.o. (usługi chmury obliczeniowej).
5. PKO Bank Polski SA utworzył fundusz inwestycyjny zarządzany przez PKO TFI SA pod nazwą PKO VC, który realizuje politykę właściwą dla funduszy venture capital i inwestuje w technologiczne innowacje finansowe.
6. PKO Bank Polski SA kontynuował rozwój zagraniczny i utworzył drugi oddział za granicą - oddział korporacyjny w Pradze (Republika Czeska).
7. PKO Bank Polski SA jako jedyny spośród 37 polskich firm wszedł do grupy dużych spółek indeksu rynków rozwiniętych FTSE Russell.

#### 2019

1. PKO Bank Polski SA świętował 100-lecie istnienia.
2. PKO Bank Polski SA zrealizował z dwuletnim wyprzedzeniem cele finansowe określone na 2020 rok i ogłosił zaktualizowaną strategię na lata 2020-2022 „PKO Bank Przyszłości. Wspieramy Rozwój Polski i Polaków”.
3. PKO Leasing SA przeprowadził transakcję nabycia spółki Prime Car Management SA wraz z jej spółkami zależnymi (Grupa Masterlease) i umocnił swoją pozycję na polskim rynku leasingowym oraz rozszerzył ofertę świadczonych usług w zakresie zarządzania flotą pojazdów i wynajmu samochodów.
4. Operator Chmury Krajowej sp. z o.o. ogłosił zawarcie strategicznego partnerstwa z Google. Do spółki dołączył drugi udziałowiec - Polski Fundusz Rozwoju SA.
5. PKO Bank Polski SA był kolejny raz najcenniejszą polską spółką notowaną na GPW. Wartość akcji Banku na koniec roku osiągnęła ponad 43 mld PLN.
6. Aplikacja IKO kolejny raz zajęła 1. miejsce w rankingu aplikacji mobilnych 100 największych banków na świecie z łączną liczbą 4,2 mln aktywacji.

## 1.4 NAJWAŻNIEJSZE WYDARZENIA 2019 ROKU

Rok 2019 był dla Grupy Kapitałowej Banku czwartym rokiem realizacji strategii „Wspieramy rozwój Polski i Polaków”, która jest odpowiedzią na zmieniające się otoczenie rynkowe i potrzebę dostosowania się do nowych wyzwań, które stoją przed sektorem bankowym i polską gospodarką. Kierunek transformacji modelu biznesowego Banku i spółek Grupy Kapitałowej Banku pozostaje ściśle powiązany z dynamicznie postępującą cyfryzacją życia społecznego oraz strategią rozwoju gospodarczego Polski.



W 2019 roku PKO Bank Polski SA świętował 100-lecie powstania. Historia Banku rozpoczęła się 7 lutego 1919 roku, kiedy to Naczelnik Państwa Józef Piłsudski, Premier Ignacy Paderewski oraz Minister Poczty i Telegrafów Hubert Linde podpisali dekret, na mocy którego powstała Poczta Kasa Oszczędnościowa. Od tego czasu Bank wyznacza trendy na rynku instytucji finansowych w Polsce: wprowadza atrakcyjne produkty i usługi, inwestuje w przełomowe technologie i wprowadza innowacyjne rozwiązania.

### NOWA STRATEGIA PKO BANKU POLSKIEGO SA

W 2019 roku PKO Bank Polski SA zaktualizował swoją strategię „Wspieramy rozwój Polski i Polaków”. W kolejnych latach Bank będzie wykorzystywał nowoczesne technologie oraz pogłębiał relacje z Klientami poprzez dalszy rozwój kanałów zdalnych, precyzyjną personalizację oferty i zaawansowaną analizę danych, aby stać się PKO Bankiem Przyszłości.

Po aktualizacji, strategia PKO Banku Polskiego SA wydłużyła horyzont do 2022 roku i zyskała nowe, ambitne cele finansowe. W perspektywie 2022 roku Grupa Kapitałowa Banku zamierza osiągnąć rentowność kapitału własnego

na poziomie 12%, obniżyć wskaźnik C/I do 41%, utrzymać koszty ryzyka w przedziale 0,60-0,75% oraz osiągnąć roczny zysk netto powyżej 5 mld PLN. Celem jest także efektywne zarządzanie adekwatnością kapitałową, tak aby współczynniki kapitałowe umożliwiały wypłatę dywidendy. Strategia uwzględnia również czynniki niefinansowe (ESG)<sup>2</sup>.

PKO Bank Polski SA będzie się koncentrować na czterech atrybutach i jako Bank Przyszłości ma być:

- dostępny, mobilny i osobisty,
- otwarty i innowacyjny,
- cyfrowy i sprawny,
- kształtujący kompetencje przyszłości.

#### NAJLEPSZA BANKOWOŚĆ MOBILNA NA ŚWIECIE

PKO Bank Polski SA dostarcza swoim Klientom najbardziej rozwiniętą bankowość mobilną na świecie – aplikację IKO, której łączna liczba aktywacji na koniec 2019 roku osiągnęła 4,2 mln sztuk.

W lutym 2019 roku IKO po raz drugi zajęło 1. miejsce w rankingu aplikacji mobilnych 100 największych banków na świecie, opublikowanym w Retail Banker International. Ranking opiera się na ocenach Klientów, wystawionych w dwóch największych sklepach z aplikacjami na iOS oraz Android. IKO z łączną oceną 4,8/5 przy ponad 300 tys. ocen wyprzedziło aplikacje mobilne banków z całego świata.



#### GRUPA PKO BANKU POLSKIEGO SA ROZSZERZA SWOJĄ DZIAŁALNOŚĆ

- PKO Leasing SA nabył w wyniku wezwania 11,2 mln akcji spółki Prime Car Management SA (PCM), co stanowi 94,4% jej kapitału zakładowego. Pozostałą część akcji spółka wykupiła w drodze przymusowego wykupu i od końca czerwca 2019 roku osiągnęła 100% udział w kapitale PCM. Efektem synergii z tytułu przejęcia Prime Car Management SA oraz jej spółek zależnych jest umocnienie przez Grupę PKO Leasing SA pozycji lidera w sektorze usług leasingu (w tym leasingu operacyjnego) oraz rozbudowanie usług zarządzania flotą pojazdów i wynajmu samochodów.
- W 2019 roku Operator Chmury Krajowej sp. z o.o. ogłosił zawarcie strategicznego partnerstwa z globalnym partnerem technologicznym - Google. Celem współpracy jest wsparcie polskich firm we wdrażaniu i wykorzystywaniu zaawansowanych technologii chmury obliczeniowej w biznesie. Produkty Google Cloud Platform zostaną włączone do oferty spółki, a Google otworzy w Warszawie region Google Cloud - czyli hub infrastruktury i oprogramowania dla Klientów z Polski i regionu Europy Środkowej. Bank posiada 50% udziałów w kapitale zakładowym spółki. Od 5 września 2019 roku do spółki dołączył drugi udziałowiec, którym jest Polski Fundusz Rozwoju SA.
- PKO BP Finat sp. z o.o. i Polski Fundusz Rozwoju SA podpisały umowę o stworzeniu Systemu Ewidencji Pracowniczych Planów Kapitałowych, którego funkcjonowanie rozpoczęło się 1 lipca 2019 roku. System został zintegrowany ze wszystkimi podmiotami, które obsługują Pracownicze Plany Kapitałowe, tak aby na bieżąco agregować informacje z całego rynku.

#### PKO BANK POLSKI SA SPONSOREM TYTULARNYM EKSTRAKLASY

Od 1 lipca 2019 roku przez dwa sezony najwyższa piłkarska klasa rozgrywkowa w Polsce nosi nazwę PKO Bank Polski Ekstraklasa. Jako sponsor tytularny marka Banku jest obecna na wszystkich 296 meczach podczas 37 kolejek. W ramach podpisanej umowy PKO Bank Polski SA pozostaje Oficjalnym Bankiem Ekstraklasy oraz kontynuuje rozpoczęte w minionym sezonie projekty, takie jak Oficjalna Karta Ekstraklasy, Kanapa Kibica czy wybór młodzieżowca miesiąca. Bank w 2019 roku uruchomił również Program Partnerski przeznaczony dla ekstraklasowych klubów. Nowa inicjatywa umożliwia klubom pozyskanie dodatkowych środków finansowych dzięki promocji produktów Banku wśród kibiców.

<sup>2</sup> ESG (environmental, social and governance)

### GRUPA KAPITAŁOWA BANKU WPROWADZA „ZIELONE PRODUKTY” I POPRAWIA RATING ESG

W 2019 roku Grupa Kapitałowa Banku wprowadziła do oferty kolejne produkty wspierające zrównoważony rozwój w obszarze środowiska (Rozdział 12.4.2). Działania Banku znalazły odzwierciedlenie w poprawie ratingów ESG.

W 2019 roku PKO Bank Polski SA:

- poprawił rating ESG nadany przez FTSE Russell (wzrost od 1,6 do 3,3 w skali od 1 do 5, gdzie 5 to najwyższa ocena),
- podwyższył rating nadawany przez MSCI z poziomu BB do BBB,
- w ratingu Sustainalytics obniżył ocenę ryzyka ESG z poziomu 32,9 do 24,0 (w skali od 0 do 100), co oznacza jego spadek z poziomu wysokiego na średnie.

Rating ESG Sustainalytics jest wykorzystywany jako jeden z elementów korekty udziału Banku w uruchomionym od 3 września 2019 roku indeksie WIG-ESG. Udział Banku w indeksie jest na najwyższym możliwym poziomie i wynosi 10%.

### GRUPA KAPITAŁOWA BANKU ROZWIJA CYFROWE USŁUGI

Grupa Kapitałowa Banku oferuje nowoczesne i kompleksowe rozwiązania. Bank wychodzi naprzeciw potrzebom Klientów poprzez wprowadzanie oraz rozwój innowacyjnych usług w cyfrowych środkach komunikacji, którymi są serwisy internetowe iPKO i iPKO Biznes oraz aplikacja mobilna IKO. Grupa Kapitałowa Banku zapewnia Klientom profesjonalne narzędzia, które ułatwiają kontrolę nad finansami oraz prowadzenie działalności biznesowej.

W ramach działań podejmowanych w 2019 roku Grupa PKO Banku Polskiego SA m.in.:

- uruchomiła dostęp do kolejnych usług w bankowości elektronicznej dla firm: e-księgowość (aplikację księgową zintegrowaną z systemem iPKO, która umożliwia m.in.: fakturowanie, zarządzanie finansami, szybki dostęp do płatności, analizę bieżącej sprzedaży i kosztów oraz prognozowanie wydatków), e-prawnik (narzędzie opracowane przez startup TuPrawnik, które pozwala na zdalne, szybkie i kompleksowe rozwiązanie problemu prawnego) oraz eWindykację (aplikację do samodzielnego monitorowania płatności i windykacji poprzez scenariusze windykacji lub zlecenie windykacji kancelarii za pośrednictwem platformy),
- uruchomiła usługę e-Tożsamość, która umożliwia poprzez iPKO utworzenie e-Tożsamości (Środka Identyfikacji Elektronicznej), dzięki której Klienci Banku mogą logować się za pomocą bankowego loginu i hasła do portali administracji publicznej w celu realizacji urzędowych usług online,
- wprowadziła w serwisie internetowym iPKO usługę doradztwa inwestycyjnego Inwestomat, która pomaga Klientom w podejmowaniu decyzji inwestycyjnych,
- jako pierwszy bank w Polsce uruchomiła możliwość zapłaty podatku dochodowego z rządowego portalu [www.epodatki.gov.pl](http://www.epodatki.gov.pl) za pomocą systemu Paybynet,
- uruchomiła w serwisie internetowym iPKO usługę zakupu kart podarunkowych z kodami doładowującymi do wybranych platform (np. Google Play, Office 365 czy Netflix),
- wprowadziła możliwość zakupu biletów komunikacji miejskiej w aplikacji mobilnej IKO (usługę realizowaną przez moBilet dostępną w większości miast w Polsce),
- udostępniła w kantorze internetowym dwie funkcje – możliwość zlecenia wymiany waluty, gdy jej kurs osiągnie wymaganą wartość oraz ustawiania zlecenia stałego,
- dostosowała się do zaleceń dyrektywy PSD2 – wprowadziła zmiany dla Klientów w serwisie iPKO i Inteligo, aplikacji mobilnej IKO oraz obsłudze kart płatniczych, m.in. poprzez wprowadzenie dodatkowego uwierzytelnienia niektórych operacji, maskowanie haseł jednorazowych czy skrócenie sesji w serwisie.

Działania prowadzone przez Grupę PKO Banku Polskiego SA w 2019 roku pozwoliły na osiągnięcie bardzo dobrych wyników finansowych oraz umocnienie wiodącej pozycji wśród największych instytucji finansowych w Polsce.

Tabela 1. Podstawowe dane finansowe Grupy PKO Banku Polskiego SA (w mln PLN)

	2019	2018	Zmiana (r/r)
Zysk netto	4 031	3 741	+7,8%
Wynik z tytułu odsetek	10 279	9 345	+10,0%
Wynik z tytułu prowizji i opłat	3 047	3 013	+1,1%
Wynik na działalności biznesowej	14 670	13 339	+10,0%
Koszty działania	-6 148	-5 897	+4,3%
Podatek od niektórych instytucji finansowych	-1 022	-950	+7,6%
Wynik z tytułu odpisów i utraty wartości	-1 712	-1 451	+18,0%
Suma aktywów	348 044	324 255	+7,3%
Kapitały własne ogółem	41 578	39 101	+6,3%
ROA netto	1,2%	1,2%	0,0 p.p.
ROE netto	10,0%	10,0%	0,0 p.p.
ROTE netto	10,9%	11,0%	-0,1 p.p.
C/I (wskaźnik kosztów do dochodów)	41,9%	44,2%	-2,3 p.p.
Marża odsetkowa	3,41%	3,41%	0,0 p.p.
Udział ekspozycji z rozpoznaną utratą wartości	4,1%	4,9%	-0,8 p.p.
Koszt ryzyka kredytowego	0,47%	0,59%	-0,12 p.p.
Łączny współczynnik kapitałowy	18,42%	18,88%	-0,46 p.p.
Współczynnik kapitału Tier 1 (CET 1)	17,16%	17,54%	-0,38 p.p.

Zysk netto Grupy PKO Banku Polskiego SA w 2019 roku wyniósł 4 031 mln PLN, co oznacza wzrost o 7,8% r/r. Wzrost zysku netto determinowany był przez:

- 1) poprawę wyniku na działalności biznesowej, który osiągnął poziom 14 670 mln PLN (+10,0% r/r), głównie w efekcie wzrostu wyniku z tytułu odsetek o 10,0% r/r, zrealizowanego dzięki wzrostowi wolumenów,
- 2) wzrost kosztów działania o 4,3% r/r, głównie kosztów świadczeń pracowniczych i amortyzacji,
- 3) pogorszenie wyniku z tytułu odpisów i utraty wartości o 261 mln PLN, w efekcie:
  - ujęcia w 2019 roku kosztu ryzyka prawnego kredytów hipotecznych w walutach wymiennalnych w wysokości -451 mln PLN,
  - polepszenia pozostałego wyniku z tytułu odpisów i utraty wartości o 190 mln PLN, przy spadku kosztu ryzyka kredytowego do poziomu 0,47%.

W efekcie działań podejmowanych również w 2019 roku nastąpił wyraźny wzrost skali działania r/r:

- suma aktywów osiągnęła poziom ponad 348 mld PLN (+24 mld PLN r/r),
- finansowanie udzielone Klientom zwiększyło się do ponad 245 mld PLN (+15 mld PLN r/r),
- depozyty Klientów wzrosły do 256 mld PLN (+17 mld PLN r/r).

W trakcie 2019 roku Grupa Kapitałowa Banku:

- zachowała wysoki udział w rynku kredytów i oszczędności na poziomie odpowiednio 17,9% i 18,4%,
- zajmowała pozycję lidera rynku funduszy inwestycyjnych osób fizycznych z udziałem w wysokości 20,1%.

## 1.5 KIERUNKI ROZWOJU GRUPY PKO BANKU POLSKIEGO SA

Kim jesteśmy – nasza misja  
Strategia PKO Banku Polskiego SA na lata 2020-2022  
Realizacja Strategii 2016-2020

Kierunki rozwoju PKO Banku Polskiego SA wyznacza Strategia na lata 2020-2022 „PKO Bank Przyszłości. Wspieramy rozwój Polski i Polaków” (Strategia), zatwierdzona przez Radę Nadzorczą 17 listopada 2019 roku.

### KIM JESTEŚMY – NASZA MISJA



Bank Polski

#### „WSPIERAMY ROZWÓJ POLSKI I POLAKÓW”

Od 100 lat codziennie dostarczamy naszym Klientom rozwiązania finansowe, dlatego rozumiemy potrzeby Polaków i polskich firm.

Konsekwentnie zmieniamy się, inwestujemy w rozwój i odpowiedzialnie wdrażamy nowoczesne technologie, aby umożliwić naszym Klientom wygodne zarządzanie finansami w każdym miejscu i czasie. Jesteśmy dumni z naszej historii i polskich korzeni.

Chcemy nadal mieć pozytywny wpływ na Polskę – ludzi, firmy, kulturę i środowisko. Jako jeden z największych banków w Europie Środkowej i Wschodniej odpowiedzialnie dbamy o interesy akcjonariuszy, Klientów, pracowników i społeczności lokalnych.

### STRATEGIA PKO BANKU POLSKIEGO SA NA LATA 2020 – 2022

W 2019 roku PKO Bank Polski SA ogłosił zaktualizowaną strategię „PKO Bank Przyszłości. Wspieramy rozwój Polski i Polaków” na lata 2020-2022.

Strategia jest odpowiedzią na zmieniające się otoczenie, w którym funkcjonuje Bank, a także nowe wyzwania, które pojawiły się w ostatnich latach. W zakresie technologii są one związane z nieuniknioną koniecznością wykorzystania chmury obliczeniowej oraz technologii, takich jak sztuczna inteligencja, czy blockchain, a także rosnącym znaczeniem cyberbezpieczeństwa. Równocześnie stale rosnące oczekiwania Klientów, które dotyczą usług oferowanych przez instytucje finansowe, wpływają na coraz głębszą personalizację produktów i usług opartych na danych dostępnych w czasie rzeczywistym.

Strategia uwzględnia czynniki niefinansowe (ESG) dotyczące środowiska, społeczeństwa i ładu korporacyjnego. PKO Bank Przyszłości:

- jest świadomy wyzwań wynikających ze zmian klimatycznych,
- stopniowo eliminuje działania, które szkodzą środowisku naturalnemu,
- wspiera edukację ekologiczną,
- kieruje się zasadą odpowiedzialności społecznej,
- uwzględnia wpływ swoich działań na społeczeństwo, Klientów, dostawców, pracowników i akcjonariuszy,
- udoskonala łąd korporacyjny oraz
- zapewnia przejrzystość zasad kierowania bankiem.

W najbliższych latach PKO Bank Polski SA będzie kontynuował drogę cyfrowej transformacji. W jeszcze większym niż dotąd stopniu, będzie wykorzystywał innowacje i nowoczesne technologie przekształcając się w PKO Bank Przyszłości. Bank będzie także pogłębiał relacje z Klientami przez dalszy, intensywny rozwój kanałów zdalnych i personalizację oferty opartą na zaawansowanej analizie danych. Sieć PKO Banku Polskiego SA będzie stopniowo ewoluowała i przekształcała się w centrum doradztwa i cyfrowej edukacji dla Klientów.

Cele finansowe Banku zdefiniowane na 2022 rok są następujące:

- poziom zysku netto powyżej 5 mld PLN;
- wskaźnik ROE na poziomie 12%;
- wskaźnik C/I na poziomie około 41%;
- koszt ryzyka w przedziale 0,60% - 0,75%;
- zdolność do wypłaty dywidendy.



W nowej odsłonie obecna strategia koncentruje się na czterech filarach, które Bank zamierza rozwijać i wzmacniać. PKO Bank Przyszłości będzie:

1. **Dostępny, mobilny i osobisty.** Cyfrowy model bankowania zakłada rosnące wykorzystanie kanałów zdalnych oraz dalszą digitalizację procesów sprzedażowych i posprzedażowych. Bank będzie pogłębiał relacje z Klientem dzięki zasilanej danymi spersonalizowanej ofercie. Dotyczy to także rozwoju segmentu firm i przedsiębiorstw. Z kolei sieć tradycyjnych oddziałów będzie w rosnącym stopniu pełniła rolę doradczą wspierając cyfrową edukację Klientów.
2. **Otwarty i innowacyjny.** PKO Bank Polski SA będzie wykorzystywał możliwości jakie daje API, angażując tak jak dotychczas siłę całej Grupy Kapitałowej Banku. Będzie oferował Klientom także usługi wykraczające poza tradycyjną bankowość. Operator Chmury Krajowej sp. z o.o., której Bank jest inicjatorem i udziałowcem, będzie kanałem sprzedaży pionierskich usług dla firm. Spółka ma wspierać procesy transformacji i dostarczać innowacyjne rozwiązania technologiczne niezbędne do przyspieszenia rozwoju biznesu polskich przedsiębiorstw, niezależnie od skali ich działania. Będzie też konsekwentnie realizował strategię ekspansji międzynarodowej poprzez rozwój sieci oddziałów zagranicznych oraz narzędzi wspierających działalność polskich przedsiębiorstw poza granicami kraju.
3. **Cyfrowy i Sprawny.** Bank będzie kontynuował digitalizację procesów wykorzystując m.in. robotyzację, sztuczną inteligencję i zaawansowaną analitykę danych. Dzięki wykorzystaniu usług chmurowych, infrastruktura IT będzie łatwo skalowalna i będzie mogła być łatwo dostosowywana do rosnącego zapotrzebowania na moc obliczeniową. By zwiększyć cyberbezpieczeństwo, PKO Bank Polski SA będzie intensywnie wykorzystywał nowe technologie w zakresie wykrywania i reagowania na zagrożenia.
4. **Kształujący kompetencje przyszłości.** Bank będzie rozwijał przyjazne i nowoczesne środowisko pracy. Aby zrealizować ten cel, będzie wykorzystywał zwinne metodyki i budował autonomiczne zespoły, stawiając na rosnącą współpracę wewnątrz organizacji. Będzie także rozwijał kompetencje technologiczne i przywódcze zapewniając pracownikom, zwłaszcza z działów IT, prace w środowisku najnowszych technologii.

#### REALIZACJA STRATEGII NA LATA 2016-2020

PKO Bank Polski SA zrealizował z dwuletnim wyprzedzeniem określone w listopadzie 2016 roku strategiczne cele finansowe na 2020 rok w zakresie zwrotu z kapitału, efektywności, apetytu na ryzyko i adekwatności kapitałowej, zachowując jednocześnie zdolność do wypłaty dywidendy. Był to jeden z kluczowych powodów do aktualizacji Strategii i wyznaczenia organizacji nowych zadań w perspektywie 2022 roku.

Obecną skalą działania PKO Bank Polski SA dystansuje krajowych rywali w kluczowych kategoriach. Obsługuje 10,4 mln Klientów indywidualnych, blisko 500 tys. firm i przedsiębiorstw oraz 15,8 tys. Klientów korporacyjnych, samorządowych i instytucjonalnych.

W ramach silnej Grupy PKO Banku Polskiego SA działają liderzy w swoich segmentach rynku finansowego, m.in. PKO Leasing SA na rynku leasingowym oraz PKO TFI SA, który dzierży palmę pierwszeństwa na rynku funduszy inwestycyjnych dla osób fizycznych.

Od momentu przyjęcia strategii na lata 2016-2020, Grupa PKO Banku Polskiego SA poprawiła swój zwrot z kapitału z 9,1% na koniec 2016 roku do 10,0% na koniec 2019 roku. W tym samym czasie systematycznie zwiększała efektywność działania obniżając wskaźnik kosztów do dochodów z 47,4% na koniec 2016 roku do 41,9% na koniec 2019 roku.

PKO Bank Polski SA jest bankiem dostępnym wszędzie tam gdzie potrzebują tego Klienci, którzy zgodnie z dominującymi na świecie trendami coraz chętniej wybierają zdalne kanały bankowania. Liczba rachunków bieżących Klientów indywidualnych wzrosła przez ostatnie trzy lata o niemal 14% mimo spadku liczby placówek z ponad 1 200 do 1 115.

Liczba aktywnych aplikacji IKO wzrosła z 1 mln do ponad 4,2 mln, a liczba wykonywanych za pośrednictwem IKO transakcji zwiększyła się z 9,9 mln PLN na koniec 2016 roku do 119,5 mln PLN na koniec 2019 roku. Bezpieczeństwo, łatwość w korzystaniu z aplikacji oraz dostęp za jej pośrednictwem do atrakcyjnych produktów przekładają się na najlepsze oceny Klientów. Dlatego IKO już dwukrotnie zostało uznane przez użytkowników za najlepszą bankową aplikację mobilną na świecie.

W 2019 roku PKO Bank Polski SA po raz piąty został uhonorowany tytułem „Bank of the Year in Poland” przyznawanym przez brytyjski miesięcznik „The Banker”. Międzynarodowi eksperci docenili bank za cyfrową transformację, która trwale wpisała się w DNA organizacji.

Efektami realizacji celów strategicznych w 2019 roku, w zakresie poszczególnych dźwigni strategicznych, były m.in.:

### 1. BLISKO KLIENTA

- Oferta PKO Konta dla Młodych - nowoczesne zarządzanie w bankowości internetowej i mobilnej dla osób w wieku od 18 do 26 lat.
- PKO Konto Firmowe „e-Biznes” dla osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, zapewniające dostęp do narzędzi wspierających sprzedaż online.
- e-Prawnik - nowa usługa dla małych i średnich firm, która pozwala na szybkie, całkowicie zdalne i kompleksowe rozwiązanie problemu prawnego Klienta.
- e-Księgowość - zintegrowane z bankowością elektroniczną rozwiązania dla małych i średnich firm, które ułatwiają samodzielne prowadzenie biznesu, administrowanie systemem finansowo-księgowym firmy.
- e-Windykacja - rozwiązanie dla małych i średnich firm ułatwiające efektywne odzyskiwanie należności z niezapłaconych faktur.
- Udostępnienie przedsiębiorcom możliwości samodzielnego potwierdzania danych zapisanych na koncie w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych (ZUS) w trybie on-line.
- Udostępnienie Klientom korporacyjnym możliwości sprawdzenia rachunku kontrahenta na białej liście podatników VAT, podpięcia w iPKO biznes rachunków z innych banków, również zagranicznych, a także usługi przelewów SWIFT Global Payments Innovation umożliwiającej przesyłanie pieniędzy między bankami w różnych krajach w ekspresowym trybie.
- Wprowadzenie zmian w serwisach transakcyjnych iPKO, Inteligo oraz IKO zapewniających wzmocnienie bezpieczeństwa dla posiadaczy kont: silne uwierzytelnienie, maskowanie haseł jednorazowych, skrócenie sesji w serwisie transakcyjnym.
- Wprowadzenie nowych rozwiązań i udogodnień w obsłudze osób głuchych we wszystkich oddziałach i agencjach PKO Banku Polskiego SA.

### 2. DOSKONAŁOŚĆ DYSTRYBUCYJNA

- Mobilna autoryzacja transakcji - nowy sposób zatwierdzania operacji zleconych w serwisie internetowym iPKO, Inteligo oraz na infolinii z wykorzystaniem aplikacji IKO.
- Kompleksowa obsługa transakcji walutowych w IKO - konto walutowe z kartą wielowalutową oraz aktywacja eKantoru zostały umieszczone razem w jednym miejscu serwisu mobilnego.
- Karty podarunkowe Google Play, Netflix i inne, udostępnione w serwisie internetowym iPKO - nowa usługa umożliwia Klientom doładowanie platform z rozrywką i aplikacjami.
- Wdrożenie możliwości zakupu biletów komunikacji miejskiej w IKO.
- Udostępnienie sprzedaży ubezpieczeń komunikacyjnych w kanałach zdalnych (IKO i iPKO).
- Wprowadzenie usługi „mojeID” (we współpracy z Krajową Izbą Rozliczeniową SA), która pozwala na zdalne potwierdzanie tożsamości.
- Dalsza optymalizacja sieci oddziałów w oparciu o ekonomiczną zasadność ich funkcjonowania, uwzględniająca zmiany charakteru placówek i zmniejszenie ich liczby.
- Otwarcie zrewitalizowanej Rotundy, będącej jednym z architektonicznych symboli Warszawy i Polski.
- Osiągnięcie przez PKO TFI SA poziomu prawie 1,8 tys. umów o zarządzanie Pracowniczymi Planami Kapitałowymi (PPK) - najwięcej spośród wszystkich instytucji finansowych oferujących PPK.

### 3. SPRAWNOŚĆ OPERACYJNA

- Pierwsze na rynku wykorzystanie JPK (Jednolitych Plików Kontrolnych) przez PKO Bank Polski SA do usprawnienia i digitalizacji procesów obsługi Klientów.
- Realizacja kolejnego etapu digitalizacji procesów sprzedażowych i obsługowych.
- Połączenie Contact Center z Centrum Operacji (jako trzeci Bank w Europie), które spowodowało wzrost efektywności procesów i wykorzystania zasobów ludzkich.
- Udostępnienie nowego rozwiązania w sieci oddziałów, które umożliwia autoryzację wybranych operacji i dyspozycji za pomocą SMS - istotne zmniejszenie zużycia papieru w Banku.
- Osiągnięcie poziomu ponad 0,7 mln Profili Zaufanych w serwisach transakcyjnych Banku i popularyzacja szybkiego i łatwego dostępu do usług e-administracji publicznej.
- Wdrożenie pierwszych, zrobotyzowanych procesów w technologii RPA (Robotic Process Automation) w celu zwiększania efektywności procesów back office, bez konieczności zwiększania zatrudnienia.



#### 4. NOWOCZESNA ORGANIZACJA

- Kontynuacja programu Transformacji Cyfrowej „Nowa Organizacja i Współpraca”, którego celem jest zmiana kultury organizacyjnej w bardziej nowoczesną, efektywną i stale doskonalącą się.

#### 5. INNOWACJE I TECHNOLOGIE

- Rozwój programu „Let’s Fintech”, dzięki któremu PKO Bank Polski SA rozwija współpracę ze startupami i wyszukuje nowe rozwiązania technologiczne dostępne na rynku.
- Kontynuacja prac nad rozwiązaniami opartymi o sztuczną inteligencję AI (Artificial Intelligence), szczególnie w zaawansowanej analizie danych i asystenta głosowego.
- Rozpoczęcie działalności operacyjnej przez spółkę Operator Chmury Krajowej sp. z o.o. oraz zawarcie przez spółkę strategicznego partnerstwa z globalnym partnerem technologicznym - Google.
- Udostępnienie produkcyjnego API w ramach otwartej bankowości.
- Uruchomienie innowacyjnej usługi doradztwa w ofercie funduszy inwestycyjnych „Inwestomat”, wykorzystującej pełną automatyzację procesów zakupowych w kanałach zdalnych.

#### 6. ROZSZERZANIE MODELU BIZNESOWEGO

- Nabycie przez PKO Leasing SA spółki Prime Car Management SA.
- Przystąpienie PKO Banku Polskiego SA i PKO Banku Hipotecznego SA (jako pierwszych banków z Polski), do pilotażowego projektu Energy Efficient Mortgages (EEM).

### 1.6 POZYCJA RYNKOWA GRUPY KAPITAŁOWEJ BANKU

Grupa PKO Banku Polskiego SA posiada wiodące udziały w polskim rynku bankowym kredytów i oszczędności oraz polskim rynku funduszy inwestycyjnych osób fizycznych.

W 2019 roku Grupa Kapitałowa Banku:

- utrzymała wysokie udziały w rynku kredytowym zarówno pod względem wolumenu, jak i sprzedaży wybranych produktów,
- umocniła swoją pozycję w rynku oszczędności, zarówno osób prywatnych, jak i podmiotów instytucjonalnych,
- utrzymała pozycję lidera w rynku funduszy inwestycyjnych dla osób fizycznych.



Tabela 2. Udziały rynkowe

	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2017	31.12.2016	31.12.2015	Zmiana 2019/2018
<b>Kredyty:</b>	<b>17,9%</b>	<b>17,6%</b>	<b>17,7%</b>	<b>17,8%</b>	<b>17,9%</b>	<b>0,3 p.p.</b>
osób prywatnych, w tym:	22,8%	22,9%	23,0%	22,8%	22,9%	-0,1 p.p.
mieszkaniowe	25,8%	26,1%	26,1%	25,7%	25,5%	-0,3 p.p.
złotowe	27,6%	28,3%	28,6%	28,6%	28,7%	-0,7 p.p.
walutowe	20,9%	21,0%	21,2%	21,4%	21,5%	-0,1 p.p.
konsumpcyjne i pozostałe	16,3%	15,8%	15,9%	15,8%	16,1%	0,5 p.p.
w rachunku bieżącym	32,4%	32,1%	32,0%	32,6%	33,9%	0,3 p.p.
podmiotów instytucjonalnych	13,1%	12,7%	12,8%	12,9%	13,0%	0,4 p.p.
<b>Nieskarbowe papiery dłużne (wartość zadłużenia)</b>	<b>30,7%</b>	<b>32,4%</b>	<b>29,3%</b>	<b>29,2%</b>	<b>28,8%</b>	<b>-1,7 p.p.</b>
<b>Kredyty hipoteczne (sprzedaż)</b>	<b>25,7%</b>	<b>28,9%</b>	<b>29,6%</b>	<b>31,9%</b>	<b>24,9%</b>	<b>-3,2 p.p.</b>
<b>Oszczędności ogółem<sup>1)</sup></b>	<b>18,4%</b>	<b>18,4%</b>	<b>17,3%</b>	<b>16,1%</b>	<b>16,5%</b>	<b>0,0 p.p.</b>
oszczędności osób fizycznych <sup>2)</sup>	22,7%	22,1%	21,2%	20,8%	20,8%	0,6 p.p.
<b>Depozyty:</b>	<b>17,9%</b>	<b>18,1%</b>	<b>17,9%</b>	<b>17,3%</b>	<b>17,9%</b>	<b>-0,2 p.p.</b>
osób prywatnych	20,8%	20,2%	20,4%	20,7%	20,7%	0,6 p.p.
podmiotów instytucjonalnych	13,8%	15,2%	14,5%	12,4%	14,0%	-1,4 p.p.
<b>Aktywa TFI - fundusze osób fizycznych</b>	<b>20,1%</b>	<b>22,1%</b>	<b>17,5%</b>	<b>14,6%</b>	<b>14,7%</b>	<b>-2,0 p.p.</b>
<b>Działalność maklerska - obroty na rynku wtórnym<sup>3)</sup></b>	<b>7,5%</b>	<b>7,7%</b>	<b>14,7%</b>	<b>9,4%</b>	<b>9,1%</b>	<b>-0,2 p.p.</b>

Źródło: NBP, GPW, ZBP, Analizy Online

1) Oszczędności ogółem obejmują depozyty ogółem, aktywa TFI oraz obligacje detaliczne oszczędnościowe.

2) Oszczędności osób fizycznych obejmują depozyty osób fizycznych, fundusze osób fizycznych oraz skarbowe obligacje oszczędnościowe.

3) Z uwzględnieniem w 2017 roku efektu pośrednictwa w sprzedaży akcji Pekao SA. Po eliminacji tego efektu udział działalności maklerskiej w obrotach na rynku wtórnym wyniósłby 11,2%.

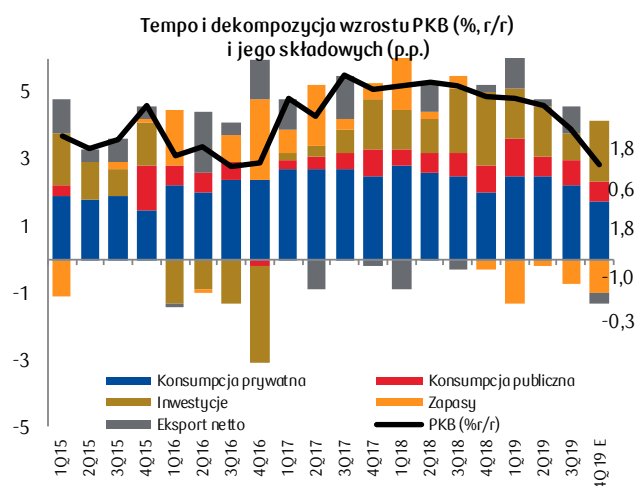
## 2. ZEWNĘTRZNE UWARUNKOWANIA DZIAŁALNOŚCI

Otoczenie makroekonomiczne  
Sytuacja na rynku finansowym  
Sytuacja polskiego sektora bankowego  
Sytuacja polskiego sektora pozabankowego  
Rynek ukraiński  
Otoczenie regulacyjno-prawne  
Czynniki, które będą miały wpływ na wyniki finansowe Grupy Kapitałowej Banku w 2020 roku

### 2.1 OTOCZENIE MAKROEKONOMICZNE

Czynniki makroekonomiczne, które kształtowały gospodarkę krajową w 2019 roku:

#### UMIARKOWANE OSŁABNIENIE WZROSTU GOSPODARCZEGO

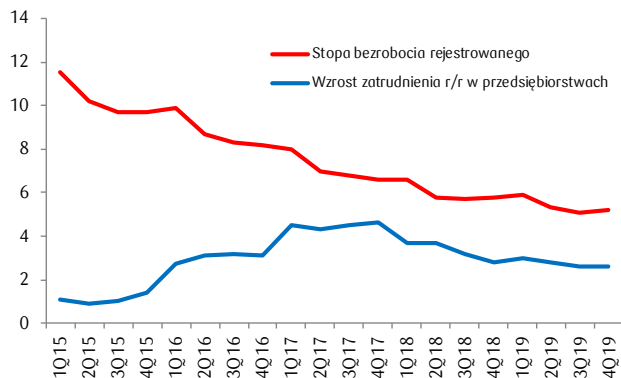


W 2019 roku tempo wzrostu gospodarczego systematycznie hamowało. Wstępne dane opublikowane przez GUS wskazują, że dynamika PKB wyhamowała do 4,0% wobec 5,1% w 2018 roku.

W 2019 roku główną rolę we wzroście PKB nadal odgrywała konsumpcja prywatna, którą stymulowały wciąż solidny wzrost wynagrodzeń i optymistyczne nastroje konsumentów. Inwestycje, które miały znaczny wkład do wzrostu PKB na przełomie 2018 i 2019 roku, w połowie roku wyhamowały, głównie za sprawą wygasania publicznych projektów finansowanych z wykorzystaniem funduszy europejskich, jednak ich całoroczny wzrost wyniósł solidne 7,8%. Ekspert z Polski rósł, pomimo spowolnienia w światowym handlu, a jego odporność wynikała

z dywersyfikacji geograficznej, znaczącego udziału dóbr konsumpcyjnych oraz przeszłego napływu zagranicznych inwestycji bezpośrednich. Nadal rośnie znaczenie Polski jako eksportera usług.

### Bezrobocie i zatrudnienie (koniec okresu, %)



### KONTYNUACJA POPRAWY SYTUACJI NA RYNKU PRACY

Stopa bezrobocia rejestrowanego w grudniu 2019 roku spadła do 5,2% z 5,8% na koniec 2018 roku. W ciągu roku stopa bezrobocia pozostała w trendzie spadkowym, notując rekordowo niski poziom 5,0% w październiku. Miało to miejsce pomimo oznak wyhamowania popytu na pracę i przy utrzymujących się ograniczeniach podaży (brak wykwalifikowanych pracowników). Te same czynniki stały za wyhamowaniem wzrostu zatrudnienia. Dynamika wynagrodzeń w sektorze przedsiębiorstw w drugiej połowie 2019 roku hamowała i w okresie październik-listopad spadła poniżej 6% r/r, co mogło odzwierciedlać wstrzymywanie podwyżek płac przed zaplanowaną na 2020 rok podwyżką płacy minimalnej o ponad 15%.

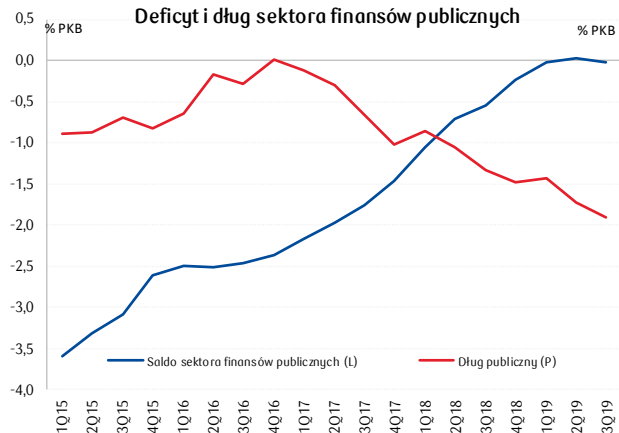
### WYRAŹNY WZROST INFLACJI

Inflacja CPI od maja 2019 roku utrzymywała się powyżej celu Narodowego Banku Polskiego (2,5% r/r). W grudniu inflacja CPI wyniosła 3,4% r/r, a więc zbliżyła się do górnego graniczenia pasma dopuszczalnych odchyleń od celu. To był najwyższy poziom inflacji CPI od 2012 roku. Średnioroczna inflacja CPI wyniosła 2,3% wobec 1,6% w 2018 roku. Inflacja bazowa (CPI bez żywności i energii) przyspieszyła z 0,8% r/r w styczniu do ponad 3,0% r/r w grudniu. Jej wyraźny trend wzrostowy stanowił odzwierciedlenie rosnących w ostatnich latach napięć na krajowym rynku pracy oraz zmian cen administrowanych.

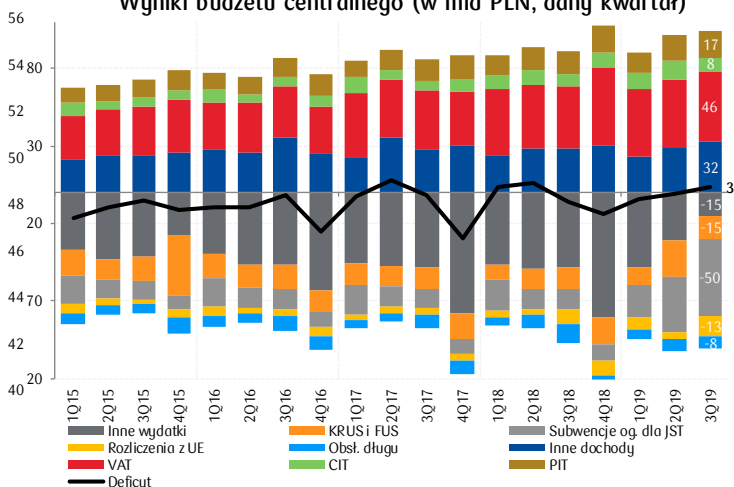
### POPRAWA SYTUACJI FINANSÓW PUBLICZNYCH

W III kwartale 2019 roku (ostatnie dostępne dane), już trzeci kwartał z rzędu, sektor finansów publicznych był bliski zrównoważenia (według unijnej metodologii ESA2010) i odnotował rekordowo niski deficyt 0,02% PKB. Dług publiczny w III kwartale (według unijnej metodologii ESA2010) spadł do 47,4% PKB z 48,9% PKB na koniec 2018 roku. Przez cały rok utrzymywała się bardzo dobra sytuacja budżetu centralnego, który na koniec listopada 2019 roku odnotował niewielki deficyt w kwocie 1,9 mld PLN (znacząco poniżej zakładanego na cały rok deficytu), mimo rozpoczęcia realizacji nowego pakietu fiskalnego (wypłaty dodatkowej emerytury w łącznej wartości około 10 mld PLN oraz rozpoczęcia wypłat świadczenia Rodzina 500+ na pierwsze dziecko). Projekt ustawy budżetowej na 2020 rok zakłada, po raz pierwszy w historii, równowagę pomiędzy wydatkami i dochodami.

### Deficyt i dług sektora finansów publicznych



### Wyniki budżetu centralnego (w mld PLN, dane kwartał)



## STABILIZACJA POLITYKI PIENIĘŻNEJ

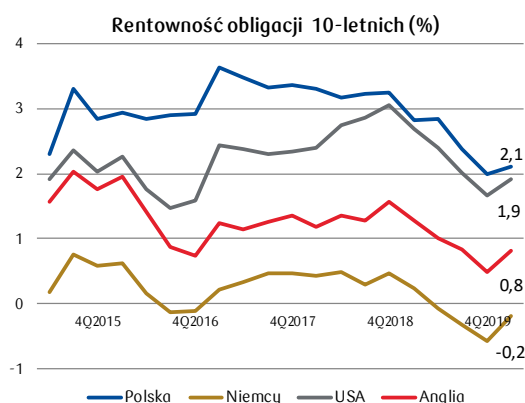
W 2019 roku Rada Polityki Pieniężnej (RPP) nie zmieniła poziomu podstawowych stóp procentowych Narodowego Banku Polskiego (NBP). W ciągu roku pojawiały się zarówno wnioski o podwyżkę, jak i obniżkę stóp procentowych. Bazowym scenariuszem dla większości członków RPP pozostaje jednak stabilizacja stóp procentowych. Sprzyja temu oczekiwana przez NBP stabilizacja inflacji w drugiej połowie 2020 roku oraz prawdopodobne spowolnienie tempa wzrostu gospodarczego.

### Stopy procentowe NBP:

- referencyjna 1,50%
- redyskonta weksli 1,75%
- lombardowa 2,50%
- depozytowa 0,50%

## 2.2 SYTUACJA NA RYNKU FINANSOWYM

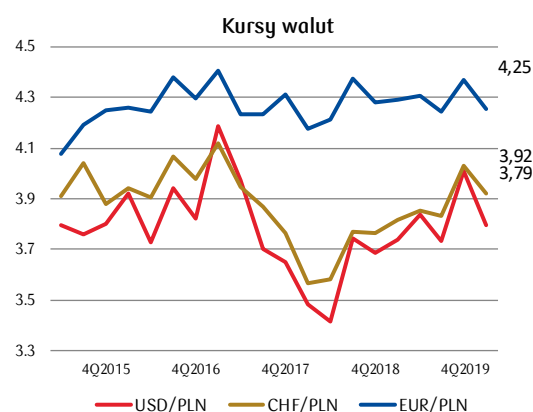
### RYNEK STOPY PROCENTOWEJ



Rok 2019 przyniósł silny spadek rentowności długoterminowych obligacji. W sektorze 5-letnim dochodowości obniżyły się aż o 47 pb. do 1,83%, a w 10-letnim o 72 pb. do 2,13%. Większą stabilizację obserwować można było na krótkim końcu krzywej dochodowości. Notowania 2-letnich obligacji pozostawały w pobliżu poziomu stopy referencyjnej NBP wynoszącej w całym okresie 1,50%. Krajowy rynek stopy procentowej otrzymał wyraźne wsparcie ze strony niższej podaży papierów skarbowych będącej konsekwencją poprawy stanu finansów sektora publicznego. Pozytywne otoczenie makroekonomiczne tworzyła też umiarkowana presja inflacyjna, zapowiadany przez bank centralny długoterminowy brak zmian w polityce pieniężnej, a także powszechnie prognozowane lekkie spowolnienie polskiej gospodarki w kolejnych latach. Pośrednio wyceny polskich papierów skarbowych wzmacniały też zmiany

na rynkach bazowych, gdzie nasilały się obawy o spowolnienie globalnej gospodarki w efekcie zaostrzającej się wojny handlowej między Stanami Zjednoczonymi a Chinami. Słabsze dane makroekonomiczne i pogarszające się nastroje wśród przedsiębiorców na świecie zmusiły Europejski Bank Centralny i Fed do złagodzenia polityki pieniężnej, co w konsekwencji doprowadziło do silnego spadku rentowności papierów skarbowych na rynkach bazowych. Dochodowości 10-letnich obligacji niemieckich spadły w całym okresie o 43 pb. do -0,43%, natomiast amerykańskich o 78 pb. do 1,91%.

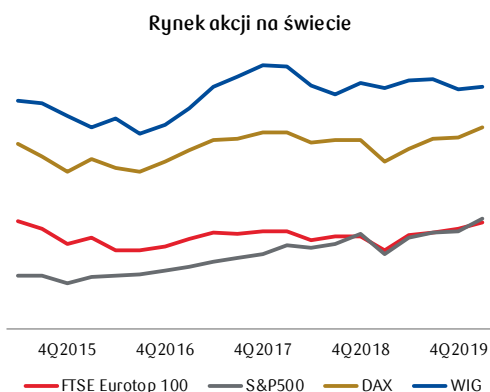
### RYNEK WALUTOWY



W 2019 roku amerykański dolar umocnił się względem euro z 1,15 do 1,12. Słabnąca koniunktura w strefie euro oraz eskalujący spór handlowy pomiędzy Stanami Zjednoczonymi a Chinami do końca września osłabiły euro wobec dolara do 1,09, po czym w ostatnim kwartale wspólna waluta odrobiła część strat. U uruchomienie przez Fed skupu krótkoterminowych papierów skarbowych (połowa października) oraz informacja o uzgodnieniu pierwszej fazy porozumienia handlowego Stany Zjednoczone - Chiny (połowa grudnia) umożliwiły powrót kursu euro wobec dolara do 1,12 na koniec roku. Złoty rozpoczął rok na poziomie 4,29 względem euro, a zakończył w okolicach 4,26. Wyraźnie spowolnienie w strefie euro nie przełożyło się na dynamikę wzrostu gospodarczego w Polsce, przez co w pierwszych miesiącach roku kurs PLN pozostawał relatywnie stabilny. Dopiero w III kwartale znacząco się osłabił wobec euro do około 4,40 na skutek eskalacji sporu handlowego

pomiędzy Stanami Zjednoczonymi a Chinami i obaw o wpływ orzeczenia Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (TSUE) w sprawie walutowych kredytów mieszkaniowych na stabilność finansową niektórych banków. Jednak po krótkotrwałej słabości złoty ponownie zaczął się umacniać, czemu pomogło rosnące prawdopodobieństwo podpisania porozumienia handlowego pomiędzy Stanami Zjednoczonymi i Chinami, spadek ryzyka „twardego” brexitu oraz nieco lepsze nastroje w światowej gospodarce, które wsparły koszyk walut rynków wschodzących.

## RYNEK AKCJI



Rok 2019 był nieudany dla warszawskiej giełdy, choć na zagranicznych parkietach panowała dobra koniunktura. Indeks WIG zaliczył symboliczny wzrost, a WIG20 zanotował stratę o 5,6%, podczas gdy główne indeksy światowe przyniosły dwucyfrowe zyski, często lokujące się w przedziale 20-30%. Wzrosty na globalnych rynkach akcji przede wszystkim wynikały z głębokiej zmiany polityki głównych banków centralnych. Obawy o spowolnienie gospodarcze skłoniły amerykańską Rezerwę Federalną i Europejski Bank Centralny nie tylko do wycofania się z zapowiadanych podwyżek stóp procentowych, a wręcz do dokonania ich obniżek w połączeniu z innymi działaniami stymulacyjnymi o charakterze monetarnym, jak np. wznowienie skupu aktywów. Zwiększyło to względną atrakcyjność akcji jako

klasy aktywów inwestycyjnych oraz ogólnie zostało odebrane jako działanie sprzyjające aktywności gospodarczej, która ostatecznie okazała się lepsza od pesymistycznych prognoz. Nastrojów inwestorom nie popsuły nawet permanentne perturbacje związane z brexitem i konflikt handlowy pomiędzy Stanami Zjednoczonymi i Chinami. W kraju, pomimo wzrostu PKB w tempie 4%, co było bardzo dobrym wynikiem na tle innych krajów, giełda zachowywała się słabo. Wynikało to w znacznym stopniu z dominacji w głównych indeksach sektorów bankowego i energetycznego, które postrzegane były przez inwestorów jako zbyt ryzykowne w kontekście problemów związanych z walutowymi kredytami mieszkaniowymi i niepewności odnośnie do urzędowych cen energii elektrycznej na tle rosnących kosztów jej wytwarzania.

## 2.3 SYTUACJA POLSKIEGO SEKTORA BANKOWEGO

Zysk netto i rentowność  
Rynek kredytów i depozytów

### ZYSK NETTO I RENTOWNOŚĆ<sup>3</sup>

W okresie styczeń-listopad 2019 roku banki realizowały swoją aktywność w warunkach stabilnie rozwijającej się gospodarki, przy jednocześnie wysokich obciążeniach regulacyjnych i zmianach w otoczeniu prawnym.

**14,5 mld PLN**

zysk netto sektora bankowego  
wypracowany w okresie  
styczeń-listopad 2019 roku

**2,2% r/r**

tempo zmiany zysku netto  
sektora bankowego  
w okresie styczeń-listopad 2019 roku

**6,5% (-1,0 p.p. r/r)**

rentowność kapitałów własnych sektora  
bankowego  
na koniec listopada 2019 roku

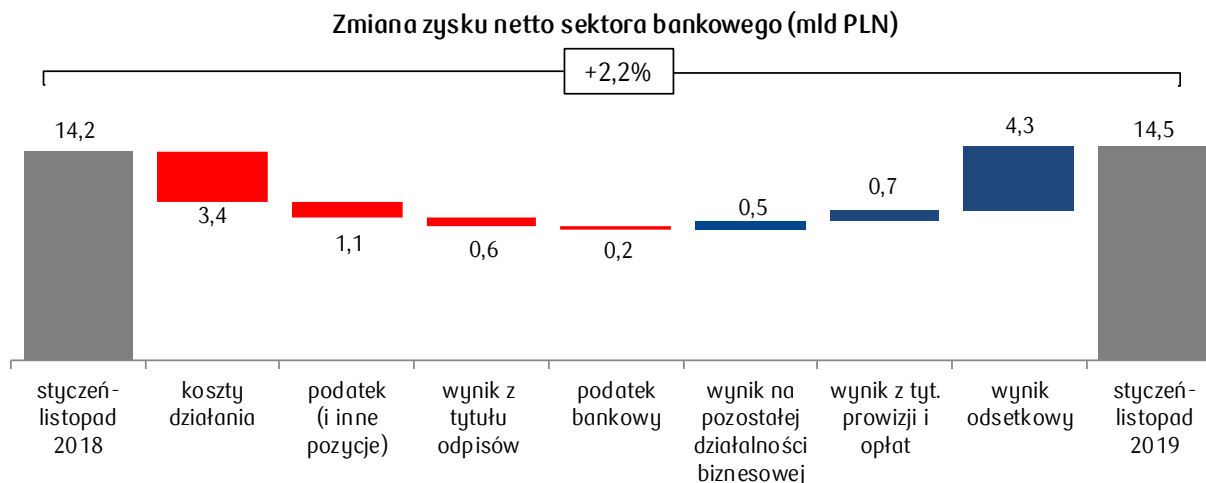
W tym okresie sektor bankowy wypracował zysk netto w wysokości 14,5 mld PLN, tj. o 2,2% wyższy niż w analogicznym okresie 2018 roku<sup>4</sup>. Wynik odsetkowy był główną pozycją<sup>5</sup>, która wpłynęła pozytywnie na zysk netto. Wynik prowizyjny przełamał trend spadkowy, jednak jego wzrost był nadal niski.

<sup>3</sup> Na podstawie ostatnich dostępnych danych Komisji Nadzoru Finansowego, obliczenia PKO Banku Polskiego SA.

<sup>4</sup> Dane dotyczące sektora bankowego opublikowane przez KNF za okres styczeń-listopad 2018 roku uwzględniają efekt połączenia zrealizowany w dwóch bankach komercyjnych. W konsekwencji, według PKO Banku Polskiego SA, z głównych pozycji wynikowych zostały usunięte wartości, które dotyczyły wydzielonej i przeniesionej działalności przejmowanych banków, a łączny wynik na tej części działalności został zaprezentowany w pozycji wynikowej: „Wynik netto z działalności zaniechanej”. Powyższe spowodowało zaburzenie porównywalności poszczególnych pozycji wynikowych pomiędzy 2019 i 2018 rokiem (przy zachowaniu porównywalności pozycji „Zysk netto”). W konsekwencji zaprezentowany komentarz do zmiany poszczególnych pozycji wynikowych odnosi się do trendów obserwowanych w okresie styczeń – październik (porównywalne okresy).

<sup>5</sup> Wzrost wyniku na pozostałej działalności biznesowej wynika ze sposobu prezentacji przychodów z tytułu dywidendy od spółek wycenianych metodą praw własności. Są one ujęte w „wyniku na pozostałej działalności biznesowej”, a następnie z przeciwnym znakiem w pozycji „podatek dochodowy (i inne pozycje)”. Powoduje to wzrost pozycji „wynik na pozostałej działalności biznesowej” i obniżenie pozycji „podatek dochodowy (i inne pozycje)”.

Najistotniejszy negatywny wpływ na zysk netto miał wzrost kosztów działania, determinowany przede wszystkim silnym wzrostem obciążeń na rzecz Bankowego Funduszu Gwarancyjnego (BFG). Obok wzrostu kosztów działania, negatywnie na poziom zysku netto oddziaływało pogorszenie wyniku z tytułu odpisów, pozostające pod wpływem wzrostu portfela kredytowego, wzrostu udziału w jego strukturze produktów o wyższym ryzyku (głównie kredytów konsumpcyjnych), a także pogorszenia kondycji wybranych, znaczących kredytobiorców w segmencie korporacyjnym.



Na koniec listopada 2019 roku rentowność kapitałów własnych sektora bankowego (ROE<sup>6</sup>) była nadal niższa r/r, na co wpływały także słabe wyniki finansowe pojedynczych banków; ROE spadło do 6,5% (7,4% na koniec listopada 2018 roku).

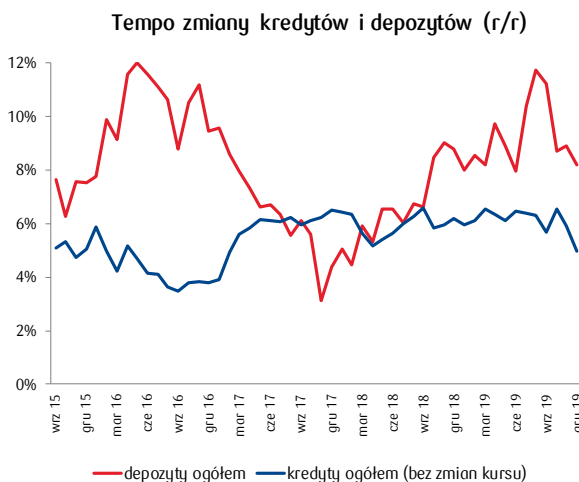
Na poziom zysku netto oraz rentowność sektora bankowego za cały 2019 rok będą negatywnie wpływały zawiązane przez banki (w grudniu 2019 roku) rezerwy na ryzyko prawne związane z posiadanymi kredytami walutowymi.

#### RYNEK KREDYTÓW I DEPOZYTÓW<sup>7</sup>

W 2019 roku sytuacja sektora bankowego pozostawała stabilna, czemu sprzyjało utrzymujące się wysokie tempo wzrostu gospodarki, dobra sytuacja na rynku pracy oraz optymizm konsumentów (stopa bezrobocia rejestrowanego obniżyła się do 5,2% w grudniu 2019 roku z 5,8% w grudniu 2018 roku, a przeciętne wynagrodzenie w sektorze przedsiębiorstw w grudniu wzrosło o 6,2% r/r).

Na koniec 2019 roku roczne tempo wzrostu kredytów ogółem (bez zmian kursu) było istotnie niższe od osiągniętego na koniec 2018 roku (odpowiednio 5,0% i 6,2%). W przypadku depozytów, roczne tempo wzrostu wyhamowało do 8,2% (wobec 8,8% na koniec 2018 roku), pozostając m.in. pod wpływem wyhamowania tempa wzrostu depozytów instytucji rządowych.

Dobra sytuacja finansowa gospodarstw domowych, wspierana wzrostem wynagrodzeń i niskim bezrobociem, sprzyjała utrzymaniu wysokiego tempa wzrostu kredytów



<sup>6</sup> Rentowność kapitałów własnych (ROE) – relacja między zyskiem netto sektora bankowego za ostatnie 12 miesięcy a średnimi kapitałami własnymi.

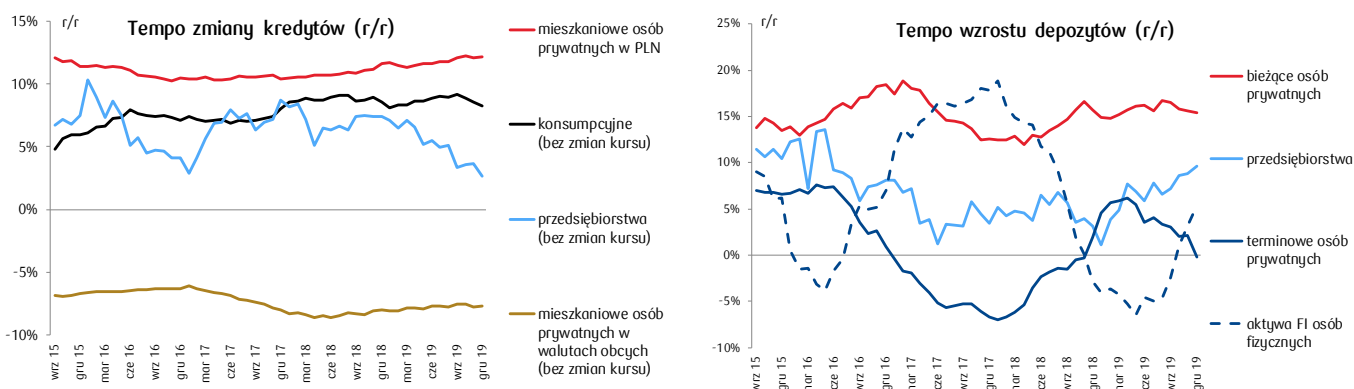
<sup>7</sup> Na podstawie: danych NBP, serwisu Analizy Online.



mieszkaniowych w PLN (12,2% r/r). Spowolnieniu uległo tempo wzrostu kredytów konsumpcyjnych (8,3% r/r wobec 8,5% na koniec 2018 roku – bez zmian kursu). Głównym źródłem finansowania inwestycji przedsiębiorstw pozostają środki własne. W tych warunkach tempo wzrostu kredytów udzielanych przedsiębiorstwom wyhamowało do 2,7% r/r (bez zmian kursu) na koniec 2019 roku (7,4% na koniec 2018 roku).

Roczne tempo wzrostu depozytów osób prywatnych, wspierane dobrą sytuacją gospodarstw domowych, nadal było na wysokim poziomie: 9,3%, mimo wyhamowania r/r (9,9% na koniec 2018 roku). Depozyty bieżące wzrosły o 15,4% r/r (15,7% r/r na koniec 2018 roku), a depozyty terminowe odnotowały spadek o 0,2% r/r. Na koniec 2019 roku, stopy zwrotu 12M z funduszy inwestycyjnych były wyższe niż oprocentowanie nowej sprzedaży depozytów gospodarstw domowych. Sytuacja płynnościowa przedsiębiorstw wspierana była wysokim wzrostem ich depozytów - roczne tempo wzrostu przyspieszyło do 9,7% (3,1% na koniec 2018 roku).

Sytuacja płynnościowa sektora bankowego pozostała dobra – relacja kredyty/depozyty zmniejszyła się do 94,1% na koniec 2019 roku (-2,8 p.p. względem końca 2018 roku) i była najniższa od sierpnia 2007 roku.



## 2.4 SYTUACJA POLSKIEGO SEKTORA POZABANKOWEGO

### RYNEK FUNDUSZY INWESTYCYJNYCH

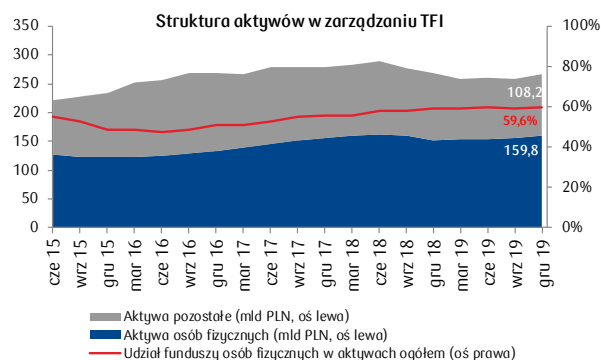
W drugiej połowie 2019 roku, rynek funduszy inwestycyjnych realizował trend wzrostu średnich, rocznych stóp zwrotu w głównych segmentach rynku funduszy osób fizycznych, przy jednoczesnym trendzie spadkowym średniego oprocentowania depozytów. Na koniec analizowanego okresu, średnie, roczne stopy zwrotu z bezpiecznych funduszy o dużej ekspozycji na rynek polskiego długu, były istotnie wyższe od średniego oprocentowania nowych lokat terminowych gospodarstw domowych.

Poprawa stóp zwrotu wpłynęła na wzrost popytu osób fizycznych na jednostki funduszy inwestycyjnych. W 2019 roku saldo wpłat i umorzeń osób fizycznych na rynku funduszy inwestycyjnych wzrosło z 0,6 mld PLN w 2018 roku do 2,5 mld PLN, z czego napływ netto do funduszy zdefiniowanej daty PPK wyniósł w 2019 roku 0,06 mld PLN. Aktywa netto ogółem TFI w 2019 roku wzrosły o 10,8 mld PLN (+4,2%) do 268,1 mld PLN, w tym: aktywa funduszy inwestycyjnych osób fizycznych wzrosły o 8,2 mld PLN (+5,4%) do 159,8 mld PLN, aktywa funduszy inwestycyjnych podmiotów instytucjonalnych o 2,7 mld PLN (+2,5%).

### RYNEK OTWARTYCH FUNDUSZY EMERYTALNYCH

W 2019 roku aktywa Otwartych Funduszy Emerytalnych (OFE) spadły o 1,6% (-2,5 mld PLN) do 154,8 mld PLN. Spadek odnotowała także liczba uczestników OFE (-232 tys. do 15,7 mln).

Rynek OFE pozostawał pod wpływem: poprawy sytuacji na rynku pracy wspieranej wzrostem płac i spadkiem bezrobocia, programów socjalnych, stabilnej sytuacji na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie (wzrost WIG o 0,2%), a także niepewności, co do przyszłych regulacyjnych warunków funkcjonowania (rekomendowane jest



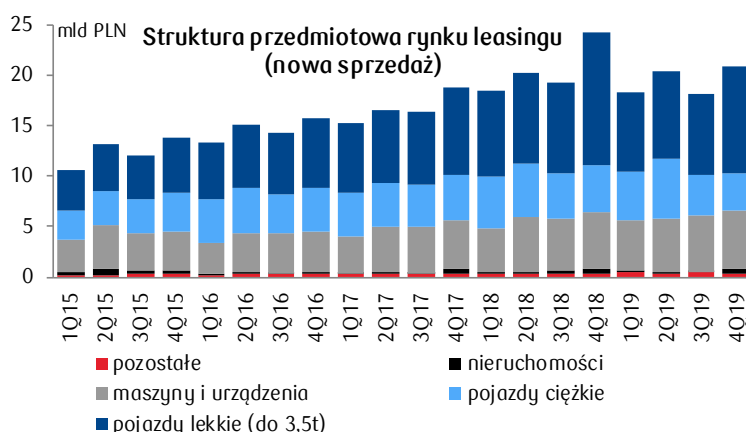


przeniesienie środków zgromadzonych w OFE na Indywidualne Konta Emerytalne (IKE) lub do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych (ZUS).

W strukturze aktywów OFE nadal dominowały akcje (około 82%).

#### RYNEK LEASINGU<sup>8</sup>

W 2019 roku rynek leasingu odnotował spadek w porównaniu do poprzedniego roku. Branża leasingowa sfinansowała aktywa o wartości 77,8 mld PLN (-5,8% r/r). Największy spadek odnotował segment leasingu pojazdów lekkich (samochodów osobowych i ciężarowych do 3,5 tony), co wiązało się ze zmianami podatkowymi, które weszły w życie od 1 stycznia 2019 roku. Wartość sfinansowanych aktywów w tym segmencie wyniosła 35,3 mld PLN (-11,7% r/r), co stanowiło ok. 45% łącznego finansowania udzielonego przez firmy leasingowe (spadek o 3 p.p. r/r). Nieznacznie spadło również finansowanie transportu ciężkiego (-4,6% r/r), przy wartości wyleasingowanych aktywów 18,6 mld PLN.



Wzrost odnotował segment leasingu maszyn i urządzeń +3,5% r/r, przy łącznej wartości nowych kontraktów w wysokości 21,5 mld PLN. Najsilniej w tym segmencie rozwijał się leasing wózków widłowych (+37,4% r/r).

#### RYNEK UBEZPIECZEŃ

W okresie 3 kwartałów 2019 roku zakłady ubezpieczeń wypracowały zysk netto w wysokości 6,0 mld PLN (+5,8% r/r), co było wynikiem wzrostu r/r w segmencie pozostałych ubezpieczeń osobowych i majątkowych (+6,2% do 3,9 mld PLN) i wzrostu zysku netto w segmencie ubezpieczeń na życie (+4,9% do 2,1 mld PLN). Na wynik finansowy zakładów ubezpieczeń ogółem oddziaływał m.in. wzrost r/r składki przypisanej brutto do 47,0 mld PLN (+1,5%), przy jednoczesnym spadku odszkodowań do 29,6 mld PLN (-2,7%). Koszty działalności ubezpieczeniowej były o +5,4% wyższe r/r (10,9 mld PLN).

W segmencie ubezpieczeń na życie składka przypisana brutto spadła o -3,1% r/r (do 15,9 mld PLN). Nastąpił spadek składki w grupie ubezpieczeń związanych m.in. z Ubezpieczeniowymi Funduszami Kapitałowymi (UFK), którego nie skompensowały wzrosty składek w grupie ubezpieczeń chorobowych i wypadkowych, a także grupie ubezpieczeń na życie. Spadek wypłaconych odszkodowań w segmencie ubezpieczeń na życie wyniósł -11,8% r/r. Koszty działalności ubezpieczeniowej w segmencie ubezpieczeń na życie nieznacznie spadły r/r (-1,4% do 3,7 mld PLN).

Segment pozostałych ubezpieczeń osobowych i majątkowych odnotował wzrost r/r składki przypisanej brutto o +4,0% (do 31,1 mld PLN), przy wzroście odszkodowań o 7,2% (do 15,6 mld PLN). Koszty działalności ubezpieczeniowej w segmencie pozostałych ubezpieczeń osobowych i majątkowych wzrosły o +9,2% (do 7,2 mld PLN).

#### RYNEK FAKTORINGU

W 2019 roku utrzymywał się wysoki popyt na usługi faktoringowe. Obroty firm zrzeszonych w Polskim Związku Faktorów wzrosły o około 16%, osiągając poziom 282 mld PLN.

Liczba podmiotów gospodarczych korzystających z usług firm faktoringowych wzrosła do 18 tys.

Największym popytem ze strony przedsiębiorców nadal cieszył się faktoring pełny, którego udział w obrotach firm faktoringowych wyniósł około 51%. Udział drugiego największego segmentu rynku, tj. faktoringu niepełnego wyniósł 31%. Z usług faktoringowych nadal najczęściej korzystały przedsiębiorstwa produkcyjne i dystrybucyjne.

<sup>8</sup> Według danych Związku Polskiego Leasingu.

## 2.5 RYNEK UKRAIŃSKI

### SYTUACJA GOSPODARCZA

Rok 2019 był dla ukraińskiej gospodarki jeszcze lepszy niż rok 2018.

Po spowolnieniu wzrostu PKB w I kwartale do 2,5% r/r, kolejne dwa kwartały przyniosły wyraźne przyspieszenie dynamiki PKB do odpowiednio 4,6% i 4,1%, za co w głównej mierze odpowiadała konsumpcja prywatna. Dostępne dane za IV kwartał wskazują na kontynuację solidnej dynamiki wzrostu, co oznacza, że PKB w całym roku mógł rosnąć szybciej niż w 2018 roku (tj. szybciej niż 3,3%). Dane z przemysłu pokazują, że znalazł się on pod presją osłabienia globalnego popytu i umocnienia hrywny. Z kolei sprzedaż detaliczna znajdowała się w trendzie wzrostowym (przeciętne tempo wzrostu w okresie styczeń - listopad to 10,2% r/r wobec 6,3% r/r średnio w 2018 roku).

Silny wzrost popytu konsumpcyjnego to efekt szybkiego wzrostu wynagrodzeń i coraz wyższych transferów zarobkowych Ukraińców pracujących za granicą (5,8 mld USD w pierwszych 3 kwartałach roku wobec 5,2 mld USD w analogicznym okresie 2018 roku i 7,2 mld USD w całym 2018 roku). Nominalna dynamika wynagrodzeń (pomimo umiarkowanego trendu spadkowego) utrzymywała się przez cały rok na wysokim, dwucyfrowym poziomie (w okresie styczeń-listopad płace rosły przeciętnie o 18,8% r/r wobec 25,0% r/r w 2018 roku). Wobec spadku inflacji (do 8,3% r/r wobec 11,0% r/r w analogicznych okresach) realny wzrost płac spowolnił jedynie nieznacznie.

Rosnące dochody z PITu oraz CITu, a także szybszy wzrost gospodarczy, pozwoliły na redukcję zadłużenia publicznego (50,7% PKB na koniec listopada wobec 60,9% PKB na koniec 2018 roku), pomimo wzrostu wydatków budżetowych. Nie bez znaczenia była także aprecjacja hrywny, która zmniejszyła wartość długu zagranicznego w hrywnach. Kurs UAH/USD przez cały rok pozostawał w trendzie spadkowym, a hrywna umocniła się do 23,69 UAH/USD na koniec roku wobec 27,69 UAH/USD rok wcześniej.

Spadek inflacji CPI (do 5,1% r/r w listopadzie 2019 roku z 9,8% r/r w grudniu 2018 roku) i inflacji bazowej (do 4,8% r/r z 8,7% r/r w analogicznych okresach) umożliwił bankowi centralnemu obniżenie stóp procentowych (pięciokrotnie na przestrzeni całego roku), w tym głównej stopy dyskontowej z 18,0% do 13,5%.

### UKRAIŃSKI SEKTOR BANKOWY

Zgodnie z danymi Narodowego Banku Ukrainy (NBU), liczba banków, które prowadziły działalność operacyjną na Ukrainie spadła w listopadzie 2019 roku do 75 (wobec 77 w grudniu 2018 roku).

Wartość aktywów ogółem w ukraińskim systemie bankowym w 2019 roku wzrosła do 1,40 bln UAH (na koniec listopada) z 1,36 bln UAH (na koniec 2018 roku). Kapitały własne wzrosły do 197,4 mld UAH ze 155,7 mld UAH i na koniec listopada 2019 roku stanowiły 14,1% sumy bilansowej wobec 11,4% na koniec grudnia 2018 roku. Relacja ta była najwyższa od końca 2013 roku.

Ukraińskie banki są dobrze dokapitalizowane, czego zasługą jest zarówno obniżenie się wartości kredytów w hrywnie (aprecjacja waluty krajowej), jak i poprawa rentowności oraz dokapitalizowywanie. W okresie styczeń-listopad 2019 roku obniżył się wolumen kredytów (o 69,4 mld UAH do 1 054,5 mld UAH). Zmiana ta wynikała w całości ze spadku kredytów walutowych (o 81,6 mld UAH). W ujęciu podmiotowym cały spadek wygenerowany został przez rezydentów, w tym około 80% przez przedsiębiorstwa prywatne, a 20% przez przedsiębiorstwa publiczne. Akcja kredytowa dla gospodarstw domowych wzrosła o 16,6 mld UAH, czyli o solidne 8,0% r/r, co wspierało konsumpcję prywatną. W omawianym okresie wartość depozytów wzrosła o 67,2 mld UAH (do 1 023 mld UAH). Mimo aprecjacji hrywny wzrósł wolumen depozytów walutowych (o 14,6 mld UAH), niemal w całości z tytułu wpłat rezydentów, co potwierdza nieufność Ukraińców do własnej waluty (oraz wynika z przekazów zagranicznych). Motorami wzrostu depozytów ogółem były gospodarstwa domowe (około 50% wzrostu) i przedsiębiorstwa (około 35% wzrostu). Współczynnik kredyty/depozyty spadł na koniec listopada 2019 roku do 103,1% ze 117,6% w grudniu 2018 roku.

W okresie od stycznia do listopada 2019 roku poprawiły się wskaźniki ROA (4,72% wobec 1,69%) oraz ROE (37,37% wobec 14,67%). Współczynnik adekwatności kapitałowej sektora wynosił na koniec listopada 2019 roku 18,7% (poziom wymagany w 2019 roku to 10%) wobec 15,5% na koniec grudnia 2018 roku.

## 2.6 OTOCZENIE REGULACYJNO-PRAWNE

Na sytuację finansową i organizacyjną Grupy PKO Banku Polskiego SA oraz sektora finansowego miały wpływ nowe rozwiązania prawne i regulacyjne, które weszły w życie w 2019 roku oraz orzeczenia Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej, w tym:

ROZWIĄZANIE	WPŁYW
<b>KREDYTY W WALUTACH WYMIENIALNYCH ORAZ PRZEDTERMINOWE SPŁATY KREDYTÓW</b>	
Orzeczenie Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (TSUE) z 3 października 2019 roku, które dotyczy walutowych kredytów mieszkaniowych gospodarstw domowych i wyznacza linię interpretacyjną w przypadku stwierdzenia przez sądy krajowe abuzywnych zapisów umów kredytowych.	Wpływ na wyniki finansowe - ujęcie kosztów z tytułu ryzyka prawnego kredytów hipotecznych w walutach obcych
Orzeczenie TSUE z 11 września 2019 roku oraz stanowisko Rzecznika Finansowego i Prezesa Urzędu Ochrony Klienta i Konsumenta w sprawie interpretacji art. 49 ustawy o kredycie konsumenckim, dotyczące proporcjonalnego zwrotu kredytobiorcy kosztów związanych z tym kredytem w przypadku przedterminowej spłaty kredytu.	Wpływ na wyniki finansowe - zwrot części prowizji Klientom
<b>OBCIĄŻENIA NA RZECZ BFG</b>	
Uchwały Rady BFG z lutego 2019 roku (9/2019 i 11/2019), które wprowadziły zmianę obciążeń sektora bankowego na rzecz systemu gwarantowania depozytów bankowych i przymusowej restrukturyzacji; łącznie około +27%.	Wzrost kosztu działania, zysk, rentowność
<b>WYMOGI OSTROŻNOŚCIOWE I KAPITAŁOWE</b>	
Ustawa o nadzorze makroostrożnościowym nad systemem finansowym i zarządzaniu kryzysowym (Dz. U. 2017, poz. 1934 z późn. zm.), która m.in. podwyższyła od 1 stycznia 2019 roku bufor zabezpieczający do 2,5% z 1,875%.	Wzrost minimalnego współczynnika wypłacalności
Rozporządzenie Ministra Finansów, Inwestycji i Rozwoju z 3 października 2019 roku w sprawie poziomu istotności przeterminowanego zobowiązania kredytowego (Dz. U. 2019, poz. 1960).	Wpływ na wymogi kapitałowe i poziom odpisów
<b>NOWY STANDARD RACHUNKOWOŚCI</b>	
Standard rachunkowości MSSF 16, który od 1 stycznia 2019 roku wprowadził nowe zasady identyfikacji i ujmowania leasingu przez leasingobiorcę w księgach, czego konsekwencją jest m.in. odejście od podziału na leasing operacyjny i finansowy.	Wzrost sumy bilansowej, wzrost wskaźników zadłużenia, spadek współczynników kapitałowych
<b>FUNDUSZE INWESTYCYJNE</b>	
Rozporządzenie Ministra Finansów z 13 grudnia 2018 roku, które wprowadziło maksymalną wysokość wynagrodzenia stałego towarzystwa za zarządzanie funduszem inwestycyjnym otwartym i specjalistycznym funduszem inwestycyjnym otwartym (Dz. U. 2018, poz. 2380). Wprowadzenie limitu wynagrodzenia zostało rozłożone na lata 2019-2021. W 2020 roku maksymalna wartość wynagrodzenia nie może przekroczyć 3% wartości aktywów netto (w 2019 roku limit wynosił 3,5%).	Ograniczenie przychodów towarzystw funduszy inwestycyjnych
Ustawa z 4 października 2018 roku o pracowniczych planach kapitałowych (Dz. U. 2018 poz. 2215), która od 1 lipca 2019 roku wprowadza na rynek dodatkowy, dobrowolny system długoterminowego oszczędzania na cele emerytalne.	Wzrost skali działania i wpływ na poziom przychodów i kosztów towarzystw funduszy inwestycyjnych
<b>LEASING</b>	
Ustawa z 23 października 2018 roku o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych, ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych, ustawy - Ordynacja podatkowa oraz niektórych innych ustaw wprowadzająca zmiany podatkowe w zakresie opodatkowania w podatku dochodowym od osób prawnych i fizycznych leasingu i opodatkowania używania samochodów osobowych (Dz. U. 2018, poz. 2193).	Wpływ na działalność biznesową
<b>EMISJA LISTÓW ZASTAWNYCH I OBLIGACJI</b>	
Ustawa z 9 listopada 2018 roku o zmianie niektórych ustaw w związku ze wzmocnieniem nadzoru nad rynkiem finansowym oraz ochrony inwestorów na tym rynku (Dz. U. 2018, poz. 2243), która	Zmiana struktury wolumenów biznesowych

wprowadziła od 1 lipca 2019 roku m. in. zmiany w zakresie dematerializacji listów zastawnych i obligacji oraz rejestracji tych papierów wartościowych.

## PSD2

Ustawa z 10 maja 2018 roku o zmianie ustawy o usługach płatniczych oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. 2018, poz. 1075), której celem było dostosowanie krajowych przepisów dotyczących świadczenia usług płatniczych do postanowień Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366 z 25 listopada 2015 roku w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego.

Zmiana modelu biznesowego

## UPADŁOŚĆ KONSUMENCKA

Ustawa z 30 sierpnia 2019 roku o zmianie ustawy – Prawo upadłościowe oraz niektórych innych ustaw, wprowadzająca nowe rozwiązania eliminujące dotychczasowe słabości rozwiązań w zakresie upadłości konsumenckiej nakierowane na dalsze uproszczenie oraz przyspieszenie tego procesu.

Wpływ na przebieg procesu windykacji i poziom odzysków

## USZCZELNIANIE SYSTEMÓW PODATKOWYCH

Nowelizacja ustawy o wymianie informacji podatkowych z innymi państwami (Dz. U. 2019 rok, poz. 648 z późn. zm.) zobowiązująca banki, biura maklerskie, fundusze inwestycyjne, firmy ubezpieczeniowe do przyjęcia deklaracji o rezydencji podatkowej Klientów, którzy założyli u nich rachunki w okresie od 1 stycznia 2016 roku do 30 kwietnia 2017 roku.

Wzrost kosztów działania

## ZMIANY W PODATKACH

Ustawa z 23 października 2018 roku o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych, ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych, ustawy – Ordynacja podatkowa oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. 2018, poz. 2193), która wprowadziła od 1 stycznia 2019 roku m.in.:

- nowe obowiązki identyfikowania i raportowania do Szefa Krajowej Administracji Skarbowej informacji o schematach podatkowych (mandatory disclosure rules – MDR),
- nowe zasady opodatkowania podatkiem u źródła (withholding tax – WHT) niektórych dochodów wypłacanych na rzecz nierezydentów, w tym:
  - wprowadzono możliwość alternatywnego, do poboru WHT, opodatkowania 3% podatkiem, odsetek od obligacji wyemitowanych przed 1 stycznia 2019 roku oraz odsetek od niektórych pożyczek udzielonych przed 1 stycznia 2019 roku,
  - zwolniono z podatku uzyskiwane na terytorium Polski dochody z odsetek i dyskonta od niektórych obligacji wyemitowanych po 1 stycznia 2019 roku,
  - rozszerzono przesłanki, które powinien spełniać nierezydent, aby uznać go za „rzeczywistego właściciela otrzymywanych należności”, w celu zastosowania zwolnienia z WHT,
- nowe przepisy dotyczące cen transferowych,
- zmianę zasad opodatkowania tzw. nieruchomości komercyjnych.

Zróżnicowany wpływ na wyniki finansowe oraz zwiększenie obciążeń operacyjnych

Ustawa z 23 października 2018 roku o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych, ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. 2018, poz. 2159), zmieniła zasady zaliczania do kosztów uzyskania przychodów wydatków na samochody osobowe (weszła w życie od 1 stycznia 2019 roku).

Zróżnicowany wpływ na wyniki finansowe oraz zwiększenie obciążeń operacyjnych

Ustawa z 4 kwietnia 2019 roku o zmianie ustawy o wymianie informacji podatkowych z innymi państwami oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. 2019, poz. 694) uchyliła od 30 kwietnia 2019 roku. obowiązek banków do sporządzania i przekazywania Szefowi Krajowej Administracji Skarbowej informacji o otwartych i zamkniętych rachunkach bankowych związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej (dane raportowane tylko w ramach systemu STIR).

Zmniejszenie liczby obowiązków operacyjnych

Ustawa z 30 sierpnia 2019 roku o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych oraz ustawy o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. 2019, poz. 1835) zmodyfikowała od 1 października 2019 roku, opodatkowanie m. in. przychodów z tytułu stosunku służbowego, stosunku pracy poprzez zmniejszenie stawki podatku, podwyższenie kosztów uzyskania przychodów oraz zmianę kwoty zmniejszającej podatek.

Wzrost ilości czynności operacyjnych

Ustawa z 4 lipca 2019 roku o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych, ustawy o świadczeniach rodzinnych oraz ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (Dz. U. 2019, poz. 1394) zwolniła z opodatkowania przychody otrzymane przez podatnika do ukończenia 26. roku życia (limit kwotowy) z tytułu m. in. stosunku pracy i umów zlecenia.

Wzrost ilości czynności operacyjnych

Ustawa z 9 sierpnia 2019 roku o zmianie ustawy o podatku od towarów i usług oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. 2019, poz. 1751) wprowadziła od 1 listopada 2019 roku obowiązek stosowania

Wzrost ilości czynności operacyjnych,

mechanizmu podzielonej płatności przy dokonywaniu płatności za określonego rodzaju towary i usługi (wyszczególnione w załączniku nr 15 do ustawy o podatku od towarów i usług) udokumentowane fakturą, której kwota należności ogółem jest co najmniej równa kwocie 15 tys. PLN. Niedopełnienie obowiązków wiąże się w szczególności z ryzykiem solidarnej odpowiedzialności nabywcy z podmiotem dokonującym dostawy za wykazany na fakturze podatek oraz ewentualnym ryzykiem odpowiedzialności karanej skarbowej, brakiem możliwości zaliczenia zapłaconego wydatku do podatkowych kosztów uzyskania przychodów oraz możliwością ustalenia dodatkowego zobowiązania podatkowego.

dostosowanie aplikacji klientowskich

Ustawa z 16 października 2019 roku o zmianie ustawy o ofercie publicznej i warunkach wprowadzenia instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych oraz niektórych innych ustawa (Dz. U. 2019, poz. 2217) od 30 listopada 2019 roku wyłącza spod opodatkowania podatkiem dochodowym od osób prawnych przychody osiągnięte w ramach transakcji łączenia funduszy inwestycyjnych zamkniętych, z zastrzeżeniem, że uprzywilejowane regulacje podatkowe nie znajdują zastosowania, gdy głównym lub jednym z głównych celów połączenia jest uniknięcie lub uchylene się od opodatkowania.

Zróżnicowany wpływ na wyniki finansowe oraz zwiększenie obciążeń operacyjnych

Ustawa z 16 października 2019 roku o rozstrzygnięciu sporów dotyczących podwójnego opodatkowania oraz zawieraniu uprzednich porozumień cenowych (Dz. U. 2019, poz. 2200) określa tryb wydawania uprzednich porozumień cenowych oraz implementuje rozwiązania dotyczące mechanizmów rozstrzygnięcia sporów dotyczących podwójnego opodatkowania (przepisy obowiązują od 29 listopada 2019 roku).

Wzrost ilości czynności operacyjnych w sytuacji skorzystania z nowych rozwiązań

Na działalność i wyniki Grupy PKO Banku Polskiego SA oddziaływały w 2019 roku rozwiązania prawne wprowadzone na Ukrainie (gdzie funkcjonuje m.in. spółka zależna KREDOBANK SA), w tym:

#### ROZWIĄZANIE

#### WPLYW

##### PODSTAWOWE STOPY PROCENTOWE

Postanowienie Zarządu Banku Centralnego Ukrainy (NBU) nr 199/2019, w którym utrzymano stopę dyskontową na poziomie 18% oraz postanowienia NBU: nr 311/2019, nr 393/2019, nr 493/2019, nr 645/2019, nr 797/2019, nr 925/2019, na mocy których następowało stopniowe obniżanie stopy dyskontowej do poziomu 13,5% w grudniu 2019 roku.

Wpływ na wynik odsetkowy banków i ich rentowność

##### NOWY STANDARD RACHUNKOWOŚCI MSSF 16

Postanowienie NBU nr 22/2019 i 51/2019 w sprawie stopniowego przechodzenia na nowy standard rachunkowości MSSF 16 i tym samym stosowania nowych zasad identyfikacji i ujmowania leasingu, czego konsekwencją jest m.in. odejście od podziału na leasing operacyjny i finansowy.

Wzrost sumy bilansowej, wzrost wskaźników zadłużenia, obniżenie współczynników kapitałowych

##### PLYNNOŚĆ

Postanowienie NBU nr 158/2019 z 24 grudnia 2019 roku „O wdrożeniu wskaźnika stabilnego finansowania netto (NSFR)”, którym przyjęto nowy standard ostrożnościowy dla banków ukraińskich.

Wpływ na zarządzanie płynnością

##### RYZYKO

Postanowienie NBU nr 130/2019 z 7 listopada 2019 roku, na mocy którego wydłużono do 1 stycznia 2021 roku termin dostosowania przez banki wysokości kapitału regulacyjnego i zakładowego do 300 mln UAH.

Wpływ na zarządzanie ryzykiem i kapitałem

Postanowienie NBU nr 132/2019 z 7 listopada 2019 roku, na mocy którego wprowadzono zasady oceny ryzyka kredytowego papierów wartościowych.

Postanowienie NBU nr 147/2019 z 5 grudnia 2019 roku, które upraszcza warunki kredytowania przez banki osób fizycznych będących przedsiębiorcami. W celu oceny osób fizycznych, będących przedsiębiorcami, banki będą mogły wykorzystywać podejście portfelowe. Zasada ta będzie obejmować wszystkie kredyty do 5 mln UAH.

Postanowienia NBU nr 156/2019 z 27 grudnia 2019 roku oraz nr 157/2019 z 24 grudnia 2019 roku, dotyczące trybu ustalania minimalnej wielkości ryzyka operacyjnego i uwzględniania go przy obliczaniu współczynników kapitałowych.



## GOSPODARKA WALUTOWA

Postanowienie NBU nr 148/2019 z 10 grudnia 2019 roku, dotyczące ustalenia oficjalnego kursu UAH Wpływ na działalność do waluty obcej oraz wprowadzające zmiany do klasyfikatora walut obcych i metali bankowych, biznesową i wyniki banków zgodnie z którym NBU będzie publikował codzienny oficjalny kurs hrywny do wszystkich walut obcych.

## 2.7 CZYNNIKI, KTÓRE BĘDĄ MIAŁY WPŁYW NA WYNIKI FINANSOWE GRUPY KAPITAŁOWEJ BANKU W 2020 ROKU

Na działalność Grupy Kapitałowej Banku w 2020 roku mogą mieć wpływ następujące uwarunkowania zewnętrzne:

### NA ŚWIECIE

- oczekiwane spowolnienie gospodarki Stanów Zjednoczonych i Chin oraz niskie tempo wzrostu gospodarczego w strefie euro,
- stabilizacja polityki pieniężnej w strefie euro (której dalsze luzowanie mogłoby już nie przynosić efektów) oraz ewentualne, bardzo ostrożne, kontynuowanie cyklu obniżek stóp procentowych w USA,
- możliwe narastanie napięć geopolitycznych (Iran, Hong-Kong, Syria, Rosja-Ukraina, Korea Północna, Wenezuela),
- niepewność związana z ostatecznym kształtem relacji gospodarczych pomiędzy Wielką Brytanią i Unią Europejską po brexicie, który dokonał się 31 stycznia 2020 roku, okres przejściowy po opuszczeniu przez Wielką Brytanię Unii Europejskiej rozpoczął się z końcem stycznia i potrwa do końca 2020 roku,
- wydarzenia polityczne na świecie, w szczególności listopadowe wybory prezydenckie w USA,
- wciąż możliwa eskalacja napięć w obszarze polityki handlowej, chociaż ten czynnik ryzyka został ograniczony przez podpisanie fazy 1 amerykańsko-chińskiej umowy handlowej,
- sytuacja polityczno-gospodarcza Ukrainy.

### W POLSCE

- oczekiwane spowolnienie napływów funduszy unijnych i obniżenie dynamiki inwestycji publicznych,
- prawdopodobne wyhamowanie wzrostu konsumpcji przy możliwym pogorszeniu nastrojów konsumenckich, wyraźnie wyższej niż w 2019 roku inflacji, solidnym wzroście nominalnych wynagrodzeń oraz stabilizacji stopy bezrobocia (ze względu na czynniki demograficzne),
- podwyżka płacy minimalnej o ponad 15% (i kolejne zaplanowane na dalsze lata), która w skali makro powinna mieć zbliżony do neutralnego wpływ na zatrudnienie przy pozytywnym oddziaływaniu na produktywność (przesuwanie zatrudnienia do bardziej wydajnych przedsiębiorstw i sektorów), ale w skali mikro może negatywnie oddziaływać na sytuację finansową i zatrudnienie w niektórych sektorach gospodarki oraz obszarach kraju,
- ewentualne ograniczenie popytu na polski eksport w związku z utrzymywaniem się trudnej sytuacji w gospodarce niemieckiej,
- wyraźne przyspieszenie inflacji, zwłaszcza w I kwartale, wynikające z nagromadzenia zmian regulacyjnych oraz utrzymujących się napięć na rynku pracy, w drugiej połowie roku inflacja prawdopodobnie będzie się obniżać w kierunku celu NBP,
- stabilizacja stóp procentowych NBP na rekordowo niskim poziomie,
- potencjalna stabilizacja dynamiki depozytów (przy wzroście dynamiki depozytów sektora publicznego, wysokiej dynamice depozytów osób prywatnych oraz malejącym tempie wzrostu depozytów przedsiębiorstw) i nieznaczne osłabienie popytu na kredyty. Ograniczenia po stronie podaży kredytów w połączeniu z nadal dobrą sytuacją sektora gospodarstw domowych będą prowadzić do utrzymania silnego wzrostu kredytów dla osób prywatnych (w szczególności mieszkaniowych) i dalszego spowalniania akcji kredytowej w segmencie przedsiębiorstw.

### NOWE ROZWIĄZANIA REGULACYJNE

- rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniające rozporządzenie (WE) nr 924/2009 regulujące od 15 grudnia 2019 roku wysokość niektórych opłat za płatności transgraniczne w Unii Europejskiej i opłat za przeliczenie walut,
- projekt ustawy o zmianie niektórych ustaw w celu przeciwdziałania lichwie,
- potencjalne rozwiązania ustawowe dotyczące przeniesienia środków zgromadzonych w OFE na IKE lub do ZUS,
- potencjalne rozwiązania regulacyjne, które dotyczą walutowych kredytów mieszkaniowych gospodarstw domowych, w tym wynikające z orzeczenia TSUE z 3 października 2019 roku, wyznaczającego linię interpretacyjną w przypadku stwierdzenia przez sądy krajowe abuzywnych zapisów umów kredytowych,
- uchwały Rady Bankowego Funduszu Gwarancyjnego z 2020 roku, które wprowadzą zmianę obciążeń sektora bankowego na rzecz systemu gwarantowania depozytów bankowych i przymusowej restrukturyzacji,
- nowelizacja Rekomendacji R Komisji Nadzoru Finansowego, dotycząca ujednoczenia procesów, systemów, narzędzi i danych wykorzystywanych do pomiaru i oceny ryzyka kredytowego, szacowania oczekiwanych strat kredytowych w celu ich ujęcia w księgach rachunkowych oraz określania oczekiwanych strat do celów adekwatności kapitałowej,

- nowelizacja Rekomendacji S Komisji Nadzoru Finansowego, dotycząca uwzględnienia w ofercie kredytów zabezpieczonych hipotecznie oprocentowanych stałą stopą procentową lub okresowo stałą stopą procentową,
- postanowienie NBU nr 130/2019 z 7 listopada 2019 roku, na mocy którego wydłużono do 1 stycznia 2021 roku termin dostosowania przez banki wysokości kapitału regulacyjnego i zakładowego do 300 mln UAH,
- uchwała Zarządu NBU nr 926/2019 z 12 grudnia 2019 roku, która zmienia wymagania w zakresie obowiązkowych rezerw banków - od 10 marca 2020 roku normy obowiązkowych rezerw banków będą zależęły od waluty pozyskanych środków, a nie od ich terminowości. Dla środków w UAH zostanie ustalona zerowa stopa rezerwy, a dla walutowych 10%.

#### ZMIANY W PODATKACH

Ustawa z 12 kwietnia 2019 roku o zmianie ustawy o podatku od towarów i usług oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. 2019, poz. 1018) nałożyła na podatników od 1 stycznia 2020 roku obowiązek weryfikacji na Wykazie (tzw. Biała lista) prowadzonym przez Szefa Krajowej Administracji Skarbowej rachunków rozliczeniowych, na które podatnicy dokonują zapłaty za transakcje, których wartość przekracza 15 tys. PLN. Płatności dokonane na rachunki niezajdujące się na Wykazie mogą być zaliczone do podatkowych kosztów uzyskania przychodów pod warunkiem złożenia w terminie 3 dni od dnia dokonania płatności stosowanego zawiadomienia do urzędu skarbowego.	Wzrost kosztów działania, wzrost ilości obowiązków operacyjnych
Ustawa z 4 lipca 2019 roku o zmianie ustawy o podatku od towarów i usług oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. 2019, poz. 520), która: 1) od 1 stycznia 2020 roku wprowadziła indywidualne rachunki podatkowe dla podatników oraz płatników, za pomocą których dokonywane będą wpłaty podatków PIT, CIT, VAT oraz niepodatkowych należności budżetowych, 2) od 1 kwietnia 2020 roku modyfikuje sposób składania deklaracji i informacji podatkowych w zakresie podatku od towarów i usług (w szczególności zastępuje obowiązek składania deklaracji podatkowych obowiązkiem złożenia przekształconego pliku JPK_VAT).	Modyfikacja obciążeń operacyjnych
Ustawa z 4 lipca 2019 roku o zmianie ustawy o wsparciu kredytobiorców znajdujących się w trudnej sytuacji finansowej, którzy zacięgnęli kredyt mieszkaniowy oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. 2019, poz. 1358), do katalogu kosztów niestanowiących kosztów uzyskania przychodów zalicza wpłaty na Fundusz Wsparcia Kredytobiorców oraz kwoty na wsparcie lub pożyczkę na spłatę zadłużenia w rozumieniu art. 8a ust. 7 ustawy o wsparciu kredytobiorców, którzy zacięgnęli kredyt mieszkaniowy i znajdują się w trudnej sytuacji finansowej. Ustawa weszła w życie 1 stycznia 2020 roku.	Wzrost obciążeń podatkowych
Ustawa z 19 lipca 2019 roku o zmianie niektórych ustaw w celu ograniczenia zatorów płatniczych (Dz. U. 2019, poz. 1649) uprawnia wierzyciela, który nie otrzymał zapłaty w terminie 90 dni od upływu terminu płatności określonego na fakturze (rachunku) lub w umowie, do pomniejszenia podstawy opodatkowania o kwotę niezapłaconej wierzytelności, którą wierzyciel zaliczył do przychodów należnych. Jednocześnie dłużnik ma obowiązek podwyższenia podstawy opodatkowania o kwotę zaliczonego do kosztów uzyskania przychodów, ale niezapłaconego w ww. terminie zobowiązania. Ustawa weszła w życie 1 stycznia 2020 roku, a dotyczy transakcji, których termin zapłaty upływa po 31 grudnia 2019 roku.	Zróżnicowany wpływ na wyniki finansowe oraz zwiększenie obciążeń operacyjnych
Ustawa z 16 października 2019 roku o rozstrzyganiu sporów dotyczących podwójnego opodatkowania oraz zawieraniu uprzednich porozumień cenowych (Dz. U. 2019, poz. 2200), która od 1 lipca 2020 roku wprowadza instytucję umowy o współdziałanie. Umowa zawierana jest przez podatnika z szefem Krajowej Administracji Skarbowej, na wniosek podatnika, po przeprowadzeniu audytu. W ciągu pierwszych 3 lat obowiązywania przepisów Szef KAS może ograniczyć do 20 liczbę podmiotów z którymi zawrze umowę. Podatnicy objęci umową uzyskują szereg udogodnień w procesie wywiązywania się z obowiązków podatkowych	Modyfikacja obciążeń operacyjnych



### 3. SYTUACJA FINANSOWA GRUPY PKO BANKU POLSKIEGO SA<sup>9</sup>

Podstawowe wskaźniki finansowe  
Skonsolidowany rachunek zysków i strat  
Skonsolidowane sprawozdanie z sytuacji finansowej

#### 3.1 PODSTAWOWE WSKAŹNIKI FINANSOWE

Wyniki osiągnięte przez Grupę PKO Banku Polskiego SA pozwoliły na ukształtowanie się głównych wskaźników efektywności finansowej na poziomach przedstawionych w poniższej tabeli:

Tabela 3. Wskaźniki finansowe Grupy PKO Banku Polskiego SA

	31.12.2019	31.12.2018	Zmiana
ROE netto (wynik finansowy netto/średni stan kapitałów własnych)	10,0%	10,0%	0,0 p.p.
ROTE netto (wynik finansowy netto/średni stan kapitałów własnych pomniejszonych o WNiP)	10,9%	11,0%	-0,1 p.p.
ROA netto (wynik finansowy netto/średni stan aktywów)	1,2%	1,2%	0,0 p.p.
C/I (wskaźnik kosztów do dochodów)	41,9%	44,2%	-2,3 p.p.
Marża odsetkowa (wynik z tyt. odsetek/średni stan aktywów oprocentowanych)	3,4%	3,4%	0,0 p.p.
Udział ekspozycji z rozpoznaną utratą wartości	4,1%	4,9%	-0,8 p.p.
Koszt ryzyka kredytowego	0,47%	0,59%	-0,12 p.p.
Łączny współczynnik kapitałowy (fundusze własne/łączny wymóg kapitałowy*12,5)	18,42%	18,88%	-0,46 p.p.
Współczynnik kapitału Tier 1 (CET 1)	17,16%	17,54%	-0,38 p.p.

#### 3.2 SKONSOLIDOWANY RACHUNEK ZYSKÓW I STRAT

Wynik z tytułu odsetek  
Wynik z prowizji i opłat  
Wynik pozostały  
Koszty działania  
Wynik z tytułu odpisów i utraty wartości

Skonsolidowany zysk netto Grupy PKO Banku Polskiego SA uzyskany w 2019 roku wyniósł 4 031 mln PLN i był o 290 mln PLN (+7,8%) wyższy niż w 2018 roku.

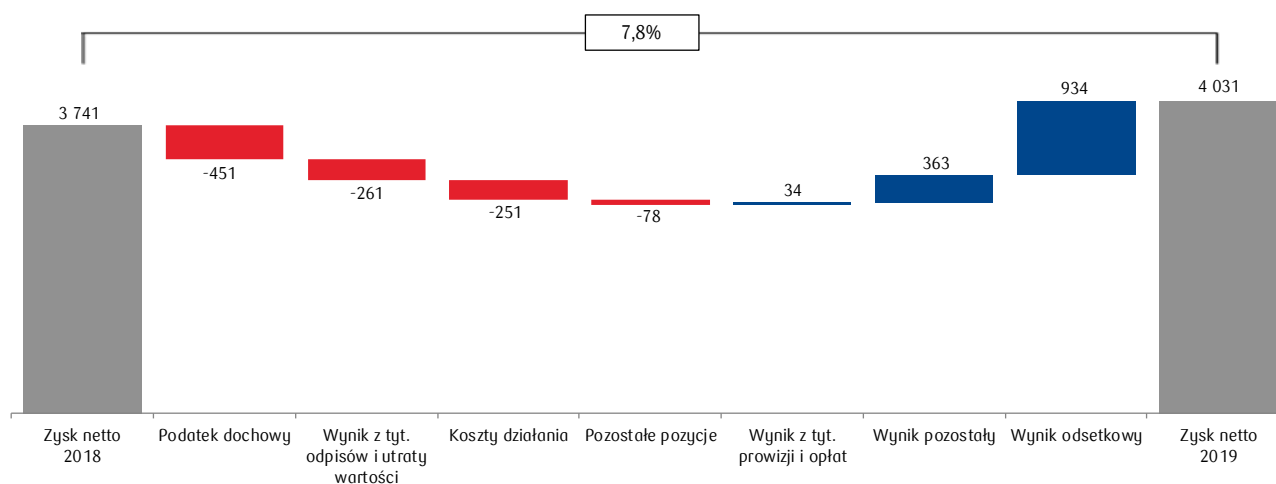
Wynik na działalności biznesowej Grupy PKO Banku Polskiego SA za 2019 rok wyniósł 14 670 mln PLN i był o 1 331 mln PLN, tj. o 10,0% wyższy r/r, głównie w efekcie wzrostu wyniku z tytułu odsetek.

<sup>9</sup> W niniejszym rozdziale ewentualne różnice w sumach, udziałach i dynamikach wynikają z zaokrąglenia kwot do milionów PLN oraz zaokrąglenia udziałów procentowych w strukturach do dwóch miejsc dziesiętnych.

Tabela 4. Rachunek zysków i strat Grupy PKO Banku Polskiego SA (w mln PLN)

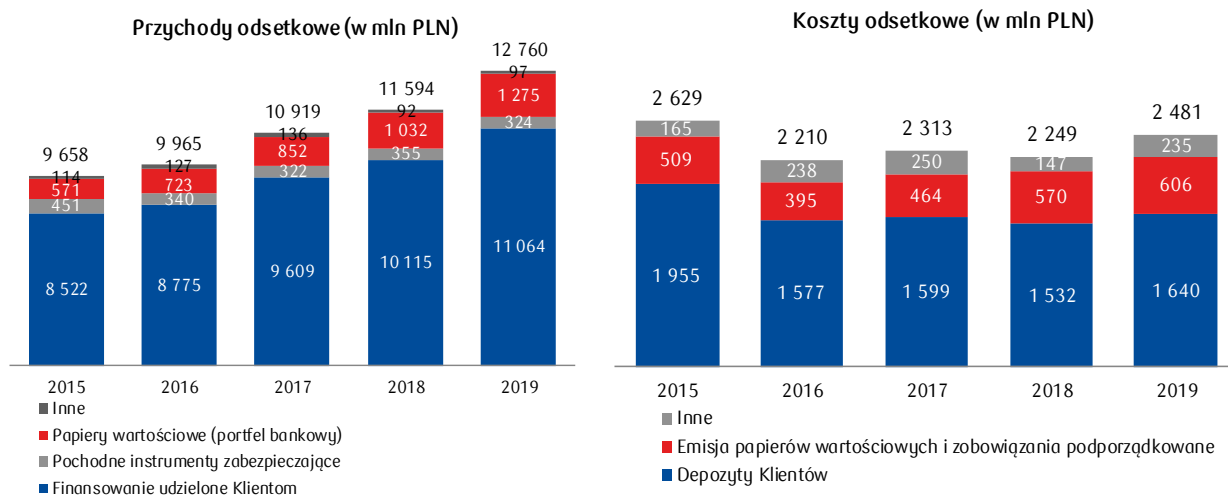
	2019	2018	Zmiana (w mln PLN)	Zmiana (w %)
<b>Wynik z tytułu odsetek</b>	<b>10 279</b>	<b>9 345</b>	<b>934</b>	<b>10,0%</b>
<b>Wynik z tytułu prowizji i opłat</b>	<b>3 047</b>	<b>3 013</b>	<b>34</b>	<b>1,1%</b>
<b>Wynik pozostały</b>	<b>1 344</b>	<b>981</b>	<b>363</b>	<b>37,0%</b>
Przychody z tytułu dywidend	14	12	2	16,7%
Wynik z operacji finansowych	320	163	157	96,3%
Wynik z pozycji wymiany	473	489	-16	-3,3%
Pozostałe przychody i koszty operacyjne netto	537	317	220	69,4%
<b>Wynik na działalności biznesowej</b>	<b>14 670</b>	<b>13 339</b>	<b>1 331</b>	<b>10,0%</b>
Koszty działania	-6 148	-5 897	-251	4,3%
Podatek od niektórych instytucji finansowych	-1 022	-950	-72	7,6%
<b>Wynik operacyjny netto</b>	<b>7 500</b>	<b>6 492</b>	<b>1 008</b>	<b>15,5%</b>
Wynik z tytułu odpisów i utraty wartości	-1 712	-1 451	-261	18,0%
Udział w zyskach i stratach jednostek stowarzyszonych i wspólnych przedsięwzięciach	31	37	-6	-16,2%
<b>Zysk brutto</b>	<b>5 819</b>	<b>5 078</b>	<b>741</b>	<b>14,6%</b>
Podatek dochodowy	-1 787	-1 336	-451	33,8%
<b>Zysk netto (z uwzględnieniem udziałowców niesprawujących kontroli)</b>	<b>4 032</b>	<b>3 742</b>	<b>290</b>	<b>7,7%</b>
Zyski i straty udziałowców niesprawujących kontroli	1	1	0	0,0%
<b>Zysk netto</b>	<b>4 031</b>	<b>3 741</b>	<b>290</b>	<b>7,8%</b>

Zmiana zysku netto Grupy PKO Banku Polskiego SA (mln PLN)



#### WYNIK Z TYTUŁU ODSETEK

Wynik z tytułu odsetek za 2019 roku wyniósł 10 279 mln PLN, tj. o 934 mln PLN więcej niż w ubiegłym roku. Wyższy wynik był determinowany wzrostem wolumenów przy utrzymaniu marży odsetkowej.



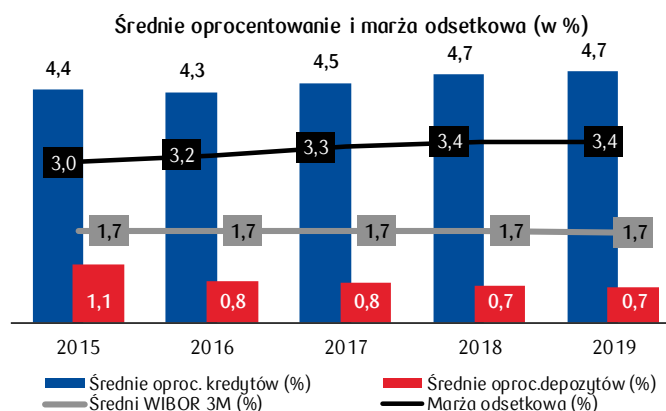
Przychody odsetkowe<sup>10</sup> wyniosły 12 760 mln PLN i w porównaniu z 2018 rokiem były wyższe o 1 166 mln PLN, w głównej mierze w efekcie:

- wzrostu przychodów z tytułu finansowania udzielonego Klientom o 949 mln PLN r/r – związanego ze wzrostem o ponad 17 mld PLN należności kredytowych i leasingowych oraz wzrostem średniego oprocentowania wynikającego ze zmian w ich strukturze (wzrost udziału kredytów konsumpcyjnych oraz należności leasingowych kosztem głównie kredytów mieszkaniowych walutowych) przy stabilnych poziomach rynkowych stóp procentowych dla PLN, CHF i EUR,
- wyższych przychodów od papierów wartościowych (+243 mln PLN r/r), głównie w efekcie wzrostu o 12 mld PLN średniego wolumenu obligacji Skarbu Państwa.

Przychody odsetkowe w 2019 roku zostały pomniejszone o 178 mln PLN w związku z orzeczeniem Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej dotyczącym prawa konsumenta do obniżenia kosztu kredytu w przypadku spłaty kredytu przed terminem określonym w umowie kredytowej.

Koszty odsetkowe wyniosły 2 481 mln PLN i w porównaniu z 2018 rokiem były wyższe o 232 mln PLN. Było to głównie efektem wzrostu kosztów bazy depozytowej o 134 mln PLN r/r, związanego ze wzrostem średniego wolumenu depozytów o 24 mld PLN w porównaniu do poprzedniego roku, przy wyższych o 45 mln PLN kosztach finansowania zewnętrznego i wyższych o 58 mln PLN kosztach premii od papierów wartościowych.

Marża odsetkowa utrzymała się na poziomie z poprzedniego roku i wyniosła 3,4% na koniec 2019 roku. Średnie oprocentowanie kredytów Grupy PKO Banku Polskiego SA na koniec 2019 roku wyniosło 4,7%, a średnie oprocentowanie depozytów ogółem ukształtowało się na poziomie 0,7%, wobec odpowiednio 4,7% i 0,7% na koniec 2018 roku.

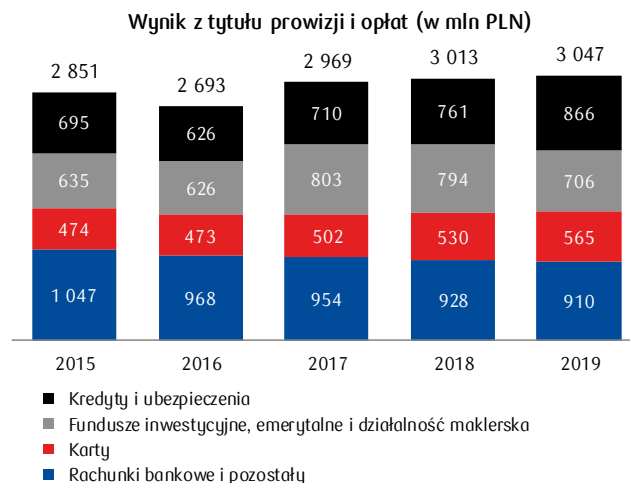


<sup>10</sup> W celu zachowania porównywalności danych przychody odsetkowe zostały skorygowane: przychody od obligacji nieskarbowych, które w sprawozdaniu finansowym są ujmowane w przychodach od dłużnych papierów wartościowych przeniesiono do przychodów od finansowania udzielonego Klientom.

## WYNIK Z TYTUŁU PROWIZJI I OPŁAT

Wynik z tytułu prowizji i opłat uzyskany w 2019 roku wyniósł 3 047 mln PLN i był o 34 mln PLN wyższy niż w ubiegłym roku. Poziom wyniku prowizyjnego był determinowany m.in. przez:

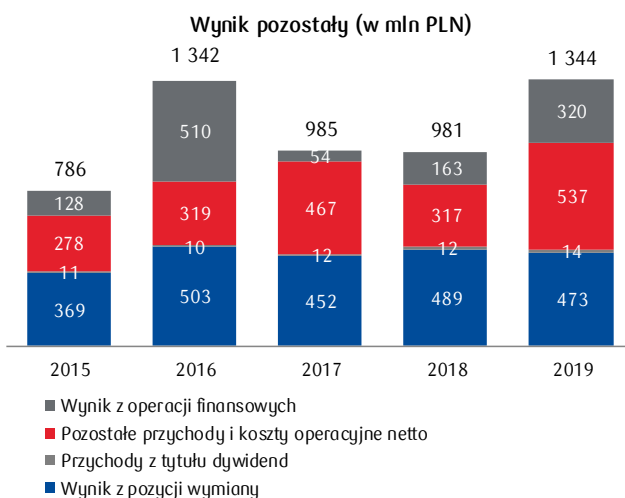
- wyższy wynik z tytułu kredytów i ubezpieczeń (+105 mln PLN r/r), głównie w efekcie wzrostu prowizji od kredytów gospodarczych i leasingu oraz sprzedaży produktów ubezpieczeniowych powiązanych z kredytami mieszkaniowymi,
- wyższy wynik z tytułu kart (+35 mln PLN r/r), w efekcie większej liczby kart oraz wyższej transakcyjności bezgotówkowej,
- niższy wynik z tytułu obsługi rachunków bankowych i pozostały (-18 mln PLN r/r), m.in. związany ze spadkiem prowizji z tytułu operacji kasowych, jako efekt rosnącego wolumenu tańszych transakcji bezgotówkowych,
- niższy wynik z tytułu funduszy inwestycyjnych, emerytalnych i działalności maklerskiej (-88 mln PLN r/r), głównie w następstwie spadku sprzedaży funduszy i zmiany jej struktury oraz obniżenia prowizji za zarządzanie funduszami, głównie w następstwie zmian regulacyjnych.



## WYNIK POZOSTAŁY

Wynik pozostały uzyskany w 2019 roku wyniósł 1 344 mln PLN i był o 363 mln PLN wyższy niż w roku 2018, m.in. w efekcie:

- wyższego wyniku z operacji finansowych (+157 mln PLN r/r) – głównie w efekcie wyższego wyniku z wyceny akcji i udziałów oraz wyniku z wbudowanych instrumentów pochodnych,
- wyższych o 220 mln PLN r/r pozostałych przychodów i kosztów operacyjnych netto, m.in. w efekcie:
  - ujęcia zysku na okazijnym nabyciu spółki Prime Car Management SA w wysokości 102 mln PLN oraz uwzględnienia wyniku tej spółki w 2019 roku (127 mln PLN),
  - częściowego rozwiązania w 2019 roku rezerwy na postępowanie przed Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów<sup>11</sup> (58 mln PLN), która w 2018 roku została utworzona w wysokości 62,5 mln PLN,
  - utworzenia rezerwy na zwroty kosztów dla Klientów z tytułu dokonanych przedterminowych spłat kredytów konsumenckich i hipotecznych w wysokości 127 mln PLN,
- niższego wyniku z pozycji wymiany (-16 mln PLN r/r) – głównie w efekcie spadku wyniku z nieefektywności transakcji zabezpieczających CIRS w Rachunkowości Zabezpieczeń.



<sup>11</sup> Informacja o utworzeniu rezerwy została opublikowana 27 czerwca 2018 roku w raporcie bieżącym nr 24/2018

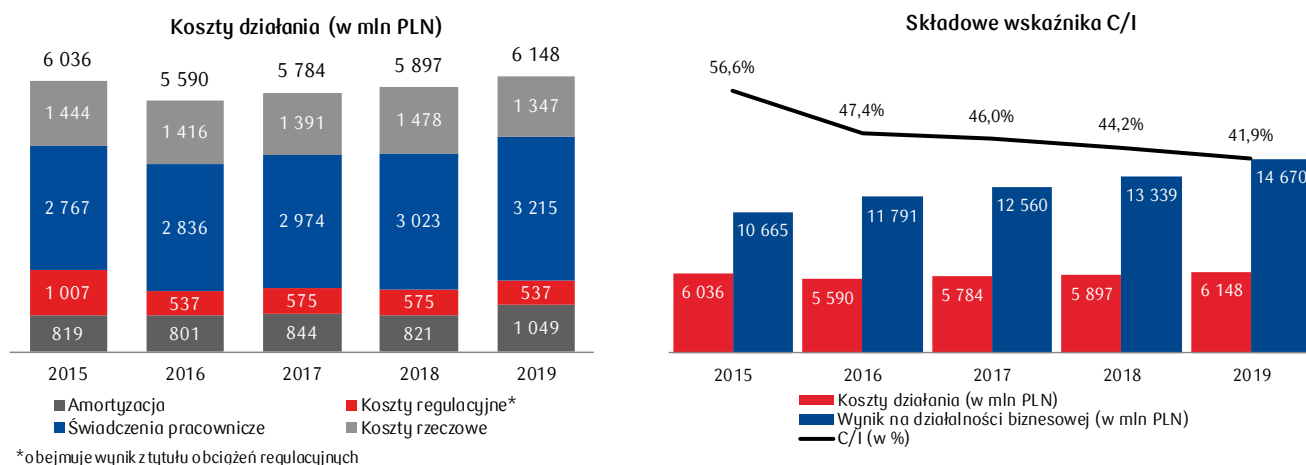
## KOSZTY DZIAŁANIA

W 2019 roku koszty działania wyniosły 6 148 mln PLN i były wyższe o 4,3% r/r. Ich poziom był determinowany w głównej mierze przez:

- wzrost o 192 mln PLN, tj. o 6,4% kosztów świadczeń pracowniczych, w tym w Banku wzrost o 112 mln PLN głównie w wyniku przeprowadzonego w 2019 roku wartościowania stanowisk pracy oraz w spółkach wzrost o 79 mln PLN głównie w efekcie nabycia Prime Car Management SA,
- spadek o 131 mln PLN, tj. o 8,9% kosztów rzeczowych, głównie w związku z niższymi wydatkami na:
  - koszty utrzymania i wynajmu majątku trwałego (o 185 mln PLN, głównie niższe koszty usług lokalowych związane z wprowadzeniem od stycznia 2019 roku regulacji wynikających z MSSF 16), przy jednocześnie wyższych wydatkach na:
    - marketing (o 22 mln PLN), głównie w związku z jubileuszem stulecia Banku,
    - informatykę (o 21 mln PLN),
- wzrost o 82 mln PLN, tj. 19,2% kosztów składek na BFG – koszty BFG wyniosły 509 mln PLN, z czego 348 mln PLN stanowiła składka na fundusz przymusowej restrukturyzacji banków. W analogicznym okresie roku poprzedniego koszty BFG ukształtowały się na poziomie 427 mln PLN, z czego 167 mln PLN wyniosła składka na fundusz przymusowej restrukturyzacji banków,
- wzrost o 13 mln PLN, tj. o 46,4% opłat na rzecz Komisji Nadzoru Finansowego (KNF),
- wzrost o 228 mln PLN, tj. o 27,8% amortyzacji, w tym głównie z tytułu efektu wdrożenia MSSF 16 w zakresie najmu nieruchomości i samochodów oraz ujęcia kosztów przejętej spółki Prime Car Management SA w wysokości 87 mln PLN, przy jednoczesnym spadku amortyzacji wartości niematerialnych związanych z wydłużeniem z końca 2023 roku do końca 2030 roku okresu użytkowania Zintegrowanego Systemu Informatycznego (ZSI),
- spadek o 130 mln PLN kosztów podatku u źródła od emisji obligacji zagranicznych związany z korektą ubруттовienia odsetek za lata 2017-2019 oraz ujęciem 3% podatku od odsetek wypłaconych za okres 2014 - 2019) w następstwie zmian w regulacjach podatkowych.

W wyniku wdrożenia MSSF 16, koszty rzeczowe nie zostały obciążone kwotą rat leasingowych w wysokości około 219 mln PLN. Koszty rat leasingowych zostały ujęte w kosztach amortyzacji w wysokości około 206 mln PLN oraz w kosztach odsetkowych w wysokości 26 mln PLN.

Efektywność działania Grupy PKO Banku Polskiego SA mierzona wskaźnikiem C/I w ujęciu rocznym ukształtowała się na poziomie 41,9% i poprawiła się o 2,3 p.p. r/r, za sprawą poprawy wyniku na działalności biznesowej (+10,0% r/r), przy słabszym wzroście kosztów działania (+4,3% r/r).



### WYNIK Z TYTUŁU ODPISÓW I UTRATY WARTOŚCI

W 2019 roku wynik z odpisów i utraty wartości łącznie z kosztami ryzyka prawnego kredytów hipotecznych w walutach wymienialnych wyniósł -1 712 mln PLN i był mniej korzystny o 261 mln PLN w stosunku do 2018 roku.

W 2019 roku Bank rozpoznał wpływ ryzyka prawnego kredytów hipotecznych w walutach wymienialnych w wysokości -451 mln PLN, w tym: -29 mln PLN dla spłaconych kredytów walutowych na potencjalne sprawy sporne, -281 mln PLN dla kredytów czynnych z tytułu zmienionych, szacowanych przepływów pieniężnych oraz -141 mln PLN z tytułu rezerwy na istniejące sprawy sporne. Wartość bilansowa brutto kredytów została skorygowana o -422 mln PLN. Ryzyko prawne dotyczy portfela kredytów hipotecznych w walutach wymienialnych udzielonych gospodarstwom domowym i jest związane z potencjalnymi roszczeniami Klientów.

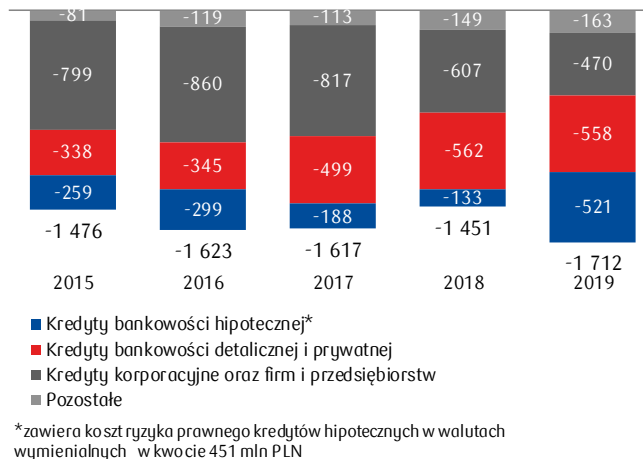
Po wyłączeniu kosztów ryzyka prawnego wynik z tytułu odpisów i utraty wartości w 2019 roku wyniósł -1 261 mln PLN i był lepszy o 190 mln PLN w porównaniu do 2018 roku. Poprawa wyniku dotyczyła głównie pozycji kredytowych.

Wskaźnik udziału ekspozycji z rozpoznaną utratą wartości na koniec 2019 roku wyniósł 4,1% (spadek o 0,8 p.p. w stosunku do końca 2018 roku). W 2019 roku przeklasyfikowano część portfela kredytów konsumpcyjnych wycenianego według zamortyzowanego kosztu (około 9 mld PLN) do portfela wycenianego do wartości godziwej przez rachunek zysków i strat, co wpłynęło na spadek wskaźnika udziału ekspozycji z rozpoznaną utratą wartości o około 0,2 p.p.

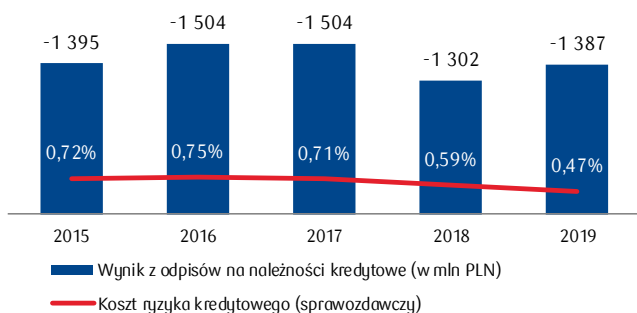
Koszt ryzyka kredytowego na koniec 2019 roku wyniósł 0,47%, co oznacza poprawę o 0,12 p.p. w stosunku do roku poprzedniego.

Poprawa wskaźników ryzyka, przy wzroście finansowania udzielonego Klientom brutto o około 3,6% r/r, jest efektem kontynuowania dotychczasowej, konserwatywnej polityki zarządzania ryzykiem kredytowym Grupy Kapitałowej Banku oraz ścisłego monitoringu portfela należności.

Wynik z tytułu odpisów i utraty wartości (w mln PLN)



Koszt ryzyka kredytowego Grupy Kapitałowej Banku



Wskaźniki jakości portfela kredytowego Grupy Kapitałowej Banku



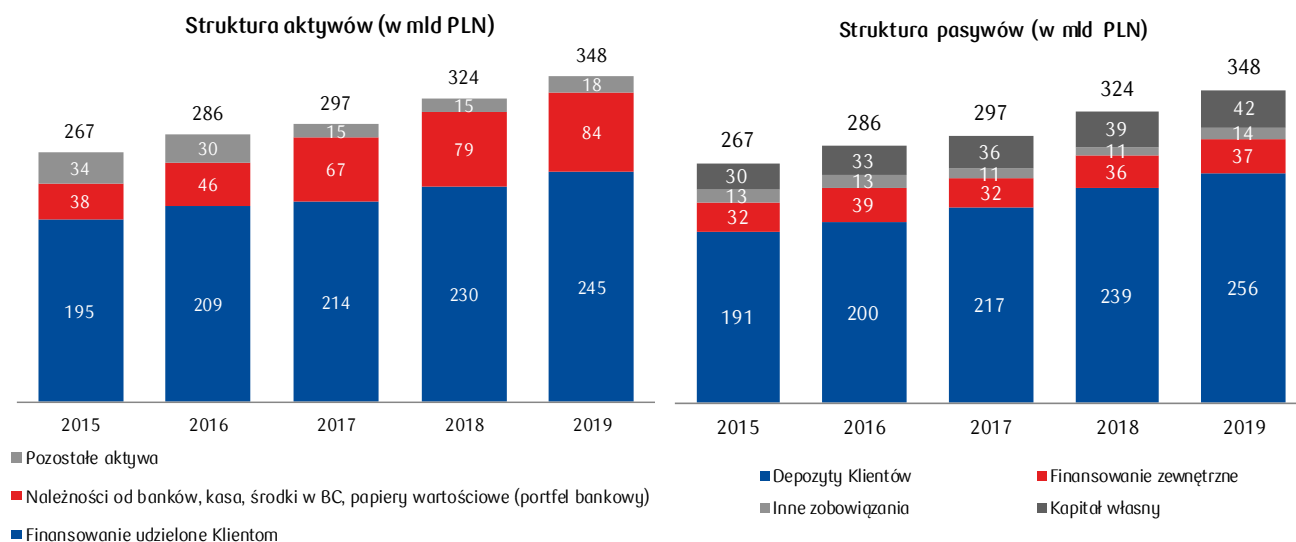
### 3.3 SKONSOLIDOWANE SPRAWOZDANIE Z SYTUACJI FINANSOWEJ

Główne pozycje Sprawozdania z sytuacji finansowej  
Finansowanie udzielone Klientom  
Depozyty Klientów  
Finansowanie zewnętrzne

#### GŁÓWNE POZYCJE SPRAWOZDANIA Z SYTUACJI FINANSOWEJ

Suma bilansowa Grupy PKO Banku Polskiego SA na koniec 2019 roku wyniosła ponad 348 mld PLN i wzrosła od początku roku o około 24 mld PLN. Tym samym Grupa PKO Banku Polskiego SA umocniła pozycję największej instytucji w polskim sektorze bankowym.

Po stronie aktywów Grupa Kapitałowa Banku odnotowała głównie wzrost finansowania udzielonego Klientom oraz portfela papierów wartościowych. W zakresie źródeł finansowania od początku roku nastąpił wzrost depozytów Klientów, głównie ludności oraz wzrost finansowania zewnętrznego w postaci emisji papierów wartościowych.



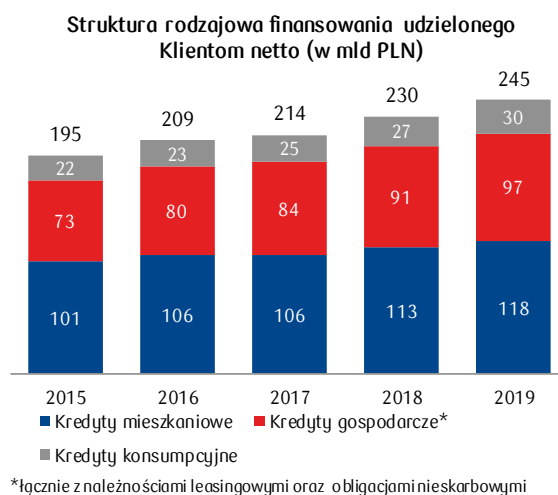
#### FINANSOWANIE UDZIELONE KLIENTOM

Na koniec 2019 roku wartość finansowania udzielonego Klientom w Grupie Kapitałowej Banku przekroczyła 245,3 mld PLN i wzrosła o niemal 15 mld PLN r/r.

W strukturze rodzajowej finansowania udzielonego netto główną pozycję stanowiły kredyty mieszkaniowe oraz kredyty gospodarcze, z udziałami na koniec 2019 roku odpowiednio 48,3% i 39,5%.

W 2019 roku odnotowano wzrost finansowania udzielonego Klientom korporacyjnym o 5,9 mld PLN, wzrost kredytów mieszkaniowych o 5,7 mld PLN oraz kredytów konsumpcyjnych o 3,3 mld PLN.

W strukturze terminowej finansowania udzielonego Klientom dominują kredyty długoterminowe, na co wpływ ma przede wszystkim wysoki udział kredytów mieszkaniowych.

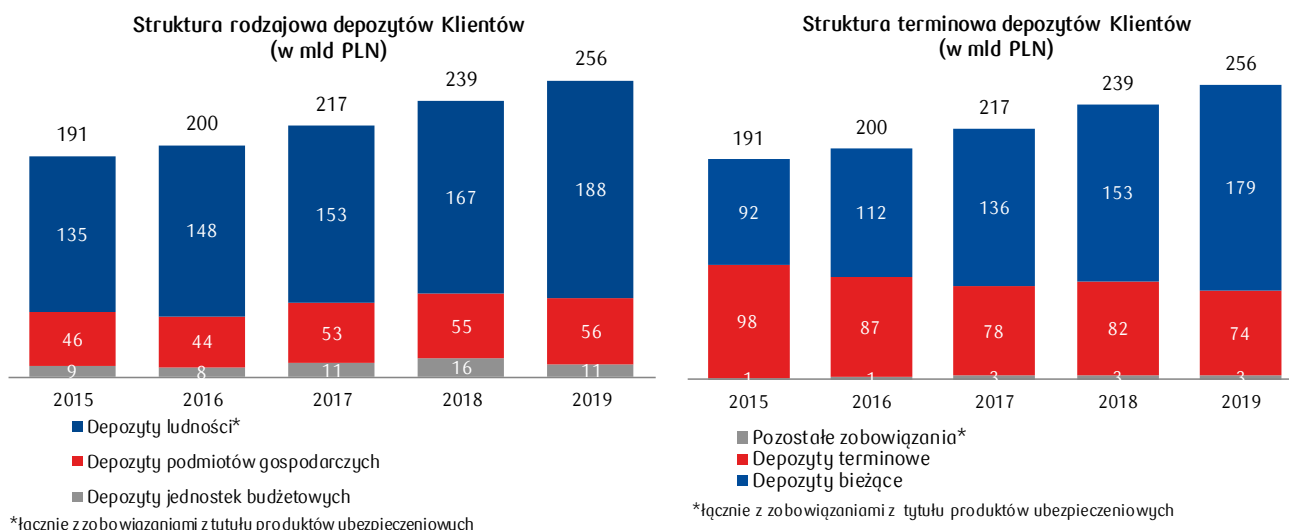




## DEPOZYTY KLIENTÓW

Depozyty Klientów są podstawowym źródłem finansowania aktywów Grupy Kapitałowej Banku. Ich poziom na koniec 2019 roku wyniósł 256,2 mld PLN, co oznacza wzrost o 17,4 mld PLN od początku roku. Do wzrostu bazy depozytowej przyczynił się głównie wzrost depozytów ludności (+21,4 mld PLN) oraz depozytów podmiotów gospodarczych (+1,1 mld PLN), przy spadku depozytów jednostek budżetowych (-5,1 mld PLN).

W strukturze rodzajowej depozytów Klientów główną pozycję stanowią depozyty ludności (74% na koniec 2019 roku). Druga pod względem wielkości kategoria to depozyty podmiotów gospodarczych (22% na koniec 2019 roku).



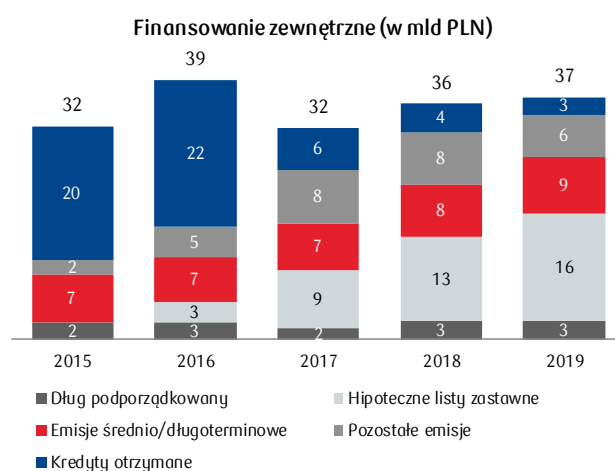
Udział depozytów bieżących w strukturze depozytów ogółem wzrósł i wyniósł 69,8% (+5,6 p.p. w stosunku do końca 2018 roku).

## FINANSOWANIE ZEWNĘTRZNE

Grupa PKO Banku Polskiego SA jest aktywnym uczestnikiem rynku emisji dłużnych papierów wartościowych, zarówno krajowego, jak i międzynarodowego. Działania te mają na celu dywersyfikację źródeł finansowania działalności oraz dostosowanie ich do wymogów regulacyjnych.

Poziom długoterminowych źródeł finansowania na koniec 2019 roku wyniósł około 37 mld PLN i wzrósł od początku roku o 1,0 mld PLN. Na zmianę poziomu finansowania miały wpływ:

- kontynuacja przez PKO Bank Hipoteczny SA emisji listów zastawnych (o wartości nominalnej 700 mln EUR i 500 mln PLN),
- wykup w styczniu 2019 roku obligacji wyemitowanych przez spółkę PKO Finance AB w wysokości 500 mln EUR,
- emisja we wrześniu 2019 roku, w ramach sekurytyzacji wierzytelności leasingowych PKO Leasing SA, obligacji o wartości nominalnej 1,8 mld PLN objętych przez inwestorów zewnętrznych,
- splata kredytów otrzymanych od międzynarodowych instytucji finansowych.



## 4. SYTUACJA FINANSOWA PKO BANKU POLSKIEGO SA<sup>12</sup>

Podstawowe wskaźniki finansowe  
Rachunek zysków i strat  
Sprawozdanie z sytuacji finansowej

### 4.1 PODSTAWOWE WSKAŹNIKI FINANSOWE

Wyniki osiągnięte przez PKO Bank Polski SA w 2019 roku pozwoliły na ukształtowanie się głównych wskaźników efektywności finansowej na poziomach przedstawionych w poniższej tabeli.

Tabela 5. Wskaźniki finansowe PKO Banku Polskiego SA

	31.12.2019	31.12.2018	Zmiana
<b>ROE netto</b> (wynik finansowy netto/średni stan kapitałów własnych)	9,8%	9,1%	+0,7 p.p.
<b>ROTE netto</b> (wynik finansowy netto/średni stan kapitałów własnych pomniejszonych o WNIPI)	10,4%	9,7%	+0,7 p.p.
<b>ROA netto</b> (wynik finansowy netto/średni stan aktywów)	1,3%	1,2%	+0,1 p.p.
<b>C/I</b> (wskaźnik kosztów do dochodów)	41,0%	43,5%	-2,5 p.p.
<b>Marża odsetkowa</b> (wynik z tyt. odsetek/średni stan aktywów oprocentowanych)	3,4%	3,4%	0,0 p.p.
<b>Udział ekspozycji z rozpoznaną utratą wartości</b>	4,2%	5,0%	-0,8 p.p.
<b>Koszt ryzyka kredytowego</b>	0,46%	0,61%	-0,15 p.p.
<b>Łączny współczynnik kapitałowy</b>	20,66%	21,33%	-0,67 p.p.
<b>Współczynnik kapitału Tier 1 (CET 1)</b>	19,21%	19,80%	-0,59 p.p.

### 4.2 RACHUNEK ZYSKÓW I STRAT

Wynik z tytułu odsetek  
Wynik z prowizji i opłat  
Wynik pozostały  
Koszty działania  
Wynik z tytułu odpisów i utraty wartości

W 2019 roku PKO Bank Polski SA zrealizował zysk netto w wysokości 3 835 mln PLN (15,0% r/r, tj. wyższy o 500 mln PLN), na co główny wpływ miał wyższy wynik na działalności biznesowej oraz poprawa wyniku z tytułu odpisów i utraty wartości, przy wyższych kosztach działania.

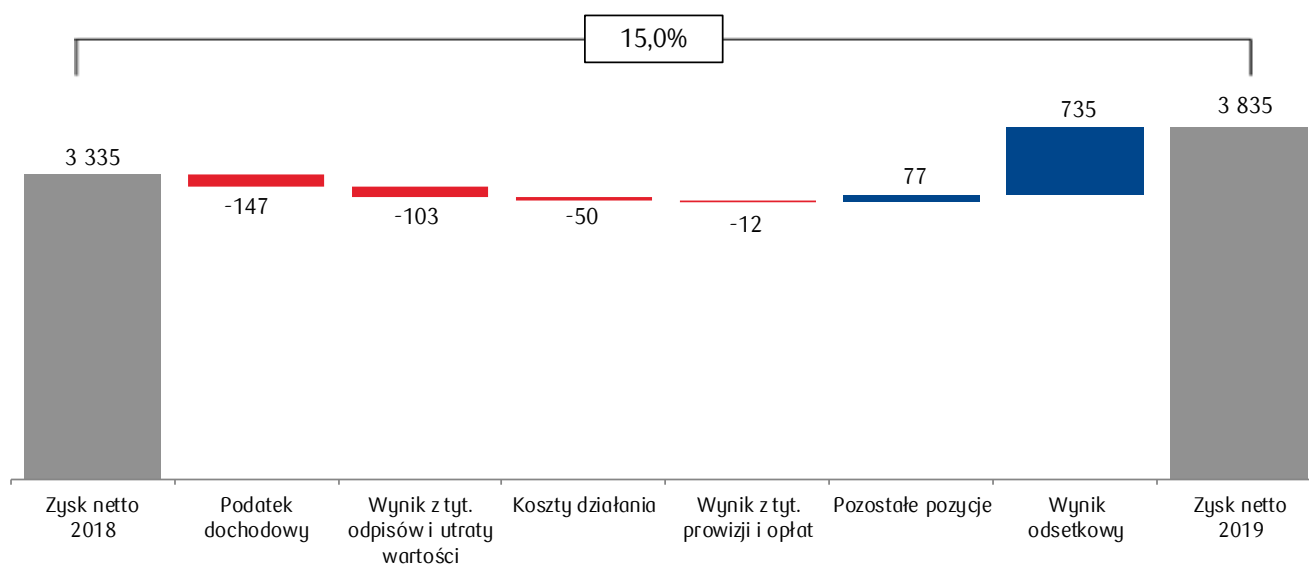
Wynik na działalności biznesowej w 2019 roku wyniósł 12 786 mln PLN i był o 848 mln PLN, tj. 7,1% wyższy od uzyskanego w 2018 roku, głównie w efekcie wzrostu wyniku z tytułu odsetek o 735 mln PLN r/r oraz wyniku pozostałego o 125 mln PLN r/r, przy spadku wyniku z tytułu prowizji i opłat o 12 mln PLN r/r.

<sup>12</sup> W niniejszym rozdziale ewentualne różnice w sumach, udziałach i dynamikach wynikają z zaokrąglenia kwot do milionów PLN oraz zaokrąglenia udziałów procentowych w strukturach do jednego miejsca dziesiętnego.

Tabela 6. Rachunek zysków i strat PKO Banku Polskiego SA (w mln PLN)

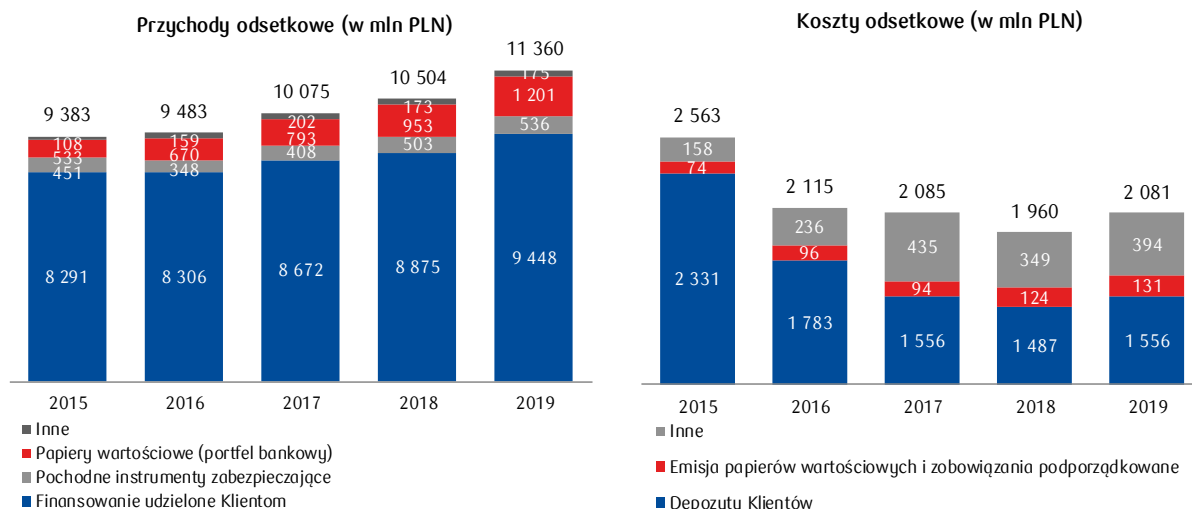
	2019	2018	Zmiana (w mln PLN)	Zmiana (w %)
<b>Wynik z tytułu odsetek</b>	9 279	8 544	735	8,6%
<b>Wynik z tytułu prowizji i opłat</b>	2 470	2 482	-12	-0,5%
<b>Wynik pozostały</b>	1 037	912	125	13,7%
Przychody z tytułu dywidend	561	323	238	73,7%
Wynik z operacji finansowych	329	175	154	88,0%
Wynik z pozycji wymiany	475	469	6	1,3%
Pozostałe przychody i koszty operacyjne netto	-328	-55	-273	6x
<b>Wynik na działalności biznesowej</b>	12 786	11 938	848	7,1%
Koszty działania	-5 237	-5 187	-50	1,0%
Podatek od niektórych instytucji finansowych	-931	-883	-48	5,4%
<b>Wynik operacyjny netto</b>	6 618	5 868	750	12,8%
Wynik z tytułu odpisów i utraty wartości	-1 500	-1 397	-103	7,4%
<b>Zysk brutto</b>	5 118	4 471	647	14,5%
Podatek dochodowy	-1 283	-1 136	-147	12,9%
<b>Zysk netto</b>	3 835	3 335	500	15,0%

Zmiana zysku netto PKO Banku Polskiego SA (mln PLN)



**WYNIK Z TYTUŁU ODSETEK**

Wynik z tytułu odsetek za 2019 roku wyniósł 9 279 mln PLN, tj. o 735 mln PLN więcej niż w poprzednim roku. Wyższy wynik r/r był determinowany głównie wzrostem przychodów z tytułu finansowania udzielonego Klientom oraz przychodów od papierów wartościowych, w efekcie wzrostu wolumenów.



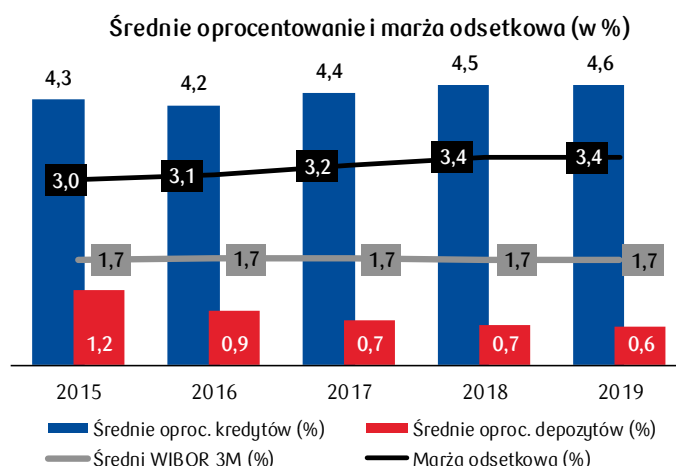
Przychody odsetkowe<sup>13</sup> w 2019 roku wyniosły 11 360 mln PLN i w porównaniu z 2018 rokiem były wyższe o 8,1%, w głównej mierze w efekcie:

- wzrostu przychodów z tytułu finansowania udzielonego Klientom o 573 mln PLN r/r – związanego ze wzrostem średniego wolumenu należności kredytowych o 11 mld PLN, przy zmianie ich struktury (wzrost udziału kredytów konsumpcyjnych i gospodarczych kosztem kredytów mieszkaniowych walutowych), przy niezmiennych poziomach rynkowych stóp procentowych dla PLN, CHF i EUR,
- wyższych przychodów od papierów wartościowych (+248 mln PLN r/r), głównie w efekcie wzrostu średniego wolumenu o 12 mld PLN, który wynikał z zakupów obligacji Skarbu Państwa.

Przychody odsetkowe w 2019 roku zostały pomniejszone o 178 mln PLN w związku z orzeczeniem Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej dotyczącym prawa konsumenta do obniżenia kosztu kredytu w przypadku spłaty kredytu przed terminem określonym w umowie kredytowej.

Koszty odsetkowe wyniosły 2 081 mln PLN i w porównaniu z 2018 rokiem były wyższe o 121 mln PLN. Wyższy poziom kosztów odsetkowych był głównie efektem wzrostu kosztów bazy depozytowej o 69 mln PLN r/r, głównie depozytów bieżących.

Marża odsetkowa pozostała bez zmian r/r i wyniosła 3,4% na koniec 2019 roku. W 2019 roku średnie oprocentowanie kredytów PKO Banku Polskiego SA wyniosło 4,6%, a średnie oprocentowanie depozytów ogółem ukształtowało się na poziomie 0,6%, wobec odpowiednio 4,5% i 0,7% w 2018 roku.



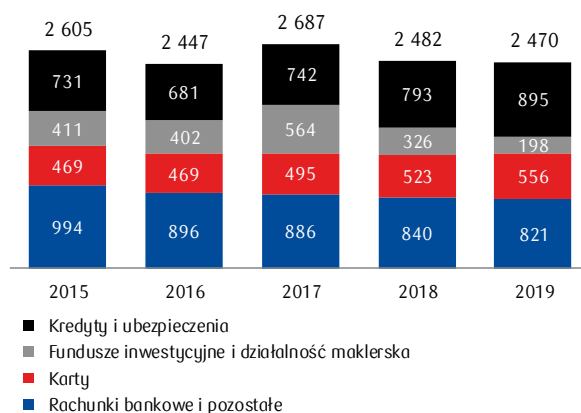
<sup>13</sup> W celu zachowania porównywalności danych przychody odsetkowe zostały skorygowane: przychody od obligacji nieskarbowych, które w sprawozdaniu finansowym są ujmowane w przychodach od dłużnych papierów wartościowych przeniesiono do przychodów od finansowania udzielonego Klientom.

## WYNIK Z TYTUŁU PROWIZJI I OPŁAT

Wynik z tytułu prowizji i opłat w 2019 roku wyniósł 2 470 mln PLN i był niższy w porównaniu do poprzedniego roku o 12 mln PLN. Poziom wyniku był determinowany m.in. przez:

- niższy wynik z tytułu funduszy inwestycyjnych i działalności maklerskiej (-128 mln PLN r/r), spowodowany głównie spadkiem sprzedaży funduszy i zmiany jej struktury, przy obniżeniu prowizji za zarządzanie funduszami oraz za dystrybucję jednostek uczestnictwa,
- niższy wynik z tytułu obsługi rachunków bankowych i pozostały (-19 mln PLN r/r), m.in. związany ze spadkiem prowizji z tytułu operacji kasowych, jako efekt rosnącego wolumenu tańszych transakcji bezgotówkowej,
- wyższy wynik z tytułu kredytów i ubezpieczeń (+102 mln PLN r/r), głównie w efekcie wzrostu prowizji od kredytów gospodarczych i leasingu oraz sprzedaży produktów ubezpieczeniowych powiązanych z tymi kredytami,
- wyższy wynik z tytułu kart (+33 mln PLN r/r), w efekcie większej liczby kart oraz wyższej transakcyjności bezgotówkowej.

Wynik z tytułu prowizji i opłat (w mln PLN)

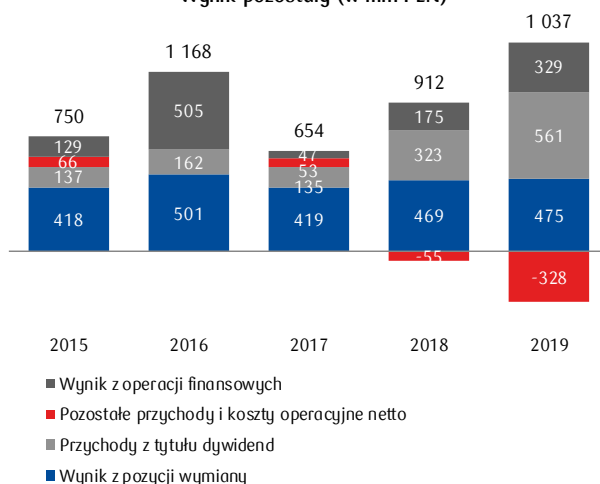


## WYNIK POZOSTAŁY

Uzyskany w 2019 roku wynik pozostały wyniósł 1 037 mln PLN i był wyższy od uzyskanego w 2018 roku o 125 mln PLN, m.in. w efekcie:

- wyższych przychodów z tytułu dywidend (+238 mln PLN),
- wyższego wyniku z operacji finansowych (+154 mln PLN r/r) – głównie w efekcie wyższego wyniku z wyceny papierów inwestycyjnych Banku oraz wyniku z wbudowanych instrumentów pochodnych,
- wyższego wyniku z pozycji wymiany (+6 mln PLN r/r) – głównie tytułem lepszego wyniku z działalności klientowskiej,
- niższych pozostałych przychodów i kosztów operacyjnych netto (-273 mln PLN r/r), m.in. w efekcie:
  - ujęcia kosztu z tytułu dofinansowania spółki zależnej w wysokości 274 mln PLN,
  - utworzenia rezerwy na zwroty kosztów dla Klientów z tytułu dokonanych przedterminowych spłat kredytów konsumenckich i hipotecznych w wysokości 127 mln PLN,
  - częściowego rozwiązania w 2019 roku rezerwy na postępowanie przed Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów<sup>14</sup> (58 mln PLN), która w 2018 roku została utworzona w wysokości 62,5 mln PLN.

Wynik pozostały (w mln PLN)



## KOSZTY DZIAŁANIA

W 2019 roku koszty działania wyniosły 5 237 mln PLN i były wyższe o 1,0% r/r. Ich poziom był determinowany w głównej mierze przez:

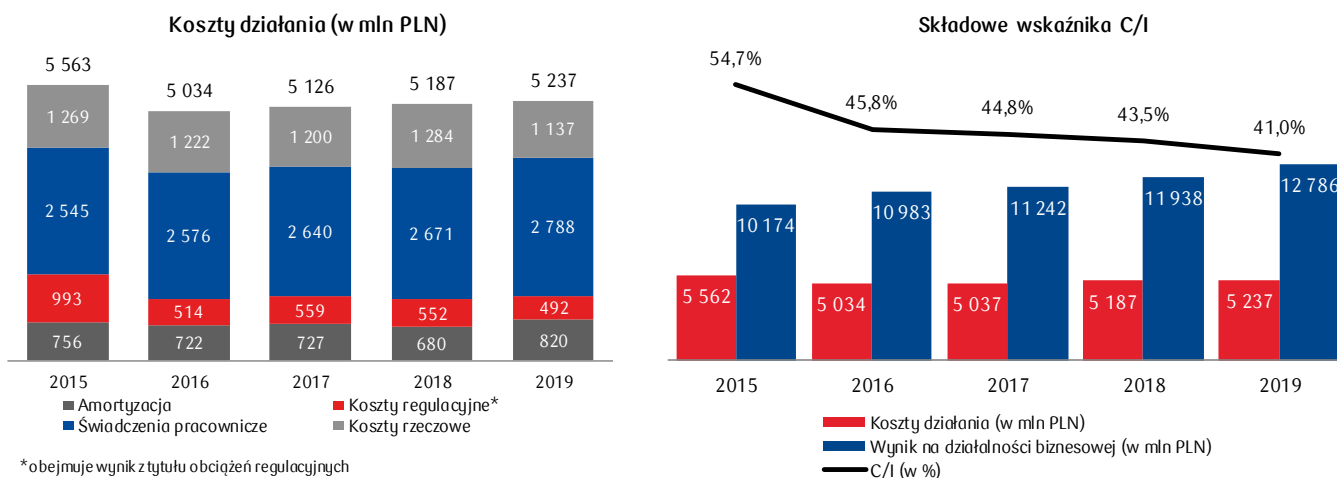
<sup>14</sup> Informacja o utworzeniu rezerwy została opublikowana 27 czerwca 2018 roku w raporcie bieżącym nr 24/2018

- wzrost o 117 mln PLN, tj. o 4,4% kosztów świadczeń pracowniczych, głównie w wyniku przeprowadzonego w 2019 roku wartościowania stanowisk pracy,
- spadek o 147 mln PLN, tj. o 11,4% kosztów rzeczowych, głównie w związku z niższymi wydatkami na koszty utrzymania i wynajmu majątku trwałego (głównie niższe koszty usług lokalowych związane z wprowadzeniem od stycznia 2019 roku MSSF 16),
- wzrost o 65 mln PLN, tj. 15,4% składek na Bankowy Fundusz Gwarancyjny,
- wzrost o 12 mln PLN, tj. o 48% opłat na rzecz Komisji Nadzoru Finansowego,
- wzrost o 140 mln PLN, tj. o 20,6% amortyzacji, w tym głównie z tytułu efektu wdrożenia MSSF 16 w zakresie najmu nieruchomości i samochodów, przy jednoczesnym spadku amortyzacji wartości niematerialnych związanych z informatyzacją Banku, która wynikała głównie z wydłużenia z końca 2023 roku do końca 2030 roku okresu użytkowania Zintegrowanego Systemu Informatycznego (ZSI),
- spadek o 135 mln PLN kosztów podatku u źródła od emisji obligacji zagranicznych związany z korektą ubruttowania odsetek za lata 2017-2019 oraz ujęciem 3% podatku od odsetek wypłaconych za okres 2014 - 2019) w następstwie zmian w regulacjach podatkowych.

W 2019 roku Bank poniósł koszty w zakresie wydatków reprezentacyjnych, wydatków na usługi prawne, usługi marketingowe, usługi w zakresie stosunków międzyludzkich (public relations) i komunikacji społecznej oraz usługi doradztwa związanego z zarządzaniem w łącznej kwocie 204 mln PLN, co stanowiło 3,9% ogólnych kosztów administracyjnych Banku.

W ramach kosztów świadczeń pracowniczych Bank w 2019 roku poniósł koszty z tytułu wypłaconych nagród w wysokości 57 mln PLN.

Efektywność działania PKO Banku Polskiego SA mierzona wskaźnikiem C/I w ujęciu rocznym ukształtowała się na poziomie 41,0% i poprawiła się o 2,5 p.p. r/r, za sprawą poprawy wyniku na działalności biznesowej (+7,1% r/r), przy ograniczonym wzroście kosztów działania (+1,0% r/r).



\*obejmuje wynik z tytułu obciążeń regulacyjnych

#### WYNIK Z TYTUŁU ODPISÓW I UTRATY WARTOŚCI

W 2019 roku wynik wyniósł -1 500 mln PLN łącznie z kosztami ryzyka prawnego kredytów hipotecznych w walutach wymiernalnych i był mniej korzystny o 103 mln PLN w porównaniu do 2018 roku.

W 2019 roku Bank rozpoznał wpływ ryzyka prawnego kredytów hipotecznych w walutach wymiernalnych w wysokości -451 mln PLN, w tym: -29 mln PLN dla spłaconych kredytów walutowych na potencjalne sprawy sporne, -281 mln PLN dla kredytów czynnych z tytułu zmienionych, szacowanych przepływów pieniężnych oraz -141 mln PLN z tytułu rezerwy na istniejące sprawy sporne. Wartość bilansowa brutto kredytów została skorygowana o -422 mln PLN. Ryzyko prawne dotyczy portfela kredytów hipotecznych w walutach wymiernalnych udzielonych gospodarstwom domowym i jest związane z potencjalnymi roszczeniami Klientów.



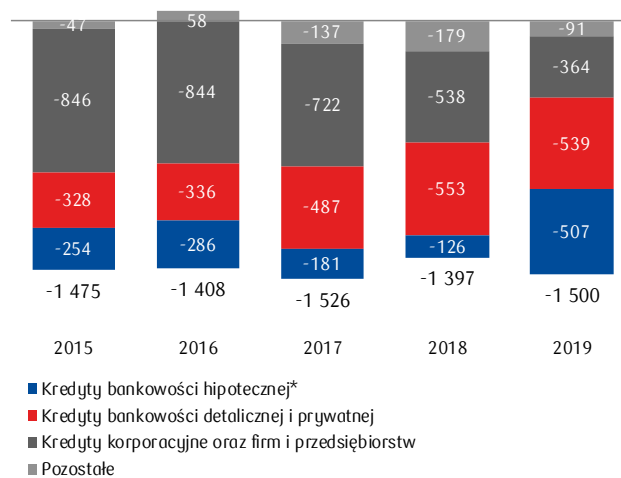
Po wyłączeniu kosztów na ryzyko prawne wynik wyniósł -1 049 mln PLN i był lepszy o 348 mln PLN w stosunku do roku poprzedniego. Poprawa wyniku dotyczyła wszystkich pozycji, w tym głównie kredytów gospodarczych.

Wskaźnik udziału ekspozycji z rozpoznaną utratą wartości na koniec 2019 roku wyniósł 4,2% (spadek o 0,8 p.p. w stosunku do 2018 roku).

Koszt ryzyka kredytowego na koniec 2019 roku wyniósł 0,46%, co oznacza poprawę o 0,15 p.p. w stosunku do roku poprzedniego.

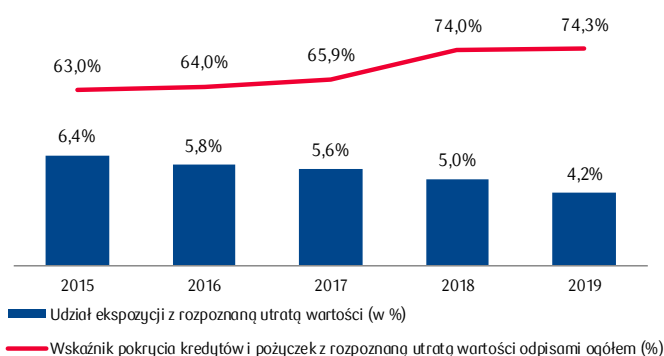
Poprawa wskaźników ryzyka, przy wzroście finansowania udzielonego Klientom brutto o około 1,0% r/r, jest efektem kontynuowania dotychczasowej, konserwatywnej polityki zarządzania ryzykiem kredytowym Banku oraz ścisłego monitoringu portfela należności.

Wynik z tytułu odpisów i utraty wartości (w mln PLN)

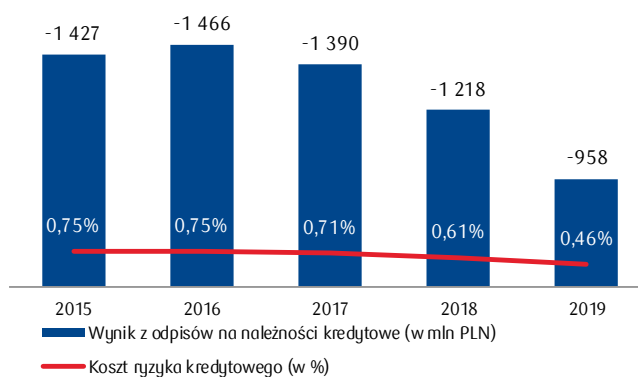


\*zawiera koszt ryzyka prawnego kredytów hipotecznych w walutach wymiennalnych w kwocie 451 mln PLN

Wskaźniki jakości portfela kredytowego Banku



Koszt ryzyka kredytowego Banku



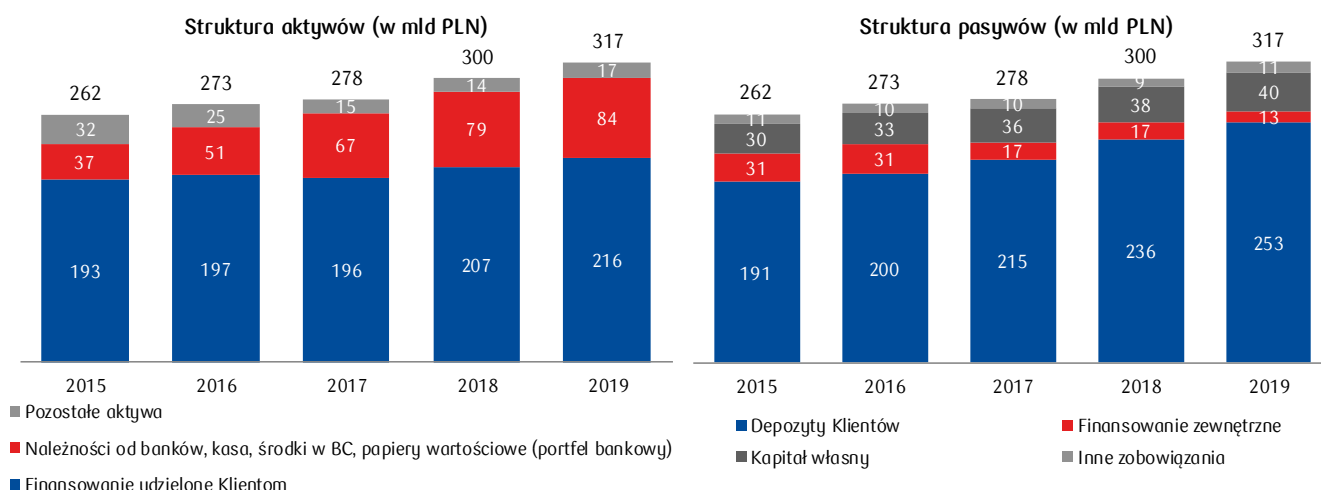
### 4.3 SPRAWOZDANIE Z SYTUACJI FINANSOWEJ

Główne pozycje Sprawozdania z sytuacji finansowej  
Finansowanie udzielone Klientom  
Depozyty Klientów  
Finansowanie zewnętrzne

#### GŁÓWNE POZYCJE SPRAWOZDANIA Z SYTUACJI FINANSOWEJ

Suma bilansowa PKO Banku Polskiego SA na koniec 2019 roku wyniosła ponad 317 mld PLN i od początku roku wzrosła o 16,8 mld PLN. W efekcie PKO Bank Polski SA umocnił pozycję największej instytucji finansowej w polskim sektorze bankowym.

Po stronie aktywów Bank odnotował wzrost finansowania udzielonego Klientom oraz portfela papierów wartościowych. W zakresie źródeł finansowania od początku roku nastąpił wzrost depozytów Klientów, głównie ludności oraz innych zobowiązań, związany z ujęciem w tej pozycji zobowiązań z tytułu leasingu w związku z wdrożeniem od początku roku MSSF 16.



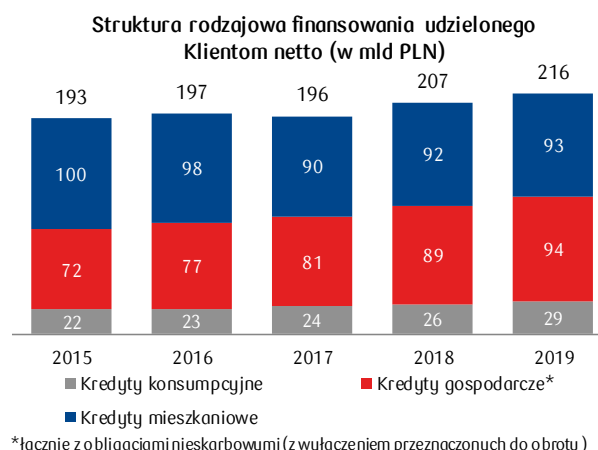
### FINANSOWANIE UDZIELONE KLIENTOM

Na koniec 2019 roku finansowanie udzielone Klientom Banku wyniosło 215,9 mld PLN, co oznacza wzrost o 8,8 mld PLN r/r.

W strukturze rodzajowej finansowania udzielonego netto główną pozycję stanowiły kredyty gospodarcze oraz kredyty mieszkaniowe, z udziałami na koniec 2019 roku odpowiednio 43,6% i 42,9%.

W 2019 roku odnotowano dalszy wzrost najbardziej dochodowych kredytów konsumpcyjnych o 3,0 mld PLN oraz finansowania udzielonego Klientom gospodarczym o 4,9 mld PLN. Kredyty mieszkaniowe Banku wzrosły jedynie o 0,8 mld PLN r/r, na co wpływ miała dalsza sprzedaż do PKO Banku Hipotecznego SA portfeli kredytów mieszkaniowych zabezpieczonych hipotecznie.

W strukturze terminowej finansowania udzielonego Klientom dominującą rolę odgrywają kredyty długoterminowe, na co wpływ ma przed wszystkim wysoki udział kredytów mieszkaniowych.



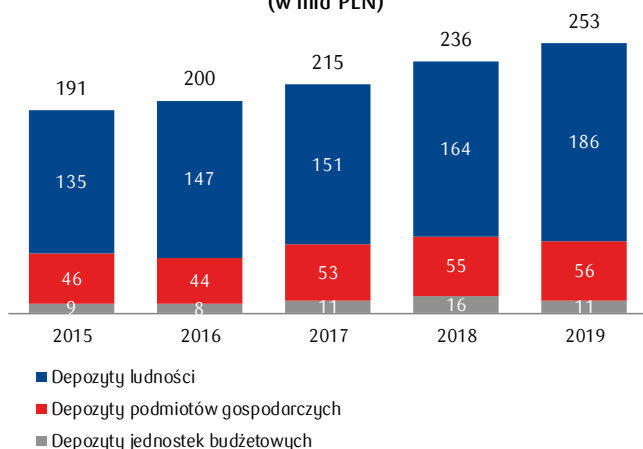
### DEPOZYTY KLIENTÓW

Depozyty Klientów są podstawowym źródłem finansowania aktywów Banku. Ich poziom na koniec 2019 roku wyniósł 252,9 mld PLN, co oznacza wzrost o 16,6 mld PLN od początku roku. Do wzrostu bazy depozytowej przyczynił się głównie wzrost depozytów ludności (+21,2 mld PLN) i depozytów podmiotów gospodarczych (+0,4 mld PLN), przy spadku depozytów jednostek budżetowych (-5,1 mld PLN).

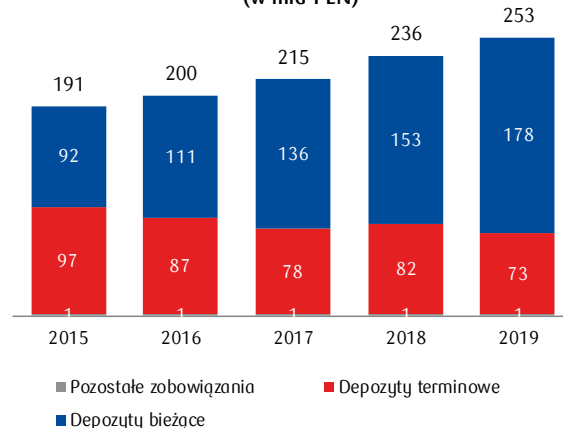
W strukturze rodzajowej depozytów Klientów główną pozycję stanowią depozyty ludności (73,4% na koniec 2019 roku). Druga pod względem wielkości kategoria to depozyty podmiotów gospodarczych (22,1% na koniec 2019 roku).

Udział depozytów bieżących w strukturze depozytów ogółem wzrósł do 70,4% (+5,7 p.p. w stosunku do końca 2018 roku).

Struktura rodzajowa depozytów Klientów  
(w mld PLN)



Struktura terminowa depozytów Klientów  
(w mld PLN)



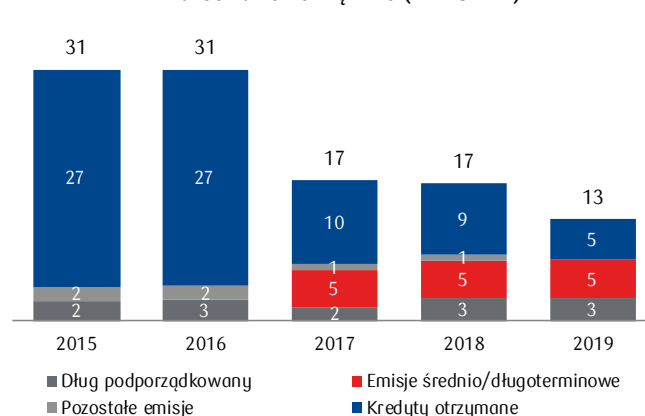
## FINANSOWANIE ZEWNĘTRZNE

PKO Bank Polski SA od lat jest uczestnikiem rynku emisji dłużnych papierów wartościowych, zarówno krajowego jak i międzynarodowego, co pozwala mu na dywersyfikację źródeł finansowania działalności oraz dostosowanie ich do wymogów regulacyjnych w zakresie długoterminowej stabilności finansowej.

W 2019 roku finansowanie zewnętrzne zmniejszyło się o 4,4 mld PLN, w tym:

- kredyty otrzymane od niemonetarnych instytucji finansowych, w tym przede wszystkim od spółki zależnej PKO Finance AB, spadły o 2,1 mld PLN,
- kredyty otrzymane od międzynarodowych instytucji finansowych spadły o 1,6 mld PLN,
- emisje własne na rynek krajowy spadły o 0,6 mld PLN.

Finansowanie zewnętrzne (w mld PLN)



Szczegółowe informacje o emisjach przeprowadzonych przez PKO Bank Polski SA oraz otrzymanych kredytach zostały opisane w notach 31 i 30 Sprawozdania finansowego PKO Banku Polskiego SA za rok zakończony 31 grudnia 2019 roku.

## 5. KAPITAŁY WŁASNE I MIARY ADEKWATNOŚCI

Kapitały własne i ich rentowność  
Miary adekwatności kapitałowej  
Dywidenda

### 5.1 KAPITAŁY WŁASNE I ICH RENTOWNOŚĆ

Kapitały własne Grupy PKO Banku Polskiego SA wzrosły o 6,3% w ujęciu rocznym.

Tabela 7. Kapitały własne ogółem i łączny współczynnik kapitałowy Grupy PKO Banku Polskiego SA (w mln PLN)

	31.12.2019	31.12.2018	Zmiana (w mln PLN)	Zmiana (w %)
<b>Kapitały własne ogółem, w tym:</b>	<b>41 578</b>	<b>39 101</b>	<b>2 477</b>	<b>6,3%</b>
Kapitał zakładowy	1 250	1 250	0	0,0%
Kapitał zapasowy	29 429	29 354	75	0,3%
Fundusz ogólnego ryzyka bankowego	1 070	1 070	0	0,0%
Pozostałe kapitały rezerwowe	3 237	3 831	-594	-15,5%
Skumulowane inne dochody całkowite	469	250	219	87,6%
Niepodzielony wynik finansowy	2 101	-385	2 486	x
Wynik okresu bieżącego	4 031	3 741	290	7,8%
Udziały niekontrolujące	-9	-10	1	-10,0%
<b>Fundusze własne</b>	<b>39 417</b>	<b>37 850</b>	<b>1 567</b>	<b>4,1%</b>
<b>Łączny współczynnik kapitałowy</b>	<b>18,42%</b>	<b>18,88%</b>		<b>-0,46 p.p.</b>

Wzmocnienie bazy kapitałowej (wzrost średnich kapitałów o 7,9% r/r) przy dynamice wyniku finansowego na poziomie 7,8% r/r pozwoliły na utrzymanie się wskaźnika rentowności kapitałów (ROE) na poziomie 10,0%.

## 5.2 MIARY ADEKWATNOŚCI KAPITAŁOWEJ

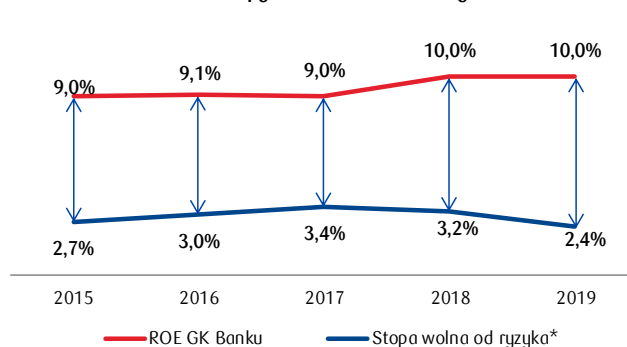
Poziom adekwatności kapitałowej Grupy PKO Banku Polskiego SA w 2019 roku utrzymywał się istotnie powyżej limitów nadzorczych.

Na koniec 2019 roku łączny współczynnik kapitałowy Grupy PKO Banku Polskiego SA ukształtował się na poziomie 18,42% i w porównaniu do końca 2018 roku spadł o 0,46 p.p., a współczynnik kapitału podstawowego T1 na poziomie 17,16% i spadł o 0,38 p.p.

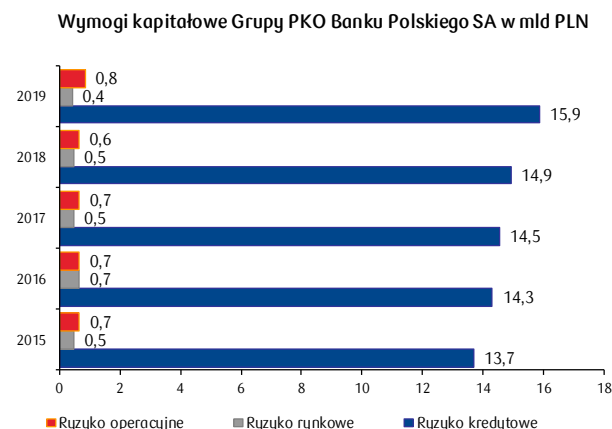
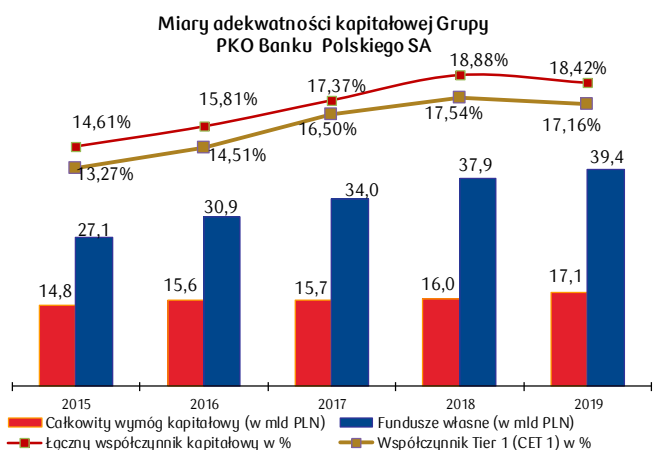
Spadek współczynników kapitałowych determinowany był wzrostem wymogów kapitałowych o około +1,1 mld PLN (głównie na ryzyko kredytowe w efekcie wzrostu sumy bilansowej), przy zwiększeniu funduszy własnych o około 1,6 mld PLN. Na wzrost funduszy własnych wpływ miały: akumulacja 50% zysku Banku z 2018 roku w kwocie 1,7 mld PLN oraz akumulacja części skonsolidowanego ostrożnościowo zysku netto Grupy Kapitałowej Banku osiągniętego w pierwszej połowie 2019 roku w kwocie 1,038 mld PLN.

Na poziom współczynników kapitałowych na koniec 2019 roku wpływ miało również zastosowanie od 1 stycznia 2019 roku MSSF 16, które skutkowało wzrostem wymogów o 0,08 mld PLN oraz obniżeniem funduszy własnych o około -0,11 mld PLN z tytułu spisania prawa wieczystego użytkowania gruntów, co wpłynęło na zmniejszenie łącznego współczynnika kapitałowego o około 15 p.b. oraz współczynnika kapitału podstawowego T1 o około 14 p.b.

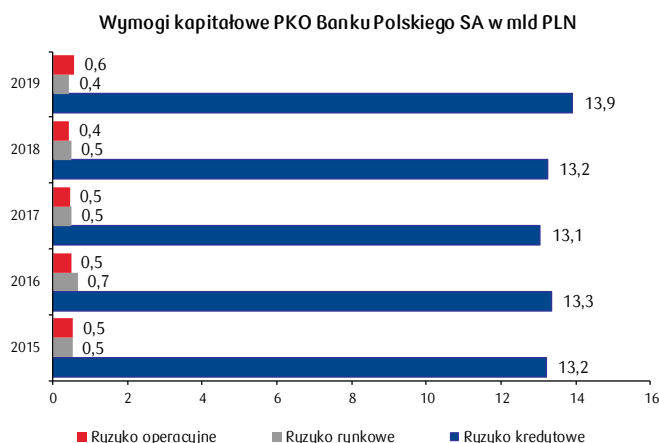
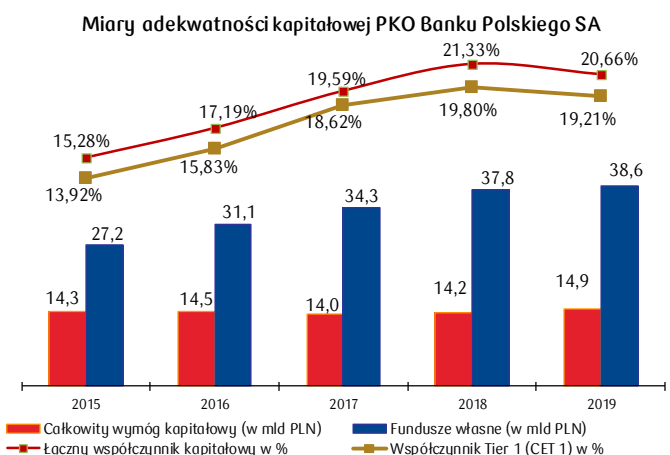
ROE Grupy PKO Banku Polskiego SA



\* stopa wolna od ryzyka liczona jako średnia roczna z rentowności 10 letnich obligacji Skarbu Państwa.



Na 31 grudnia 2019 roku w stosunku do 31 grudnia 2018 roku łączny współczynnik kapitałowy PKO Banku Polskiego SA spadł o 0,67 p.p. do poziomu 20,66%, a współczynnik kapitału podstawowego T1 o 0,59 p.p. do poziomu 19,21%. Spadek współczynnika kapitału podstawowego T1 wynika głównie ze wzrostu wymogów kapitałowych o około 0,8 mld PLN w części skompensowany przez wzrost funduszy własnych, głównie w wyniku akumulacji części zysku netto Banku osiągniętego w 1 połowie 2019 roku w kwocie 1,042 mld PLN.



### 5.3 DYWIDENDA

6 maja 2019 roku Zwyczajne Walne Zgromadzenie Banku PKO Banku Polskiego SA podjęło uchwałę w sprawie podziału zysku PKO Banku Polskiego SA osiągniętego w 2018 roku oraz pokrycia straty z lat ubiegłych (6/2019), zgodnie z którą zysk netto osiągnięty w wysokości 3 335 mln PLN został przeznaczony na:

- dywidendę dla akcjonariuszy 1 662,5 mln PLN
- kapitał rezerwowy 5,2 mln PLN.

Pozostałą część zysku w kwocie 1 667,7 mln PLN pozostawiono niepodzieloną.

Dywidenda wyniosła 1,33 PLN brutto na jedną akcję. Zwyczajne Walne Zgromadzenie PKO Banku Polskiego SA określiło dzień dywidendy (nabycia praw) na 31 lipca 2019 roku, a dzień wypłaty dywidendy na 14 sierpnia 2019 roku. Dywidenda przysługiwała ze wszystkich 1 250 mln akcji.

Uchwała Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku w sprawie podziału zysku za 2018 rok jest spójna z indywidualnym zaleceniem Komisji Nadzoru Finansowego z 25 lutego 2019 roku, które dotyczyło zwiększenia funduszy własnych poprzez zatrzymanie co najmniej 50% zysku wypracowanego w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2018 roku. Jednocześnie KNF potwierdziła, że Bank spełnia wymogi do wypłaty dywidendy na poziomie do 50% zysku netto za 2018 rok.

## POLITYKA DYWIDENDY

Polityka dywidendowa Banku oraz Grupy Kapitałowej Banku jest określona w „Zasadach zarządzania adekwatnością kapitałową i kapitałem własnym w PKO Banku Polskim SA oraz w Grupie Kapitałowej PKO Banku Polskiego SA”.

Zakłada stabilne realizowanie wypłat dywidend w długim terminie zgodnie z wymogami obowiązujących przepisów prawa oraz stanowisk Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego w sprawie założeń polityki dywidendowej banków komercyjnych. Bank ma możliwość wypłacenia dywidendy w przypadku posiadania nadwyżek funduszy własnych powyżej minimalnych wskaźników adekwatności kapitałowej określonych w art. 92 ust. 1 Rozporządzenia CRR<sup>15</sup>, art. 55 ust. 4 ustawy o nadzorze makroostrożnościowym<sup>16</sup> oraz art. 138 ust.1 pkt 2a Prawa bankowego. Realizowana polityka dywidendowa uwzględnia również założenia co do optymalnej struktury kapitałowej, zwrotu z kapitału i jego kosztu oraz potrzeb kapitałowych związanych z rozwojem Banku i Grupy Kapitałowej Banku.

## ZALECENIA KNF W ZAKRESIE WYPŁATY DYWIDENDY

3 grudnia 2019 roku KNF zajęła stanowisko w sprawie polityki dywidendowej banków komercyjnych.

KNF rekomenduje, by dywidendę z zysku za 2019 rok mogły wypłacić jedynie banki spełniające jednocześnie poniższe kryteria:

- nierealizujące programu naprawczego,
- pozytywnie oceniane w ramach procesu badania i oceny nadzorczej (BION) - ocena końcowa BION nie gorsza niż 2,5,
- wykazujące poziom dźwigni finansowej (LR) na poziomie wyższym niż 5%,
- posiadające współczynnik kapitału podstawowego Tier 1 (CET1) nie niższy niż wymagane minimum:  $4,5\% + 56\% * \text{add-on} + \text{wymóg połączzonego bufora}$ ,
- posiadające współczynnik kapitału Tier 1 (T1) nie niższy niż wymagane minimum:  $6\% + 75\% * \text{add-on} + \text{wymóg połączzonego bufora}$ ,
- posiadające łączny współczynnik kapitałowy (TCR) nie niższy niż wymagane minimum:  $8\% + \text{add-on} + \text{wymóg połączzonego bufora}$ .

KNF rekomenduje, by banki spełniające jednocześnie powyższe kryteria mogły wypłacić do 50% z wypracowanego w 2019 zysku.

Ponadto, KNF zarekomendowała możliwość wypłaty:

- do 75% z wypracowanego zysku za 2019 rok przez banki spełniające wszystkie powyższe kryteria z uwzględnieniem, w ramach kryteriów kapitałowych, dodatkowego bufora w wysokości 1,5 p.p.
- do 100% z wypracowanego zysku za 2019 rok przez banki spełniające wszystkie powyższe kryteria z uwzględnieniem, w ramach kryteriów kapitałowych, wrażliwości banku na niekorzystny scenariusz makroekonomiczny.

Dodatkowo KNF wskazała, że banki zaangażowane w kredyty walutowe korygują stopę wypłaty dywidendy w oparciu o dwa dodatkowe kryteria :

- 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 p.p.
  - banki z udziałem powyżej 20% - korekta stopy dywidendy o 30 p.p.
  - banki z udziałem powyżej 30% - korekta stopy dywidendy o 50 p.p.
- Kryterium 2 - bazujące na udziale kredytów mieszkaniowych walutowych udzielonych w latach 2007 i 2008 w portfelu walutowych kredytów mieszkaniowych gospodarstw domowych:

<sup>15</sup> Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z 26 czerwca 2013 roku w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych, zmieniające rozporządzenie (UE) nr 648/2012.

<sup>16</sup> Ustawa z 5 sierpnia 2015 roku o nadzorze makroostrożnościowym nad systemem finansowym i zarządzaniu kryzysowym w systemie finansowym.



- o banki z udziałem powyżej 20% - korekta stopy dywidendy o 30 p.p.
- o banki z udziałem powyżej 50% - korekta stopy dywidendy o 50 p.p.

przy czym łączna wartość korekty jest sumą korekt wynikających z obu kryteriów.

Powyższe kryteria banki powinny spełniać zarówno na poziomie jednostkowym, jak i skonsolidowanym.

Jednocześnie w przypadku wypłaty zysku z lat ubiegłych banki powinny odpowiednio brać pod uwagę zapisy art. 77 i 78 CRR oraz art. 129 ustawy Prawo bankowe. KNF oczekuje, że banki uzyskają zgodę na obniżenie funduszy własnych o kwotę niepodzielonych zysków z lat ubiegłych przeznaczonych na dywidendę. Bank ocenia, że spełnia kryteria CRR, które określają warunki wyrażenia takiej zgody przez KNF.

Wymagany dla Banku poziom współczynników kapitałowych do wypłaty do 100% z wypracowanego zysku, o których mowa w stanowisku KNF jest następujący:

- na poziomie skonsolidowanym:
  - współczynnik kapitału podstawowego Tier 1 (CET1) = 12,69%
  - współczynnik kapitału T1 = 14,26%
  - łączny współczynnik kapitałowy TCR = 16,35%
- na poziomie jednostkowym:
  - współczynnik kapitału podstawowego Tier 1 (CET1) = 12,75%
  - współczynnik kapitału T1 = 14,32%
  - łączny współczynnik kapitałowy TCR = 16,42%

Na 31 grudnia 2019 roku współczynniki wyniosły:

- na poziomie skonsolidowanym:
  - współczynnik kapitału T1 oraz kapitału podstawowego Tier 1 (CET1)= 17,16%
  - łączny współczynnik kapitałowy TCR = 18,42%
  - Kryterium 1 = 10,51%
  - Kryterium 2 = 45,15%
- na poziomie jednostkowym:
  - współczynnik kapitału T1 oraz kapitału podstawowego Tier 1 (CET1)= 19,21%,
  - łączny współczynnik kapitałowy TCR = 20,66%,
  - Kryterium 1 = 13,09%,
  - Kryterium 2 = 45,53%.

Po uwzględnieniu korekt stopy dywidendy o Kryteria 1 i 2, według danych na 31 grudnia 2019 roku Bank spełnia wymogi do wypłaty dywidendy do 50% zysku netto za 2019 rok.

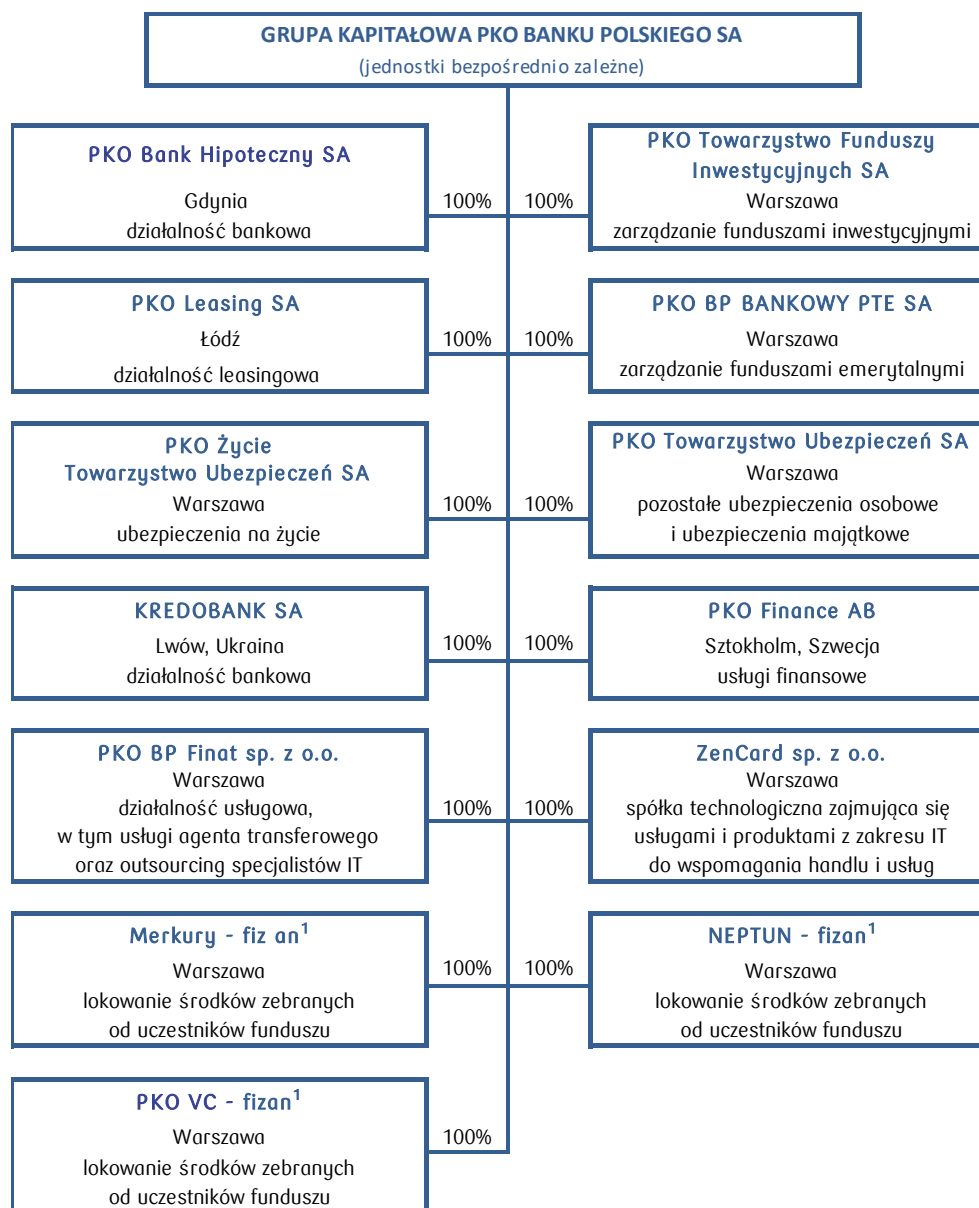
## 6. ORGANIZACJA GRUPY PKO BANKU POLSKIEGO SA

Jednostki ujęte w sprawozdaniu finansowym  
Najważniejsze zmiany w strukturze Grupy Kapitałowej Banku w 2019 roku  
Transakcje z jednostkami powiązanymi

### 6.1 JEDNOSTKI UJĘTE W SPRAWOZDANIU FINANSOWYM

Skład Grupy PKO Banku Polskiego SA na 31 grudnia 2019 roku stanowił Bank, jako jednostka dominująca oraz 41 jednostek zależnych bezpośrednio lub pośrednio (wszystkich szczebli). W skonsolidowanych danych finansowych ujęto PKO Bank Polski SA – jednostkę dominującą Grupy PKO Banku Polskiego SA oraz jej jednostki zależne w rozumieniu przepisów MSSF 10 „Skonsolidowane sprawozdania finansowe”.

W skład Grupy PKO Banku Polskiego SA wchodzi poniższe jednostki zależne bezpośrednio.



1 - PKO Bank Polski SA posiada certyfikaty inwestycyjne funduszu.

W wykazie prezentowany jest udział PKO Banku Polskiego SA w kapitale zakładowym spółki, a w przypadku funduszy – udział posiadanych certyfikatów inwestycyjnych funduszu. Wszystkie wykazane jednostki zależne w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy Kapitałowej Banku ujmowane są metodą pełną.<sup>17</sup>

<sup>17</sup> Pełny wykaz jednostek zależnych Banku oraz jednostek stowarzyszonych i wspólnych przedsięwzięć prezentowany jest w Skonsolidowanym sprawozdaniu Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego SA za rok zakończony 31 grudnia 2019 roku – w nocie 38 i 39.

## 6.2 NAJWAŻNIEJSZE ZMIANY W STRUKTURZE GRUPY KAPITAŁOWEJ BANKU W 2019 ROKU

W 2019 roku miały miejsce poniższe najistotniejsze zdarzenia, które wpłynęły na strukturę Grupy PKO Banku Polskiego SA.

### NABYCIE PRIME CAR MANAGEMENT SA PRZEZ SPÓŁKĘ PKO LEASING SA

PKO Leasing SA (spółka zależna Banku) nabyła łącznie 100% akcji spółki publicznej Prime Car Management SA (PCM), w tym:

- 27 maja 2019 roku nabyła 11 244 402 akcje PCM (które stanowią 94,42 % udziału w kapitale zakładowym spółki i uprawniają do 94,42% głosów na walnym zgromadzeniu) w wyniku wezwania do zapisywania się na sprzedaż akcji PCM, ogłoszonego przez PKO Leasing SA 18 kwietnia 2019 roku w trybie art. 74 ust. 1 ustawy z 29 lipca 2005 roku o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych (Ustawa o Ofercie Publicznej), poprzez rozliczenie transakcji nabycia akcji objętych zapisami w ramach I fazy ww. wezwania,
- 24 czerwca 2019 roku nabyła 664 438 akcji PCM (pozostałe akcje) w ramach przeprowadzenia przymusowego wykupu w trybie art. 82 ust. 1 Ustawy o Ofercie Publicznej oraz Rozporządzenia Ministra Finansów z 14 listopada 2005 roku w sprawie nabywania akcji spółki publicznej w drodze przymusowego wykupu.

Łączna cena nabycia wyniosła 283 mln PLN. Zakup akcji został sfinansowany z kredytu w rachunku bieżącym udzielonego PKO Leasing SA przez PKO Bank Polski SA.

Przedmiotem działalności nabytej spółki jest prowadzenie działalności leasingowej (leasing finansowy i operacyjny) oraz zarządzanie flotą pojazdów.

Kapitał zakładowy spółki według stanu na 31 grudnia 2019 roku wynosi 23 817 680 PLN i dzieli się na 11 908 840 akcji o wartości nominalnej 2 PLN każda.

Akcje PCM do 17 czerwca 2019 roku były przedmiotem obrotu na Głównym Rynku Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie; 31 października 2019 roku zostały wykluczone z obrotu na rynku regulowanym.

W związku z nabyciem spółki PCM w skład Grupy Kapitałowej PKO Leasing SA weszły jej spółki zależne. Przedmiotem działalności spółek zależnych PCM jest przede wszystkim wynajem samochodów osobowych, leasing finansowy, sprzedaż pojazdów mechanicznych oraz obsługa i naprawa pojazdów mechanicznych.

Tabela 8. Spółki zależne PCM

Spółka	Kapitał zakładowy (PLN)	Liczba udziałów/akcji	Wartość nominalna udziału/akcji (PLN)
Masterlease sp. z o.o.	7 905 000	158 100	50
MasterRent24 sp. z o.o.	2 850 000	28 500	100
Futura Leasing SA	1 689 320	1 689 320	1

Nabycie PCM (wraz z jej spółkami zależnymi) ma na celu umocnienie przez Grupę Kapitałową PKO Leasing SA pozycji lidera w sektorze usług leasingu (w tym leasingu operacyjnego) oraz rozbudowanie usług zarządzania flotą pojazdów i wynajmu samochodów.

Jednocześnie w czerwcu 2019 roku PKO Bank Polski SA udzielił spółce PCM dwóch kredytów w łącznej wysokości 1 890 mln PLN w celu zmiany struktury finansowania PCM i jej grupy kapitałowej (zrefinansowanie dotychczasowych zobowiązań PCM wynikających z zawartych umów kredytowych i wyemitowanych obligacji oraz sfinansowanie i zrefinansowanie działalności bieżącej).

### POZOSTAŁE ZMIANY W GRUPIE KAPITAŁOWEJ PKO LEASING SA

28 czerwca 2019 roku w Krajowym Rejestrze Sądowym (KRS) właściwym dla spółki przejmującej zostało zarejestrowane połączenie Qualia Development sp. z o.o. (spółki zależnej Banku) jako spółki przejmowanej i PKO Leasing SA jako spółki przejmującej. Połączenie zostało dokonane zgodnie z art. 492 § 1 pkt 1 Kodeksu spółek handlowych (łączenie przez przejęcie) poprzez przeniesienie całego majątku spółki przejmowanej na spółkę przejmującą, z jednoczesnym podwyższeniem kapitału zakładowego spółki przejmującej i wymianą udziałów spółki przejmowanej na akcje spółki przejmującej.

Po połączeniu PKO Bank Polski SA posiada 34 785 566 akcji spółki PKO Leasing SA o łącznej wartości nominalnej 347 855 660 PLN, które stanowią 100% kapitału zakładowego spółki i uprawniają do 100% głosów na walnym zgromadzeniu.

26 września 2019 roku spółka PKO Leasing SA sprzedała portfel sekurytyzowanych wierzytelności leasingowych do spółki celowej Polish Lease Prime 1 Designated Activity Company (Polish Lease Prime 1 DAC) z siedzibą w Dublinie (Irlandia). Zgodnie z MSSF 10 spółka Polish Lease Prime 1 DAC spełnia definicję jednostki zależnej PKO Leasing SA i jest objęta konsolidacją.

#### ZMIANA KLASYFIKACJI SPÓŁKI OPERATOR CHMURY KRAJOWEJ SP. Z O.O.

5 września 2019 roku w KRS zostało zarejestrowane podwyższenie kapitału zakładowego spółki Operator Chmury Krajowej sp. z o.o. w wysokości 60 mln PLN objęte przez Polski Fundusz Rozwoju SA oraz zmieniony Akt Założycielski spółki.

Po wyżej opisanym podwyższeniu kapitał zakładowy spółki Operator Chmury Krajowej sp. z o.o. wynosi 120 mln PLN i dzieli się na 1 200 000 udziałów o wartości nominalnej 100 PLN każdy. PKO Bank Polski SA posiada 600 000 udziałów spółki o łącznej wartości 60 mln PLN, które stanowią 50% kapitału zakładowego spółki i uprawniają do 50% głosów na zgromadzeniu wspólników.

PKO Bank Polski SA zmienił klasyfikację spółki z jednostki zależnej na jednostkę będącą wspólnym przedsięwzięciem.

Ponadto w 2019 roku PKO Bank Polski SA dokapitalizował swoje jednostki zależne (poprzez objęcie akcji lub udziałów w podwyższonym kapitale tych jednostek) w łącznej wysokości 406 mln PLN, w tym PKO Bank Hipoteczny SA w wysokości 350 mln PLN oraz spółkę Operator Chmury Krajowej sp. z o.o. w wysokości 56 mln PLN.

### 6.3 TRANSAKcje Z JEDNOSTKAMI POWIĄZANYMI

W 2019 roku PKO Bank Polski SA świadczył na warunkach rynkowych na rzecz jednostek powiązanych (podporządkowanych) usługi w zakresie prowadzenia rachunków bankowych, przyjmowania lokat, udzielania kredytów i pożyczek, emisji dłużnych papierów wartościowych, udzielania gwarancji i bieżących operacji wymiany oraz oferowania jednostek uczestnictwa i certyfikatów inwestycyjnych funduszy, produktów leasingowych, produktów faktoringowych i produktów ubezpieczeniowych spółek z Grupy Kapitałowej Banku, a także usługi oferowane przez Biuro Maklerskie PKO Banku Polskiego SA.

Bank świadczył na rzecz PKO Banku Hipotecznego SA usługi w zakresie pośrednictwa w sprzedaży kredytów mieszkaniowych dla osób fizycznych, realizacji czynności obsługi posprzedażowej tych kredytów oraz czynności wspomagających w ramach umowy outsourcingowej. Wybranym spółkom Grupy Kapitałowej Banku, Bank udostępnił infrastrukturę i oferował usługi teleinformatyczne oraz wynajmował powierzchnię biurową. Bank wspólnie ze spółką Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych eService sp. z o.o. świadczył usługi rozliczania transakcji płatniczych.

Zestawienie znaczących transakcji PKO Banku Polskiego SA z jednostkami podporządkowanymi, w tym zadłużenie kredytowe tych jednostek wobec Banku na 31 grudnia 2019 roku zostało przedstawione w Sprawozdaniu finansowym PKO Banku Polskiego SA za rok zakończony dnia 31 grudnia 2019 roku (nota 44).

## 7. DZIAŁALNOŚĆ GRUPY PKO BANKU POLSKIEGO SA<sup>18</sup>

Segmenty działalności Grupy Kapitałowej Banku  
Pozostałe usługi  
Sieć dystrybucji i kanały dostępu  
Źródła finansowania działalności  
Współpraca międzynarodowa  
Działalność pozostałych spółek Grupy PKO Banku Polskiego SA  
Nagrody i wyróżnienia przyznane Grupie PKO Banku Polskiego SA

### 7.1 SEGMENTY DZIAŁALNOŚCI GRUPY KAPITAŁOWEJ BANKU<sup>19</sup>

Segment detaliczny  
Segment korporacyjny i inwestycyjny

Grupa PKO Banku Polskiego SA prowadzi działalność biznesową w ramach segmentów, które oferują produkty i usługi adresowane do grup Klientów. Sposób podziału obszarów biznesowych zapewnia spójność z modelem zarządzania sprzedażą i oferowania Klientom kompleksowej oferty produktowej. Obecnie Grupa Kapitałowa Banku prowadzi swoją działalność biznesową w ramach segmentu detalicznego oraz segmentu korporacyjnego i inwestycyjnego.

#### SEGMENT DETALICZNY

Segment detaliczny oferuje pełen zakres produktów i usług bankowych osobom prywatnym w ramach bankowości detalicznej i prywatnej. Ponadto obejmuje transakcje dokonywane z firmami i przedsiębiorstwami, deweloperami, spółdzielniami i zarządcami nieruchomości. Do produktów i usług oferowanych Klientom tego segmentu należą m.in.: rachunki bieżące i oszczędnościowe, lokaty terminowe, usługi private banking, produkty ubezpieczeniowe i inwestycyjno-ubezpieczeniowe, karty kredytowe i debetowe, usługi bankowości elektronicznej i mobilnej, kredyty konsumpcyjne i mieszkaniowe, kredyty gospodarcze oraz leasing i faktoring.

LICZBA KLIENTÓW: 10,9 MLN  
UDZIELONE FINANSOWANIE: 179 MLD  
WOLUMEN OSZCZĘDNOŚCI: 263 MLD

#### SEGMENT KORPORACYJNY I INWESTYCYJNY

Segment korporacyjny i inwestycyjny obejmuje transakcje dokonywane z Klientami korporacyjnymi, samorządami i instytucjami finansowymi. Produkty i usługi oferowane Klientom obejmują: bankowość transakcyjną (w tym prowadzenie rachunków), produkty depozytowe i inne produkty służące zarządzaniu płynnością, finansowanie handlu, produkty skarbowe, produkty o charakterze kredytowym, które finansują zarówno potrzeby bieżące, jak i o charakterze inwestycyjnym (w tym leasing i faktoring). Segment obejmuje również działalność maklerską oraz działalność własną, tj. zarządzanie płynnością Banku i działalność inwestycyjną.

LICZBA KLIENTÓW: 15,8 TYS.  
UDZIELONE FINANSOWANIE: 74 MLD  
WOLUMEN DEPOZYTÓW: 50 MLD

<sup>18</sup> Dane finansowe spółek Grupy PKO Banku Polskiego SA są prezentowane zgodnie ze sprawozdaniami finansowymi spółek sporządzonymi według MSR/MSSF.

<sup>19</sup> W niniejszym podrozdziale prezentowane są dane zarządcze Banku; ewentualne różnice w sumach, udziałach i dynamikach wynikają z zaokrągleń.

## 7.1.1 SEGMENT DETALICZNY

Klienci segmentu  
Wolumeny biznesowe  
Działania podjęte w 2019 roku

W 2019 roku w segmencie detalicznym Grupa PKO Banku Polskiego SA kontynuowała budowanie silnych i długookresowych relacji z Klientami. Koncentrowała ona swoje działania na dostosowaniu produktów do potrzeb Klientów oraz rozwoju narzędzi i kanałów dostępu, dzięki czemu umożliwiła Klientom wygodne zarządzanie finansami w każdym miejscu i czasie.

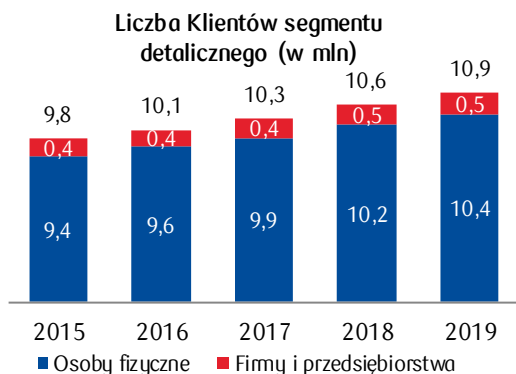
Oferta Grupy PKO Banku Polskiego SA obejmuje szeroką gamę produktów kredytowych, depozytowych i ubezpieczeniowych.

Osoby fizyczne mogą skorzystać z finansowania oferowanego w ramach kredytów konsumpcyjnych dostępnych w formie pożyczki gotówkowej, hipotecznej, kredytów odnawialnych i kart kredytowych, kredytów mieszkaniowych. Dla firm i przedsiębiorstw dostępna jest oferta kredytowa w formie kredytów inwestycyjnych i inwestorskich, kredytów obrotowych, leasingu i faktoringu.

Oferta depozytowa i inwestycyjna kierowana do Klientów detalicznych obejmuje m.in. produkty regularnego oszczędzania, lokaty terminowe, produkty inwestycyjne PKO Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych SA (PKO TFI SA), czy oszczędnościowe obligacje skarbowe.

Grupa Kapitałowa Banku kieruje do wszystkich Klientów segmentu detalicznego usługi ubezpieczeniowe zarówno powiązane jak i niepowiązane bezpośrednio z produktami bankowymi. Ubezpieczenia związane z produktami bankowymi oferowane są Klientom w powiązaniu m.in. do kredytów konsumpcyjnych i hipotecznych, rachunków ROR oraz kart bankowych. Oferta ubezpieczeń niezależnych od produktów bankowych, zawiera m.in. ubezpieczenia na życie, nieruchomości, podróże, polisę onkologiczną OnkoPlan, czy ubezpieczenia przedmiotów leasingu.

### KLIENCI SEGMENTU



Segment Detaliczny na koniec 2019 roku obsługiwał 10,9 mln<sup>20</sup> Klientów, w tym:

- 10,4 mln osób fizycznych,
- 0,5 mln firm i przedsiębiorstw.

Od początku 2019 roku liczba Klientów obsługiwanych w segmencie detalicznym zwiększyła się o 279 tys., głównie za sprawą Klientów bankowości detalicznej i prywatnej.

### WOLUMENY BIZNESOWE

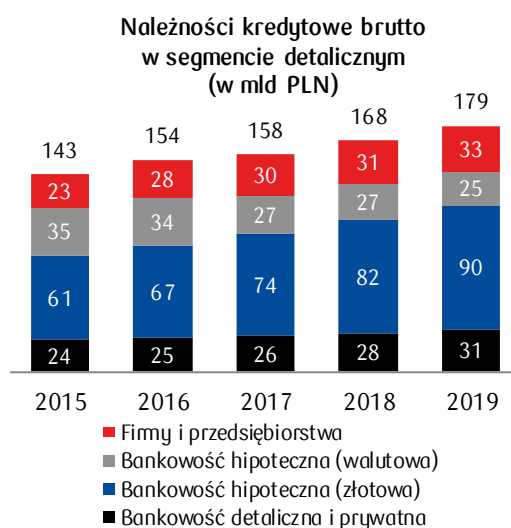
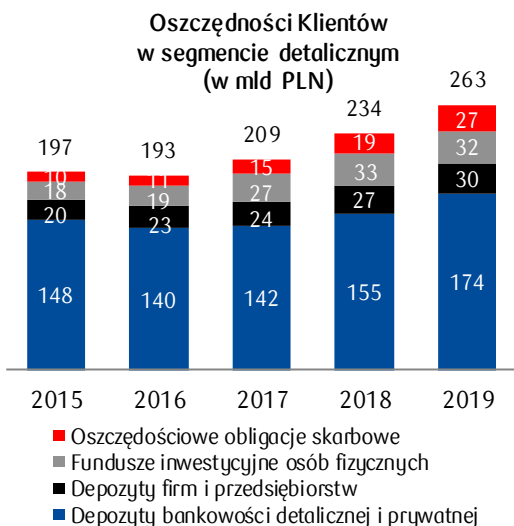
Na koniec 2019 roku:

- łączne finansowanie Klientów segmentu detalicznego wynosiło blisko 179 mld PLN i od początku roku zwiększyło się o około 10,7 mld PLN (tj. o 6,4%). Przyczynił się do tego głównie wzrost portfela kredytów bankowości hipotecznej złotowej (+7,8 mld PLN), firm i przedsiębiorstw (+2,1 mld PLN) oraz bankowości detalicznej i prywatnej (+2,9 mld PLN), przy spadku portfela kredytów hipotecznych walutowych (-2,0 mld PLN),

<sup>20</sup> W 2019 roku zmianie uległ sposób prezentacji liczby Klientów segmentu. Dotychczasowe podejście opierało się na perspektywie produktowej oraz poszczególnych linii biznesowych, natomiast nowa metodologia skupiona jest na klientocentryczności i potencjale, którym dysponuje Bank. Nowa metodologia została zastosowana dla wszystkich zaprezentowanych na wykresie lat.

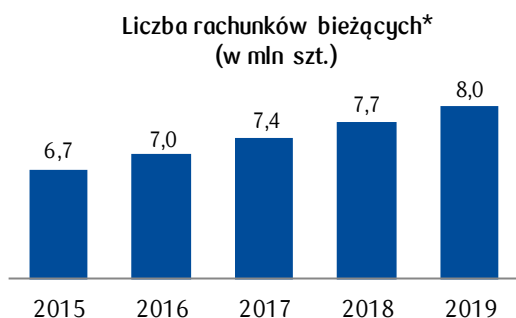


- należności leasingowe w segmencie detalicznym wyniosły 13,0 mld PLN i odnotowały od początku roku wzrost o 16,3%,
- oszczędności segmentu detalicznego wyniosły 263 mld PLN i od początku roku ich stan zwiększył się o 28,8 mld PLN (tj. o 12,3%). Przyczynił się do tego wzrost poziomu depozytów bankowości detalicznej i prywatnej (głównie depozytów bieżących) oraz oszczędnościowych obligacji skarbowych.



Grupa Kapitałowa Banku umocniła pozycję lidera na rynku pod względem liczby prowadzonych rachunków bieżących, która wyniosła 8,0 mln szt.<sup>21</sup> i wzrosła w skali roku o 315 tys.

W 2019 roku Grupa Kapitałowa Banku sprzedała blisko 173 mln szt. oszczędnościowych obligacji skarbowych (tj. o 36% więcej niż w 2018 roku), a stan zadłużenia z tytułu oszczędnościowych obligacji skarbowych wyemitowanych na rynek krajowy wyniósł 26,6 mld PLN<sup>22</sup> i był o 7,5 mld PLN wyższy w stosunku do analogicznego okresu roku poprzedniego.



\* nowa metodologia liczenia ROR uwzględnia wszystkie czynne rachunki, które stanowią potencjał do wzrostu współpracy z Klientem.



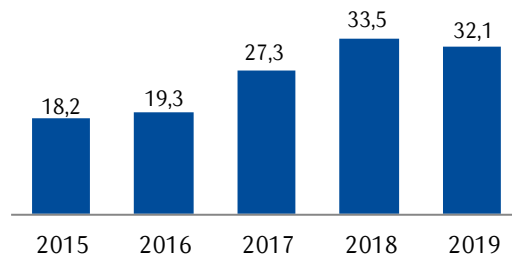
\* wartość nominalna obligacji o oszczędnościowych; źródło: Biuro Maklerskie PKO Banku Polskiego SA.

<sup>21</sup> Począwszy od III kwartału 2019 roku Bank zmienił zasady kwalifikacji rachunków ROR. Według nowych, prostszych kryteriów, Bank raportuje wszystkie czynne rachunki, które stanowią potencjał do wzrostu współpracy z Klientem. Nowa metodologia została zastosowana dla wszystkich zaprezentowanych na wykresie lat.

<sup>22</sup> Wartość nominalna; źródło: Biuro Maklerskie PKO Banku Polskiego SA.

Grupa Kapitałowa Banku oferuje Klientom bankowości detalicznej i prywatnej 55 funduszy i subfunduszy osób fizycznych. Zgromadzono w nich aktywa o łącznej wartości 32,1 mld PLN<sup>23</sup>.

Wartość zarządzanych aktywów  
FI osób fizycznych (w mld PLN)

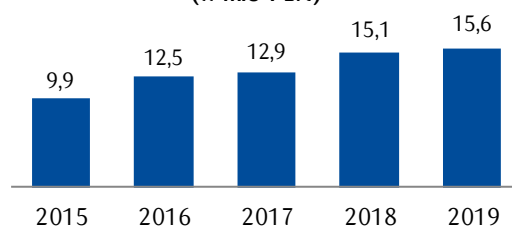


## DZIAŁANIA PODJĘTE W 2019 ROKU

W 2019 roku Grupa PKO Banku Polskiego SA, m.in:

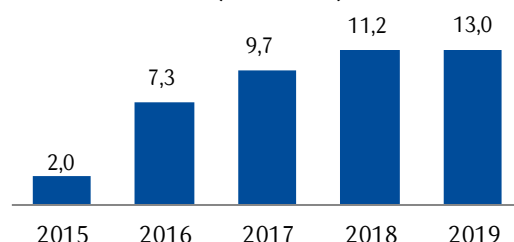
- w zakresie działalności na rynku kredytów mieszkaniowych:
  - udzieliła kredytów osobom fizycznym na łączną kwotę 15,6 mld PLN, co pozwoliło utrzymać 1. pozycję na rynku z udziałem 25,7% w całym 2019 roku,
  - udostępniła w ofercie opcję „zielonej hipoteki”, dzięki której Klienci mogą otrzymać niższą marżę, na podstawie świadectwa charakterystyki energetycznej dla nieruchomości, która stanowi zabezpieczenie kredytu,
  - zmieniła w nowej ofercie wskaźnik referencyjny dla kredytów i pożyczek hipotecznych z WIBOR 3M na WIBOR 6M,
  - udostępniła w serwisie iPKO dyspozycję uruchomienia kolejnej transzy kredytu hipotecznego,
  - umożliwiła wysyłkę na adres e-mail korespondencji do Klientów, którzy posiadają kredyt hipoteczny,
  - uzupełniła ofertę kredytu mieszkaniowego Własny Kąt hipoteczny o możliwość podpisania umowy kredytu ze stałą stopą procentową w początkowym 5-letnim okresie kredytowania (dotychczas Klient mógł przejść na 5-letnią stopę dopiero po całkowitym uruchomieniu kredytu ze zmienną stopą),
- w zakresie kredytów konsumpcyjnych:
  - wprowadziła możliwość udokumentowania dochodu na podstawie historii rachunku lub wyciągu z rachunku, zamiast zaświadczenia od pracodawcy – opcja została udostępniona dla wybranych źródeł dochodu, do 200 tys. PLN zaangażowania kredytowego w Banku,
  - wycofała konieczność stosowania zabezpieczeń dla limitu odnawialnego do kwoty 200 tys. PLN łącznego zaangażowania kredytowego Banku wobec Klienta z tytułu transakcji konsumpcyjnych,
  - zwiększyła dostępność finansowania dla Klientów poprzez obniżenie minimalnej kwoty pożyczki gotówkowej z 1 tys. PLN na 500 PLN,
  - zwiększyła maksymalną dostępną kwotę pożyczki dla Klienta segmentu podstawowego – nastąpiło podniesienie tej kwoty ze 120 tys. PLN do 200 tys. PLN,
  - rozszerzyła ofertę o kredyt z przeznaczeniem na finansowanie zakupu i montażu paneli fotowoltaicznych,
- w zakresie działalności oraz finansowania firm i przedsiębiorstw udostępniła gwarancję Kreatywna Europa - wsparcie finansowania podmiotów działających w sektorach kultury i kreatywności (takich jak design, sztuki wizualne, architektura, branża audiowizualna, wydawnicza, muzyczna i kulturalna), w ramach nowego programu gwarancyjnego „Kreatywna Europa”, powstałego z inicjatywy Komisji Europejskiej - program został uruchomiony od 9 grudnia 2019 roku,

Sprzedaż kredytów mieszkaniowych  
(w mld PLN)\*



\*źródło: ZBP, sprzedaż PKO Banku Polskiego SA i PKO Banku Hipotecznego SA

Należności leasingowe  
w segmencie detalicznym  
(w mld PLN)



<sup>23</sup> Źródło: Analizy Online

- w zakresie oferty transakcyjnej i oszczędnościowej:
  - na 100-lecie istnienia Banku w I kwartale 2019 roku oferowała lokatę na nowe środki z oprocentowaniem 1,919% w skali roku,
  - jako pierwszy bank w Polsce, uruchomiła możliwość zapłaty podatku dochodowego z rządowego portalu [www.epodatki.gov.pl](http://www.epodatki.gov.pl) za pomocą systemu Paybynet,
  - wydłużyła czas na zawieranie transakcji wymiany walut za pośrednictwem iPKO dealera dla Klientów firmowych PKO Banku Polskiego SA – kantor walutowy jest dostępny 24 godziny od poniedziałku do piątku,
  - przeprowadziła subskrypcję depozytów strukturyzowanych, takich jak: 18-miesięczne lokaty strukturyzowane oparte na kursie EUR/PLN (3 subskrypcje) i 25-miesięczne lokaty strukturyzowane oparte na koszyku akcji spółek: szwajcarskich, hiszpańskich, holenderskich, farmaceutycznych, z sektora dóbr luksusowych,
- w zakresie oferty ubezpieczeniowej wdrożyła Ubezpieczenie na życie „Bezpieczny Plan” – zabezpieczenie finansowe bliskich w przypadku śmierci osoby ubezpieczeniowej, niepowiązane z produktem bankowym, dla Klientów bankowości osobistej,
- w zakresie digitalizacji procesu obsługi Klienta uruchomiła na stronie [www.autowynajem.pkoleasing.pl](http://www.autowynajem.pkoleasing.pl) wirtualny salon samochodów na wynajem,
- uruchomiła Program Partnerski przeznaczony dla klubów Ekstraklasy, który polega na zaangażowaniu klubów w promocję produktów bankowych (kont osobistych, pożyczek gotówkowych, kredytów hipotecznych), w zamian za co kluby otrzymują od PKO Banku Polskiego SA wynagrodzenie za każdy zakupiony tą drogą produkt, a ponadto podpisała umowę faktoringową ze spółką Ekstraklasa SA, dzięki czemu kluby mogą efektywniej zarządzać swoją płynnością.

## 7.1.2 SEGMENT KORPORACYJNY I INWESTYCYJNY

Klienci segmentu  
Wolumeny biznesowe  
Działania podjęte w 2019 roku

Dzięki wdrożonym standardom zarządzania w sieci sprzedaży korporacyjnej Grupa PKO Banku Polskiego SA konsekwentnie pogłębiała współpracę z Klientami i rozszerzała jej zakres w oparciu o szeroką gamę oferowanych produktów.

Klienci Banku zainteresowani zdobywaniem międzynarodowych rynków mogą korzystać z szerokiego zakresu produktów i usług takich jak, m.in.: produkty bankowości transakcyjnej, w tym międzynarodowy cash pooling, bankowość elektroniczna, produkty skarbowe, trade finance oraz kredyty korporacyjne, oferowanych przez oddziały zagraniczne Banku.

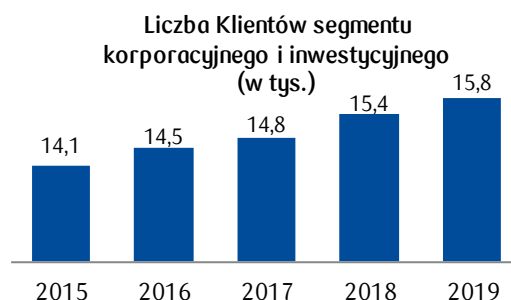
### KLIENCI SEGMENTU

Segment Korporacyjny i Inwestycyjny na koniec 2019 roku obsługiwał ponad 15,8 tys. Klientów, w tym:

- blisko 8,5 tys. Klientów korporacyjnych,
- blisko 1,3 tys. Klientów strategicznych,
- 4,9 tys. jednostek samorządowych i instytucji rządowych szczebla centralnego wraz z jednostkami okołobudżetowymi i powiązаныmi,
- blisko 0,9 tys. Klientów zagranicznych,
- 0,4 tys. Klientów finansowych.

Od początku 2019 roku liczba Klientów obsługiwanych w tym segmencie zwiększyła się o ponad 0,4 tysiąca. Bank utrzymuje pozycję lidera na rynku obsługi największych samorządów: obsługuje budżety 9 województw oraz 9 miast wojewódzkich. Systematycznie umacnia pozycję lidera w finansowaniu polskiej gospodarki zarówno samodzielnie, jak i jako znaczący uczestnik konsorcjów bankowych z udziałem adekwatnym do zajmowanej pozycji rynkowej.

W ramach oferty produktowej Grupy Kapitałowej Banku Klienci korporacyjni mogą korzystać z produktów i usług leasingowych oraz faktoringowych. W formie leasingu finansowany jest każdy środek trwały, w zależności od potrzeb Klientów. Poza standardowymi produktami w ofercie znajdują się usługi wynajmu floty samochodowej oraz współpracy z dostawcami.



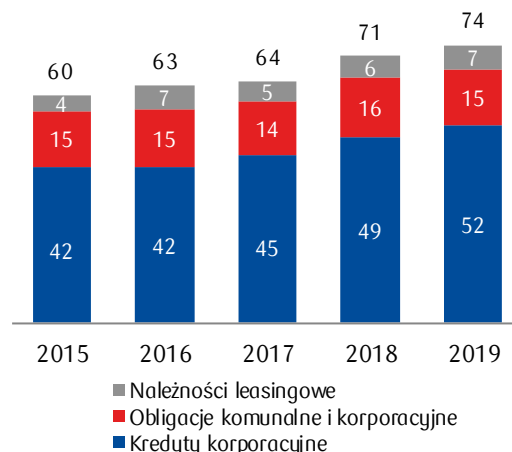
## WOLUMENY BIZNESOWE

Bank wspiera polską gospodarkę i uczestniczy w finansowaniu strategicznych przedsięwzięć inwestycyjnych, a także lokalnych inwestycji samorządowych. Finansowanie przybiera formę kredytów konsorcjalnych i bilateralnych lub emisji papierów wartościowych.

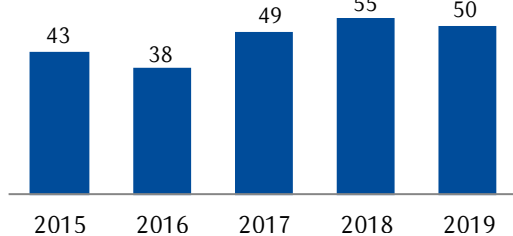
Na koniec 2019 roku łączne finansowanie Klientów korporacyjnych, z uwzględnieniem kredytów, wyemitowanych obligacji oraz należności leasingowych wyniosło 74 mld PLN i od początku roku zwiększyło się o 3,1 mld PLN (tj. o 4,4%). Wzrost dotyczył przede wszystkim należności kredytowych oraz leasingowych.

Bank prowadzi rachunki papierów wartościowych na rzecz Klientów i obsługuje transakcje na rynku krajowym i zagranicznym, a także pełni funkcję depozytariusza dla funduszy emerytalnych i inwestycyjnych.

Finansowanie brutto Klientów korporacyjnych (w mld PLN)



Depozyty korporacyjne (w mld PLN)



Grupa PKO Banku Polskiego SA oferuje swoim Klientom szeroki dostęp do funduszy na finansowanie skomplikowanych przedsięwzięć inwestycyjnych oraz usługi doradców skoncentrowanych na doborze optymalnej formy finansowania i warunków spłaty.

Poziom depozytów Klientów korporacyjnych na 31 grudnia 2019 roku wyniósł blisko 50 mld PLN i obniżył się od początku roku o ponad 5 mld PLN, głównie w wyniku spadku depozytów terminowych sektora budżetowego.

Grupa Kapitałowa Banku zintensyfikowała działania w zakresie produktów emerytalnych: Pracowniczych Programów Emerytalnych (PPE) i Pracowniczych Planów Kapitałowych (PPK) oferowanych Klientom korporacyjnym.

## DZIAŁANIA PODJĘTE W 2019 ROKU

W 2019 roku Grupa PKO Banku Polskiego SA, m.in.:

- w zakresie obsługi Klientów oraz bankowości transakcyjnej:
  - zrealizowała zadania, pozwalające na uruchomienie korporacyjnego oddziału na Słowacji na początku 2020 roku,
  - przedłużyła z Zakładem Ubezpieczeń Społecznych umowę na otwarcie i prowadzenie skonsolidowanych rachunków FUS, FEP oraz Zakładu i realizację wypłat masowych,
  - wdrożyła zmiany regulacyjne wynikające z dyrektywy PSD2,
  - wdrożyła zmiany regulacyjne wynikające ze zmian w przepisach o VAT,
  - wprowadziła nowe Wpłatomaty, posadowione w lokalizacji Klienta, przyjmujące wpłaty w walucie PLN, EUR w banknotach księgowane on-line,
- w zakresie oferty produktowej uruchomiła:
  - usługę Wielowalutowego Cash Poolingu Międzynarodowego,
  - indywidualny typ rachunku dla Małych Instytucji Płatniczych,
  - System Identyfikacji Depozytów,
  - dostosowanie produktów bankowości transakcyjnej do zmian w przepisów dotyczących komorników,
  - przelewy SWIFT GPI - natychmiastowe przelewy zagraniczne,
  - transakcje skarbowe na rynku uprawnień do emisji gazów cieplarnianych,
- w zakresie finansowania Klientów korporacyjnych w formie konsorcjów bankowych oraz organizacji emisji obligacji zawarła:
  - 1 792 umowy o zarządzanie Pracowniczymi Planami Kapitałowymi (PPK) - w tym 1 301 umów z firmami zatrudniającymi 250 i więcej pracowników - co pozwoliło osiągnąć pozycję lidera wśród instytucji finansowych oferujących PPK,
  - 21 umów kredytu w formie konsorcjum bankowego w łącznej wysokości 28,6 mld PLN i 2,5 mld USD, w których udział Banku wyniósł łącznie 6,6 mld PLN,

- 6 umów dotyczących organizacji emisji obligacji korporacyjnych bez gwarancji zamknięcia emisji w łącznej wartości 7,8 mld PLN, oraz 2 umowy programu emisji z gwarancją zamknięcia emisji w łącznej wartości 139,6 mln PLN,
- 164 umowy emisji obligacji komunalnych w łącznej wartości 1,25 mld PLN, co pozwoliło osiągnąć największy udział w rynku emisji obligacji komunalnych,
- w zakresie działalności maklerskiej (prowadzonej przez Biuro Maklerskie PKO Banku Polskiego SA):
  - osiągnęła wartość obrotów na rynku wtórnym akcji na poziomie 29,7 mld PLN, co stanowiło 7,5% obrotów rynku i uplasowało Biuro Maklerskie PKO Banku Polskiego SA (Biuro Maklerskie BP) na pozycji lidera w rankingu biur maklerskich,
  - na rynku pierwotnym zorganizowała m.in. transakcje: sprzedaży akcji Santander Bank Polska SA przez Deutsche Bank o wartości około 560 mln PLN, sprzedaży SPO (Secondary Public Offer) akcji spółki Grupa Azoty Zakłady Chemiczne „Police” SA o wartości około 501,6 mln PLN, emisji obligacji spółki Echo Investment SA na kwotę około 34 mln PLN, dystrybucji obligacji spółki Ghelamco Invest sp. z o.o. na kwotę 35 mln PLN. Biuro Maklerskie BP zrealizowało również, jako podmiot pośredniczący, m.in.: wezwanie do zapisywania się na sprzedaż oraz wykup akcji spółki PFLEIDERER GROUP SA na rzecz Volantis Bidco B.V. o łącznej wartości około 535 mln PLN, wezwanie do zapisywania się na sprzedaż akcji spółki STELMET SA o wartości około 202 mln PLN oraz skup akcji własnych przez Benefit Systems SA o wartości około 57 mln PLN. Ponadto, w obszarze *mergers and acquisitions*, Biuro Maklerskie BP, jako doradca sprzedającego, z sukcesem sfinalizowało transakcję nabycia przez OCEANIC SA 100% udziałów w L'biotica sp. z o.o. oraz transakcję sprzedaży przez PRIMETECH SA 95% akcji Przedsiębiorstwa Budowy Szybów SA,
  - prowadziła blisko 123 tys. rachunków papierów wartościowych i rachunków pieniężnych oraz ponad 223 tys. rachunków rejestrowych. Pod względem liczby rachunków papierów wartościowych (według danych Krajowego Depozytu Papierów Wartościowych - stan na 31 listopada 2019 roku) Biuro Maklerskie BP zajęło 3. pozycję spośród 38 uczestników rynku,
  - prowadziła obsługę jednostek uczestnictwa w 377 funduszach i subfunduszach zarządzanych przez 12 Towarzystw Funduszy Inwestycyjnych.

## 7.2 POZOSTAŁE USŁUGI

Kantor w serwisie transakcyjnym  
Apple Pay i Garmin Pay w PKO Banku Polskim SA  
Tłumacz online języka migowego w oddziałach PKO Banku Polskiego SA  
Energoozczędne hipoteki – ogólnoeuropejski projekt z udziałem PKO Banku Polskiego SA i PKO Banku Hipotecznego SA  
e-Księgowość  
e-Prawnik  
e-Windykacja  
e-Tożsamość  
Inwestomat

### KANTOR W SERWISIE TRANSAKCYJNYM



PKO Bank Polski SA udostępnia w serwisie transakcyjnym iPKO oraz aplikacji mobilnej IKO usługę kantoru online, jako prostego i intuicyjnego narzędzia, które umożliwia szybką i bezpieczną wymianę walut online. Kantor obsługuje 10 obcych walut - EUR, GBP, USD, CHF, DKK, NOK, SEK, CZK, HRK, HUF.

Klienci indywidualni, którzy posiadają rachunek walutowy w PKO Banku Polskim SA mogą:

- dokonać wymiany walut w czasie rzeczywistym z natychmiastowym rozliczeniem transakcji,
- zawierać transakcje po atrakcyjnych kursach i bez opłaty za dostęp do usługi (możliwość zawierania transakcji dla kilkudziesięciu par walutowych),
- śledzić wykresy walutowe online oraz korzystać z powiadomień SMS, gdy kurs waluty osiągnie wyznaczony poziom,
- w połączeniu z innymi produktami, takimi jak karta wielowalutowa, w bardziej efektywny sposób zarządzać swoimi finansami i obsługiwać codzienne płatności w walutach obcych,
- zlecić wymianę waluty, gdy jej kurs osiągnie wymaganą przez nich wartość,

- ustawić stałe zlecenie, dzięki czemu Bank dokona wymiany waluty we wskazany przez nich dzień.

#### APPLE PAY I GARMIN PAY W PKO BANKU POLSKIM SA

Klienci Banku mogą korzystać z usług Apple Pay i Garmin Pay.

Usługa Apple Pay pozwala wykorzystać telefon firmy Apple zamiast karty płatniczej oraz dokonywać transakcji bezgotówkowych urządzeniami firmy Apple w ciężar rachunku karty kredytowej PKO Banku Polskiego SA.

Natomiast dzięki usłudze Garmin Pay Klienci indywidualni Banku, którzy posiadają zegarki typu smartwatch, wyposażone w tę funkcję, mogą płacić zbliżeniowo, poprzez wykorzystanie swojej karty płatniczej.

#### TŁUMACZ ONLINE JĘZYKA MIGOWEGO W ODDZIAŁACH PKO BANKU POLSKIEGO SA

W każdej placówce PKO Banku Polskiego SA, instytucji przełamującej bariery, nastawionej na nowoczesne technologie, osoby niesłyszące mogą swobodnie komunikować się z pracownikami i załatwiać wszystkie bankowe sprawy. Pomaga im w tym tłumacz języka migowego Migam, który online uczestniczy w rozmowie między doradcą a Klientem. Taka forma pozwala znieść barierę językową i zaoferować obsługę na takim samym poziomie wszystkim Klientom. Usługa tłumacza online jest dostępna dla Klientów w godzinach pracy oddziałów. Na spotkanie z udziałem tłumacza polskiego języka migowego online nie trzeba wcześniej się umawiać.

#### ENERGOOSZCZĘDNE HIPOTEKI - OGÓLNOEUROPEJSKI PROJEKT Z UDZIAŁEM PKO BANKU POLSKIEGO SA I PKO BANKU HIPOTECZNEGO SA

PKO Banki Polski SA i PKO Bank Hipoteczny SA, jako pierwsze banki z Polski, przystąpiły do pilotażowego projektu Energy Efficient Mortgages (EEM). Projekt ma na celu stworzenie wystandaryzowanych, ogólnoeuropejskich rozwiązań dla kredytów hipotecznych udzielanych na finansowanie mieszkań i domów, które posiadają energooszczędne rozwiązania.

Celem projektu EEM jest m.in. zbudowanie pakietu preferencji dla kredytobiorców, które zachęcą ich do kupowania nieruchomości efektywnych energetycznie albo do poprawy efektywności energetycznej istniejących budynków. W dalszej perspektywie, działania prowadzone w ramach programu, mogą przełożyć się na obniżenie wag ryzyka dla banków. Ma to stanowić zachętę dla banków do odegrania kluczowej roli w stymulowaniu działań związanych ze zmianami klimatycznymi w europejskim sektorze budowlanym. Aktualnie w inicjatywie bierze udział 45 banków z różnych krajów europejskich.

#### E-KSIĘGOWOŚĆ

Udostępniona w 2019 roku usługa e-Księgowość, skierowana do Klientów firm i przedsiębiorstw, umożliwia m.in.: wygodne fakturowanie, zarządzanie finansami przedsiębiorstwa, szybki dostęp do płatności, analizę bieżącej sprzedaży i kosztów oraz prognozowanie wydatków. Narzędzie zintegrowane jest z bankowością internetową iPKO oraz Asystentem firmowym pozwala zarządzać finansami firmy od strony prowadzonych rachunków i rozliczeń.

#### E-PRAWNIK

W 2019 roku PKO Bank Polski SA w udostępnił nową usługę e-Prawnik, która kierowana jest do Klientów sektora firm i przedsiębiorstw. Narzędzie pozwala na całkowicie zdalne, szybkie i kompleksowe rozwiązanie problemów prawnych. e-Prawnik pomaga w krótkim czasie znaleźć prawnika, który wykona zleconą usługę prawną za z góry ustaloną cenę. Klient otrzymuje oferty pomocy prawnej od prawników z najlepiej dopasowanymi specjalizacjami, z których może wybrać jedną, najbardziej odpowiadającą jego potrzebom. Nowe rozwiązanie pomoże mniejszym firmom przełamywać bariery rozwojowe.

#### E-WINDYKACJA

W drugim półroczu 2019 roku PKO Bank Polski SA udostępnił nową usługę e-Windykacja, która pozwala Klientom firmowym, za pomocą platformy Vindicat, na samodzielne monitorowane płatności, wybór dostosowanego do kontrahenta scenariusza windykacji, efektywne odzyskiwanie należności z niezapłaconych faktur, a także zlecenie windykacji kancelarii za pośrednictwem platformy.

#### E-TOŻSAMOŚĆ

W 2019 roku PKO Bank Polski SA jako pierwszy Dostawca Tożsamości zintegrował się z Krajowym Węzłem Identyfikacji Elektronicznej, który upowszechnia i ułatwia korzystanie z usług elektronicznych administracji publicznej. Klienci Banku dzięki integracji w Węzle Krajowym mogą logować się za pomocą bankowego loginu i hasła do portali



administracji publicznej w celu realizacji urzędowych usług online, potwierdzając swoją tożsamość bankowym środkiem identyfikacji elektronicznej (e-Tożsamością).

## INWESTOMAT

15 listopada 2019 roku PKO Bank Polski SA jako pierwszy wprowadził na rynek innowacyjną usługę doradztwa inwestycyjnego w oparciu o pełną automatyzację procesów zakupowych w kanałach zdalnych. Inwestomat wyróżnia intuicyjność obsługi i prostota w komunikowaniu się z Klientem, pomaga też zrozumieć trudne pojęcia oraz ryzyka związane z inwestowaniem. Inwestomat wskazuje możliwe scenariusze rozwoju rynku i przedstawia rekomendowany produkt, w prosty sposób wskazuje jak wybrać odpowiednie fundusze, które mogą pomóc osiągnąć Klientom upragniony cel. Propozycja uwzględnia poziom akceptacji ryzyka oraz oczekiwaną stopę zysku i czas trwania inwestycji. Klienci poprzez Inwestomat mogą inwestować swoje środki już od 100 PLN.

## 7.3 SIĘĆ DYSTRYBUCJI I KANAŁY DOSTĘPU

Bankowość mobilna IKO  
Bankowość elektroniczna  
Contact Center PKO Banku Polskiego SA  
Sieć oddziałów i agencji  
Centrum Bankowości Prywatnej  
Centrum Bankowości Przedsiębiorstw  
Stanowiska samoobsługowe

### BANKOWOŚĆ MOBILNA IKO



PKO Bank Polski SA dostarcza swoim Klientom nowoczesne rozwiązania technologiczne, które dają pełne, proste, funkcjonalne i jednocześnie bezpieczne możliwości dostępu do usług bankowych przy użyciu telefonu.

IKO jest najpopularniejszym i najbardziej rozwiniętym systemem płatności mobilnych w Polsce. Łączy funkcje

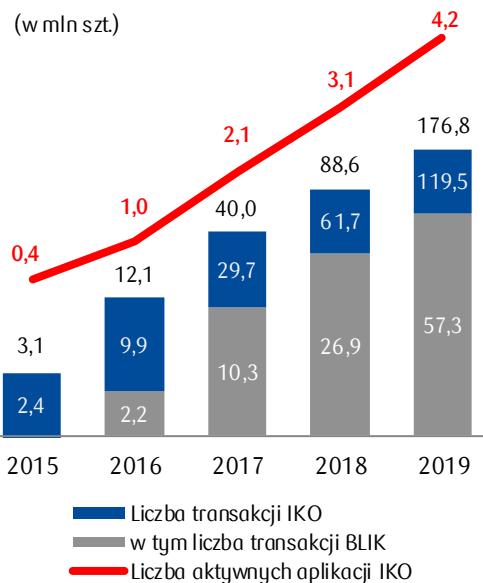
bankowości mobilnej z możliwością dokonywania płatności mobilnych.

Na koniec 2019 roku liczba aktywnych aplikacji IKO osiągnęła ponad 4,2 mln sztuk. Rośnie również liczba Klientów, którzy logują się do Banku z urządzeń mobilnych. Na koniec 2019 roku ponad 3,4 mln Klientów Banku przynajmniej raz w miesiącu logowało się do Banku z poziomu urządzenia mobilnego<sup>24</sup> tj. o 23 % więcej niż rok wcześniej.

Najmłodszym Klientom, poniżej 13 roku życia, PKO Bank Polski SA umożliwia dostęp do konta w postaci aplikacji mobilnej PKO Junior. Aplikacja jest mobilnym odpowiednikiem serwisu PKO Junior. Dodatkowo wzbogacona jest o funkcje wspierające edukację finansową i rozwój przedsiębiorczej postawy dziecka.

Aplikacja mobilna rozwijana jest o różne funkcje. W 2019 roku aplikacja IKO została rozszerzona m.in. o:

- mobilną autoryzację, która pozwala na szybsze i bezpieczniejsze potwierdzanie operacji w aplikacji mobilnej IKO za pomocą kodu PIN dla operacji, które zlecane są w serwisie iPKO, Inteligo, aplikacji mobilnej IKO, na infolinii lub w oddziale,



<sup>24</sup> Logowanie za pośrednictwem aplikacji mobilnej IKO, wersją mobilną serwisu iPKO lub wersją pełną serwisu iPKO.

- możliwość uiszczenia opłaty parkingowej oraz zakupu biletów komunikacyjnych w większości miast w Polsce bezpośrednio w aplikacji IKO - usługi realizowane są przez moBILET,
- możliwość zakupu ubezpieczenia komunikacyjnego dla samochodu - Klienci mogą w łatwy sposób porównać oferty 6 ubezpieczycieli i zdecydować, która odpowiada im najbardziej,
- funkcję „Pomagaj z nami”, która umożliwia Klientom przelewanie środków na obszary wsparcia Fundacji PKO Banku Polskiego takie jak: Edukacja, Nadzieja, Zdrowie, PKO Bieg Charytatywny lub dowolnej innej organizacji pozarządowej,
- wniosek o konto walutowe, w ramach którego Klienci mają również możliwość włączenia kantoru internetowego i podpięcia nowo otwartego konta do karty wielowalutowej,
- wniosek o limit odnawialny, po którego złożeniu Klient ma możliwość akceptacji oferty Banku i podpisania umowy bezpośrednio w aplikacji IKO,
- wniosek o kartę kredytową i możliwość wnioskowania o zmianę limitu karty kredytowej, które umożliwiają Klientom szybkie i łatwe składanie wniosku w aplikacji IKO bez konieczności logowania się do serwisu internetowego lub wychodzenia z domu.

Oprócz funkcji bankowości mobilnej i funkcji płatniczych, IKO staje się też istotnym kanałem sprzedażowym. Blisko 3 na 4 pożyczki w kanałach zdalnych sprzedawane są za pośrednictwem aplikacji mobilnej.

Na początku roku 2019 aplikacja IKO zajęła po raz drugi 1. miejsce jako najlepiej oceniana przez Klientów w rankingu Retail International Banker, który obejmuje 100 aplikacji banków z całego świata. Ranking opiera się na ocenach Klientów wystawionych w sklepach z aplikacjami na iOS oraz Android. Klienci wystawili IKO już ponad 450 tysięcy ocen ze średnią 4,8 na 5 możliwych gwiazdek. Jest to największa liczba recenzji aplikacji mobilnej na polskim rynku usług bankowych. IKO jest również najczęściej pobieraną aplikacją bankową w Polsce.

#### BANKOWOŚĆ ELEKTRONICZNA

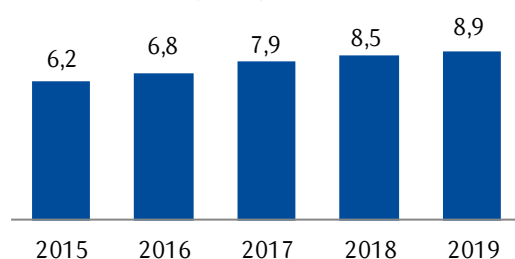
Klienci Banku w ramach usług bankowości elektronicznej mogą korzystać z serwisów iPKO i iPKO Biznes. Korzystanie z tych usług zapewnia Klientom dostęp do informacji o rachunkach i produktach, jak również umożliwia wykonywanie transakcji za pośrednictwem Internetu, terminali samoobsługowych oraz telefonu.

Bank systematycznie promuje zdalne korzystanie z konta internetowego, samodzielne zarządzanie rachunkiem i produktami bankowymi w serwisie transakcyjnym, co pozwala Klientom na szybszy i łatwiejszy dostęp do swoich produktów, jak również obniżenie kosztów korzystania z usług bankowych.

W 2019 roku Bank wprowadził do oferty iPKO m.in. następujące nowości:

- nowy wygląd strony logowania do serwisu internetowego iPKO i usługi Płacę z iPKO (Interpay i PayByNet) – nowoczesna, odświeżona i responsywna (RWD) szata graficzna strony logowania,
- nowy wygląd i funkcjonalność sekcji Rachunki wraz z przebudowaną historią operacji,
- nowe mechanizmy sterujące wyświetlaniem ofert w sekcji "Transakcje" oraz w historii rachunku, które umożliwiają dopasowanie treści reklam do bieżących potrzeb Klienta (RTM),
- nową usługę e-Tożsamość – wdrożenie w iPKO i Inteligo funkcji tworzenia e-Tożsamości (Środka Identyfikacji Elektronicznej) oraz uwalniania danych zapisanych w e-Tożsamości na potrzeby publicznych i komercyjnych dostawców usług,
- nowe narzędzie wspierające Klientów w realizacji wybranych przez niego celów z zakresu inwestycji - PKO Inwestomat,
- wirtualizację oraz szerszą ofertę Funduszy w iPKO,
- uproszczony proces wnioskowania o pożyczkę gotówkową w iPKO – mniejsza liczba wymaganych do wypełnienia pól oraz podpowiedzi na wniosku ułatwiający jego przejście,
- wniosek o ubezpieczenia komunikacyjne (OC, AC, NNW i Car Assistance),
- nową usługę e-Paragon – pilotażowe wdrożenie funkcjonalności pobierania elektronicznego odpowiednika paragonu kasowego za płatności kartą debetową na wybranych stacjach paliw ORLEN,

Liczba Klientów segmentu detalicznego z dostępem iPKO (w mln)\*



\* od II kwartału 2019 roku zmiana definicji - liczba Klientów detalicznych, którzy posiadają aktywną relację produktową w serwisie iPKO

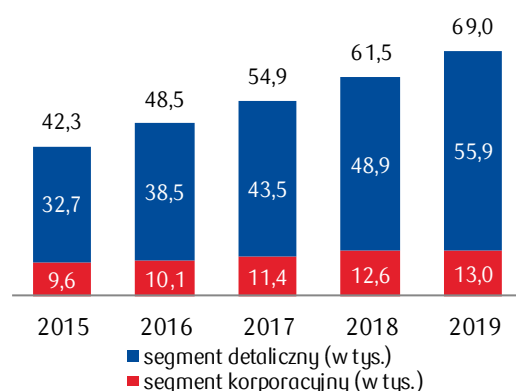
- możliwość załączenia w serwisie zaświadczeń o niezaleganiu w ZUS, przesyłania polisy ubezpieczeniowej do kredytu lub pożyczki hipotecznej, oraz przesyłania dokumentów polisy/potwierdzenia opłacenia składki dla Klientów firm i przedsiębiorstw,
- zmiany regulacyjne w serwisach iPKO i Inteligo wynikające z dyrektywy PSD2 – AIS, PIS, CAF, RTS,
- alerty o zbliżającym się terminie ważności dokumentu tożsamości oraz przeterminowanym dokumencie tożsamości oraz alerty cykliczne potwierdzające dane w iPKO,
- zmiany w Split payment w iPKO, m.in. umożliwienie wykorzystania środków z rachunku VAT do płatności podatkowych innych niż podatek VAT,
- zmieniony sposób realizacji przelewu zagranicznego z opcją kursu negocjowanego oraz prezentacja informacji o opłacie za przelew walutowy (SEPA),
- informacje szczegółowe o zajęciach egzekucyjnych w sekcji „Blokady”,
- umożliwienie wcześniejszej spłaty Pożyczki Gotówkowej w iPKO,
- Oficjalną Kartę Ekstraklasy oraz nowe wizerunki kart debetowych przygotowane z okazji obchodów 100-lecia Banku, które zostały udostępnione we wniosku o konto, kartę debetową oraz w ramach funkcji zmiany wizerunku istniejącej karty,
- wniosek o kartę debetową do wypełnienia przez dzieci z PKO Kontem Pierwszym (wymagana jest jego akceptacja w iPKO przez rodzica).

System bankowości elektronicznej iPKO biznes jest przeznaczony dla wszystkich Klientów instytucjonalnych, zainteresowanych internetowym kanałem dostępu do standardowych produktów oraz specjalistycznych usług bankowych, w tym poprzez aplikację mobilną.

W 2019 roku PKO Bank Polski SA udostępnił użytkownikom iPKO biznes nowości, m.in.:

- obsługę Jednolitego Pliku Kontrolnego,
- w celu ułatwienia Klientom stosowania dodatkowych mechanizmów, które zabezpieczają obsługę rachunków zostały nadane użytkownikom domyślne limity transakcyjne na rachunkach odstępnym w serwisie,
- funkcję odblokowania użytkownika przez administratora bezpośrednio w iPKO biznes jako usprawnienie procesu obsługi,
- historię na rachunkach powiązanych z kredytem,
- w zakresie zlecenia przelewów zagranicznych, funkcję definiowania zleceń stałych zagranicznych, a także mechanizm oczekiwania na środki, co pozwala na zlecenie przelewów zagranicznych pomimo braku środków na rachunku - system automatycznie monitoruje poziom salda i zrealizuje przelew, gdy na rachunku pojawią się wystarczające środki,
- wprowadził zmiany dotyczące mikrorachunku podatkowego oraz weryfikacji tzw. białych list kontrahentów w iPKO biznes,
- przeprowadził proces digitalizacji procesów w iPKO biznes,
- prezentacje Rachunków z innych banków w iPKO biznes,
- aplikację mobilną iPKO biznes dla Klientów Oddziałów w Czechach i Niemczech.

Liczba Klientów z dostępem iPKO biznes



#### CONTACT CENTER PKO BANKU POLSKIEGO SA

Istotne znaczenie w obsłudze Klientów segmentu detalicznego ma Contact Center PKO Banku Polskiego SA (CC). Celem działalności tej jednostki jest prowadzenie sprzedaży produktów oferowanych przez Bank w trakcie rozmów przychodzących i wychodzących oraz zapewnienie sprawnej i efektywnej obsługi Klientów, za pomocą środków porozumiewania się na odległość.

W infolinii PKO Banku Polskiego SA pracuje kilkuset konsultantów, którzy pozostają do dyspozycji Klientów 24 godziny na dobę. Konsultanci nie tylko obsługują połączenia telefoniczne, ale również odpowiadają na pytania i wnioski Klientów w formie elektronicznej – maile, zgłoszenia przez stronę internetową. Klienci mogą też wysyłać wiadomości w serwisie transakcyjnym iPKO lub Inteligo oraz przez specjalną zakładkę na Facebooku.

W 2019 roku w PKO Banku Polskim SA nastąpiło połączenie struktur Obsługi Klienta Detalicznego (Contact Center) z Centrum Operacji, co spowodowało w połączonym zespole wzrost liczby realizowanych zadań na jeden etat w wybranych procesach o około 27% oraz istotny wzrost realizacji sprzedaży (2019/2018 wzrost o około 70%) przy

zachowaniu ścisłej dyscypliny kosztowej. PKO Bank Polski SA jest trzecim bankiem w Europie, w którym nastąpiło połączenie tych struktur.

W 2019 roku w ramach robotyzacji procesu obsługi Klienta, konsultanci w Contact Center otrzymali wsparcie robota, który podczas rozmowy prezentuje odpowiedzi na pytania weryfikacyjne, co skraca czas rozmowy konsultanta z klientem nawet o 20 sekund.

## SIEĆ ODDZIAŁÓW I AGENCJI

PKO Bank Polski SA w trosce o wygodny dostęp do oferowanych produktów i usług oddaje do dyspozycji swoich Klientów, szeroką sieć oddziałów detalicznych i agencji, biur bankowości prywatnej, oddziałów korporacyjnych, a także oddziałów, które mają siedziby poza granicami kraju.

Na koniec 2019 roku sieć placówek PKO Banku Polskiego SA obejmowała 1 043 oddziały detaliczne skupione w 11 oddziałach regionalnych, 8 biur bankowości prywatnej i 11 biur bankowości przedsiębiorstw. W stosunku do stanu na koniec 2018 roku liczba placówek detalicznych ogółem zmniejszyła się o 40 jednostek.

Optymalizacja sieci oddziałów odbywa się w sposób ciągły, a decyzja o funkcjonowaniu oddziału na danym mikrorynku podejmowana jest w oparciu o przesłanki ekonomiczne, z uwzględnieniem potencjału rozwoju danego mikrorynku. Bank systematycznie poprawia warunki obsługi Klientów w sieci oddziałów w ramach projektów realizowanych w Banku w oparciu o Nowy Format Oddziałów (NFO), którego założeniem jest tworzenie modelu przyjaznej Klientom i pracownikom Banku, nowoczesnej placówki bankowej. Nowy standard został wsparty dostępnością nowych technologii – strefa WIFI, kasy samoobsługowe, możliwość doładowania telefonów komórkowych, monitory LCD, tablety, autoryzacja wybranych dyspozycji Klientów przy ladzie przez SMS, które zdecydowanie wspierają proces obsługi w zakresie edukowania i zmiany przyzwyczajeń Klientów.

Sieć sprzedaży segmentu korporacyjnego obejmuje 33 Regionalne Centra Korporacyjne skupione w siedmiu Regionalnych Oddziałach Korporacyjnych oraz oddziały w Republice Federalnej Niemiec i w Republice Czeskiej.

Tabela 9. Dane operacyjne segmentu detalicznego i korporacyjnego

	2019	2018	2017	2016	2015	Zmiana od: 2018
<b>Liczba placówek w segmencie detalicznym:</b>	<b>1 073</b>	<b>1 113</b>	<b>1 153</b>	<b>1 198</b>	<b>1 238</b>	<b>-40</b>
regionalne oddziały detaliczne	11	11	11	11	11	0
oddziały detaliczne	1 043	1 083	1 132	1 179	1 219	-40
biura bankowości prywatnej	8	8	8	8	8	0
biura bankowości przedsiębiorstw	11	11	2	0	0	0
<b>Liczba placówek w segmencie korporacyjnym i inwestycyjnym:</b>	<b>42</b>	<b>42</b>	<b>41</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>0</b>
regionalne oddziały korporacyjne	7	7	7	7	7	0
regionalne centra korporacyjne	33	33	32	32	32	0
oddziały zagraniczne	2	2	2	1	1	0
<b>Liczba bankomatów</b>	<b>3 080</b>	<b>3 133</b>	<b>3 190</b>	<b>3 206</b>	<b>3 196</b>	<b>-53</b>
<b>Liczba agencji</b>	<b>538</b>	<b>577</b>	<b>745</b>	<b>837</b>	<b>881</b>	<b>-39</b>

Uzupełnienie sieci oddziałów i bankomatów stanowi sieć agencji. Na koniec 2019 roku PKO Bank Polski SA współpracował z 538 agencjami. Od początku roku liczba agencji spadła o 39.

Spadek liczby agencji jak i oddziałów detalicznych to m.in. efekt transformacji cyfrowej, która jest jednym z kluczowych elementów konsekwentnie realizowanej strategii rozwoju PKO Banku Polskiego SA. Transformacja cyfrowa wspiera przechodzenie Klientów do zdalnych kanałów obsługi i jednocześnie realizuje założenia rządowego projektu „Od papierowej do cyfrowej Polski”.

## CENTRUM BANKOWOŚCI PRYWATNEJ

PKO Bank Polski SA konsekwentnie realizuje rozwój Bankowości Prywatnej oraz umożliwia Klientom dostęp do szerokiej oferty produktów i instrumentów finansowych.

Biura Bankowości Prywatnej obsługują Klientów w największych miastach w Polsce: Warszawie, Gdańsku, Krakowie, Katowicach, Poznaniu, Wrocławiu, Łodzi, Szczecinie i Bydgoszczy. Na koniec 2019 roku Centrum Bankowości Prywatnej zarządzało portfelem aktywów o wartości blisko 32 mld PLN (na koniec 2018 roku wartość portfela wynosiła

25 mld PLN). Na przestrzeni 2019 roku liczba Klientów obsługiwanych w Centrum Bankowości Prywatnej wzrosła o 13% i wyniosła 15,3 tys. na koniec roku.

#### CENTRUM BANKOWOŚCI PRZEDSIĘBIORSTW

Centrum Bankowości Przedsiębiorstw PKO Banku Polskiego SA to optymalne środowisko stworzone do rozwoju przedsiębiorstw o przychodach od 5 mln PLN do 30 mln PLN oraz podobnych potrzebach produktowych i serwisowych.

Wyodrębnienie Centrum Bankowości Przedsiębiorstw pozwala budować wizerunek PKO Banku Polskiego SA jako solidnego partnera w biznesie dla polskich firm, dzięki:

- specjalnie powołanemu w tym celu zespołowi obsługi,
- utworzeniu wyspecjalizowanej grupy doradców mobilnych, którzy współpracują bezpośrednio z analitykiem kredytowym,
- zwiększeniu poziomu kompetencji kredytowych doradców, lepszemu dopasowaniu oferty produktowej i cenowej, dostosowanej do potrzeb Klienta oraz skróceniu czasu oczekiwania na decyzję kredytową w efekcie wprowadzanych usprawnień w procesie kredytowym,
- ograniczeniu dokumentacji papierowej w relacji z Bankiem, posługiwaniu się zdalnymi metodami komunikacji bezpośredniej z Klientami, jak również automatyzacji procesów z wykorzystaniem iPKO.

#### STANOWISKA SAMOOBSŁUGOWE

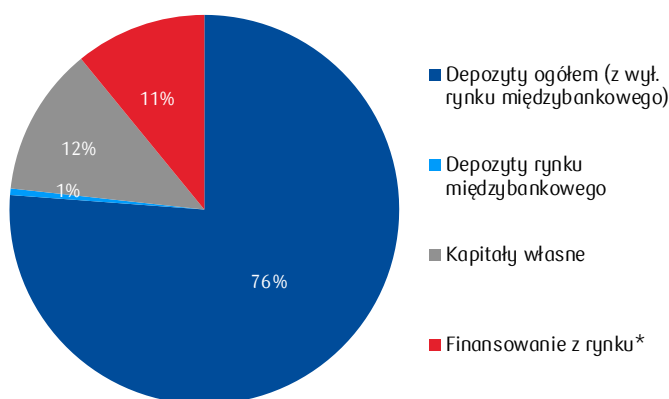
Wszyscy Klienci indywidualni i firmowi PKO Banku Polskiego SA, którzy posiadają karty do rachunku bankowego, mogą korzystać z kas samoobsługowych, wyposażonych w ekrany dotykowe.

Klienci mogą korzystać m.in. z funkcji wpłaty gotówkowej na konto własne, wypłaty gotówki, przelewu między własnymi rachunkami, przelewu na dowolne konto, założenia lokaty, sprawdzenia lub wydruku salda oraz innych operacji dostępnych obecnie w bankomatach.

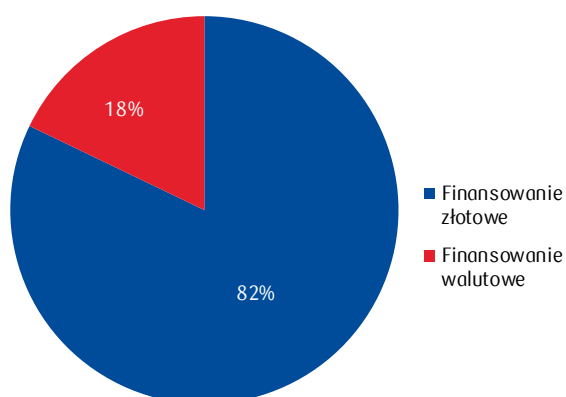
## 7.4 ŹRÓDŁA FINANSOWANIA DZIAŁALNOŚCI

Grupa PKO Banku Polskiego SA finansuje swoją działalność ze źródeł krajowych i zagranicznych, które pochodzą z depozytów (również z rynku międzybankowego), kapitałów własnych i finansowania z rynku hurtowego, które obejmuje zobowiązania z tytułu emisji papierów wartościowych, zobowiązania podporządkowane oraz otrzymane kredyty i pożyczki od instytucji monetarnych i niemonetarnych. Głównym źródłem finansowania Grupy Kapitałowej Banku pozostają depozyty klientowskie, które stanowią  $\frac{3}{4}$  źródeł finansowania.

Struktura źródeł finansowania działalności Grupy PKO Banku Polskiego SA



Struktura walutowa finansowania działalności Grupy PKO Banku Polskiego SA



\*Zawiera zobowiązania z tytułu emisji papierów wartościowych, zobowiązania podporządkowane, otrzymane kredyty i pożyczki oraz transakcje z przyrzeczeniem odkupu

Dzięki utrzymaniu optymalnej struktury finansowania, Grupa PKO Banku Polskiego SA posiada pełną zdolność do realizacji zamierzeń inwestycyjnych, w tym inwestycji kapitałowych. W celu przeprowadzenia inwestycji kapitałowej Grupa Kapitałowa Banku wykorzystuje głównie środki, które pochodzą z kapitałów własnych i emisji papierów wartościowych.



## 7.5 WSPÓŁPRACA MIĘDZYNARODOWA

W Grupie PKO Banku Polskiego SA pozyskanie środków na potrzeby, które wynikają z rozwoju działalności biznesowej odbywa się także poprzez współpracę międzynarodową.

Grupa Kapitałowa Banku pozyskuje środki z zagranicznych rynków finansowych m.in. poprzez kredyty od międzynarodowych instytucji finansowych (w tym: z Banku Rozwoju Rady Europy i Europejskiego Banku Inwestycyjnego) oraz uczestniczy w programach gwarancyjnych (w tym: Europejskiego Funduszu Inwestycyjnego). Szczegółowa informacja o kredytach otrzymanych w ramach współpracy międzynarodowej jest opisana w notcie 31 Skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy PKO Banku Polskiego SA za rok zakończony 31 grudnia 2019 roku.

PKO Leasing SA współpracuje z instytucjami międzynarodowymi rozwijając preferencyjną ofertę dla małych i średnich przedsiębiorstw. Najnowszy produkt został uruchomiony dzięki udziałowi Europejskiego Banku Inwestycyjnego w nowym programie sekurytyzacji wierzytelności leasingowych. Ponadto PKO Leasing SA bierze udział w programach gwarancyjnych Europejskiego Funduszu Inwestycyjnego (programy: COSME 2 i InnovFin 2), co umożliwia udzielanie leasingu przedsiębiorstwom o niższym poziomie zdolności kredytowej.

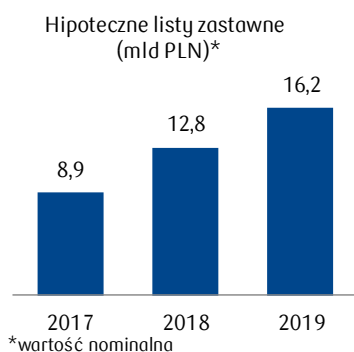
Spółki ubezpieczeniowe z Grupy Kapitałowej Banku współpracują w ramach umów reasekuracyjnych, w tym: PKO Życie Towarzystwo Ubezpieczeń SA z: Münchener Rückversicherungs-Gesellschaft Aktiengesellschaft in München, MetLife Insurance Inc., RGA International Reinsurance Company Ltd, Partner Reinsurance Europe SE oraz PKO Towarzystwo Ubezpieczeń SA z: Hannover Rück SE, VIG Re Zajištovna, a.s., Swiss Re Europe SA.

## 7.6 DZIAŁALNOŚĆ POZOSTAŁYCH SPÓŁEK GRUPY PKO BANKU POLSKIEGO SA

Poza działalnością ściśle bankową Grupa PKO Banku Polskiego SA świadczy specjalistyczne usługi finansowe w zakresie leasingu, faktoringu, funduszy inwestycyjnych, funduszy emerytalnych i ubezpieczeń oraz świadczy usługi zarządzania flotą pojazdów, agenta transferowego, dostarczania rozwiązań technologicznych, outsourcingu specjalistów IT, windykacyjne, wsparcia w zakresie prowadzenia działalności przez inne podmioty, a także zarządza nieruchomościami.

Charakterystyka wybranych spółek Grupy PKO Banku Polskiego SA<sup>25</sup>

### PKO BANK HIPOTECZNY SA



PKO Bank Hipoteczny SA jest liderem polskiego rynku banków hipotecznych pod względem sumy aktywów oraz salda hipotecznych kredytów mieszkaniowych. Spółka jest też największym i najaktywniejszym w Polsce emitentem hipotecznych list zastawnych.

PKO Bank Hipoteczny SA specjalizuje się w udzielaniu mieszkaniowych kredytów hipotecznych dla Klientów indywidualnych, jak również nabywa wierzytelności z tytułu takich kredytów od PKO Banku Polskiego SA. Spółka emituje listy zastawne, które stanowią jedno z głównych źródeł długoterminowego finansowania kredytów zabezpieczonych nieruchomością w Grupie PKO Banku Polskiego SA.

PKO Bank Hipoteczny SA osiągnął w 2019 roku zysk netto w wysokości 89,2 mln PLN (vs. 85,8 mln PLN w 2018 roku).

W 2019 roku PKO Bank Hipoteczny SA nabył, w ramach podpisanej w 2015 roku z PKO Bankiem Polskim SA Umowy Ramowej Sprzedaży Wierzytelności, kolejne portfele kredytów mieszkaniowych zabezpieczonych hipotecznie na łączną kwotę 2,75 mld PLN.

Łączna wartość portfela kredytowego brutto PKO Banku Hipotecznego SA na 31 grudnia 2019 roku wynosiła 25,9 mld PLN, w tym 13,8 mld PLN stanowiły kredyty mieszkaniowe zabezpieczone hipotecznie nabyte od PKO Banku Polskiego SA.

<sup>25</sup> Prezentowane w opisie wyniki finansowe pochodzą ze sprawozdań finansowych poszczególnych spółek sporządzonych zgodnie z MSR/MSSF (w tym w przypadku Grupy Kapitałowej KREDOBANK SA – według zasad obowiązujących w Grupie PKO Banku Polskiego SA), a w przypadku spółek ubezpieczeniowych – zgodnie z Polskimi Standardami Rachunkowości. Dane dostępne na dzień sporządzenia przedmiotowego sprawozdania.



W 2019 roku spółka przeprowadziła:

- emisje zagraniczne listów zastawnych, denominowanych w EUR, skierowane do inwestorów instytucjonalnych o łącznej wartości nominalnej 700 mln EUR,
- emisje krajowe zielonych listów zastawnych, skierowane do inwestorów instytucjonalnych o łącznej wartości nominalnej 500 mln PLN.

Zielone hipoteczne listy zastawne to obligacje, z których wpływy wykorzystywane są wyłącznie do finansowania nowych lub refinansowania istniejących długoterminowych kredytów hipotecznych na nieruchomości mieszkaniowe o wysokiej efektywności energetycznej. Obligacje takie powinny spełniać kryteria wyznaczone przez International Capital Market Association (ICMA) jako Zasady dotyczące Zielonych Obligacji (Green Bond Principles – GBP). Zasady to zbiór wytycznych w zakresie przejrzystości, jawności i sprawozdawczości, które służą promowaniu spójności rynku Zielonych Obligacji.

PKO Bank Hipoteczny SA wypracował kryteria efektywności energetycznej, które uzyskały akceptację międzynarodowej agencji Climate Bonds Initiative i są rekomendowane jako kryteria dla nieruchomości mieszkalnych niskoemisyjnych w Polsce (Low Carbon Building Criteria).

Zielone listy zastawne PKO Banku Hipotecznego SA posiadają certyfikację agencji Climate Bonds Initiative przyznawaną obligacjom spełniającym najwyższe międzynarodowe standardy w zakresie pozytywnego wpływu na środowisko.

Ww. emisje zagraniczne listów zastawnych są notowane na giełdzie w Luksemburgu oraz w Warszawie (rynek równoległy Giełdy Papierów Wartościowych), a emisje krajowe listów zastawnych na rynku równoległym Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie oraz na rynku regulowanym BondSpot.

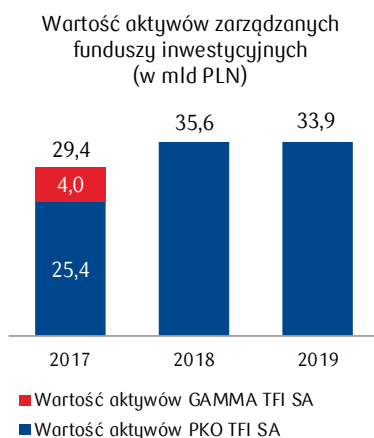
Łączna wartość wyemitowanych przez PKO Bank Hipoteczny SA listów zastawnych, które pozostały w obrocie (według wartości nominalnej) na koniec 2019 roku wynosiła 16,2 mld PLN.

PKO Bank Hipoteczny SA jest członkiem The European Covered Bond Council (ECBC). W 2018 roku, jako pierwszy emitent listów zastawnych z Polski, dołączył do The Covered Bond Label – jest to certyfikat jakości, którego celem jest budowanie wśród inwestorów świadomości w zakresie bezpieczeństwa i wysokiej jakości klasy aktywów, jakimi są listy zastawne.

## PKO TOWARZYSTWO FUNDUSZY INWESTYCYJNYCH SA

Podstawowym przedmiotem działalności spółki jest tworzenie i zarządzanie funduszami inwestycyjnymi. Spółka oferuje również specjalistyczne programy inwestycyjne oraz prowadzi pracownicze programy emerytalne i pracownicze plany kapitałowe.

W 2019 roku spółka wypracowała zysk netto w wysokości 291,1 mln PLN (w 2018 roku zysk netto wynosił 257,0 mln PLN). Wzrost wyniku jest efektem głównie zmiany zasad rozliczania wynagrodzenia dla dystrybutorów zgodnie z zaleceniami Komisji Nadzoru Finansowego.



Wartość aktywów netto funduszy zarządzanych przez spółkę wynosiła na koniec 2019 roku 33,9 mld PLN, co oznacza spadek aktywów o 4,7% w stosunku do 2018 roku. Spadek aktywów netto jest wynikiem ujemnego salda sprzedaży netto.

PKO TFI SA plasuje się na 2. miejscu pod względem wartości aktywów netto z 12,65% udziałem w rynku funduszy inwestycyjnych\* oraz na 1. miejscu z udziałem 20,1% w zarządzanych aktywach funduszy osób fizycznych\*.

Na 31 grudnia 2019 roku spółka zarządzała 69 funduszami i subfunduszami inwestycyjnymi. W 2019 roku wprowadziła do oferty nowy fundusz PKO EMERYTURA – specjalistyczny fundusz inwestycyjny otwarty z wydzielonymi subfunduszami, tj. fundusz dla uczestników Pracowniczych Planów Kapitałowych prowadzonych przez PKO TFI SA oraz 3 subfundusze w ramach PKO Parasolowy – fundusz inwestycyjny otwarty (PKO Ekologii i Odpowiedzialności Społecznej Globalny, PKO Obligacji Globalny oraz PKO Obligacji Rynku Polskiego).

W 2019 roku spółka PKO TFI SA przeprowadziła jedną emisję certyfikatów inwestycyjnych zamkniętych, w ramach której pozyskała aktywa o łącznej wartości 26,8 mln PLN.

W 2019 roku spółka prowadziła działania w zakresie pozyskania firm do Pracowniczych Planów Kapitałowych (PPK), osiągając pozycję lidera. Uruchoimiła w swoim serwisie internetowym funkcję elektronicznego podpisywania umów. Do 31 grudnia 2019 roku podpisała 1 792 umowy<sup>26</sup> o zarządzanie (w tym 1 301 umów z firmami zatrudniającymi 250 i więcej pracowników), pozyskując jednocześnie blisko 400 tys. nowych uczestników funduszu PKO EMERYTURA – sfio.

\* Źródło: Analizy Online

<sup>26</sup> 2 027 umów o zarządzanie podpisanych do 31 stycznia 2020 roku.

## PKO BP BANKOWY PTE SA

Spółka zarządza PKO BP Bankowym Otwartym Funduszem Emerytalnym oraz PKO Dobrowolnym Funduszem Emerytalnym, w ramach którego oferowane jest Indywidualne Konto Emerytalne (IKE) i Indywidualne Konto Zabezpieczenia Emerytalnego (IKZE).

Zysk netto spółki w 2019 roku wynosił 8,6 mln PLN (vs 14,0 mln PLN w 2018 roku).

### Wyniki dotyczące Otwartego Funduszu Emerytalnego (OFE)\*:

Na koniec 2019 roku wartość aktywów netto PKO BP Bankowego OFE zarządzanego przez PKO BP BANKOWY PTE SA wynosiła 6,9 mld PLN, co oznacza spadek o 1,8% w stosunku do 2018 roku. Spadek jest głównie wynikiem ujemnego salda pomiędzy otrzymaną składką a kwotą rat przekazanych w ramach działania mechanizmu tzw. „suwaka” w 2019 roku.

Do PKO BP Bankowego OFE na koniec grudnia 2019 roku należało ponad 901 tys. członków.

PKO BP Bankowy OFE zajmuje na rynku funduszy emerytalnych 9. miejsce pod względem wartości aktywów netto OFE oraz liczby członków OFE.

W 2019 roku Komisja Nadzoru Finansowego ogłosiła stopy zwrotu OFE na koniec marca i września, za okres 36 miesięcy. Zgodnie z ogłoszeniem KNF za okres od 31 marca 2016 roku do 29 marca 2019 roku PKO BP Bankowy OFE osiągnął stopę zwrotu w wysokości 20,995%, wobec średniej ważonej stopy zwrotu dla rynku funduszy w wysokości 19,700%. W drugim zestawieniu, które uwzględnia okres od 30 września 2016 roku do 30 września 2019 roku, fundusz uzyskał stopę zwrotu równą 12,928%, przy średniej ważonej stopie zwrotu dla rynku funduszy w wysokości 15,679%.

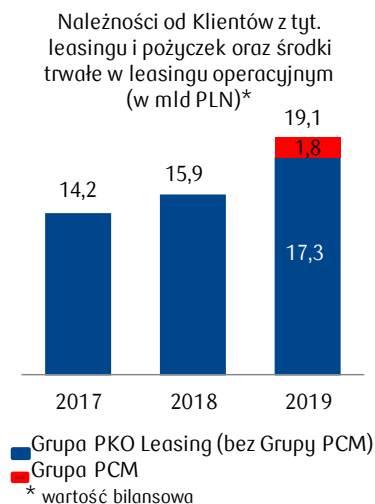
\* Źródło: [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl)

## GRUPA KAPITAŁOWA PKO LEASING SA

Grupa Kapitałowa PKO Leasing SA (tj. PKO Leasing SA oraz jej spółki zależne) oferuje usługi finansowe w zakresie leasingu i faktoringu oraz świadczy usługi agenta ubezpieczeniowego, zarządzania flotą i wynajmu pojazdów.

W 2019 roku spółka PKO Leasing SA nabyła Prime Car Management SA, a tym samym Grupa Kapitałowa PKO Leasing SA<sup>27</sup> powiększyła się o ww. spółkę i jej spółki zależne (tj. Futura Leasing SA, Masterlease sp. z o.o. oraz MasterRent24 sp. z o.o.). W skład Grupy Kapitałowej weszła także Polish Lease Prime 1 DAC – spółka utworzona na potrzeby sekurytyzacji wierzytelności leasingowych oraz nastąpiło połączenie Qualia Development sp. z o.o. jako spółki przejmowanej i PKO Leasing SA jako spółki przejmującej.

Grupa Kapitałowa PKO Leasing SA (tj. PKO Leasing SA oraz jej spółki zależne) w 2019 roku osiągnęła zysk netto w wysokości 282 mln PLN. Wynik ten uwzględnia rozliczenie transakcji nabycia Prime Car Management SA (PCM) oraz wynik Grupy Kapitałowej Prime Car Management SA (Grupa PCM) osiągnięty od czerwca do grudnia 2019 roku w łącznej wysokości 138 mln PLN. Zysk netto Grupy Kapitałowej PKO Leasing SA w 2018 roku wynosił 114,2 mln PLN.



### Działalność leasingowa:

We wrześniu 2019 roku spółka PKO Leasing SA przeprowadziła transakcję sekurytyzacji aktywów. Sprzedała portfel wysokiej jakości wierzytelności leasingowych o łącznej wartości 2,5 mld PLN do spółki celowej Polish Lease Prime 1 DAC, która dokonała prywatnej emisji papierów wartościowych i uplasowała je na rynku<sup>28</sup>. Program otrzymał, po raz pierwszy na polskim rynku, prestiżowy status STS (simple, transparent, standardised) nadawany programom ABS (asset-backed securities). Była to również największa tego typu transakcja na rynku polskim.

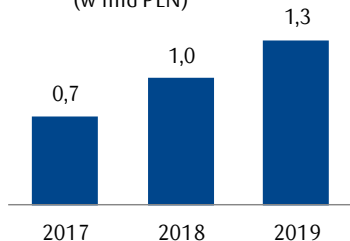
Na koniec 2019 roku wartość bilansowa należności od Klientów z tytułu leasingu i pożyczek (wymagalnych i niewymagalnych) oraz wartość bilansowa środków trwałych w leasingu operacyjnym Grupy Kapitałowej PKO Leasing SA wyniosła łącznie 19,1 mld PLN, w tym ww. wartość Grupy Kapitałowej PCM SA wyniosła 1,8 mld PLN.

Grupa Kapitałowa PKO Leasing SA w 2019 roku osiągnęła rekordowy wynik sprzedaży w wysokości ponad 10 mld PLN, a tym samym dynamika finansowania środków trwałych przekroczyła ponad 10% r/r.

<sup>27</sup> Grupa kapitałowa według Międzynarodowych Standardów Sprawozdawczości Finansowej.

<sup>28</sup> W tym obligacje o wartości 640 mln PLN zostały objęte przez PKO Leasing SA z zagwarantowaną możliwością sprzedaży do jednego z inwestorów w lutym 2020 roku.

Należności od Klientów  
z tyt. faktoringu  
(w mld PLN)\*



\*wartość bilansowa

Zgodnie z danymi Związku Polskiego Leasingu (ZPL) Grupa Kapitałowa PKO Leasing SA (dane bez Grupy PCM) zajmowała pozycję lidera w rynku leasingu pod względem wartości środków przekazanych Klientom w 2018 roku. Na koniec 2019 roku udział Grupy Kapitałowej PKO Leasing SA w rynku leasingu wynosił 13,1% (wyliczenia spółki na podstawie danych opublikowanych przez ZPL).

#### Działalność faktoringowa:

PKO Faktoring SA świadczy usługi faktoringu krajowego i eksportowego z przejściem ryzyka i bez przejścia ryzyka, faktoringu odwrotnego oraz usługę programu faktoringowego dla dostawców.

Wartość bilansowa należności od Klientów z tytułu faktoringu według stanu na koniec 2019 roku wynosiła 1,3 mld PLN.

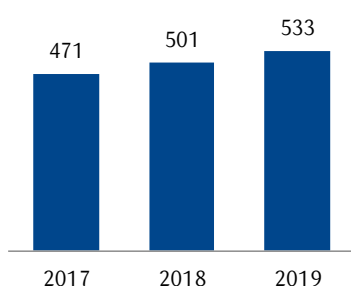
W 2019 roku wartość obrotów faktoringowych wyniosła 20,7 mld PLN (w 2018 roku wartość obrotów wyniosła 18,0 mld PLN).

Spółka PKO Faktoring SA na 31 grudnia 2019 roku zajmowała 7. miejsce (według obrotu) wśród firm faktoringowych zrzeszonych w Polskim Związku Faktorów z udziałem w rynku w wysokości 7,35%.

### GRUPA KAPITAŁOWA PKO ŻYCIE TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ SA

Grupę Kapitałową PKO Życie Towarzystwo Ubezpieczeń SA tworzy PKO Życie Towarzystwo Ubezpieczeń SA oraz jej spółka zależna Ubezpieczeniowe Usługi Finansowe sp. z o.o.

Składka przypisana brutto  
(w mln PLN)



Grupa Kapitałowa PKO Życie Towarzystwo Ubezpieczeń SA w 2019 roku wypracowała zysk netto w wysokości 30,5 mln PLN (zysk netto grupy w 2018 roku wynosił 24,4 mln PLN).

Przedmiotem działalności spółki PKO Życie Towarzystwo Ubezpieczeń SA jest działalność ubezpieczeniowa w zakresie działu I ubezpieczeń – ubezpieczenia na życie. Spółka koncentruje się na ubezpieczaniu życia i zdrowia swoich Klientów, posiada w ofercie produkty samodzielne, jak również takie, które stanowią uzupełnienie produktów bankowych oferowanych przez PKO Bank Polski SA.

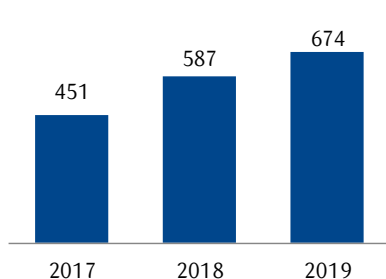
W 2019 roku spółka wprowadziła do oferty Ubezpieczenie Bezpieczny Plan – ubezpieczenie na życie z sumą ubezpieczenia do 1 mln PLN, które może zapewnić bliskim wypłatę świadczenia w przypadku śmierci osoby ubezpieczonej. Bezpieczny Plan jest odpowiedzią na potrzeby Klientów, dla których kluczową wartością jest możliwość zabezpieczenia rodziny.

Wartość składek przypisanych brutto z tytułu zawartych przez spółkę umów ubezpieczenia w 2019 roku wyniosła 532,9 mln PLN.

Spółka na koniec 2019 roku ubezpieczała 1 012 tys. osób (847 tys. osób na koniec 2018 roku).

### PKO TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ SA

Składka przypisana brutto  
(w mln PLN)



Spółka w 2019 roku osiągnęła zysk netto w wysokości 57 mln PLN (w 2018 roku zysk netto spółki wynosił 35,2 mln PLN).

Przedmiotem działalności spółki jest działalność ubezpieczeniowa w zakresie działu II ubezpieczeń – pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe. Spółka koncentruje się na ubezpieczaniu ryzyka utraty dochodu, następstw nieszczęśliwych wypadków i choroby oraz ubezpieczaniu nieruchomości dla pożyczkobiorców i osób, które zaciągają kredyty hipoteczne.

W pierwszym półroczu 2019 roku Komisja Nadzoru Finansowego zezwoliła na zmianę rzeczowego zakresu działalności spółki poprzez rozszerzenie o działalność ubezpieczeniową w grupie 3 (casco pojazdów lądowych) i 10 (OC posiadaczy pojazdów mechanicznych łącznie z ubezpieczeniem odpowiedzialności przewoźnika) działu II.

W 2019 roku spółka wprowadziła do oferty Truck Assistance oraz Car Assistance dla Klientów Grupy PKO Leasing SA, a także pakiet ubezpieczeń komunikacyjnych PKO

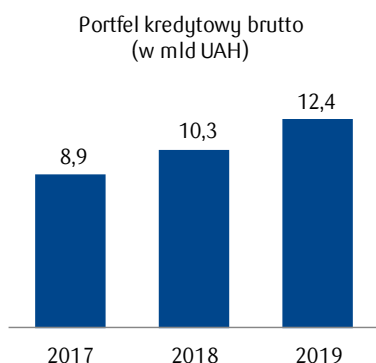
Auto dla Klientów PKO Leasing SA. Nowa linia biznesowa adresuje potrzeby Klientów związane z ubezpieczeniem leasingowanego pojazdu.

Wartość składek przypisanych brutto z tytułu zawartych przez spółkę umów ubezpieczenia w 2019 roku wyniosła 673,8 mln PLN.

Spółka na koniec 2019 roku ubezpieczała 1 003,5 tys. osób (804 tys. osób na koniec 2018 roku).

## GRUPA KAPITAŁOWA KREDOBANK SA

Grupę Kapitałową KREDOBANK SA tworzy KREDOBANK SA oraz jego spółka zależna Finansowa Kompania „Idea Kapitał” sp. z o.o. KREDOBANK SA jest bankiem uniwersalnym, ukierunkowanym na obsługę Klientów detalicznych oraz Klientów małych i średnich przedsiębiorstw prowadzących działalność głównie w zachodniej części Ukrainy i w Kijowie. Jednocześnie dąży do pozyskania Klientów korporacyjnych o wysokiej wiarygodności kredytowej.



W 2019 roku Grupa Kapitałowa KREDOBANK SA wypracowała zysk netto w wysokości 605 mln UAH (91 mln PLN). W 2018 roku zysk netto Grupy Kapitałowej KREDOBANK SA wyniósł 469 mln UAH (62 mln PLN). Wyniki są efektem rozwoju KREDOBANK SA we wszystkich segmentach biznesowych przy efektywnym zarządzaniu płynnością, marżą i ryzykiem.

Portfel kredytowy Grupy Kapitałowej KREDOBANK SA (brutto) w 2019 roku uległ zwiększeniu o 2 056 mln UAH, tj. o 19,9% i wynosił na 31 grudnia 2019 roku 12 385 mln UAH (portfel kredytowy brutto wyrażony w PLN wyniósł 1 984 mln PLN). Wzrost wartości portfela kredytowego w UAH jest głównie wynikiem zwiększenia sprzedaży nowych kredytów.

Depozyty terminowe Klientów Grupy Kapitałowej KREDOBANK SA w 2019 roku uległy zwiększeniu o 856 mln UAH, tj. o 15,2% i wynosiły na 31 grudnia 2019 roku 6 478 mln UAH (depozyty terminowe wyrażone w PLN oku wynosiły 1 038 mln PLN). Wysokość depozytów w UAH jest efektem wysokiego poziomu wiarygodności i rankingu

KREDOBANK SA na rynku bankowym na Ukrainie.

Na 31 grudnia 2019 roku sieć placówek KREDOBANK SA obejmowała Centralę we Lwowie oraz 86 oddziałów w 22 z 24 obwodów Ukrainy. W 2019 roku utworzono 2 oddziały, zmieniono lokalizację 1 oddziału oraz zamknięto 9 oddziałów.

## PKO BP FINAT SP. Z O.O.

PKO BP Finat sp. z o.o. w 2019 roku osiągnęła zysk netto w wysokości 38,1 mln PLN (vs. 43,3 mln PLN w 2018 roku).

PKO BP Finat sp. z o.o. świadczy kompleksowe usługi firmom z sektora finansowego, m.in. w zakresie dostarczania rozwiązań technologicznych, usług agenta transferowego, księgowości funduszy oraz outsourcingu kompetencyjnego specjalistów IT, zespołów projektowych oraz procesów informatycznych. Na podstawie zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego spółka świadczy usługi w charakterze krajowej instytucji płatniczej. Jej Klientami są zarówno spółki z Grupy Kapitałowej Banku jak również spółki spoza tej Grupy.

Według rankingu Dziennika Gazeta Prawna opublikowanego w grudniu 2019 roku spółka należy do dziesiątki największych fintechów w Polsce.

1 lipca 2019 roku, w ramach współpracy z Polskim Funduszem Rozwoju SA, spółka uruchomiła System Ewidencji Pracowniczych Planów Kapitałowych (PPK). Platforma jest zintegrowana ze wszystkimi podmiotami obsługującymi PPK tak, by móc rejestrować informacje o odprowadzanych składkach PPK całego rynku. Docelowo w systemie mogą się znaleźć dane 11,5 mln osób zatrudnionych. PKO BP Finat sp. z o.o. na zlecenie Polskiego Funduszu Rozwoju SA utrzymuje i prowadzi obsługę od strony operacyjnej ewidencji PPK.

## 7.7 NAGRODY I WYRÓŻNIENIA PRYZNANE GRUPIE PKO BANKU POLSKIEGO SA

W 2019 roku Grupa PKO Banku Polskiego SA otrzymała liczne nagrody i wyróżnienia, z których najważniejsze to:

### BANK OF THE YEAR 2019 IN POLAND

PKO Bank Polski SA, po raz piąty został laureatem nagrody „Bank of the Year in Poland”. To prestiżowe wyróżnienie w branży finansowej potwierdza, że realizowana przez Bank strategia cyfrowej transformacji znajduje uznanie nie tylko w kraju, ale i za granicą. W kategorii „Najlepszy Bank w Polsce”, PKO triumfował także w latach 2016, 2014, 2011 i 2007.

Konkurs „Bank of the Year” organizowany jest corocznie przez miesięcznik „The Banker” należący do „Financial Times”. Magazyn analizuje wyniki finansowe banków, strategie ich rozwoju oraz zrealizowane w konkretnym roku projekty w kontekście sytuacji sektora finansowego danego kraju.

### NAJLEPSZY BANK 2019

W 27. edycji konkursu „Gazety Bankowej” - Najlepszy Bank 2019, PKO Bank Polski SA zdobył nagrodę główną w kategorii duży bank komercyjny. Lider polskiego sektora bankowego został doceniony za wypracowane wyniki, dynamikę wzrostu, strukturę portfela i efektywność.

Konkurs organizowany jest przy wsparciu firmy doradczej BDO.

<b>PKO BANK POLSKI SA FIRMĄ ROKU EUROPY ŚRODKOWEJ I WSCHODNIEJ</b>	<p>Podczas XXIX Forum Ekonomicznego w Krynicy PKO Bank Polski SA został wyróżniony tytułem Firma Roku Europy Środkowej i Wschodniej. W uzasadnieniu Rada Programowa podkreśliła m.in. zaangażowanie Banku w kluczowe dla Polski inwestycje.</p>
<b>INNOWACYJNA INSTYTUCJA FINANSOWA</b>	<p>W rankingu IT@BANK 2019, PKO Bank Polski SA zwyciężył w kategorii najbardziej innowacyjnych instytucji finansowych. Przedstawiciele firm z branży IT docenili bank m.in. za transformację cyfrową, Operatora Chmury Krajowej sp. z o.o. oraz aplikację mobilną IKO.</p> <p>Ranking IT@BANK już po raz 14 opracowała redakcja „Miesięcznika Finansowego BANK”.</p>
<b>ZŁOTY BANKIER</b>	<p>W 10. edycji rankingu Złoty Bankier PKO Bank Polski SA zdobył dwie nagrody. W kategorii innowacja fin-tech za największe w europejskiej bankowości wdrożenie blockchain oraz w kategorii spot reklamowy. Doceniony został również w kategorii karta kredytowa.</p> <p>Złoty Bankier jest największym w kraju konkursem, w którym banki nagradzane są m.in. za jakość obsługi, innowacyjność produktów, społeczne zaangażowanie, komunikację reklamową i w mediach społecznościowych. Jego organizatorami są Bankier.pl, „Puls Biznesu”, Kantar TNS i Obserwatorium.biz.</p>
<b>GLOBAL OPEN FINANCE AWARDS</b>	<p>W konkursie Global Open Finance Awards PKO Bank Polski SA zdobył nominację w kategorii najbardziej otwartych na nowe technologie firm z sektora finansowego. Międzynarodowe grono jurorów, w którym znaleźli się eksperci z firm doradczych, specjalizujący się dziedzinie finansów, otwartej bankowości i fintechów docenili program akceleracji „Let’s Fintech with PKO Bank Polski!”</p> <p>Organizatorem konkursu jest międzynarodowe stowarzyszenie firm z branży fintech FDATA (The Financial Data and Technology Association).</p>
<b>IKO NAJLEPSZĄ APLIKACJĄ NA ŚWIECIE</b>	<p>Aplikacja mobilna IKO ponownie zwyciężyła w prestiżowym rankingu aplikacji bankowych brytyjskiego miesięcznika finansowego „Retail Banker International”. Autorska aplikacja PKO Banku Polskiego SA została w tyle rozwiązania takich światowych gigantów bankowości, jak JP Morgan Chase, Barclays czy Bank of America. IKO, po raz drugi, okazało się najlepiej ocenianą przez Klientów aplikacją na świecie. W dwóch największych sklepach z aplikacjami, Klienci wystawili IKO już ponad 300 tysięcy ocen, których średnia wynosi 4,8 na 5 możliwych gwiazdek.</p>
<b>THE BEST ONLINE BANKING</b>	<p>W zestawieniu The Best Online Banking for Entrepreneurs 2019 PKO Bank Polski SA zdobył drugą nagrodę za rozwiązania w serwisie iPKO, a w zestawieniu The Best Online Banking for Companies 2019 - trzecią za iPKO Biznes. Doceniono rozwiązania serwisu bankowości elektronicznej iPKO, zwracając uwagę na moduł: Asystenta Firmowego, e-Sklep, e-Prawnik, czy e-Księgowość.</p> <p>Organizatorem rankingu The Best Online Banking 2019 jest SME Banking Club. To nowa inicjatywa, w której przeanalizowano rozwiązania bankowości elektronicznej ważne dla segmentu firm i przedsiębiorstw oferowane przez 25 banków z regionu CEE.</p>
<b>SUPERBRANDS</b>	<p>W XIV edycji plebiscytu Superbrands Polska, PKO Bank Polski SA uhonorowany został tytułem Superbrand 2020 tym samym potwierdzając pozycję jednej z najsilniejszych marek na polskim rynku. Otrzymane wyróżnienie jest potwierdzeniem siły marki, zaufania i uznania jakości.</p> <p>O przyznaniu tytułu Superbrand zdecydowali konsumenci w ramach największego, niezależnego badania marek w Polsce oraz eksperci z Rady Marek. Kluczowe kryterium brane pod uwagę to polecenie marki. Badanie obejmujące 2 tys. marek konsumenckich realizował instytut ARC Rynek i Opinia.</p>
<b>PKO BANK POLSKI SA ETYCZNĄ FIRMĄ 2018 ROKU</b>	<p>Za praktyki dotyczące uczciwego i przejrzystego prowadzenia biznesu z poszanowaniem norm etycznych oraz systemowe podejście do wzmacniania kultury organizacyjnej zgodnej z zasadami społecznej odpowiedzialności biznesu, PKO Bank Polski SA został nagrodzony w piątej edycji konkursu Etyczna Firma. Jego celem jest promocja firm, które w sposób systemowy prowadzą działania na rzecz budowy i wzmacniania kultury organizacyjnej opartej na etyce.</p> <p>Konkurs organizuje „Puls Biznesu” przy merytorycznym wsparciu firmy PwC.</p>
<b>TRANSPARENTNA SPÓŁKA ROKU</b>	<p>W trzeciej edycji rankingu jakości komunikacji spółek publicznych z rynkiem, PKO Bank Polski SA zdobył tytuł „Transparentna Spółka Roku 2018 z indeksu WIG20”. Został wysoko oceniony w obszarach sprawozdawczość finansowa i raportowanie, relacje inwestorskie oraz zasady ładu korporacyjnego.</p> <p>Ranking przygotowany jest przez Instytut Rachunkowości i Podatków oraz Gazetę Giełdy „Parkiet”. Jego celem jest podniesienie jakości komunikacji spółek z rynkiem i promocja przejrzystego prowadzenia biznesu.</p>



#### NAJLEPSZE CONTACT CENTER

Contact Center PKO Banku Polskiego SA zwyciężyło w XIX edycji „Badania jakości obsługi klienta na infoliniach banków i w kontakcie przez e-mail”, zarówno w kategorii kontaktu telefonicznego, jak i mailowego/przez formularz www. Wysoko oceniono przede wszystkim dostępność infolinii Banku, czas oczekiwania na połączenie, system wyboru tematów rozmowy, a także zaangażowanie, profesjonalizm i wiedzę produktową konsultantów.

Organizatorem badania jest ARC Rynek i Opinia.

#### SUPER WEKTOR DLA ZBIGNIEWA JAGIEŁŁO, PRZESZA ZARZĄDU PKO BANKU POLSKIEGO SA

Zbigniew Jagiełło, Prezes Zarządu PKO Banku Polskiego SA został laureatem nagrody Super Wektor 2018, przyznawanej przez Pracodawców Rzeczypospolitej Polskiej. Doceniono go za zbudowanie sprawnej i elastycznej organizacji zorientowanej na realizację ambitnych celów, gotowej konkurować z największymi międzynarodowymi rywalami oraz za stworzenie wyróżniającego się zespołu współpracowników.

Super Wektor przyznawany jest za wybitne osiągnięcia, a płynące z nich korzyści sprzyjają rozwojowi polskiej przedsiębiorczości, gospodarce i całemu państwu.

#### WIZJONER FINANSÓW

Zbigniew Jagiełło, Prezes Zarządu PKO Banku Polskiego SA otrzymał nagrodę w kategorii Wizjoner Finansów w konkursie „Liderów Świata Bankowości i Ubezpieczeń”. Doceniono go za realizację ambitnej idei przemiany branży bankowej, kreowanie innowacji, które służą sektorowi, krajowej gospodarce, przedsiębiorczości oraz społeczeństwu.

Konkurs jest inicjatywą spółki MMC Polska. Jego celem jest nagradzanie przedsiębiorców wyróżniających się autorytetem, odważnymi decyzjami, zaangażowaniem i efektywnym zarządzaniem.

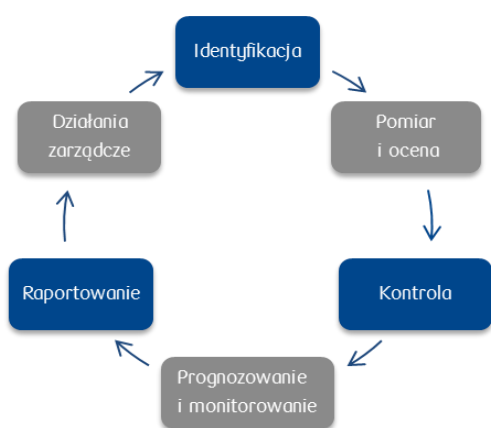
#### ZBIGNIEW JAGIEŁŁO NAJCENNIJSZYM PRZESEM SPOŚRÓD SZEFÓW SPÓŁEK GIEŁDOWYCH

Zbigniew Jagiełło, Prezes Zarządu PKO Banku Polskiego SA, po raz kolejny został wybrany najcenniejszym prezesem spośród szefów spółek giełdowych. Jego wartość sięga niemal 1,3 mld PLN, po wzroście o 389 mln PLN w ciągu roku. Na wycenę wpływ miała m.in. kapitalizacja kierowanej przez niego spółki.

Ranking najcenniejszych prezesów na podstawie raportu firmy Martis Consulting opublikowała „Rzeczpospolita”.

## 8. ZARZĄDZANIE RYZYKIEM

### 8.1 ZASADY ZARZĄDZANIA RYZYKIEM



raportowanie oraz działania zarządcze.

System zarządzania ryzykiem obejmuje:

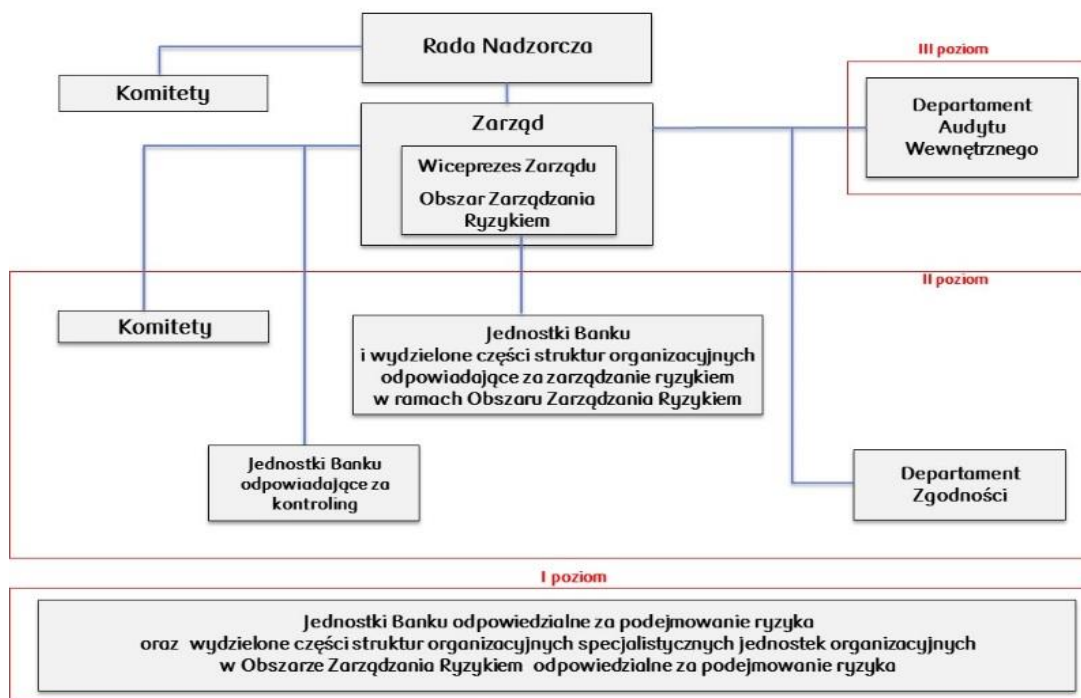
- strukturę organizacyjną, podział zadań i odpowiedzialności,
- system regulacji wewnętrznych,
- narzędzia, w tym bazy informacyjne.

Zarządzanie ryzykiem jest jednym z kluczowych procesów wewnętrznych zarówno w PKO Banku Polskim SA, jak i w pozostałych podmiotach Grupy PKO Banku Polskiego SA. System zarządzania ryzykiem ma na celu zapewnienie rentowności działalności biznesowej, przy zapewnieniu kontroli poziomu ryzyka i jego utrzymaniu w ramach przyjętej przez Bank i Grupę Kapitałową Banku tolerancji na ryzyko i systemu limitów, w zmieniającym się otoczeniu makroekonomicznym i prawnym.

Nadrzędnym celem zarządzania ryzykiem Grupy PKO Banku Polskiego SA jest zapewnienie odpowiedniego zarządzania wszystkimi rodzajami ryzyka związanymi z prowadzoną działalnością. W ramach systemu zarządzania ryzykiem Grupa PKO Banku Polskiego SA zarządza ryzykiem przez identyfikację, pomiar i ocenę, kontrolę, prognozowanie i monitorowanie ryzyka,



### Organizacja zarządzania ryzykiem bankowym



Zarządzanie ryzykiem w Grupie Kapitałowej Banku opiera się w szczególności na następujących zasadach:

- Grupa Kapitałowa Banku zarządza wszystkimi zidentyfikowanymi rodzajami ryzyka,
- proces zarządzania ryzykiem jest odpowiedni do skali działalności oraz do istotności, skali i złożoności danego ryzyka i na bieżąco dostosowywany do nowych czynników i źródeł ryzyka,
- metody zarządzania ryzykiem (w szczególności modele i ich założenia) oraz systemy pomiaru lub oceny ryzyka są dostosowane do skali i złożoności ryzyka, aktualnie prowadzonej i planowanej działalności Grupy Kapitałowej Banku i otoczenia, w którym Grupa Kapitałowa Banku działa oraz okresowo weryfikowane i walidowane,
- zachowana jest niezależność organizacyjna obszaru zarządzania ryzykiem od działalności biznesowej,
- zarządzanie ryzykiem jest zintegrowane z systemami planistycznymi i kontrolingowymi,
- poziom ryzyka jest na bieżąco monitorowany i kontrolowany,
- proces zarządzania ryzykiem wspiera realizację strategii Banku przy zachowaniu zgodności ze strategią zarządzania ryzykiem, w szczególności w zakresie poziomu tolerancji na ryzyko.

Regularnie, co najmniej w cyklu rocznym, Bank przeprowadza ocenę istotności wszystkich zidentyfikowanych ryzyk. Część z nich ma istotny wpływ w odniesieniu do dochodowości i kapitału niezbędnego do ich pokrycia. Na ryzyka uznane za istotne szacuje się kapitał wewnętrzny. W Grupie Kapitałowej Banku istotne są wszystkie ryzyka określone jako istotne w PKO Banku Polskim SA.

W 2019 roku Bank uznał za istotne ryzyko walutowe kredytów hipotecznych dla gospodarstw domowych.

Poniżej wykaz wszystkich rodzajów ryzyka uznanych w PKO Banku Polskim SA za istotne.

- **RYZYO KREDYTOWE** - ryzyko poniesienia straty w wyniku niewywiązania się klienta z zobowiązań wobec Grupy Kapitałowej Banku lub jako ryzyko spadku wartości ekonomicznej wierzytelności Grupy Kapitałowej Banku w wyniku pogorszenia się zdolności Klienta do obsługi zobowiązań.
- **RYZYO WALUTOWYCH KREDYTÓW HIPOTECZNYCH DLA GOSPODARSTW DOMOWYCH** - ryzyko poniesienia straty w wyniku niewywiązania się Klienta z zobowiązań z tytułu walutowego kredytu hipotecznego.
- **RYZYO WALUTOWE** - ryzyko poniesienia straty z tytułu zmian kursów walutowych, generowane przez utrzymywanie otwartych pozycji.
- **RYZYO STOPY PROCENTOWEJ** - ryzyko poniesienia straty na pozycjach bilansowych i pozabilansowych Grupy Kapitałowej Banku wrażliwych na zmiany stóp procentowych, w wyniku zmian stóp procentowych na rynku.

- **RYZIKO PŁYNNOŚCI, W TYM RYZIKO FINANSOWANIA** - ryzyko płynności to ryzyko braku możliwości terminowego wywiązania się z zobowiązań w wyniku braku płynnych środków. Sytuacja braku płynności może wynikać z niewłaściwej struktury bilansu, niedopasowania przepływów pieniężnych, nieotrzymania płatności od kontrahentów, nagłego wycofania środków przez Klientów lub innych wydarzeń na rynku. Grupa Kapitałowa Banku zarządza również ryzykiem finansowania, które uwzględnia ryzyko utraty posiadanych źródeł finansowania oraz braku możliwości odnowienia wymagalnych środków finansowania lub utraty dostępu do nowych źródeł finansowania.
- **RYZIKO OPERACYJNE** - ryzyko powstania straty wynikającej z niedostosowania lub zawodności wewnętrznych procesów, ludzi i systemów lub zdarzeń zewnętrznych. Ryzyko operacyjne uwzględnia ryzyko prawne, a nie obejmuje ryzyka utraty reputacji i ryzyka biznesowego.
- **RYZIKO BIZNESOWE** - ryzyko nieosiągnięcia założonych celów finansowych, w tym poniesienia strat, wynikające z niekorzystnych zmian zachodzących w otoczeniu biznesowym, podjęcia niekorzystnych decyzji, nieprawidłowego wprowadzenia podjętych decyzji lub braku podjęcia odpowiednich działań, które miałyby być odpowiedzią na zachodzące w otoczeniu biznesowym zmiany.
- **RYZIKO ZMIAN MAKROEKONOMICZNYCH** - ryzyko pogorszenia sytuacji finansowej Grupy Kapitałowej Banku w wyniku niekorzystnego wpływu zmiany warunków makroekonomicznych.
- **RYZIKO MODELI** - ryzyko poniesienia strat w wyniku podejmowania błędnych decyzji biznesowych na podstawie funkcjonujących modeli. W ramach Grupy Kapitałowej Banku ryzyko modeli zarządzane jest zarówno na poziomie danego podmiotu Grupy Kapitałowej Banku (właściciela modelu), jak i na poziomie Banku jako podmiotu dominującego Grupy Kapitałowej Banku.

#### SPECYFICZNE DZIAŁANIA W ZAKRESIE ZARZĄDZANIA RYZYKIEM W GRUPIE KAPITAŁOWEJ PODJĘTE W 2019 ROKU

W 2019 roku Grupa Kapitałowa Banku dokonała emisji obligacji krótkoterminowych (głównie 3-6 miesięcznych) oraz listów zastawnych. Dokonała wcześniejszej spłaty finansowania otrzymanego od Europejskiego Banku Inwestycyjnego, a także spłaty zapadających emisji własnych w ramach programu EMTN oraz spłaty raty kredytu z Banku Rozwoju Rady Europy.

We wrześniu 2019 roku PKO Leasing SA przeprowadził największą na krajowym rynku transakcję sekurytyzacji aktywów. Transakcja polegała na sprzedaży portfela wysokiej jakości wierzytelności leasingowych o łącznej wartości 2,5 mld PLN.

W 2019 roku PKO Bank Hipoteczny SA przeprowadził dwie emisje złote listy zastawnych skierowanych do inwestorów instytucjonalnych o łącznej wartości nominalnej 500 mln PLN z okresem wykupu około 5 lat od dnia emisji. Wśród instytucji, które nabyły listy zastawne znaleźli się zarówno inwestorzy krajowi, jak i zagraniczni. Listy zastawne PKO Banku Hipotecznego SA są jednymi z najbezpieczniejszych instrumentów dłużnych na rynku finansowym w Polsce. Wyrazem tego jest najwyższy możliwy do osiągnięcia przez polskie papiery wartościowe rating Aa3 nadany przez agencję Moody's. Ponadto w 2019 roku PKO Bank Hipoteczny SA przeprowadził emisję listów zastawnych, denominowanych w EUR, skierowaną do inwestorów instytucjonalnych o wartości nominalnej 600 mln EUR z okresem wykupu około 3 lat od dnia emisji oraz emisję drugiej transzy listów zastawnych serii 1. z 2016 roku o wartości nominalnej 100 mln EUR.

Grupa Kapitałowa Banku w ramach monitoringu modelu szacowania strat kredytowych uaktualniła założenia dla stosowanych parametrów LGD oraz PD. W parametrze LGD dokonano korekty odzysków na długim końcu krzywej oraz skrócono szereg danych historycznych, aby lepiej odzwierciedlał bieżącą sytuację gospodarczą. Zmieniono także sposób wyznaczania parametru PD dla portfeli detalicznych oraz portfela firm i przedsiębiorstw, uwzględniając w większym stopniu wartość ekspozycji wchodzących w stan niewykonania zobowiązania.

Szczegółowy opis zasad zarządzania istotnymi rodzajami ryzyka, w tym technik ograniczania ryzyka, stosowanych zabezpieczeń oraz polityki w zakresie rachunkowości zabezpieczeń zawarty jest w Skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego SA za rok zakończony 31 grudnia 2019 roku (w rozdziale poświęconym celom i zasadom zarządzania ryzykiem oraz w nocy nr 21 dotyczącej rachunkowości zabezpieczeń) oraz w raporcie Adekwatność kapitałowa oraz inne informacje podlegające ogłoszeniu Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego SA według stanu na 31 grudnia 2019 roku.

## 8.2 KOMPLEKSOWE TESTY WARUNKÓW SKRAJNYCH

Kompleksowe testy warunków skrajnych (KTWS) uwzględniają ryzyka zidentyfikowane w działalności Banku lub Grupy Kapitałowej Banku, w szczególności ryzyka uznane za istotne, i stanowią uzupełnienie testów warunków skrajnych specyficznych dla poszczególnych rodzajów ryzyka. Testy są narzędziem do oceny potencjalnego wpływu niekorzystnych zmian w otoczeniu makroekonomicznym lub funkcjonowaniu Grupy Kapitałowej Banku na sytuację finansową, a w szczególności kapitałową Grupy Kapitałowej Banku. Wyliczenia przeprowadza się z wykorzystaniem wewnętrznych modeli Banku, z uwzględnieniem przyjętych założeń makroekonomicznych.

Kompleksowe testy warunków skrajnych obejmują testy cykliczne i testy nadzorcze. Testy cykliczne przeprowadzane są raz w roku i wykorzystywane są do oceny ryzyka zmian makroekonomicznych oraz na potrzeby przygotowania planów naprawy. Testy nadzorcze przeprowadzane są na wniosek zewnętrznych organów nadzorczych, zgodnie z założeniami dostarczonymi przez te organy.

Odwrotne testy warunków skrajnych (OTWS) uzupełniają wyniki kompleksowych testów warunków skrajnych i mają na celu ocenę odporności Banku na zmiany makroekonomiczne. OTWS przeprowadzane są w formie analizy wrażliwości i polegają na sformułowaniu potencjalnych, negatywnych scenariuszy, a następnie znalezieniu zdarzeń, które przyczyniają się do ich materializacji.

W 2019 roku Bank przeprowadził OTWS, testy cykliczne oraz testy nadzorcze, realizowane na wniosek Komisji Nadzoru Finansowego.

## 8.3 ADEKWATNOŚĆ KAPITAŁOWA

Zarządzanie adekwatnością kapitałową to proces mający na celu zapewnienie, iż poziom ryzyka, które PKO Bank Polski SA oraz Grupa Kapitałowa Banku podejmują w związku z rozwojem działalności biznesowej, może zostać pokryty posiadanym kapitałem, biorąc pod uwagę określony poziom tolerancji na ryzyko oraz horyzont czasowy. Proces zarządzania adekwatnością kapitałową obejmuje w szczególności przestrzeganie obowiązujących regulacji organów nadzoru i kontroli, a także określonego w Banku oraz Grupie Kapitałowej Banku poziomu tolerancji na ryzyko oraz proces planowania kapitałowego, w tym politykę dotyczącą źródeł pozyskiwania kapitału.

Celem zarządzania adekwatnością kapitałową jest utrzymywanie, w sposób ciągły, funduszy własnych na poziomie adekwatnym do skali oraz profilu ryzyka działalności Grupy Kapitałowej Banku.

Grupa Kapitałowa Banku utrzymała w 2019 roku bezpieczną bazę kapitałową, powyżej limitów nadzorczych i regulacyjnych.

4 listopada 2019 roku PKO Bank Polski SA otrzymał pismo od Bankowego Funduszu Gwarancyjnego dotyczące planu dojścia do wymogu minimalnego poziomu funduszy własnych i zobowiązań podlegających umorzeniu lub konwersji (MREL). Określona dla Banku na poziomie skonsolidowanym wysokość MREL wynosi 14,376% sumy funduszy własnych i zobowiązań ogółem („TLOF”), co odpowiada 22,807% kwoty ekspozycji na ryzyko („TRE”). Wymóg ten powinien zostać spełniony od 1 stycznia 2023 roku. BFG wskazał ścieżkę dojścia do docelowego poziomu MREL, z której wynika, że na koniec 2019 roku wysokość MREL w relacji do TLOF wynosi na poziomie skonsolidowanym 9,316%, co odpowiada 14,779% TRE.

Wysokość MREL określona dla Banku na podstawie danych jednostkowych wynosi 13,726% TLOF, co odpowiada 23,014% TRE. Wymóg ten powinien zostać spełniony od 1 stycznia 2023 roku. BFG wskazał ścieżkę dojścia do docelowego poziomu MREL, z której wynika, że na koniec 2019 roku wysokość MREL w relacji do TLOF wynosi na poziomie jednostkowym 8,923%, co odpowiada 14,961% TRE.

Szczegółowy opis zarządzania adekwatnością kapitałową zawarty jest w Skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego SA za rok zakończony 31 grudnia 2019 roku w części poświęconej adekwatności kapitałowej (nota nr 65) oraz w raporcie Adekwatność kapitałowa oraz inne informacje podlegające ogłaszaniu Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego SA według stanu na 31 grudnia 2019 roku..

## 9. ŚWIADCZENIA NA RZECZ OSÓB NADZORUJĄCYCH I ZARZĄDZAJĄCYCH

Zasady wynagradzania członków Zarządu Banku  
Zmienne składniki wynagrodzeń członków zarządu i kluczowych menedżerów o wysokim wpływie na profil ryzyka Banku  
Informacja o przysługujących poszczególnym członkom Zarządu i kluczowym menedżerom pozafinansowych składnikach wynagrodzenia  
Zasady wynagradzania członków Rady Nadzorczej  
Umowy zawarte między Bankiem a osobami zarządzającymi  
Zobowiązania wynikające z emerytur dla byłych osób nadzorujących i zarządzających

### 9.1 ZASADY WYNAGRADZANIA CZŁONKÓW ZARZĄDU BANKU

Uchwałą nr 2/2017 Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia (NWZ) Banku z 13 marca 2017 roku określono zasady kształtowania wynagrodzeń członków Zarządu (zmienione uchwałą nr 4/2019 NWZ Banku z 17 września 2019 roku).

W 2019 roku obowiązywały w PKO Banku Polskim SA przyjęte przez Radę Nadzorczą w 2017 roku Zasady zatrudnienia i wynagradzania członków Zarządu Banku, zmienione uchwałą Rady Nadzorczej z 12 sierpnia 2019 roku (nr 71/2019). Zasady realizują postanowienia ustawy z 9 czerwca 2016 roku o zasadach kształtowania wynagrodzeń osób kierujących niektórymi spółkami (Dz. U. 2016, poz. 1202 z późn. zm.). Na ich podstawie członkom Zarządu Banku przysługują:

- wynagrodzenie stałe w wysokości określonej w uchwale Rady Nadzorczej odrębnie dla Prezesa Zarządu, członka Zarządu do spraw ryzyka zastępującego Prezesa Zarządu i pozostałych członków Zarządu,
- wynagrodzenie zmienne – wynagrodzenie dodatkowe przyznawane i wypłacane po zakończeniu okresu oceny w szczególności z tytułu: premii, nagród za szczególne osiągnięcia w pracy, odpraw związanych z rozwiązaniem umowy (z wyłączeniem wynagrodzenia stałego i świadczeń przyznawanych na podstawie obowiązujących przepisów prawa).

Wynagrodzenie stałe określone jest kwotowo w umowie o świadczenie usług i nie może być wyższe niż:

- w przypadku Prezesa Zarządu: 15-krotność,
- w przypadku członka Zarządu do spraw ryzyka zastępującego Prezesa Zarządu: 14,5-krotność,
- w przypadku pozostałych członków Zarządu: 14-krotność,

podstawy wymiaru określonej przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

### ŚWIADCZENIA DLA CZŁONKÓW ZARZĄDU PKO BANKU POLSKIEGO SA OTRZYMANE, NALEŻNE ORAZ POTENCJALNIE NALEŻNE OD PKO BANKU POLSKIEGO SA

Tabela 10. Świadczenia dla członków Zarządu Banku otrzymane, należne oraz potencjalnie należne od PKO Banku Polskiego SA (w tys. PLN)

	Świadczenia w formie gotówkowej			Płatności na bazie akcji rozliczane w środkach pieniężnych			
	wynagrodzenie otrzymane w 2019	inne otrzymane w 2019	potencjalnie należne na 31.12.2019	otrzymane w 2019	należne na 31.12.2019	potencjalnie należne na 31.12.2019	
Zbigniew Jagiełło	795	934	466	753	632	466	
Rafał Antczak	707	287	155	101	187	155	
Rafał Kozłowski	707	206	137	-	204	137	
Maks Kraczkowski	705	617	310	370	317	310	
Mieczysław Król	707	621	312	369	329	312	
Adam Marciniak	707	269	160	53	216	160	
Piotr Mazur	751	766	369	584	496	369	
Jakub Papierski	707	744	353	586	477	353	
Jan Emeryk Rościszewski	707	601	298	350	312	298	
Zarząd Banku	6 493	5 045	2 560	3 166	3 170	2 560	
Członkowie Zarządu, którzy przestali pełnić swoje funkcje w poprzednich latach	-	1 216	387	1 333	729	387	
<b>Razem</b>	<b>6 493</b>	<b>6 261</b>	<b>2 947</b>	<b>4 499</b>	<b>3 899</b>	<b>2 947</b>	

	Świadczenia w formie gotówkowej			Płatności na bazie akcji rozliczane w środkach pieniężnych		
	wynagrodzenie otrzymane w 2018	inne otrzymane w 2018	potencjalnie należne na 31.12.2018	otrzymane w 2018	należne na 31.12.2018	potencjalnie należne na 31.12.2018
Zbigniew Jagiełło	793	297	302	768	372	302
Rafał Antczak	687	-	-	-	-	-
Rafał Kozłowski	687	-	-	-	-	-
Maks Kraczkowski	687	32	64	193	49	64
Mieczysław Król	687	45	73	222	57	73
Adam Marciniak	687	-	-	-	-	-
Piotr Mazur	740	208	204	594	258	204
Jakub Papierski	687	216	204	604	266	204
Jan Emeryk Rościszewski	687	38	59	177	45	59
Zarząd Banku	6 342	836	906	2 558	1 047	906
Członkowie Zarządu, którzy przestali pełnić swoje funkcje w poprzednich latach	-	713	592	1 719	868	592
<b>Razem</b>	<b>6 342</b>	<b>1 549</b>	<b>1 498</b>	<b>4 277</b>	<b>1 915</b>	<b>1 498</b>

Tabela 11. Wynagrodzenie członków Zarządu Banku otrzymane od jednostek powiązanych (w tys. PLN)

	2019	2018
Rafał Kozłowski	83	3
Jan Emeryk Rościszewski	85	116
<b>Razem</b>	<b>168</b>	<b>119</b>

## 9.2 ZMIENNE SKŁADNIKI WYNAGRODZEŃ CZŁONKÓW ZARZĄDU I KLUCZOWYCH MENERDŻERÓW O WYSOKIM WPŁYWIE NA PROFIL RYZYKA BANKU

Zgodnie z wymogami dyrektywy CRD IV i Rozporządzenia delegowanego nr 604/2014, które uzupełnia dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/36/UE w odniesieniu do regulacyjnych standardów technicznych w odniesieniu do kryteriów jakościowych i właściwych kryteriów ilościowych ustalania kategorii pracowników, których działalność zawodowa ma istotny wpływ na profil ryzyka instytucji z 4 marca 2014 roku, Bank na bieżąco aktualizuje zasady ustalania zmiennych składników wynagrodzeń.

Podstawą przyznania zmiennych składników wynagrodzeń są przede wszystkim cele premiowe nadawane w ramach zarządzania przez cele - Management by Objectives (MbO).

Nadawane cele mają zagwarantować uwzględnienie ryzyka związanego z prowadzoną przez Bank działalnością. Ryzyko uwzględniane jest poprzez zarówno ustalenie odpowiednich, wrażliwych na ryzyko kryteriów oceny efektywności pracy, jak i redukcję lub brak wynagrodzenia zmiennego w przypadku pogorszonych wyników finansowych, straty lub pogorszenia innych wskaźników.

Zmienne składniki wynagrodzeń za dany okres oceny (rok kalendarzowy) przyznawane są po rozliczeniu celów premiowych w formie:

- nieodroczonej – w wysokości 60% wynagrodzenia zmiennego (w pierwszym roku po okresie oceny),
- odroczonej – w wysokości 40% wynagrodzenia zmiennego (w równych ratach w kolejnych latach po pierwszym roku po okresie oceny),

przy czym zarówno wynagrodzenie nieodroczone, jak i odroczone jest przyznawane w równych częściach w formie gotówkowej oraz w formie instrumentu finansowego, tj. akcji fantomowych (których przeliczenie na gotówkę według aktualizowanego kursu cen akcji Banku jest dokonywane po okresie retencyjnym i w przypadku wynagrodzenia odroczonego – po okresie odroczenia).

W przypadku, gdyby kwota wynagrodzenia zmiennego za dany rok przekroczyła 700 tys. PLN odroczeniu podlega 280 tys. PLN plus 60% z nadwyżki ponad kwotę 700 tys. PLN. Wynagrodzenia zmienne nie mogą przekroczyć 100% rocznego wynagrodzenia.

Każdy z naliczonych składników wynagrodzenia zmiennego może zostać obniżony w następnym:

- naruszenia obowiązków, które wynikają z umowy,
- uchybień w przestrzeganiu przepisów prawa lub standardów obsługi Klientów,
- nieprawidłowego wykonywania wyznaczonych zadań służbowych,



- zachowań w stosunku do innych pracowników, które naruszają zasady współżycia społecznego.

Kwota premii:

- członka Zarządu może zostać skorygowana na minus lub na plus o określony wskaźnik, w zależności od osiągniętych wyników Banku określonych w rocznej Nocie Banku (zestaw kluczowych wskaźników zarządczych określonych na dany rok kalendarzowy),
- MRT (Material Risk Takers) nie będącego członkiem Zarządu może zostać skorygowana na plus o określony wskaźnik w zależności od wyników Banku określonych w rocznej Nocie Banku.

W przypadku:

- znacznego pogorszenia się wyników Banku,
- ustalenia, że nastąpiła znacząca negatywna zmiana w kapitale własnym,
- naruszenia przez MRT przepisu prawa lub popełnienia przezeń istotnych błędów,
- korekty realizacji i stopnia realizacji wyników lub celów MRT,
- pogorszenia wyników nadzorowanych lub kierowanych przez ww. osoby struktur,
- przyznania wynagrodzenia zmiennego na podstawie nieprawidłowych, wprowadzających w błąd informacji lub w wyniku oszustwa MRT,

możliwe jest zastosowanie – odpowiednio przez Radę Nadzorczą lub Zarząd – rozwiązania typu malus, które obniża wielkość należnego wynagrodzenia zmiennego odroczonego w kolejnych okresach rozliczeniowych.

Material Risk Takers (za wyłączeniem członków Zarządu Banku) mogą korzystać z finansowanej przez Bank opieki medycznej, funduszu świadczeń socjalnych. Material Risk Takers (włącznie z członkami Zarządu Banku) mogą korzystać z PPE.

W przypadku przyznania odprawy związanej z odwołaniem z pełnienia funkcji (innej niż wynikająca z powszechnie obowiązujących przepisów prawa) jej wysokość odzwierciedla ocenę pracy w ciągu ostatnich trzech lat zatrudnienia. Przy tym przepisy wewnętrzne Banku określają maksymalną wysokość odpraw.

Odprawa przysługuje członkowi Zarządu pod warunkiem pełnienia funkcji członka Zarządu Banku przez okres co najmniej dwunastu miesięcy przed rozwiązaniem ww. umowy. Odprawa MRT może być przyznana pod warunkiem zatrudnienia na stanowisku MRT przez okres co najmniej dwunastu miesięcy przed rozwiązaniem umowy o pracę.

Członkowie Zarządu i wybrani MRT objęci są ponadto umowami o zakazie konkurencji, które z tytułu powstrzymywania się przed zatrudnieniem w firmie konkurencyjnej po zakończeniu zatrudnienia w Banku, przewidują wypłaty odszkodowań – maksymalnie przez okres sześciu miesięcy, w wysokości do 100% wynagrodzenia stałego wynikającego z umowy.

### 9.3 INFORMACJA O PRZYSŁUGUJĄCYCH POSZCZEGÓLNYM CZŁONKOM ZARZĄDU I KLUCZOWYM MENEROM POZAFINANSOWYCH SKŁADNIKACH WYNAGRODZENIA

Od 1 lipca 2017 roku wskutek dostosowania zasad zatrudnienia i wynagradzania członków Zarządu Banku do przepisów ustawy z 9 czerwca 2016 roku o zasadach kształtowania wynagrodzeń osób kierujących niektórymi spółkami (Dz.U. 2016 poz. 1202 z późn. zm.) członkom Zarządu nie przysługuje prawo do pozafinansowych składników wynagrodzenia.

### 9.4 ZASADY WYNAGRADZANIA CZŁONKÓW RADY NADZORCZEJ

Miesięczne wynagrodzenie członków Rady Nadzorczej zostało ustalone uchwałą nr 3/2017 Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia PKO Banku Polskiego SA z 13 marca 2017 roku, zmienioną uchwałą Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia z 17 września 2019 roku (nr 5/2019). Zgodnie z uchwałą zmieniającą miesięczne wynagrodzenie członków Rady Nadzorczej ustalone jest jako iloczyn podstawy wymiaru, o której mowa w art. 1 ust. 3 pkt 11 ustawy z 9 czerwca 2016 roku o zasadach kształtowania wynagrodzeń osób kierujących niektórymi spółkami oraz mnożnika:

- dla Przewodniczącego Rady Nadzorczej – 2,75,
- dla Wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej – 2,5,
- dla Sekretarza Rady Nadzorczej – 2,25,
- dla pozostałych członków Rady Nadzorczej – 2.



Wynagrodzenie zostaje podwyższone o 10% w przypadku, gdy członek Rady Nadzorczej uczestniczy w co najmniej jednym stałym Komitecie Rady Nadzorczej.

Członkowi Rady Nadzorczej, niezależnie od wynagrodzenia, przysługuje zwrot kosztów poniesionych w związku z wykonywaniem funkcji, a w szczególności kosztów przejazdu z miejsca zamieszkania do miejsca odbycia posiedzenia Rady Nadzorczej i z powrotem, kosztów zakwaterowania i wyżywienia.

#### WYNAGRODZENIA CZŁONKÓW RADY NADZORCZEJ OTRZYMANE OD PKO BANKU POLSKIEGO SA

Tabela 12. Wynagrodzenia członków Rady Nadzorczej otrzymane od PKO Banku Polskiego SA (w tys. PLN)

	2019	2018
Piotr Sadownik	168	160
Grażyna Ciurzyńska	168	173
Dariusz Górski	74	-
Zbigniew Hajłasz	134	137
Mariusz Andrzejewski	120	119
Mirosław Barszcz	120	119
Adam Budnikowski	123	121
Wojciech Jasiński	119	119
Andrzej Kisielewicz	119	119
Elżbieta Mączyńska - Ziemacka	120	120
Krzysztof Michalski	33	-
Janusz Ostaszewski	42	117
Jerzy Paluchniak	-	47
<b>Razem</b>	<b>1 340</b>	<b>1 351</b>

## 9.5 UMOWY ZAWARTE MIĘDZY BANKIEM A OSOBAMI ZARZĄDZAJĄCYMI

W 2019 roku każdy z Członków Zarządu Banku miał zawartą z Bankiem umowę o świadczenie usługi zarządzania, które określają m.in. warunki wynagradzania i zakazu konkurencji.

### 9.1 ZOBOWIĄZANIA WYNIKAJĄCE Z EMERYTUR DLA BYŁYCH OSÓB NADZORUJĄCYCH I ZARZĄDZAJĄCYCH

W rozumieniu przepisów § 70 ust. 7 pkt. 18 Rozporządzenia Ministra Finansów z 29 marca 2018 roku w sprawie informacji bieżących i okresowych przekazywanych przez emitentów papierów wartościowych oraz warunków uznawania za równoważne informacji wymaganych przepisami prawa państwa niebędącego państwem członkowskim (Dz. U. 2018, poz 757) w 2019 roku nie wystąpiły zobowiązania wynikające z emerytur i świadczeń o podobnym charakterze dla byłych osób zarządzających, nadzorujących albo byłych członków organów administrujących oraz zobowiązania zaciągnięte w związku z tymi emeryturami.

## 10. ŁAD KORPORACYJNY

Informacje dla inwestorów  
Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego  
Akcje PKO Banku Polskiego SA będące w posiadaniu władz Banku  
Polityka różnorodności

### 10.1 INFORMACJE DLA INWESTORÓW

Kapitał zakładowy i akcjonariat PKO Banku Polskiego SA  
Notowania akcji PKO Banku Polskiego na GPW w Warszawie  
Ograniczenia dotyczące akcji PKO Banku Polskiego SA  
Ocena wiarygodności finansowej PKO Banku Polskiego SA  
Relacje inwestorskie

#### 10.1.1 KAPITAŁ ZAKŁADOWY I AKCJONARIAT PKO BANKU POLSKIEGO SA

Na 31 grudnia 2019 roku kapitał zakładowy PKO Banku Polskiego SA wynosił 1 250 000 tys. PLN. Składało się na niego 1 250 000 tys. akcji o wartości nominalnej 1 PLN – akcje są w pełni opłacone. W stosunku do stanu na koniec 2018 roku nie wystąpiły zmiany w wysokości kapitału zakładowego PKO Banku Polskiego SA. Wyemitowane akcje PKO Banku Polskiego SA nie są uprzywilejowane.

Tabela 13. Struktura kapitału zakładowego PKO Banku Polskiego SA

Seria	Rodzaj akcji	Liczba akcji	wartość nominalna 1 akcji	Wartość serii wg wartości nominalnej (PLN)
Seria A	akcje zwykłe imienne	312 500 000	1 PLN	312 500 000
Seria A	akcje zwykłe na okaziciela	197 500 000	1 PLN	197 500 000
Seria B	akcje zwykłe na okaziciela	105 000 000	1 PLN	105 000 000
Seria C	akcje zwykłe na okaziciela	385 000 000	1 PLN	385 000 000
Seria D	akcje zwykłe na okaziciela	250 000 000	1 PLN	250 000 000
		<b>1 250 000 000</b>		<b>1 250 000 000</b>

Zgodnie z wiedzą PKO Banku Polskiego SA akcjonariuszami, którzy posiadają bezpośrednio lub pośrednio znaczne pakiety akcji (co najmniej 5%) na 31 grudnia 2019 roku były trzy podmioty: Skarb Państwa, Aviva Otwarty Fundusz Emerytalny oraz Nationale-Nederlanden Otwarty Fundusz Emerytalny.

Tabela 14. Struktura akcjonariatu PKO Banku Polskiego SA

	Stan na 31.12.2019 roku		Stan na 31.12.2018 roku		Zmiana udziału w liczbie głosów na WZ
	Liczba akcji	Udział w liczbie głosów na WZ i w kapitale zakładowym	Liczba akcji	Udział w liczbie głosów na WZ i w kapitale zakładowym	
Skarb Państwa	367 918 980	29,43%	367 918 980	29,43%	-
Aviva Otwarty Fundusz Emerytalny <sup>1)</sup>	88 010 319	7,04%	89 163 966	7,13%	-0,09 p.p.
Nationale-Nederlanden Otwarty Fundusz Emerytalny (do 23.06.2015 r. ING Otwarty Fundusz Emerytalny) <sup>1)</sup>	94 500 000	7,56%	95 472 008	7,64%	-0,08 p.p.
Pozostali akcjonariusze <sup>2)</sup>	699 570 701	55,97%	697 445 046	55,80%	+0,17 p.p.
Ogółem	1 250 000 000	100,00%	1 250 000 000	100,00%	-

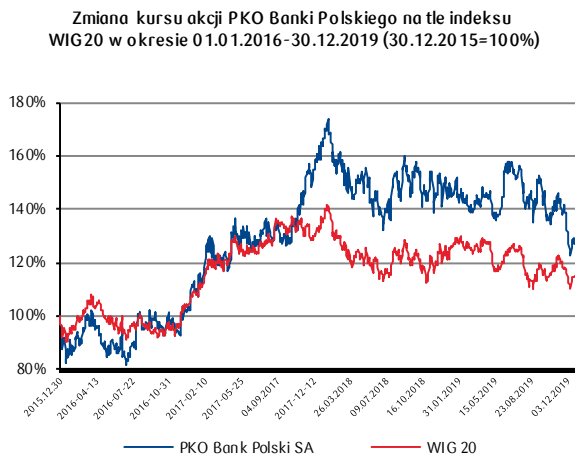
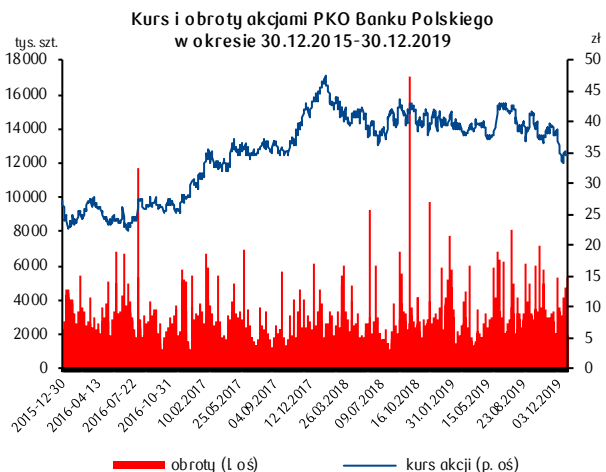
1) Wyliczenia według stanów posiadania akcji na koniec danego roku publikowanych przez PTE w informacjach rocznych o strukturze aktywów funduszu i kursu z Ceduły Giełdowej.

2) w tym Bank Gospodarstwa Krajowego, który na 31 grudnia 2019 roku i na 31 grudnia 2018 roku posiadał 24 487 297 akcji, co stanowi 1,96% udziału w liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu.

Dla posiadaczy akcji PKO Banku Polskiego SA nie wynikają z tych papierów jakiegokolwiek specjalne uprawnienia kontrolne. Żadna z akcji nie jest uprzywilejowana (z 1 akcji wynika 1 głos), w szczególności w zakresie prawa głosu czy dywidendy.

## 10.1.2 NOTOWANIA AKCJI PKO BANKU POLSKIEGO SA NA GPW W WARSZAWIE

W 2019 roku kurs akcji PKO Banku Polskiego SA spadł o 12,7% i na koniec 2019 roku wyniósł 34,46 PLN, podczas gdy indeksy WIG20 oraz WIG Banki spadły odpowiednio o 5,6% oraz o 9,2%.



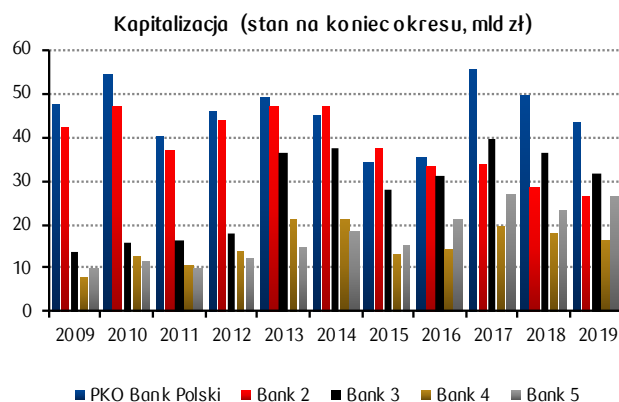
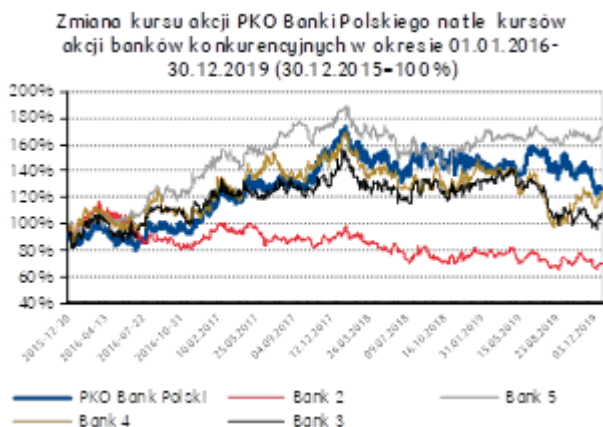
Na takie kształtowanie się kursów akcji oddziaływały głównie:

- wzrost ryzyka materializacji negatywnych skutków dla wyników finansowych sektora bankowego, związanych z portfelem kredytów mieszkaniowych w CHF po wyroku Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (TSUE),
- koszty związane z rezerwami na zwrot kredytobiorcom kosztów poniesionych w związku z pożyczką, w przypadku wcześniejszej jej spłaty, po wyroku TSUE,
- spowolnienie wzrostu gospodarczego i prognozowane dalsze osłabienie koniunktury,
- napięta sytuacja międzynarodowa m.in. eskalacja konfliktu handlowego pomiędzy Stanami Zjednoczonymi i Chinami.

W 2019 roku podobnie jak w latach ubiegłych Bank koncentrował się na konsekwentnym osiągnięciu atrakcyjnych dla inwestorów wyników biznesowych i dostosowaniu modelu działania do nowego otoczenia rynkowego, tak aby zapewnić zwrot na kapitale powyżej jego kosztu, a tym samym budować wartość dla akcjonariuszy. W 2019 roku Bank z dwuletnim wyprzedzeniem zrealizował finansowe cele strategii i dokonał jej aktualizacji. Kontynuował także transformację cyfrową, w tym rozwijał najpopularniejszą i najbardziej transakcyjną mobilną aplikację na polskim rynku - IKO.

Na koniec 2019 roku PKO Bank Polski SA ponownie był najcenniejszą spółką na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Na koniec ostatniej sesji 2019 roku inwestorzy wyceniali jego wartości na ponad 43 mld PLN..

### KURS AKCJI PKO BANKU POLSKIEGO SA I KAPITALIZACJA NA TLE BANKÓW KONKURENCYJNYCH



### 10.1.3 OGRANICZENIA DOTYCZĄCE AKCJI PKO BANKU POLSKIEGO SA

Ze wszystkich akcji PKO Banku Polskiego SA wynikają te same prawa i obowiązki. Żadna z akcji nie jest uprzywilejowana (z 1 akcji wynika 1 głos), w szczególności w zakresie prawa głosu czy dywidendy. Statut PKO Banku Polskiego SA ogranicza prawa głosu, które przysługują akcjonariuszom dysponującym powyżej 10% ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu i zakazuje wykonywania więcej niż 10% ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu przez takich akcjonariuszy. Powyższe ograniczenie nie dotyczy:

- akcjonariuszy, którzy w dniu podjęcia uchwały Walnego Zgromadzenia wprowadzającej ograniczenie prawa głosu byli uprawnieni z akcji, które reprezentują więcej niż 10% ogólnej liczby głosów w Banku (tj. Skarb Państwa i BGK),
- akcjonariuszy, którzy są uprawnieni z akcji imiennych serii A (Skarb Państwa) oraz
- akcjonariuszy, którzy działają wspólnie z akcjonariuszami, o których mowa w tiret drugim na podstawie porozumienia, które dotyczy wspólnego wykonywania prawa głosu z akcji.

Ograniczenie praw głosu wygasa, kiedy udział Skarbu Państwa w kapitale zakładowym Banku spadnie poniżej 5%.

Zgodnie z § 6 ust. 2 Statutu PKO Banku Polskiego SA zamiana akcji imiennych serii A na akcje na okaziciela oraz przeniesienie tych akcji wymaga zgody wyrażonej w uchwale Rady Ministrów. Po uzyskaniu takiej zgody ww. ograniczenia związane z zamianą lub przeniesieniem tych akcji wygasają (w stosunku do akcji będących przedmiotem zgody i w zakresie w jaki zgoda została wydana).

Zgodnie z treścią art. 13 ust. 1 pkt 26 ustawy z 16 grudnia 2016 roku o zasadach zarządzania mieniem państwowym (poza ustawowo przewidzianymi wyjątkami) nie mogą być zbyte akcje PKO Banku Polskiego SA, które należą do Skarbu Państwa.

### 10.1.4 OCENA WIARYGODNOŚCI FINANSOWEJ PKO BANKU POLSKIEGO SA

Ratingi PKO Banku Polskiego SA  
Rating PKO Banku Hipotecznego SA  
Rating Grupy Kapitałowej PKO Leasing SA  
Rating KREDOBANK SA

#### RATINGI PKO BANKU POLSKIEGO SA

Oceny wiarygodności finansowej PKO Banku Polskiego SA były w 2019 roku przyznawane przez agencję ratingową Moody's Investors Service, która nadaje Bankowi rating płatny zgodnie z własną procedurą oceny banków.

Tabela 15. Oceny ratingowe PKO Banku Polskiego SA na 31 grudnia 2019 roku (rating płatny)

Moody's Investors Service	
Ocena depozytów długoterminowa	A2 z perspektywą stabilną
Ocena depozytów krótkoterminowa	P-1
Ocena zobowiązań (senior unsecured)	A3 z perspektywą stabilną
Ocena zobowiązań Programu MTN	(P)A3
Ocena innych zobowiązań krótkoterminowych Programu	(P)P-2
Ocena ryzyka kontrahenta kontrahenta długoterminowa	A2
Ocena ryzyka kontrahenta krótkoterminowa	P-1
Opinia o ryzyku kontrahenta długoterminowa	A2(cr)
Opinia o ryzyku kontrahenta krótkoterminowa	P-1(cr)

W 2019 roku Bank uzyskał poprawę trzech ratingów ESG.

Tabela 16. Oceny ratingowe ESG PKO Banku Polskiego SA na 31 grudnia 2019 roku

FTSE Russell	3,3
MSCI	BBB
Sustainalytics	24 (Średnie)

#### RATING PKO BANKU HIPOTECZNEGO SA

PKO Bank Hipoteczny SA posiadał na 31 grudnia 2019 roku niższe oceny przyznane przez agencję ratingową Moody's Investors Service:

Tabela 17. Oceny ratingowe PKO Banku Hipotecznego SA na 31 grudnia 2019 roku (rating płatny)

<b>Moody's Investors Service</b>	
Rating emitenta długoterminowy	Baa1 z perspektywą stabilną
Rating emitenta krótkoterminowy	P-2
Opinia o ryzyku kontrahenta długoterminowa	A3(cr)
Opinia o ryzyku kontrahenta krótkoterminowa	P-2(cr)A3
Ocena ryzyka kontrahenta długoterminowa	A3
Ocena ryzyka kontrahenta krótkoterminowa	P-2
Rating dla emitowanych listów zastawnych denominowanych w PLN	Aa3
Rating dla emitowanych listów zastawnych denominowanych w EUR	Aa3

Ratingi dla emitowanych listów zastawnych są potwierdzane przy każdej emisji.

#### RATING GRUPY KAPITAŁOWEJ PKO LEASING SA

Obligacje wyemitowane przez spółki celowe ROOF Poland Leasing 2014 DAC i Polish Lease Prime 1 DAC powołane w ramach Grupy Kapitałowej PKO Leasing SA dla celów programów sekurytyzacji aktywów posiadają na 31 grudnia 2019 roku poniższe oceny:

Tabela 18. Oceny ratingowe obligacji ROOF Poland Leasing 2014 DAC na 31 grudnia 2019 roku (rating płatny)

<b>Rating obligacji klasy B</b>	
Agencja Fitch	AA
Agencja Scope	AAA

Agencja Scope dokonała aktualizacji ww. ratingu w kwietniu 2019 roku.

Tabela 19. Oceny ratingowe obligacji Polish Lease Prime 1 DAC na 31 grudnia 2019 roku (rating płatny)

<b>Rating obligacji klasy A</b>	
Agencja Scope	AAA
Agencja ARC	AA-
<b>Rating obligacji klasy B</b>	
Agencja Scope	BB-
Agencja ARC	BB+

Agencje nadały ww. ratingi we wrześniu 2019 roku.

#### RATING KREDOBANK SA

KREDOBANK SA posiadał na 31 grudnia 2019 roku poniższe oceny przyznane przez ukraińskie agencje ratingowe:

Tabela 20. Oceny ratingowe KREDOBANK SA na 31 grudnia 2019 roku (ratingi płatne)

<b>Agencja Ratingowa „Expert-Rating”</b>	
Rating kredytowy w skali krajowej	uaAAA z perspektywą stabilną
Rating w skali krajowej dla emitowanych obligacji serii A i B	uaAAA z perspektywą stabilną
<b>Agencja Ratingowa „Standard-Rating”</b>	
Rating kredytowy długoterminowy w skali krajowej	uaAAA z perspektywą stabilną
Rating kredytowy krótkoterminowy w skali krajowej	uaK1 z perspektywą stabilną
Rating depozytów w skali krajowej	ua1 z perspektywą stabilną
Rating w skali krajowej dla emitowanych obligacji serii A i B	uaAAA z perspektywą stabilną

Ww. ratingi zostały nadane w latach 2016-2017 i utrzymane w grudniu 2019 roku.

Długoterminowy rating kredytowy KREDOBANK SA w skali krajowej odpowiada poziomowi inwestycyjnemu, a więc spełnia wymogi aktów ustawodawczych Ukrainy w zakresie lokowania środków rezerw ubezpieczeniowych przez firmy ubezpieczeniowe oraz aktywów funduszy emerytalnych.

## 10.1.5 RELACJE INWESTORSKIE

Główne cele relacji inwestorskich  
Działania podjęte w 2019 roku

PKO Bank Polski SA regularnie kontaktuje się z inwestorami i analitykami rynku finansowego. W ramach relacji z rynkiem przedstawiciele Banku udzielają odpowiedzi na interesujące inwestorów i analityków pytania z szerokiego zakresu funkcjonowania Banku, wyników finansowych oraz sytuacji sektora bankowego. Ponadto Bank umożliwia kontakt w różnych preferowanych przez inwestorów i analityków formach.

### GŁÓWNE CELE RELACJI INWESTORSKICH

W 2019 roku działania Banku w zakresie relacji inwestorskich skupiały się w poniższych obszarach:

- umacnianiu wśród obecnych i potencjalnych inwestorów, analityków rynków finansowych oraz agencji ratingowych pozytywnego wizerunku PKO Banku Polskiego SA, jako spółki wiarygodnej i przejrzystej, przy zastosowaniu różnorodnych narzędzi komunikacji z rynkiem,
- przekazywaniu informacji o wynikach finansowych i działaniach Banku z uwzględnieniem zmian w otoczeniu rynkowym tak, aby umożliwić rzetelną ocenę bieżącej sytuacji i perspektyw Banku oraz prawidłową wycenę akcji spółki,
- wykonywaniu obowiązków informacyjnych przez spółkę, jako emitenta papierów wartościowych wymaganych przepisami prawa,
- organizacji Walnych Zgromadzeń i obsługi informacyjnej akcjonariuszy Banku,
- zapewnieniu współpracy Banku z właściwymi organami administracji rządowej, organizacjami i instytucjami rynku kapitałowego w związku z funkcjonowaniem Banku na publicznym rynku papierów wartościowych.

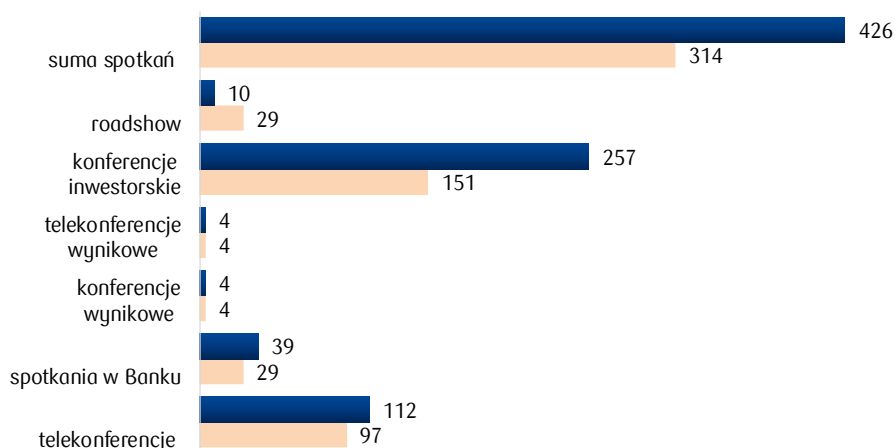
### DZIAŁANIA PODJĘTE W 2019 ROKU

W ramach komunikacji z rynkiem w 2019 roku Członkowie Zarządu Banku oraz przedstawiciele kluczowej kadry zarządzającej regularnie uczestniczyli w spotkaniach oraz telekonferencjach z inwestorami i analitykami zarówno w siedzibie Banku, jak i podczas konferencji inwestorskich. W sumie 2019 roku odbyło się 426 spotkań inwestorskich, tj. o 36% więcej niż w 2018 roku.

W 2019 roku:

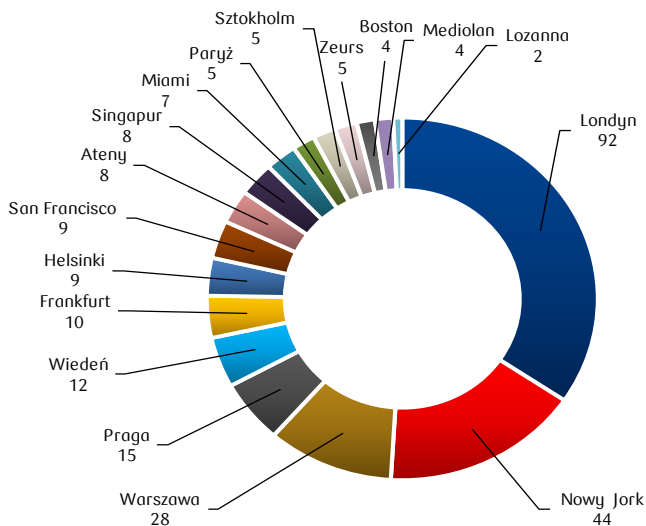
- Bank zorganizował około 40 spotkań w swojej siedzibie oraz ponad 100 telekonferencji,
- wyniki finansowe Banku i Grupy Kapitałowej Banku były po każdym kwartale prezentowane przez Zarząd Banku na spotkaniach z inwestorami i analitykami rynku kapitałowego oraz instrumentów dłużnych w siedzibie Banku oraz podczas telekonferencji, w których każdorazowo uczestniczyło łącznie ponad 60 analityków i przedstawicieli inwestorów.
- W związku z aktualizacją strategii PKO Bank Polski SA zorganizował Dni Inwestora z udziałem Zarządu Banku w Warszawie i Londynie. W spotkaniu w Warszawie uczestniczyło ponad 30 analityków i inwestorów. W kolejnym dniu prezentacji strategii w Londynie wzięło udział 12 analityków i inwestorów, a ponad 30 uczestniczyło w webcasie z konferencji.

### KONTAKTY Z INWESTORAMI W 2019 ROKU OGÓŁEM





## AKTYWNOŚĆ PKO BANKU POLSKIEGO SA W KONFERENCJACH INWESTORSKICH I ROADSHOW – LICZBA SPOTKAŃ



Dodatkowo Członkowie Zarządu Banku odpowiadali na pytania inwestorów podczas konferencji inwestorskich organizowanych zarówno w Polsce, jak i za granicą. Łącznie w 2019 roku odbyło się ponad 260 spotkań podczas 30 konferencji inwestorskich oraz jednego roadshow zorganizowanych w: Austrii (17 spotkań), Czechach (15 spotkań), Finlandii (9 spotkań), Francji (5 spotkań), Grecji (8 spotkań), Niemczech (10 spotkań), Polsce (28 spotkań), Singapurze (8 spotkań), Szwajcarii (2 spotkania), Szwecji (5 spotkań) Stanach Zjednoczonych (64 spotkania), Wielkiej Brytanii (92 spotkania) oraz Włoszech (4 spotkania).

Biuro Relacji Inwestorskich utrzymywało bieżące kontakty z analitykami i inwestorami instytucjonalnymi i indywidualnymi, odpowiadając na liczne zapytania telefoniczne i mailowe dotyczące działalności biznesowej i wyników finansowych PKO Banku Polskiego SA.

Na stronie internetowej Relacji Inwestorskich [www.pkobp.pl/inwestorzy](http://www.pkobp.pl/inwestorzy) ([www.pkobp.pl/investors](http://www.pkobp.pl/investors)) Bank niezwłocznie publikował wszystkie informacje istotne dla inwestorów i akcjonariuszy Banku. W 2019 roku Bank po raz kolejny uruchomił raport roczny on-line w postaci serwisu internetowego w dwóch wersjach językowych: polskiej i angielskiej (<http://www.raportroczny2018.pkobp.pl/> <http://www.raportroczny2018.pkobp.pl/en/>), co ułatwia dotarcie do kluczowych informacji finansowych oraz biznesowych na temat Grupy PKO Banku Polskiego SA.

Po publikacji rocznych wyników finansowych Bank we współpracy ze Stowarzyszeniem Inwestorów Indywidualnych zorganizował chat z wiceprezesem nadzorującym Obszar Finansów i Rachunkowości, dla inwestorów indywidualnych. W czacie uczestniczyło około 170 osób.

## 10.2 OŚWIADCZENIE O STOSOWANIU ŁADU KORPORACYJNEGO

Zasady oraz zakres stosowania ładu korporacyjnego  
Systemy kontroli w procesie sporządzania sprawozdań finansowych  
Statut PKO Banku Polskiego SA  
Walne Zgromadzenie  
Rada Nadzorcza PKO Banku Polskiego SA w okresie sprawozdawczym  
Zarząd PKO Banku Polskiego SA w okresie sprawozdawczym

### 10.2.1 ZASADY ORAZ ZAKRES STOSOWANIA ŁADU KORPORACYJNEGO

Zasady ładu korporacyjnego zawarte w dokumencie „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016”  
Zasady ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych wydane przez KNF

#### ZASADY ŁADU KORPORACYJNEGO ZAWARTE W DOKUMENCIE „DOBRE PRAKTYKI SPÓŁEK NOTOWANYCH NA GPW 2016”

W związku z wejściem w życie 1 stycznia 2016 roku „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2016” Bank przyjął do stosowania zasady i rekomendacje zawarte w tym zbiorze, z zastrzeżeniem, iż rekomendacja IV.R.2. dotycząca umożliwienia akcjonariuszom udziału w Walnym Zgromadzeniu przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej nie będzie stosowana, chyba że Walne Zgromadzenie dokona odpowiednich zmian w statucie Banku uprawniających Zarząd do organizacji Walnego Zgromadzenia przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej. Rekomendację IV.R.2 Bank stosuje w części dotyczącej transmisji obrad Walnych Zgromadzeń w czasie rzeczywistym. Akcjonariuszom zainteresowanym udziałem w Walnych Zgromadzeniach, PKO Bank Polski SA umożliwia taki udział poprzez fizyczne

uczestnictwo, zapewniając dogodne daty i godziny takich posiedzeń. W 2019 roku w Banku nie doszło do incydentalnego naruszenia żadnej z Zasad.

Tekst „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2016” jest publicznie dostępny na oficjalnej stronie internetowej Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie SA pod adresem <https://www.gpw.pl/dobre-praktyki>.

Od 1 stycznia 2016 roku na stronie internetowej Banku dostępna jest informacja na temat stanu stosowania przez Bank rekomendacji i zasad zawartych w „Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW 2016” (<http://www.pkobp.pl/grupa-pko-banku-polskiego/relacje-inwestorskie/lad-korporacyjny/dobre-praktyki-spolek-notowanych-na-gpw-2016>). Informacja ta sporządzona jest na formularzu ustalonym przez GPW, wskazuje na szczegółowy stan przestrzegania lub nieprzestrzegania każdej z rekomendacji i zasad i jest bezpośrednio wykonaniem zasady I.Z.1.13.

## **NAJWAŻNIEJSZE DZIAŁANIA PKO BANKU POLSKIEGO SA PODJĘTE W CELU ZAPEWNIENIA PRZESTRZEGANIA ZASAD I REKOMENDACJI ZAWARTYCH W „DOBRYCH PRAKTYKACH SPÓŁEK NOTOWANYCH NA GPW 2016”**

### **POLITYKA INFORMACYJNA I KOMUNIKACJA Z INWESTORAMI**

Bank kontynuował działania, które mają na celu jak najszerse spełnianie rekomendacji i zasad zawartych w tym rozdziale Dobrych Praktyk, zarówno w zakresie komunikacji z inwestorami, umożliwienia im korzystania z nowoczesnych kanałów komunikacji, jak również w zakresie polityki informacyjnej oraz dostarczania wymaganych informacji poprzez zamieszczanie ich na stronie internetowej oraz w sprawozdaniach.

PKO Bank Polski SA regularnie kontaktuje się z inwestorami w różnych preferowanych przez nich formach. Pytania mogą być zadawane za pomocą poczty elektronicznej, bądź podczas rozmów telefonicznych i bezpośrednich spotkań z przedstawicielami Banku. Ponadto zgodnie z „Dobrymi Praktykami Spółek Notowanych na GPW 2016” w sprawozdaniu zamieszczane są informacje na temat prowadzonej działalności sponsoringowej i charytatywnej.

Bank posiada także rekomendowane uregulowania wewnętrzne dotyczące udzielania wyjaśnień i sprostowań dotyczących zamieszczonych w mediach informacji nieprawdziwych, nieścisłych lub szkodliwych.

Zgodnie z zasadami określonymi przez „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016” Bank prowadzi korporacyjną stronę internetową w dwóch wersjach językowych: polskiej oraz angielskiej. Na stronie internetowej zamieszczone są wszystkie informacje oraz dokumenty korporacyjne wymagane „Dobrymi Praktykami Spółek Notowanych na GPW 2016”, w tym m.in. informacja na temat stanu stosowania przez Bank rekomendacji i zasad zawartych w „Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW 2016”.

W ramach organizacji Walnych Zgromadzeń Banku w 2019 roku na stronie internetowej Banku publikowane były m.in.: materiały przekazywane walnemu zgromadzeniu, w tym oceny, sprawozdania i stanowiska przedkładane przez Radę Nadzorczą Banku, uzasadnienia do wszystkich projektów uchwał, w szczególności dotyczących spraw i rozstrzygnięć istotnych lub mogących budzić wątpliwości akcjonariuszy. Informacja na temat planowanej transmisji obrad walnego zgromadzenia podawana była w terminie, co najmniej 7 dni przed datą danego walnego zgromadzenia. Na stronie Banku dostępne są także zapisy przebiegu obrad walnych zgromadzeń Banku w formie wideo.

### **ZARZĄD I RADA NADZORCZA**

Zasady i rekomendacje zawarte w tym rozdziale były przestrzegane. Zarówno Zarząd jak i Rada Nadzorcza przyjęły do stosowania „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016”.

W szczególności w skład Zarządu Banku i Rady Nadzorczej Banku powołane są osoby z wysokimi kwalifikacjami i doświadczeniem. Na stronie internetowej Banku podany jest wewnętrzny podział odpowiedzialności za poszczególne obszary działalności spółki pomiędzy Członków Zarządu. W 2019 roku pełnienie funkcji w Zarządzie Banku stanowiło główny obszar aktywności zawodowej Członków Zarządu Banku. Wprowadzenie w obowiązki oraz planowanie sukcesji członków Zarządu jest przewidziane w przyjętej przez Radę Nadzorczą polityce dotyczącej odpowiedzialności członków Zarządu.

W 2019 roku Członkowie Rady Nadzorczej Banku poświęcali niezbędną ilość czasu na wykonywanie swoich obowiązków. W minionym roku odbyło się 10 posiedzeń Rady Nadzorczej Banku.

Zgodnie z zasadami „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2016” kryteria niezależności spełnia wymagana liczba członków Rady. Zgodnie z oświadczeniami złożonymi przez jej członków, w 11-osobowej Radzie Nadzorczej zasiada 9 niezależnych członków. Ponadto osoba pełniąca funkcję Przewodniczącego Komitetu Audytu spełniała kryteria niezależności.

Rada Nadzorcza sporządziła i przedstawiła Zwyczajnemu Walnemu Zgromadzeniu: wymaganą ocenę sytuacji spółki, z uwzględnieniem oceny systemów kontroli wewnętrznej, zarządzania ryzykiem, compliance oraz funkcji audytu wewnętrznego, a także sprawozdanie z działalności Rady Nadzorczej. Ponadto Rada przedstawiła Zwyczajnemu Walnemu Zgromadzeniu ocenę sposobu wypełniania przez Bank obowiązków informacyjnych, które dotyczyły stosowania zasad ładu korporacyjnego, ocenę racjonalności prowadzonej przez Bank polityki w zakresie działalności sponsoringowej i charytatywnej. W 2019 roku Rada Nadzorcza rozpatrzyła i pozytywnie zaopiniowała przedstawione Walnemu Zgromadzeniu projekty uchwał Zwyczajnego Walnego

Zgromadzenia zwołanego na 6 maja 2019 roku oraz projekty uchwał Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia zwołanego na 17 września 2019 roku.

## SYSTEMY I FUNKCJE WEWNĘTRZNE

Regulacje oraz praktyka obowiązujące w PKO Banku Polskim SA w całości spełniały wymogi wskazane w tym rozdziale „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2016”.

W szczególności struktura organizacyjna Banku jest adekwatna do skali i charakteru prowadzonej działalności oraz podejmowanego ryzyka. Wyodrębnione zostały jednostki do realizacji wydzielonych systemów, funkcji lub ich części.

W przepisach wewnętrznych Banku określone są: odpowiedzialność Zarządu za system kontroli wewnętrznej i system zarządzania ryzykiem, bezpośrednia podległość osób odpowiedzialnych za zarządzanie ryzykiem, audyt wewnętrzny i compliance, możliwość raportowania bezpośrednio do Rady Nadzorczej lub komitetu audytu, zastosowanie zasad niezależności w stosunku do osoby kierującej funkcją audytu wewnętrznego i innych osób odpowiedzialnych za jej realizację.

Zgodnie z wymogiem „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2016” skuteczność funkcjonowania systemów i funkcji poddawana jest ocenie oraz jest w tym zakresie monitorowana.

## WALNE ZGROMADZENIE I RELACJE Z AKCJONARIUSZAMI

W zakresie organizacji Walnych Zgromadzeń Bank zdecydował o niestosowaniu rekomendacji dotyczącej umożliwienia akcjonariuszom udziału w Walnym Zgromadzeniu przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, chyba że Walne Zgromadzenie dokona odpowiednich zmian w Statucie Banku. Decyzja ta podyktowana była ryzykiem organizacyjnym i prawnymi wynikającymi z zastosowania takiej metody komunikacji.

W pozostałym zakresie w ocenie Banku Walne Zgromadzenia były organizowane zgodnie z wymogami „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2016”.

W szczególności Bank podejmował działania, aby w miarę możliwości Zwyczajne Walne Zgromadzenia odbywały się w możliwie bliskim terminie wobec publikacji raportu rocznego.

Bank ustalał miejsce i termin obrad Walnego Zgromadzenia w sposób umożliwiający udział w obradach jak największej liczbie akcjonariuszy w ramach Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia zwołanego na 6 maja 2019 roku oraz Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia zwołanego na 17 września 2019 roku. Projekty uchwał Walnych Zgromadzeń były sporządzane i prezentowane wraz z uzasadnieniami ich podjęcia.

Dzień dywidendy oraz terminy wypłaty dywidendy ustalone zostały tak, aby okres przypadający pomiędzy nimi był nie dłuższy niż 15 dni roboczych.

Ponadto Bank zapewnił powszechnie dostępną transmisję obrad Walnego Zgromadzenia w ramach Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia z 6 maja 2019 roku oraz Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia z 17 września 2019 roku, a także obecność mediów.

## KONFLIKT INTERESÓW I TRANSAKcje Z PODMIOTAMI POWIĄZANYMI

Przepisy wewnątrz PKO Banku Polskiego SA gwarantują przestrzeganie rekomendacji i zasad zawartych w „Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW 2016”. W Banku obowiązują przepisy wewnętrzne dotyczące zarządzania konfliktami interesów, w tym dotyczące podejmowania aktywności zawodowej lub pozazawodowej, która mogłaby prowadzić do powstawania konfliktu interesów. Regulaminy Zarządu i Rady Nadzorczej określają zasady wyłączenia członków tych organów, z udziału w rozpatrywaniu spraw, z którymi związany jest konflikt interesów. W przypadku stwierdzenia wystąpienia sytuacji mogącej prowadzić do potencjalnego konfliktu interesów osoby, których taka sytuacja dotyczy mają obowiązek ujawnić tę sytuację.

Ponadto w Banku obowiązują przepisy wewnętrzne dotyczące monitorowania i ograniczania możliwości przyjmowania korzyści, prezentów lub upominków, które mogłyby mieć wpływ na bezstronność i obiektywizm przy podejmowaniu decyzji lub rzutować negatywnie na niezależność opinii i sądów.

Regulaminy Zarządu oraz Rady Nadzorczej przewidują możliwość zgłoszenia zdania odrębnego wraz z uzasadnieniem do podjętych uchwał przez członków głosujących przeciwko danej uchwale.

Transakcje z podmiotami powiązаныmi oraz znaczącymi akcjonariuszami są realizowane z zachowaniem standardów rynkowych oraz spójnej i jednolitej polityki, w oparciu o obowiązujące przepisy wewnętrzne Banku. Dodatkowo Statut Banku określa, iż zawarcie przez Bank istotnej umowy z akcjonariuszem posiadającym co najmniej 5% ogólnej liczby głosów w Banku, lub z podmiotem powiązany wymaga uprzedniej zgody Rady Nadzorczej. Powyższemu obowiązkowi nie podlegają transakcje typowe i zawierane na warunkach rynkowych w ramach prowadzonej działalności operacyjnej przez Bank, jeżeli zawierane są z podmiotami wchodzącymi w skład Grupy Kapitałowej Banku.

## WYNAGRODZENIA

Bank realizuje zasady „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2016” w zakresie wynagrodzeń. Zgodnie z wymogami w nich zawartymi w sprawozdaniu Zarządu Banku z działalności ujęte są informacje na temat polityki wynagrodzeń, zawierające elementy

wskazane w „Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW 2016” oraz rozporządzeniu w sprawie informacji bieżących i okresowych.

W opinii Banku polityka wynagrodzeń powiązana jest ze strategią oraz krótko i długo okresowymi celami, długoterminowymi interesami i wynikami finansowymi, uwzględnia także rozwiązania służące unikaniu dyskryminacji z jakichkolwiek przyczyn. Bank przeprowadza także ocenę polityki w tym zakresie.

Wynagrodzenia członków Zarządu Banku i jego kluczowych menedżerów są bezpośrednio uzależnione od sytuacji finansowej Banku oraz wzrostu jego wartości, poprzez odpowiednie cele premiowe, mechanizmy odroczenia i wstrzymania wypłat oraz stosowany instrument finansowy, w którym część wynagrodzenia jest rozliczana.

Wynagrodzenie członków Rady Nadzorczej nie jest uzależnione od opcji i innych instrumentów pochodnych, ani jakichkolwiek innych zmiennych składników, oraz nie jest uzależnione od wyników Banku.

Ponadto w Radzie Nadzorczej Banku funkcjonuje Komitet ds. Nominacji i Wynagrodzeń.

#### ZASADY ŁADU KORPORACYJNEGO DLA INSTYTUCJI NADZOROWANYCH WYDANE PRZEZ KOMISJĘ NADZORU FINANSOWEGO

Bank przyjął do stosowania „Zasady ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych” (przyjęte przez Komisję Nadzoru Finansowego na posiedzeniu 22 lipca 2014 roku) w zakresie, który dotyczy kompetencji i obowiązków Zarządu tj. prowadzenia spraw Banku i jego reprezentacji, zgodnie z przepisami prawa oraz Statutem Banku. Tym niemniej przyjęto, że paragraf 8 ust. 4 „Zasad ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych” (Zasady) w zakresie, który dotyczy zapewnienia akcjonariuszom możliwości elektronicznego udziału w posiedzeniach organu stanowiącego, nie będzie stosowany, chyba że Walne Zgromadzenie dokona odpowiednich zmian w Statucie Banku, które uprawniją Zarząd do organizacji Walnego Zgromadzenia przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej. Rozdział 9 Zasad, który dotyczy zarządzania aktywami na ryzyko klienta, nie będzie stosowany z uwagi na nieprowadzenie przez Bank działalności w tym zakresie.

Rada Nadzorcza Banku przyjęła do stosowania „Zasady ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych” w zakresie, który dotyczy kompetencji i obowiązków Rady Nadzorczej, tj. nadzorowania prowadzenia spraw Banku zgodnie z przepisami prawa oraz Statutem Banku.

Walne Zgromadzenie Banku zadeklarowało w uchwale z 2015 roku, że działając w ramach przysługujących mu kompetencji będzie kierowało się „Zasadami ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych” wydanymi przez Komisję Nadzoru Finansowego, przy czym odstąpiło od stosowania zasad określonych w:

- § 8 ust. 4 Zasad w zakresie zapewnienia możliwości elektronicznego udziału akcjonariuszy w posiedzeniach organu stanowiącego,
- § 10 ust. 2 Zasad w zakresie wprowadzania uprawnień osobistych lub innych szczególnych uprawnień dla akcjonariuszy,
- § 12 ust. 1 Zasad w zakresie odpowiedzialności akcjonariuszy za niezwłoczne dokapitalizowanie instytucji nadzorowanej,
- § 28 ust. 4 Zasad w zakresie dokonywania przez organ stanowiący oceny, czy ustalona polityka wynagradzania sprzyja rozwojowi i bezpieczeństwu działania instytucji nadzorowanej.

Odstąpienie od stosowania zasady określonej w § 8 ust. 4, było zgodne z uprzednią decyzją Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia (ZWZ) PKO Banku Polskiego SA z 30 czerwca 2011 roku, wyrażoną poprzez niepodjęcie uchwały w sprawie zmian Statutu Banku, których celem było umożliwienie uczestnictwa w Walnym Zgromadzeniu za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej. Decyzja o niestosowaniu tej zasady, została podjęta z uwagi na ryzyko natury prawnej i organizacyjno – technicznej, które może zagrażać prawidłowemu przebiegowi walnego zgromadzenia. W związku z propozycjami uprawnionego akcjonariusza Banku - Skarbu Państwa odstąpiono od pozostałych, wskazanych w uchwale ZWZ zasad.

Zgodnie z uzasadnieniem przedstawionym przez Skarb Państwa wraz z propozycją projektu uchwały ZWZ, odstąpienie od stosowania zasady określonej w § 10 ust. 2 i § 12 ust. 1 spowodowane było niezakończonym procesem prywatyzacji Banku przez Skarb Państwa.

Odstąpienie od stosowania zasady określonej w § 28 ust. 4 uzasadnione było, zgodnie z wnioskiem Skarbu Państwa, zbyt szerokim zakresem podmiotowym polityki wynagradzania, który podlega ocenie organu stanowiącego. W opinii ww. akcjonariusza polityka wynagradzania osób, które pełnią kluczowe funkcje, niebędących członkami organu nadzorującego i organu zarządzającego, powinna podlegać ocenie ich pracodawcy albo mocodawcy, którym jest Bank reprezentowany przez Zarząd, którego działalność jest nadzorowana przez Radę Nadzorczą.

Tekst Zasad znajduje się na stronie internetowej Komisji Nadzoru Finansowego pod adresem:  
[https://www.knf.gov.pl/dla\\_ryнку/Zasady\\_ladu\\_korporacyjnego](https://www.knf.gov.pl/dla_ryнку/Zasady_ladu_korporacyjnego)

## 10.2.2 SYSTEMY KONTROLI W PROCESIE SPORZĄDZANIA SPRAWOZDAŃ FINANSOWYCH

System kontroli wewnętrznej  
Mechanizmy kontrolne sporządzania sprawozdań finansowych  
Firma audytorska

### SYSTEM KONTROLI WEWNĘTRZNEJ

W PKO Banku Polskim SA funkcjonuje system kontroli wewnętrznej, który jest elementem systemu zarządzania. Za zaprojektowanie, wprowadzenie i funkcjonowanie adekwatnego i skutecznego systemu kontroli wewnętrznej odpowiada Zarząd Banku. Rada Nadzorcza sprawuje nadzór nad wprowadzeniem i funkcjonowaniem systemu kontroli wewnętrznej oraz dokonuje oceny jego adekwatności i skuteczności, w tym adekwatności i skuteczności funkcji kontroli komórki do spraw zgodności oraz komórki audytu wewnętrznego. Ocena systemu kontroli wewnętrznej dokonywana jest na podstawie określonych kryteriów i z uwzględnieniem informacji przekazywanych przez Zarząd Banku, Komitet Audytu Rady Nadzorczej, komórkę do spraw zgodności i komórkę audytu wewnętrznego, ustaleń dokonanych przez biegłego rewidenta i wynikających z czynności nadzorczych uprawnionych instytucji oraz innych informacji i dokumentów istotnych z punktu widzenia adekwatności i efektywności systemu kontroli wewnętrznej. Radę Nadzorczą Banku wspiera w tym zakresie Komitet Audytu Rady Nadzorczej, który odpowiedzialny jest w szczególności za bieżące monitorowanie systemu kontroli wewnętrznej.

Celem systemu kontroli wewnętrznej jest zapewnienie:

- skuteczności i efektywności działania Banku,
- wiarygodności sprawozdawczości finansowej,
- przestrzegania zasad zarządzania ryzykiem w Banku,
- zgodności działania Banku z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, przepisami wewnętrznymi Banku, rekomendacjami nadzorczymi oraz przyjętymi w Banku standardami rynkowymi.

System kontroli wewnętrznej jest zorganizowany w Banku na trzech niezależnych od siebie poziomach:

- pierwszy poziom tworzą struktury organizacyjne Banku, które realizują działalność operacyjną, w szczególności: sprzedaż produktów i obsługę klientów oraz inne struktury organizacyjne Banku, które realizują zadania operacyjne generujące ryzyko i funkcjonują na podstawie odrębnych przepisów wewnętrznych Banku,
- drugi poziom obejmuje działalność komórki do spraw zgodności oraz identyfikację, pomiar, kontrolę, monitorowanie i raportowanie poszczególnych rodzajów ryzyka, a także zagrożeń i nieprawidłowości – zadania realizowane są przez wyspecjalizowane struktury organizacyjne, które działają na podstawie obowiązujących zasad, metodyk i procedur; celem tych struktur jest zapewnienie by działania realizowane na pierwszym poziomie były właściwie zaprojektowane i skutecznie ograniczały ryzyko, wspierały pomiar i analizę ryzyka oraz efektywność działalności,
- trzeci poziom stanowi działalność komórki audytu wewnętrznego, która realizuje niezależne audyty elementów systemu zarządzania Bankiem, w tym systemu zarządzania ryzykiem oraz systemu kontroli wewnętrznej; audyt wewnętrzny funkcjonuje odrębnie od pierwszego i drugiego poziomu.

W ramach systemu kontroli wewnętrznej Bank wyodrębnia:

- funkcję kontroli,
- komórkę do spraw zgodności,
- niezależną komórkę audytu wewnętrznego.

Funkcja kontroli zapewnia przestrzeganie mechanizmów kontrolnych, które dotyczą w szczególności zarządzania ryzykiem w Banku i obejmuje wszystkie jednostki Banku oraz usytuowane w nich stanowiska organizacyjne odpowiedzialne za realizację zadań przypisanych tej funkcji.

Na funkcję kontroli składają się:

- mechanizmy kontrolne,
- niezależne monitorowanie mechanizmów kontrolnych,
- raportowanie.



PKO Bank Polski SA identyfikuje, a następnie Zarząd Banku zatwierdza wykaz procesów istotnych, które mają istotne znaczenie dla realizacji celów systemu kontroli wewnętrznej i celów biznesowych Banku oraz zapewnia dokonywanie okresowych przeglądów procesów, które funkcjonują w Banku, pod kątem ich istotności.

W procesach, które funkcjonują w PKO Banku Polskim SA i aplikacjach informatycznych wbudowane są mechanizmy kontrolne dostosowane do celów systemu kontroli wewnętrznej oraz do specyfiki prowadzonej przez Bank działalności. Mechanizmy te objęte są niezależnym monitorowaniem, w tym okresową oceną pod kątem ich adekwatności i efektywności.

Komórka do spraw zgodności jest wyodrębnioną organizacyjnie, niezależną komórką, która pełni kluczową rolę w zakresie zapewnienia zgodności i zarządzania ryzykiem braku zgodności rozumianym jako ryzyko poniesienia sankcji prawnych, powstania strat finansowych bądź utraty reputacji wskutek niezastosowania się Banku, pracowników Banku lub podmiotów, które działają w jego imieniu do powszechnie obowiązujących przepisów prawa, przepisów wewnętrznych Banku oraz przyjętych przez Bank standardów rynkowych. Celem komórki do spraw zgodności jest kształtowanie rozwiązań w zakresie zapewnienia zgodności i zarządzania ryzykiem braku zgodności oraz identyfikacja, ocena, kontrola, monitorowanie oraz raportowanie tego ryzyka w Banku.

Audyty wewnętrzne są niezależną i obiektywną działalnością o charakterze zapewniającym i doradczym, mającą na celu:

- dokonywanie oceny adekwatności i skuteczności systemu zarządzania ryzykiem i systemu kontroli wewnętrznej w ramach pierwszego i drugiego poziomu systemu kontroli wewnętrznej z uwzględnieniem adekwatności i efektywności wybranych do audytu mechanizmów kontroli ryzyka i mechanizmów kontrolnych (działalność zapewniająca),
- przysporzenie wartości poprzez wskazywanie możliwych usprawnień procesów funkcjonujących w Banku (działalność doradcza).

Ocena poszczególnych obszarów działania banku dokonywana jest systematycznie i w uporządkowany sposób. Wydane w ramach audytu zalecenia i rekomendacje mają na celu wyeliminowanie zidentyfikowanych luk oraz podniesienie jakości i efektywności funkcjonowania Banku.

Informacje o nieprawidłowościach, wyniki ocen oraz inne istotne kwestie identyfikowane przez poszczególne elementy systemu kontroli wewnętrznej, przedstawiane są w okresowych raportach przeznaczonych dla Zarządu PKO Banku Polskiego SA, Komitetu Audytu Rady Nadzorczej PKO Banku Polskiego SA lub Rady Nadzorczej PKO Banku Polskiego SA.

Na stronie internetowej ([www.pkobp.pl](http://www.pkobp.pl)) PKO Bank Polski SA zamieścił opis systemu kontroli wewnętrznej, który uwzględnia w szczególności opis: celów systemu kontroli wewnętrznej; roli Zarządu, Rady Nadzorczej i Komitetu Audytu Rady Nadzorczej; trzech, niezależnych poziomów, na których zorganizowany jest system kontroli wewnętrznej; poszczególnych elementów systemu kontroli wewnętrznej, tj. funkcji kontroli, komórki do spraw zgodności i komórki audytu wewnętrznego.

W pozostałych podmiotach Grupy Kapitałowej Banku funkcjonują systemy kontroli wewnętrznej, dostosowane do specyfiki i charakteru prowadzonej przez te podmioty działalności. Podmioty te tworzą i wprowadzają regulacje wewnętrzne, w których określają w szczególności zadania dotyczące czynności kontrolnych realizowanych w ramach systemu kontroli wewnętrznej i podział odpowiedzialności za te zadania. Sposób funkcjonowania systemów kontroli wewnętrznej uzależniony jest od wielkości i przedmiotu działalności podmiotów, które wchodzi w skład Grupy Kapitałowej Banku. W większości podmiotów istnieją wyodrębnione jednostki organizacyjne lub stanowiska, które raportują bezpośrednio do Zarządu danego podmiotu lub do Rady Nadzorczej. W przypadkach uzasadnionych profilem działalności podmiotu oraz jego strukturą organizacyjną (niewielkie podmioty z ograniczonym spektrum działania), czynności kontrolne wykonywane są przez osoby zarządzające, bez wyodrębnienia strukturalnego funkcji lub komórki kontroli wewnętrznej.



## MECHANIZMY KONTROLNE SPORZĄDZANIA SPRAWOZDAŃ FINANSOWYCH

W celu zapewnienia rzetelności i poprawności funkcjonowania procesu sporządzania sprawozdań finansowych w Banku zaprojektowano i wdrożono szereg mechanizmów kontrolnych, które wbudowano w funkcjonalność systemów sprawozdawczych oraz w regulacje wewnętrzne, które dotyczą tego procesu. Mechanizmy te polegają m.in. na stosowaniu w sposób ciągły weryfikacji i rekonyliacji danych sprawozdawczych z księgami rachunkowymi, analitycznymi i innymi dokumentami, które są podstawą sporządzania sprawozdań finansowych oraz z obowiązującymi przepisami w zakresie zasad rachunkowości i sporządzania sprawozdań finansowych.

Proces sporządzania sprawozdań finansowych jest cyklicznie poddawany wielostopniowej weryfikacji, w szczególności w zakresie poprawności uzgodnień rachunkowych, analizy merytorycznej i rzetelności informacji. Zgodnie z przepisami wewnętrznymi, sprawozdania finansowe są akceptowane przez Zarząd PKO Banku Polskiego SA oraz Komitet Audytu Rady Nadzorczej, powołany przez Radę Nadzorczą PKO Banku Polskiego SA w 2006 roku.

Do zadań Komitetu Audytu Rady Nadzorczej należy m.in. monitorowanie procesu sprawozdawczości finansowej, w tym przegląd okresowych i rocznych sprawozdań finansowych jednostkowych i skonsolidowanych, ze szczególnym uwzględnieniem:

- informacji, które dotyczą istotnych zmian w polityce rachunkowości i sprawozdawczości oraz sposobie dokonywania znaczących dla sprawozdawczości finansowej szacunków i ocen kierownictwa, a także zgodności procesu sprawozdawczości finansowej z obowiązującymi przepisami prawa,
- znaczących korekt, które wynikają z badania oraz opinii audytora z badania sprawozdań finansowych, omówienia wszelkich problemów, zastrzeżeń i wątpliwości, które wynikają z badania sprawozdań finansowych oraz analizy zaleceń audytora zewnętrznego, kierowanych do Zarządu Banku oraz odpowiedzi Zarządu Banku w tym zakresie.

Opis współpracy Komitetu Audytu z audytorem zewnętrznym oraz jej ocena znajduje się w sporządzanym corocznie sprawozdaniu z działalności Komitetu Audytu, który stanowi załącznik do sprawozdania Rady Nadzorczej z działalności tego organu.

## FIRMA AUDYTORSKA

26 stycznia 2017 roku Rada Nadzorcza PKO Banku Polskiego SA dokonała wyboru KPMG Audyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa jako firmy audytorskiej do przeprowadzenia badania i przeglądu sprawozdań finansowych PKO Banku Polskiego SA oraz skonsolidowanych sprawozdań finansowych Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego SA za lata 2017-2019. Podmiot ten badał sprawozdania finansowe Banku i Grupy Kapitałowej Banku za lata 2015-2016.

Pełny zakres informacji o firmie audytorskiej przeprowadzającej badanie sprawozdań finansowych, a w szczególności:

- daty zawarcia umowy z firmą audytorską o dokonanie badania lub przeglądu sprawozdania finansowego lub skonsolidowanego sprawozdania finansowego oraz okresu, na jaki została zawarta ta umowa,
- informacji, czy Bank korzystał z usług wybranej firmy audytorskiej oraz w jakich okresach korzystał z takich usług,
- informacji o organie, który dokonał wyboru firmy audytorskiej,
- wysokości wynagrodzenia firmy audytorskiej wypłaconego lub należnego za rok obrotowy i poprzedni rok obrotowy, odrębnie za badanie rocznego sprawozdania finansowego, inne usługi atestacyjne, w tym przegląd sprawozdania finansowego, usługi doradztwa podatkowego i pozostałe usługi,

został zawarty w nocie 53 Skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego SA za rok zakończony 31 grudnia 2019 roku.

Ponadto, 13 grudnia 2018 roku Rada Nadzorcza PKO Banku Polskiego SA dokonała wyboru PricewaterhouseCoopers Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Audyt spółka komandytowa jako firmy audytorskiej do przeprowadzenia badania i przeglądu sprawozdań finansowych PKO Banku Polskiego SA oraz Grupy PKO Banku Polskiego SA za lata 2020-2021.

## 10.2.3 STATUT PKO BANKU POLSKIEGO SA

Zasady zmiany Statutu PKO Banku Polskiego SA  
Zmiany wprowadzone do Statutu w 2019 roku

### ZASADY ZMIANY STATUTU PKO BANKU POLSKIEGO SA

Zmiana statutu PKO Banku Polskiego SA należy do kompetencji Walnego Zgromadzenia i wymaga podjęcia uchwały większością trzech czwartych głosów, zgody Komisji Nadzoru Finansowego oraz wpisu do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego. Ponadto, zgodnie z § 10 ust. 14 Statutu PKO Banku Polskiego SA, uchwały Walnego Zgromadzenia, które mają za przedmiot uprzywilejowanie akcji oraz w sprawach połączenia się Banku poprzez przeniesienie całego jego majątku na inną spółkę, jego likwidacji, obniżenia kapitału zakładowego w drodze umorzenia części akcji bez równoczesnego jego podwyższenia lub zmianę przedmiotu działalności Banku prowadzącą do zaprzestania prowadzenia przez Bank działalności bankowej wymagają większości 90% głosów oddanych.

### ZMIANY STATUTU BANKU W 2019 ROKU

#### W STYCZNIU 2019 ROKU

9 stycznia 2019 roku Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego zarejestrował zmiany w Statucie Banku, które wynikały z uchwały nr 33/2018 Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia PKO Banku Polskiego SA z 18 czerwca 2018 roku i na które 20 grudnia 2018 roku zgodę wydała Komisja Nadzoru Finansowego.

Zmiana polega na dodaniu w § 4 w ust. 1 w pkt 9 Statutu Banku lit. g-h, w brzmieniu „świadczanie usługi inicjowania transakcji płatniczej” oraz „świadczanie usługi dostępu do informacji o rachunku”, co oznacza rozszerzenie przedmiotu działalności Banku o nowe usługi płatnicze w zakresie inicjowania transakcji płatniczej oraz dostępu do informacji o rachunku.

Ponadto w § 4 ust. 1 pkt 9 Statutu Banku zmianie uległo brzmienie lit. e z dotychczasowego „*umożliwianie wykonania transakcji płatniczych, zainicjowanych przez akceptanta lub za jego pośrednictwem, instrumentem płatniczym płatnika, w szczególności na obsłudze autoryzacji, przesyłaniu do wydawcy karty płatniczej lub systemów płatności zleceń płatniczych płatnika lub akceptanta mających na celu przekazanie akceptantowi należnych mu środków*” na obecne „*umożliwianie akceptowania instrumentów płatniczych oraz wykonywania transakcji płatniczych, zainicjowanych instrumentem płatniczym płatnika przez akceptanta lub za jego pośrednictwem, polegających w szczególności na obsłudze autoryzacji, przesyłaniu do wydawcy instrumentu płatniczego lub systemów płatności zleceń płatniczych płatnika lub akceptanta, mających na celu przekazanie akceptantowi należnych mu środków.*”

#### W SIERPNIU 2019 ROKU

26 sierpnia 2019 roku Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego zarejestrował zmianę w Statucie Banku, która wynikała z uchwały nr 32/2018 Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia PKO Banku Polskiego SA z 18 czerwca 2018 roku i na którą 24 lipca 2019 roku zgodę wydała Komisja Nadzoru Finansowego.

Zmiana polega na dodaniu w § 4 w ust. 2 w pkt 15 Statutu Banku lit. d w brzmieniu „oferowanie instrumentów finansowych”, umożliwiając Bankowi prowadzenie działalności w zakresie oferowania instrumentów finansowych.

## 10.2.4 WALNE ZGROMADZENIE

Uprawnienia Walnego Zgromadzenia  
Zasady działania

Walne Zgromadzenie PKO Banku Polskiego SA odbywa się jako zwyczajne lub nadzwyczajne zgodnie z przepisami Kodeksu spółek handlowych i Statutu Banku na zasadach określonych w Regulaminie Walnego Zgromadzenia.

### UPRAWNIENIA WALNEGO ZGROMADZENIA

Do zasadniczych kompetencji Walnego Zgromadzenia, oprócz innych spraw zastrzeżonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, należy podejmowanie uchwał w poniższych sprawach:

- powoływania oraz odwoływania członków Rady Nadzorczej,
- zatwierdzania Regulaminu Rady Nadzorczej,

- nabycia akcji Banku w celu ich umorzenia oraz ustalania wysokości wynagrodzenia za umarżane akcje,
- tworzenia i likwidacji funduszy specjalnych tworzonych z zysku netto,
- zbycia przez Bank nieruchomości, udziału w nieruchomości lub użytkownika wieczystego nieruchomości, o ile wartość nieruchomości lub prawa będącego przedmiotem takiej czynności przekracza 25% kapitału zakładowego; zgoda taka nie jest wymagana, jeżeli nabycie tak zbywanej nieruchomości, udziału w nieruchomości lub użytkownika wieczystego nastąpiło w ramach postępowania egzekucyjnego, upadłościowego, restrukturyzacyjnego lub innego porozumienia z dłużnikiem Banku,
- emisji obligacji zamiennych na akcje, obligacji z prawem pierwszeństwa lub warrantów subskrypcyjnych,
- ustalania zasad kształtowania wynagrodzeń członków Zarządu,
- ustalania zasad kształtowania wynagrodzeń członków Rady Nadzorczej,
- zatwierdzania sprawozdania Zarządu z działalności Banku zawierającego również informacje o wydatkach reprezentacyjnych, wydatkach na usługi prawne, usługi marketingowe, usługi w zakresie stosunków międzyludzkich (public relations) i komunikacji społecznej oraz usługi doradztwa związanego z zarządzaniem, a także sprawozdania Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej Banku,
- zatwierdzania sprawozdania z działalności Rady Nadzorczej,
- zatwierdzania sprawozdania finansowego Banku oraz skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Banku,
- udzielania członkom Zarządu i Rady Nadzorczej absolutorium z wykonywania przez nich obowiązków,
- podziału zysku lub pokrycia straty,
- określania dnia dywidendy oraz terminu wypłaty dywidendy,
- zbycia i wydzierżawienia przedsiębiorstwa lub jego zorganizowanej części oraz ustanowienia na nich ograniczonego prawa rzeczowego,
- zmian Statutu Banku,
- podwyższenia lub obniżenia kapitału zakładowego Banku.

#### ZASADY DZIAŁANIA

Do udziału w Walnym Zgromadzeniu mają prawo uprawnieni z akcji imiennych, zastawnicy i użytkownicy, którym przysługuje prawo głosu, wpisani do księgi akcyjnej w dniu rejestracji oraz posiadacze akcji na okaziciela, jeżeli byli akcjonariuszami Banku w dniu rejestracji i zwrócili się w ustawowym terminie wskazanym w ogłoszeniu o zwołaniu Walnego Zgromadzenia do podmiotu prowadzącego ich rachunki papierów wartościowych o wystawienie imiennego zaświadczenia o prawie uczestnictwa w Walnym Zgromadzeniu.

Akcjonariusz będący osobą fizyczną może uczestniczyć w Walnym Zgromadzeniu oraz wykonywać prawo głosu osobiście lub przez pełnomocnika. Akcjonariusz nie będący osobą fizyczną może uczestniczyć w Walnym Zgromadzeniu oraz wykonywać prawo głosu przez osobę uprawnioną do składania oświadczeń woli w jego imieniu lub przez pełnomocnika.

Pełnomocnictwo powinno być, pod rygorem nieważności, sporządzone w formie pisemnej i dołączone do protokołu Walnego Zgromadzenia lub udzielone w postaci elektronicznej. Prawo do reprezentowania akcjonariusza niebędącego osobą fizyczną powinno wynikać z oryginału lub kopii: odpisu z właściwego rejestru, przedstawionego ewentualnie wraz z pełnomocnictwem lub ciągiem pełnomocnictw. Dokumenty te powinny być okazane przy sporządzaniu listy obecności lub przesłane elektronicznie do dnia poprzedzającego Walne Zgromadzenie na adres poczty elektronicznej wskazany w ogłoszeniu o zwołaniu Walnego Zgromadzenia.

Osoba (osoby) udzielające pełnomocnictwa w imieniu akcjonariusza niebędącego osobą fizyczną powinny być uwidocznione w aktualnym odpisie z właściwego dla danego akcjonariusza rejestru.

Członek Zarządu i pracownik PKO Banku Polskiego SA mogą być pełnomocnikami akcjonariuszy na Walnym Zgromadzeniu PKO Banku Polskiego SA.

Projekty uchwał zgłoszone zgodnie z przepisami Kodeksu spółek handlowych przez uprawnionego akcjonariusza lub akcjonariuszy przed terminem Walnego Zgromadzenia Bank niezwłocznie po ich otrzymaniu udostępnia na stronie internetowej.

Akcjonariusz lub akcjonariusze reprezentujący co najmniej jedną dwudziestą kapitału zakładowego Banku mogą żądać umieszczenia określonych spraw w porządku obrad Walnego Zgromadzenia. Żądanie może zostać złożone w postaci elektronicznej.

Akcjonariusz lub akcjonariusze reprezentujący co najmniej jedną dwudziestą kapitału zakładowego mogą przed terminem Walnego Zgromadzenia zgłaszać Bankowi na piśmie lub przy wykorzystaniu środków komunikacji

elektronicznej projekty uchwał, które dotyczą spraw wprowadzonych do porządku obrad Walnego Zgromadzenia lub spraw, które mają zostać wprowadzone do porządku obrad. Ponadto akcjonariusze podczas obrad Walnego Zgromadzenia mają prawo zgłaszania projektów uchwał oraz wnoszenia propozycji zmian lub uzupełnień do projektów uchwał, objętych porządkiem obrad Walnego Zgromadzenia.

Zdjęcie z porządku obrad bądź zaniechanie rozpatrywania sprawy umieszczonej w porządku obrad na wniosek akcjonariuszy wymaga uchwały Walnego Zgromadzenia, podjętej większością 3/4 głosów po uprzednio wyrażonej zgodzie przez wszystkich obecnych na Walnym Zgromadzeniu akcjonariuszy, którzy wnosili o umieszczenie w porządku obrad tej sprawy.

Uchwały Walnego Zgromadzenia podejmowane są bezwzględną większością głosów, o ile powszechnie obowiązujące przepisy prawa lub postanowienia Statutu PKO Banku Polskiego SA nie stanowią inaczej.

Walne Zgromadzenie podejmuje uchwały w głosowaniu jawnym z zastrzeżeniem, że głosowanie tajne zarządza się:

- przy wyborach członków organów spółki,
- nad wnioskami o odwołanie członków organów PKO Banku Polskiego SA lub likwidatorów,
- nad wnioskami o pociągnięcie do odpowiedzialności członków organów PKO Banku Polskiego SA lub likwidatorów,
- w sprawach osobowych,
- na żądanie choćby jednego z akcjonariuszy, obecnych lub reprezentowanych na Walnym Zgromadzeniu,
- w innych przypadkach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.

Akcjonariusz nie może ani osobiście, ani przez pełnomocnika, ani jako pełnomocnik innej osoby głosować nad uchwałami, które dotyczą jego odpowiedzialności wobec PKO Banku Polskiego SA z jakiegokolwiek tytułu, w tym udzielenia absolutorium, zwolnienia z zobowiązania wobec PKO Banku Polskiego SA oraz sporu pomiędzy nim a PKO Bankiem Polskim SA.

Akcjonariusze mają prawo, za pośrednictwem Przewodniczącego Walnego Zgromadzenia, zadawać pytania członkom Zarządu i Rady Nadzorczej PKO Banku Polskiego SA oraz biegłemu rewidentowi PKO Banku Polskiego SA.

Każdy akcjonariusz ma prawo do jednego wystąpienia i jednej repliki w dyskusji nad każdym z punktów porządku obrad. Akcjonariusze mogą zgłaszać w trakcie dyskusji wnioski o zamknięcie listy mówców oraz o zamknięcie dyskusji nad rozpatrywanym punktem porządku obrad.

Podczas obrad Walnego Zgromadzenia Zarząd (z zastrzeżeniem ustawowych wyjątków) zobowiązany jest do udzielania akcjonariuszowi na jego żądanie informacji dotyczących spółki. W 2019 roku akcjonariusze korzystając z niemniejszego uprawnienia zadali szereg pytań dotyczących zagadnień ESG. Zapis video relacji z obrad Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia, na którym padały pytania i udzielane były przez Zarząd odpowiedzi na pytania dotyczące kwestii środowiskowych znajduje się na stronie internetowej Banku <https://www.pkobp.pl/grupa-pko-banku-polskiego/relacje-inwestorskie/walne-zgromadzenie/zwyczajne/2019/nagranie-obrad-zwyczajnego-walnego-zgromadzenia-pko-banku-polskiego-sa-z-dnia-6-maj-2019-r-wersja-video/>.

## 10.2.5 RADA NADZORCZA PKO BANKU POLSKIEGO SA W OKRESIE SPRAWOZDAWCZYM

Skład Rady Nadzorczej PKO Banku Polskiego SA na 31 grudnia 2019 roku  
Zmiany w składzie Rady Nadzorczej w 2019 roku  
Zasady działania Rady Nadzorczej  
Kompetencje Rady Nadzorczej  
Komitety Rady Nadzorczej

Rada Nadzorcza PKO Banku Polskiego SA składa się z 5 do 13 członków powoływanych na wspólną trzyletnią kadencję. Członkowie Rady Nadzorczej są powoływani i odwoływani przez Walne Zgromadzenie.

Na 31 grudnia 2019 roku Rada Nadzorcza Banku liczyła 11 osób.

Obecna kadencja członków Rady Nadzorczej rozpoczęła się 22 czerwca 2017 roku.

### SKŁAD RADY NADZORCZEJ PKO BANKU POLSKIEGO SA NA 31 GRUDNIA 2019 ROKU

#### PIOTR SADOWNIK - PRZEWODNICZĄCY RADY NADZORCZEJ BANKU

W składzie Rady Nadzorczej od 25 lutego 2016 roku.

Jest absolwentem Wydziału Prawa Uniwersytetu Warszawskiego oraz Uniwersytetu Paris II Panthéon – Assas. Tytuł zawodowy adwokata przy Okręgowej Radzie Adwokackiej w Warszawie zdobył w 1996 roku. Swoją karierę zawodową rozpoczął w 1993 roku w warszawskim biurze kancelarii Gide Loyrette Nouel. Obecnie jest partnerem odpowiedzialnym za Departamenty Sporów Sądowych i Arbitrażu,

22 czerwca 2017 roku powołany ponownie w skład Rady Nadzorczej obecnej kadencji i w tym samym dniu wyznaczony przez Skarb Państwa na Przewodniczącą Rady Nadzorczej.

Projektów Infrastrukturalnych i Prawa Publicznego oraz Prawa Własności Intelektualnej w warszawskim biurze Kancelarii Prawnej Gide Loyrette Nouel.

Reprezentuje klientów kancelarii w sporach sądowych i doradza zarówno polskim spółkom, jak i międzynarodowym inwestorom w ramach projektów infrastrukturalnych i zamówień publicznych. Specjalizuje się także w prawie ochrony własności intelektualnej.

Jest prawnikiem rekomendowanym przez Legal 500 EMEA oraz Chambers Europe w dziedzinie sporów sądowych. Ponadto Legal 500 rekomenduje go w dziedzinie energii i zasobów naturalnych oraz własności intelektualnej.

Laureat zorganizowanego przez Globe Business Publishing konkursu „Client Choice 2015” w dziedzinie Sporów sądowych. Wiceprezes Sądu Polubownego przy Prokuraturii Generalnej RP.

Od 15 lutego 2016 roku jest członkiem Rady Nadzorczej Banku Ochrony Środowiska SA.

#### GRAŻYNA CIURZYŃSKA - WICEPRZEWODNICZĄCA RADY NADZORCZEJ

W składzie Rady Nadzorczej od 30 czerwca 2016 roku.

Od 1996 roku związana z sektorem bankowym.

Pracowała na wyższych stanowiskach menadżerskich w obszarze biznesu korporacyjnego nadzorując między innymi współpracę z klientami strategicznymi oraz tworzenie programów finansowania przedsiębiorstw. Następnie w obszarze detalicznym była odpowiedzialna za kreowanie strategii działalności detalicznej, polityki sprzedażowej i cenowej, rozwój bancassurance, zarządzanie siecią sprzedaży, projektowanie i wdrażanie produktów. Pełniła też funkcję doradcy prezesa zarządu banku. Przez kilka lat związana z rynkiem płatności, odpowiedzialna za obszar działalności kartowej, współpracę z międzynarodowymi organizacjami płatniczymi oraz z dostawcami technologii i usług bankowych. Była członkiem Rady Fundacji Polska Bezgotówkowa, członkiem prezydium Rady Wydawców Kart Bankowych, a wcześniej prezydium Rady Cash Management.

22 czerwca 2017 roku powołana ponownie w skład Rady Nadzorczej obecnej kadencji i w tym samym dniu wyznaczona przez Skarb Państwa na Wiceprzewodniczącą Rady Nadzorczej.

Przez ponad 15 lat związana z pracą naukowo-dydaktyczną w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie w zakresie ekonomii międzynarodowej, zagranicznych inwestycji bezpośrednich i integracji europejskiej.

W ostatnim czasie w administracji rządowej odpowiedzialna za działania strategiczne i legislacyjne w obszarze inwestycji prywatnych, za współpracę z inwestorami i instytucjami finansowymi z kraju i z zagranicy, zarządzająca instrumentem specjalnych stref ekonomicznych i dużymi projektami inwestycyjnymi.

Aktualnie p.o. Prezes Zarządu Polskiej Agencji Inwestycji i Handlu SA. Odpowiada w szczególności za promocję polskiej gospodarki oraz wspieranie przedsiębiorstw w ich ekspansji zagranicznej i procesach inwestycyjnych. Wiceprzewodnicząca Rady Nadzorczej Polskiego Holdingu Nieruchomości SA.

Jest absolwentką Wydziału Handlu Zagranicznego Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie oraz podyplomowego studium Europejskiego Prawa Bankowego Instytutu Nauk Prawnych PAN.

#### ZBIGNIEW HAJŁASZ - SEKRETARZ RADY NADZORCZEJ

W składzie Rady Nadzorczej od 30 czerwca 2016 roku.

Jest praktykiem i konsultantem w dziedzinie zarządzania i rozwoju. Dysponuje ponad 20-letnim doświadczeniem w zarządzaniu firmami komercyjnymi oraz jako analityk i praktyk w dziedzinie planowania, zarządzania i rozwoju instytucji finansowych, restrukturyzacji przemysłowej, prywatyzacji i przedsięwzięć międzynarodowych.

22 czerwca 2017 roku powołany ponownie w skład Rady Nadzorczej obecnej kadencji.

Uzyskane tytuły naukowe: MPhil in Economics (London University, 2002) oraz mgr inż. matematyki (Politechnika Wroclawska, 1982).

W latach 1993-96 oraz od 2005 roku – wykładowca akademicki (Politechnika Wroclawska, Uniwersytet Wroclawski, Akademia Sztuk Pięknych we Wroclawiu), laureat rankingu Gazeta Biznesu w latach 2015 i 2016. Od maja 2018 roku Prezes Zarządu KGHM TFI SA.

24 sierpnia 2017 roku wybrany ponownie na Sekretarza Rady Nadzorczej.

Pełnił m.in. następujące funkcje: Dyrektor Wydziału Rozwoju Gospodarczego w Urzędzie Wojewódzkim we Wroclawiu (1991-1993), Dyrektor Regionalnego Biura Prywatyzacji Banku BWP SA (1994-1996), Wiceprezes Zarządu Wroclawskiej Agencji Rozwoju Regionalnego SA – Dyrektor Zarządzający, Prezes Zarządu PRW SA we Wroclawiu, Prezes Zarządu TBS sp. z o.o. w Glogowie, Dyrektor Biura Koordynacji Projektu OPDRO oraz Prezes Zarządu Zakładu Gospodarki Komunalnej sp. z o.o. w Św. Katarzynie.

Był członkiem rad nadzorczych spółek Skarbu Państwa i spółek z udziałem jednostek samorządu terytorialnego, m.in. Dolnośląskiego Konsorcjum Handlowo-Finansowego SA we Wroclawiu, Polskiego Radia Wroclaw SA we Wroclawiu, TBS sp. z o.o. w Glogowie (najlepszego TBS w kraju w rankingu BGK),



Siechnickiej Inwestycyjnej Spółki Komunalnej sp. z o.o., Polskiego Radia SA.  
Autor ekspertyz dla Sejmu i Rządu RP oraz dla instytucji finansowych.

#### MARIUSZ ANDRZEJEWSKI - CZŁONEK RADY NADZORCZEJ

22 czerwca 2017 roku powołany w skład Rady Nadzorczej obecnej kadencji.

Jest profesorem Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, pełni funkcję dziekana Kolegium Ekonomii, Finansów i Prawa, jest także kierownikiem Katedry Rachunkowości Finansowej. Posiada stopień naukowy dra hab. nauk ekonomicznych w dyscyplinie ekonomia. W latach 2013-2019 pracował także na stanowisku prof. nadzw. w Wyższej Szkole Zarządzania i Bankowości w Krakowie. W latach 2003-2013 pracował w Wyższej Szkole Finansów i Prawa w Bielsku-Białej, gdzie również pełnił funkcję kierownika Katedry Finansów.

Ukończył trzy fakultety, studiował rachunkowość na Wydziale Zarządzania Akademii Ekonomicznej w Krakowie, a także automatykę i robotykę na specjalności: sztuczna inteligencja oraz informatykę na Wydziale Elektrotechniki, Automatyki i Elektroniki Akademii Górniczo-Hutniczej w Krakowie. W trakcie studiów był trzykrotnie stypendystą Ministra Edukacji Narodowej. W 2001 roku podczas realizacji grantu KBN przygotował i obronił pracę doktorską pt. „Wymagania w zakresie ujawniania informacji przez spółki giełdowe w Polsce na tle rozwiązań światowych”.

Posiada doświadczenie biznesowe uzyskane poprzez zasiadanie w radach nadzorczych m. in. takich spółek jak: Zakłady Chemiczne Alwernia SA, Kombinat Koksochemiczny Zabrze SA, Północ Nieruchomości SA (spółka notowana na NewConnect), PolRest SA (spółka notowana na GPW w Warszawie), Media Nieruchomości SA, Przedsiębiorstwo Inżynierii Miejskiej sp. z o.o. w Czechowicach-Dziedzicach, AWSA Holland II BV, Instal Kraków SA. Był także Prezesem Zarządu Altair sp. z o.o., członkiem Zarządu ds. finansowych w TBS Złocien sp. z o.o. oraz doradcą Zarządu w Instytucie Prawa Spółek i Inwestycji Zagranicznych - IPSiZ sp. z o.o. Był arbitrem Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego. Obecnie pełni funkcję przewodniczącego rady nadzorczej spółki PKP Polskie Linie Kolejowe SA oraz wiceprzewodniczącego rady nadzorczej Tauron Sprzedaż sp. z o.o. W latach 2005-2006 pełnił funkcję podsekretarza stanu w Ministerstwie Finansów.

Jest członkiem Polskiego Towarzystwa Ekonomicznego (PTE) oraz Rady Naukowej Stowarzyszenia Księgowych w Polsce. Jest także członkiem European Accounting Association (EAA) oraz International Association for Accounting Education & Research (IAAER).

Autor lub współautor ponad 150 publikacji naukowych oraz kilkudziesięciu ekspertyz gospodarczych.

#### MIROSLAW BARSZCZ - CZŁONEK RADY NADZORCZEJ

W składzie Rady Nadzorczej od 25 lutego 2016 roku.

22 czerwca 2017 roku powołany ponownie w skład Rady Nadzorczej obecnej kadencji.

Jest absolwentem Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego, gdzie uzyskał tytuł magistra nauk prawnych.

W latach 2016-2019 Prezes Zarządu PFR Nieruchomości SA. W 2014-2016 zatrudniony jako doradca w Departamencie Strategii w PGNiG SA. Posiada bogate doświadczenie zawodowe w firmach audytorskich (1996-1997 Ernst & Young, 1998-2001 Arthur Andersen, 2001-2004 PricewaterhouseCoopers) oraz administracji rządowej (2005-2006 Podsekretarz Stanu w Ministerstwie Finansów, 2007 - Minister Budownictwa).

Od 2000 roku jest licencjonowanym doradcą podatkowym.

#### ADAM BUDNIKOWSKI - CZŁONEK RADY NADZORCZEJ

W składzie Rady Nadzorczej od 25 lutego 2016 roku.

22 czerwca 2017 roku powołany ponownie w skład Rady Nadzorczej obecnej kadencji.

Profesor w Instytucie Ekonomii Międzynarodowej Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie.

Studia magisterskie ukończył w 1971 roku w Wyższej Szkole Ekonomicznej w Poznaniu (obecnie Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu) na kierunku ekonomika handlu zagranicznego. Stopień naukowy doktora uzyskał w 1975 roku na Wydziale Handlu Zagranicznego ówczesnej Szkoły Głównej Planowania i Statystyki (obecnie Szkoła Główna Handlowa w Warszawie - SGH). Na tym samym wydziale w 1983 roku uzyskał habilitację. W 1992 roku prezydent RP przyznał mu tytuł profesora nauk ekonomicznych.

Od początku kariery zawodowej związany z SGH. Pracę w tej uczelni rozpoczął w 1974 roku jako asystent w Instytucie Międzynarodowych Stosunków Gospodarczych. W kolejnych latach, wraz z uzyskiwanymi stopniami i tytułami naukowymi, awansował kolejno na adiunkta, docenta i profesora. W latach 1996-2002 Dziekan Kolegium Gospodarki Światowej SGH. W latach 2005-2012 Rektor SGH. W latach 2012-2015 ponownie Dziekan Kolegium Gospodarki Światowej SGH.

W swojej karierze zawodowej współpracował również z innymi ośrodkami naukowymi i edukacyjnymi, m.in. Polską Akademią Nauk, Polskim Towarzystwem Ekonomicznym, Instytutem Koniunktur i Cen



Handlu Zagranicznego (pełnił stanowisko Wicedyrektora Instytutu w latach 1992-1993), Katolickim Uniwersytetem Lubelskim, Wyższą Szkołą Handlową w Radomiu, Akademią Dyplomatyczną w Warszawie oraz Krajową Szkołą Administracji Publicznej. Od 2001 roku jest członkiem Towarzystwa Ekonomistów Polskich. W latach 2012-2019 członek prezydium Komitetu Nauk Ekonomicznych Polskiej Akademii Nauk. Członek Centralnej Komisji do Spraw Stopni i Tytułów Naukowych (2011-2013 i 2017-2020). W swojej karierze naukowo-badawczej wielokrotnie wykładał na uczelniach zachodnich i odbywał na nich staże. Był m.in. stypendystą Fulbrighta w Massachusetts Institute of Technology, a w 1996 roku jako ekspert Banku Światowego brał udział w misjach banku w Turcji i Rumunii.

Główne obszary jego zainteresowań naukowych wiążą się z tematyką międzynarodową. Obejmują m.in. ekonomię międzynarodową, ze szczególnym uwzględnieniem polityki handlowej i finansów międzynarodowych oraz politykę ochrony środowiska.

#### DARIUSZ GÓRSKI - CZŁONEK RADY NADZORCZEJ<sup>29</sup>

6 maja 2019 roku powołany w skład Rady Nadzorczej obecnej kadencji.

Jest absolwentem Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie. W trakcie swojej kariery zawodowej odbył liczne szkolenia z zakresu finansów, analizy finansowej oraz zarządzania, m.in. kurs na doradcę inwestycyjnego oraz finanse przedsiębiorstw (stypendium Erasmus University w Rotterdamie).

Karierę zawodową rozpoczął w 1992 roku jako analityk finansowy w Caresbac Polska SA, jednej z pierwszych na polskim rynku firmie venture-capital. W latach 1993-1996 pracował w Business Management & Finance SA jako analityk finansowy, a od roku 1995 jako szef projektów z obszaru doradztwa strategicznego, fuzji i przejęć, prywatyzacji oraz restrukturyzacji. W roku 1996 rozpoczął pracę w Robert Fleming & Co (w 2000 roku przejęty przez Chase Manhattan Bank) jako analityk akcji specjalizujący się początkowo w sektorach spożywczym, przemysłowym oraz IT. Od 1998 roku analityk sektora bankowego w Europie Centralnej. W roku 2001 rozpoczął pracę w ING Securities SA jako analityk akcji pokrywający całościowo rynek polski ze specjalizacją w sektorach banki, spółki, surowce oraz sektor paliwowy. Od 2004 roku w Deutsche Bank Securities SA (DB Securities SA) jako szef analiz rynku akcji na region Europy Centralnej odpowiedzialny za całościowy produkt oraz sektor bankowy. W 2008 roku objął stanowisko stratega portfela akcyjnego w Opera TFI SA. W latach 2009-2011 szef działu analiz polskiego rynku akcji w Wood & Co odpowiedzialny za sektor finansowy, media oraz strategię dla rynku akcji. Od 2011 do marca 2019 roku zatrudniony w Domu Maklerskim BZ WBK SA (obecnie Santander Biuro Maklerskie) początkowo jako starszy analityk, zastępca Kierownika Zespołu Analiz, a od 2015 roku Dyrektor Departamentu Analiz Giełdowych odpowiedzialny za nadzór oraz produkty zespołu, analizę sektora finansowego, a także strategię dla rynku akcji.

Zawodowe osiągnięcia obejmują m.in. szereg wysokich pozycji w międzynarodowych oraz krajowych rankingach inwestorskich. W 2004 roku zespół analityków ING Securities SA w Warszawie zdobył 3. miejsce w rankingu Institutional Investor Magazine, a w 2003 roku 1. miejsce w tym samym rankingu. W 2007 roku zespół DB Securities SA zajął 1. miejsce w rankingu Thomson Extel w kategorii rynek węgierski/czeski oraz 2. miejsce w kategorii rynek polski, a zespół bankowy 1. miejsce w kategorii EMEA Financials. W 2006 roku polski zespół DB Securities SA zajął 3. miejsce w rankingu Institutional Investor Magazine (w 2005 roku zajmował 4. miejsce), a zespół analityków bankowych DB Securities SA - 2. miejsce (w 2005 roku zajął 3. miejsce). W rankingach analityków GG Parkiet zajmował czołowe miejsca - sektor bankowy miejsca 2/3/3 odpowiednio w latach 2017/16/15 oraz strategia rynkowa miejsca 5/2 w latach 2017/16.

#### WOJCIECH JASIŃSKI - CZŁONEK RADY NADZORCZEJ

W składzie Rady Nadzorczej od 25 lutego 2016 roku.

Jest absolwentem Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego (1972 rok).

W latach 1972-1986 pracował w Płocku, m.in. w NBP Oddział w Płocku, w Urzędzie Miejskim, w tym jako radca prawny w Izbie Skarbowej. W latach 1990-1991 organizował samorząd terytorialny w woj. płockim, jako Delegat Pełnomocnika Rządu ds. Reformy Samorządu Terytorialnego. Od 1992 do 1997 roku pracował w Najwyższej Izbie Kontroli, kolejno jako dyrektor: Delegatury NIK w Warszawie, Zespołu Finansów i Budżetu, Departamentu Budżetu Państwa. W latach 1997-2000 pełnił funkcję

<sup>29</sup> 23 stycznia 2020 roku Pan Dariusz Górski złożył rezygnację z pełnienia funkcji członka Rady Nadzorczej Banku, skuteczną z końcem 29 stycznia 2020 roku. Zgodnie z treścią rezygnacji jest ona podyktowana zamiarem podjęcia zatrudnienia w innej instytucji finansowej i związanym z tym przyszłym konfliktem interesu.

22 czerwca 2017 roku powołany ponownie w skład Rady Nadzorczej obecnej kadencji.

członka zarządu, następnie prezesa zarządu warszawskiej spółki Srebrna. Był członkiem Rady Nadzorczej Banku Ochrony Środowiska SA w latach 1998–2000. Od września 2000 do lipca 2001 roku zajmował stanowisko podsekretarza stanu w Ministerstwie Sprawiedliwości. W latach 2006–2007 był Ministrem Skarbu Państwa.

Od 2001 roku wykonywał mandat posła na Sejm RP (IV, V, VI, VII i VIII kadencji) pełniąc funkcje: Przewodniczącego Podkomisji Stałej ds. Systemu Bankowego i Polityki Pieniężnej, Przewodniczącego Komisji Gospodarki, Przewodniczącego Komisji Finansów Publicznych. Był również członkiem sejmowej Komisji Skarbu Państwa.

Prezes Zarządu PKN ORLEN SA od 16 grudnia 2015 roku do 5 lutego 2018 roku. Od czerwca 2018 roku do lipca 2019 roku – pełnomocnik zarządu Energa SA ds. rozwoju inwestycji i rynków energetycznych.

#### ANDRZEJ KISIELEWICZ – CZŁONEK RADY NADZORCZEJ

W składzie Rady Nadzorczej od 25 lutego 2016 roku.

22 czerwca 2017 roku powołany ponownie w skład Rady Nadzorczej obecnej kadencji.

Posiada tytuł profesora nauk matematycznych. Zatrudniony jest na Uniwersytecie Wrocławskim, na Wydziale Matematyki i Informatyki. Habilitację obronił na Uniwersytecie Wrocławskim, a tytuł doktora nauk matematycznych uzyskał w Polskiej Akademii Nauk. Absolwent Uniwersytetu Wrocławskiego. Zdobywał doświadczenie zawodowe w takich ośrodkach naukowych, jak: Vanderbilt University (Nashville, USA), Polska Akademia Nauk, Technische University (Darmstadt, Niemcy), The University of Manitoba (Winnipeg, Kanada), Blaise Pascal University (Clermont-Ferrand, Francja), Politechnika Wroclawska. Posiada doświadczenie jako członek rad nadzorczych. Obecnie jest przewodniczącym Rady Nadzorczej KGHM Polska Miedź SA.

Jest autorem ponad 75 publikacji naukowych w zagranicznych pismach z zakresu matematyki, logiki i informatyki oraz książek (np. „Sztuczna inteligencja i logika”, „Wprowadzenie do informatyki”). Jest także autorem wielu opinii, recenzji i ekspertyz, m.in. dla Narodowego Centrum Nauki, Komisji Europejskiej. Zawodowo zainteresowany zastosowaniem matematyki, logiki i informatyki w praktyce, sztuczną inteligencją, business intelligence, informatyzacją, teorią argumentacji.

#### ELŻBIETA MĄCZYŃSKA-ZIEMACKA - CZŁONEK RADY NADZORCZEJ

W składzie Rady Nadzorczej od 20 czerwca 2013 roku.

22 czerwca 2017 roku powołana ponownie w skład Rady Nadzorczej obecnej kadencji.

Prof. dr hab. - nauki ekonomiczne, absolwentka Uniwersytetu Warszawskiego (Wydział Ekonomii Politycznej, specjalność: ekonometria).

Związana ze Szkołą Główną Handlową w Warszawie (SGH), obecnie kierownik studiów podyplomowych: „Wycena Nieruchomości”, organizowanych przez Instytut Finansów Korporacji i Inwestycji w Kolegium Nauk o Przedsiębiorstwie SGH.

Członek Prezydium Komitetu Prognoz „Polska 2000 Plus” i Komitetu Nauk Ekonomicznych PAN oraz Rady Naukowej Instytutu Nauk Ekonomicznych PAN (funkcje społeczne, wybieralne w głosowaniu przez środowisko akademickie). Prezes Polskiego Towarzystwa Ekonomicznego (trzecia kadencja, od 2005 roku - funkcja społeczna, wybieralna). Członek Rady Nadzorczej PZU SA (od maja 2019 roku).

Redaktor naczelna oraz członek Komitetu Redakcyjnego dwumiesięcznika „Ekonomista”, wydawanego przez PTE i PAN. Przewodnicząca Rady Naukowej kwartalnika Warszawskiego Stowarzyszenia Rzeczoznawców Majątkowych „Wycena Nieruchomości i Przedsiębiorstw”. Członek Rady Redakcyjnej „Kwartalnika Nauk o Przedsiębiorstwie”, wydawanego przez SGH oraz członek zespołu redakcyjnego kwartalnika „International Journal of Sustainable Economy” (IJSE), Inderscience Publishers Editorial Office, UK.

Autorka około 300 publikacji, m.in. na temat modeli predykcji bankructw przedsiębiorstw, analizy finansowej i wyceny wartości przedsiębiorstw oraz nieruchomości. Opracowała, znajdujące zastosowanie w praktyce, autorskie modele wczesnego ostrzegania przed upadłością przedsiębiorstwa. Tematyka prac badawczych i publikacji była w znacznej mierze związana z pozyskiwanymi stypendiami naukowymi (m.in. stypendia Deutscher Akademischer Austauschdiens, DAAD), grantami i stażami /pobydami studialnymi, w tym w Niemczech - Uniwersytet Mannheim, w Austrii - w Wiener Institut für Internationale Wirtschaftsvergleiche, WIIW oraz w Wirtschaftsuniversität Wien.

W latach 2005-2007 członek niezależny Rady Nadzorczej BGŻ SA oraz w latach 1996-1998 członek niezależny Rady Nadzorczej Polskiego Banku Rozwoju SA.

Członek powołanego w 2012 roku i funkcjonującego do 2014 roku Zespołu Ministra Sprawiedliwości ds. Nowelizacji Prawa Upadłościowego i Naprawczego.

W latach 1990-1991 zatrudniona jako analityk i konsultant w polsko-szwedzkiej spółce SWEA SYSTEM sp. z o.o.

Autorka/współautorka wielu ekspertyz, przygotowywanych na zlecenia przedsiębiorstw (m.in. Telekomunikacji Polskiej SA i Poczty Polskiej).

Członek Narodowej Rady Rozwoju przy Prezydencie RP (obecnie).

Przewodnicząca Komitetu Gospodarczej Myśli Strategicznej w Ministerstwie Gospodarki (2013-2015).

W latach 1994-2005 sekretarz naukowy oraz członek Prezydium Rady Strategii Społeczno-Gospodarczej przy Radzie Ministrów.

#### KRZYSZTOF MICHALSKI - CZŁONEK RADY NADZORCZEJ

17 września 2019 roku powołany w skład Rady Nadzorczej obecnej kadencji.

Jest absolwentem Wydziału Prawa i Administracji oraz Wydziału Politologii Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie. Uzyskał także dyplom MBA - Innowacje i Analiza Danych - Instytutu Podstaw Informatyki PAN oraz Woodbury School of Business at Utah Valley University.

Karierę zawodową rozpoczął w 2009 roku w firmie handlu zagranicznego o globalnym zasięgu, odpowiadając m.in. za badania rynku, tworzenie nowych produktów, marketing i rozwój sprzedaży na rynkach zagranicznych. Od 2017 roku kierujący zespołem współpracy z inwestorami w Ministerstwie Rozwoju oraz Ministerstwie Przedsiębiorczości i Technologii. Był odpowiedzialny za działania w obszarze inwestycji prywatnych, współpracę z inwestorami i instytucjami finansowymi z kraju i zagranicy oraz wsparcie w realizacji dużych projektów inwestycyjnych.

Obecnie członek zespołu eksperckiego Prezesa Rady Ministrów w KPRM. Odpowiada za analizy i doradztwo w sprawach podatkowych, gospodarczych, finansowych. Zajmuje się również problematyką stosunków międzynarodowych.

#### ZMIANY W SKŁADZIE RADY NADZORCZEJ W 2019 ROKU<sup>30</sup>

6 maja 2019 roku Zwyczajne Walne Zgromadzenie PKO Banku Polskiego odwołało ze składu Rady Nadzorczej Banku Pana Janusza Ostaszewskiego oraz powołało w skład Rady Nadzorczej Pana Dariusza Górskiego.

17 września 2019 roku Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie PKO Banku Polskiego SA powołało w skład Rady Nadzorczej Banku Pana Krzysztofa Michalskiego.

Zgodnie z oświadczeniami złożonymi przez członków Rady Nadzorczej, Piotr Sadownik, Grażyna Ciurzyńska, Zbigniew Hajłasz, Mariusz Andrzejewski, Mirosław Barszcz, Adam Budnikowski, Dariusz Górski, Andrzej Kisielewicz i Elżbieta Mączyńska – Ziemska spełniają kryteria niezależnych członków Rady Nadzorczej określone w „Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW”. Pozostali członkowie Rady Nadzorczej, tj. Wojciech Jasiński oraz Krzysztof Michalski złożyli oświadczenia o niespełnianiu kryteriów niezależności od Banku i podmiotów pozostających w istotnym powiązaniu z Bankiem.

#### ZASADY DZIAŁANIA RADY NADZORCZEJ

Rada Nadzorcza działa na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, Statutu oraz Regulaminu uchwalonego przez Radę Nadzorczą i zatwierdzonego przez Walne Zgromadzenie. Posiedzenia Rady Nadzorczej odbywają się co najmniej raz na kwartał.

Rada Nadzorcza podejmuje uchwały bezwzględną większością głosów przy obecności co najmniej połowy członków Rady Nadzorczej, w tym przewodniczącego lub wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej, z wyjątkiem uchwał w sprawach wskazanych w Statucie Banku, dla podjęcia których oprócz wskazanego kworum wymagana jest większość kwalifikowana, która wynosi 2/3 głosów. W głosowaniu nie uczestniczą członkowie Rady Nadzorczej, których dotyczy sprawa poddana pod głosowanie.

Pracę Rady Nadzorczej kieruje jej przewodniczący, a w razie jego nieobecności wiceprzewodniczący. Przewodniczący reprezentuje Radę Nadzorczą wobec pozostałych organów PKO Banku Polskiego SA, organów nadzoru oraz innych osób.

<sup>30</sup> 23 stycznia 2020 roku Pan Dariusz Górski złożył rezygnację z pełnienia funkcji członka Rady Nadzorczej Banku, skuteczną z końcem 29 stycznia 2020 roku. Zgodnie z treścią rezygnacji jest ona podyktowana zamiarem podjęcia zatrudnienia w innej instytucji finansowej i związanym z tym przyszłym konfliktem interesu.

W 2019 roku Rada Nadzorcza Banku odbyła 10 posiedzeń, podjęła 126 uchwał.

#### KOMPETENCJE RADY NADZORCZEJ

Do kompetencji Rady Nadzorczej, oprócz uprawnień i obowiązków przewidzianych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa i postanowieniach Statutu PKO Banku Polskiego SA, należy podejmowanie uchwał, które dotyczą w szczególności:

- zatwierdzania uchwalonych przez Zarząd: strategii PKO Banku Polskiego SA i rocznego planu finansowego,
- zatwierdzania określonego przez Zarząd akceptowalnego ogólnego poziomu ryzyka,
- wybór firmy audytorskiej do przeprowadzania badania i przeglądu sprawozdań finansowych Banku oraz skonsolidowanych sprawozdań finansowych Grupy Kapitałowej Banku,
- uchwalania Regulaminu:
  - Rady Nadzorczej,
  - udzielania kredytów, pożyczek, gwarancji bankowych oraz poręczeń członkowi Zarządu Banku, Rady Nadzorczej oraz osobom, które zajmują stanowiska kierownicze w Banku oraz podmiotom powiązanych z nimi kapitałowo lub organizacyjnie,
- powołania i odwołania Prezesa Zarządu, Wiceprezesów oraz członków Zarządu, a także zawieszania w czynnościach członków Zarządu oraz delegowania członków Rady Nadzorczej do czasowego wykonywania czynności członków Zarządu,
- zatwierdzania uchwalonych przez Zarząd strategii, polityk i regulaminów, m.in.: Strategii zarządzania Bankiem, Strategii zarządzania ryzykiem, Polityki dywidendowej, Polityki wynagrodzeń, Regulaminu Zarządu, Regulaminu gospodarowania funduszami specjalnymi tworzonymi z zysku netto, Regulaminu Organizacyjnego Banku,
- wyrażania uprzedniej zgody na czynności spełniające określone statutowo kryteria, w tym m.in. na nabycie i zbycie składników aktywów trwałych, założenie spółki, objęcie lub nabycie udziałów i akcji, zawarcie przez PKO Bank Polski SA transakcji z akcjonariuszem, posiadającym co najmniej 5% ogólnej liczby głosów w Banku lub z podmiotem powiązanych, zawarcie przez Bank umów o usługi prawne, usługi marketingowe, usługi w zakresie stosunków międzyludzkich (public relations) i komunikacji społecznej,
- występowania do Komisji Nadzoru Finansowego z wnioskiem o wyrażenie zgody na powołanie Prezesa Zarządu oraz członka Zarządu nadzorującego zarządzanie ryzykiem istotnym w działalności Banku, a także na powierzenie funkcji członka Zarządu nadzorującego zarządzanie ryzykiem istotnym w działalności Banku dotychczasowemu członkowi Zarządu, który nie nadzorował zarządzania tym ryzykiem,
- oceny funkcjonowania polityki wynagrodzeń w Banku oraz przedstawiania raportu w tym zakresie Walnemu Zgromadzeniu,
- opinii o stosowaniu przez Bank „Zasad Ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych”.

#### KOMITETY RADY NADZORCZEJ

Zgodnie z treścią Statutu Banku Rada Nadzorcza powołuje ze swego grona komitety, których obowiązków powołania wynika z obowiązujących przepisów. Rada Nadzorcza może także powoływać ze swojego grona inne komitety.

Rada Nadzorcza powołała następujące komitety.

#### KOMITET AUDYTU RADY NADZORCZEJ

##### ZADANIA

- 1) Monitorowanie procesu sprawozdawczości finansowej, w tym przegląd okresowych i rocznych sprawozdań finansowych (jednostkowych i skonsolidowanych),
- 2) monitorowanie skuteczności systemu kontroli wewnętrznej, w tym w zakresie sprawozdawczości finansowej,
- 3) monitorowanie skuteczności systemu zarządzania ryzykiem w zakresie sprawozdawczości finansowej, w szczególności poprzez analizowanie informacji otrzymanych od Komitetu ds. Ryzyka,
- 4) monitorowanie wykonywania czynności rewizji finansowej, w szczególności przeprowadzania przez firmę audytorską badania z uwzględnieniem wszelkich wniosków i ustaleń Komisji Nadzoru Audytowego, o której mowa w ustawie o biegłych rewidentach, wynikających z kontroli przeprowadzonej w firmie audytorskiej,
- 5) kontrolowanie i monitorowanie niezależności biegłego rewidenta i firmy audytorskiej, która przeprowadza badanie sprawozdań finansowych, w szczególności w przypadku, gdy na rzecz Grupy Kapitałowej Banku świadczone są przez firmę audytorską inne usługi niż badanie,
- 6) informowanie Rady Nadzorczej o wynikach badania oraz wyjaśnianie, w jaki sposób badanie to przyczyniło się do rzetelności sprawozdawczości finansowej w Banku, a także jaka była rola Komitetu w procesie badania,

- 7) dokonywanie oceny niezależności biegłego rewidenta oraz wyrażanie zgody na świadczenie przez firmę audytorską, która przeprowadza badanie, podmioty powiązane z tą firmą audytorską oraz członka sieci firmy audytorskiej dozwolonych usług, które nie są badaniem na rzecz Banku oraz spółek z Grupy Kapitałowej Banku, zgodnie z polityką,
- 8) opracowywanie polityki wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzenia badania sprawozdań finansowych oraz przedstawianie Radzie Nadzorczej rekomendacji w sprawie przyjęcia tej polityki,
- 9) opracowywanie polityki świadczenia przez firmę audytorską, która przeprowadza badanie, podmioty powiązane z tą firmą audytorską oraz członka sieci firmy audytorskiej dozwolonych usług niebędących badaniem sprawozdań finansowych oraz przedstawianie Radzie Nadzorczej rekomendacji w sprawie przyjęcia tej polityki,
- 10) określanie procedury wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzenia badania sprawozdań finansowych oraz przedstawianie Radzie Nadzorczej rekomendacji w sprawie przyjęcia tej procedury,
- 11) przedstawianie Radzie Nadzorczej rekomendacji, która dotyczy wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzenia badania sprawozdań finansowych,
- 12) przedkładanie Radzie Nadzorczej zaleceń, które mają na celu zapewnienie rzetelności procesu sprawozdawczości finansowej w Banku,
- 13) przedstawianie Radzie Nadzorczej rekomendacji w sprawie oświadczenia dotyczącego firmy audytorskiej przeprowadzającej badanie rocznego sprawozdania finansowego Banku oraz skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Banku,
- 14) opracowywanie zasad postępowania w zakresie procesu ujawniania i wymiany danych i informacji pomiędzy Komisją Nadzoru Finansowego, firmą audytorską, kluczowym biegłym rewidentem a Bankiem i rekomendowanie ich przyjęcia Radzie Nadzorczej.

**SKŁAD KOMITETU  
NA 31 GRUDNIA  
2019 ROKU**

Zbigniew Hajłasz (Przewodniczący Komitetu),  
Grażyna Ciurzyńska (Wiceprzewodnicząca Komitetu),  
Mariusz Andrzejewski (Członek Komitetu),  
Dariusz Górski (Członek Komitetu)  
Andrzej Kisielewicz (Członek Komitetu),  
Krzysztof Michalski (Członek Komitetu),  
Piotr Sadownik (Członek Komitetu).

Do 6 maja 2019 roku Członkiem Komitetu był Pan Janusz Ostaszewski.

**KRYTERIUM  
NIEZALEŻNOŚCI  
I POSIADANE  
KOMPETENCJE**

	Spełnia kryterium niezależności zgodnie z ustawą o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz o nadzorze publicznym	Wiedza i umiejętności z zakresu rachunkowości lub badania sprawozdań finansowych		Posiada wiedzę i umiejętności z zakresu bankowości *
		Spełnia kryterium	Sposób nabycia	
Zbigniew Hajłasz	tak	tak	Posiada tytuł naukowy MPhil in Economics.	tak
Grażyna Ciurzyńska	tak	nie	-	tak
Mariusz Andrzejewski	tak	tak	Posiada stopień naukowy dra hab. nauk ekonomicznych i uprawnienia biegłego rewidenta.	tak
Dariusz Górski	tak	tak	Analityk finansowy. Ukończył liczne kursy, w tym na doradcę inwestycyjnego oraz finanse przedsiębiorstw (stypendium Erasmus University w Rotterdamie).	tak
Andrzej Kisielewicz	tak	nie	-	nie
Krzysztof Michalski	tak	nie	-	nie
Piotr Sadownik	tak	nie	-	nie

\* Wiedza i umiejętności wynikają, m.in. z wykształcenia, doświadczenia zawodowego i sprawowania funkcji (szerzej opisane w notkach biograficznych w rozdziale 10.2.5).

**LICZBA  
POSIEDZEŃ**

W 2019 roku odbyło się 9 posiedzeń Komitetu Audytu Rady Nadzorczej.



#### POLITYKA WYBORU FIRMY AUDYTORSKIEJ

W 2019 roku firma audytorska KPMG Audyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa świadczyła na rzecz Banku dozwolone usługi niebędące badaniem, w szczególności usługi przeglądu sprawozdań finansowych. Komitet Audytu Rady Nadzorczej Banku dokonał oceny niezależności firmy audytorskiej oraz wyraził zgodę na świadczenie tych usług.

Polityka wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzania badania sprawozdań finansowych Banku i Grupy Kapitałowej Banku zakłada, że Rada Nadzorcza Banku przeprowadza postępowanie dotyczące zlecenia badania sprawozdań finansowych Banku oraz Grupy Kapitałowej Banku w trybie przetargu nieograniczonego. Wszelkie decyzje Rady Nadzorczej Banku w zakresie wyboru firmy audytorskiej wymagają uprzedniej rekomendacji Komitetu Audytu Rady Nadzorczej Banku (Komitet). W następstwie zorganizowanej przez Bank procedury wyboru, Komitet przekazuje Radzie Nadzorczej Banku rekomendację w sprawie wyboru firmy audytorskiej, która, o ile nie dotyczy to odnowienia zlecenia badania, zawiera nie mniej niż dwie możliwości wyboru firmy audytorskiej wraz z uzasadnieniem oraz wskazanie uzasadnionej preferencji wobec jednej z nich. Rada Nadzorcza Banku dokonuje wyboru firmy audytorskiej na podstawie rekomendacji Komitetu. W ocenie ofert złożonych przez firmy audytorskie stosowane są przejrzyste i niedyskryminujące kryteria wyboru.

Polityka świadczenia przez firmę audytorską przeprowadzającą badanie, podmioty powiązane z tą firmą audytorską oraz członka sieci firmy audytorskiej dozwolonych usług niebędących badaniem na rzecz Banku i spółek Grupy Kapitałowej Banku zakłada, że świadczenie usług dozwolonych niebędących badaniem przez firmę audytorską przeprowadzającą badanie, podmioty powiązane z tą firmą audytorską oraz członka sieci firmy audytorskiej na rzecz Banku wymaga wyrażenia zgody przez Komitet Audytu Rady Nadzorczej Banku. Zgoda Komitetu na świadczenie usług dozwolonych niebędących badaniem na rzecz spółki Grupy Kapitałowej Banku wyrażana jest na podstawie wniosku spółki Grupy Kapitałowej Banku, którego niezbędnym elementem jest zgoda komitetu audytu lub rady nadzorczej spółki Grupy Kapitałowej Banku wnioskującej o wyrażenie zgody.

#### KOMITET DS. NOMINACJI I WYNAGRODZEŃ

##### ZADANIA

Opiniowanie i monitorowanie przyjętej w Banku Polityki Wynagradzania oraz wspieranie organów Banku w zakresie kształtowania i realizacji Polityki Wynagradzania. Komitet odpowiada w szczególności za realizację m.in. poniższych zadań:

- 1) opiniowanie, podlegających zatwierdzeniu przez Radę Nadzorczą, ogólnych zasad polityki wynagrodzeń osób, których działalność zawodowa ma istotny wpływ na profil ryzyka Banku,
- 2) dokonywanie corocznego przeglądu Polityki Wynagradzania oraz przedstawianie wyników z przeglądu Radzie Nadzorczej,
- 3) przedstawianie Radzie Nadzorczej propozycji zasad wynagradzania członków Zarządu,
- 4) dokonywanie oceny celów stawianych i realizowanych przez członków Zarządu,
- 5) dokonywanie oceny narzędzi i systemów przyjętych w celu zagwarantowania, by system wynagrodzeń w Grupie Kapitałowej Banku należycie uwzględniał wszystkie rodzaje ryzyka, poziomy płynności i kapitału oraz aby Polityka Wynagradzania była zgodna z zasadami należytego i skutecznego zarządzania ryzykiem oraz wspierała takie zarządzanie i była zbieżna ze strategią biznesową, celami, kulturą i wartościami korporacyjnymi oraz długofalowymi interesami Grupy Kapitałowej Banku,
- 6) nadzorowanie wynagrodzenia stałego kierującego komórką ds. zgodności Banku,
- 7) opiniowanie i monitorowanie zmiennych składników wynagrodzeń kierujących komórkami ds.: prawnych, zgodności, audytu wewnętrznego, zarządzania ryzykiem i ds. zasobów ludzkim,
- 8) przedstawianie Radzie Nadzorczej opinii w przedmiocie ustalanych przez Radę Nadzorczą dla członków Zarządu celów MbO oraz rozliczenia tych celów,
- 9) przygotowywanie projektu raportu z oceny funkcjonowania Polityki Wynagradzania w Banku, który jest przedstawiany Walnemu Zgromadzeniu przez Radę Nadzorczą.

Ponadto do zadań Komitetu należy:

- 1) opiniowanie polityki różnorodności w składzie Zarządu,
- 2) rekomendowanie Radzie Nadzorczej kandydatów do Zarządu,
- 3) rekomendowanie, określanego przez Radę Nadzorczą, zakresu obowiązków dla kandydata do Zarządu,
- 4) rekomendowanie, określanej przez Radę Nadzorczą, wartości docelowej reprezentacji niedostatecznie reprezentowanej płci w Zarządzie,
- 5) dokonywanie okresowej oceny, struktury, wielkości, składu i skuteczności działania Zarządu oraz rekomendowanie Radzie Nadzorczej zmian w tym zakresie,
- 6) dokonywanie okresowej oceny, wiedzy, kompetencji i doświadczenia Zarządu jako całości i poszczególnych



- członków Zarządu oraz informowanie Zarządu o wynikach tej oceny,
- 7) dokonywanie okresowego przeglądu polityki Zarządu w odniesieniu do doboru i powoływania osób, które zajmują stanowiska kierownicze w Banku i przedstawianie Zarządowi zaleceń w tym zakresie.

**SKŁAD KOMITETU  
NA 31 GRUDNIA  
2019 ROKU**

Piotr Sadownik (Przewodniczący Komitetu),  
Grażyna Ciużyńska (Wiceprzewodnicząca Komitetu),  
Wojciech Jasiński (Członek Komitetu),  
Elżbieta Mączyńska-Ziemacka (Członek Komitetu).  
Do 6 maja 2019 roku Członkiem Komitetu był Pan Janusz Ostaszewski.

**LICZBA  
POSIEDZEŃ**

W 2019 roku odbyło się 5 posiedzeń Komitetu ds. Nominacji i Wynagrodzeń Rady Nadzorczej.

**KOMITET DS. RYZYKA**

**ZADANIA**

- 1) Opiniowanie całościowej, bieżącej i przyszłej, gotowości Banku do podejmowania ryzyka, z uwzględnieniem profilu ryzyka Grupy Kapitałowej Banku,
- 2) opiniowanie uchwalonej przez Zarząd strategii zarządzania ryzykiem w działalności Banku oraz przedkładanych przez Zarząd informacji, które dotyczą realizacji tej strategii oraz innych okresowych raportów w zakresie zarządzania ryzykiem oraz adekwatności kapitałowej,
- 3) opiniowanie innych uchwał Zarządu w zakresie zarządzania ryzykiem oraz adekwatności kapitałowej, których zatwierdzenie należy do kompetencji Rady Nadzorczej,
- 4) wspieranie Rady Nadzorczej w nadzorowaniu wdrażania strategii zarządzania ryzykiem w działalności Banku,
- 5) przeglądanie, czy ceny pasywów i aktywów oferowanych Klientom w pełni uwzględniają model biznesowy Banku i jego strategię w zakresie ryzyka oraz wskazywanie Zarządowi kierunków działań korygujących,
- 6) ocenianie ryzyka związanego z oferowanymi produktami oraz usługami finansowymi,
- 7) opiniowanie rozwiązań, które dotyczą ograniczania ryzyka prowadzonej działalności przy wykorzystaniu ubezpieczeń majątkowych Banku oraz ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej członków organów Banku i prokurentów,
- 8) bieżące monitorowanie systemu zarządzania ryzykiem i przekazywanie Radzie Nadzorczej informacji na temat wyników monitorowania tego systemu,
- 9) opiniowanie informacji podawanych przez Bank do publicznej wiadomości w zakresie strategii zarządzania ryzykiem oraz systemu zarządzania ryzykiem,
- 10) dokonywanie corocznego przeglądu polityki wynagradzania pracowników Banku i Grupy Kapitałowej Banku,
- 11) bieżące monitorowanie wdrażania strategii zarządzania ryzykiem i przekazywanie Radzie Nadzorczej rekomendacji,
- 12) doradzanie w procesie wyboru doradców, ekspertów lub konsultantów zewnętrznych, w przypadku zgłoszenia przez Radę Nadzorczą woli skorzystania z ich usług,
- 13) ocenianie zaleceń audytorów zewnętrznych lub wewnętrznych oraz podejmowanie działań następczych związanych z odpowiednim wdrożeniem odpowiednich środków,
- 14) wykonywanie innych powierzonych zadań przez Radę Nadzorczą w zakresie zarządzania ryzykiem w Banku.

**SKŁAD KOMITETU  
NA 31 GRUDNIA  
2019 ROKU**

Andrzej Kisielewicz (Przewodniczący Komitetu),  
Grażyna Ciużyńska (Wiceprzewodnicząca Komitetu),  
Mariusz Andrzejewski (Członek Komitetu),  
Adam Budnikowski (Członek Komitetu),  
Elżbieta Mączyńska-Ziemacka (Członek Komitetu).

**LICZBA  
POSIEDZEŃ**

W 2019 roku odbyło się 6 posiedzeń Komitetu ds. Ryzyka Rady Nadzorczej.

**KOMITET DS. STRATEGII**

**ZADANIA**

- 1) Opiniowanie uchwalonej przez Zarząd strategii Banku, której zatwierdzenie należy do kompetencji Rady Nadzorczej,
- 2) wspieranie Rady Nadzorczej w nadzorowaniu wdrażania strategii, w tym w szczególności poprzez analizowanie przedstawianych przez Zarząd okresowych informacji odnośnie jej realizacji,
- 3) opiniowanie strategicznych czynności Banku, które wymagają uprzedniej zgody Rady Nadzorczej,

- w szczególności w zakresie ich spójności z obowiązującą strategią Banku,
- 4) wykonywanie innych powierzonych zadań przez Radę Nadzorczą w zakresie realizacji celów strategicznych i kluczowych projektów Banku.

**SKŁAD KOMITETU  
NA 31 GRUDNIA  
2019 ROKU**

Grażyna Ciużyńska (Przewodnicząca Komitetu),  
Zbigniew Hajłasz (Wiceprzewodniczący Komitetu),  
Mirosław Barszcz (Członek Komitetu),  
Adam Budnikowski (Członek Komitetu),  
Dariusz Górski (Członek Komitetu),  
Elżbieta Mączyńska-Ziemacka (Członek Komitetu),  
Krzysztof Michalski (Członek Komitetu),  
Piotr Sadownik (Członek Komitetu).

Do 6 maja 2019 roku Członkiem Komitetu był Pan Janusz Ostaszewski.

**LICZBA  
POSIEDZEŃ**

W 2019 roku odbyło się 7 posiedzeń Komitetu ds. Strategii Rady Nadzorczej.

## 10.2.6 ZARZĄD PKO BANKU POLSKIEGO SA W OKRESIE SPRAWOZDAWCZYM

Skład Zarządu PKO Banku Polskiego SA na 31 grudnia 2019 roku  
Zmiany w składzie Zarządu Banku w 2019 roku  
Zasady działania Zarządu Banku  
Kompetencje Zarządu Banku  
Komitety Zarządu Banku

Zgodnie z § 19 ust. 1 i 2 Statutu PKO Banku Polskiego SA członkowie Zarządu powoływani są przez Radę Nadzorczą na wspólną trzyletnią kadencję.

Zarząd składa się z 3 do 9 członków. Powołanie dwóch członków Zarządu, w tym Prezesa Zarządu, wymaga zgody Komisji Nadzoru Finansowego. Na 31 grudnia 2019 roku Zarząd Banku liczył 9 osób.

Obecna kadencja Zarządu Banku rozpoczęła się 2 lipca 2017 roku.

### SKŁAD ZARZĄDU PKO BANKU POLSKIEGO SA NA 31 GRUDNIA 2019 ROKU

#### ZBIGNIEW JAGIEŁŁO - PREZES ZARZĄDU

W składzie Zarządu od  
1 października 2009 roku.

Prezes Zarządu PKO Banku Polskiego SA od października 2009 roku, powołany na kolejne kadencje w 2011, 2014 i 2017 roku. Wcześniej przez blisko 9 lat pełnił funkcję Prezesa Zarządu Pioneer Pekao TFI SA. W globalnej strukturze Pioneer Investments nadzorował także dystrybucję w regionie Europy Środkowo-Wschodniej (CEE). W drugiej połowie lat 90. m.in. jako wiceprezes Zarządu współtworzył PKO/Credit Suisse TFI SA.

14 czerwca 2017 roku  
powołany ponownie  
w skład Zarządu obecnej  
kadencji.

W okresie dwudziestoletniej pracy na rynku finansowym był odpowiedzialny m.in. za:

- przeprowadzenie PKO Banku Polskiego SA z sukcesem przez okres kryzysowych zawirowań na międzynarodowych rynkach finansowych, przy jednoczesnym wzmocnieniu pozycji Banku jako lidera pod względem wielkości aktywów, kapitału i wypracowanego zysku w Polsce i regionie Europy Środkowo-Wschodniej,
- przygotowanie i realizację strategii PKO Banku Polskiego SA na lata 2010-2012 oraz 2013-2015, które zaowocowała zdecydowanym wzrostem aktywów oraz efektywności biznesowej, a także zwiększeniem zainteresowania spółką ze strony inwestorów krajowych i zagranicznych,
- dostosowanie PKO Banku Polskiego SA do wymogów coraz bardziej konkurencyjnego rynku finansowego poprzez uatrakcyjnienie oferty produktowej i podniesienie jakości obsługi klientów,
- przeformułowanie modelu operacyjnego Grupy PKO Banku Polskiego SA w kierunku koncentracji na podstawowej działalności związanej ze świadczeniem usług finansowych,

Aktywnie zaangażowany w rozwój i promocję wysokich standardów działania rynku finansowego w Polsce. Członek Rady Związku Banków Polskich oraz prestiżowej organizacji Institut International D'Etudes Bancaires zrzeszających międzynarodowe środowisko bankowe. Wcześniej pełnił m.in. funkcję Przewodniczącego Rady Izby Zarządzających Funduszami i Aktywami.

Absolwent Wydziału Informatyki i Zarządzania Politechniki Wrocławskiej. Ukończył również Podyplomowe Studia Menedżerskie prowadzone przez Gdańską Fundację Kształcenia Menedżerów

i Uniwersytet Gdański, gdzie uzyskał tytuł Executive MBA certyfikowany przez Rotterdam School of Management, Erasmus University.

Odnaczony przez Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej Krzyżem Oficerskim Orderu Odrodzenia Polski oraz uhonorowany Medalem Solidarności Społecznej za propagowanie idei społecznej odpowiedzialności biznesu. Był Przewodniczącym Rady Programowej Fundacji PKO Banku Polskiego SA, która powstała w 2010 roku z jego inicjatywy.

Laureat licznych nagród i wyróżnień. Wybrany Prezesem Roku 2011 przez Gazetę Giełdy Parkiet. Dwukrotnie Laureat Super Wektora 2011 i 2018 przyznanego przez Kapitułę Pracodawców RP oraz Złotego Bankiera w kategorii Osobowość Roku 2011. Trzykrotnie uznany za Bankowego Menedżera Roku (2011, 2014 i 2016) w konkursie Gazety Bankowej. Magazyn Bloomberg Businessweek Polska w latach 2012, 2014 i 2015 zaliczył go do TOP 20 Najlepszych Menedżerów w Polskiej Gospodarcze. Miesięcznik Finansowy Bank uhonorował go nagrodą specjalną Innovator Sektora Bankowego 2012. Otrzymał również tytuły miesięcznika Brief - Człowiek Roku 2013 i Dziennika Gazety Prawnej - Wizjoner 2013. W 2014 wyróżniony przez Gazetę Finansową jako jeden z „25 Najcenniejszych Menedżerów Świata Finansów”. W 2015 roku wyróżniony przez KIG medalem za wspieranie rozwoju samorządu gospodarczego i przedsiębiorczości, a przez Fundację Rozwoju Obrotu Bezgotówkowego statuetką eDukata za wizję rozwoju płatności bezgotówkowych oraz skuteczne budowanie koalicji na rzecz standardu płatności mobilnych. Serwis branżowy Mediarun.com uznał go za najbardziej pro-marketingowego prezesa, a kapituła Responsible Business Awards przyznała mu tytuł Outstanding CEO Philanthropist. W 2017 roku uhonorowany Nagrodą Lesława A. Pagi za wkład w rozwój polskiej gospodarki i promocję wysokich standardów działania rynku finansowego w Polsce. W 2019 roku uznany Osobowością Roku w konkursie Złoty Laur „Super Biznesu”, Wizjonerem Finansów w konkursie „Liderzy Świata Bankowości i Ubezpieczeń”, wyróżniony przez Gazetę Giełdy „Parkiet” nagrodą Byki i Niedźwiedzie, wybrany najcenniejszym prezesem spośród szefów spółek giełdowych w rankingu opublikowanym przez „Rzeczpospolitą”.

**PEŁNIONE FUNKCJE  
W KOMITETACH  
NA 31 GRUDNIA  
2019 ROKU**

Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami (Przewodniczący Komitetu),  
Komitet Ryzyka (Przewodniczący Komitetu),  
Komitet Transformacji (Przewodniczący Komitetu),  
Komitet Strategii (Przewodniczący Komitetu),  
Komitet ds. Bezpieczeństwa Informatycznego (Przewodniczący Komitetu).

**RAFAŁ ANT CZAK - WICEPREZES ZARZĄDU BANKU NADZORUJĄCY OBSZAR BANKOWOŚCI PRZEDSIĘBIORSTW ANALIZ I ADMINISTRACJI**

14 czerwca 2017 roku  
powołany w skład  
Zarządu obecnej kadencji.

Jest ekonomistą i menedżerem z ponad 25-letnią praktyką międzynarodową i krajową w realizacji projektów dla firm sektora finansowego i realnego, rządów oraz instytucji badawczych. Absolwent Wydziału Nauk Ekonomicznych na Uniwersytecie Warszawskim oraz Comprehensive Course in Market Economics na Joint Vienna Institute (1997). Od października 2008 roku do stycznia 2017 roku związany z Deloitte Consulting SA, w randze Członka Zarządu odpowiedzialnego m.in. za analizy i prognozy mikro- i makroekonomiczne oraz doradztwo strategiczne i biznesowe. W latach 2006-2008 zajmował stanowisko Dyrektora Zarządzającego i Głównego Ekonomisty Grupy PZU i pełnił równolegle funkcje członka Rad Nadzorczych: PZU Asset Management, PZU-Ukraina, PZU-Ukraina Ubezpieczenia na Życie oraz UFG. W latach 2006-2008 aktywny wykładowca na Wydziale Zarządzania i studiach MBA na Uniwersytecie Warszawskim. W latach 1994-2006 ekonomista w Centrum Analiz Społeczno-Ekonomicznych CASE Fundacja Naukowa. Autor licznych publikacji z dziedziny ekonomii oraz analiz rynkowych. Od grudnia 2018 roku członek Rady Nadzorczej Centralnego Portu Komunikacyjnego sp. z o.o., Przewodniczący Rady Nadzorczej PKO Leasing SA i PKO Faktoring SA.

**PEŁNIONE FUNKCJE  
W KOMITETACH  
NA 31 GRUDNIA  
2019 ROKU**

Komitet Strategii (Członek Komitetu),  
Komitet Kredytowy Banku (Członek Komitetu).

**RAFAŁ KOZŁOWSKI - WICEPREZES ZARZĄDU BANKU NADZORUJĄCY OBSZAR FINANSÓW I RACHUNKOWOŚCI**

21 grudnia 2017 roku  
powołany na stanowisko  
Wiceprezesa Zarządu  
Banku z dniem 1 stycznia  
2018 roku na bieżąco

Od 2012 roku związany jest z PKO Bankiem Polskim SA, gdzie odpowiadał m.in. za uruchomienie banku hipotecznego. Od powstania PKO Banku Hipotecznego SA, jako prezes zarządu, odpowiadał za rozwój tej instytucji i szybko wyprowadził ją na szczyt listy największych banków hipotecznych w Polsce. Pod jego kierownictwem bank stał się największym emitentem listów zastawnych na krajowym rynku, prowadził też największe emisje polskich listów zastawnych za granicą.

wspólną kadencję Zarządu Banku.

Rafał Kozłowski pochodzi z Łomży. Jest absolwentem Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie (kierunek: Metody Ilościowe i Systemy Informacyjne) oraz Uniwersytetu Warszawskiego i University of Illinois, gdzie w 2008 roku ukończył studia Executive MBA. Z branżą bankową związany od 1995 roku. Pracował na stanowiskach kierowniczych w Powszechnym Banku Kredytowym SA, Banku BPHPBK SA, Banku Pekao SA i PKO Banku Polskim SA. Pełnił także funkcje dyrektora finansowego i członka Zarządu w Corporation of European Pharmaceutical Distributors N.V. w Amsterdamie, gdzie zarządzał międzynarodowym holdingiem 160 spółek w Polsce, na Litwie i w Wielkiej Brytanii.

W toku kariery zawodowej zajmował się konstruowaniem strategii i budżetu banków oraz ich monitorowaniem, sporządzaniem analiz finansowych i sprawozdań giełdowych oraz przygotowaniem ofert publicznych i transakcji akwizycji zagranicznych podmiotów. Jest najwyższej klasy specjalistą w zakresie controllingu, rachunkowości i sprawozdawczości, ryzyka finansowego oraz bankowości hipotecznej.

Jest członkiem rad nadzorczych: Banku Pocztowego SA i Operatora Chmury Krajowej sp. z o.o.

**PEŁNIONE FUNKCJE  
W KOMITETACH  
NA 31 GRUDNIA  
2019 ROKU**

Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami (Członek Komitetu),  
Komitet Jakości Danych (Zastępca Przewodniczącego Komitetu),  
Komitet Ryzyka (Członek Komitetu),  
Komitet Ryzyka Operacyjnego (Członek Komitetu),  
Komitet Transformacji (Członek Komitetu),  
Komitet Strategii (Członek Komitetu).

**MAKS KRACZKOWSKI - WICEPREZES ZARZĄDU BANKU NADZORUJĄCY OBSZAR BANKOWOŚCI MIĘDZYNARODOWEJ I TRANSAKCYJNEJ ORAZ WSPÓŁPRACY Z SAMORZĄDAMI I AGENCJAMI RZĄDOWYMI**

W składzie Zarządu od 4 lipca 2016 roku.

14 czerwca 2017 roku powołany ponownie w skład Zarządu obecnej kadencji.

Jest absolwentem Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego. Uzyskał dyplom Executive MBA w Wyższej Szkole Menadżerskiej w Warszawie oraz ukończył Advanced Management Program 194 na Harvard Business School.

Był posłem na Sejm V, VI, VII, VIII kadencji. Jako parlamentarzysta zajmował się głównie tematyką gospodarczą i rynku finansowego. Był przewodniczącym i wiceprzewodniczącym sejmowej Komisji Gospodarki (2005–2006, 2007–2015), członkiem sejmowej Komisji Ustawodawczej (2005–2011, 2015–2016). W latach 2015–2016 pełnił funkcję wiceprzewodniczącego sejmowej Komisji Gospodarki i Rozwoju.

Ma wieloletnie doświadczenie w stanowieniu prawa i znajomość zagadnień gospodarczych w skali krajowej oraz międzynarodowej.

Jest Przewodniczącym Rady Nadzorczej KREDOBANK SA. W związku ze zmianami struktur organizacyjnych od 2 września 2019 roku pełni również nadzór biznesowy nad działalnością spółki KREDOBANK SA.

**PEŁNIONE FUNKCJE  
W KOMITETACH  
NA 31 GRUDNIA  
2019 ROKU**

Komitet Kredytowy Banku (Członek Komitetu),  
Komitet Strategii (Członek Komitetu).

**MIECZYŚLAW KRÓL - WICEPREZES ZARZĄDU BANKU NADZORUJĄCY OBSZAR OPERACJI**

W składzie Zarządu od 6 czerwca 2016 roku.

14 czerwca 2017 roku powołany ponownie w skład Zarządu obecnej kadencji.

Bankowiec, finansista, menadżer, magister ekonomii, absolwent warszawskiej Szkoły Głównej Handlowej (Wydział Finansów i Statystyki) i Międzynarodowej Szkoły Zarządzania. Absolwent Studiów Doktoranckich Szkoły Głównej Handlowej (Kolegium Zarządzania i Finansów).

Z bankowością i finansami związany zawodowo od ponad trzydziestu lat. Pracował m.in. w Narodowym Banku Polskim. Wieloletni dyrektor PKO Banku Polskiego SA. W latach 2006–2010 był dyrektorem Departamentu Audytu w PKO Banku Polskim SA, przewodniczącym Komisji Rewizyjnej KREDOBANK SA, następnie w latach 2011–2015 był dyrektorem Departamentu Audytu w Banku Ochrony Środowiska SA w Warszawie. W latach 2006–2007 był członkiem Rady Nadzorczej Centrum Finansowo-Bankowego w Warszawie. W roku 2007 był Przewodniczącym Rady Nadzorczej Zakładów Chemicznych Organika Sarzyna w Nowej Sarzynie i w Zakładach Konserwacji Zabytków. Wykładał w Wyższej Szkole Działalności Gospodarczej w Warszawie. Jest autorem wielu artykułów poruszających tematykę bankową i ekonomiczną.

W latach 1998–2002 był radnym Powiatu Warszawskiego. Był Wiceprzewodniczącym Komisji Budżetu oraz członkiem Komisji Rewizyjnej. W latach 2002–2014 był radnym Rady m.st. Warszawy. W Radzie

m.st. Warszawy był m.in. Przewodniczącym, a w następnych kadencjach Wiceprzewodniczącym Komisji Budżetu i Finansów oraz członkiem Komisji Zdrowia. W swojej działalności społecznej kierował Społeczną Radą Szpitala Bielańskiego im. Księdza Jerzego Popiełuszki.

Jest członkiem rad nadzorczych: PKO Życie Towarzystwo Ubezpieczeń SA i PKO Towarzystwo Ubezpieczeń SA.

**PEŁNIONE FUNKCJE  
W KOMITETACH  
NA 31 GRUDNIA  
2019 ROKU**

Komitet Ryzyka Operacyjnego (Członek Komitetu),  
Komitet Strategii (Członek Komitetu).

**ADAM MARCINIAK - WICEPREZES ZARZĄDU BANKU NADZORUJĄCY OBSZAR INFORMATYKI**

21 września 2017 roku powołany w skład Zarządu obecnej kadencji od dnia 1 października 2017 roku.

Z Grupą PKO Banku Polskiego SA związany od 2011 roku - w latach 2011-2017 dyrektor Pionu Rozwoju i Utrzymania Aplikacji PKO Banku Polskiego SA, od 2011 do 2014 wiceprezes Inteligo Financial Services SA., do 2017 roku Członek Rady Nadzorczej PKO Banku Hipotecznego SA i obecnie Przewodniczący Rad Nadzorczych: PKO BP Finat sp. z o.o. oraz Operator Chmury Krajowej sp. z o.o. Wcześniej Dyrektor Operacyjny Biura Rozwoju i Zarządzania Kanałami Elektronicznymi w banku Pekao SA oraz Dyrektor Departamentu Informatyki w Centralnym Domu Maklerskim Pekao SA. Przewodniczący prezydium Rady ds. Bankowości Elektronicznej przy Związku Banków Polskich. Na przełomie 2015/2016 współtworzył Bankowe Centrum Cyberbezpieczeństwa. Laureat licznych branżowych nagród i wyróżnień. Został uhonorowany tytułem „Ambasadora Gospodarki Elektronicznej”, przyznany podczas X Kongresu Gospodarki Elektronicznej oraz Diamentem CIO przyznany przez jury konkursu CIO Roku 2015, IDG Poland SA. Jest zdobywcą nagrody specjalnej „Innowator rynku bankowego 2015 roku” Miesięcznika Finansowego BANK i Medalu Mikołaja Kopernika Związku Banków Polskich w 2016 roku. Zdobył również tytuł „Lider Cyfryzacji Sektora Bankowego 2018” nadany przez Członków Forum Technologii Bankowych 2018 za osiągnięcia i projekty realizowane w ramach Grupy PKO Banku Polskiego SA jak również dla całego sektora bankowego. Absolwent Wojskowej Akademii Technicznej w Warszawie, Politechniki Warszawskiej oraz Wyższej Szkoły Menedżerskiej w Warszawie.

**PEŁNIONE FUNKCJE  
W KOMITETACH  
NA 31 GRUDNIA  
2019 ROKU**

Komitet ds. Architektury IT (Przewodniczący Komitetu),  
Komitet Jakości Danych (Przewodniczący Komitetu),  
Komitet Ryzyka Operacyjnego (Zastępca Przewodniczącego Komitetu),  
Komitet ds. Bezpieczeństwa Informatycznego (Zastępca Przewodniczącego Komitetu),  
Komitet Ryzyka (Członek Komitetu),  
Komitet Transformacji (Członek Komitetu),  
Komitet Strategii (Członek Komitetu).

**PIOTR MAZUR - WICEPREZES ZARZĄDU BANKU NADZORUJĄCY OBSZAR ZARZĄDZANIA RYZYKIEM**

W składzie Zarządu od 8 stycznia 2013 roku.

14 czerwca 2017 roku powołany ponownie w skład Zarządu obecnej kadencji.

Pełni funkcję Wiceprezesa Zarządu PKO Banku Polskiego SA odpowiedzialnego za Obszar Zarządzania Ryzykiem po uzyskaniu zgody KNF 8 stycznia 2013 roku. Ukończył Akademię Ekonomiczną we Wrocławiu, na kierunku Organizacja i Zarządzanie. Posiada ponad dwudziestoletnie doświadczenie w pracy w bankowości, w tym od 2000 roku na stanowiskach kierowniczych – głównie w obszarach ryzyka, restrukturyzacji i kredytów. Posiada doświadczenie w pracy w międzynarodowych grupach finansowych działających w Europie, USA i Ameryce Południowej. Członek rad nadzorczych, rad wierzycieli, członek i przewodniczący kluczowych komitetów zarządzania ryzykiem. Brał udział w tworzeniu strategii Banku Zachodniego WBK SA, bezpośrednio odpowiadał za zarządzanie ryzykiem, optymalizację procesów windykacji i restrukturyzacji, współpracował z regulatorami w Polsce i za granicą.

Po studiach w 1991 roku rozpoczął karierę zawodową w Banku BPH SA, w obszarze kredytów. W 1992 roku zaczął pracę w Banku Zachodnim SA, a następnie po połączeniu z Wielkopolskim Bankiem Kredytowym SA był związany z BZ WBK SA. W latach 1992-2000 pracował w Departamencie Inwestycji Kapitałowych, a następnie w latach 2000-2005 zajmował stanowisko Dyrektora Departamentu Kontroli Jakości Kredytów. W latach 2005-2008 był Dyrektorem Obszaru Business Intelligence i Zarządzania Ryzykiem, a w latach 2008-2010 był Zastępcą Głównego Oficera ds. Ryzyka. Od stycznia 2011 roku pełnił funkcję Głównego Oficera Kredytowego, a od marca 2012 roku także Zastępcy Głównego Oficera ds. Ryzyka. Ponadto był Przewodniczącym Komitetu Kredytowego BZ WBK SA, Zastępcą Przewodniczącego Forum Ryzyka Kredytowego oraz Zastępcą Przewodniczącego Forum



---

Modeli Ryzyka.

**PEŁNIONE FUNKCJE  
W KOMITETACH  
NA 31 GRUDNIA  
2019 ROKU**

Komitet Kredytowy Banku (Przewodniczący Komitetu),  
Komitet Ryzyka Operacyjnego (Przewodniczący Komitetu),  
Komitet Ryzyka (Zastępca Przewodniczącego Komitetu),  
Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami (Członek Komitetu),  
Komitet Strategii (Członek Komitetu),  
Komitet ds. Bezpieczeństwa Informatycznego (Członek Komitetu),  
Komitet Jakości Danych (Członek Komitetu).

---

**JAKUB PAPIERSKI - WICEPREZES ZARZĄDU BANKU NADZORUJĄCY OBSZAR BANKOWOŚCI KORPORACYJNEJ I INWESTYCYJNEJ**

W składzie Zarządu od  
22 marca 2010 roku.

Jest absolwentem Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie. Posiada również licencję Chartered Financial Analyst (CFA).

14 czerwca 2017 roku  
powołany ponownie w  
skład Zarządu obecnej  
kadencji.

Kariere zawodową rozpoczynał w 1993 roku w firmie konsultingowej Pro-Invest International. W latach 1995-96 pracował w Domu Maklerskim ProCapital, a następnie w Creditanstalt Investment Bank. W marcu 1996 roku rozpoczął pracę w Deutsche Morgan Grenfell/Deutsche Bank Research i zajmował się sektorem bankowym w Europie Środkowej i Wschodniej.

Od listopada 2001 do września 2003 roku pracował w Banku Pekao SA jako dyrektor wykonawczy Pionu Finansowego i nadzorował bezpośrednio politykę finansową i podatkową banku, systemy informacji zarządczej oraz skarb i zarządzanie portfelami inwestycyjnymi, a także był członkiem Komitetu Zarządzania Aktywami i Pasywami Banku. W październiku 2003 roku objął stanowisko prezesa Zarządu Centralnego Domu Maklerskiego Pekao SA, a od września 2006 roku pełnił jednocześnie funkcję wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej Pioneer Pekao TFI SA. Od maja 2009 roku pełnił obowiązki prezesa Zarządu Allianz Bank Polska SA, a od października 2009 roku zajmował stanowisko prezesa Zarządu.

W latach 2005-2009 Jakub Papierski był przewodniczącym Rady Programowej Akademii Liderów Rynku Kapitałowego przy Fundacji im. Lesława Paży, a obecnie jest członkiem Rady Programowej.

Zasiada w radach nadzorczych: PKO Banku Hipotecznego SA, PKO Leasing SA, PKO BP BANKOWY PTE SA oraz KREDOBANK SA.

---

**PEŁNIONE FUNKCJE  
W KOMITETACH  
NA 31 GRUDNIA  
2019 ROKU**

Komitet Kredytowy Banku (Członek Komitetu),  
Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami (Członek Komitetu),  
Komitet Ryzyka (Członek Komitetu),  
Komitet Strategii (Członek Komitetu).

---

**JAN EMERYK ROŚCISZEWSKI - WICEPREZES ZARZĄDU BANKU NADZORUJĄCY OBSZAR RYNKU DETALICZNEGO**

W składzie Zarządu od  
18 lipca 2016 roku.

Ukończył w stopniu magistra historię na Wydziale Nauk Humanistycznych Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego, Institut d'Etudes Politiques de Paris oraz legitymuje się dyplomem Executive MBA. Odbił liczne szkolenia w dziedzinie finansów, ubezpieczeń i zarządzania we Francji, Wielkiej Brytanii i Polsce. Posiada również uprawnienia brokera ubezpieczeniowego.

14 czerwca 2017 roku  
powołany ponownie w  
skład Zarządu obecnej  
kadencji.

W latach 1990-1991 pracował we Francji dla AXA Banque oraz AXA International, a w latach 1991-1993 dla Groupe Azur. W latach 1993-1996 był członkiem zarządu TU Azur Ostoja SA oraz TUnŻ Azur Życie SA. Od 1996 roku związany z BNP Paribas; w latach 1998-2016 jako Prezes Zarządu kierował TUnŻ Cardif Polska SA i pełnił też w okresie 2001-2016 funkcję Dyrektora Generalnego Cardif Assurance Risques Divers w Polsce. Pełnił też funkcję Wiceprzewodniczącego Komisji Rewizyjnej Polskiej Izby Ubezpieczeń. Był Przewodniczącym Rady Nadzorczej (RN) Pocztylion-Arka PTE SA (1998-2016), Wiceprzewodniczącym RN Pocztovej Agencji Usług Finansowych SA (2000-2014), Członkiem Komisji Rewizyjnej Polskiej Izby Ubezpieczeń (2012-2016), Członkiem RN BBI Development NFI SA (2011-2018), Członkiem RN PKO Leasing SA (2016-2018), PKO Faktoring SA (2017-2018) i RN PKO Banku Hipotecznego SA (2017-2019). Obecnie pełni funkcję Przewodniczącego RN w spółkach Grupy PKO Banku Polskiego SA: PKO Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych SA, PKO Towarzystwo Ubezpieczeń SA i PKO Życie Towarzystwo Ubezpieczeń SA oraz Wiceprzewodniczącego RN Banku Pocztowego SA.

W latach 1981-1983 działał w Prymasowskim Komitecie Pomocy Osobom Pozbawionym Wolności. Jest Kawalerem (KH&D) Zakonu Maltańskiego i pełnił funkcję szpitalnika Związku Polskich Kawalerów Maltańskich. Jest min. członkiem PTher, Warszawskiego Klubu Wysokogórskiego. Odznaczony jest



Krzyżem Oficerskim Polonia Restituta oraz Bene Merito MSZ za wzmocnienie pozycji Polski na arenie międzynarodowej. Autor i współautor książek historycznych oraz artykułów z dziedziny finansów i zarządzania.

<b>PEŁNIONE FUNKCJE W KOMITETACH NA 31 GRUDNIA 2019 ROKU</b>	Komitet Ryzyka (Członek Komitetu), Komitet Strategii (Członek Komitetu), Komitet Kredytowy Banku (Członek Komitetu).
--	--

#### ZMIANY W SKŁADZIE ZARZĄDU BANKU W 2019 ROKU

W 2019 roku nie było zmian w składzie Zarządu Banku.

#### ZASADY DZIAŁANIA ZARZĄDU BANKU

Zarząd podejmuje decyzje w formie uchwał.

W 2019 roku Zarząd Banku odbył 48 posiedzeń, podjął 561 uchwał.

Oświadczenia w imieniu Banku składają:

- prezes Zarządu samodzielnie,
- dwóch członków Zarządu łącznie albo jeden członek Zarządu łącznie z prokurentem,
- dwóch prokurentów działających łącznie,
- pełnomocnicy działający samodzielnie lub łącznie w granicach udzielonego pełnomocnictwa.

Na 31 grudnia 2019 roku w Banku było 5 prokurentów. W 2019 roku nie odwołano i nie udzielono żadnej prokury.

#### KOMPETENCJE ZARZĄDU BANKU

Zgodnie z § 20 ust. 1 Statutu PKO Banku Polskiego SA do kompetencji Zarządu należą wszelkie sprawy związane z prowadzeniem spraw PKO Banku Polskiego SA, niezastrzeżone powszechnie obowiązującymi przepisami prawa lub postanowieniami Statutu PKO Banku Polskiego SA dla Walnego Zgromadzenia lub Rady Nadzorczej, w tym nabycie i zbycie nieruchomości, udziału w nieruchomości lub użytkownika wieczystego, które nie wymagają zgody Walnego Zgromadzenia.

Podejmowanie decyzji o zaciągnięciu zobowiązań lub rozporządzeniu aktywami, których łączna wartość w stosunku do jednego podmiotu przekracza 5 % funduszy własnych należy do kompetencji Zarządu, z zastrzeżeniem kompetencji Walnego Zgromadzenia.

Decyzje w sprawie nabycia akcji Banku w celu ich umorzenia oraz ustalania wysokości wynagrodzenia za umarzone akcje oraz w sprawie podwyższenia lub obniżenia kapitału zakładowego Banku nie leżą w kompetencjach Zarządu – podejmowane są przez Walne Zgromadzenie.

Uchwały Zarządu wymagają wszystkie sprawy, które przekraczają zakres zwykłych czynności Banku. Uchwały Zarządu zapadają bezwzględną większością głosów. W przypadku równości głosów rozstrzyga głos Prezesa Zarządu. Tryb działania Zarządu oraz sprawy, które wymagają podjęcia uchwały przez Zarząd określa Regulamin Zarządu. Członkowie Zarządu uczestniczą w kierowaniu działalnością Banku, zgodnie z zasadami ustalonymi w Regulaminie Zarządu i Regulaminie Organizacyjnym Banku. Członkowie Zarządu sprawują nadzór nad podporządkowanymi im obszarami działania oraz podejmują decyzje w sprawach zwykłego zarządu w zakresie nadzorowanych obszarów działania.

#### KOMITETY ZARZĄDU BANKU

Na koniec 2019 roku działały poniższe komitety stałe, w których uczestniczyli członkowie Zarządu Banku:

#### KOMITET ZARZĄDZANIA AKTYWAMI I PASYWAMI PKO BANKU POLSKIEGO SA

<b>CEL</b>	Zarządzanie aktywami i pasywami, poprzez wpływanie na kształtowanie struktury bilansu PKO Banku Polskiego SA i pozycji pozabilansowych w sposób sprzyjający osiągnięciu optymalnego wyniku finansowego.
<b>ZADANIA</b>	Wsparcie Zarządu w działaniach Banku i Grupy Kapitałowej Banku dotyczących: <ul style="list-style-type: none"><li>• kształtowania struktury bilansu Banku,</li><li>• zarządzania adekwatnością kapitałową,</li><li>• zarządzania rentownością z uwzględnieniem specyfiki poszczególnych działalności oraz generowanego ryzyka,</li></ul>

- zarządzania ryzykiem finansowym, w tym ryzykiem rynkowym i płynności, ryzykiem biznesowym oraz ryzykiem kredytowym (rozliczeniowym i przedroczniczym) transakcji na rynku hurtowym.

#### KOMITET RYZYKA

**CEL** Projektowanie strategicznych kierunków i zadań w zakresie ryzyka bankowego w kontekście strategii Banku i uwarunkowań, które wynikają z sytuacji makroekonomicznej oraz otoczenia regulacyjnego, analizowanie okresowych raportów związanych z ryzykiem bankowym i opracowywanie na ich bazie odpowiednich wytycznych, a także przygotowywanie strategii zarządzania ryzykiem bankowym i jej okresowe weryfikowanie.

- ZADANIA**
- Monitorowanie integralności, adekwatności i efektywności systemu zarządzania ryzykiem bankowym, adekwatności kapitałowej oraz alokacji kapitału wewnętrznego do poszczególnych linii biznesowych, a także wdrażanie polityki w zakresie zarządzania ryzykami, realizowanej w ramach przyjętej Strategii Banku,
  - analiza i ocena wykorzystania strategicznych limitów ryzyka określonych w Strategii zarządzania ryzykiem bankowym,
  - opiniowanie cyklicznych raportów ryzyka, przedkładanych do zatwierdzenia Radzie Nadzorczej i uwzględnianie informacji z tych raportów przy wydawaniu opinii.

#### KOMITET KREDYTOWY BANKU

**CEL** Zarządzanie ryzykiem kredytowym, które występuje przy podejmowaniu decyzji kredytowych, decyzji dotyczących wierzytelności zarządzanych przez odpowiednie jednostki Banku oraz zarządzanie ryzykiem wystąpienia strat w wyniku podjęcia błędnych decyzji biznesowych na podstawie modeli ryzyka kredytowego.

- ZADANIA**
- Podejmowanie decyzji kredytowych, które dotyczą największych spraw Klientów Banku, a także wydawanie rekomendacji Zarządowi Banku w sprawach kredytowych,
  - podejmowanie decyzji, które dotyczą wierzytelności restrukturyzowanych,
  - ustalanie limitów branżowych na apetyt na portfelowe ryzyko kredytowe i na ryzyko koncentracji zaangażowań,
  - podejmowanie decyzji o wdrożeniu w procesach kredytowych modeli ryzyka kredytowego i modeli antyfraudowych, w szczególności w zakresie oceny scoringowej albo ratingowej,
  - podejmowanie decyzji o wdrożeniu modelu do ustalania odpisów na oczekiwane straty kredytowe z aktywów finansowych,
  - akceptowanie raportów z monitorowania lub przeglądu modeli oraz jakości portfeli kredytowych, do których stosowane są modele ryzyka kredytowego,
  - akceptowanie miesięcznych i kwartalnych raportów ryzyka kredytowego.

#### KOMITET RYZYKA OPERACYJNEGO

**CEL** Skuteczne zarządzanie ryzykiem operacyjnym, które zwiększa bezpieczeństwo prowadzonej przez Bank działalności operacyjnej.

- ZADANIA**
- Wyznaczanie kierunków rozwoju zarządzania ryzykiem operacyjnym,
  - nadzór nad funkcjonowaniem zarządzania ryzykiem operacyjnym, w tym nad zadaniami dotyczącymi zapewnienia ciągłości działania Banku,
  - koordynacja zarządzania ryzykiem operacyjnym,
  - wyznaczanie działań w przypadku zaistnienia sytuacji awaryjnej, która naraża wizerunek Banku i powoduje straty operacyjne.

#### KOMITET TRANSFORMACJI

**CEL** Zapewnienie efektywnej transformacji Banku zgodnie z przyjętymi kierunkami rozwoju Banku, w tym realizowanymi w ramach formacji i projektów.

- ZADANIA**
- Operacyjne zarządzanie wdrażaniem Strategii Banku, w tym w ramach tworzenia autonomicznych zespołów projektowych,
  - podejmowanie decyzji dotyczących realizacji i zmian w programach strategicznych i projektach oraz decyzji dotyczących kosztów rzeczowych i pozostałych kosztów działania,
  - nadzorowanie i monitorowanie realizacji programów i projektów strategicznych oraz projektów operacyjnych i realizowanych w ramach portfeli odtworzeniowych, w szczególności postępu prac, budżetów projektów, korzyści finansowych i pozafinansowych,
  - inicjowanie działań zwiększających efektywność Banku,

- zarządzanie rocznym limitem finansowym na realizację projektów,
- rozstrzygnięcie sporów, w zakresie działania Komitetu, na niższych szczeblach decyzyjnych.

#### KOMITET STRATEGII

**CEL** Sprawowanie nadzoru nad procesem planowania strategicznego oraz zarządzania strategią Banku.

- ZADANIA**
- Zarządzanie działaniami związanymi z opracowaniem i wdrożeniem strategii,
  - akceptacja harmonogramu prac nad strategią oraz harmonogramu wdrożenia strategii,
  - podejmowanie kluczowych decyzji niezbędnych dla zapewnienia realizacji strategii, w tym wdrożenia inicjatyw strategicznych,
  - rozstrzygnięcie ewentualnych sporów, które powstają w trakcie prowadzenia prac nad poszczególnymi inicjatywami strategicznymi.

#### KOMITET DS. ARCHITEKTURY IT

**CEL** Kształtowanie architektury informatycznej, która zapewnia realizację Strategii Banku.

- ZADANIA**
- Opracowanie kluczowych założeń architektury informatycznej Banku (pryncypia),
  - przeprowadzanie okresowej oceny architektury informatycznej, która funkcjonuje w Banku,
  - opracowanie modelu architektury docelowej,
  - inicjowanie działań, które zmierzają do osiągnięcia modelu architektury docelowej.

#### KOMITET DS. BEZPIECZEŃSTWA INFORMATYCZNEGO

**CEL** Zwiększenie skuteczności nadzoru i kontroli nad obszarem bezpieczeństwa systemu informatycznego w PKO Banku Polskim SA (SIB).

- ZADANIA** Wydawanie rekomendacji w zakresie związanym z bezpieczeństwem SIB, w szczególności:
- koordynowania i monitorowania prac związanych z bezpieczeństwem SIB,
  - wyznaczania kierunków działania Banku w zakresie bezpieczeństwa SIB,
  - określania pożądanych działań, które w ocenie Komitetu należy podjąć w przypadku wystąpienia sytuacji awaryjnych, które narażają wizerunek Banku i powodują straty operacyjne bądź finansowe w obszarze bezpieczeństwa SIB,
  - monitorowania ryzyka związanego z bezpieczeństwem SIB.

#### KOMITET JAKOŚCI DANYCH

**CEL** Określanie strategicznych kierunków działań w zakresie zarządzania jakością danych oraz architekturą danych w Banku w kontekście Systemu Zarządzania Danymi (SZD) oraz nadzór nad jego funkcjonowaniem oraz ocena jego efektywności i działań poszczególnych jednostek Banku.

- ZADANIA** Podejmowanie decyzji, które dotyczą zarządzania danymi w Banku, w szczególności:
- kierunków rozwoju SZD,
  - zaleceń dla jednostek Banku w zakresie zarządzania danymi,
  - szczegółowych rozwiązań w zakresie zarządzania danymi,
  - oceny efektywności działania SZD, określenia priorytetów działań w ramach SZD oraz okresowych planów działań,
  - przypisania właścicielstwa grup danych,
  - rozstrzygnięcia spraw spornych, które dotyczą SZD na wniosek członka Komitetu,
  - akceptacji – w uzasadnionych w szczególności ciągłości działania Banku przypadkach – odstępstw od kryteriów i reguł jakości danych oraz standardów rozwiązań jakości danych.

Ponadto, poza wyżej wymienionymi, członkowie Zarządu Banku uczestniczyli również w komitetach niestałych, w tym w komitetach sterujących powołanych w ramach realizowanych projektów.

### 10.3 AKCJE PKO BANKU POLSKIEGO SA BĘDĄCE W POSIADANIU WŁADZ BANKU

Stan posiadania akcji Banku przez członków Zarządu na 31 grudnia 2019 roku przedstawia poniższa tabela. Wartość nominalna każdej akcji wynosi 1 PLN.

Tabela 21. Stan posiadania akcji PKO Banku Polskiego SA

Lp.	Imię i nazwisko	Liczba akcji na 31.12.2019	Nabycie	Zbycie	Liczba akcji na 31.12.2018
<b>Zarząd Banku</b>					
1.	Zbigniew Jagiełło, Prezes Zarządu Banku	11 000	0	0	11 000
2.	Rafał Antczak, Wiceprezes Zarządu Banku	0	0	0	0
3.	Rafał Kozłowski, Wiceprezes Zarządu Banku	0	0	0	0
4.	Maks Kraczkowski, Wiceprezes Zarządu Banku	0	0	0	0
5.	Mieczysław Król, Wiceprezes Zarządu Banku	5 000	0	0	5 000
6.	Adam Marciniak, Wiceprezes Zarządu Banku	0	0	0	0
7.	Piotr Mazur, Wiceprezes Zarządu Banku	4 500	0	0	4 500
8.	Jakub Papierski, Wiceprezes Zarządu Banku	3 000	0	0	3 000
9.	Jan Emeryk Rościszewski, Wiceprezes Zarządu Banku	0	0	0	0

31 grudnia 2019 roku oraz 31 grudnia 2018 roku Członkowie Rady Nadzorczej PKO Banku Polskiego SA nie posiadali akcji w PKO Banku Polskim SA oraz nie posiadali akcji lub udziałów w spółkach powiązanych z PKO Bankiem Polskim SA rozumianych jako zależne, wspólne przedsięwzięcia i stowarzyszone.

Nie są Bankowi znane umowy zawarte w 2019 roku, w wyniku których mogłyby w przyszłości nastąpić zmiany w proporcjach posiadanych akcji przez dotychczasowych akcjonariuszy i obligatariuszy.

## 10.4 POLITYKA RÓŻNORODNOŚCI

Zarządzanie różnorodnością w Banku dotyczy wszystkich pracowników, jego władz oraz kluczowych menedżerów. Działania związane z różnorodnością dotyczą wielu aspektów działalności Grupy Kapitałowej Banku i mają na względzie poszanowanie innych osób, równe traktowanie i wykorzystanie potencjału pracowników. Zbiór tych inicjatyw jest prezentowany raz do roku przed Radą Nadzorczą oraz Zarządem Banku.

Rozumienie różnorodności przejawia się w tym, że ludzie są ważni bez względu na płeć, wiek, stan zdrowia, orientację seksualną, wyznanie, stan cywilny, czy kraj pochodzenia.

### ZASADY ETYKI, PRZECIWDZIAŁANIA DYSKRYMINACJI I MOBBINGOWI

Kodeks Etyki oraz Regulamin pracy Banku zawierają zapisy o m.in. przeciwdziałaniu dyskryminacji ze względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie oraz orientację seksualną, a także ze względu na zatrudnienie na czas określony lub nieokreślony albo w pełnym lub niepełnym wymiarze czasu pracy.

### STANDARDY REKRUTACJI ZGODNE Z DYREKTYWĄ UE W SPRAWIE RÓWNEGO TRAKTOWANIA PRZY ZATRUDNIENIU

Podczas projektów rekrutacyjnych Grupa Kapitałowa Banku przestrzega zapisów w zakresie równego traktowania przy zatrudnieniu i wykonywaniu zawodu. Procesy związane z wyborem kandydatów opierają się na obiektywnych przesłankach, a ich poszczególne etapy odbywają się według ustalonych wzorów i zasad.

### WARTOŚCIOWANIE STANOWISK OPARTE NA OBIEKTYWNYCH KRYTERIACH

Istotę procesu wartościowania stanowisk w Grupie Kapitałowej Banku stanowi wycena stanowisk według merytorycznych kryteriów, co zapobiega dyskryminacji.

### PRZEPISY DOTYCZĄCE DOSTOSOWANIA STANOWISKA PRACY DLA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

Zasady realizacji zadań w dziedzinie bezpieczeństwa i higieny pracy oraz standardy rozwiązań technologicznych i technicznych stanowią o podejmowaniu niezbędnych czynności w celu dostosowania stanowiska pracy dla osób z niepełnosprawnościami.

### PROGRAM STAŻY I PRAKTYK

Grupa Kapitałowa Banku zatrudnia i daje możliwości rozwoju uczniom, studentom oraz absolwentom szkół średnich oraz uczelni o różnych profilach.

## MODEL KOMPETENCJI I SYSTEM OCENY PRACOWNICZEJ OPARTY O KOMPETENCJE I EFEKTY PRACY

Na podstawie modelu kompetencji, który obejmuje kompetencje ogólnofirmowe, przywódcze i specyficzne przeprowadzana jest każdego roku ocena pracownicza. W ramach systemu oceny okresowej, każdy pracownik razem ze swoim przełożonym podczas rozmowy okresowej ustala indywidualny plan rozwoju.

## POLITYKA RÓŻNORODNOŚCI DOTYCZĄCA KADRY ZARZĄDZAJĄCEJ I NADZORUJĄCEJ NA 31 GRUDNIA 2019 ROKU

[GRI 405-1] Zarządzanie różnorodnością dotyczy również członków Rady Nadzorczej i Zarządu PKO Banku Polskiego SA oraz kluczowych menedżerów. Kadre zarządzającą i nadzorującą tworzą osoby o różnej płci, wieku i doświadczeniu.

Tabela 22. Różnorodność według płci, wieku i doświadczenia

Płeć	Kobiety	Mężczyźni
Rada Nadzorcza	2	9
Zarząd	-	9
Kluczowi menedżerowie	119	187

Wiek	30-40 lat	41-50 lat	51-60 lat	powyżej 60 lat
Rada Nadzorcza	1	2	3	5
Zarząd	-	5	3	1
Kluczowi menedżerowie	61	176	62	7

Staż w PKO Banku Polskim SA	do 5 lat	5-10 lat	10-15 lat	15-20 lat	powyżej 20 lat
Rada Nadzorcza	10	1	-	-	-
Zarząd	6	2	1	-	-
Kluczowi menedżerowie	61	102	49	41	53

W Banku zostały wprowadzone również przepisy określające kierunki doboru, wyznaczania i planowania sukcesji, w tym zaplecza kadrowego oraz dokonywania oceny odpowiedniości członków zarządu i osób pełniących najważniejsze funkcje w Banku. Osoby te są oceniane pod względem posiadanych kompetencji, wiedzy i umiejętności, doświadczenia adekwatnego do stanowiska, a także reputacji, rozumianej jako wystarczająco nieposzlakowana opinia, uczciwość i etyka działania. Na skutek wprowadzonych przepisów Rada Nadzorcza podejmuje decyzje w zakresie doboru i oceny Członków Zarządu Banku, natomiast Członkowie Zarządu Banku podejmują decyzje w zakresie doboru i oceny MRT (Material Risk Takers). Rada Nadzorcza monitoruje skuteczność stosowanej Polityki, a w stosownych przypadkach, dokonuje zmian z uwzględnieniem rekomendacji Komitetu ds. Nominacji i Wynagrodzeń.

## 11. POZOSTAŁE INFORMACJE

Nabywanie i zbywanie akcji własnych
Informacje o działalności Grupy Kapitałowej Banku w podziale na poszczególne państwa członkowskie UE i państwa trzecie
Publikowane prognozy dotyczące wyników finansowych za 2019 rok
Program akcji pracowniczych
Znaczące umowy oraz istotne umowy z bankiem centralnym lub organami nadzoru
Emisje papierów wartościowych PKO Banku Polskiego SA w 2019 roku
Umowy o subemisję oraz gwarancje udzielone podmiotom zależnym
Wskazanie postępowań toczących się przed sądem, organem właściwym dla postępowania arbitrażowego lub organem administracji publicznej
Wartość zabezpieczeń ustanowionych na rachunkach lub aktywach kredytobiorców
Zaciągnięte kredyty i umowy pożyczek, gwarancji i poręczeń
Udzielone zobowiązania finansowe i gwarancyjne
Informacje o zawarciu przez emitenta lub jednostkę od niego zależną jednej lub wielu transakcji z jednostkami powiązаныmi jeżeli są one istotne i zostały zawarte na innych warunkach niż rynkowe
Sezonowość lub cykliczność działalności w okresie sprawozdawczym
Znaczące zdarzenia po dacie bilansu

## NABYCIE I ZBYCIE AKCJI WŁASNYCH

W terminie objętym raportem PKO Bank Polski SA nie nabywał akcji własnych na własny rachunek oraz nie zbywał takich akcji.

## INFORMACJE WYMAGANE NA PODSTAWIE ART. 111A USTAWY PRAWO BANKOWE

Tabela 23. Działalność Grupy Kapitałowej Banku w podziale na poszczególne państwa członkowskie i państwa trzecie<sup>31</sup>,

w mln PLN	Obroty (przychody)*	Zysk/strata przed opodatkowaniem	Podatek dochodowy	Zysk/strata po opodatkowaniu	Liczba pracowników w etatach**
W państwach członkowskich UE:					
- Polska	17 974	5 987	-1 465	4 522	25 431
- Czechy	8	1	0	1	8
- Niemcy	7	-5	0	-5	5
- Szwecja	195	1	0	0	0
- Irlandia	28	0	0	0	0
W państwach trzecich:					
- Ukraina	452	101	-18	83	1 936

\* obroty (przychody) definiowane jako suma przychodów z tytułu odsetek, przychodów z tytułu prowizji i opłat oraz pozostałych przychodów operacyjnych.

\*\*Informacje dot. stanu zatrudnienia podawane są zgodnie z opublikowanymi przez GUS w 2008 roku wytycznymi zawartymi w „Zasadach metodycznych statystyki rynku pracy i wynagrodzeń”. Zatrudnienie jest liczone w oparciu o umowy o pracę, po wyłączeniu pracowników korzystających z urlopów wychowawczych oraz urlopów bezpłatnych udzielonych na okres dłuższy niż 3 miesiące nieprzerwanie.

PKO Bank Polski SA oraz jednostki zależne Banku, na zasadzie skonsolidowanej w rozumieniu art. 4 ust. 1 pkt 48 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady nr 575/2013 mają siedzibę na terenie Polski (gdzie prowadzą głównie działalność: bankową, zarządzania aktywami, funduszami inwestycyjnym i emerytalnymi, leasingową i faktoringową oraz świadczą usługi maklerskie i agenta transferowego), Ukrainy (działalność bankowa i windykacyjna), Szwecji (działalność leasingowa oraz pozyskanie środków w drodze emisji obligacji) oraz Irlandii (sekurytyzacja wierzytelności leasingowych). PKO Bank Polski SA świadczy także usługi poprzez swoje oddziały na terenie Czech i Niemiec.

W 2019 roku PKO Bank Polski SA nie zawarł umów, o których mowa w art. 141t ust. 1 ustawy Prawo bankowe, tj. umów wsparcia finansowego z podmiotami podlegającymi nadzorowi skonsolidowanemu, które działają w tym samym holdingu lub podmiotami blisko powiązanymi.

Stopa zwrotu z aktywów Grupy Kapitałowej Banku i Banku jest prezentowana odpowiednio w tabeli nr 3 i tabeli nr 6.

## PUBLIKOWANE PROGNOZY DOTYCZĄCE WYNIKÓW FINANSOWYCH ZA 2019 ROK

PKO Bank Polski SA nie publikował prognoz dotyczących wyników finansowych na 2019 rok.

## PROGRAM AKCJI PRACOWNICZYCH

W PKO Banku Polskim SA nie jest realizowany program akcji pracowniczych.

## ZNACZĄCE UMOWY ORAZ ISTOTNE UMOWY Z BANKIEM CENTRALNYM LUB ORGANAMI NADZORU

PKO Bank Polski SA ma obowiązek informować w raportach o wszystkich umowach spełniających warunki definicji informacji poufnej określonej w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 596/2014 w sprawie nadużyć na rynku. W 2019 roku Bank nie zawarł, a tym samym nie opublikował informacji o umowach spełniających warunki informacji poufnej.

W 2019 roku Bank nie zawierał istotnych umów z bankiem centralnym ani organami nadzoru. Bankowi nie jest znany fakt zwania ani treść obowiązujących w 2019 roku umów pomiędzy akcjonariuszami.

<sup>31</sup> Zestawienie prezentuje dane zgodne z konsolidacją ostrożnościową, która w odróżnieniu od konsolidacji zgodnej z Międzynarodowymi Standardami Sprawozdawczości Finansowej, obejmuje tylko jednostki zależne spełniające definicję instytucji, instytucji finansowej lub przedsiębiorstwa usług pomocniczych.



W 2019 roku jednostki zależne PKO Banku Polskiego SA nie zawarły znaczących umów oraz nie zawarły istotnych umów z bankiem centralnym lub organami nadzoru.

#### EMISJE PAPIERÓW WARTOŚCIOWYCH PKO BANKU POLSKIEGO SA W 2019 ROKU

W 2019 roku PKO Bank Polski SA w ramach Programu Emisji Obligacji Własnych wyemitował 6 000 sztuk obligacji o łącznej wartości nominalnej 600 mln PLN. Zgodnie z warunkami ww. programu środki pozyskane w drodze emisji były przeznaczone na ogólne cele finansowania Banku. Do końca 2019 roku wszystkie obligacje, wyemitowane w ramach ww. Programu, w tym także obligacje wyemitowane w 2018 roku zostały wykupione. Według stanu na 31 grudnia 2019 roku Bank nie ma zobowiązań z tyt. emisji obligacji w ramach ww. Programu.

#### UMOWY O SUBEMISJE ORAZ GWARANCJE UDZIELONE PODMIOTOM ZALEŻNYM

30 sierpnia 2017 roku PKO Bank Hipoteczny SA zawarł z PKO Bankiem Polskim SA umowę zmieniającą do umowy z 9 listopada 2015 roku, która dotyczyła Krajowego Programu Emisji Listów Zastawnych. Zgodnie z umową zmieniającą Biuro Maklerskie PKO Banku Polskiego SA (Biuro Maklerskie BP) pełni funkcję subemitenta usługowego (do sierpnia 2017 roku ww. listy zastawne były oferowane w trybie emisji zwykłej). W 2019 roku PKO Bank Hipoteczny SA w ramach subemisji usługowej świadczonej przez Biuro Maklerskie BP wyemitował listy zastawne (według wartości nominalnej) w łącznej wysokości 500 mln PLN. Łączna wartość nominalna wszystkich wyemitowanych listów zastawnych w ramach ww. subemisji usługowej wyniosła 2 590 mln PLN. W portfelu Biura Maklerskiego BP według stanu na 31 grudnia 2019 roku znajdowały się listy zastawne w łącznej wartości nominalnej 47 mln PLN.

Według stanu na 31 grudnia 2019 roku emisje obligacji PKO Banku Hipotecznego SA emitowane w ramach Niepublicznego Programu Emisji Obligacji Krótkoterminowych regulowała Umowa Programu Emisji Obligacji z 30 września 2015 roku podpisana z PKO Bankiem Polskim SA, zgodnie z którą maksymalna wartość wyemitowanych i niewykupionych obligacji na podstawie programu wynosi 3,5 mld PLN oraz Umowa Gwarancyjna z 30 września 2015 roku, zgodnie z którą PKO Bank Polski SA pełni rolę gwaranta emisji obligacji do łącznej wartości 2 mld PLN. Ww. umowy 30 września 2019 roku zostały przedłużone na kolejne 4 lata. Jednocześnie PKO Bank Hipoteczny SA 18 lipca 2019 roku zawarł z Biurem Maklerskim BP Umowę Agenta Emisji oraz 18 grudnia 2019 roku zawarł z PKO Bankiem Polskim SA Umowę Dealerską.

Zobowiązanie spółki z tytułu wyemitowanych obligacji w ramach ww. programu na koniec grudnia 2019 roku, w wartości nominalnej, wynosiło 3,4 mld PLN. W portfelu PKO Banku Polskiego SA nie było obligacji wyemitowanych w ramach ww. programu.

31 maja 2019 roku PKO Bank Hipoteczny SA zawarł z PKO Bankiem Polskim SA oraz Biurem Maklerskim BP Umowę Programową dotyczącą, ustanowionego 11 kwietnia 2019 roku, Publicznego Programu Emisji Obligacji Własnych (Krajowy Program Emisji Obligacji). PKO Bank Polski SA pełni funkcję organizatora oraz agenta kalkulacyjnego, natomiast Biuro Maklerskie BP pełni funkcję oferującego oraz subemitenta usługowego. W 2019 roku PKO Bank Hipoteczny SA w ramach subemisji usługowej świadczonej przez Biuro Maklerskie BP wyemitował obligacje (według wartości nominalnej) w łącznej wysokości 161,5 mln PLN. W portfelu Biura Maklerskiego BP na koniec 2019 roku znajdowały się obligacje o wartości nominalnej 10 mln PLN.

W 2019 roku PKO Bank Polski SA udzielił także gwarancji związanych z działalnością i funkcjonowaniem podmiotów zależnych<sup>32</sup>, w tym m.in.:

- wystawił gwarancję dotyczącą spłaty kredytu udzielonego spółce PKO Leasing SA (na okres do czerwca 2024 roku),
- wystawił gwarancję dotyczącą zabezpieczenia należytego wykonania przez PKO BP Finat sp. z o.o. umowy utrzymania i serwisu Systemu Ewidencji Pracowniczych Planów Kapitałowych (na okres do stycznia 2023 roku),
- wystawił gwarancję dotyczącą zabezpieczenia zobowiązania PKO BP Finat sp. z o.o. wynikającego z umowy o współpracy w zakresie dystrybucji, aktywacji i marketingu produktów przedpłaconych (na okres do końca marca 2020 roku),

<sup>32</sup> Informacja obejmuje gwarancje czynne na 31 grudnia 2019 roku.

- wystawił pięć gwarancji dotyczących spłaty zobowiązań z tytułu najmu przez spółki zależne powierzchni biurowych i miejsc parkingowych (maksymalnie na okres do września 2024 roku).

PKO Bank Polski SA wystawił także gwarancję na rzecz Google Ireland – dotyczącą umowy partnerstwa strategicznego zawartej ze spółką Operator Chmury Krajowej sp. z o.o. (na okres do grudnia 2026 roku).

#### WSKAZANIE POSTĘPOWAŃ TOCZĄCYCH SIĘ PRZED SĄDEM, ORGANEM WŁAŚCIWYM DLA POSTĘPOWANIA ARBITRAŻOWEGO LUB ORGANEM ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ

31 grudnia 2019 roku łączna wartość przedmiotu sporu w postępowaniach sądowych (procesach) w toku, w których spółki Grupy PKO Banku Polskiego SA (łącznie z Bankiem) są pozwany wynosiła 1 194 mln PLN (na 31 grudnia 2018 roku łączna wartość ww. postępowania sądowych wynosiła 1 784 mln PLN), a kwota łączna wartości przedmiotu sporu w postępowaniach sądowych (procesach) w toku z powództwa spółek Grupy PKO Banku Polskiego SA (łącznie z Bankiem) na 31 grudnia 2019 roku wynosiła 2 527 mln PLN (na 31 grudnia 2018 roku łączna wartość ww. postępowania sądowych wynosiła 1 838 mln PLN).

W 2019 roku Bank oraz pozostałe podmioty Grupy Kapitałowej Banku nie prowadziły istotnych<sup>33</sup> z punktu widzenia Grupy Kapitałowej Banku postępowania toczących się przed sądem, organem właściwym dla postępowania arbitrażowego lub organem administracji publicznej, dotyczących zobowiązań albo wierzytelności.

Opis najistotniejszych spraw spornych został przedstawiony w nocie 44 Skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego SA za rok zakończony 31 grudnia 2019 roku.

#### WARTOŚĆ ZABEZPIECZEŃ USTANOWIONYCH NA RACHUNKACH LUB AKTYWACH KREDYTOBIORCÓW

Na koniec 2019 roku wartość zabezpieczeń ustanowionych na rachunkach lub aktywach kredytobiorców w ramach Grupy PKO Banku Polskiego SA wyniosła 322 mld PLN. Ww. wartość dotyczy umów kredytowych, leasingowych i pożyczek.

#### ZACIĄGNIĘTE KREDYTY I UMOWY POŻYCZEK, GWARANCJI I PORĘCZEŃ

W 2019 roku PKO Bank Polski SA nie zaciągał kredytów od międzynarodowych organizacji finansowych i od innych banków. Pozostałe jednostki Grupy w 2019 roku w ubiegłym roku zaciągnęły kredyty od ww. organizacji i banków w łącznej wysokości 516 mln PLN<sup>34</sup>.

W 2019 roku Grupa Kapitałowa Banku nie zaciągała żadnych kredytów i pożyczek, a także nie otrzymała gwarancji i poręczeń, które nie dotyczyły działalności operacyjnej.

#### UDZIELONE ZOBOWIĄZANIA FINANSOWE I GWARANCYJNE

Na 31 grudnia 2019 roku zobowiązania finansowe i gwarancyjne wyniosły 66,9 mld PLN, z czego 83% stanowiły zobowiązania o charakterze finansowym. Ogółem dynamika udzielonych zobowiązań finansowych i gwarancyjnych ukształtowała się na poziomie 11,8% r/r, głównie w efekcie wzrostu udzielonych linii i limitów kredytowych gospodarczych oraz linii i limitów kredytowych konsumpcyjnych.

<sup>33</sup> Przez istotne uznano zobowiązania albo wierzytelności, których wartość stanowi co najmniej 5% kapitałów własnych PKO Banku Polskiego SA.

<sup>34</sup> Wartość nie uwzględnia finansowania w ramach Grupy Kapitałowej Banku.

Tabela 24. Udzielone zobowiązania pozabilansowe (w mln PLN)

	31.12.2019	31.12.2018	Zmiana (w mln PLN)	Zmiana (%)
<b>Udzielone zobowiązania finansowe:</b>	<b>55 368</b>	<b>49 877</b>	<b>5 491</b>	<b>11,0%</b>
Linie i limity kredytowe mieszkaniowe	3 329	4 275	-946	-22,1%
Linie i limity kredytowe gospodarcze	38 265	32 618	5 647	17,3%
Linie i limity kredytowe konsumpcyjne	9 766	8 974	792	8,8%
Pozostałe	4 008	4 010	-2	-
<i>w tym: nieodwołalne</i>	22 756	23 378	-622	-2,7%
<b>Udzielone zobowiązania gwarancyjne:</b>	<b>11 510</b>	<b>9 935</b>	<b>1 575</b>	<b>15,9%</b>
podmioty finansowe	630	437	193	44,2%
podmioty niefinansowe	10 620	9 295	1 325	14,3%
podmioty budżetowe	260	203	57	28,1%
<b>Razem</b>	<b>66 878</b>	<b>59 812</b>	<b>7 066</b>	<b>11,8%</b>

#### INFORMACJE O ZAWARCIU PRZEZ EMITENTA LUB JEDNOSTKĘ OD NIEGO ZALEŻNĄ JEDNEJ LUB WIELU TRANSAKCYJ Z JEDNOSTKAMI POWIĄZANYMI JEŻELI SĄ ONE ISTOTNE I ZOSTAŁY ZAWARTE NA INNYCH WARUNKACH NIŻ RYNKOWE

W 2019 roku PKO Bank Polski SA świadczył na warunkach rynkowych na rzecz jednostek powiązanych (podporządkowanych) usługi w zakresie prowadzenia rachunków bankowych, przyjmowania lokat, udzielania kredytów i pożyczek, emisji dłużnych papierów wartościowych, udzielania gwarancji i bieżących operacji wymiany oraz oferowania jednostek uczestnictwa i certyfikatów inwestycyjnych funduszy, produktów leasingowych, produktów faktoringowych i produktów ubezpieczeniowych spółek z Grupy Kapitałowej Banku, a także usługi oferowane przez Biuro Maklerskie PKO Banku Polskiego SA.

Bank świadczył na rzecz PKO Banku Hipotecznego SA usługi w zakresie pośrednictwa w sprzedaży kredytów mieszkaniowych dla osób fizycznych, realizacji czynności obsługi posprzedazowej tych kredytów oraz czynności wspomagających w ramach umowy outsourcingowej. Wybranym spółkom Grupy Kapitałowej Banku, Bank udostępnił infrastrukturę i oferował usługi teleinformatyczne oraz wynajmował powierzchnię biurową. Bank wspólnie ze spółką Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych eService sp. z o.o. świadczył usługi rozliczania transakcji płatniczych.

Informacje dotyczące transakcji PKO Banku Polskiego SA z jednostkami podporządkowanymi, w tym zadłużenie kredytowe tych jednostek wobec Banku według stanu na 31 grudnia 2019 roku zostało przedstawione w jednostkowym sprawozdaniu finansowym PKO Banku Polskiego SA za rok zakończony dnia 31 grudnia 2019 roku (nota 44).

W 2019 roku jednostki zależne PKO Banku Polskiego SA nie zawarły istotnych transakcji z podmiotami powiązanyymi na innych warunkach niż rynkowe.

#### SEZONOWOŚĆ LUB CYKLICZNOŚĆ DZIAŁALNOŚCI W OKRESIE SPRAWOZDAWCZYM

PKO Bank Polski SA jest bankiem uniwersalnym, który działa na terenie całego kraju i jego działalność podlega takim samym wahaniom sezonowym, jak cała polska gospodarka. Działalność pozostałych spółek Grupy PKO Banku Polskiego SA również nie wykazuje istotnych cech sezonowości lub cykliczności.

#### ZNACZĄCE ZDARZENIA PO DACIE BILANSU

Po dniu, na który sporządzono sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej Banku, nie wystąpiły istotne zdarzenia, w tym zdarzenia mogące w znaczący sposób wpłynąć na przyszłe wyniki finansowe.

## 12. OŚWIADCZENIE NA TEMAT INFORMACJI NIEFINANSOWYCH

### 12.1 WSTĘP

[GRI 102-1] Grupa PKO Banku Polskiego SA<sup>35</sup> (Grupa Kapitałowa Banku) oraz PKO Bank Polski SA (Bank) po raz drugi<sup>36</sup> prezentują Oświadczenie na temat informacji niefinansowych, które stanowi odrębną część Sprawozdania Zarządu z działalności. [GRI 102-50] Oświadczenie prezentuje działalność Grupy PKO Banku Polskiego SA za okres od 1 stycznia 2019 roku do 31 grudnia 2019 roku. [GRI 102-51] Ostatnie oświadczenie zostało sporządzone za rok 2018. [GRI 102-52] Grupa Kapitałowa Banku publikuje oświadczenia w cyklu rocznym. [GRI 102-54] Oświadczenie zostało sporządzone zgodnie z Standardami GRI (*GRI Standards*: opcja „core”) oraz zgodnie z wymogami raportowania niefinansowego określonymi w przepisach ustawy o rachunkowości. Kryteria podmiotu zobligowanego do sporządzania Oświadczenia spełnia zarówno Grupa Kapitałowa Banku, jak też podmiot dominujący, jakim jest PKO Bank Polski SA. W Oświadczeniu poszczególne kwestie zostały przedstawione w ujęciu Grupy Kapitałowej Banku z wyszczególnieniem Banku. [GRI 102-10 , GRI 102-49] W oświadczeniu za 2019 rok nastąpiła zmiana zastosowanego standardu raportowania ze Standardu Informacji Niefinansowych (SIN) na GRI Standards.

[GRI 102-56] Oświadczenie na temat informacji niefinansowych za 2019 rok nie jest poddawane audytowi zewnętrznemu.

[GRI 102-48] Oświadczenie nie zawiera korekt informacji z poprzednich raportów.

[GRI 102-42, GRI 102-46] Przygotowanie Oświadczenia zostało poprzedzone badaniem istotności zagadnień określonych w ustawie o rachunkowości. Badanie istotności, przeprowadzone na jesieni 2019 roku, polegało w pierwszym kroku na przeglądzie zdefiniowanych dotychczas grup interesariuszy Grupy Kapitałowej Banku, w tym Banku oraz obszarów wzajemnego oddziaływania podmiotów Grupy Kapitałowej Banku i otoczenia. W drugim kroku dokonano analizy zakresu zarządzania obszarami objętymi Oświadczeniem oraz przeglądu istniejących polityk w Banku i we wszystkich podmiotach zależnych Banku.

W badaniu istotności wykorzystano następujące narzędzia:

- przeprowadzenie pogłębionych wywiadów z przedstawicielami komórek organizacyjnych Centrali w poszczególnych obszarach,
- analiza bazy danych notatek ze spotkań z inwestorami pod kątem podnoszenia ważnych dla nich zagadnień społecznych i środowiskowych,
- skierowanie przez Bank do podmiotów zależnych zapytań uzupełniających posiadaną wiedzę,
- przegląd przepisów wewnętrznych Banku i powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

Badanie istotności wykazało, że we wszystkich obszarach objętych Oświadczeniem Bank i większość podmiotów zależnych posiadają odpowiednie polityki, a ryzyka uznane za kluczowe były identyfikowane już wcześniej w procesie zarządzania ryzykiem. Tam, gdzie takie polityki są w przygotowaniu, wyraźnie to wskazano. W prezentacji zagadnień w Oświadczeniu utrzymano zasadę, że – w celu ułatwienia ich zrozumienia – informacje podawane są we właściwym kontekście (dotyczy to umieszczenia opisu ryzyk identyfikowanych w Grupie Kapitałowej Banku, w tym w Banku, w odpowiednich rozdziałach dotyczących poszczególnych zagadnień społecznych i środowiskowych). Przy opisie zwracano uwagę na zasadę „*comply or explain*” (zastosuj się lub wyjaśnij): informacja o braku pełnej koordynacji wybranych polityk na poziomie Grupy Kapitałowej Banku została opatrzona wyjaśnieniem.

---

35 Na koniec 2019 roku w skład Grupy PKO Banku Polskiego SA wchodził podmiot dominujący: PKO Bank Polski SA, 13 podmiotów zależnych bezpośrednio oraz podmioty zależne pośrednio.

36 W pierwszym roku raportowania niefinansowego sporządzono odrębne sprawozdanie na temat informacji niefinansowych.

Grupa Kapitałowa Banku, w tym Bank, identyfikują następujące istotne grupy interesariuszy i kluczowe zagadnienia niefinansowe:

Istotne grupy interesariuszy [GRI 102-40]	Kluczowe zagadnienia niefinansowe [GRI 102-47]
1) Klienci 2) Pracownicy 3) Otoczenie społeczne, w tym społeczności lokalne 4) Akcjonariusze	<b>Zarządcze</b> 1) Etyka 2) Polityka informacyjna 3) System kontroli wewnętrznej <b>Środowiskowe</b> 4) Rozszerzona odpowiedzialność środowiskowa <b>Społeczne i pracownicze</b> 5) Bezpieczeństwo produktów i konsumentów 6) Komunikacja marketingowa 7) Ochrona prywatności 8) Przeciwdziałanie korupcji 9) Prawa człowieka 10) Społeczności lokalne i zaangażowanie społeczne 11) Zatrudnienie, wynagrodzenia i różnorodność 12) Relacje ze stroną pracowniczą 13) Bezpieczeństwo i higiena pracy 14) Rozwój i edukacja 15) Współpraca z podmiotami publicznymi 16) Relacje z podwykonawcami i dostawcami

## 12.2 PROFIL ORGANIZACJI

PKO Bank Polski SA został utworzony w 1919 roku. Bank posiada 13 podmiotów bezpośrednio zależnych, w których ma 100% udziałów<sup>37</sup>. [GRI 102-2] Bank jest uniwersalnym bankiem depozytowo-kredytowym obsługującym osoby fizyczne i prawne. Poprzez podmioty zależne Grupa Kapitałowa Banku oferuje m. in. kredyty hipoteczne, świadczy specjalistyczne usługi finansowe w zakresie leasingu, faktoringu, funduszy inwestycyjnych, funduszy emerytalnych i ubezpieczeń, usługi zarządzania flotą pojazdów, agenta transferowego, dostarczania rozwiązań technologicznych, zarządza nieruchomościami, a także prowadzi działalność bankową oraz świadczy usługi windykacyjne i finansowe na Ukrainie. [GRI 102-3] Siedzibą centrali Banku jest Warszawa. [GRI 102-4, 102-6] Grupa Kapitałowa Banku prowadzi działalność na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz poprzez podmioty zależne: na terytorium Ukrainy, Szwecji i Irlandii, a także przez oddziały w Republice Federalnej Niemiec i Republice Czeskiej. [GRI 102-5] Bank jest spółką akcyjną zarejestrowaną w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem KRS 0000026438. Od 2004 roku Bank jest notowany na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie (GPW). Znaczącymi akcjonariuszami, którzy posiadają więcej niż 5% kapitału akcyjnego, są: Skarb Państwa oraz otwarte fundusze emerytalne Aviva i Nationale Nederlanden. [GRI 102-7] Bank oferuje swoje usługi poprzez sieć 1 115 oddziałów i 538 agencji w kraju i dostarcza je 10,9 mln

<sup>37</sup> tj. akcji, udziałów lub w przypadku funduszy inwestycyjnych – certyfikatów inwestycyjnych.

Klientom detalicznym i 15,8 tys. Klientom korporacyjnym. [GRI 102-8] Grupa Kapitałowa Banku tworzy miejsca pracy dla 28 tys. osób.

[GRI 102-9] Grupa Kapitałowa Banku współpracuje z partnerami biznesowymi jako nabywca dóbr i usług, jako zleceniodawca usług agencyjnych i outsourcingowych. W ramach swojej działalności charytatywnej i sponsorskiej współpracuje z różnymi organizacjami pożytku publicznego.

[GRI 102-13] Bank jest członkiem licznych organizacji branżowych i regionalnych (np. Związek Banków Polskich, Biuro Informacji Kredytowej SA, NATO Industry Cyber Partnership) oraz wielu organizacji biznesowych takich jak izby gospodarczo-handlowe i organizacje zrzeszające przedsiębiorców (np. Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych, Związek Przedsiębiorców i Pracodawców, Federacja Przedsiębiorców Polskich).

## 12.3 OBSZAR ZARZĄDCZY

### 12.3.1 OPIS MODELU BIZNESOWEGO I STRATEGICZNYCH KIERUNKÓW ROZWOJU

Model Biznesowy Strategia rozwoju Niefinansowe obszary działalności Kluczowe niefinansowe wskaźniki efektywności
---

#### MODEL BIZNESOWY

##### POZYCJA RYNKOWA BANKU I GRUPY KAPITAŁOWEJ BANKU

Grupa Kapitałowa Banku jest wiodącą instytucją finansową w Europie Środkowo-Wschodniej. Bank, podmiot dominujący Grupy Kapitałowej Banku, jest największym bankiem komercyjnym w Polsce pod względem wartości aktywów i kapitałów własnych, wartości kredytów i depozytów, wielkości sieci dystrybucji, a także liczby obsługiwanych Klientów i liczby pracowników.

PKO Bank Polski SA jako jedyna polska spółka wszedł w skład indeksu dużych spółek rynków rozwiniętych FTSE Russel, a wyniki europejskich *stress testów* potwierdziły, że PKO Bank Polski SA jest najbezpieczniejszym bankiem w Europie.

Na koniec 2019 roku był największą spółką notowaną na GPW, a jego wartość na ostatniej sesji notowań wyniosła ponad 43 mld PLN.

W 2019 roku Bank podjął szereg działań służących poprawie jakości raportowania niefinansowego, co znalazło odzwierciedlenie w poprawie ratingów ESG:

- w czerwcu 2019 roku FTSE Russell podwyższył ocenę od 1,6 do 3,3, w skali od 1 do 5 (najwyższa ocena),
- w sierpniu 2019 roku Sustainalytics obniżył ocenę ryzyka ESG z poziomu 32,9 do 24,0 (w skali od 0 do 100), co oznacza jego spadek z poziomu wysokiego na średnie. Rating ESG Sustainalytics jest wykorzystywany jako jeden z elementów korekty udziału Banku w uruchomionym od 3 września 2019 roku indeksie WIG-ESG (udział Banku w indeksie jest na najwyższym możliwym poziomie i wynosi 10%),
- we wrześniu 2019 roku MSCI podwyższył rating od poziomu BB do BBB.



<b>348 mld PLN</b> aktywa Grupy Kapitałowej Banku na koniec 2019 roku	<b>17,9%</b> udział w rynku kredytów PKO Banku Polskiego SA i PKO Banku Hipotecznego SA na koniec 2019 roku	<b>1 653</b> liczba oddziałów i agencji PKO Banku Polskiego SA na koniec 2019 roku
<b>43,1 mld PLN</b> wartość rynkowa PKO Banku Polskiego SA na koniec 2019 roku	<b>10,9 mln</b> Klientów PKO Banku Polskiego SA na koniec 2019 roku	<b>27,7 tys.</b> pracowników Grupy Kapitałowej Banku na koniec 2019 roku <sup>38</sup>

#### SEGMENTY BIZNESOWE

Grupa Kapitałowa Banku prowadzi działalność biznesową w ramach segmentu detalicznego oraz segmentu korporacyjnego i inwestycyjnego.

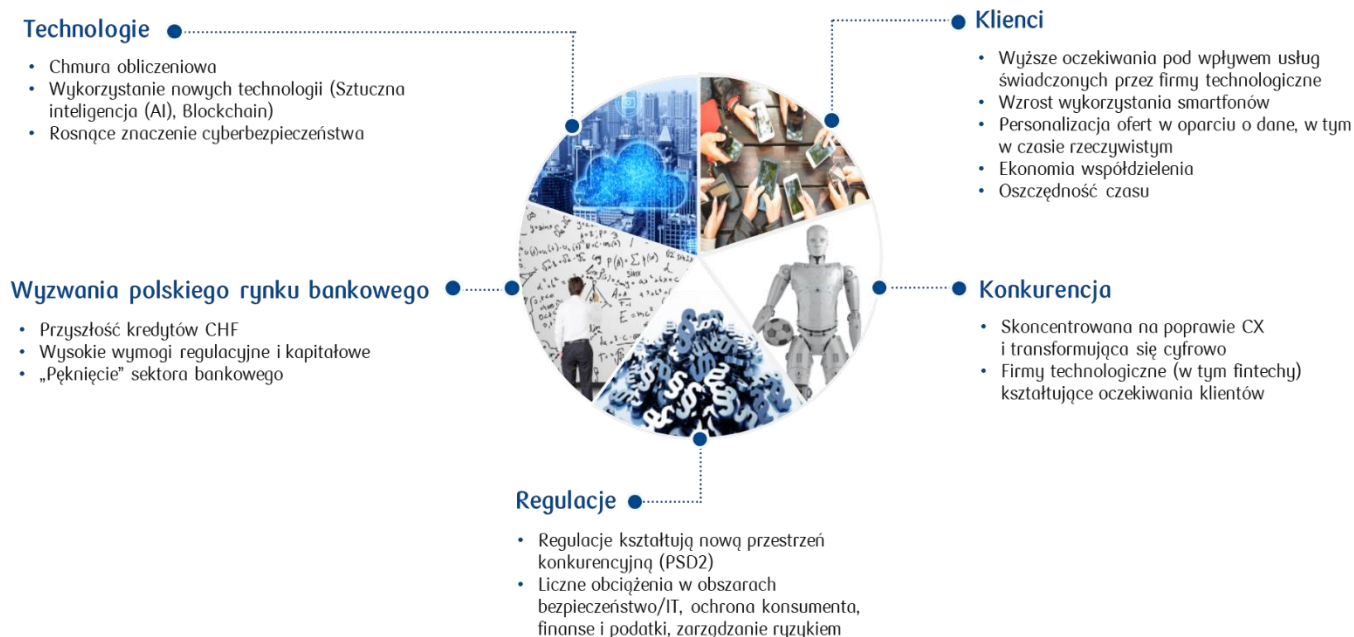
[31.12.2019]

<b>10,9 mln</b> liczba Klientów Banku w segmencie detalicznym	<b>179 mld PLN</b> wolumen należności od Klientów Grupy Kapitałowej Banku w segmencie detalicznym	<b>15,8 tys.</b> liczba Klientów Banku w segmencie korporacyjnym i inwestycyjnym	<b>74 mld PLN</b> wolumen należności od Klientów Grupy Kapitałowej Banku w segmencie korporacyjnym i inwestycyjnym
<b>263 mld PLN</b> wolumen oszczędności Grupy Kapitałowej Banku w segmencie detalicznym		<b>50 mld PLN</b> wolumen depozytów Grupy Kapitałowej Banku w segmencie korporacyjnym i inwestycyjnym	

#### STRATEGIA ROZWOJU

PKO Bank Polski SA identyfikuje długoterminowe wyzwania sektora bankowego, które wpływają na kierunki działania Banku i Grupy Kapitałowej Banku.

<sup>38</sup> W przeliczeniu na pełne etaty

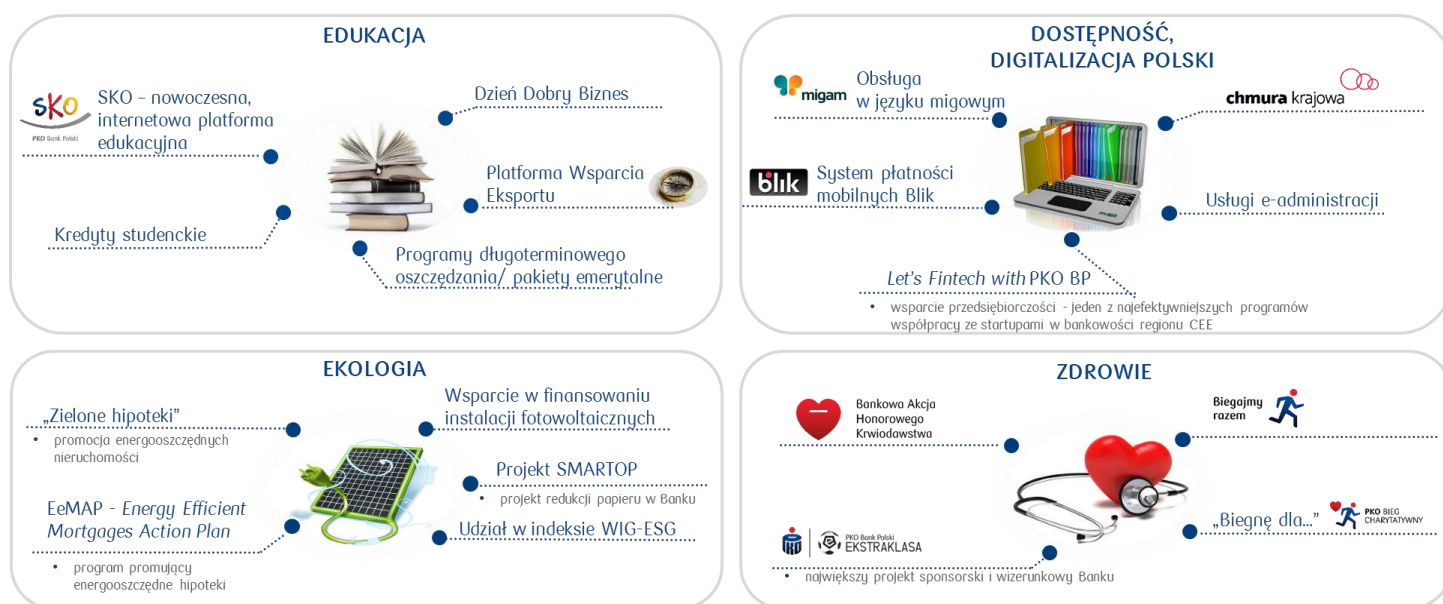


## NIEFINANSOWE OBSZARY DZIAŁALNOŚCI

PKO Bank Polski SA w swoich działaniach kieruje się zasadą odpowiedzialności społecznej i uwzględnia wpływ swoich działań na akcjonariuszy, dostawców, pracowników i społeczeństwo. Zasady, którymi kieruje się PKO Bank Polski w niefinansowych obszarach działalności:

1. środowisko:
  - ✓ jest świadomy wyzwań wynikających ze zmian klimatycznych,
  - ✓ stopniowo eliminuje działania, które szkodzą środowisku naturalnemu,
  - ✓ wspiera edukację ekologiczną,
2. społeczeństwo:
  - ✓ kieruje się zasadą odpowiedzialności społecznej,
  - ✓ uwzględnia wpływ swoich działań na społeczeństwo, klientów, dostawców, pracowników i akcjonariuszy,
3. ład korporacyjny:
  - ✓ udoskonala ład korporacyjny,
  - ✓ zapewnia przejrzystość zasad kierowania spółką.

Zrównoważony rozwój Banku wspierały dotychczas niżej zaprezentowane działania. Większość z nich ma długoterminowy charakter.



#### KLUCZOWE NIEFINANSOWE WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI

W procesie realizacji Strategii 2016-2020 Zarząd Banku monitorował szereg wskaźników efektywności, które uznane zostały za kluczowe (KPI).

Poniżej przedstawiono listę wybranych niefinansowych KPI w podziale na obszary (innowacji, pracowniczy, środowiskowy) monitorowanych w procesie realizacji Strategii 2016-2020.

Wskaźnik KPI	Definicja	Jedn.	2019	2018	2017
<b>Obszar innowacji</b>					
Udział aktywnych indywidualnych Klientów cyfrowych	Odsetek Klientów, którzy zalogowali się do kanałów zdalnych w określonym okresie	%	52,4	49,8	46,5
Sprzedaż w kanałach zdalnych	Udział sprzedaży w kanałach zdalnych (MSP)	%	14,0	20,4	15,1
Elektronizacja produktów	Zakres produktów CMGT (produktów do zarządzania gotówką) nieobsługiwanych kompleksowo w kanałach elektronicznych	szt.	4	4	9
Wzrost transakcyjności iPKO biznes	Udział liczby przelewów Klientów korporacyjnych realizowanych przez iPKO biznes w liczbie wszystkich przelewów realizowanych za pośrednictwem systemów bankowości elektronicznej	%	96	98	96
Liczba wdrażanych innowacji	Liczba innowacyjnych rozwiązań wdrożonych do wykorzystania przez projekty biznesowe	szt.	10	6	2
<b>Obszar pracowniczy</b>					
Zatrudnienie w sieci oddziałów	Liczba pracowników w oddziałach	etaty	12 820	13 525	13 981
Wskaźnik zaangażowania pracowników	Wskaźnik w skali 0-100	pkt	70,6	b.d.	64
Wskaźnik fluktuacji	Odsetek pracowników, którzy w ciągu badanego roku odeszli z Banku (wszystkie rodzaje odejść)	%	14,1	15,7	15,7
Odejścia z inicjatywy pracowników	Wskaźnik fluktuacji uwzględniający odejścia inicjowane przez pracownika, po wyłączeniu przejść na emeryturę lub rentę	%	7,8	8,6	7,7
Średni czas rekrutacji pracownika	Czas mierzony od momentu formalnego zapotrzebowania na pracownika pracodawcy do momentu akceptacji proponowanych warunków zatrudnienia	dni	42,1	34,8	30,8

Wskaźnik absencji chorobowych	Odsetek dni roboczych, w których pracownicy przebywali na zwolnieniach chorobowych	%	6,2	6,1	6,5
<b>Obszar środowiskowy</b>					
Optymalizacja kosztów wydruku	Skala spadku kosztu wydruków w badanym okresie	%	7,1	5,9	4,7
Redukcja dokumentów papierowych	Redukcja ilości dokumentów papierowych w optymalizowanych procesach	%	b.d.	8,0	b.d.

W związku z ogłoszeniem pod koniec 2019 roku zaktualizowanej strategii „PKO Bank Przyszłości. Wspieramy rozwój Polski i Polaków” na lata 2020-2022, Bank przygotowuje nowe niefinansowe kluczowe wskaźniki efektywności.

#### ODPOWIEDZIALNOŚĆ W ŁAŃCUCHU DOSTAW

Podmioty<sup>39</sup> Grupy Kapitałowej Banku stosują zasady społecznej odpowiedzialności w łańcuchu dostaw poprzez zarządzanie relacjami z podmiotami zewnętrznymi w następujący sposób:

- przestrzegają zasad uczciwej konkurencji,
- terminowo regulują swoje zobowiązania zapewniając płynność w łańcuchu dostaw,
- w ramach polityki zakupów, na etapie zapytania ofertowego zobowiązują dostawców do kierowania się zasadami odpowiedzialności społecznej i środowiskowej,
- wspierają różnorodność w polityce zatrudnienia i współpracy z podmiotami zewnętrznymi.

### 12.3.2 ŁAD ZARZĄDCZY

Struktura zarządcza  
Akcjonariat  
System kontroli wewnętrznej  
Podwyższone standardy w zakresie ładu korporacyjnego  
Polityka informacyjna  
Zainteresowanie inwestorów zagadnieniami społecznymi i środowiskowymi

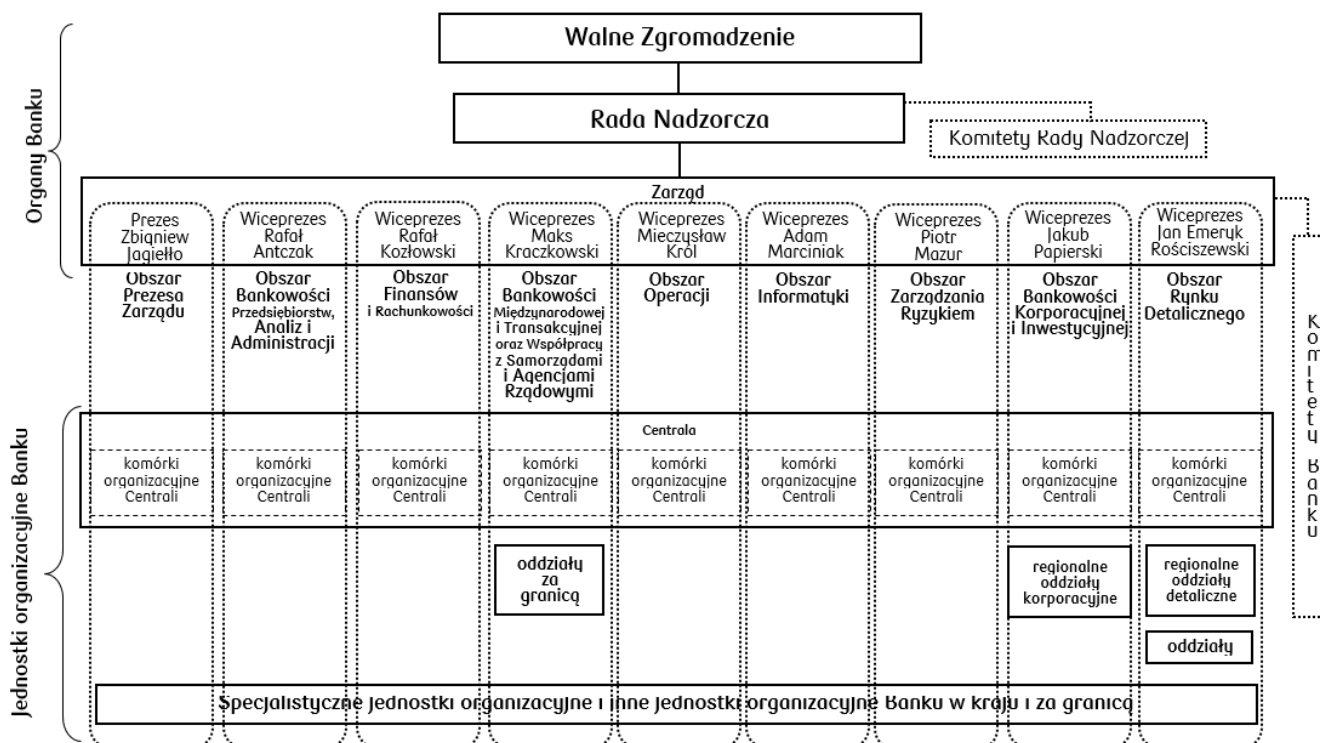
#### STRUKTURA ZARZĄDCZA

Struktura zarządcza PKO Banku Polskiego SA oraz podmiotów Grupy PKO Banku Polskiego SA oparta jest na standardowych, rynkowych zasadach zarządzania. Struktura organizacyjna Banku dzieli się na 9 obszarów, które odzwierciedlają sfery działalności Banku.

<sup>39</sup> W tekście Oświadczenia przez podmioty Grupy Kapitałowej Banku należy rozumieć PKO Bank Polski SA oraz jednostki zależne PKO Banku Polskiego SA (bezpośrednio i pośrednio) zgodnie z Międzynarodowymi Standardami Sprawozdawczości Finansowej. Przez pozostałe podmioty Grupy Kapitałowej Banku należy rozumieć jednostki inne niż PKO Bank Polski SA, wchodzące w skład Grupy PKO Banku Polskiego SA.

Struktura zarządcza PKO Banku Polskiego SA (31.12.2019 roku) [GRI 102-18]

SCHEMAT STRUKTURY ORGANIZACYJNEJ BANKU



Zarządzanie kwestiami społecznymi i środowiskowymi Banku i Grupy Kapitałowej Banku jest rozproszone w różnych komórkach organizacyjnych; w Banku działania w tym zakresie są podejmowane przez właściwe merytorycznie jednostki organizacyjne w ramach wszystkich 9 obszarów działalności.

W 2019 roku w ramach Obszaru Finansów wyodrębniona została jednostka organizacyjna - Biuro Raportowania Działalności Grupy, którego zadaniem jest m.in. zbieranie, analizowanie oraz upublicznianie informacji w zakresie zagadnień społecznych i środowiskowych. Oznacza to, że zagadnienia środowiskowo-społeczne uzyskały kierownicze umocowanie w strukturze Banku.

#### STATUTY BANKU I PODMIOTÓW GRUPY KAPITAŁOWEJ

Zgodnie z § 1 Statutu Bank prowadzi działalność na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, Statutu Banku oraz zgodnie ze standardami rynkowymi przyjętymi przez Bank, z zachowaniem jego narodowego charakteru.

Statut Banku wskazuje, że ze wszystkich akcji Banku wynikają te same prawa i obowiązki. Żadna z akcji nie jest uprzywilejowana, w szczególności w zakresie prawa głosu lub dywidendy. Statut ogranicza natomiast prawa głosu przysługujące akcjonariuszom dysponującym powyżej 10% ogólnej liczby głosów na walnym zgromadzeniu (§ 10 Statutu). Ograniczenie nie dotyczy Skarbu Państwa oraz akcjonariuszy działających wspólnie z tym podmiotem (§ 10 ust. 6 Statutu).

Postanowienia Statutu Banku dotyczące kompetencji organów Banku oraz zasad zarządzania składnikami aktywów trwałych poddają część działalności Banku szczególnej kontroli Rady Nadzorczej. W związku z powyższym istnieje np. konieczność uzyskiwania zgody tego organu na zawarcie przez Bank określonych kwotowo (oraz takich, w których maksymalna wysokość wynagrodzenia nie jest przewidziana) umów o usługi prawne, usługi marketingowe, usługi w zakresie stosunków międzyludzkich (*public relations*) i komunikacji społecznej oraz usługi doradztwa związanego z zarządzaniem (§ 15 ust. 1 pkt 11 Statutu).

Statuty oraz umowy podmiotów należących do Grupy Kapitałowej Banku oparte są na właściwych w tym zakresie powszechnie obowiązujących przepisach prawa. Statuty oraz umowy podmiotów bezpośrednio zależnych są wystandaryzowane zgodnie z zaleceniami Banku z uwzględnieniem specyfiki działalności danego podmiotu.

## AKCJONARIAT

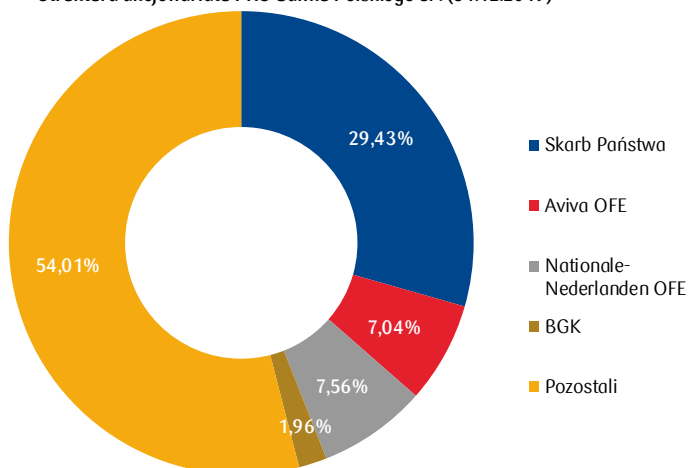
W strukturze akcjonariatu Banku dominującym akcjonariuszem pozostaje Skarb Państwa. Jego udział sukcesywnie zmniejszał się: z poziomu 62,3% w dniu debiutu giełdowego w 2004 roku, poprzez stan posiadania około 52% w latach 2005-2008, aż do 29,43% obecnie.

Zgodnie z przepisami ustawy o zasadach zarządzania mieniem państwowym akcje PKO Banku Polskiego SA należące do Skarbu Państwa nie mogą być zbyte (poza ustawowo przewidzianymi wyjątkami).

W związku z nadal znaczącym udziałem Skarbu Państwa w strukturze kapitałowej Banku oraz ograniczeniami ilościowymi w zakresie wykonywania praw z akcji przez pozostałych akcjonariuszy, czynnikiem ryzyka dla Banku jest postrzeganie go jako instytucji państwowej, która może być w swym działaniu obciążona ryzykiem nierównego traktowania akcjonariuszy. W opinii Banku ryzyko nierównego traktowania akcjonariuszy eliminują liczne założenia zarządczo – strukturalne, polityki przyjęte przez Bank i pozostałe podmioty Grupy Kapitałowej Banku. Minimalizacja tego ryzyka polega nie tylko na restrykcyjnym przestrzeganiu ustawowego nakazu traktowania równo wszystkich akcjonariuszy, lecz również na stosowaniu podwyższonych standardów, dobrych praktyk i polityk. Ich celem jest uzyskanie pełnej transparentności oraz zachowanie zasady jasnego i równego dostępu do informacji dla każdego z akcjonariuszy, niezależnie od jego zaangażowania kapitałowego.

W ramach Grupy Kapitałowej funkcjonuje 13 podmiotów bezpośrednio zależnych ze 100% udziałem Banku (Rozdział 6.1).

Struktura akcjonariatu PKO Banku Polskiego SA (31.12.2019)



## SYSTEM KONTROLI WEWNĘTRZNEJ

W PKO Banku Polskim SA funkcjonuje system kontroli wewnętrznej, obejmujący całość jego działalności i dostosowany do skali i charakteru tej działalności, jak również otoczenia regulacyjnego i społecznego Banku.

W ramach systemu kontroli wewnętrznej wyodrębnia się:

- funkcję kontroli,
- komórkę do spraw zgodności,
- komórkę audytu wewnętrznego.

Funkcja kontroli zapewnia przestrzeganie mechanizmów kontrolnych oraz obejmuje wszystkie jednostki organizacyjne Banku i usytuowane w nich stanowiska odpowiedzialne za realizację zadań zaliczanych do tej funkcji.

Komórka do spraw zgodności jest wyodrębnioną organizacyjnie, niezależną komórką pełniącą kluczową rolę w zakresie zapewnienia zgodności i zarządzania ryzykiem braku zgodności, rozumianym jako ryzyko poniesienia sankcji prawnych, powstania strat finansowych bądź utraty reputacji wskutek nieprzestrzegania przepisów prawa oraz przyjętych przez Bank standardów rynkowych.

Audyt wewnętrzny stanowi niezależną i obiektywną działalność o charakterze zapewniającym i doradczym, polegającą na systematycznej i dokonywanej w uporządkowany sposób ocenie poszczególnych obszarów działania Banku oraz wskazywaniu kierunków działań wpływających na podniesienie jakości i efektywności jego funkcjonowania.

Informacje dotyczące nieprawidłowości identyfikowanych w ramach systemu kontroli wewnętrznej, wyniki ocen ryzyka oraz ocen adekwatności i efektywności mechanizmów kontrolnych, jak również inne, istotne kwestie identyfikowane przez poszczególne elementy systemu kontroli wewnętrznej, przedstawiane są w okresowych raportach przeznaczonych dla Zarządu, Rady Nadzorczej Banku i Komitetu Audytu Rady Nadzorczej.

W pozostałych podmiotach Grupy Kapitałowej Banku funkcjonują systemy kontroli wewnętrznej, dostosowane do specyfiki i charakteru prowadzonej przez te podmioty działalności. Podmioty te określają i wprowadzają regulacje wewnętrzne po uprzednim zasięgnięciu opinii Banku oraz z uwzględnieniem w szczególności rekomendacji formułowanych przez Bank oraz postanowień przepisów prawa.



#### PODWYŻSZONE STANDARDY W ZAKRESIE ŁADU KORPORACYJNEGO

Podmioty Grupy Kapitałowej Banku podporządkowane są standardowym procedurom audytowym. Dodatkowo, łącznie z Bankiem przyjęły inne, wyższe standardy w zakresie ładu korporacyjnego.

Bank buduje relacje z rynkiem w oparciu o wzajemne zaufanie, przejrzystość działania i równe traktowanie akcjonariuszy. Dlatego też Bank przyjął do stosowania „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016” (poza zasadą dotyczącą przeprowadzania elektronicznych walnych zgromadzeń ze względu na ryzyko techniczne i prawne). Wdrażając zasady dążył do jak najszerszego spełniania rekomendacji i zasad wyznaczonych w zbiorze dobrych praktyk, w zakresie relacji i komunikacji z akcjonariuszami oraz inwestorami, Walnych Zgromadzeń, Zarządu i Rady Nadzorczej oraz konfliktów interesów i wynagrodzeń. Bank na bieżąco monitoruje zakres przestrzegania zasad i raportuje o (incydentalnych) naruszeniach. Zgodnie z przepisami wewnętrznymi Banku, komórki organizacyjne Centrali Banku mają obowiązek monitorować i informować wyznaczoną komórkę organizacyjną o zagrożeniu nieprzebraniem lub o niezastosowaniu zasady zawartej w „Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW 2016” w terminie umożliwiającym opublikowanie ewentualnego raportu w tej sprawie. Zgodnie z przepisami wewnętrznymi w Banku funkcjonuje system regularnego monitorowania i corocznych przeglądów w zakresie stosowania rekomendacji oraz zasad wynikających z „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2016”.

W okresie ostatnich 3 lat Bank nie naruszył żadnej z zasad zawartych w „Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW 2016”.

Dodatkowo, zarówno Bank, jak i pozostałe podmioty Grupy Kapitałowej Banku podlegające nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego (KNF) przyjęły „Zasady ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych” (z nielicznymi wyjątkami), wydane przez ten organ nadzoru. Niektóre podmioty Grupy Kapitałowej Banku przyjęły wyższe standardy w zakresie swojej działalności poprzez zaadaptowanie właściwych kodeksów branżowych lub kodeksów etyki.

Wyniki oceny stosowania przyjętych zasad Bank prezentuje w ramach corocznych Zwyczajnych Walnych Zgromadzeń.

#### POLITYKA INFORMACYJNA

Bank, którego akcjonariat jest w dużej mierze rozproszony, w celu utrzymania prawidłowych relacji ze wszystkimi akcjonariuszami przyjął zasady polityki informacyjnej. Zgodnie z jej postanowieniami nadrzędnym celem Banku w zakresie podejmowania działań informacyjnych jest zagwarantowanie wysokich standardów komunikacji z uczestnikami rynku kapitałowego będących wyrazem poszanowania zasad powszechnego i równego dostępu do informacji. W ramach prowadzenia polityki informacyjnej Bank bierze pod uwagę interesy wszystkich inwestorów, o ile nie są one sprzeczne z interesami Banku, a celem polityki informacyjnej jest określenie mechanizmów komunikacji z uczestnikami rynku kapitałowego gwarantujących właściwy, rzetelny i kompletny dostęp do informacji o Banku dla wszystkich inwestorów, nie stosując preferencji w stosunku do któregośkolwiek z nich (więcej o aktywności w zakresie kontaktów z akcjonariuszami w rozdziale 10.1.5).

[GRI 102-43] Ze względu na strukturę właścicielską Grupy Kapitałowej, w której funkcjonuje 13 podmiotów bezpośrednio zależnych (ze 100% udziałem Banku) spółki, w granicach obowiązujących przepisów, raportują do Banku jako podmiotu dominującego.

#### ZAINTERESOWANIE INWESTORÓW ZAGADNIENIAMI SPOŁECZNYMI I ŚRODOWISKOWYMI

[GRI 102-44] W 2019 odnotowano dość umiarkowane zainteresowanie inwestorów, zarówno krajowych jak i zagranicznych, zagadnieniami społecznymi i środowiskowymi. Jednakże warto podkreślić, że w porównaniu do 2018 roku inwestorzy częściej zadawali pytania dotyczące środowiska. Inwestorów interesowały m.in. informacje o podejściu Banku do finansowania branż wysokoemisyjnych oraz sektora wydobywczego. Podczas spotkań przedstawiciele funduszy inwestycyjnych zarządzających środkami o istotnej na danym rynku skali informowali, że posiadają lub będą tworzyć w najbliższej przyszłości fundusze inwestujące w spółki spełniające standardy ESG. Inwestorzy ci wskazywali, że w trakcie analizy i doboru spółek do portfeli korzystają zarówno z ocen kwestii ESG przygotowanych przez zewnętrzne podmioty jak i sporządzają własne narzędzia do ich oceny.

Z rozmów przedstawicieli Banku z inwestorami wynika, że w przyszłości będzie rosło znaczenie kwestii środowiskowych, społecznych i ładu korporacyjnego w procesie inwestycyjnym (więcej o aktywności inwestorów w rozdziale 10.1.5).

### 12.3.3 ZARZĄDZANIE RYZYKIEM SPOŁECZNYM I ŚRODOWISKOWYM

System zarządzania ryzykiem  
Ryzyka społeczno-środowiskowe  
Proces reklamacyjny

#### SYSTEM ZARZĄDZANIA RYZYKIEM

[GRI 102-11] Zgodnie ze Strategią zarządzania ryzykiem w Banku i Grupie Kapitałowej Banku, Bank nadzoruje systemy zarządzania ryzykiem w pozostałych podmiotach Grupy Kapitałowej Banku oraz wspiera rozwój tych systemów, jak również uwzględnia profil ryzyka działalności poszczególnych podmiotów w monitorowaniu i raportowaniu ryzyka na poziomie Grupy Kapitałowej Banku. Zasady i sposób oceny poszczególnych rodzajów ryzyka w pozostałych podmiotach Grupy Kapitałowej Banku określają przepisy wewnętrzne tworzone z uwzględnieniem opinii i rekomendacji Banku oraz postanowień Strategii zarządzania ryzykiem w Banku i Grupie Kapitałowej Banku.

System zarządzania ryzykiem jest dostosowywany do charakteru, skali i złożoności działalności Grupy Kapitałowej Banku oraz otoczenia regulacyjnego, społecznego i środowiskowego. Za funkcjonowanie efektywnego systemu zarządzania ryzykiem odpowiada Zarząd Banku. Zarząd regularnie monitoruje, czy metody identyfikacji, pomiaru lub szacowania ryzyka, kontroli, monitorowania oraz raportowania ryzyka dostosowane są do wielkości i profilu ryzyka w Banku i Grupie Kapitałowej Banku oraz otoczenia zewnętrznego.

Bank poprzez odpowiednie zarządzanie ryzykiem zapewnia stabilność wyniku finansowego oraz umocnienie pozycji rynkowej Banku. Działania te w bezpośredni sposób wpływają na poczucie stabilności i bezpieczeństwa powierzonych środków przez ponad 10 mln Klientów korzystających z usług Banku.

W Grupie Kapitałowej Banku zidentyfikowane zostały ryzyka, które podlegają zarządzaniu i część z nich uznana jest za istotne. Ocenę istotności ryzyka występującego w działalności Banku i Grupy Kapitałowej Banku przeprowadza się nie rzadziej niż raz w roku. Za istotne uznaje się w Banku ryzyko kredytowe, ryzyko walutowych kredytów hipotecznych dla gospodarstw domowych, ryzyko walutowe, ryzyko stopy procentowej, ryzyko płynności, w tym ryzyko finansowania, ryzyko operacyjne, ryzyko biznesowe, ryzyko zmian makroekonomicznych, ryzyko modeli (w grupie ryzyk istotnych nie wyodrębniono żadnych ryzyk społeczno-środowiskowych). Grupa Kapitałowa Banku, w tym Bank zarządza wymienionymi ryzykami z uwzględnieniem aspektów społecznych. Pozostałe podmioty Grupy Kapitałowej Banku mogą uznać za istotne inne rodzaje ryzyka niż wymienione powyżej z uwzględnieniem specyfiki i skali swojej działalności oraz rynku, na którym podmiot prowadzi działalność. Dla tych rodzajów ryzyka, Bank weryfikuje istotność ryzyka na poziomie Grupy Kapitałowej Banku.

#### RYZYKA SPOŁECZNO-ŚRODOWISKOWE

[GRI 102-11] W pierwszym kroku prac nad Oświadczeniem dokonano przeglądu ryzyk społecznych i środowiskowych w Grupie Kapitałowej Banku rozpoznanych w ubiegłym roku.

Lista kluczowych ryzyk pozostaje bez zmian i obejmuje:

- ryzyko niezgodności produktów z obowiązującymi normami, w tym ryzyko niewłaściwej sprzedaży produktów Klientom (misselling) (Rozdział 12.5.1),
  - ryzyko niewłaściwego oznakowania produktów (Rozdział 12.5.1)
  - ryzyko nieuprawnionego dostępu do środków Klientów za pomocą bankowości elektronicznej (Rozdział 12.5.1),
  - ryzyko nieuprawnionego dostępu do informacji o Klientach (Rozdział 12.5.1),
  - ryzyko związane ze zlecaniem usług podmiotom zewnętrznym (Rozdział 12.5.8)
- oraz ryzyko finansowania działalności podmiotów, których produkty lub usługi zagrażają środowisku lub społeczności (zidentyfikowane w dwóch podmiotach zależnych).

#### RYZYKO FINANSOWANIA PODMIOTÓW/PRZEDMIOTÓW WYWIERAJĄCYCH NEGATYWNY WPŁYW NA ŚRODOWISKO I SPOŁECZNOŚCI

Istnieją rodzaje działalności gospodarczej, które niosą ze sobą znaczne negatywne skutki środowiskowo-społeczne wynikające z wpływu na środowisko naturalne (powietrze, woda, gleba, świat roślinny i zwierzęcy) lub społeczności (pracowników, Klientów, mieszkańców). Przykładami branż, które charakteryzują się znacznym, negatywnym wpływem na otoczenie są: tytoniowa, alkoholowa, hazardowa, paliwowa, górnicza lub zbrojeniowa. Finansowanie działalności podmiotów w takich branżach wymaga identyfikacji rodzajów ryzyka środowiskowo-społecznego oraz zarządzania nim już w procesie przygotowywania projektu i jego finansowania.

W 2016 roku PKO Leasing SA rozpoczął współpracę z International Finance Corporation (IFC) i Europejskim Bankiem Odbudowy i Rozwoju (EBOR), a z czasem wdrożył politykę środowiskowo-społeczną, której celem jest szeroko rozumiana ochrona środowiska, zdrowia i bezpieczeństwa. Tym samym PKO Leasing SA podejmuje czynności przyczyniające się do ograniczenia negatywnego wpływu działań Klientów na środowisko - w pierwszym kroku dokonuje oceny ryzyka w celu:

- podjęcia świadomej decyzji, czy ryzyko środowiskowe i społeczne związane z transakcją jest dopuszczalne;
- zarządzania ww. ryzykiem i jego minimalizowania;
- zarządzania ryzykiem środowiskowo-społecznym związanym z działalnością biznesową Klientów oraz promowania dobrych praktyk.

Jednocześnie ocena ryzyka środowiskowo-społecznego nie służy odrzuceniu transakcji, ale przyczynia się do prezentacji pełnego obrazu szans i zagrożeń z nią związanych. PKO Leasing SA dokonuje takiej oceny dla nowych transakcji z sektorem korporacji oraz dla transakcji z każdym Klientem działającym w tzw. branżach wykluczonych według kryteriów IFC/EBOR. W przypadku akceptacji transakcji oraz stwierdzenia wysokiego poziomu ryzyka, Klient przed podpisaniem umowy jest zobowiązany do przygotowania planu oraz harmonogramu działań, które pozwolą monitorować efekty społeczne i środowiskowe działalności oraz wdrożyć przygotowane wcześniej czynności mitygujące tj. niwelujące podatności lub efekty materializacji zdefiniowanego ryzyka. Klienci z podwyższoną oceną ryzyka podlegają corocznemu przeglądowi. PKO Leasing SA zobowiązał się do utrzymania ekspozycji dla Klientów z tzw. branż wykluczonych (według kryteriów IFC/EBOR) poniżej poziomu 1% portfela i dotrzymuje tego zobowiązania.

Podobne zapisy dotyczące niefinansowania projektów, które wyrządzają szkodę środowisku naturalnemu, znalazły się w zasadach polityki kredytowej KREDOBANK SA.

#### RYZYKO KLIMATYCZNE

Bank z uwagą śledzi publikowane informacje o postępujących zmianach klimatycznych wywołanych działalnością człowieka i jest świadomy odpowiedzialności ciążącej na przedsiębiorstwach w zakresie przestrzegania zobowiązań wynikających z Porozumienia Paryskiego. Jako największy Bank w Polsce wyznacza trendy nie tylko w zakresie innowacyjnych produktów bankowych, ale również bierze odpowiedzialność za wpływ swoich działań biznesowych na otoczenie społeczne i środowisko. W 2019 roku Bank podpisał Kartę Odpowiedzialności Ekologicznej Przedsiębiorców i Pracodawców w Polsce.

Bank uwzględnia dwa kierunki wpływu:

- zmian klimatu na Bank, jego model biznesowy, strategię i wyniki finansowe;
- wpływ Banku, jego działalności operacyjnej, łańcucha wartości, strategii i polityk na klimat.

Punktem wyjścia jest diagnoza stanu obecnego, którą rozpoczęto w Banku i w rezultacie której rozpoznano część wyzwań i odpowiedziano na nie poprzez wprowadzenie w 2019 roku następujących działań:

- przeprowadzenie pierwszej na polskim rynku emisji zielonych listów zastawnych,
- policzenie całkowitego zużycia energii w Grupie Kapitałowej Banku,
- dokonanie po raz pierwszy pomiaru swojego śladu węglowego na podstawie bezpośrednich i pośrednich emisji (Zakres 1 i 2) dla całej Grupy Kapitałowej Banku zgodnie z *GHG Protocol*,
- przyjęcie polityki w zakresie Finansowania Sektora Energii Wysokoemisyjnej oraz Finansowania Sektora Chemia, Ropa, Gaz,
- uwzględnienie w nowej Strategii Banku zagadnień związanych ze zmianami środowiskowymi,
- zapewnienie menadżerskiej odpowiedzialności za koordynację działań Banku nad tematyką zmian klimatycznych,
- zdefiniowanie tematów wymagających wnikliwych badań i nadanie im formy projektu ESG, który rozpocznie się w Banku w 2020 roku i pozwoli wypracować procedury i polityki w obszarach społecznych i środowiskowych,
- poprawienie komunikacji z interesariuszami wyrażającymi zainteresowanie podejściem Banku do zagadnień klimatycznych,
- zwiększenie przejrzystości ujawnianych informacji w raportach za 2019 rok poprzez zastosowanie międzynarodowego standardu raportowania GRI Standards oraz GHG Protocol.

#### PROCES REKLAMACYJNY

Proces reklamacyjny jest ważnym ogniwem w budowaniu pozytywnego doświadczenia Klientów oraz satysfakcji ze współpracy z podmiotami Grupy Kapitałowej Banku. Każda reklamacja Klienta jest rozpatrywana indywidualnie, a zgłoszony problem jest wnikliwie analizowany i wyjaśniany.

## PROCES REKLAMACYJNY W BANKU

Przekazywanie reklamacji lub odwołań może przyjmować różną formę, w zależności od decyzji Klienta: pisemną, ustną lub elektroniczną.

Proces reklamacyjny realizowany jest na dwóch liniach:

- pierwsza linia to jednostki rozpatrujące, stosownie do wykonywanych zadań, pierwsze wystąpienia Klientów oraz zgłoszenia dotyczące ochrony danych osobowych skierowane przez Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych,
- druga linia to Rzecznik Klienta i działające przy nim Biuro Rzecznika Klienta, które rozpatrują:
  - odwołania Klientów od stanowiska pierwszej linii Banku w procesie reklamacyjnym,
  - zgłoszenia dotyczące Klientów kierowane przez:
    - KNF,
    - instytucje zewnętrzne zajmujące się ochroną praw Klienta (takie, jak: Bankowy Arbitraż Konsumentki, Sąd Polubowny przy Związku Banków Polskich, Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, Miejski lub Powiatowy Rzecznik Konsumenta oraz Rzecznik Finansowy),
  - indywidualnie uzgodnione sprawy, w szczególności z uwagi na istotność zgłoszonego problemu.

Rozwiązanie proponowane przez Rzecznika Klienta jest ostatecznym stanowiskiem Banku w sprawie.

Reklamacje lub odwołania rozpatrywane są z należytą starannością, rzetelnie, wnikliwie i w możliwie najkrótszym terminie. Przy rozpatrywaniu zgłoszeń stosuje się Kodeks Etyki Banku, Zasady Dobrej Praktyki Bankowej oraz standardy jakości obsługi Klientów.

Rozpatrzenie reklamacji lub odwołania polega w szczególności na:

- dokonaniu analizy i ocenie jego zasadności,
- podjęciu stosownych działań mających na celu usunięcie stwierdzonych nieprawidłowości,
- udzieleniu wyczerpującej odpowiedzi.

Zgodnie z ustawą o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, Bank kieruje się zasadą, iż odpowiedź na reklamację Klienta powinna być sformułowana w sposób jasny i zrozumiały oraz zawierać:

- uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta,
- wyczerpującą informację na temat stanowiska Banku w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów umowy lub regulaminu produktowego,
- określenie terminu, w którym uznane przez Bank roszczenie Klienta zostanie zrealizowane.

Terminy udzielania odpowiedzi są zgodne z przepisami prawa, w szczególności z ustawą o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz umowami zawartymi z Klientami.

Proces reklamacyjny jest regularnie monitorowany przez organy Banku. Biuro Relacji z Klientami w Centrum Obsługi i Operacji, we współpracy z Biurem Rzecznika Klienta, przedstawia organom Banku informacje o reklamacjach oraz odwołaniach Klientów w postaci raportów zawierających dane statystyczne.

Dopełnieniem procesu reklamacyjnego jest inicjowanie w Banku korzystnych zmian.

Każda jednostka w Banku rozpatrująca reklamacje i odwołania Klientów:

- analizuje zgłoszenia w celu identyfikacji ewentualnych nieprawidłowości, przyczyn i miejsc ich wystąpienia oraz w celu identyfikacji możliwych zmian w produktach, usługach lub procesach, których wdrożenie przyczyniłoby się do poprawy jakości usług świadczonych przez Bank,
- inicjuje działania naprawcze lub usprawnieniowe.

Jednostka właściwa ze względu na zakres zadań i przedmiot inicjatywy:

- podejmuje działania naprawcze w celu wyeliminowania nieprawidłowości,
- wdraża usprawnienia w produktach, usługach lub procesach,
- przekazuje do Biura Rzecznika Klienta oraz do jednostki rozpatrującej zgłoszenie informację dotyczącą podjętych działań naprawczych lub usprawnieniowych oraz terminu i sposobu ich wdrożenia.

Powyższe podejście do procesu reklamacyjnego sprawia, że pojedyncze zgłoszenia prowadzą do wdrożenia korzystnych rozwiązań dotyczących nie tylko zgłaszającego, ale także innych Klientów.

Wdrażanie działań naprawczych jest monitorowane przez Biuro Rzecznika Klienta.

## PROCES REKLAMACYJNY W POZOSTAŁYCH PODMIOTACH GRUPY KAPITAŁOWEJ BANKU

Podmioty zależne Banku zarządzają reklamacjami we własnym zakresie. We wszystkich podmiotach są wdrożone i realizowane procedury przyjmowania i rozpatrywania reklamacji Klientów. Procedury te:

- zostały określone w formie przepisów wewnętrznych podmiotów,
- zostały zamieszczone w regulaminach i umowach zawieranych z Klientami lub
- wynikają z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

Reklamacje rozpatrywane są w sposób rzetelny i obiektywny, z uwzględnieniem wszystkich informacji i dokumentów związanych ze zgłoszonym przez Klienta problemem oraz zgodnie z przepisami prawa i zawartymi umowami.

Większość podmiotów zależnych Banku podlega ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, która szczegółowo reguluje ten proces.

## WSKAŹNIKI DOTYCZĄCE PROCESU REKLAMACYJNEGO

W 2019 roku do podmiotów Grupy Kapitałowej Banku wpłynęło łącznie ponad 271 tys. zgłoszeń, około 86% z nich zostało rozpatrzonych w czasie do 14 dni. Spośród wszystkich spraw około 61% zostało w całości lub w części uznanych na korzyść Klienta.

### 12.3.4 ZARZĄDZANIE ETYKĄ

[GRI 102-16] Najważniejszym dokumentem regulującym kwestie etyki w PKO Banku Polskim SA jest Kodeks Etyki Banku. Oprócz niego w Banku stosuje się również „Kodeks Etyki Bankowej (Zasady Dobrej Praktyki Bankowej)” Związku Banków Polskich.

Kodeks Etyki Banku wspiera obowiązującą w Banku kulturę organizacyjną. Jest również narzędziem wspierającym upowszechnianie i wdrażanie wartości Banku, którymi są wiarygodność, satysfakcja Klienta, przedsiębiorczość oraz ciągłe doskonalenie. Według tych wartości powinni postępować wszyscy pracownicy Banku, niezależnie od zajmowanego przez nich stanowiska czy pełnionej funkcji.

Bank intensywnie promuje etykę wśród pracowników. W tym celu w 2019 roku zostały przeprowadzone dwie duże kampanie. Pierwsza, przeprowadzona w styczniu była związana ze zmianą przepisów z zakresu etyki, a druga, była przeprowadzona w październiku w związku z wyborami na Ambasadorów Etyki.

Ambasadorzy Etyki tworzą nową funkcję społeczną w Banku, są wybierani w wyborach powszechnych przez wszystkich pracowników Banku spośród kandydatów pozytywnie ocenianych i szanowanych w środowisku zawodowym i poza nim.

Pierwsze wybory Ambasadorów Etyki zostały przeprowadzone w październiku 2019 roku w poszczególnych okręgach wyborczych, odpowiadających co do zasady podziałowi struktur Banku na regiony detaliczne. W pierwszych wyborach zostało wyłonionych 12 Ambasadorów Etyki, których kadencja rozpoczęła się 25 października i potrwa 2 lata.

Rolą Ambasadorów Etyki jest wspieranie osób zgłaszających naruszenia ich uprawnień wynikających z obszaru etyki, w tym z zakresu mobbingu i dyskryminacji oraz wspieranie pracodawcy w tworzeniu rozwiązań umacniających wartości, zasady, normy postępowania i postawy etyczne, o których mowa w Kodeksie Etyki Banku. Szczegółowe zadania w zakresie promocji etyki są uzgadniane z Ambasadorami Etyki.

Zakres zastosowania Kodeksu Etyki Banku obejmuje cztery obszary:

- relacje Banku z Klientami,
- relacje pomiędzy Pracownikami Banku,
- podejście Banku do współpracy z Kontrahentami,
- działalność Banku poza obszarem biznesowym.

Kodeks Etyki Banku oraz Regulamin Pracy Banku zawierają postanowienia dotyczące m.in. przeciwdziałania dyskryminacji ze względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, religię i wyznanie, rasę, pochodzenie etniczne, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, orientację seksualną, zatrudnienie na czas określony i nieokreślony oraz zatrudnienie w pełnym lub niepełnym wymiarze czasu pracy.



Oprócz powyższych zagadnień Kodeks Etyki i Regulamin Pracy Banku odnoszą się do takich kwestii jak niewykorzystywanie informacji poufnych do celów prywatnych, niepodejmowanie działań, które kolidowałyby z obowiązkami służbowymi, zakaz prowadzenia działań mobbingowych i przeciwdziałanie praktykom korupcyjnym.

Każdy pracownik ma obowiązek przestrzegania Kodeksu Etyki Banku oraz udziału w rozwoju i promowaniu kultury organizacyjnej oraz wartości z nią związanych. Moduł z zakresu etyki jest częścią szkolenia adaptacyjnego dla nowych pracowników.

Wątpliwości w zakresie etyki zgłaszane przez pracowników są na bieżąco wyjaśniane.

W celu przeciwdziałania naruszeniom etyki stosuje się w Banku przepisy wewnętrzne dotyczące zasad przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji oraz rozpatrywania skarg dotyczących naruszenia uprawnień pracowniczych. Bank analizuje sprawy również pod kątem braku zgodności i naruszenia konfliktów interesów. Pracownicy dokonują zgłoszeń w tym zakresie na specjalnie wyznaczone skrzynki.

Obok promocji wartości wśród pracowników, Bank prowadzi również monitoring skarg pracowniczych pod kątem potencjalnego naruszenia standardów etyki. Zachowania niezgodne z etyką mogą podlegać sankcji.

W Grupie Kapitałowej Banku:

- część podmiotów zależnych w realizowaniu polityki zarządzania etyką posługuje się sformalizowanym zbiorem norm i zasad etycznego postępowania w postaci kodeksu etyki,
- część podmiotów zależnych ma zdefiniowane wartości organizacji,
- zgłaszanie naruszeń z zakresu etyki w podmiotach zależnych następuje na specjalną anonimową skrzynkę lub telefonicznie,
- zachowania niezgodne z regulaminami i przepisami prawa podlegają odpowiednim sankcjom wynikającym z przepisów Kodeksu Pracy oraz Regulaminu Pracy podmiotu,
- odpowiedzialność za zarządzanie kwestiami etycznymi spoczywa co do zasady na Zarządach spółek, którym wsparcia udzielają struktury HR,
- nie istnieje – poza możliwością zgłaszania naruszeń – uniwersalny mechanizm dotyczący zasięgnięcia porad i wyjaśnienia wątpliwości etycznych,
- na stronach internetowych dostępnych dla kontrahentów lub Klientów nie są upubliczniane wewnętrzne kodeksy etyki lub równoważne przepisy z zakresu etyki.

## 12.4 OBSZAR ŚRODOWISKOWY

### 12.4.1 BEZPOŚREDNIE I POŚREDNIE ODDZIAŁYWANIE NA ŚRODOWISKO

Skala wpływu na środowisko naturalne Program optymalizacji wydruków i redukcji zużycia papieru Inne działania Gospodarka odpadami Zużycie energii i paliw Emisje gazów cieplarnianych
--

#### SKALA WPŁYWU NA ŚRODOWISKO NATURALNE

Ze względu na charakter działalności gospodarczej bezpośrednie oddziaływanie Banku i Grupy Kapitałowej Banku na środowisko naturalne jest ograniczone. W 2019 roku żaden z podmiotów Grupy Kapitałowej Banku nie prowadził przedsięwzięcia, które mogło znacząco oddziaływać na środowisko. [GRI 307-1] W żadnej ze spółek, ani w Banku nie toczyły się postępowania administracyjne związane z naruszeniem przepisów ochrony środowiska i skutkujące nałożeniem kar finansowych.

Bezpośredni wpływ na środowisko zależy od sposobu użytkowania ograniczonych zasobów naturalnych. Wszystkie podmioty Grupy Kapitałowej Banku monitorują zużycie takich zasobów oraz angażują się w działania przyczyniające się do zmniejszenia ich konsumpcji. W poprzednich latach szereg podmiotów Grupy Kapitałowej Banku wykonało audyt energetyczny (2017 – Bank, 2018 – PKO Leasing SA, PKO Towarzystwo Ubezpieczeń SA, PKO Życie Towarzystwo Ubezpieczeń SA), na podstawie którego określono obszary o największym potencjale energooszczędnym i plany działania, które są obecnie sukcesywnie wdrażane. W 2019 roku żaden z podmiotów Grupy Kapitałowej Banku nie przeprowadzał audytów efektywności energetycznej.



[GRI 303-5] Na potrzeby niniejszego raportu podjęto próbę oszacowania konsumpcji wody przez wszystkie podmioty Grupy Kapitałowej Banku. Wybrane podmioty wchodzące w skład grup kapitałowych (CENTRUM HAFFNERA sp. z o.o., Merkur - fiz an, PKO Leasing SA oraz KREDOBANK SA) zużyły 65,9 tys. m<sup>3</sup> wody (wzrost o 17% do poprzedniego roku), a pozostałe podmioty rozliczane są na podstawie opłaty eksploatacyjnej.

#### PROGRAM OPTYMALIZACJI WYDRUKÓW I REDUKCJI ZUŻYCIA PAPIERU

Jednym z celów strategicznych Banku na lata 2016-2020 jest uproszczenie i usprawnienie procesów poprzez ograniczenie dokumentacji papierowej. W 2017 roku rozpoczęto realizację projektu SMARTOP dotyczącego cyfryzacji procesów sprzedażowych i obsługowych.

W 2019 roku udostępniono Klientom możliwość składania kolejnych dyspozycji poprzez bankowość internetową iPKO (dotychczas możliwych do złożenia w placówkach oraz poprzez Contact Center), przez co ich liczba zwiększyła się do 40 dyspozycji na koniec roku. Klienci skorzystali z tej możliwości ok 340 tys. razy od momentu ich udostępnienia. Możliwość złożenia wniosku zdalnie wpływa pozytywnie na zadowolenie Klientów oraz powoduje zmniejszenie liczby dokumentów drukowanych w oddziale.

Równolegle prowadzone były prace nad cyfryzacją procesów realizowanych w oddziale. W 2019 roku wdrożona została, w całej sieci oddziałów i agencji, możliwość autoryzacji dyspozycji poprzez mobilną autoryzację (przy użyciu aplikacji IKO), która łącznie z wdrożoną w 2018 roku autoryzacją poprzez SMS w miejsce tradycyjnego podpisu na dokumencie papierowym spowodowała, iż w grudniu 2019 roku ponad 51% głównych dyspozycji zleczanych w placówkach było realizowanych w formule „bez papieru”.

24%

spadek zużycia papieru  
A4 do poprzedniego roku

57%

spadek zużycia papieru  
A4 przez ostatnie 3 lata

W wyniku wszystkich zrealizowanych w Banku działań (w tym w projekcie SMARTOP) w 2019 roku nastąpił spadek zużycia papieru o około 24% w porównaniu z 2018 rokiem, co stanowi kontynuację stałego trendu spadkowego w zakresie zużycia papieru w oddziałach od 2016 roku (na przestrzeni tych lat zużycie spadło z 107,5 tys. kartonów papieru do 60,9 tys. kartonów (karton to 5 ryz)).

#### INNE DZIAŁANIA

W 2019 roku Bank realizował również inne działania mające na celu ograniczenie negatywnego wpływu na środowisko naturalne. Wdrażane zostały rozwiązania ułatwiające pracownikom korzystanie ze środków transportu mniej uciążliwych dla środowiska poprzez wyposażanie nieruchomości w stojaki na rowery i organizowanie szatni dla pracowników dojeżdżających w ten sposób do pracy.

Sukcesywnie wprowadzana jest segregacja odpadów komunalnych w kolejnych nieruchomościach Banku. W 12 spółkach była prowadzona selektywna zbiórka odpadów.

Eliminowane z użycia są plastikowe kubki jednorazowe do spożywania wody z dystrybutorów galonowych ulokowanych w placówkach Banku na rzecz papierowych kubków BIO.

Wymieniane są butlowe dystrybutory wody źródlanej w placówkach Banku na dystrybutory filtrujące podłączone do sieci wodociągowej.

Ponadto w 2019 roku zredukowano wysyłaną z Banku korespondencję niescentralizowaną o 19% w porównaniu z rokiem 2018.

#### GOSPODARKA ODPADAMI

Bank oraz pozostałe podmioty Grupy Kapitałowej Banku stosują się do przepisów dot. ochrony środowiska zarówno w zakresie wypełniania obowiązków związanych z właściwym zagospodarowaniem odpadów, kompletowaniem stosownej dokumentacji jak również wypełnianiem obowiązku sprawozdawczości, dot. m.in. prowadzenia ewidencji odpadów na podstawie której Bank na bieżąco monitoruje rodzaj i ilości wytworzonych odpadów.

W 2019 roku Bank podpisał umowę na odbiór odpadów innych niż komunalne z nowym dostawcą usług. Kontrahent posiada certyfikaty ISO 9001:2015 oraz 14001:2005. Pozostałe odpady otrzymane od Banku Kontrahent przekazuje następnym przedsiębiorstwom do zagospodarowania, zgodnie z obowiązującymi regulacjami.

[GRI 306-2] Niebezpieczne odpady elektryczne i elektroniczne są przekazywane wyspecjalizowanemu podmiotowi i poddawane procesowi przetwarzania i recyklingu (w 100%) z zachowaniem nowoczesnych europejskich standardów poprzez wdrożenie w procesie odzysku odpadów najnowszych dostępnych technologii.

Papierowa dokumentacja bankowa jest odbierana przez wyspecjalizowany podmiot do niszczenia.

Dodatkowo w 2019 roku w podmiotach Grupy Kapitałowej Banku prowadzona była selektywna zbiórka odpadów komunalnych.

W 2019 roku Bank wytworzył 843 t odpadów innych niż komunalne to znaczy o 9% więcej niż w roku poprzednim, a cała Grupa Kapitałowa Banku 897 t czyli o 15% więcej.

Tabela 25. Odpady wytworzone przez Bank inne niż komunalne (w tonach)

	BANK				GRUPA KAPITAŁOWA BANKU				SPÓŁKI			
	2019	2018	2017	2016	2019	2018	2017	2016	2019	2018	2017	2016
<b>Razem</b>	843	773	850	783	897	782	894	824	54	9	44	41
niebezpieczne*	16	10										
pozostałe	827	763										
w tym:												
wielkogabarytowe	488	491										
elektroniczne i elektryczne	136	106										
magnetyczne i optyczne nośniki informacji	2	0,5										
odpady z papieru i tektury (segregatory)	4	4										
odpady z żelaza i stali	152	133										
wyposażenie	44	29										

\* sprzęt elektryczny i elektroniczny taki jak klimatyzatory, stare monitory, lodówki

## ZUŻYCIE ENERGII I PALIW

Grupa Kapitałowa PKO Banku Polskiego SA systematycznie poprawia ewidencję zużycia energii oraz paliw. Na potrzeby przygotowania tego raportu po raz pierwszy dokonano kompleksowego szacunku zużycia energii i paliw oraz obliczeń śladu węglowego. Obliczenia dotyczą zużycia energii i paliw w 2019 roku dla 100% wykorzystywanych powierzchni oraz transportu, przy czym:

- dla dostępnych rzeczywistych danych z okresu I-IX 2019 roku zaraportowane zostały zużycia zmierzone na fakturach zakupu nośników energii, natomiast za okres X-XII 2019 roku zostały oszacowane na podstawie rzeczywistych danych z faktur z okresu X-XII 2018 roku. W przypadku energii elektrycznej przyjęte założenia były bardzo dokładne, ale w przypadku ciepła wykorzystywanego do ogrzewania istniało ryzyko, że poszczególne lata mogą się od siebie różnić pod względem temperatur. Wykonane porównanie temperatur wykazało, że błąd takiego szacunku jest mały i akceptowalny.
- dla 85% zużycia energii elektrycznej dane zebrano na podstawie rzeczywistych zużyć, pozostałe 15% zużycia energii elektrycznej dla powierzchni, dla których rzeczywiste dane nie były dostępne, zostały oszacowane poprzez opracowane wskaźniki na podstawie 85% danych rzeczywistych dla poszczególnych typów powierzchni.
- dla 63% zużycia energii cieplnej dane zebrano na podstawie rzeczywistych dostępnych danych oraz obliczeń na podstawie wskaźnika wyznaczonego z rzeczywistych danych, pozostałe 37% zużycia energii dla powierzchni dla których Bank nie posiadał informacji o wykorzystywanym w danej nieruchomości źródle ciepła zostało oszacowanych.
- dla 67% zużycia gazu ziemnego dane zebrano na podstawie rzeczywistych danych oraz obliczeń na podstawie wskaźnika wyznaczonego z rzeczywistych danych, pozostałe 33% zużycia gazu ziemnego dla powierzchni dla których Bank nie posiadał informacji o wykorzystywanym w danej nieruchomości źródle ciepła zostało oszacowanych.
- dane dotyczące oleju opałowego, oleju napędowego, LPG, benzyny oraz węgla kamiennego pochodzą w 100% z danych rzeczywistych, przy czym w zakresie paliw wykorzystywanych do transportu jako okres bilansowy przyjęto 1.XI.2018 – 31.X.2019.

Zużycie wszystkich paliw przeliczono na ekwiwalent energetyczny w MWh.

Podmioty Grupy Kapitałowej Banku kupowały energię elektryczną i ciepłą, nie odnotowano zakupów pary technologicznej i chłodu. Zakupiona energia w zdecydowanej większości pochodziła ze źródeł nieodnawialnych.

Ponieważ po raz pierwszy dokonano tak kompleksowego szacunku danych, rok 2019 jest rokiem bazowym i nie jest możliwe porównanie z poprzednimi latami.

Tabela 26. Zużycie energii w organizacji (w MWh) [GRI 302-1]

	BANK	SPÓŁKI	GRUPA
	2019		
<b>Całkowite zużycie energii</b>	208 862,13	30 149,74	239 011,87
<b>Zużycie energii elektrycznej i ciepłej</b>	154 672,32	17 771,01	172 443,33
Energia elektryczna zakupiona	84 093,77	11 111,85	95 205,62
Energia ciepła zakupiona	70 578,55	6 659,16	77 237,71
Gaz ziemny	21 836,39	2 320,66	24 157,05
Olej opałowy	3 367,59	132,43	3 500,02
Olej napędowy	27 567,06	4 109,79	31 676,86
w budynkach	81,47	16,76	98,23
w pojazdach	27 485,59	4 093,03	31 578,63
LPG	0,00	5,72	5,72
Węgiel	207,67	0,00	207,67
Benzyna	1 211,09	5 810,14	7 021,23

Zużycie energii elektrycznej było monitorowane i raportowane od 2018 roku dla jednostki dominującej i 10 spółek zależnych. Zużycie energii ciepłej jest monitorowane i raportowane od 2019 roku. Zmiany zużycia poszczególnych paliw (gazu oraz paliw wykorzystywanych w pojazdach) oraz zużycia energii elektrycznej pomiędzy rokiem 2019 a 2018 wynikają częściowo ze zmian (udoskonalenia) metodologii gromadzenia danych wprowadzonej w 2019 roku.

Częściowo zmiany zużycia energii wynikają ze zmian operacyjnych, takich jak:

- zmiany powierzchni nieruchomości wykorzystywanych w działalności operacyjnej Banku i pozostałych podmiotów,
- zmian w wielkościach floty pojazdów wykorzystywanych w działalności operacyjnej Banku i pozostałych podmiotów.

Z uwagi na powyższe, dane za lata 2019 i 2018 nie powinny być bezpośrednio porównywane.

#### PROGRAM OPTYMALIZOWANIA ZUŻYCIA ENERGII W BANKU

[GRI 302-4] Bank przygotowuje plan wdrożenia Systemu Zarządzania Energią zgodnie z ISO50001 w celu optymalizacji wykorzystania energii w przedsiębiorstwie, wprowadzenia jednego systemu kontroli nad jej zużyciem oraz zintensyfikowania działań mających na celu redukcję zużycia nośników energii. Decyzja w przedmiotowym zakresie ma zapaść w I kwartale 2020 roku.

Ponadto Bank realizuje zadania w kierunku optymalizacji zużycia energii przy jednoczesnej polityce optymalizacji kosztów. Na bieżąco definiowane są nowe obszary, w których możliwe jest podjęcie działań związanych z ograniczeniem zużycia mediów energetycznych.

W zakresie zużycia energii główne efekty tych działań w 2019 roku to m.in.:

- wykonanie modernizacji jednej z największych stacji chłodu w Banku, generujące roczne oszczędności z tytułu zużycia energii elektrycznej na poziomie około 1 350 MWh,
- wykonanie optymalizacji i modernizacji jednego z największych węzłów ciepła w Banku (Centrala - Puławska 15). Szacowane roczne oszczędności z tytułu zużycia energii ciepłej są na poziomie około 810 MWh,
- sukcesywna wymiana oświetlenia na oświetlenie typu LED,
- bieżąca optymalizacja projektowa przy modernizacjach i inwestycjach.

Z racji charakteru działalności biznesowej Banku (duże rozproszenie małych nieruchomości) oraz przyjętej zasady, że działania oszczędnościowe mają mieć też uzasadnienie ekonomiczne (uwzględniające cykl życia obiektu), optymalizowanie zużycia energii jest procesem, który Bank prowadzi równolegle z innymi procesami np. planowanymi zadaniami inwestycyjnymi.

#### ROTUNDA

W IV kwartale 2019 roku otwarto po modernizacji budynek Oddziału Rotunda w Warszawie, w którym zastosowano najnowsze rozwiązania technologiczne pozwalające m.in. na:

- ograniczenie zużycia energii elektrycznej poprzez:
  - wykorzystanie w całym obiekcie zaawansowanych rozwiązań oświetlenia LED,
  - zastosowanie systemu umożliwiającego sterowanie natężeniem oświetlenia dla poszczególnych opraw oraz pomieszczeń i stref według aktualnych potrzeb,

- zastosowanie odpowiednich rozwiązań architektoniczno-budowlanych tj. przegrody, izolacje, podwójna fasada itp.,
- montaż paneli fotowoltaicznych pozwalających na pozyskiwanie „zielonej” energii elektrycznej z energii słonecznej.
- ograniczenie zużycia wody poprzez:
  - wykorzystanie specjalnej wodooszczędnej armatury, która dodatkowo pozwala na efektywne monitorowanie tego zużycia,
  - wykorzystanie wód opadowych do podlewania roślin.
- ograniczenie zużycia energii ciepłej poprzez centralne sterowanie instalacją HVAC,
- poprawienie mikroklimatu budynku poprzez stworzenie całorocznej tzw. zielonej ściany, naturalnej roślinności wewnątrz budynku.

Dodatkowo należy zwrócić uwagę na fakt, że w trakcie wszystkich prac modernizacyjnych i budowlanych ograniczono do niezbędnego minimum wykorzystanie materiałów zawierających Lotne Związki Organiczne (LZO), a także stosowano materiały o jak najkrótszej drodze transportowej, w części również pochodzące z recyklingu.

Efekt prac modernizacyjnych zostanie zwieńczony certyfikacją LEED oraz BREEAM (proces certyfikacji w trakcie).

### STANDARD ODDZIAŁU

W 2019 roku zaktualizowano w Banku standard Nowego Formatu Oddziału (NFO). W standardzie tym określono rozwiązania i technologie ułatwiające obsługę Klientów w oddziale, rozwój kanałów samoobsługowych i digitalizację procesów sprzedażowych. NFO obejmuje Obszar Rynku Detalicznego oraz Korporacyjnego Banku, Biuro Maklerskie oraz agencje Banku. Format ten uwzględnia zalecenia Fundacji Integracja, która na zlecenie Banku przeprowadziła audyt przestrzeni dostępnych dla Klientów. Wnioski z audytu, w tym dotyczące osób z niepełnosprawnościami, uwzględniane są w nowych lokalizacjach oddziałów oraz w przenoszonych i modernizowanych placówkach.

Standard ten obejmuje takie aspekty m.in. jak:

- ograniczenie powierzchni oddziałów o 20%,
- oświetlenie LED,
- przepływowe podajniki wody,
- segregacja odpadów,
- zieleni „żywa”.

W 2019 roku zmodernizowano 40 oddziałów Banku, zgodnie z przyjętym standardem NFO.

### EMISJE GAZÓW CIEPLARNIANYCH

[GRI 305-1, GRI 305-2] Emisje gazów cieplarnianych w wyniku działalności operacyjnej spółki są monitorowane w Grupie Kapitałowej PKO Banku Polskiego SA od roku 2019. Do oceny poziomu intensywności emisji wykorzystywane są cztery wskaźniki emisji gazów cieplarnianych na poziomie Grupy Kapitałowej Banku wskazane w dalszej części rozdziału.

Raportowane emisje gazów cieplarnianych zostały obliczone zgodnie ze standardem „The Greenhouse Gas Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard” w wersji zrewidowanej.

Granice raportowanych emisji (organizational boundaries) obejmują:

- w przypadku danych dla PKO Banku Polskiego SA wyłącznie ten podmiot (100% emisji),
- w przypadku danych dla Grupy Kapitałowej Banku: Bank i wszystkie podmioty zależne Banku według kontroli operacyjnej (100% emisji każdej z jednostek). Konsolidacja obejmuje wszystkie poziomy Grupy Kapitałowej Banku.

Zakres raportowanych emisji (operational boundaries):

- w przypadku danych zarówno dla podmiotu dominującego, jak i dla Grupy Kapitałowej Banku raportowane emisje obejmują zakres 1 (scope 1, emisje bezpośrednie<sup>40</sup>), jak i zakres 2 (scope 2, emisje pośrednie wynikające z wytwarzania kupowanej energii).

Wskazanie trendów zmiany emisji w czasie:

- rok 2019 został uznany za rok bazowy (base year) dla raportowania emisji w przypadku PKO Banku Polskiego SA i Grupy Kapitałowej Banku.
- w niniejszym raporcie po raz pierwszy raportowane są emisje zgodnie z GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard.

Emisje zostały obliczone z wykorzystaniem narzędzi udostępnianych przez GHG Protocol (<https://ghgprotocol.org/calculation-tools>). Szczegółowe informacje na temat przyjętej metodologii obliczeń emisji są zawarte w pełnym raporcie PKO Banku Polskiego SA na temat emisji gazów cieplarnianych za rok 2019, który będzie opublikowany na stronie Banku.

W wyniku przeprowadzonych kalkulacji osiągnięto wskaźnik pewności danych (rozumiany jako udział procentowy danych pozyskanych ze źródeł w całkowitych danych używanych do obliczeń, na które składają się dane pozyskane ze źródeł i dane szacowane) na poziomie określanym jako dobry (good) w metodologii standardu Greenhouse Gas Protocol.

Tabela 27. Bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych (Scope 1) i pośrednie emisje gazów cieplarnianych (Scope 2) w rozbiciu na źródła w MgCO<sub>2</sub>e [GRI 305-1, GRI 305-2]

	BANK	SPÓŁKI	GRUPA
	2019		
Zakres 1 (Scope 1) - emisje bezpośrednie	12 093,42	3 049,38	15 142,80
Emisje będące skutkiem zużycia paliw w budynkach	5 462,25	512,94	5 975,19
Emisje będące skutkiem zużycia paliw w pojazdach	6 631,17	2 536,44	9 167,61
Zakres 2 (Scope 2) - emisje pośrednie, które są skutkiem zakupu energii	89 562,16	9 346,80	98 908,96
Emisje będące skutkiem zakupu energii elektrycznej	64 331,73	7 008,42	71 340,15
Emisje będące skutkiem zakupu energii cieplnej	25 230,42	2 338,38	27 568,80
Zakres 1 + Zakres 2 (Scope 1 i Scope 2) - łączne emisje	101 655,58	12 396,18	114 051,76

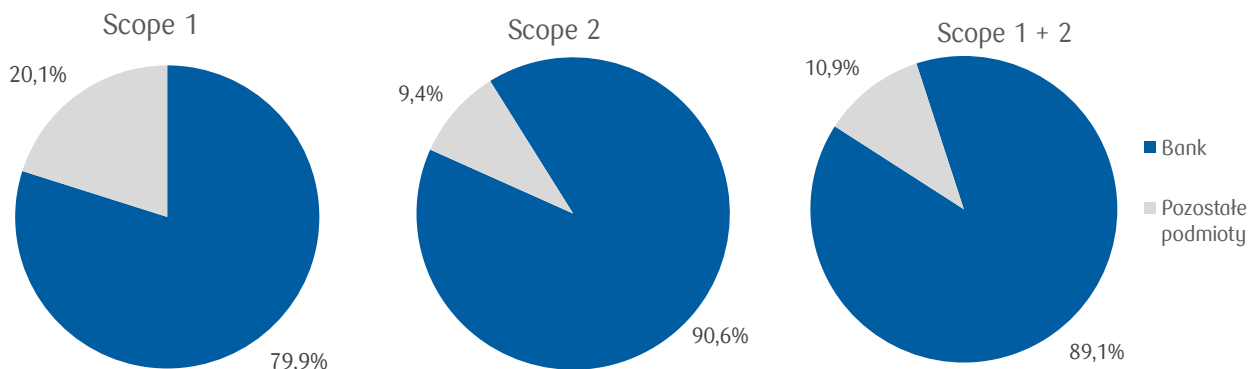
Wskaźniki intensywności emisji gazów cieplarnianych są kalkulowane wyłącznie dla Grupy Kapitałowej Banku dla obu zakresów łącznie (Scope 1+2), gdyż w takiej postaci dają najpełniejszy obraz generowanego śladu węglowego będącego skutkiem prowadzonej działalności operacyjnej.

Tabela 28. Wskaźniki intensywności emisji gazów cieplarnianych w 2019 roku [GRI 305-4]

Wskaźnik	Jednostka	Wartość
Emisje GHG Zakres 1+2 (Scope 1+2) na pracownika	Mg CO <sub>2</sub> e / osobę	4,07
Emisje GHG Zakres 1+2 (Scope 1+2) na Klienta	kg CO <sub>2</sub> e / osobę	10,94
Emisje GHG Zakres 1+2 (Scope 1+2) na 1 mln zł aktywów	kg CO <sub>2</sub> e / 1 mln zł aktywów	327,69
Emisje GHG Zakres 1+2 (Scope 1+2) na 1 mln zł zysku netto	Mg CO <sub>2</sub> e / 1 mln zł zysku netto	28,29

<sup>40</sup> Zakres 1: emisje bezpośrednie powstałe w wyniku spalania paliw w źródłach będących własnością firmy (np. kotłownie, samochody służbowe). Zakres 2: emisje pośrednie powstałe w wyniku używania zakupionej energii elektrycznej i cieplnej.

Wkład Banku i pozostałych podmiotów Grupy Kapitałowej Banku w emisje gazów cieplarnianych



W 2019 roku emisje gazów cieplarnianych w zakresach 1 i 2 wyniosły w Grupie Kapitałowej Banku łącznie 114 tys. Mg CO<sub>2</sub>e (ton ekwiwalentu dwutlenku węgla), z czego ponad 89% przypadło na jednostkę dominującą. Większość emisji w przypadku Grupy Kapitałowej Banku (87%) przypadało na zakres 2. Emisje w zakresie 2 pochodziły w ponad 72% z kupowanej energii elektrycznej, a reszta przypadała na zakupioną energię cieplną. Struktura emisji była bardzo podobna w przypadku jednostki dominującej.

#### 12.4.2 ROZSZERZONA ODPOWIEDZIALNOŚĆ ŚRODOWISKOWA: PRODUKTY I USŁUGI

Rozszerzona odpowiedzialność środowiskowa Grupy Kapitałowej Banku, w tym Banku zawiera się m.in. w polityce finansowania działalności podmiotów gospodarczych i publicznych. Bank od lat podejmuje inicjatywy służące dbałości o środowisko. Dotyczy to różnych obszarów działania:

1. Bank wraz z pozostałymi podmiotami Grupy Kapitałowej Banku wspiera rozwój gospodarki przez finansowanie inwestycji w nowe technologie, modernizowanie linii technologicznych, energooszczędne przedsięwzięcia.
2. Bank wpływa na postawy Klientów uczestnicząc w finansowaniu projektów proekologicznych, w tym budowy spalarni śmieci, oczyszczalni ścieków, systemów wytwarzania energii elektrycznej przy wykorzystaniu nowoczesnych, proekologicznych technologii.
3. Od wielu lat Bank aktywnie angażuje się we współpracę z jednostkami samorządu terytorialnego (JST), w tym poprzez finansowanie projektów z zakresu ochrony środowiska, czy modernizacji pro-środowiskowej obiektów użyteczności publicznej.
4. Bank w ocenie kredytowej uwzględnia wpływ danej działalności gospodarczej na środowisko naturalne, spełnienie wymogów formalno-prawnych w zakresie decyzji środowiskowych czy uwarunkowań geograficzno-środowiskowych itp. W ocenie modelu biznesowego kredytobiorców i identyfikacji ryzyk uwzględniana jest koncepcja zrównoważonego rozwoju biznesu oraz korzyści, które może przynieść dany biznes społeczności lokalnej i środowisku naturalnemu.
5. W procesie analizy wycen nieruchomości Bank ocenia ryzyka środowiskowe, jakie mogą powstać w przypadku wykorzystywania nieruchomości do działalności powodującej zanieczyszczenie/dewastację środowiska, w szczególności: emisja pyłów, zanieczyszczenie wody, odprowadzanie ścieków, składowanie lub produkcja materiałów toksycznych, łatwopalnych, wybuchowych.
6. Bank finansuje transformację polskiej energetyki z wyłączeniem transakcji finansujących inwestycje oparte na węglu, o ile nie dotyczą inwestycji mających na celu poprawę efektywności i dostosowanie do rosnących wymogów środowiskowych. Obszary transformacji obejmują nie tylko zeroemisyjne lub niskoemisyjne źródła produkcji energii, ale również poprawę efektywności energetycznej podmiotów o wysokiej konsumpcji energii niezbędnej do procesów produkcyjnych oraz modernizację sieci przesyłowej.
7. W 2019 roku przyjęto polityki w zakresie: Finansowania Sektora Energii Wysokoemisyjnej, Finansowania Sektora Chemia, Ropa, Gaz oraz Finansowania Jednostek Samorządu Terytorialnego. Bank posiada również następujące polityki sektorowe: Handel, Budownictwo i materiały budowlane, Dealerzy samochodowi i firmy CFM, Nieruchomości przychodowe, Publiczna służba zdrowia.



#### POLITYKA FINANSOWANIA SEKTORA ENERGII WYSOKOEMISYJNEJ

Głównym założeniem Polityki Finansowania Sektora Energii Wysokoemisyjnej jest stopniowa zmiana struktury portfela kredytowego poprzez sukcesywne ograniczanie zaangażowania wobec Klientów i transakcji opartych na węglu, przy jednoczesnym zwiększaniu zaangażowania w podmioty/transakcje wspierające zeroemisyjne lub niskoemisyjne źródła energii. Jest to zbieżne z europejską polityką klimatyczną oraz trendami rynkowym, związanymi m.in. z koniecznością spełnienia standardów BAT, ustaleń tzw. Pakietu Zimowego, Porozumienia Paryskiego itp.

Polityka obejmuje m.in. branże wydobywania węgla kamiennego i brunatnego, produkcji maszyn dla górnictwa (i inne okołowęglowe), wytwarzanie energii elektrycznej (z wyłączeniem odnawialnych źródeł energii) i działalności uzupełniającej związanej z energetyką (przesył, dystrybucja, elektrociepłownie) i zakłada m.in.:

- w zakresie wydobywania węgla kamiennego i brunatnego (lignitu), produkcji pieców, palenisk i palników piecowych (dot. produkcji pieców węglowych) – redukcję zaangażowania (wyjątek węgiel koksowy jako surowiec wpisany na listę surowców krytycznych UE),
- w zakresie produkcji energii - niefinansowanie nowych źródeł opartych na węglu kamiennym i brunatnym oraz stopniową redukcję dotychczasowego zaangażowania,
- ograniczanie finansowań na cele ogólne i przekształcanie ich w finansowania ESG, służące poprawie efektywności energetycznej, zmiany miksu energetycznego bądź modernizacji sieci przesyłowych (dopuszcza się finansowanie inwestycji opartych na węglu pod warunkiem, że środki zostaną przeznaczone na cele modernizacyjne pozwalające na spełnienie rosnących wymogów środowiskowych; w takim przypadku istnieje obowiązek precyzyjnego określania celu finansowania i kontroli wykorzystania środków),
- w zakresie branż okołowęglowych (np. produkcja maszyn dla górnictwa) – stopniowe ograniczanie zaangażowania, precyzyjne określanie celu finansowania i kontrola wykorzystania, dopuszczalne finansowanie podmiotów ze zdywersyfikowanym portfelem odbiorców (tj. generujących znaczące przychody z innych źródeł nie związanych z górnictwem) lub przekształcających swoją działalność.

#### POLITYKA FINANSOWANIA SEKTORA CHEMIA, ROPA, GAZ

Polityka Finansowania Sektora Chemia, Ropa, Gaz określa m.in. ramy finansowania podmiotów działających w sektorach wydobywania ropy naftowej i gazu ziemnego, wytwarzania i dystrybucji paliw ciekłych i gazowych, produkcji i obrotu chemikaliami /wyrobami chemicznymi oraz produkcji i sprzedaży wyrobów z gumy i tworzyw sztucznych. Bank przyjął strategię redukcji zaangażowania w przypadku działalności, które będą objęte Dyrektywą UE dot. plastików oraz ostrożne podejście do branż górnictwa ropy naftowej i gazu czy produkcji chemikaliów, wyrobów chemicznych i wyrobów z gumy. Ostrożne podejście odzwierciedlone jest m.in. w rozpoznaniu spełnienia norm środowiskowych i wpływu na otoczenie oraz ocenie modelu biznesowego w zakresie koncepcji zrównoważonego rozwoju biznesu.

8. Działania pro-środowiskowe wspierane są przez konsekwentne wprowadzanie do oferty Grupy Kapitałowej Banku produktów pro-środowiskowych. Bank od lat ma w stałej ofercie kredyt termomodernizacyjny dla budynków wielorodzinnych (wspólnot i spółdzielni mieszkaniowych). Realizacja przedsięwzięć finansowanych kredytem „Nasz remont” z premią z BGK pozwala zmniejszyć zapotrzebowanie na energię. Kredyt umożliwia uzyskanie bezzwrotnej pomocy ze środków budżetu państwa w postaci premii termomodernizacyjnej albo premii remontowej z przeznaczeniem na spłatę 20% kwoty kredytu.

W 2019 roku wprowadzono do oferty następujące produkty i podjęto inicjatywę pro-środowiskowe:

- PKO Leasing SA wprowadził do oferty dla przedsiębiorców leasing lub pożyczkę na finansowanie urządzeń fotowoltaicznych. Produkt realizowany jest w procedurze uproszczonej (bez konieczności dostarczania dokumentów finansowych) i daje możliwość sfinansowania paneli fotowoltaicznych wraz ich z instalacją. W ramach pożyczki lub leasingu istnieje możliwość sfinansowania całej instalacji fotowoltaicznej do 250 tys. PLN z maksymalnym sześcioletnim okresem finansowania. Spółka finansuje zarówno moduły montowane na dachach, jak i na gruncie. Dzięki temu przedsiębiorca ma do wyboru powierzchnię, która może być wykorzystana do tego typu instalacji.
- Bank wprowadził do oferty Ekopożyczkę na zakup i instalację paneli fotowoltaicznych do kwoty 50 tys. PLN. Okres spłaty wynosi od 2 do 120 miesięcy, oprocentowanie 4,99%, a prowizja za udzielenie pożyczki 0,99%. W terminie 3 miesięcy od daty otrzymania pożyczki Klient powinien dostarczyć fakturę potwierdzającą zakup urządzeń fotowoltaicznych na min 85% kwoty pożyczki. W przeciwnym razie oprocentowanie zostanie podwyższone do aktualnego poziomu odsetek maksymalnych.

- PKO Bank Polski SA wspólnie z PKO Bankiem Hipotecznym SA wprowadził do oferty opcję „zielonej hipoteki”, dzięki której, na podstawie świadectwa charakterystyki energetycznej dla nieruchomości, Klienci mogą otrzymać niższą marżę kredytu hipotecznego „Własny Kąt”.
- PKO Banki Polski SA i PKO Bank Hipoteczny SA, jako pierwsze banki z Polski, przystąpiły do pilotażowego projektu Energy Efficient Mortgages (EEM). Jego celem jest stworzenie wystandaryzowanych, ogólnoeuropejskich rozwiązań dla kredytów hipotecznych na finansowanie mieszkań i domów, które uwzględniają energooszczędne rozwiązania.
- Bank wprowadził dla Klientów korporacyjnych nowe produkty skarbowe: transakcje na uprawnienia do emisji CO<sub>2</sub> – Swap Towarowy i Forward Towarowy. Instrumenty są przeznaczone dla Klientów Banku, którzy zgodnie z regulacjami systemu EU ETS są zobowiązani do corocznego umarzania tych uprawnień. Klienci mogą dokonywać obrotu tymi transakcjami i zabezpieczać się przed zmianami cen uprawnień do emisji.
- PKO Bank Polski SA wspólnie z konsorcjum zagranicznych banków zorganizował i uplasował na eurorynku emisję polskich „zielonych” obligacji rządowych o wartości 2 mld EUR. Obligacje tego typu służą pozyskiwaniu środków na finansowanie inwestycji, które mają na celu zmniejszenie negatywnego wpływu działalności człowieka na środowisko naturalne.
- PKO Bank Hipoteczny SA wyemitował pierwsze w Polsce zielone listy zastawne. W sumie w 2019 roku PKO Bank Hipoteczny SA przeprowadził dwie emisje zielonych listów zastawnych o łącznej wartości nominalnej 500 mln PLN. Zielone listy zastawne to rodzaj obligacji, z których wpływy finansują wyłącznie nowe lub refinansują istniejące długoterminowe kredyty hipoteczne na nieruchomości mieszkaniowe o wysokiej efektywności energetycznej.
- Grupa Kapitałowa Banku uczestniczyła w konsorcjum pięciu banków, które udzieliło finansowania Grupie Energa SA w formule odnawialnego kredytu odpowiedzialnego społecznie (ESG-linked loan) w wysokości 2 mld PLN. Po raz pierwszy w Polsce został zastosowany mechanizm kredytowania powiązanego z realizacją celów zrównoważonego rozwoju. Grupa Energa SA przeznaczy uzyskane w ten sposób środki m.in. na rozwój mocy wytwórczych OZE oraz dalszą modernizację linii elektroenergetycznych. Co roku Grupa Energa SA będzie oceniana w zakresie ESG przez zewnętrzną agencję ratingową, a uzyskany wynik będzie wpływał na korektę wysokości marży kredytowej w danym roku,
- Bank wprowadził gwarancje BIZNESMAX z BGK i ma możliwość zabezpieczania kredytów przeznaczonych na tzw. inwestycje proekologiczne, m.in. gospodarka obiegu zamkniętego, elektromobilność, odnawialne źródła energii.
- PKO TFI SA uruchomił nowy fundusz inwestycyjny „PKO Ekologii i Odpowiedzialności Społecznej Globalny”. Aktywa funduszu są inwestowane w podmioty, które działają proekologicznie i których działania generują pozytywny wpływ na społeczeństwo. Pierwsza wycena miała miejsce 23 października 2019 roku.

W Banku, według stanu na 31 grudnia 2019 roku, udział zaangażowania bilansowego (kredyty i dłużne papiery wartościowe) związanego z branżami określanymi jako zielone (tj.: produkcja energii z OZE, kredyty termomodernizacyjne, odprowadzanie ścieków, odpadów, zbieranie/obróbka odpadów, transport kolejowy, kredyty termomodernizacyjne, pożyczka na zakup paneli fotowoltaicznych itp.) stanowi 0,98% sumy bilansowej (0,91% w 2018 roku).

Udział zaangażowania bilansowego (kredyty i dłużne papiery wartościowe) w sektory energii wysokoemisyjnej stanowi 0,52% sumy bilansowej (0,54% w 2018 roku). Powyższe wskazuje na realizację przyjętej polityki, czyli stopniową redukcję zaangażowania w branże wysokoemisyjne.

## 12.5 OBSZAR SPOŁECZNY

### 12.5.1 BEZPIECZEŃSTWO PRODUKTÓW I KLIENTÓW

Zgodność produktów z obowiązującymi normami Właściwe oznakowanie produktów Bezpieczeństwo Klientów w procesie korzystania z produktów Badanie satysfakcji Klienta
--

PKO Bank Polski SA i Grupa PKO Banku Polskiego SA w zakresie oferowanych produktów prowadzą politykę, która ma zapewnić:

- zgodność produktów z obowiązującymi przepisami,
- właściwe ich oznakowanie,
- bezpieczeństwo Klientów w procesie ich wykorzystywania.

Zakres powyższej polityki obejmuje w Banku i Grupie Kapitałowej Banku zarówno etap formułowania oferty produktu, jego prezentacji Klientowi, nabycia (tj. podpisania umowy), jak też etap korzystania z produktu przez Klienta. Zasady i mechanizmy prowadzenia polityki zgodności i właściwego oznakowania produktów w Banku obowiązują w całej Grupie Kapitałowej Banku.

#### ZGODNOŚĆ PRODUKTÓW Z OBOWIĄZUJĄCYMI NORMAMI

Bank i Grupa Kapitałowa Banku dokładają wszelkich starań, by wszystkie oferowane produkty spełniały wymogi wynikające z przepisów prawa i standardów rynkowych. Wysiłki te koncentrują się na zapewnieniu, by:

- oferowane produkty były adekwatne do potrzeb Klientów, do których są kierowane,
- sposób i forma proponowania nabycia produktów była adekwatna do ich charakteru,
- przed zawarciem umowy, w sposób przystępny dla przeciętnego odbiorcy, udzielano Klientom rzetelnej, przejrzystej i kompleksowej informacji o produkcie, w szczególności jego charakterze, konstrukcji, warunkach, korzyściach i ryzykach oraz opłatach, prowizjach i innych kosztach związanych z zawarciem, wykonaniem i ewentualnie wcześniejszym rozwiązaniem umowy.

Powyższe zasady są stosowane zarówno przez Bank, jak i przez pozostałe podmioty Grupy Kapitałowej Banku, a także przedsiębiorstwa, którym Bank powierzył wykonanie określonych czynności związanych ze sprzedażą lub obsługą produktów.

#### ZARZĄDZANIE RYZYKIEM NIEWŁAŚCIWEJ SPRZEDAŻY PRODUKTÓW KLIENTOM (MISSELLING)

W ramach zapewnienia zgodności produktów z obowiązującymi przepisami Bank zarządza ryzykiem niewłaściwej sprzedaży (*misselling*) na etapie tworzenia i wdrażania produktu, jak również jego oferowania Klientom. Każdy produkt podlega analizie przedwdrożeniowej, pod kątem generowanych przez niego ryzyk oraz określenia grup Klientów, dla których jest przeznaczony. Bank identyfikuje także grupy Klientów, którym nie należy proponować nabycia danego produktu, ze względu na nieadekwatność do potrzeb Klienta albo z innych przyczyn (tzw. anty-grupy). W przypadku występowania anty-grup, wdrażane są mechanizmy kontrolne ograniczające ryzyko niewłaściwej sprzedaży. Ryzyko niewłaściwej sprzedaży jest również ograniczane na etapie podejmowania czynności sprzedażowych – przed zaproponowaniem Klientowi nabycia określonego produktu dokonywana jest ocena, czy dany produkt jest adekwatny do potrzeb tego typu Klientów (w celu eliminacji przypadków polegających np. na sprzedaży ubezpieczenia od utraty pracy osobom utrzymującym się z emerytury lub długoterminowych produktów inwestycyjnych osobom w podeszłym wieku). Dodatkowo Bank każdorazowo udziela Klientom wiarygodnej i wyczerpującej informacji na temat oferowanych produktów i usług tak, by mogli dokonać świadomego wyboru w tym zakresie. Bank zapoznaje Klientów z korzyściami, jak i ryzykiem wynikającym z zakupu poszczególnych produktów.

Wszelkie nieprawidłowości zgłaszane przez Klientów Banku, w szczególności w formie reklamacji, są rozpatrywane w terminach wynikających z przepisów prawa. Zależnie od wyników podjętych ustaleń Bank podejmuje działania mające na celu usunięcie zaistniałych nieprawidłowości, zapobieżenie ich wystąpieniu w przyszłości oraz podniesienie jakości obsługi (szerzej w rozdziale 12.3.3).

Podobne rozwiązania w zakresie zarządzania ryzykiem niewłaściwej sprzedaży produktów, przy zachowaniu zasady proporcjonalności, funkcjonują również w pozostałych podmiotach Grupy Kapitałowej Banku będących twórcami produktów finansowych lub zaangażowanych w proces ich sprzedaży, to jest w: PKO Życie Towarzystwie Ubezpieczeń SA, PKO Towarzystwie Ubezpieczeń SA, PKO Banku Hipotecznym SA, PKO Towarzystwie Funduszy Inwestycyjnych SA oraz w PKO BP Finat sp. z o.o.

#### POSTĘPOWANIA ADMINISTRACYJNE

W 2019 roku Bank był stroną trzech postępowań administracyjnych prowadzonych przed Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) - dwóch wszczętych w 2017 roku oraz jednego wszczętego w 2019 roku.

Tabela 29. Postępowania administracyjne odnoszące się do zasady zgodności produktów Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego SA, w tym PKO Banku Polskiego SA z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.<sup>41</sup> [GRI 417-2]

Opis postępowania administracyjnego toczącego się lub zakończonego w 2019 roku	Status
<b>BANK</b>	
<p>1. Postępowanie wszczęte przez Prezesa UOKiK z urzędu o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone. Zarzucane Bankowi naruszenie polega na stosowaniu we wzorcach umów, aneksach do umów kredytów i pożyczek hipotecznych waloryzowanych/indeksowanych/denominowanych do walut obcych i załącznikach do nich, postanowień umownych dotyczących sposobu ustalania kursów kupna i sprzedaży walut obcych, które w ocenie Prezesa UOKiK, mogą zostać uznane za niedozwolone w świetle art. 385 § 1 Kodeksu cywilnego.</p>	<p>Postępowanie w toku.</p> <p>23 grudnia 2019 roku Bank złożył pismo, w którym poinformował o woli zakończenia postępowania poprzez wydanie decyzji zobowiązującej oraz zwrócił się z prośbą o spotkanie z przedstawicielami UOKiK w celu omówienia stanowiska Banku w przedmiocie zobowiązań. Na 31 grudnia 2019 roku Prezes UOKiK nie podjął dalszych czynności w sprawie.</p>
<p>2. Postępowanie wszczęte przez Prezesa UOKiK z urzędu w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zarzucane Bankowi naruszenie polega na pobieraniu od konsumentów wyższych rat kredytów oraz pożyczek denominowanych do walut obcych niż wynikających z pouczeń o ryzyku kursowym przedstawianych konsumentom przed zawarciem umów oraz przerwania na konsumenta możliwego ryzyka walutowego.</p>	<p>Postępowanie w toku.</p> <p>Pismem z 14 marca 2019 roku Prezes UOKiK wezwał Bank do udzielenia odpowiedzi na 16 szczegółowych pytań w celu ustalenia okoliczności niezbędnych dla rozstrzygnięcia sprawy, na które Bank udzielił odpowiedzi w piśmie z 10 maja 2019 roku. Na 31 grudnia 2019 roku Prezes UOKiK nie podjął dalszych czynności w sprawie.</p>
<p>3. Postępowanie wszczęte przez Prezesa UOKiK z urzędu o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone. Zarzucane Bankowi naruszenie polega na stosowaniu we wzorcach umów klauzul modyfikacyjnych uprawniających Bank do zmiany warunków umownych, które, w ocenie Prezesa UOKiK, mogą zostać uznane za niedozwolone w świetle art. 385 § 1 Kodeksu cywilnego.</p>	<p>Postępowanie w toku.</p> <p>Pismem z 31 maja 2019 roku Bank ustosunkował się do zarzutów Prezesa UOKiK. Pismem z 19 grudnia 2019 roku Prezes UOKiK przedłużył termin zakończenia postępowania do 30 kwietnia 2020 roku.</p>
<b>POZOSTAŁE PODMIOTY GRUPY KAPITAŁOWEJ</b>	
Brak postępowań.	

#### POSTĘPOWANIA SĄDOWE

W 2019 roku w Banku prowadzone były dwa postępowania sądowe, dotyczące stosowania praktyk naruszających konkurencję (jedno toczy się przed Sądem Apelacyjnym, drugie toczyło się przed Sądem Najwyższym i zostało zakończone). W 2019 roku nie wszczęto żadnego nowego postępowania sądowego dotyczącego zachowań antykonkurencyjnych lub antyrynkowych.

<sup>41</sup> Nie dotyczy spraw toczących się przed sądami powszechnymi oraz postępowań wyjaśniających

Tabela 30. Postępowania sądowe odnoszące się do Grupy PKO Banku Polskiego SA

Opis postępowania sądowego toczącego się w 2019 roku	Status
<p>Bank jest stroną postępowania sądowego wszczętego przez Prezesa UOKiK postanowieniem z 23 kwietnia 2001 roku na wniosek Polskiej Organizacji Handlu i Dystrybucji – Związek Pracodawców przeciwko operatorom systemu płatniczego Visa, Europay oraz bankom – emitentom kart Visa oraz Europay/ Eurocard/ Mastercard. Postępowanie dotyczy praktyk ograniczających konkurencję na rynku płatności za pomocą kart płatniczych w Polsce, mających polegać na wspólnym ustalaniu opłaty „interchange” za transakcje dokonane kartami systemu Visa oraz Europay/ Eurocard/ Mastercard, a także ograniczaniu dostępu do rynku podmiotom zewnętrznym.</p>	<p>Postępowanie sądowe w toku.</p> <p>29 grudnia 2006 roku UOKiK uznał praktyki polegające na wspólnym ustalaniu opłaty „interchange” za ograniczające konkurencję oraz nakazał ich zaniechania, jednocześnie nakładając m.in. na Bank karę pieniężną w kwocie 16,6 mln PLN. Bank odwołał się od ww. decyzji Prezesa UOKiK do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (SOKiK). Wyrokiem z 21 listopada 2013 roku SOKiK zmniejszył karę wymierzoną Bankowi do kwoty 10,4 mln PLN. Strony postępowania wniosły apelację. Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z 6 października 2015 roku przywrócił pierwotną wysokość nałożonych kar pieniężnych określonych w decyzji UOKiK, tj. karę w kwocie 16,6 mln PLN (kara nałożona na PKO Bank Polski SA) i karę w kwocie 4,8 mln PLN (kara nałożona na Nordea Bank Polska SA). Kary zostały zapłacone przez Bank w październiku 2015 roku. Na skutek wniesionej przez Banki skargi kasacyjnej Sąd Najwyższy wyrokiem z 25 października 2017 roku uchylił zaskarżony wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie i przekazał sprawę do ponownego rozpatrzenia. Kary zapłacone przez Bank zostały zwrócone Bankowi 21 marca 2018 roku. Sprawa toczy się obecnie przed Sądem Apelacyjnym w Warszawie. Rozprawa w sprawie została odroczone bez terminu.</p>
<p>Bank był stroną postępowania sądowego wywołanego decyzją Prezesa UOKiK w związku z podejrzeniem stosowania niedozwolonych postanowień umownych we wzorcach umów o kredyt konsumencki, z wyłączeniem umów o karty kredytowe.</p>	<p>Postępowanie zakończone.</p> <p>Decyzją z 31 grudnia 2013 roku Prezes UOKiK uznał działania Banku za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nałożył na Bank karę pieniężną w wysokości 29 mln PLN. Bank odwołał się od tej decyzji do SOKiK. Wyrokiem z 9 lipca 2015 roku SOKiK uchylił w całości decyzję Prezesa UOKiK. 21 sierpnia 2015 roku Prezes UOKiK wniósł apelację od tego wyroku. 31 maja 2017 roku Sąd Apelacyjny w Warszawie podtrzymał korzystne dla Banku rozstrzygnięcie SOKiK w przedmiocie uchylenia decyzji, w której UOKiK uznał, że Bank naruszył zbiorowe interesy konsumentów stosując tzw. klauzule zmiennego oprocentowania i w konsekwencji o uchyleniu kary w wysokości 17 mln PLN. Natomiast odnośnie do drugiej zarzucanej Bankowi praktyki dotyczącej stosowania formularza informacyjnego, Sąd Apelacyjny uznał apelację za częściowo zasadną, jednocześnie obniżył karę nałożoną na Bank przez UOKiK z 12 mln PLN do 6 mln PLN. Karę zapłacono 17 lipca 2017 roku. 23 października 2017 roku Bank wniósł skargę kasacyjną od wyroku Sądu Apelacyjnego. Skargę kasacyjną wniósł także Prezes UOKiK. Sąd Najwyższy postanowieniem z 10 kwietnia 2019 roku odmówił przyjęcia obu skarg do rozpoznania.</p>
<p><b>POZOSTALE PODMIOTY GRUPY KAPITAŁOWEJ</b></p>	
<p>Brak postępowań</p>	

#### WŁAŚCIWE OZNAKOWANIE PRODUKTÓW

[GRI 417-1] Grupa PKO Banku Polskiego SA, w tym PKO Bank Polski SA realizuje wymogi w zakresie właściwego oznakowania produktów bankowych i inwestycyjnych poprzez dostarczenie Klientom wszelkich niezbędnych informacji na ich temat, szczególnie na etapie przedkontraktowym.

Zakres przekazywanych informacji o produktach wyznaczają obowiązujące przepisy prawa i rekomendacje (KNF). Ogólną zasadą jest, iż najwyższy poziom ochrony przysługuje Klientom detalicznym – konsumentom. Informacje te są sformułowane w taki sposób, aby były zrozumiałe dla tzw. „przeciętnego konsumenta” w rozumieniu ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, to jest konsumenta dostatecznie dobrze poinformowanego,



ważnego i ostrożnego. Natomiast zakres informacji przekazywanych instytucjom finansowym i innym profesjonalnym odbiorcom produktów i usług finansowych jest odpowiednio węższy.

Bank realizuje ustawowe obowiązki informacyjne:

a) w odniesieniu do produktów depozytowych m.in. poprzez:

- informowanie Klientów o zasadach funkcjonowania systemu gwarantowania wkładów,
- informowanie Klientów o możliwości złożenia dyspozycji na wypadek śmierci,
- przypominanie Klientom o prowadzonych w Banku rachunkach, na których od wielu lat nie odnotowano żadnej operacji, nie później niż na 6 miesięcy przed upływem 10-letniego okresu braku aktywności ze wskazaniem, że w przypadku braku dalszej aktywności umowa ulegnie rozwiązaniu z mocy prawa,
- udostępnianie wzorców umownych wykorzystywanych do zawierania umów z Klientami przed zawarciem umowy przy wykorzystaniu danego wzorca oraz w trakcie jej trwania - na każde żądanie Klienta.

b) w odniesieniu do produktów inwestycyjnych m.in. poprzez:

- przekazywanie Klientom informacji wymaganych na podstawie Regulacji MiFID (m.in. w formie Broszury Informacyjnej o Wymogach MiFID),
- udostępnianie Klientom przed zawarciem umowy/transakcji dla funduszy FIZ: „Dokumentów Zawierających Kluczowe Informacje”, zgodnie z wymogami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1286/2014 w sprawie dokumentów zawierających kluczowe informacje dotyczące detalicznych produktów zbiorowego inwestowania i ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych,
- udostępnianie Klientom przed zawarciem umowy/transakcji dla funduszy FIO oraz SFIO: „Kluczowych Informacji dla Inwestorów” zgodnie z wymogami ustawy o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi oraz Dyrektywy UCITS IV,
- udostępnianie wzorców umownych wykorzystywanych do zawierania umów z Klientami przed zawarciem umowy przy wykorzystaniu danego wzorca oraz w trakcie jej trwania - na każde żądanie Klienta.

c) w odniesieniu do produktów kredytowych, zgodnie z przepisami ustawy o kredycie konsumenckim, ustawy o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami), m.in. poprzez:

- przekazywanie Klientom na etapie przedkontraktowym formularza informacyjnego oraz spersonalizowanego projektu umowy kredytu, a w przypadku ubiegania się o kredyt hipoteczny - również decyzji kredytowej,
- udostępnianie Klientom w każdym czasie informacji ogólnych dotyczących umowy o kredyt hipoteczny,
- informowanie Klientów, którzy opóźniają się ze spłatą zobowiązań z tytułu udzielonego kredytu, o możliwości ubiegania się o restrukturyzację zadłużenia.

d) w odniesieniu do produktów ubezpieczeniowych, zgodnie z przepisami ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym oraz Rekomendacji U Komisji Nadzoru Finansowego dotyczącej dobrych praktyk w zakresie bancassurance, m.in. poprzez:

- okazywanie Klientom przy podejmowaniu pierwszej czynności w ramach wykonywanej przez Bank działalności agencyjnej oraz na każde żądanie Klienta, dokumentu pełnomocnictwa, a w przypadku osób fizycznych wykonujących czynności agencyjne - dokumentu upoważniającego do działania w imieniu agenta ubezpieczeniowego,
- powiadamianie Klientów, czy Bank działa na rzecz jednego, czy wielu zakładów ubezpieczeń,
- informowanie Klientów o treści wpisu do rejestru pośredników ubezpieczeniowych i sposobie sprawdzenia wpisu do rejestru oraz o posiadanych przez Bank akcjach albo udziałach zakładu ubezpieczeń uprawniających co najmniej do 10% głosów na walnym zgromadzeniu albo zgromadzeniu wspólników,
- zapewnianie Klientom informacji o ich prawach i obowiązkach związanych z nabyciem ochrony ubezpieczeniowej, w tym przekazanie karty informacyjnej o produkcie ubezpieczeniowym.

Właściwe oznakowanie produktów obejmuje również przekazy reklamowe Banku wspierające działania sprzedażowe oraz kształtujące wizerunek jego marki. Wszystkie publikowane przez Bank materiały o charakterze marketingowym uwzględniają specyficzne obowiązki wynikające z powszechnie obowiązujących przepisów prawa (np. ustawy o kredycie konsumenckim - w zakresie reklamy tego rodzaju kredytów), jak również standardy rynkowe i wytyczne KNF sformułowane w uchwalonych „Zasadach reklamowania usług bankowych”.

Bank dokłada najwyższych starań, aby przekazywane komunikaty marketingowe o charakterze produktowym w sposób jasny wskazywały, jakiego produktu lub usługi dotyczą oraz były sformułowane w sposób rzetelny i nie wprowadzały



ich odbiorców w błąd, jak również wskazywały odbiorcom sposób dotarcia do pełnych informacji o cechach reklamowanego produktu oraz korzyściach i ryzykach z nim związanych.

#### BEZPIECZEŃSTWO KLIENTÓW W PROCESIE KORZYSTANIA Z PRODUKTÓW

Jednym z priorytetów Banku jest wyznaczanie najwyższych standardów bezpieczeństwa. Bezpieczeństwo Klientów w procesie korzystania z produktów Banku i Grupy Kapitałowej Banku obejmuje przede wszystkim bezpieczeństwo środków Klientów, ale także bezpieczeństwo fizyczne Klientów w obiektach Banku. Kwestię bezpieczeństwa określają przepisy wewnętrzne Banku, w tym Polityka Bezpieczeństwa w PKO Banku Polskim SA oraz – szczegółowo – przepisy dotyczące konkretnych obszarów bezpieczeństwa: (i) ochrony osób i mienia, (ii) bezpieczeństwa systemu informatycznego, (iii) zarządzania incydentami bezpieczeństwa.

#### BEZPIECZEŃSTWO ŚRODKÓW KLIENTÓW

Działania Banku i pozostałych podmiotów Grupy Kapitałowej Banku związane z zapewnieniem bezpieczeństwa środków Klientów dotyczą zarówno zapewnienia bezpieczeństwa powierzonych środków, jak też środków inwestowanych za pomocą oferowanych produktów. Realizowane inicjatywy w zakresie zapewnienia stabilnej i bezpiecznej infrastruktury teleinformatycznej pozwoliły osiągnąć bardzo wysokie wskaźniki niezawodności działania aplikacji infrastruktury informatycznej.

Bezpieczeństwo inwestowanych środków: Bank dokłada wszelkiej staranności, aby oferowane Klientom produkty nie generowały ryzyka utraty środków. Ma to szczególne znaczenie w przypadku produktów inwestycyjnych. Dlatego też Bank w ramach obowiązków nałożonych przez Dyrektywę MiFID, informuje Klientów przed dokonaniem transakcji na instrumentach finansowych, czy dany produkt jest dla nich odpowiedni.

Bezpieczeństwo powierzonych depozytów: W odniesieniu do produktów depozytowych podstawowym mechanizmem gwarantującym bezpieczeństwo powierzonych przez Klientów środków jest stabilność wyniku finansowego Banku i pozostałych podmiotów Grupy Kapitałowej Banku. Dodatkowym mechanizmem jest uczestnictwo Banku w obowiązkowym systemie gwarantowania wkładów, funkcjonującym na podstawie ustawy o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji.

Bezpieczeństwo środków Klientów gwarantują w Banku także rozwiązania proceduralne zapewniające prawidłową identyfikację Klienta w każdym przypadku realizowania jego dyspozycji.

#### ZARZĄDZANIE RYZYKIEM NIEUPRAWNIONEGO DOSTĘPU DO ŚRODKÓW KLIENTÓW ZA POMOCĄ BANKOWOŚCI ELEKTRONICZNEJ

Najistotniejszym identyfikowanym przez Bank oraz PKO Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych SA zagrożeniem dla bezpieczeństwa Klientów korzystających z produktów Grupy Kapitałowej Banku są potencjalne przestępcze działania osób trzecich, wymierzone w Klientów korzystających z elektronicznych kanałów dostępu do usług bankowych i inwestycyjnych.

Po pierwsze, w Banku stosowane są najnowsze rozwiązania bezpieczeństwa teleinformatycznego gwarantujące bezpieczny dostęp do posiadanych przez Klientów środków, a Bank stale podnosi jakość zabezpieczenia systemów IT, w szczególności w zakresie aplikacji wykorzystywanych przez Klientów Banku. Dotyczy to m.in. aktywnego zwalczania stron *phishingowych* podszywających się pod serwisy Banku, śledzenia rozwoju złośliwego oprogramowania atakującego Klientów Banku, rozwoju mechanizmów detekcji zainfekowanych komputerów Klientów oraz doskonalenia reguł i rozszerzania zakresu prowadzonego monitoringu transakcji elektronicznych.

Po drugie, Bank przywiązuje bardzo dużą wagę do informowania i podnoszenia świadomości Klientów w zakresie bezpiecznego korzystania z usług bankowości elektronicznej, a także z kart płatniczych, gdyż bezpieczeństwo w tym zakresie uzależnione jest w znacznej mierze od działań użytkownika. Działania te obejmują w szczególności:

- masowe kampanie edukacyjne np. poprzez inicjowanie tekstów na temat bezpiecznego korzystania z bankowości elektronicznej (magazyn Bankomania dystrybuowany w wersji papierowej w ponad 1 200 oddziałach i agencjach (tj. w blisko 2/3), portal edukacyjny [www.bankomania.pkobp.pl](http://www.bankomania.pkobp.pl)),
- bieżące przekazywanie odpowiedzi i wyjaśnień na zapytania Klientów (e-mail, media społecznościowe),
- bieżące przekazywanie poprzez środki masowego przekazu stanowiska Banku dotyczącego fałszywych e-maili, zawierającego elementy edukacyjne,
- bieżące reagowanie na inne sygnały dotyczące zagrożeń,
- publikowanie na stronach internetowych Banku, w serwisie transakcyjnym i dystrybuowanie do Klientów drogą mailową informacji na temat bezpiecznego logowania i zasad korzystania z bankowości elektronicznej.

W 2019 roku doskonalono systemy wykrywania incydentów, anomalii oraz zaawansowanych typów złośliwego oprogramowania, a także automatyzację wielu działań związanych z obsługą incydentów. Wymieniony został stos technologiczny rozwiązań służących do realizacji zadań z zakresu informatyki śledczej.

Działająca w strukturach Banku specjalistyczna komórka CERT realizuje strategię w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa informatycznego świadczonych usług, w zakresie reagowania na incydenty wdrożono tryb pracy 24/7/365. CERT PKO Bank Polski SA jest członkiem międzynarodowego forum zrzeszającego zespoły reagujące – FIRST oraz należy do grupy roboczej europejskich zespołów reagujących – TERENA TF-CSIRT i działającej przy niej organizacji Trusted Introducer.

Dołączenie do międzynarodowych organizacji pozwala zespołowi CERT Banku na bardziej skuteczne i szybsze reagowanie na zagrożenia cyberbezpieczeństwa poprzez współpracę operacyjną oraz wymianę doświadczeń i wiedzy z podobnymi jednostkami na całym świecie. Członkostwo jest również potwierdzeniem wysokiego poziomu realizowanych usług oraz uznaniem dla profesjonalizmu i umiejętności w zakresie zapewniania bezpieczeństwa informatycznego Banku. Przekłada się to na postrzeganie Banku jako organizacji spełniającej najwyższe standardy nie tylko krajowe, ale również międzynarodowe w zakresie cyberbezpieczeństwa.

Dodatkowo przedstawiciele Banku angażują się w prace realizowane w ramach Bankowego Centrum Cyberbezpieczeństwa (BCC), działającego w ramach Związku Banków Polskich. Celem BCC jest realizacja kompleksowych i długofalowych działań na kilku poziomach: wewnątrzsektorowym, międzysektorowym (m.in. współpraca z instytucjami z sektora telekomunikacji, transportu czy energetyki), ogólnokrajowym (współpraca z administracją państwową, organami ścigania) i międzynarodowym, zmierzających do zwiększenia poziomu bezpieczeństwa bankowości mobilnej i elektronicznej oraz przygotowanie narzędzi (struktury, procedury, mechanizmy wymiany informacji) umożliwiających zarządzanie sytuacją kryzysową (np. w przypadku zmasowanego ataku cyberprzestępców na sektor bankowy).

W ramach współpracy w zakresie wymiany informacji o zagrożeniach, w 2019 roku Bank korzystał z informacji o złośliwym oprogramowaniu, incydentach czy atakach phishingowych, w szczególności z danych o trendach i nowych zagrożeniach z CIRCL - The Computer Incident Response Center Luxembourg oraz NIPC – instytucji biorących udział w NATO Industry Cyber Partnership, którego członkiem jest PKO Bank Polski SA, jako jedyny bank z Polski.

Wysoka dojrzałość organizacyjna w obszarze obsługi incydentów cyberbezpieczeństwa jest szczególnie istotna w świetle decyzji KNF z 2018 roku o uznaniu PKO Banku Polskiego SA operatorem usługi kluczowej w rozumieniu ustawy o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa.

#### BEZPIECZEŃSTWO FIZYCZNE KLIENTÓW

Bank i pozostałe podmioty Grupy Kapitałowej Banku spełniają postulat zapewnienia Klientom w placówkach najwyższej jakości obsługi bezpośredniej m.in. poprzez zapewnienie właściwych standardów komfortu i bezpieczeństwa. W obiektach Banku i podmiotów Grupy Kapitałowej Banku stosowane są nowoczesne rozwiązania techniczne zapewniające fizyczne bezpieczeństwo Klientów, pracowników, wartości pieniężnych oraz informacji chronionych, w tym tajemnicy bankowej i danych osobowych.

Ochrona realizowana jest w formie:

- zabezpieczeń technicznych (budowlanych, mechanicznych i elektronicznych, w tym systemy sygnalizacji włamania i napadu, telewizji dozorowej i kontroli dostępu),
- bezpośredniej stałej ochrony fizycznej wybranych obiektów Banku,
- monitorowania sygnałów alarmowych przez koncesjonowane przedsiębiorstwa ochrony i dojazdu tzw. grup interwencyjnych po odebraniu sygnałów alarmowych.

Ponadto w trosce o bezpieczeństwo Klientów i pracowników, w Banku prowadzone są szkolenia z zakresu bezpieczeństwa, w tym pt. „Przeciwdziałanie napadom i postępowanie w sytuacjach zagrożenia bezpieczeństwa”, którym podlegają wszyscy pracownicy oddziałów i agencji.

#### BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA

W procesie dialogu z Klientami dotyczącego m.in. oferowanych produktów prowadzone są w Banku badania satysfakcji Klienta w podziale na dwa główne segmenty: Klienta detalicznego i Klienta korporacyjnego. W 2019 roku zwiększyła się liczba spółek w Grupie Kapitałowej Banku, które przeprowadzały własne procesy ankietowe.

## BADANIA SATYSFAKCI KLIENTA DETALICZNEGO

Rok 2019 był rokiem w, którym satysfakcja Klienta oraz poziom rekomendacji Banku po raz pierwszy ujęte zostały w celach wybranych jednostek Banku – odpowiedzialnych za rozwój produktów oraz procesów bankowych. Ugruntowana została tym samym zasada, iż czynnik zadowolenia Klienta jest kluczowy w toku projektowania i wdrażania najważniejszych produktów i rozwiązań oferowanych przez Bank Klientom.

Bank w zakresie badań satysfakcji Klientów detalicznych kontynuował realizację dwóch rodzajów badań :

1. Badania relacyjne – realizowane we wszystkich segmentach Klientów, w tym w firmach i przedsiębiorstwach, mierzące siłę relacji z Bankiem i satysfakcję ze współpracy w wymiarze ogólnym, obejmującą całość doświadczeń Klienta,
2. Badania transakcyjne – realizowane w kluczowych punktach styku Klienta z Bankiem, bezpośrednio po zdarzeniu, mierzące zadowolenie z danej, określonej w miejscu i czasie interakcji, w tym także badania na potrzeby projektowania i wdrażania procesów (traktowane jako cele dla Formacji).

W obu rodzajach badań wykorzystywane są zarówno wskaźniki *Net Promoter Score* (NPS), jak i *Customer Satisfaction Index* (CSI).

W 2019 roku Bank rozwijał techniki zbierania opinii Klientów włączając po raz pierwszy pomiary za pomocą maili, SMS-ów oraz IVR-u. Równolegle wywiady telefoniczne pozostały głównym źródłem pozyskiwania wiedzy na temat poziomu satysfakcji Klientów.

Realizacja badań relacyjnych zlecona jest nadal zewnętrznym firmom badawczym, niemniej w 2019 roku Bank uruchomił własny, ciągły, relacyjny pomiar satysfakcji Klientów, którego realizacja przebiega w trybie codziennym. Pomiary transakcyjne, bez zmian, realizowane są własnymi zasobami Banku za pośrednictwem Call Center.

Ogółem w 2019 roku Bank przeprowadził różnymi metodami ponad 220 tys. wywiadów z Klientami rynku detalicznego. Plany obejmują stałe zwiększanie liczby monitorowanych procesów (produktów oraz kanałów sprzedaży) pod kątem satysfakcji Klientów.

W 2019 roku nastąpił również rozwój pomiarów satysfakcji Klientów w pozostałych podmiotach Grupy Kapitałowej Banku. PKO Życie Towarzystwo Ubezpieczeń SA prowadziło regularną kampanię „NPS Świadczenia” tj. ilościowy pomiar poziomu rekomendacji procesu wypłaty świadczeń dla szesnastu produktów spółki. Rocznie w ramach badania realizowanych jest kilkaset wywiadów telefonicznych. Również PKO BP Finat sp. z o.o. regularnie przeprowadza badania satysfakcji Klientów instytucjonalnych najważniejszych linii biznesowych. Najbardziej zaawansowaną pod względem częstotliwości pomiaru satysfakcji Klientów spółką Grupy Kapitałowej Banku (oprócz Banku) jest KREDOBANK SA. Spółka w swoich działaniach prowadzi wiele działań w zakresie monitorowania poziomu satysfakcji Klientów detalicznych. Podstawową miarą satysfakcji w badaniach KREDOBANK SA jest wskaźnik *Net Promoter Score* (NPS). W 2019 roku KREDOBANK SA przeprowadził ponad 2,5 tys. wywiadów.

## BADANIA SATYSFAKCI KLIENTA KORPORACYJNEGO

Dla segmentu Klientów korporacyjnych rok 2019 to trzeci pełny rok funkcjonowania Programu Badań Satysfakcji Klientów (wdrożonego również dla spółek PKO Leasing SA i PKO Faktoring SA). Kontynuowaliśmy wywiady telefoniczne prowadzone z Klientami bankowości korporacyjnej, strategicznej i międzynarodowej, aby lepiej zrozumieć jak postrzegają oni swoją relację z Grupą PKO Banku Polskiego SA, poszczególne produkty i kanały obsługi. Klienci dobrze odbierają tę formę dialogu, co potwierdza utrzymujący się wysoki wskaźnik odpowiedzi (Response Rate), na poziomie 63%.

Zadaniem Programu jest reagowanie na potrzeby Klientów, zarówno w trybie kontaktu z poszczególnymi podmiotami, jak i budowania długoterminowych rozwiązań. Od początku istnienia programu zakończono implementację 99 inicjatyw, z czego 28 w 2019 roku. Zmiany wdrożono m.in. w zakresie digitalizacji kolejnych procesów obsługi (w szczególności w zakresie kredytów oraz otwierania nowych rachunków), rozszerzono godziny zawierania transakcji walutowych, wprowadzono zmiany w obsłudze posprzedażowej w PKO Leasing SA (rozwój zdalnych kanałów dostępu/obsługi, zbiorcze faktury etc).

Głos Klienta jest nieodłącznym elementem działania zespołów wykorzystujących zwinne metody pracy. Priorytetyzacja prac uwzględnia zdiagnozowane potrzeby Klientów, a przygotowywane rozwiązania weryfikowane są z użytkownikami – przed wdrożeniem - jako makiety UX, po wdrożeniu – poprzez zbieranie informacji zwrotnej od pierwszych Klientów korzystających z danej usługi. Pozwala to na szybkie reagowanie i optymalne dopasowanie rozwiązań do potrzeb Klientów.

## 12.5.2 KOMUNIKACJA MARKETINGOWA

PKO Bank Polski SA działa zgodnie z przepisami wewnętrznymi Banku dotyczącymi zasad prowadzenia działalności marketingowej. Bank w komunikacji marketingowej przestrzega zasad etyki, które zostały opisane w załączniku noszącym nazwę „Ogólne wymogi tworzenia przekazów reklamowych dotyczących obrotu instrumentami finansowymi”. Przepisy wewnętrzne Banku dotyczące zasad prowadzenia działalności marketingowej określają cechy właściwego przekazu reklamowego, jak też katalog działań niepożądanych. Zgodnie z postanowieniami tych zasad przekaz reklamowy, w szczególności:

- powinien być konstruowany w sposób rzetelny, nie wprowadzać w błąd oraz cechować się poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad uczciwego obrotu oraz dobrych obyczajów;
- nie może eksponować korzyści w taki sposób, który powodowałby umniejszenie znaczenia kosztów i ryzyk związanych z nabyciem produktu lub usługi;
- nie powinien wprowadzać w błąd ani stwarzać możliwości wprowadzenia w błąd.

Dodatkowo, poza przepisami wewnętrznymi Banku, w ramach komunikacji marketingowej Bank kieruje się:

1. „Kodeksem etyki bankowej” przygotowanym przez Związek Banków Polskich w ramach Zasad dobrej praktyki bankowej,
2. „Dobrymi Praktykami w zakresie standardów reklamowania kredytu konsumenckiego” wypracowanymi w ramach współpracy Związku Banków Polskich, Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych i Związku Firm Pożyczkowych,
3. „Zasadami reklamowania usług bankowych” Komisji Nadzoru Finansowego,
4. „Kanonem dobrych praktyk rynku finansowego” opracowanym przez podmioty sektora finansowo-ubezpieczeniowego.

W ramach swojej działalności marketingowej Bank posiada mechanizmy, które zapobiegają powstawaniu nieetycznych i nierzetelnych komunikatów. Każdorazowo poprawność komunikacji jest konsultowana z jednostkami, które w ramach swoich obowiązków mają za zadanie weryfikację zgodności komunikatów z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa. Zasady etyki w komunikacji marketingowej i mechanizmy zapobiegania ryzyku nieetycznych przekazów odnoszą się również do materiałów przygotowywanych na zlecenie Banku przez podmioty zewnętrzne (agencje reklamowe, agencje eventowe).

Jednakowe standardy stosowane są wobec wszystkich grup Klientów. Każdy komunikat musi być formułowany w sposób zrozumiały, rzetelny, wiarygodny, bez względu na to, do jakiego Klienta jest kierowany.

W ramach Grupy Kapitałowej Banku podmioty zależne posiadają przepisy wewnętrzne, które nakładają na nie obowiązek konstruowania komunikatów przy zachowaniu standardów etyki (nie dotyczy podmiotów, które nie prowadzą aktywnej działalności marketingowej). Standardy te pokrywają się z przyjętymi przez Bank. Dodatkowo podmioty zależne Banku, które zawarły z Bankiem umowy dotyczące zlecenia usług marketingowych dla Grupy Kapitałowej Banku zobowiązane są do stosowania przepisów wewnętrznych Banku w zakresie komunikacji marketingowej.

Każdy z podmiotów zależnych Banku w zakresie swojej działalności marketingowej posiada mechanizmy kontrolne, które zapobiegają ryzyku nieodpowiedzialnej lub nieetycznej komunikacji ze strony spółki. Akceptacja komunikacji marketingowej jest zatwierdzana odpowiednio przez jednostki nadzorujące daną spółkę, bądź dodatkowo – w przypadku spółek, które zawarły z Bankiem umowy dotyczące zlecenia usług marketingowych dla Grupy Kapitałowej Banku – przez odpowiednie komórki merytoryczne Banku.

W 2019 roku w zakresie prowadzonej przez Grupę Kapitałową Banku i Bank działalności marketingowej nie prowadzono żadnych postępowań administracyjnych związanych z naruszeniem regulacji dotyczących etyki w komunikacji marketingowej i nie odnotowano żadnych przypadków niezgodności w komunikacji marketingowej [GRI 417-3].

## 12.5.3 OCHRONA PRYWATNOŚCI

PKO Bank Polski SA, zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami, w tym z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy

95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, zwane RODO) oraz ustawą z 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych, posiada wewnętrzne przepisy dotyczące ochrony danych osobowych.

Wspomniane przepisy wewnętrzne dotyczą zasad przetwarzania danych osobowych w Banku, w szczególności sposobu ich przetwarzania oraz środków technicznych i organizacyjnych zapewniających bezpieczeństwo przetwarzanych danych.

Dodatkowo w Banku obowiązują przepisy wewnętrzne dotyczące w szczególności:

- bezpieczeństwa informacji chronionych,
- bezpieczeństwa systemu informatycznego,
- ochrony osób i mienia,
- zarządzania incydentami bezpieczeństwa,
- prowadzenia postępowań wyjaśniających,
- opracowywania i wdrażania mechanizmów bezpieczeństwa.

#### PRYWATNOŚĆ DANYCH

W zarządzaniu bezpieczeństwem Grupy Kapitałowej Banku wyodrębniono spółki strategiczne, z którymi podpisano Porozumienia wprowadzające Standardy Bezpieczeństwa. Standardy te adresują następujące zagadnienia: ochrona danych osobowych, zarządzanie ciągłością działania, bezpieczeństwo teleinformatyczne, przeciwdziałanie praniu pieniędzy, zarządzanie incydentami bezpieczeństwa, zasady outsourcingu oraz zasady raportowania stanu bezpieczeństwa.

Ponadto w Grupie Kapitałowej Banku obowiązuje polityka grupy w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy.

Obowiązują także polityki wymagające odpowiedniego poinformowania Klientów dotyczące ewentualnych naruszeń bezpieczeństwa danych, które są gromadzone zgodnie z obowiązującymi wymogami prawnymi, w tym zasadą minimalizacji danych. Klienci są jednoznacznie i jasno poinformowani o obowiązujących zasadach przetwarzania informacji oraz sposobie ich wykorzystywania zgodnie z obowiązującym prawem, w tym rozporządzeniu o ochronie danych osobowych. Ponadto Klienci są informowani o swoich prawach, w tym możliwości dostępu, zmiany, wycofania, uzupełniania i aktualizowania informacji. Oprócz powyższych dostępne są dla Klientów ścieżki reklamacyjne, w tym w zakresie wyrażania wątpliwości dot. bezpieczeństwa danych osobowych. Każdy pracownik obligatoryjnie musi ukończyć stosowne szkolenia z ochrony danych osobowych, szkolenia są realizowane także cyklicznie. Działania na rzecz bezpieczeństwa danych są podejmowane z udziałem Zarządu i realizowane za pomocą implementacji najwyższej klasy rozwiązań z zakresu polityki i bezpieczeństwa systemowego. Rozwiązania te zarówno w aspekcie systemowym jak i polityk są przedmiotem ciągłej ewaluacji, działań audytowych i ulepszania zgodnie z najlepszymi praktykami rynkowymi. Wszelkie naruszenia są adresowane w sposób zgodny z prawem, w tym w zakresie informowania odpowiednich organów.

#### ZARZĄDZANIE RYZYKIEM NIEUPRAWNIONEGO DOSTĘPU DO INFORMACJI O KLIENTACH

Ryzyko nieuprawnionego dostępu do informacji o Klientach zarządzane jest zgodnie z Polityką Bezpieczeństwa w PKO Banku Polskim SA. Natomiast w Zasadach bezpieczeństwa informacji chronionych w PKO Banku Polskim SA są uregulowane kwestie dotyczące poufności informacji i zachowania tajemnicy bankowej oraz bezpieczeństwa danych osobowych, w tym odpowiedzialność pracowników Banku w zakresie ochrony danych osobowych.

Zgodnie z powyższymi zasadami:

- dostęp do informacji chronionych w Banku posiadają pracownicy wyłącznie w zakresie powierzonych zadań i obowiązków służbowych,
- pracownicy przed rozpoczęciem przetwarzania informacji chronionych realizują szkolenia z zakresu bezpieczeństwa informacji chronionych,
- w przypadku udostępniania podmiotom zewnętrznym materiałów zawierających informacje chronione zawierana jest pomiędzy stronami umowa o zachowaniu poufności, zaś w przypadku powierzenia przetwarzania danych osobowych, zawierana jest umowa o powierzeniu przetwarzania danych osobowych.

Każdy z pozostałych podmiotów Grupy Kapitałowej Banku przetwarzający dane osobowe, na którym spoczywa obowiązek posiadania odpowiednich regulacji w tym zakresie, przepisy takie posiada i stosuje je w praktyce. Są one zgodne z powszechnie obowiązującymi przepisami oraz ze standardami stosowanymi w Banku, a w niezbędnym zakresie zawierają regulacje szczególne, adekwatne do specyfiki działalności konkretnego podmiotu.



Zgodnie z RODO przypadki naruszenia ochrony danych osobowych skutkujące ryzykiem naruszenia praw lub wolności osób fizycznych są zgłaszane do Prezesa UODO.

## 12.5.4 PRZECIWDZIAŁANIE KORUPCJI

System przeciwdziałania korupcji w Banku  
System zgłaszania naruszeń i raportowania

### SYSTEM PRZECIWDZIAŁANIA KORUPCJI W BANKU

PKO Bank Polski SA nie toleruje korupcji i przeciwdziała wszelkim praktykom korupcyjnym. Zjawiska takie, jak nepotyzm oraz przyjmowanie lub oferowanie jakichkolwiek dóbr materialnych w celu wywarcia wpływu na podejmowane decyzje lub działania, są sprzeczne z wyznawanymi przez Bank wartościami: wiarygodnością i zaufaniem.

W Banku obowiązują przepisy wewnętrzne dotyczące zapobiegania korupcji, w tym przyjmowania korzyści, prezentów lub upominków, w szczególności:

- Kodeks etyki PKO Banku Polskiego SA,
- Kodeks Etyki Bankowej (Zasady Dobrej Praktyki Bankowej) Związku Banków Polskich,
- Zasady zarządzania ryzykiem braku zgodności oraz ryzykiem postępowania w Banku.

Bank stosuje wewnętrzne zasady w zakresie przeciwdziałania korupcji mającą na celu przeciwdziałanie tworzeniu otoczenia sprzyjającego przypadkom popełnienia przestępstw określonych w art. 229, 230a, 296a i 305 Kodeksu Karnego (działania o charakterze korupcyjnym) przez podmioty powiązane z Bankiem, obejmujące w szczególności rozwiązania zapewniające:

- przeciwdziałanie powstawaniu mechanizmów służących udzielaniu korzyści majątkowych i osobistych,
- zapoznanie podmiotów powiązanych z Bankiem z zasadami odpowiedzialności karnej za przestępstwa, o których mowa powyżej,
- przestrzeganie przez osoby powiązane z Bankiem Kodeksu Etyki PKO Banku Polskiego SA oraz przepisów wewnętrznych Banku dotyczących zgłaszania przyjęcia korzyści, prezentów lub upominków przez pracowników Banku,
- przeciwdziałanie podejmowaniu decyzji pod wpływem działań o charakterze korupcyjnym oraz w sytuacji konfliktu interesów,
- niezwłoczne informowanie przez podmioty powiązane z Bankiem właściwych merytorycznie komórek organizacyjnych Centrali oraz organów Banku o ewentualnych otrzymanych przez te osoby propozycjach korupcyjnych dotyczących funkcjonowania Banku, jak również ich zgłaszanie właściwym organom administracji publicznej.

[GRI 205-1] W Grupie Kapitałowej Banku, w tym w Banku, ryzyka związane z korupcją identyfikowane są w szczególności:

- w obszarach obsługi Klientów (indywidualnych i biznesowych),
- w obszarze dostaw dóbr i usług dla podmiotów Grupy Kapitałowej Banku, w tym Banku przez podmioty zewnętrzne,
- w związku z dokonywanymi darowiznami i umowami sponsorskimi,
- w obszarze relacji pracowników podmiotów Grupy Kapitałowej Banku z organami administracji państwowej.

Obszary te są objęte szczególną uwagą, procesy są szczegółowo regulowane, a decyzje niosące ze sobą poważne skutki finansowe akceptowane są, co do zasady, na tzw. „drugą rękę” (wymagają podwójnej akceptacji).

Przepisy wewnętrzne Banku dotyczące zapobiegania korupcji są bardzo szczegółowe. W odniesieniu do pracowników Banku i osób działających w imieniu Banku obejmują:

- zakaz przyjmowania od Klientów i potencjalnych Klientów, jak również od przedstawicieli podmiotów współpracujących z Bankiem lub ubiegających się o nawiązanie współpracy, korzyści, prezentów lub upominków przeznaczonych do osobistego użytku, które mogłyby:
  - skutkować powstaniem nieformalnego zobowiązania wobec danego Klienta lub osoby współpracującej z Bankiem,
  - powodować konflikt interesów,
  - w inny sposób negatywnie rzutować na sposób wykonywania przez pracownika Banku jego obowiązków służbowych.



- powyższy zakaz dotyczy w szczególności środków pieniężnych lub ich ekwiwalentu, darowizn rzeczowych (prezentów i upominków) oraz innych korzyści o charakterze materialnym (w szczególności finansowanie kosztów podróży, wypoczynku lub szkolenia, uczestnictwa w imprezie, bądź użyczenie składnika majątku, np. samochodu, do nieodpłatnego korzystania lub korzystania na zasadach odbiegających od rynkowych), jak również przyjmowania przez osoby zaangażowane w organizowane przez Bank postępowania o udzielenie zamówienia jakichkolwiek upominków i korzyści od podmiotów będących oferentami lub potencjalnymi oferentami w tych postępowaniach,
- wykluczenie możliwości obejścia ww. zakazu w szczególności przez nakłanianie innych osób (np. osób wspólnie zamieszkujących w gospodarstwie domowym, członków rodziny lub powinowatych) do przyjęcia prezentu w ich imieniu,
- wyjątkowo dopuszczalne jest przyjęcie korzyści lub prezentu w relacjach biznesowych, na warunkach określonych w przepisach wewnętrznych Banku dotyczących zgłaszania przyjęcia korzyści, prezentów lub upominków,
- zakaz oferowania w imieniu Banku Klientom, kontrahentom, przedstawicielom organów administracji publicznej oraz innym podmiotom jakichkolwiek korzyści, prezentów, upominków bądź zachęt niebędących elementem oferty produktów i usług Banku, w celu nakłonienia tych osób do określonego zachowania, w tym zwłaszcza do podjęcia działań niezgodnych z przepisami prawa lub dobrymi obyczajami.

W przypadku, gdy pracownik Banku ma wątpliwości, czy w danej sytuacji przyjęcie korzyści, prezentu lub upominku jest dopuszczalne, ma on obowiązek skonsultować się z przełożonym lub z komórką organizacyjną w Banku, która zarządza ryzykiem braku zgodności. Informację na temat obowiązujących w tym zakresie zasad otrzymuje każdy pracownik rozpoczynający zatrudnienie w Banku.

Zachowania korupcyjne są traktowane jako przypadki braku zgodności i jako takie podlegają raportowaniu do Zarządu Banku i Rady Nadzorczej. Ryzyko korupcji stanowi element oceny ryzyka braku zgodności.

W pozostałych podmiotach Grupy Kapitałowej Banku każdy z podmiotów zależnych, którego działalność związana jest z ryzykiem korupcyjnym, posiada odpowiednie regulacje dotyczące przeciwdziałania praktykom korupcyjnym z którymi każdy pracownik ma obowiązek zapoznać się i stosować. Każdy podmiot formułuje odpowiednie regulacje, uwzględniając specyfikę swojej działalności i własną ocenę obszarów ryzyka korupcji i łapownictwa, dlatego w Grupie Kapitałowej Banku w zakresie tym nie obowiązuje jednolita polityka.

W 2019 roku nie stwierdzono zdarzeń krytycznych w tym zakresie i nie zidentyfikowano takich zachowań korupcyjnych w podmiotach Grupy Kapitałowej Banku, które miałyby wpływ na zakłócenie działalności Banku lub pozostałych podmiotów Grupy Kapitałowej Banku.

Bank i pozostałe podmioty Grupy Kapitałowej Banku działaniami antykorupcyjnymi obejmują także swoich potencjalnych kontrahentów. Oferent przystępując do postępowania zakupowego oświadcza, że „nie oferuje, ani nie przekazuje żadnych korzyści majątkowych w celu wywarcia wpływu na decyzję o wyborze ich oferty. Nie wpływa na wybór oferty w sposób sprzeczny z prawem lub dobrymi obyczajami oraz nie bierze udziału w jakichkolwiek porozumieniach lub ustaleniach z innymi podmiotami trzecimi, które miałyby na celu wywarcie wpływu na ich wybór”.

#### SYSTEM ZGŁASZANIA NARUSZEŃ I RAPORTOWANIA

W Banku funkcjonuje system anonimowego zgłaszania naruszeń (instytucja sygnalisty odnosi się do wszystkich działań nieetycznych lub niezgodnych z prawem). Dodatkowo, każdy z pracowników Banku, zgodnie z przepisami wewnętrznymi, jest zobowiązany do zgłaszania każdego przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa związanego z prowadzoną przez Bank działalnością. Zgłoszenie dotyczące członka zarządu jest kierowane do Rady Nadzorczej, w pozostałych przypadkach – do Prezesa Zarządu Banku. Każda z takich spraw procedowana jest na podstawie wewnętrznych przepisów. W Banku obowiązuje cykliczne raportowanie do Zarządu o stwierdzonych przypadkach fraudów, w tym polegających na działaniach korupcyjnych.

W przypadku stwierdzenia naruszenia przez pracownika Banku powszechnie obowiązujących przepisów prawa i przepisów wewnętrznych Banku, w tym odnoszących się do korupcji, Bank stosuje rozwiązania określone przepisami prawa pracy. W przypadku zakwalifikowania konkretnego przypadku jako podstawy do wszczęcia postępowania dyscyplinarnego, takie postępowanie jest przeprowadzane i – w zależności od jego efektów – Bank korzysta z przewidzianego w tych przepisach katalogu konsekwencji, w tym z prawa rozwiązania z takim pracownikiem umowy o pracę.

Osoby zgłaszające podlegają ochronie – nikt kto dokonał zgłoszenia nie może z tego powodu zostać zwolniony z pracy ani ukarany w inny sposób.

Bank przeprowadza wstępne i regularne szkolenia pracowników Banku w zakresie zgłaszania naruszeń i przypadków braku zgodności (w tym noszących znamiona korupcji) oraz umożliwia im dostęp do niezbędnych informacji i przepisów wewnętrznych w tym zakresie (także w formie elektronicznej na portalu internetowym Banku). Każdy z pracowników Banku ma obowiązek odbycia szkoleń dotyczących zasad przeciwdziałania wszelkim praktykom korupcyjnym.

Informacje dotyczące zgłoszeń są raportowane do Zarządu i Rady Nadzorczej Banku.

Zbieżne rozwiązania są stosowane w wybranych Spółkach Grupy Kapitałowej Banku w sposób adekwatny do skali i zakresu ich działalności.

[GRI 205-3] W 2019 roku nie potwierdzono żadnych przypadków korupcji.

## 12.5.5 PRAWA CZŁOWIEKA, W TYM PRAWA DZIECI

Dokumenty wewnętrzne odnoszące się do praw człowieka  
Respektowanie praw człowieka  
Komunikowanie praw człowieka

Poszczególne podmioty Grupy Kapitałowej Banku, w procesie tworzenia przepisów, procedur i polityk, które odnoszą się do praw człowieka, czerpią z dorobku organizacji międzynarodowych i respektują fundamentalne zasady określone w Międzynarodowej Karcie Praw Człowieka, którą tworzą trzy następujące dokumenty:

- Powszechna Deklaracja Praw Człowieka,
- Konwencja ONZ: Międzynarodowy Pakt Praw Osobistych i Politycznych,
- Konwencja ONZ: Międzynarodowa Konwencja Praw Gospodarczych, Społecznych i Kulturalnych.

Przestrzeganie praw człowieka przejawia się, w zależności od wielkości i specyfiki danego podmiotu Grupy Kapitałowej Banku, zarówno w przepisach wewnętrznych, podejmowanych inicjatywach, jak i w codziennej praktyce. W szczególności dotyczy m.in. praw do:

- uznawania podmiotowości każdego z zatrudnionych,
- głoszenia swoich poglądów i opinii, do wolności myśli, sumienia i wyznania,
- ochrony dóbr osobistych,
- równego traktowania,
- dostępu do informacji,
- dostępu do ochrony zdrowia,
- szacunku dla prywatności.

### DOKUMENTY WEWNĘTRZNE ODNOSZĄCE SIĘ DO PRAW CZŁOWIEKA

Część podmiotów Grupy Kapitałowej Banku zamieściło zapisy odnoszące się do poszanowania praw człowieka i zakazu dyskryminacji w takich dokumentach jak:

- Regulaminy pracy,
- Kodeks (Zasady) Etyki,
- Księga Wartości.

W Banku odniesienia do poszanowania praw człowieka zawarte są w:

- Kodeksie Etyki PKO Banku Polskiego SA,
  - Zasadach przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji oraz trybie rozpatrywania skarg dotyczących naruszenia uprawnień pracowniczych,
  - Zasadach rekrutacji i w Standardach rekrutacji,
  - Umowach zawieranych z dostawcami usług (dotyczy umów o ochronie danych osobowych),
- a także w programach strategicznych takich, jak:
- Kultura nowoczesnej organizacji oraz
  - Udoskonalanie procesów zarządzania potencjałem pracowników.

Kwestie dotyczące pracy przymusowej i pracy dzieci nie znajdują bezpośredniego odzwierciedlenia w przepisach Banku, gdyż:

- zakaz pracy przymusowej wynika z art. 4 Konwencji o ochronie praw człowieka i podstawowych wolności,
- zakaz zatrudniania osób, które nie ukończyły 16 lat, wynika z art. 190 par. 2 Kodeksu pracy.

Pozostałe podmioty Grupy Kapitałowej Banku uznają, że nie zachodzi potrzeba formalizowania kwestii poszanowania praw człowieka, jednak zarówno w realizowanych procesach, codziennej praktyce, jak i niepisanych zasadach kwestie poszanowania praw człowieka są uwzględniane.

#### RESPEKTOWANIE PRAW CZŁOWIEKA

Jednym z najważniejszych elementów/etapów analizy jest identyfikacja praw człowieka w kontekście prowadzonej działalności. Grupa Kapitałowa Banku działa w kilku krajach, gdzie świadczy usługi finansowe, co wyznacza rozpatrywany zakres praw człowieka, a tym samym eliminuje wyzwania, przed którymi stają przykładowo spółki produkcyjne lub wydobywcze. Państwa, w których funkcjonuje Grupa Kapitałowa Banku, charakteryzuje podobny poziom rozwoju, a przez to również wyzwań dotyczących zatrudnienia – nie zidentyfikowano zatrudnienia nieletnich bądź pracy przymusowej.

Ogromnym zadaniem jest kwestia przestrzegania praw człowieka w łańcuchu dostaw, która w kontekście podmiotów Grupy Kapitałowej Banku sprowadza się do relacji z dostawcami oraz outsourcingiem usług (głównie bankowych). Kwestie przestrzegania praw człowieka znajdują odzwierciedlenie w procedurach i umowach podpisywanych z tymi podmiotami.

Poniżej wskazano przykłady działań realizowanych w podmiotach Grupy Kapitałowej Banku, w których ujawnia się respektowanie praw człowieka:

- przeciwdziałanie mobbingowi i dyskryminacji,
- opieranie zasad oceny okresowej na dialogu z pracownikiem, współuczestniczenie pracownika w ocenie z możliwością odwołania się pracownika od oceny kompetencji i efektów pracy wystawionej przez przełożonego,
- stosowanie zasad rekrutacji zapewniających równe traktowanie kandydatów podczas procesu wyboru na wolne stanowiska pracy, bez jakiegokolwiek dyskryminacji, uprzedzeń i bez pozyskiwania informacji, które mogłyby naruszać prawa i godność osobistą kandydata,
- opieranie decyzji o awansie zawodowym na obiektywnej ocenie kwalifikacji, umiejętności i wyników pracy,
- wspieranie różnorodności w zarządzaniu, w szczególności w odniesieniu do wieku, doświadczenia, stylu pracy, myślenia; propagowanie różnorodności wśród menedżerów jako atutu, a nie ograniczenia,
- umożliwianie pracownikom wyrażania swoich opinii oraz wpływania na ważne kwestie dotyczące organizacji i warunków pracy, zarządzania, kultury organizacyjnej, a także umożliwienie informowania o dostrzeżonych przestępstwach i oszustwach - z zapewnieniem im anonimowości i poufności (mechanizm sygnalisty),
- ochrona dóbr osobistych (dane osobowe, dane wrażliwe) pracowników i Klientów poprzez starannie przygotowane procedury i systemy oraz zamieszczanie restrykcyjnych zapisów w umowach zawieranych z dostawcami usług, którzy mają dostęp do takich danych,
- tworzenie warunków do zaspokajania potrzeb związanych z rekreacją i kulturą oraz poszanowania zasady work - life balance,
- zapewnienie wolności zrzeszania się,
- stworzenie bezpiecznego środowiska pracy.

Grupa Kapitałowa Banku stosuje te same standardy praw człowieka w ramach całego łańcucha dostaw w prowadzonej działalności gospodarczej. W relacjach z podmiotami zewnętrznymi zwraca się szczególną uwagę na:

- bezpieczeństwo w miejscu pracy,
- niewykorzystywanie pracy dzieci oraz przymusowego położenia współpracowników i wykonawców,
- postępowanie w sposób, który nie narusza dóbr osobistych osób współpracujących,
- przeciwdziałanie jakimkolwiek działaniom mającym charakter dyskryminacji czy mobbingu,
- bezstronność w wyborze ofert,
- dbałość o środowisko naturalne i jego zasoby.

Według oceny przeprowadzonej w niniejszym raporcie w 2019 roku w podmiotach Grupy Kapitałowej Banku nie wystąpiły przypadki naruszania praw człowieka, a podejmowane działania mają na celu zapobieganie takiej ewentualności.

Podmioty Grupy Kapitałowej Banku monitorują ryzyka towarzyszące poszczególnym prawom człowieka i zarządzają nimi na poziomie firmy. Rodzaje tych ryzyk oraz sposób zarządzania zostały szczegółowo omówione w rozdziałach odnoszących się do poszczególnych praw człowieka.

## KOMUNIKOWANIE PRAW CZŁOWIEKA

Podstawowym narzędziem komunikacji wewnętrznej jest portal intranetowy Banku, który jest na bieżąco aktualizowany i zawiera informacje dotyczące świadczeń, przywilejów, praw i obowiązków pracowników Banku. Dodatkowo, pracownicy otrzymują za pośrednictwem poczty wewnętrznej wszelkiego rodzaju niezbędne informacje w postaci adresowanych do nich biuletynów czy kampanii informacyjnych (wygaszacze ekranu, plakaty, pop-up).

Na portalu intranetowym Banku pracownicy mogą znaleźć następujące dokumenty odnoszące się w różny sposób do kwestii praw człowieka:

- Kodeks Etyki PKO Banku Polskiego SA (przepisy zaktualizowane i zakomunikowane w organizacji w 2019 roku; w treści zostało uwzględnione wprowadzenie funkcji Ambasadora Etyki, którego rolą jest wspieranie osób zgłaszających naruszenia ich uprawnień wynikających z obszaru etyki, w tym z zakresu mobbingu i dyskryminacji oraz wspieranie pracodawcy w tworzeniu rozwiązań umacniających wartości, zasady, normy postępowania i postawy etyczne, o których mowa w Kodeksie Etyki),
- Zasady Rekrutacji (przepisy zaktualizowane i zakomunikowane w organizacji w 2018 roku),
- Standardy rekrutacji (przepisy zaktualizowane i zakomunikowane w organizacji w 2018 roku),
- Zasady przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji oraz tryb rozpatrywania skarg dotyczących naruszeń uprawnień pracowniczych (przepisy zaktualizowane i zakomunikowane w organizacji w 2018 roku; do treści przepisów została dołączona i zakomunikowana przejrzysta prezentacja dot. zasad przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji oraz trybu rozpatrywania skarg, ułatwiająca pracownikom posługiwanie się procedurą),
- Zasady oceny okresowej (przepisy zaktualizowane i zakomunikowane w organizacji w 2018 roku), stworzono również specjalną stronę na portalu intranetowym Banku dostępną dla menedżerów tj. oceniających, gdzie podkreślone zostały m.in. kwestie dotyczące przebiegu rozmów z pracownikami, sposobów omówienia oceny, jak również wskazówki, jak ustrzec się przed ew. zniekształceniami, zaniżaniem bądź zawyżaniem oceny pracowników; nowi menedżerowie są zapraszani na webinarium, gdzie prowadzący kładą nacisk na podobne kwestie dotyczące właściwej oceny oraz efektywnej rozmowy okresowej),
- Dobre praktyki w obsłudze osób z niepełnosprawnościami, a także prezentacja Wartości Banku, którymi Bank kieruje się w stosunku do Klientów i pracowników.

Zewnętrzna komunikacja praw człowieka odbywa się poprzez publicznie dostępną stronę internetową Banku, gdzie można znaleźć informacje o Fundacji PKO Banku Polskiego, o realizowanej przez nią idei dobroczynności, jako miary szacunku dla otoczenia, w szczególności dla drugiego człowieka.

Bank zweryfikował swoje podejście do kwestii przestrzegania praw człowieka upubliczniając raport niefinansowy wszystkim potencjalnym interesariuszom.

### 12.5.6 WPŁYW NA OTOCZENIE SPOŁECZNE

Wpływ na otoczenie społeczne i jego rozwój poprzez oferowane produkty i inicjatywy na rynku finansowym  
Szczególne podejście do grup z niepełnosprawnościami  
Inne ułatwienia dla Klientów w korzystaniu z produktów Grupy Kapitałowej Banku  
Lokalne społeczności  
Zaangażowanie w działalność prospołeczną

## WPŁYW NA OTOCZENIE SPOŁECZNE I JEGO ROZWÓJ POPRZEZ OFEROWANE PRODUKTY I INICJATYWY NA RYNKU FINANSOWYM

### GRUPA PKO BANKU POLSKIEGO SA FINANSUJE POTRZEBY MIESZKANIOWE POLAKÓW

- W 2019 roku PKO Bank Polski SA i PKO Bank Hipoteczny SA udzieliły osobom prywatnym kredytów mieszkaniowych w wysokości 15,6 mld PLN (udział w nowej sprzedaży kredytów hipotecznych w 2019 roku na poziomie 25,6%).
- Od 2014 roku PKO Bank Polski SA uczestniczy w ogólnopolskiej inicjatywie wspierającej rodziny wielodzietne. Dla posiadaczy Karty Dużej Rodziny Bank wprowadził możliwość obniżenia prowizji za udzielenie kredytu mieszkaniowego Własny Kąt Hipoteczny.

### PKO BANK POLSKI SA WSPIERA KREDYTOBIORCÓW POSIADAJĄCYCH HIPOTECZNY KREDYT MIESZKANIOWY

- PKO Bank Polski SA odpowiedzialność za prowadzoną działalność traktuje jako integralną część strategii biznesowej. Wspiera Klientów, również wtedy, gdy mają problemy z terminową spłatą zobowiązań. W takich sytuacjach Bank dostosowuje działania do sytuacji Klienta. Do 31 grudnia 2020 roku wydłużono termin obowiązywania oferty wspierającej kredytobiorców posiadających kredyty hipoteczne w CHF, mającej na celu ograniczenie negatywnych skutków wynikających ze zmiany kursu waluty.

### GRUPA PKO BANKU POLSKIEGO SA WSPIERA ROZWÓJ JEDNOSTEK SEKTORA PUBLICZNEGO

- Od wielu lat Grupa Kapitałowa Banku Polskiego SA, a zwłaszcza PKO Bank Polski SA i PKO Leasing SA aktywnie angażuje się we współpracę z jednostkami sektora publicznego. Współpraca obejmuje także kredytowe wsparcie ich działalności, np. w zakresie rozbudowy i remontu szkół, szpitali, inwestycji drogowych czy w ochronę środowiska. Na koniec 2019 roku kredyty dla sektorów O, Q, R (tabela poniżej) stanowiły w Banku łącznie 8,4% portfela kredytowego dla sektora podmiotów gospodarczych i publicznych. W Grupie Kapitałowej Banku udział ten wyniósł 6,8%.

Tabela 31. Udział w portfelu kredytów dla podmiotów gospodarczych i publicznych według wybranych sekcji PKD

Sekcja PKD:	GRUPA KAPITAŁOWA			w tym: BANK		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017
O. Administracja publiczna i obrona narodowa, obowiązkowe zabezpieczenia społeczne, w tym JST	4,8%	5,3%	7,2%	6,6%	6,0%	8,2%
Q. Opieka zdrowotna i pomoc społeczna	1,4%	1,4%	1,3%	1,3%	1,1%	1,1%
R. Działalność związana z kulturą, rozrywką i rekreacją	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%
<b>Sekcje O, Q, R łącznie:</b>	<b>6,8%</b>	<b>7,2%</b>	<b>9,0%</b>	<b>8,4%</b>	<b>7,6%</b>	<b>9,8%</b>

### PKO BANK POLSKI SA ZWIĘKSZA MOŻLIWOŚCI KSZTAŁCENIA MŁODZIEŻY

- PKO Bank Polski SA zwiększa możliwość kształcenia młodzieży oferując studentom i doktorantom preferencyjny kredyt studencki o niskim oprocentowaniu. Najlepszym absolwentom Bank umożliwia umorzenie części kredytu. Na koniec 2019 roku wartość preferencyjnych kredytów studenckich wyniosła 648 mln PLN.

### PKO BANK POLSKI SA PRZECIWDZIAŁA WYKLUCZENIU FINANSOWEMU

- Bank posiada największą sieć oddziałów i agencji wśród banków w Polsce (stan na koniec 2019 roku: 1 115 oddziały, 538 agencji). Zasięg sieci dystrybucji Banku umożliwia dostęp do usług bankowych również osobom zamieszkującym w miejscowościach, w których główni konkurenci Banku nie posiadają swoich placówek. Bankowość elektroniczna stanowi istotne uzupełnienie sieci dystrybucji produktów i usług bankowych.
- Istotne znaczenie w obsłudze Klientów segmentu detalicznego ma Contact Center, którego celem jest nie tylko udostępnienie Klientom produktów i usług bankowych, ale także zwiększenie bezpieczeństwa zlecanych transakcji.
- Bardzo ważnym elementem przeciwdziałania wykluczeniu finansowemu jest wsparcie dla Klientów z niepełnosprawnościami, omówione oddzielnie w kolejnym podrozdziale.

### GRUPA PKO BANKU POLSKIEGO SA REALIZUJE INICJATYWY NA RZECZ DŁUGOTERMINOWEGO OSZCZĘDZANIA

Od początku swojego istnienia Bank uczy Polaków oszczędzania. W 2019 roku skutecznie odpowiadał na potrzeby Klientów szukających wartościowych opcji inwestowania kapitału, w tym:

- Klientom bankowości detalicznej i prywatnej umożliwił lokowanie środków w fundusze inwestycyjne w ramach współpracy z PKO Towarzystwem Funduszy Inwestycyjnych SA,
- Jako jedyny Bank w Polsce, umożliwił Klientom inwestowanie w obligacje skarbowe, w tym długoterminowe. Dla beneficjentów programu 500+ istnieje oferta obligacji ROD, ROS dostępna w ponad 1 tys. lokalizacjach, tj. sieci punktów obsługi Klienta Biura Maklerskiego Banku wraz z siecią Punktów Usług Maklerskich zlokalizowanych w oddziałach Banku.

### PKO BANK POLSKI SA JEST PIONIEREM W UDOSTĘPNIANIU USŁUG ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ

- Bank uczestniczy w programie „Od papierowej do cyfrowej Polski”, będącym częścią rządowej Strategii na Rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju. Pierwszym projektem w ramach współpracy z administracją było umożliwienie Klientom składania wniosków o świadczenie 500+ z poziomu serwisów Banku, kolejnym – umożliwienie tą drogą logowania do Platformy Usług Elektronicznych ZUS (PUE ZUS).



- W 2016 roku Bank, jako pierwszy bank w Polsce, umożliwił Klientom zakładanie Profilu Zaufanego za pośrednictwem bankowości internetowej. Był to przełom w upowszechnianiu usług e-administracji, poprzez ułatwienie obywatelom i firmom korzystania z usług urzędów przez internet.
- Na początku 2018 roku Bank wprowadził do oferty kolejną usługę dla przedsiębiorców, którzy przez serwis transakcyjny mogą zarejestrować swoją firmę w CEIDG (Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej).
- W ramach cyfryzacji usług e-administracji w 2018 roku wdrożono usługę wnioskowania o świadczenie Dobry Start 300+ (wyprawka szkolna) poprzez bankowość elektroniczną iPKO Inteligo.
- W 2019 roku Bank wdrożył regulacje eIDAS w ramach których udostępnił Klientom usługę tworzenia środka identyfikacji elektronicznej (e-Tożsamości). Klienci posiadający unikalną e-Tożsamość mogą potwierdzać swoje dane w portalach dostawców usług online (komercyjnych lub publicznej e-administracji) którzy są zintegrowani z Wzłem eID (Krajowym lub Komercyjnym).

#### PKO BANK POLSKI SA EDUKUJE I BUDUJE ŚWIADOMOŚĆ KONSUMENCKĄ

- Bank prowadzi konsekwentną i wielopoziomą edukację finansową kierowaną do różnych grup Klientów. Głównym jej celem jest ograniczenie wykluczenia finansowego, budowanie świadomości konsumenckiej i działania w zakresie cyberbezpieczeństwa.
- Bank edukuje Klientów pokazując im możliwości i funkcje nowoczesnych produktów, zapewniając im dostęp do praktycznej wiedzy ekonomicznej i dostarczając narzędzia ułatwiające zarządzanie budżetem osobistym oraz firmowym.
- Istotną rolę w edukacji finansowej Banku pełni wydawnictwa oraz ogólnodostępny portal Bankomania.pkobp.pl.
- Bank posiada nowoczesną ofertę kont bankowych. Włączając się w rządowy program 500+, Bank umożliwił beneficjentom programu otwarcie Konta za Zero Rodzina 500+.
- Ważne znaczenie społeczne ma prowadzona od kilkudziesięciu lat edukacja finansowa najmłodszych. Jej celem jest nauka dobrych nawyków w obszarze oszczędzania (nie tylko pieniędzy, ale i zasobów naturalnych, energii, czy zdrowia), świadomego zarządzania budżetem, cyberbezpieczeństwa oraz korzystania z różnych produktów oraz usług bankowych (konto, karta, bankowość internetowa). Bank oferuje produkty edukacyjne dla dzieci poniżej 13. roku życia i ich rodziców poprzez ofertę PKO Junior, którą tworzą m.in.: PKO Konto Dziecka, ROR Rodzica, Pierwsze Konto Oszczędnościowe oraz serwisy i aplikacje na telefon: junior.pkobp.pl, junior.inteligo.pl. Dodatkowo, od 85 lat, Bank współpracuje ze szkołami w ramach programu Szkolnych Kas Oszczędności. To obecnie najstarszy, największy i jednocześnie najbardziej innowacyjny program edukacji finansowej w Polsce, w którym uczestniczy ponad 4,5 tys. szkół podstawowych (co trzecia szkoła tego typu w Polsce). Oferta produktowa SKO obejmuje trzy rodzaje kont: dla uczniów (z dostępem przez serwis internetowy [www.sko.pkobp.pl](http://www.sko.pkobp.pl)), szkół i rad rodziców. Ponadto Bank prowadzi platformę społecznościową SzkolneBlogi.pl, na której autorskie blogi posiada ponad 800 szkół uczestniczących w SKO. Łącznie na koniec 2019 roku z oferty PKO Junior i SKO korzystało (posiadając konta dla dziecka lub dla ucznia) prawie 570 tys. dzieci.
- Uczeń, który ukończył 18 lat oraz student do 25 roku życia, którzy mają ważną legitymację szkolną lub studencką w dniu otwarcia w BM rachunku inwestycyjnego z dostępem do internetu po wyrażeniu zgody na trwałą nośnik elektroniczny, otrzymują obniżone stawki opłat za prowadzenie rachunku (bezpłatne prowadzenie rachunku inwestycyjnego za każdy rok do ukończenia 25-tego roku życia łącznie) i prowizje od zleceń kupna lub sprzedaży instrumentów finansowych notowanych na GPW składanych za pośrednictwem systemu internetowego (w tym serwisu mobilnego) do końca roku kalendarzowego w którym ukończą 25 lat.
- Postęp technologiczny i cyfryzacja usług bankowych powodują, że kwestie związane z cyberbezpieczeństwem dotyczą nie tylko dużych firm, ale także Klientów indywidualnych. Bank na bieżąco ostrzega Klientów przed zagrożeniami w sieci i prowadzi szeroko zakrojoną edukację w tym zakresie. Celem podejmowanych działań jest m.in. popularyzacja wiedzy na temat zasad bezpieczeństwa w zakresie bankowości elektronicznej, mobilnej, a także korzystania z kart płatniczych.
- Bank, jako pierwszy w Polsce podjął też współpracę z Policją, aby skuteczniej zapobiegać tzw. wyłudzeniom „na wnuczka”.

#### PKO BANK POLSKI SA WSPIERA GRUPY WRAŻLIWE

- Bank jest sygnatariuszem pierwszego porozumienia Państwowego Funduszu Rehabilitacji Niepełnosprawnych z przedstawicielami sektora finansowego. Pakiet programów PFRON „Aktywni Plus” ma zwiększać aktywność zawodową osób z niepełnosprawnościami i ułatwiać im zatrudnienie na otwartym rynku pracy. Inicjatywa obejmuje trzy programy, których budżet wynosi prawie 24 mln PLN. Do współpracy przy realizacji projektu



zaproszono szerokie grono podmiotów, wśród których znalazły się uczelnie („Absolwent”), organizacje pozarządowe, instytucje publiczne („Stabilne zatrudnienie”), a także spółki z udziałem Skarbu Państwa („Praca-Integracja”).

#### SZCZEGÓLNE PODEJŚCIE DO GRUP Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

PKO Bank Polski SA aktywnie zwiększa dostępność swoich usług dla Klientów ze szczególnymi potrzebami. Inicjuje i współkreuje także działania innych podmiotów polskiego sektora finansowego mające na celu przeciwdziałanie wykluczeniu w dostępie do usług finansowych.

Bank stale podnosi standard obsługi Klientów, również tych z niepełnosprawnościami. Polityka Banku w tym zakresie została określona odrębnie dla Banku i podmiotów Grupy Kapitałowej Banku.

Główne obszary działalności Banku objęte polityką wobec osób z niepełnosprawnościami to:

##### 1) Dobór lokalizacji i dostosowanie aranżacji oddziałów

Oddziały Grupy Kapitałowej Banku spełniają wszystkie normy określone w przepisach dotyczących dostosowania budynków do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Dodatkowo zasady doboru lokalizacji i zapewnienia przyjaznej osobom z niepełnosprawnościami aranżacji oddziałów Banku zostały określone w przepisach wewnętrznych Banku.

Najważniejsze z nich to:

- usytuowanie przy głównym ciągu komunikacyjnym dla pieszych,
- dostępność miejsc parkingowych.

Do końca 2019 roku, zgodnie z wewnętrznymi przepisami Banku, do potrzeb osób z niepełnosprawnościami dostosowano 755 oddziałów, tj. 72% łącznej ich liczby.

##### 2) Standard wyposażenia oddziałów i infrastruktury naziemnej Banku

###### Nowy Format Oddziału

W 2019 roku zaktualizowano w Banku standard Nowego Formatu Oddziału (NFO), w którym zastosowano rozwiązania i technologie ułatwiające obsługę Klientów w oddziale, rozwój kanałów samoobsługowych i digitalizację procesów sprzedażowych. NFO obejmie także agencje Banku, Biura Maklerskie, ROD i ROK. Format ten uwzględnia zalecenia Fundacji Integracja, która na zlecenie Banku przeprowadziła audyt przestrzeni dostępnych dla Klientów. Wnioski z audytu, w tym dotyczące osób z niepełnosprawnościami, uwzględniane są w nowych lokalizacjach oddziałów oraz w przenoszonych i modernizowanych placówkach.

###### Wydzielone pomieszczenia w oddziałach

Bank zapewnia możliwość indywidualnej obsługi, dostosowanej do rodzaju i stopnia dysfunkcji Klienta, a w wymagających tego sytuacjach, oferuje obsługę w wydzielonym, komfortowym i bezpiecznym pomieszczeniu.

###### Obsługa osób niedosłyszących i głuchych

Bank stale podnosi także standard obsługi osób niedosłyszących i głuchych z wykorzystaniem Polskiego Języka Migowego. W 2019 wdrożono możliwość skorzystania z darmowego tłumacza języka migowego on-line (za pośrednictwem smartfonu we wszystkich placówkach i agencjach). Wszyscy doradcy zostali przygotowani do profesjonalnej obsługi Klientów głuchych. Udostępniono im e-szkolenie oraz przedstawiono obowiązujące zasady i dobre praktyki w komunikacji wewnętrznej Banku.

Równolegle zrealizowano kampanię w mediach społecznościowych służącą zwiększeniu świadomości (potencjalnych) Klientów w zakresie działań Banku służących przełamywaniu barier i zmniejszaniu wykluczenia finansowego.

Bank w 2019 roku współpracował przy wspólnej inicjatywie polskiego środowiska bankowego realizowanej przez Związek Banków Polskich przy wsparciu Polskiego Związku Głuchych dot. aktualizacji i rozszerzenia ogólnodostępnego leksykonu pojęć z zakresu produktów i usług bankowych w Polskim Języku Migowym. Leksykon został udostępniony w Internecie w czwartym kwartale.

###### Obsługa osób niewidomych i niedowidzących

Bank ułatwia korzystanie z usług finansowych także Klientom niewidomym i niedowidzącym – systematycznie rośnie liczba bankomatów wyposażonych w panel z alfabetem Braille’a, a także w moduł audio. Na koniec 2019 roku na 3 058 dostępnych dla Klientów urządzeń 2 191 (72%) było wyposażonych w moduły audio. Informacje na temat

lokalizacji takich urzędzeń znajdują się na stronie internetowej Banku oraz w międzybankowym serwisie Dostępny Bankomat.

#### Podpis w formie odcisku palca

Bank umożliwia osobom, które ze względu na stopień niepełnosprawności nie są w stanie samodzielnie złożyć podpisu na dokumentach, skorzystanie z opcji odcisku palca.

#### Elektroniczna Autoryzacja SMS

Bank rozwija system Elektronicznej Autoryzacji SMS w całej sieci oddziałów Banku, umożliwiając autoryzację oświadczeń woli bez odręcznego podpisu, poprzez podanie kodu przesłanego przez Bank w formie wiadomości SMS. Obecnie za pomocą sms autoryzować można ponad 20 dyspozycji.

Dodatkowo Bank wdrożył testowo możliwość podpisu dyspozycji na ekranie elektronicznym i otrzymania kopii dokumentu na e-mail. Projekt będzie rozwijany w roku bieżącym.

#### 3) Ułatwienia w bankowości nowoczesnej

Aplikacja IKO, serwis telefoniczny oraz bankowość elektroniczna zostały zaprojektowane i są rozwijane z uwzględnieniem potrzeb osób z niepełnosprawnościami.

#### **INNE UŁATWIENIA DLA KLIENTÓW W KORZYSTANIU Z PRODUKTÓW GRUPY KAPITAŁOWEJ BANKU**

W 2019 roku Banku zaangażował się w kampanię społeczną STOP Barrierom koordynowaną przez fundację Neuron Plus na rzecz dostępności szeroko rozumianych usług publicznych i komercyjnych na rzecz osób z niepełnosprawnościami. Równoległe z inicjatywy oddziałów oraz biur regionów organizowane były spotkania edukacyjne dla osób z niepełnosprawnościami służące zwiększeniu ich wiedzy dotyczącej funkcjonowania w świecie bankowym i zarządzania własnymi finansami.

Dodatkowo w 2019 roku:

- W ramach realizacji wymogów w zakresie udostępniania na życzenie Klienta regulaminów produktowych oraz ogólnych warunków ubezpieczenia w formie dostępnej – wydruku w alfabecie Braille'a, wydruku powiększoną czcionką, tłumaczenia na Polski Język Migowy, nagrania audio, Bank przygotował stosowny proces udostępniania takich dokumentów oraz zlecił z własnej inicjatywy tłumaczenia dokumentów najczęściej wydawanych do produktów podstawowych,
- kontynuowano wyposażanie oddziałów w stanowiska samoobsługowe, z których mogą korzystać wszyscy Klienci indywidualni i firmowi posiadający karty do rachunku bankowego; Bank planuje sukcesywnie wyposażać w nie kolejne oddziały i poszerzać zakres ich funkcji,
- następowała dalsza poprawa szybkości i wygody obsługi Klientów; realizacji tego celu służyły m.in. inicjatywy zmniejszające liczbę dokumentów papierowych w procesach obsługi,
- zwiększono liczbę oddziałów Banku przyjaznych dzieciom, w których dorośli, podczas wizyty w oddziale, mogą pozostawić dzieci w specjalnie zaaranżowanych kąciakach zabaw. Na koniec 2019 roku aż 84% oddziałów było wyposażonych w strefę przeznaczoną dla najmłodszych. Odsetek ten, ze względu na zainteresowanie takim rozwiązaniem, będzie zwiększany.
- Polskie firmy obecne na rynku niemieckim i czeskim mogą liczyć na bezpośrednią obsługę poprzez oddziały Banku za granicą - we Frankfurcie nad Menem oraz Pradze. Dla przedsiębiorstw działających na terytorium Ukrainy usługi bankowe oferowane są przez KREDOBANK SA, wchodzący w skład Grupy Kapitałowej Banku.
- Zainicjowano prace nad wdrożeniem formatu „dostępnego PDF” jako podstawowego formatu dokumentów udostępnianych Klientom elektronicznie, w szczególności regulaminów produktowych.

Pracownicy Banku aktywnie uczestniczą w pracach międzybankowej Grupy ds. obsługi osób z niepełnosprawnościami przy Związku Banków Polskich. Uczestniczyli m.in. w wypracowaniu wytycznych interpretacyjnych dla sektora bankowego do „Ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami” przygotowywanej w ramach rządowego projektu „Dostępność plus”.

#### **LOKALNE SPOŁECZNOŚCI**

Podmioty Grupy Kapitałowej Banku, w tym Bank, oddziałują na lokalne społeczności poprzez:

- wpływ na lokalny rynek pracy i dochody ludności

Grupa Kapitałowa Banku to ważny pracodawca, gdyż tworzy miejsca pracy dla 28 tysięcy osób. Dla Banku wielkość ta wynosi 23,7 tys., w tym ponad połowa w oddziałach rozsianych po całej Polsce. Oferując poziom wynagrodzeń powyżej średniej krajowej korzystnie wpływają na dochodowość lokalnych społeczności.

- wpływ na relacje

Poprzez swoją kulturę organizacyjną i prowadzenie polityk w zakresie spraw pracowniczych Bank i pozostałe podmioty Grupy Kapitałowej Banku kształtują standardy w relacjach pomiędzy pracownikami i pracodawcą, a także pomiędzy pracownikami.

- podnoszenie aktywności sportowej i społecznej

Bank, poprzez przedstawioną poniżej działalność prospołeczną, w tym w zakresie organizowania akcji charytatywnych i wydarzeń sportowych aktywizuje lokalną społeczność i wzmacnia więzi międzyludzkie.

- zasilenie budżetu państwa i budżetów lokalnych

Tabela 32. Podatki centralne i lokalne stanowiące dochód budżetu państwa i budżetów lokalnych (w mln PLN)

	GRUPA KAPITAŁOWA BANKU			BANK		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017
<b>Podatki centralne w tym:</b>	<b>3477</b>	<b>3403</b>	<b>2929</b>	<b>2978</b>	<b>2924</b>	<b>2586</b>
Podatek dochodowy od osób prawnych	1525	1611	1264	1339	1343	1080
Podatek od niektórych instytucji finansowych	1022	950	932	931	883	894
Podatek dochodowy od osób fizycznych	316	310	301	281	277	269
Zryczałtowany podatek dochodowy od osób fizycznych	371	326	248	366	323	243
Zryczałtowany podatek dochodowy od osób prawnych	29	77	76	28	77	75
Podatek od towarów i usług	214	129	109	33	22	25
<b>Podatki lokalne, w tym:</b>	<b>91</b>	<b>66</b>	<b>86</b>	<b>20</b>	<b>21</b>	<b>21</b>
Podatek od środków transportowych	55	23	40	0	0	0
podatek od nieruchomości	24	30	33	13	14	15
Oplata z tytułu użytkowania wieczystego	9	10	9	6	6	6
Pozostałe podatki i opłaty	3	3	4	1	1	1
<b>Podatki razem:</b>	<b>3568</b>	<b>3469</b>	<b>3015</b>	<b>2998</b>	<b>2945</b>	<b>2607</b>

Uwagi: W tabeli zostały uwzględnione dane tych podmiotów zależnych, które stanowiły część Grupy Kapitałowej Banku na koniec roku i miały zobowiązania podatkowe wobec polskiego budżetu.

zależne Banku wpłaciły do ukraińskiego budżetu 314 mln UAH z tytułu podatków centralnych i 105 mln UAH z tytułu podatków lokalnych.

Dodatkowo w 2019 roku wypłacono dywidendę za 2018 rok w wysokości 1 662,5 mln PLN, która zasiliła budżety akcjonariuszy, w tym budżet państwa i portfele OFE.

W ramach prowadzonej działalności Bank i pozostałe podmioty Grupy Kapitałowej Banku wspierają budżet państwa i budżety lokalne. Według danych podanych przez Ministerstwo Finansów, PKO Bank Polski SA był w 2018 roku największym płatnikiem podatku CIT w kraju. W odniesieniu do 2019 roku kwota podatków podmiotów Grupy Kapitałowej Banku prowadzących działalność na terenie Polski wyniosła łącznie 3 568 mln PLN, w tym 3 477 mln PLN z tytułu podatków centralnych i 91 mln PLN z tytułu podatków lokalnych. Podmioty

## ZAAANGAŻOWANIE W DZIAŁALNOŚĆ PROSPOŁĘCZNĄ

### ZAAANGAŻOWANIE BANKU W DZIAŁALNOŚĆ PROSPOŁĘCZNĄ

[GRI 102-12] Bank od lat inicjuje i realizuje projekty społeczne integrujące cele biznesowe z działaniami na rzecz wszystkich grup interesariuszy. Zgodnie z hasłem aktualnej Strategii, rozwija relacje z otoczeniem prowadząc aktywne działania na rzecz społeczeństwa i z jego udziałem. Wspiera wydarzenia i projekty edukacyjne, obywatelskie, kulturalne oraz sportowe. Bank jest społecznie odpowiedzialną instytucją, dla której wolność i przywiązanie do tradycji to naturalne wartości. Dlatego angażuje się w działania utrwalające świadomość i tożsamość narodową, wspierające budowę dziedzictwa narodowego, a także popularyzujące idee nowoczesnego patriotyzmu. Misję tę Bank realizuje m.in. poprzez mecenyaty i patronaty nad instytucjami i wydarzeniami.

Zarówno Bank w ramach działalności sponsorskiej, jak i Fundacja PKO Banku Polskiego (Fundacja) w ramach działalności charytatywnej, każdorazowo dokonują weryfikacji partnera i beneficjenta udzielanego wsparcia. W 2019 roku nie zidentyfikowano negatywnego wpływu na wizerunek Banku w tych obszarach. Dbałość o racjonalność prowadzonej polityki sponsorskiej i charytatywnej osiągnana jest także poprzez synergii działań. W Fundacji dba o to Rada Programowa, składająca się z przedstawicieli Banku. W najistotniejszych wizerunkowo obszarach programowych, takich jak: kultura, tradycja, edukacja, sport, Bank i Fundacja realizują projekty wspólnie lub rozłącznie. Fundacja angażuje się ponadto w działania, których celem jest pomoc społeczna, ochrona życia i zdrowia oraz ekologia. Taki podział zaangażowania w obszary programowe z jednej strony wzmacnia korzyści wizerunkowe Banku, z drugiej zaś poszerza ich spektrum.

#### a) Działalność sponsorska

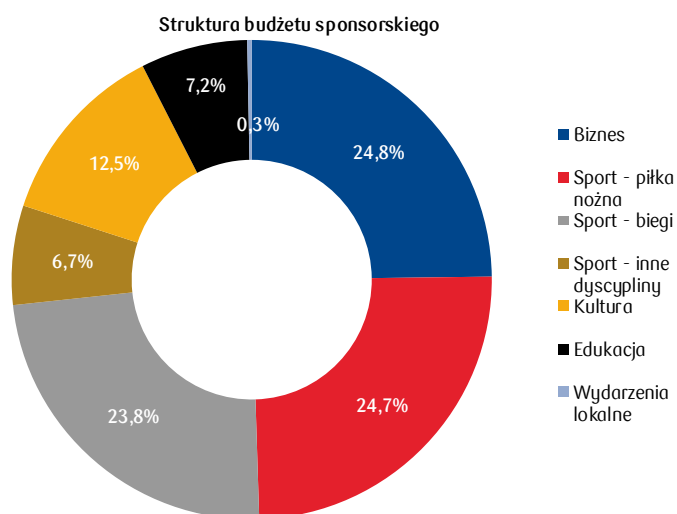
##### Cele

Działania sponsorskie realizowane przez Bank mają na celu kształtowanie wizerunku Banku, jako instytucji finansowej godnej zaufania, zaangażowanej społecznie, nowoczesnej i otwartej na potrzeby Klientów. Działalność sponsorska ma także za zadanie pokazanie Banku jako lidera na rynku finansowym, wytyczającego nowe trendy i kierunki rozwoju dla innych instytucji o tym samym profilu.

Ważnym aspektem działalności sponsorskiej Banku jest zaangażowanie w projekty inspirowane historią, promujące postawę patriotyczną oraz dziedzictwo kulturowe naszego kraju. Bank włącza się i wspiera wydarzenia kulturalne, takie jak wystawy czy koncerty organizowane z okazji rocznic ważnych wydarzeń historycznych czy upamiętniające dokonania i postawy wybitnych Polaków. W 2019 roku, w związku z obchodami 100-lecia Banku, w sposób szczególnie komunikowano ten ważny dla Banku Jubileusz podczas części oficjalnych wydarzeń oraz w komunikacji medialnej związanej z projektami.

Bank prowadzi projekty sponsorskie zarówno w skali ogólnopolskiej, jak i w wymiarze lokalnym i koncentruje się na następujących obszarach:

- kultura i sztuka – ochrona polskiego dziedzictwa kulturowego, popularyzacja kultury wysokiej,
- nauka i edukacja – promocja nauk ścisłych, dbałość o edukację ekonomiczną młodych Polaków, wspieranie projektów edukacyjnych, promujących rozwiązania cyfrowe w dziedzinie finansów,
- sport – zachęcanie do aktywności, promowanie sportu masowego, w tym: biegów (często połączonych z akcjami charytatywnymi i upamiętniającymi ważne wydarzenia z historii naszego kraju) oraz piłki nożnej poprzez partnerstwo Banku z Ekstraklasą,
- biznes – wspieranie polskich przedsiębiorców, rozwijanie przedsiębiorczości i promowanie innowacyjności,
- wydarzenia istotne dla lokalnych społeczności – promowanie wizerunku Banku jako ważnego i aktywnego partnera środowisk biznesowych, samorządów i ośrodków kultury.



### Zasady polityki sponsorskiej

Politykę sponsorską Banku normują konkretne zasady oraz kilkustopniowy proces opiniowania i akceptowania nadsyłanych wniosków. Ważnym etapem jest ekspercka ocena, dokonywana według poniższych parametrów:

- ranga przedsięwzięcia,
- potencjał biznesowy i/lub wizerunkowy,
- wiarygodność organizatora - zapewniająca odpowiedni poziom realizacji,
- otoczenie biznesowe, w jakim Bank występuje jako sponsor,
- możliwości budżetowe.

pozytywnie ocenione wnioski kierowane są do Komitetu ds. Sponsoringu, gwarantującego rzeczowe i kompleksowe spojrzenie na rozpatrywane propozycje.

W 2019 roku wpłynęło do Banku 888 nowych wniosków sponsorskich, spośród których 270 skierowano do realizacji. Ogółem w 2019 roku wsparcie finansowe uzyskało 317 projektów sponsorskich (oprócz 270 nowych projektów, kontynuowano realizację 47 projektów zainicjowanych w latach poprzednich).

### Przykłady wsparcia w najważniejszych obszarach

- **Biznes:** wsparcie wydarzeń gospodarczych np. Kongres 590, Forum Ekonomiczne w Krynicy, Europejski Kongres Finansowy, Forum Wizja Rozwoju, wsparcie przedsięwzięć branżowych np. Kongres Bankowości Detalicznej, Kongres Polska Chemia, Kongres Kolejowy, Kongres Rynku Lotniczego, udział w konkursach branżowych np.: Konkurs EY Przedsiębiorca Roku, Konkurs Polska Firma Międzynarodowy Czempion.

Bank zaangażował się w wydarzenia z obszaru informatyki, m.in. Akademickie Mistrzostwa Polski, Akademickie Mistrzostwa Europy i Międzynarodowe Akademickie Mistrzostwa w Programowaniu Zespołowym, Niezależne Ogólnopolskie Mistrzostwa w Analizie Danych, Dzień Kariery Kobiety w IT, czy Warsaw Java Meetup. Bank brał czynny udział w wydarzeniach, promujących rozwój innowacji, wykorzystywanych m.in. w bankowości. Były to wydarzenia takie jak: Igrzyska Blockchain, konferencja UX Poland czy międzynarodowy maraton programowania Hack Yeah. Bank aktywnie wspierał przedsięwzięcia, które mają na celu promocję nowoczesnych technologii oraz młodych firm, np. konferencja Infoshare – jedna z największych konferencji technologicznych w Polsce, tworząca ekosystem, łączący fintech z biznesem, która 2019 roku gościła ponad 6000 osób i ponad 300 startupów. W ramach konferencji Infoshare, Bank promował platformę rozwoju innowacji „Let's fintech with PKO Bank Polski”, podejmując rozmowy ze startupami i angażując się w wyszukiwanie najbardziej perspektywicznych rozwiązań technologicznych, dostępnych na rynku.

- **Kultura:** Współpraca z muzeami, filharmoniami, operami, teatrami, festiwalami filmowymi. Wsparcie jubileuszów ważnych wydarzeń historycznych czy upamiętniających jubileusze ważnych Polaków jak np. 200-lecie urodzin Stanisława Moniuszki. Bank wspiera od lat MFFMW Ale Kino!, którego celem jest promowanie wartościowego kina światowego dla dzieci i młodzieży, Dzięki wsparciu Banku udało się wyeliminować bariery utrudniające dostęp do Festiwalu min. poprzez obniżenie cen biletów. Akcja Ale Autobus! przeprowadzona w szkołach podstawowych umożliwiła dojazd dzieci najbardziej aktywnych w programie SKO na projekcje filmowe do kin w Poznaniu. Festiwal umożliwił bezpłatny udział dzieciom ze środowisk wykluczonych i niezamożnych.

W ramach obchodów Jubileuszu 100-lecia Banku zorganizowano wystawę „Sztuka to wartość. Z kolekcji PKO Banku Polskiego”. Wystawa była owocem wieloletniej współpracy Muzeum Narodowego w Warszawie z PKO Bankiem Polskim, partnerem i mecenasem wielu muzealnych przedsięwzięć. Kolekcja sztuki współczesnej PKO Banku Polskiego powstała w 1998 roku, a wybór dzieł powierzono Andzie Rottenberg, która zgromadziła powstałe w połowie lat 90. XX wieku prace wybitnych polskich artystów trzech pokoleń, takich jak: Stefan Gierowski, Jan Tarasin, Łukasz Korolkiewicz, Zofia Kulik, Teresa Murak czy Olga Wolniak. Wystawa prezentowała wybór ponad 30 z 70 prac ze zbioru dzieł sztuki.

- **Sport:** partnerstwo ważnych wydarzeń sportowych.

W ramach bankowego programu biegowego „PKO Bank Polski Biegajmy razem”, Bank wsparł w 2019 roku 37 różnych imprez biegowych w całej Polsce. Na szczególną uwagę zasługują: PKO Bieg Niepodległości w Warszawie, PKO Bieg Powstania Warszawskiego, PKO Bieg Konstytucji 3-go Maja w Warszawie, PKO Białystok Półmaraton, PKO Bydgoski Festiwal Biegowy, PKO Nocny Wrocław Półmaraton, PKO Poznań Półmaraton, PKO Półmaraton Rzeszów oraz biegi z cyklu PKO Grand Prix Gdyni. W ramach programu „Biegajmy razem”, na blisko 100 stadionach lekkoatletycznych w całej Polsce, odbywają się bezpłatne spotkania biegowe „BiegamBoLubię”. Zajęcia są prowadzone przez profesjonalnych trenerów i są dostępne dla wszystkich, którzy chcą zadbać o dobrą formę i samopoczucie.



Poza imprezami biegowymi, Bank wsparł również inne prestiżowe imprezy sportowe, takie jak Cavaliada - cykl Międzynarodowych Zawodów w Skokach przez Przeszkody oraz Dni Morza Sail Szczecin 2019.

PKO Bank Polski jest Partnerem Tytularnym Ekstraklasy. W ramach współpracy podjęte zostały liczne inicjatywy, m.in. kanały w social media, współpraca z programem telewizyjnym pn. „Magazyn GOL”, zorganizowana została dziecięca eskorta przed rozpoczęciem meczów oraz liczne konkursy. Bank, angażując się w długofalową współpracę z Ekstraklasą, chce proaktywnie działać na rzecz rozwoju ligi i młodych piłkarskich talentów w Polsce. Jednym z działań, które wspierają ten cel jest wybór Młodzieżowca Miesiąca PKO Banku Polskiego, czyli najlepszego polskiego piłkarza w danym miesiącu poniżej 21 roku życia. Na początku roku udostępniono Oficjalne Karty Ekstraklasy - wizerunki ekstraklasowych kart płatniczych z poszczególnymi klubami piłkarskimi – jedyny taki produkt na rynku, bardzo dobrze przyjęty przez Klientów i media. Karty zapewniają szereg korzyści dla kibiców, m.in. ich posiadacze mogą wygrać zaproszenia na mecze swoich ulubionych drużyn, w tym na specjalną Kanapę Kibica umieszczoną w pobliżu bocznej linii boiska.

W drugiej połowie 2019 roku Bank uruchomił Program Partnerski dla klubów Ekstraklasy – projekt prorozwojowy i innowacyjny w zakresie marketingu sportowego. Nowa inicjatywa umożliwi klubom pozyskanie dodatkowych, znaczących środków finansowych dzięki promocji produktów bankowych wśród kibiców. To pierwszy projekt w historii polskiej piłki nożnej, który w takiej skali może poprawić stabilność finansową ligowych klubów.

### Wsparcie Polskiej Fundacji Narodowej (PFN)

Bank jest jednym z fundatorów PFN, której misją jest „promować nasze sukcesy w nauce, bogatą kulturę, wspaniałą historię i niepowtarzalną przyrodę”. Zgodnie ze statutem PFN, każdy z fundatorów zobowiązany był do wniesienia środków na fundusz założycielski Fundacji i dokonywania przez 10 lat (począwszy od 2017 roku) corocznych wpłat na działalność organizacji.

### b) Działania charytatywne

#### Zasady i cele działalności charytatywnej

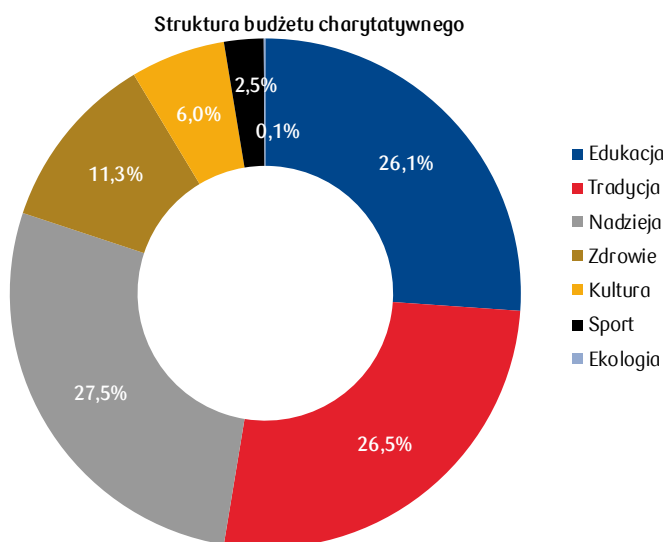
Fundacja wspiera merytorycznie i finansowo projekty istotne dla rozwoju Polski, realizowane na rzecz i w porozumieniu ze środowiskiem społeczności lokalnych, służące budowaniu społeczeństwa obywatelskiego.

Zakres działalności Fundacji jest określony w Statucie Fundacji, natomiast zasady współpracy Banku i Fundacji reguluje umowa. Głównym źródłem finansowania celów statutowych Fundacji w 2019 roku były dotacje przyznawane przez Bank na podstawie uchwał Zarządu. Dodatkowo, Bank przekazuje Fundacji część dochodu od transakcji bezgotówkowych z tytułu obrotu na kartach dobroczynnych Inteligo Visa payWave „Dobro procentuje” (130 tys. Klientów Banku posiada takie karty). Wsparcie przeznaczane jest na jedną z czterech inicjatyw charytatywnych, wybraną przez Klienta.

#### Obszary programowe

W 2019 roku do Fundacji wpłynęło 1141 wniosków o przyznanie darowizny pieniężnej na realizację zadań społecznych. Pozytywnie zaopiniowanych zostało 592 projekty, 86 wniosków pozostało do rozpatrzenia w 2020 roku. Darowizna przekazywana jest na podstawie umowy zawartej między Fundacją a partnerem projektu.

Za pośrednictwem Fundacji przekazywane są także darowizny rzeczowe na rzecz organizacji pozarządowych, w postaci sprzętu IT i mebli wycofywanych z użytku z różnych jednostek bankowych. W 2019 roku darowizna rzeczowa w postaci mebli trafiła do 60 organizacji.





### Przykłady wsparcia w najważniejszych obszarach

- Tradycja: wsparcie inicjatyw utrwalających świadomość narodową, wspierających budowę dziedzictwa narodowego i kształtujących postawy obywatelskie (współpraca m.in. z Muzeum Powstania Warszawskiego, Fundacja im. Macieja Frankiewicza, Fundacja Dziedzictwa Kulturowego),
- Edukacja: współpraca m.in. ze Stowarzyszeniem Siemacha, Fundacją Inicjatyw Młodzieżowych, Polskim Towarzystwem Ekonomicznym, Muzeum Józefa Piłsudskiego w Sulejówku, a także z Klubem Jagiellońskim w projekcie Akademia Nowoczesnego Patriotyzmu,
- Nadzieja: pomoc osobom zagrożonym wykluczeniem, uszkodzonym oraz niepełnosprawnym, udzielana przy współpracy m.in. ze Stowarzyszeniem Niepełnosprawnych Kierowców SPiNKa, Fundacji Pomocy Wdowom i Sierotom po Poległych Policjantach, Stowarzyszenia Przyjaciół Integracji.
- Ekologia: pomoc inicjatywom rozbudzającym wrażliwość na otaczającą przyrodę i uczących szacunku dla natury. Wsparcia udzielono m.in. następującym inicjatywom:
- konkurs plastyczny „Przyroda Twoim przyjacielem – szanuj wodę, szanuj las” o tematyce ekologicznej dla dzieci z rodzin zastępczych, uczestnikom warsztatu terapii zajęciowej, mieszkańcom domu samopomocy, uczniom szkoły specjalnej - połączony z wykładem na temat ochrony przyrody;
- projekt Wisłobadacze, organizowany przez Fundację Rok Rzeki Wisły, polegający na przeprowadzeniu cyklu zajęć ekologicznych dotyczących rzeki Wisły dla uczniów szkół warszawskich;
- projekt Fundacji Społeczności Liceum Batorego dot. ochrony środowiska wodnego raf koralowych w Australii, realizowany we współpracy z międzynarodową organizacją IVHQ, w ramach którego przygotowane zostały materiały edukacyjne na temat ochrony przyrody oraz problemów globalnych związanych ze zmianami klimatycznymi.

### Projekty własne

Fundacja realizuje również projekty własne, w tym:

- Integracyjne Spotkania Mikołajkowe dla podopiecznych placówek opiekuńczo-wychowawczych i dzieci pracowników Banku. W 2019 roku, podczas 40 spotkań w 25 miejscowościach w Polsce, we wspólnej świątecznej zabawie wzięło udział ponad 5 000 dzieci; upominki trafiły do 6 000 dzieci pracowników Banku, Grupy Kapitałowej Banku oraz placówek współpracujących; do działań włączyło się 70 wolontariuszy;
- Bankowa Akcja Honorowego Krwiodawstwa, której celem jest wychowywanie kolejnych pokoleń honorowych dawców krwi. W 2019 roku do akcji włączyło się 1 722 osób, dzięki którym udało się przekazać potrzebującym blisko 800 litrów krwi;
- Charytatywna akcja biegowa „biegnę dla...”. W 2019 roku zorganizowano 70 akcji, w których wzięło udział 42 414 biegaczy, zbierając kwotę 799 tys. PLN, z której skorzystało 82 beneficjentów, w tym 61 dzieci i 21 dorosłych. Od początku istnienia programu, tj. od 2013 roku, przeprowadzono łącznie 448 takich akcji, w których łącznie wzięło udział prawie 202 700 osób, a Fundacja wsparła 511 beneficjentów kwotą ponad 6,075 mln PLN;
- PKO Bieg Charytatywny - w zawodach wzięło udział 9 248 osób, dorosłych i dzieci. łącznie pokonali 44 862 okrążenia stadionów. W głównym biegu wystartowało 5 725 zawodników, a w PKO Biegu Charytatywnym Młodych wzięło udział 3 523 dzieci. Dzięki nim, Fundacja przeznaczyła 1,066 mln PLN na rzecz 47 placówek opiekuńczo-wychowawczych, na dodatkową edukację pozaszkolną podopiecznych. Ponadto, kibice najlepiej dopingujący swoje sztafety mogli wskazać dodatkowy cel charytatywny, na który Fundacja przekazała 130 tys. PLN, wspierając kolejne 17 placówek i 3 osoby (proces leczenia). Ponadto, w ramach obchodów jubileuszu 100-lecia Banku, zorganizowany został piknik rodzinny, podczas którego całe rodziny mogły wziąć udział w zabawach sprawnościowych lub zrelaksować się po biegu.
- Kolekcja Zbiorów Bankowych - w ramach programu promującego twórczość młodych artystów, Fundacja zrealizowała szereg działań, mających na celu wspieranie i promocję polskiej sztuki współczesnej: zorganizowała i sfinansowała plenery uczelni plastycznych oraz wystawy indywidualne wybitnych studentów. Ponadto wsparła artystyczne działania pracowników Banku „po godzinach”, eksponując ich dzieła (witraże, biżuteria, obrazy itp.). W ramach programu odbyła się również wystawa podopiecznej Warszawskiego Hospicjum dla Dzieci oraz młodzieży z Zespołem Downa z Zespołu Szkół Specjalnych nr 105 w Warszawie;
- Pomoc na start - projekt zrealizowany ze środków finansowych, wygenerowanych w ramach akcji charytatywnej Banku „Pomaganie przez zbliżanie”. Założeniem projektu było udzielenie pomocy finansowej pełnoletnim wychowankom domów dziecka, placówek opiekuńczo-wychowawczych, pieczy zastępczej oraz pełnoletnim wychowankom, którzy opuścili już placówkę lub pieczę zastępczą. Celem udzielonej pomocy było wsparcie procesu usamodzielniania i wyrównania szans społecznych. Projekt zrealizowany został ze wsparciem 52 wolontariuszy

(pracowników Banku) z całej Polski. To pierwsze tego typu przedsięwzięcie z zaangażowaniem pracowników Banku w regionach, na tak znaczącą skalę. W rezultacie podjętych działań, 128 osób otrzymało wsparcie. Pomoc skierowana została głównie do osób rozpoczynających samodzielne życie.

- Busola na start - autorski projekt Fundacji, realizowany we współpracy z Bankiem. Projekt jest odpowiedzią na znaczące potrzeby społeczne, zauważone w raporcie NIK „Pomoc w usamodzielnianiu się pełnoletnich wychowanków pieczy zastępczej” z grudnia 2014 roku. Działania ukierunkowane są na systemową pomoc młodym ludziom, polegającą na umożliwieniu im odbycia praktyk/staży z perspektywą zdobycia stałego zatrudnienia. Pod specjalną opieką kompetentnego partnera, na co dzień pracującego z młodymi ludźmi, kształtowane są wśród uczestników projektu umiejętności praktycznego radzenia sobie w dorosłym życiu, natomiast w strukturach Banku i ze wsparciem opiekunów merytorycznych rozwijane są kompetencje zawodowe oraz inne praktyczne umiejętności, wspierające proces wkraczania w samodzielne życie poza placówką. Do końca 2019 roku przyjęte zostały 22 osoby na praktyki, z których 4 osoby zostały zatrudnione.

#### ZAANGAŻOWANIE POZOSTAŁYCH PODMIOTÓW GRUPY KAPITAŁOWEJ BANKU W DZIAŁALNOŚĆ PROSPOŁECZNĄ

Działalność prospołeczną w imieniu pozostałych podmiotów Grupy Kapitałowej Banku prowadzi Bank (w zakresie działalności sponsorskiej) oraz Fundacja (w zakresie działalności na rzecz dobra publicznego).

Ponadto, w 2019 roku, niektóre z podmiotów zależnych zrealizowały kilkanaście projektów z własnej inicjatywy, skierowanych do lokalnych społeczności.

- PKO Leasing SA, realizując autorski program charytatywny „Razem możemy więcej, niż tylko w biznesie”, w którym biorą udział pracownicy spółki, odnowił i doposażył pomieszczenia w Specjalnym Ośrodku Szkolno-Wychowawczym w Ostrołęce, zbudował interaktywną przestrzeń dla Dzieci z Domu Dziecka w Szymanowie, wybudował Terapeutyczny Potok Wspomnień oraz wyremontował Dom Samotnej Matki w Łodzi;
- PKO TFI SA wspomogło osoby fizyczne znajdujące się w ciężkiej sytuacji życiowej w związku z niepełnosprawnością, chorobą, biedą czy okolicznościami losowymi;
- PKO Życie Towarzystwo Ubezpieczeniowe SA i PKO Towarzystwo Ubezpieczeń SA angażowały się w akcje społeczne związane z ochroną zdrowia oraz pomoc potrzebującym, np.: Mammobus (prewencja w zakresie raka piersi), pomoc dla domu seniora czy pomoc dla bezdomnych zwierząt w schroniskach;
- Spółka „Sopot Zdrój” sp. z o.o. z Grupy Kapitałowej Centrum Haffnera wspierała lokalne inicjatywy społeczne poprzez udostępnianie pomieszczeń konferencyjnych i uczestnictwo pracowników, np.: mikołajki dla dzieci z MOPS, poczęstunek wigilijny dla seniorów objętych opieką MOPS, organizacja szlachetnej paczki dla potrzebującej rodziny.

Własną aktywność prospołeczną prowadzi KREDOBANK SA, koncentrując się na następujących celach:

- kreowanie wizerunku KREDOBANK SA (przedstawiciela grupy kapitałowej największego polskiego banku oraz największej polskiej inwestycji na Ukrainie) jako „mostu” pomiędzy Ukrainą a Polską, w tym: wsparcie 27. Jarmarku Charytatywnego „IWCK Charity Bazaar” w Kijowie - organizowanego przez Konsulat Rzeczypospolitej Polskiej, Charkowskiego Kłostu Technologii Informatycznych, działań statutowych organizacji pozarządowej „Stowarzyszenie Podatników Ukrainy”;
- wspieranie ukraińskiej duchowości oraz kultury, w tym wsparcie Lwowskiej Narodowej Galerii Sztuki im. B. G. Woźnickiego, realizacji filmu „Pogoń. Lwów. 10 lat”, działań Fundacji Charytatywnej Opery Narodowej w Odessie, VI Międzynarodowego festiwalu „Muzyka w starym Lwowie, przygotowania monografii „Zarysy Lwowskiego Towarzystwa Lekarskiego”, opracowywanej przez Towarzystwo Kultury Polskiej Ziemi Lwowskiej;
- wsparcie inicjatyw w zakresie opieki zdrowotnej, sportu i edukacji, w tym: pomoc dla Szpitala Położniczego nr 1 we Lwowie w postaci zakupu sprzętu do intensywnej terapii, pomoc dla Domu Dziecka nr 1 we Lwowie - dla dzieci z zaburzeniami ośrodkowego układu nerwowego i zaburzeniami psychicznymi, wsparcie realizacji konkursu dla dzieci „Ekologia świadomości: przeciwdziałaj obojętności, która niszczy świat”.

W 2019 roku KREDOBANK SA zaangażował się także w projekty inicjowane przez swoich pracowników, w tym:

- otwarte lekcje na temat wiedzy finansowej w szkołach (12 wolontariuszy, w tym członkowie Zarządu, przeprowadzili 15 lekcji dla około 500 uczniów ze szkół Lwowa i innych regionów;
- akcję „List do Świętego Mikołaja”, której celem było spełnienie marzeń dzieci potrzebujących pomocy 120 wolontariuszy zaangażowało się w zbieranie prezentów i organizowanie pomocy i spotkań świątecznych dla dzieci z niepełnosprawnością intelektualną).

## ROZWÓJ WOLONTARIATU

Fundacja zachęca pracowników wszystkich podmiotów Grupy do angażowania się na rzecz lokalnych społeczności. Zaangażowanie pracowników w działalność dobroczynną systematycznie wzrasta (1 583 zarejestrowanych wolontariuszy na koniec 2019 roku, o 141 więcej niż rok wcześniej). Wolontariusze nie tylko włączają się do inicjowanych przez Fundację przedsięwzięć, ale często sami je inicjują.

W dniach 3-4 grudnia 2019 roku odbyła się bankowa zbiórka darów dla podopiecznych Domów Samotnej Matki w całej Polsce „Nie czekamy pomagamy”. Mieszkańcy placówek obdarowani zostali żywnością o długim terminie przydatności do spożycia, środkami czystości i kosmetykami, nowymi ubraniami dla dzieci oraz zabawkami i książkami. Z otrzymanych przez Fundację relacji wynika, że do przedsięwziętej akcji charytatywnej włączyli się pracownicy z ponad 80 jednostek w całej Polsce i wsparli rzeczowo 26 placówek.

Projekt Pomoc na start (realizowany ze środków finansowych wygenerowanych w czasie akcji charytatywnej PKO Banku Polskiego „Pomaganie przez zbliżanie”, którego celem było wsparcie procesu usamodzielniania i wyrównania szans społecznych wychowanków domów dziecka, placówek opiekuńczo-wychowawczych i pieczy zastępczej) odbył się z zaangażowaniem 52 wolontariuszy z całej Polski, którzy po rozpoznaniu potrzeb wskazali konkretne osoby do wsparcia, pomagając jednocześnie w dopełnieniu formalności poprzez złożenie wniosku i rozliczeniu się z udzielonego wsparcia. W rezultacie podjętych przez wolontariuszy działań, 128 osób otrzymało wsparcie w procesie usamodzielniania się - rozpoczęcia samodzielnego funkcjonowania w dorosłym życiu.

Od 2017 roku funkcjonuje autorski projekt Fundacji „Busola na start”. W związku z potrzebą udzielenia wychowankom pieczy zastępczej systemowej pomocy w procesie aktywizacji zawodowej, Bank umożliwia odbycie praktyk/staży z szansą uzyskania stałego zatrudnienia. Opiekunowie merytoryczni (pracownicy Banku) nie tylko dbają o rozwój zawodowy młodych osób, ale także są opiekunami/mentorami w procesie zdobywania praktycznych umiejętności życiowych. Każdy z opiekunów jest jednocześnie wolontariuszem.

## 12.5.7 KORZYSTANIE Z POMOCY PUBLICZNEJ I ZLECENIA PUBLICZNE

Pomoc publiczna uzyskana od państwa  
Przychody pochodzące z zamówień publicznych  
Współpraca z sektorem publicznym

### POMOC PUBLICZNA UZYSKANA OD PAŃSTWA

W 2019 roku w Banku nie odnotowano istotnych przysporzeń ze środków publicznych. Bank oraz dwie spółki zależne otrzymały ulgi w podatku od nieruchomości w łącznej wysokości 188 tys. PLN.<sup>42</sup> Ostatecznym beneficjentem tej pomocy był w większości przypadków leasingobiorca nieruchomości, której ulga dotyczyła.

### PRZYCHODY POCHODZĄCE Z ZAMÓWIEŃ PUBLICZNYCH

W 2019 roku trzy spółki zależne uzyskały przychody z tytułu sprzedaży produktów i usług podmiotom publicznym w trybie zamówień publicznych w łącznej wysokości 7,5 mln PLN.

### WSPÓŁPRACA Z SEKTOREM PUBLICZNYM

Bank od wielu lat finansuje i prowadzi obsługę bankową podmiotów publicznych, w tym:

- Zakładu Ubezpieczeń Społecznych,
- jednostek samorządu terytorialnego,
- jednostek okołobudżetowych,
- podmiotów, dla których samorząd jest organem założycielskim/podmiotem tworzącym,
- spółek z udziałem jednostek samorządu terytorialnego,
- Generalnej Dyrekcji Lasów Państwowych i jej jednostek organizacyjnych,
- komorników.

<sup>42</sup> Informacja nie obejmuje przysporzeń pomiędzy podmiotami Grupy Kapitałowej Banku.

Bank jest również członkiem Fundacji Polska Bezgotówkowa, która promuje rozwój bezgotówkowych transakcji płatniczych.

Bank pozostaje liderem współpracy z sektorem publicznym obsługując budżety 9 województw oraz 9 miast wojewódzkich. Udział kredytów dla instytucji samorządowych wynosił na koniec 2019 roku 16,5%.

Wieloletnie, bogate doświadczenie PKO Banku Polskiego we współpracy z Klientami sektora publicznego, rozległa sieć dystrybucji, kompleksowa oferta produktów z zakresu cash management, a także proponowane przez Bank najnowocześniejsze rozwiązania technologiczne podążające za zmieniającym się otoczeniem rynkowym oraz zapewniające bezpieczeństwo zdeponowanych środków, znajdują uznanie wśród Klientów tego segmentu. W związku ze zmianą ustawy z 22 marca 2018 roku o komornikach sądowych, która weszła w życie 1 stycznia 2019 roku, do oferty Banku wprowadzony został także przeznaczony dla tej grupy Klientów rodzaj rachunku o cechach wypełniających wymogi ustawy.

W 2019 roku Bank zawarł m.in. następujące umowy z klientami sektora publicznego:

- umowa o otwarcie i prowadzenie skonsolidowanych rachunków FUS, FEP oraz ZUS i realizację wypłat masowych;
- kompleksowa obsługa bankowa budżetu Miasta Poznania oraz jego jednostek organizacyjnych z kredytem w rachunku bieżącym;
- kompleksowa obsługa bankowa budżetu Miasta Gorzów Wielkopolski oraz jego jednostek organizacyjnych z kredytem w rachunku bieżącym;
- kompleksowa obsługa bankowa budżetu Województwa Wielkopolskiego raz jego jednostek organizacyjnych z kredytem w rachunku bieżącym.
- kredyt konsorcjalny dla spółki Fabryka Wody sp. z o.o. na finansowanie inwestycji związanej z budową Parku Wodnego „Fabryka Wody – Nowa Gontynka” w Szczecinie w kwocie 329,6 mln PLN (z czego udział Banku wyniósł 109,9 mln PLN),
- kredyt konsorcjalny dla spółki Kujawsko-Pomorskie Inwestycje Regionalne sp. z o.o. na finansowanie inwestycji związanych z modernizacją dróg wojewódzkich w kwocie 125 mln PLN (z czego udział Banku wyniósł 62,5 mln PLN).

W lutym 2019 roku PKO Bank Polski SA wspólnie z konsorcjum zagranicznych banków zorganizował i uplasował na eurorynku trzecią i czwartą emisję polskich obligacji rządowych typu green (zielone obligacje). Konsorcjum banków z udziałem PKO Banku Polskiego SA sprzedało 10-cio i 30-to letnie zielone obligacje o łącznej wartości 2 mld EUR. 10-letnie obligacje zostały sprzedane w kwocie 1,5 mld EUR z rentownością 1,057% (tj. 35 pb. powyżej średniej stopy swapowej), a 30-letnie papiery w kwocie 500 mln EUR z dochodowością 2,071% (77 pb. ponad mid swap). W transakcji wzięło udział ponad 200 inwestorów.

Warto podkreślić, że PKO Bank Polski SA brał również udział w poprzednich dwóch emisjach zielonych obligacji, w tym w pierwszej (w 2016 roku), pionierskiej emisji zielonych obligacji polskiego rządu, która jednocześnie była pierwszą taką transakcją na świecie.

Zielone obligacje to instrumenty dłużne, które służą pozyskiwaniu środków na finansowanie inwestycji służących zmniejszaniu negatywnego wpływu działalności człowieka na środowisko naturalne. Spektrum finansowanych projektów jest bardzo szerokie: od infrastruktury transportowej, przez energooszczędne budownictwo i odnawialne źródła energii po gospodarkę odpadami.

## 12.5.8 POZOSTAŁE KWESTIE SPOŁECZNE I RYNKOWE

Współpraca z podmiotami zewnętrznymi w zakresie działalności bankowej  
Współpraca z dostawcami dóbr i usług związanych z bieżącym zaopatrzeniem podmiotów Grupy Kapitałowej Banku

### WSPÓŁPRACA Z PODMIOTAMI ZEWNĘTRZNYMI W ZAKRESIE DZIAŁALNOŚCI BANKOWEJ

#### RYZYKO OPERACYJNE ZWIĄZANE ZE ZLECANIEM USŁUG PODMIOTOM ZEWNĘTRZNYM W ZAKRESIE DZIAŁALNOŚCI BANKOWEJ

Bank prowadzi działalność bankową wspomagając się podmiotami zewnętrznymi, w związku z czym narażony jest na ryzyko operacyjne wynikające ze zlecenia usług innym podmiotom.

Zgodnie z Zasadami zarządzania ryzykiem operacyjnym, Zasadami powierzenia wykonywania czynności na rzecz Banku innym podmiotom zewnętrznym niż agenci i pośrednicy (outsourcing), Zasadami współpracy z agentami oraz Zasadami współpracy z pośrednikami i pośrednikami internetowymi, zarządzanie ryzykiem związanym z powierzaniem czynności

podmiotom zewnętrznym w Banku dotyczy wszystkich etapów powierzenia, począwszy od planowanego powierzenia czynności, przez wybór podmiotu, który będzie realizował czynności, zawarcie umowy outsourcingowej, monitoringu współpracy i jej zakończenia.

W ramach zarządzania ryzykiem operacyjnym związanym ze zlecaniem usług podmiotom zewnętrznym Bank w szczególności:

- dokonuje oceny wykonawcy na etapie wyboru podmiotu, w szczególności jego wiarygodności i sytuacji finansowej oraz możliwości zapewnienia ciągłości wykonywania powierzonych czynności w ramach umów outsourcingowych,
- prowadzi i na bieżąco aktualizuje ewidencje zawartych umów, w tym informacji o podmiotach zewnętrznych, którym Bank powierzył wykonywanie czynności na jego rzecz,
- dba o właściwe zabezpieczenie interesów Banku i jego Klientów w umowach z wykonawcami (w tym zabezpieczenie danych objętych tajemnicą bankową),
- posiada plany awaryjne Banku oraz wykonawców, w celu zapewnienia ciągłego i niezakłóconego prowadzenia działalności w zakresie objętym umową outsourcingową i dokonuje przeglądów aktualności tych dokumentów,
- ocenia ryzyko związane z powierzeniem czynności na etapie planowanego powierzenia czynności, w przypadku każdej istotnej zmiany umowy oraz raz w roku przy dokonywaniu rocznej oceny ryzyka operacyjnego związanego z realizacją umowy outsourcingowej,
- prowadzi nadzór nad realizacją umów, raportuje nieprawidłowości w realizacji umów, oblicza i monitoruje wskaźniki KRI informujące o skali naruszeń przy współpracy z podmiotami zewnętrznymi,
- dokonuje rocznej oceny współpracy z podmiotami zewnętrznymi realizującymi umowy outsourcingowe, a jej wyniki raportuje stosownym organom.

W Grupie Kapitałowej Banku zarządzanie ryzykiem operacyjnym związanym ze zlecaniem usług podmiotom zewnętrznym (outsourcing) odbywa się również w PKO Banku Hipotecznym SA, który jako podmiot zależny w całości wykorzystuje najlepsze praktyki Banku w zakresie zarządzania ryzykiem operacyjnym outsourcingu. Wdrożone w PKO Banku Hipotecznym SA procedury odpowiadają standardom stosowanym w Banku.

Współpraca KREDOBANK SA z agentami i partnerami uregulowana została w przepisach wewnętrznych KREDOBANK SA. Nawiązanie współpracy z podmiotami zewnętrznymi w celu powierzenia im wykonywania czynności na rzecz KREDOBANK SA poprzedzone jest dokonaniem oceny ryzyka związanego z powierzeniem czynności.

#### **WSPÓŁPRACA Z DOSTAWCAMI DÓBR I USŁUG ZWIĄZANYCH Z BIEŻĄCYM ZAOPATRZENIEM PODMIOTÓW GRUPY KAPITAŁOWEJ BANKU**

Zadaniem Departamentu Zakupów w Banku jest nadzór nad procesem udzielania zamówień w celu zapewnienia terminowego dostarczania pożądaných towarów i usług w wymaganej jakości. Oprócz szeroko pojętego interesu Banku, Departament Zakupów stoi na straży etyki prowadzonych przez Bank postępowań zakupowych, w tym równego traktowania wszystkich uczestników procesu. Dokonując wyboru dostawcy, Bank kieruje się także pozacenowymi kryteriami wyboru, w tym zasadami zgodnymi z etyką biznesu, dążąc do przejrzystych relacji z dostawcami. Polityka zakupowa kształtowana jest w oparciu o najlepsze praktyki rynkowe. Głównymi przepisami wykonawczymi są Zasady oraz Tryb zakupu towarów i usług w Banku.

Relacje z dostawcami budowane są w oparciu o uczciwość, przejrzystość działań, wzajemny szacunek oraz profesjonalizm, w tym w szczególności poprzez:

- dotrzymanie przyjętych ustaleń i zobowiązań,
- regulowanie płatności i innych zobowiązań terminowo i zgodnie z ustalonymi warunkami umów,
- rozwiązywanie w drodze dialogu sytuacji trudnych i konfliktowych,
- weryfikowanie dostawców wyłącznie na podstawie przesłanek merytorycznych i biznesowych,
- informowanie dostawców o standardach postępowań.

Okresy płatności w umowach z dostawcami różnią się w zależności od standardu umów danego dostawcy i indywidualnych ustaleń. W Banku standardowy termin to 30 dni (ponad połowa badanych umów), w pozostałych przypadkach jest to czas krótszy, najczęściej 14 dni. W Grupie Kapitałowej Banku terminy są krótsze za sprawą podmiotów zależnych: najwięcej jest płatności 14-dniowych (60% umów) oraz regulowanych w indywidualnych umowach z dostawcami, w zależności od rodzaju umowy i polityki spółki.

Bank i pozostałe podmioty Grupy Kapitałowej Banku rzetelnie podchodzą do kwestii terminowego regulowania swoich zobowiązań wobec dostawców. W 2019 roku, podobnie jak w roku ubiegłym wartość faktur zapłaconych po terminie, od których z tego tytułu naliczono odsetki, stanowiła marginalny odsetek wszystkich zapłaconych faktur i w ujęciu



Grupy Kapitałowej Banku znacząco spadła. Wykaz nie obejmuje płatności, których ewentualne opóźnienie zostało uzgodnione z dostawcą, gdyż zgromadzenie tych informacji byłoby zbyt pracochłonne.

Tabela 33. Udział wartości faktur, od których zapłacono odsetki, w łącznej wartości zapłaconych faktur w Grupie Kapitałowej Banku, w tym w Banku

	GRUPA KAPITAŁOWA			BANK		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Udział w łącznej wartości faktur (%)	0,024	0,114	1,053	0,001	0,039	0,003

Zainteresowani podjęciem współpracy z Bankiem dostawcy mogą samodzielnie rejestrować się w platformie zakupowej PKO Zakupy. Każdy dostawca musi zostać zatwierdzony przez pracownika Departamentu Zakupów. Dostawcy, którzy uzyskali akceptację mogą uczestniczyć w postępowaniach zakupowych.

Oddziaływanie na dostawców w zakresie kwestii społeczno-środowiskowych ma miejsce na etapie każdego zapytania ofertowego wysyłanego przez Bank lub każdy z pozostałych podmiotów Grupy Kapitałowej Banku. Zgodnie z jego treścią, dostawcy – przystępując do postępowania zakupowego – mają obowiązek złożenia deklaracji, iż w całym łańcuchu dostaw kierują się nadrzędną zasadą poszanowania prawa, poczuciem sprawiedliwości i odpowiedzialności społecznej oraz rozumieją wpływ wywierany swoją działalnością na środowisko naturalne, otoczenie, drugą stronę, na swoich pracowników, współpracowników, podwykonawców i partnerów biznesowych, a także kierują się zasadami etyki.

W dalszej części oświadczenia są szczegółowe deklaracje dotyczące:

- dbania o bezpieczeństwo w miejscu pracy,
- kierowania się współdziałaniem, zaufaniem, odpowiedzialnym i partnerskim podejściem do drugiej strony,
- przestrzegania zasad dotyczących wymiaru czasu pracy i wynagradzania za pracę,
- przestrzegania praw człowieka,
- przeciwdziałania korupcji,
- dbania o środowisko naturalne.

Dostawcy raz w roku otrzymują od Banku ankietę, dzięki której pozyskiwane są cenne informacje dotyczące procesu zakupowego. Wyniki ankiety i otrzymane uwagi zbierane są w zanonimizowanej formie, agregowane i są przedmiotem dalszych analiz. Dzięki tej ankiecie Bank regularnie dokonuje przeglądu obowiązujących polityk zakupowych w celu optymalizacji procesu zakupu towarów i usług.

W 2019 roku Bank przystąpił do odnowienia uzyskanego w 2016 roku certyfikatu CIPS (Chartered Institute of Procurement and Supply) będący potwierdzeniem wdrożenia w organizacji najwyższych standardów zakupowych. Certyfikacja Korporacyjna CIPS jest rozpoznawalnym na całym świecie wyróżnieniem dla organizacji potwierdzającym osiągnięcie przez nią najwyższej globalnej jakości w obszarze Zakupów. Jest też świadectwem działań zgodnych z zasadami etyki oraz światowymi trendami w zakresie Społecznej Odpowiedzialności Biznesu (CSR). Tym samym Certyfikat jest dowodem na to, że PKO Bank Polski jest dla swoich Klientów i Dostawców wiarygodnym i solidnym partnerem biznesowym oraz dba o ciągłe doskonalenie swych procesów operacyjnych. PKO Bank Polski jest pierwszą instytucją finansową w Polsce, która uzyskała ten prestiżowy certyfikat.

[GRI 414-1] W 2019 roku sprawdzono pod względem kryteriów społecznych wszystkich nowych dostawców (417). [GRI 414-2] Nie odnotowano żadnych negatywnych efektów społecznych w łańcuchu dostaw.

## 12.6 OBSZAR PRACOWNICZY

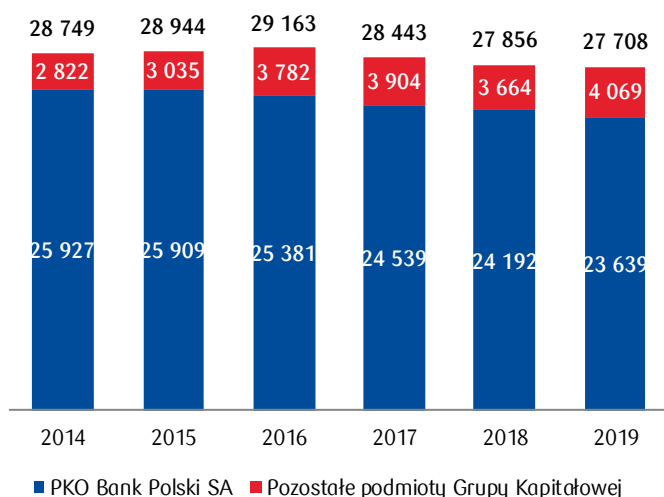
### 12.6.1 POZIOM ZATRUDNIENIA I WYNAGRODZEŃ

Zatrudnienie
Wynagrodzenia
Świadczenia dodatkowe
Polityka rekrutacyjna



## ZATRUDNIENIE

Zatrudnienie w Grupie PKO Banku Polskiego SA  
(w etatach)



Polityka zatrudnienia w Banku i Grupie Kapitałowej Banku opiera się na zasadzie, że każdy pracownik jest ważny bez względu na płeć, wiek, stan zdrowia, orientację seksualną, wyznanie, stan cywilny, czy kraj pochodzenia.

[GRI 102-8] Według stanu na 31 grudnia 2019 roku zatrudnienie w Grupie Kapitałowej Banku wyniosło 27,7 tys. etatów, z czego 85% stanowili pracownicy Banku (23,6 tys. etatów). Większość zatrudnionych pracowników to kobiety (74%). Najliczniejszą grupę wiekową zarówno w Grupie Kapitałowej Banku, jak i w Banku stanowili 30–50-latkowie (odpowiednio 63% w Grupie, 61% w Banku).

Większość pracowników Grupy Kapitałowej Banku, w tym również pracowników Banku zatrudnionych jest w pełnym wymiarze czasu pracy. Ze zmniejszonego wymiaru etatu częściej korzystają kobiety.

Pracownicy szeregowi stanowią 87% zatrudnionych w Grupie Kapitałowej Banku i 88% w Banku, pozostali to średnia i wyższa kadra kierownicza. 72 proc. zatrudnionych w Banku ma staż powyżej 10 lat (68% w Grupie Kapitałowej Banku).

Tabela 34. Zatrudnienie w Banku i Grupie Kapitałowej Banku według grup stanowisk, wieku, wymiaru etatu i płci [GRI 405-1]

	Bank			Grupa Kapitałowa Banku		
	kobiety	mężczyźni	łącznie	kobiety	mężczyźni	łącznie
<b>wg grup stanowisk i płci</b>						
pracownicy szeregowi	77%	23%	88%	76%	24%	87%
średnia kadra kierownicza	69%	31%	7%	66%	34%	8%
wyższa kadra kierownicza	56%	44%	5%	52%	48%	5%
razem	75%	25%	100%	74%	26%	100%
<b>wg grup wiekowych i płci</b>						
poniżej 30 lat	72%	28%	13%	71%	29%	15%
od 30 do 50 lat	72%	28%	61%	71%	29%	63%
powyżej 50 lat	84%	16%	25%	83%	17%	23%
razem	75%	25%	100%	74%	26%	100%
<b>wg wymiaru etatu i płci</b>						
Pełen etat	75%	25%	99%	74%	26%	98%
Niepełny etat	77%	23%	1%	65%	34%	2%
<b>Zatrudnienie ogółem</b>	<b>75%</b>	<b>25%</b>	<b>100%</b>	<b>74%</b>	<b>26%</b>	<b>100%</b>

Udział w liczbie zatrudnionych danej płci lub w zatrudnieniu ogółem

Wskaźnik fluktuacji liczony jako udział liczby pracowników z którymi rozwiązano stosunek pracy w 2019 roku do liczby pracowników zatrudnionych według stanu na koniec 2018 roku wynosił 14% dla Banku i 15% dla Grupy Kapitałowej Banku. Fluktuacja kobiet była znacznie wyższa niż mężczyzn.

Tabela 35. Pracownicy nowozatrudnieni i fluktuacja w Banku i Grupie Kapitałowej Banku według grup wiekowych i płci [GRI 401-1]

	Bank	Grupa Kapitałowa Banku	Bank	Grupa Kapitałowa Banku
	nowozatrudnieni		wskaźnik fluktuacji	
<30	50%	46%	4%	5%
30-50	47%	50%	7%	8%
>50	3%	4%	3%	3%
łącznie	12%	15%	14%	15%
kobiety	68%	66%	10%	11%
mężczyźni	32%	34%	4%	4%
łącznie	12%	15%	14%	15%

Udział w zatrudnieniu ogółem

Tabela 36. Powroty do pracy po urlopie rodzicielskim [GRI 401-3]

urlopy rodzicielskie	Bank		Grupa Kapitałowa Banku	
	kobiety	mężczyźni	kobiety	mężczyźni
Pracownicy, którzy korzystali z urlopu rodzicielskiego 2019 r.	953	6	1155	10
Pracownicy, którzy powrócili do pracy w okresie sprawozdawczym po zakończeniu urlopu rodzicielskiego 2019r.	628	6	747	8
Pracownicy, którzy powrócili do pracy w okresie sprawozdawczym po zakończeniu urlopu rodzicielskiego, którzy są w stanie zatrudnienia na koniec roku	549	6	654	8
udział powrotów do pracy po urlopie rodzicielskim	66%	100%	65%	80%
udział pracowników, którzy powrócili z urlopu rodzicielskiego i pozostali w pracy	58%	100%	57%	80%

Z urlopów rodzicielskich korzystają również mężczyźni, którzy po powrocie do pracy pozostawali zatrudnieni na koniec roku. W przypadku kobiet część z nich po powrocie rozwiązała stosunek pracy.

## WYNAGRODZENIA

W Grupie Kapitałowej Banku obowiązuje Polityka wynagradzania pracowników Banku i Grupy Kapitałowej Banku, która zapewnia spójny system wynagradzania poprzez:

- stosowanie systemu wynagradzania zgodnego z trendami rynkowymi, pozyskiwanie optymalnych kandydatów do pracy,
- dostosowanie mechanizmów, narzędzi i poziomów wynagrodzeń do strategii i celów Banku oraz Grupy Kapitałowej Banku,
- uwzględnienie możliwości Grupy Kapitałowej Banku w zakresie kształtowania pożądanych mechanizmów i poziomów wynagrodzeń,
- kształtowanie płac stałych w oparciu o wartościowanie stanowisk pracy,
- kształtowanie struktury wynagrodzenia na podstawie osiąganych efektów pracy i oceny kompetencji pracowników,
- budowanie w pracownikach odpowiedzialności za realizowane zadania oceniane w oparciu o zobiektywizowane kryteria,
- zagwarantowanie takiego sparametryzowania zmiennych składników wynagrodzeń, żeby uwzględniały koszt ryzyka, koszt kapitału i ryzyko płynności Banku i Grupy Kapitałowej Banku w perspektywie długoterminowej,
- zapewnienie takiego systemu, w którym pieniężne lub niepieniężne formy wynagrodzenia nie zachęcają osób zaangażowanych do faworyzowania własnych interesów lub interesów Banku i pozostałych podmiotów Grupy Kapitałowej Banku ze szkodą dla Klientów.

[GRI 102-41] W Banku obowiązuje Zakładowy Układ Zbiorowy Pracy (ZUZP), zawarty z zakładowymi organizacjami związków zawodowych, który reguluje m.in. kwestie wynagrodzeń. Zgodnie z ZUZP pracownikom Banku przysługują następujące składniki wynagrodzeń: (i) wynagrodzenie zasadnicze, (ii) dodatki za pracę w godzinach nadliczbowych oraz w warunkach szczególnie uciążliwych i szkodliwych dla zdrowia, (iii) premie i nagrody za szczególne osiągnięcia w pracy zawodowej.

Podstawą kształtowania wynagrodzeń zasadniczych oraz przyznawania pracownikom świadczeń dodatkowych jest wartościowanie stanowisk oraz analiza wynagrodzeń rynkowych.

W Banku funkcjonuje system premiowania, w którym wysokość premii jest powiązana z poziomem realizacji postawionych celów. Cele premiowe pracowników pozostają powiązane z kluczowymi wskaźnikami zarządczymi Banku.

Niezależnie od systemu premiowego funkcjonuje system nagradzania pracowników Banku. Pracownicy mogą otrzymywać nagrody:

- indywidualne – dla Pracowników uzyskujących wyróżniające wyniki w pracy zawodowej lub za osiągnięcia, w wyniku których uzyskano efekty ważne dla Banku,
- z tytułu rekomendacji kandydatów do pracy w Banku,
- za działania związane z retencją pracowników.

Kluczowe działania związane z systemem wynagradzania pracowników Banku, które miały miejsce w 2019 roku to:

- akcje nagrodowe za wyniki finansowe Banku,
- akcje wspierające sprzedaż dla pracowników wybranych jednostek organizacyjnych – w szczególności pracowników jednostek sieci detalicznej. Laureatom konkursów przyznawane były nagrody finansowe oraz dodatkowe szkolenia podnoszące kwalifikacje zawodowe.

W podmiotach Grupy Kapitałowej Banku w zależności od wielkości zatrudnienia, zasady wynagradzania pracowników są określone w regulaminach wynagradzania i w umowach o pracę, albo tylko w umowach o pracę. W poszczególnych spółkach Grupy Kapitałowej Banku funkcjonują odrębne systemy premiowania pracowników.

W 2019 roku w Grupie Kapitałowej Banku przeciętne wynagrodzenie zasadnicze brutto wynosiło 6,3 tys. PLN (bez uwzględniania wynagrodzeń członków Zarządów podmiotów Grupy Kapitałowej Banku), a w Banku 6,5 tys. PLN.

Tabela 37. Przeciętne wynagrodzenie w podziale na płeć i stosunek wynagrodzenia kobiet do mężczyzn [GRI 405-2]

	BANK			GRUPA		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017
<b>Przeciętne wynagrodzenie zasadnicze (tys. PLN)</b>	6,5	6,1	6,0	6,3	5,9	5,7
kobiety	5,7	5,4	5,3	5,5	5,2	5,0
mężczyźni	8,8	8,3	8,2	8,4	8,0	7,8
<b>Stosunek wynagrodzenia kobiet do mężczyzn (%)</b>	65	65	65	65	64	65
pracownicy szeregowi	70			70		
średnia kadra kierownicza	76			79		
wyższa kadra kierownicza	73			77		

Prowadzona polityka wynagrodzeń nie dyskryminuje żadnej płci. W Grupie Kapitałowej Banku liczba kobiet jest 3-krotnie wyższa niż mężczyzn. Ponadto istnieją stanowiska, na których zatrudnione są głównie kobiety – do takich stanowisk należą stanowiska sprzedażowe i obsługowe. W sieci sprzedaży udział kobiet wynosił 88%.

Z uwagi na fakt, że w Grupie Kapitałowej Banku liczba kobiet jest 3-krotnie wyższa niż liczba mężczyzn, istnieją stanowiska, na których zatrudnione są wyłącznie kobiety i jest ich znacznie więcej na stanowiskach szeregowych. Wpływa to na ogólny wskaźnik relacji wynagrodzenia kobiet do mężczyzn, który w Grupie Kapitałowej Banku wynosi 65% (luka płacowa wynosi 35%). Różnice w relacji wynagrodzenia kobiet do mężczyzn są niższe, jeśli uwzględnia się rodzaj stanowiska i typ jednostki.

Tabela 38. Udział kobiet w zatrudnieniu i stosunek wynagrodzenia kobiet do mężczyzn według typu jednostki i grupy stanowisk [GRI 405-2]

		Pracownicy szeregowi	Średnia kadra kierownicza	Wyższa kadra kierownicza
Centrala	Udział kobiet w zatrudnieniu (%)	49	50	35
Sieć sprzedaży (detaliczna i korporacyjna)		88	80	62
Specjalistyczne jednostki organizacyjne		73	60	45
Razem		77	69	56
Centrala	Wynagrodzenie kobiet do mężczyzn (%)	86	83	90
Sieć sprzedaży (detaliczna i korporacyjna)		85	85	85
Specjalistyczne jednostki organizacyjne		80	88	87

## ŚWIADCZENIA DODATKOWE

Oferowane w Banku i Grupie Kapitałowej świadczenia dodatkowe stanowią przejaw dbałości o poziom zadowolenia pracowników. Gama oferowanych świadczeń dodatkowych jest szeroka. Dla Banku istotne jest ponadto dostosowanie

oferowanych pracownikom świadczeń do trendów na rynku pracy, gdyż działania w tym zakresie są ściśle powiązane z kreowaniem wizerunku Banku, jako dobrego pracodawcy.

Główne świadczenia dodatkowe udostępnione pracownikom to:

- Opieka medyczna

Bank zapewnia dodatkową opiekę medyczną, przysługującą pracownikom według zróżnicowanych pakietów świadczeń, przypisanym określonym grupom stanowisk pracy. Wszyscy pracownicy mają możliwość korzystania nieodpłatnie z konsultacji lekarskich lekarzy wszystkich specjalności i szerokiego zakresu badań diagnostycznych, jak również z programu profilaktycznego „Zdrowie jak w Banku”, ukierunkowanego na wczesne wykrywanie chorób i promowanie zdrowego stylu życia. W ramach profilaktyki zdrowia pracownicy Banku mogą raz w roku skorzystać z przeglądu stanu zdrowia. Pracownikom udostępniane są dodatkowe materiały dotyczące dbania o zdrowie, a we współpracy z dostawcą organizowane są konkursy promujące postawy prozdrowotne wśród pracowników.

Pracodawca na bieżąco monitoruje poziom realizacji usług medycznych przez dostawcę tak, aby zapewnić pracownikom jak najlepszy dostęp do usług w tym zakresie.

Opieką medyczną objęci są pracownicy zatrudnieni na umowy czasowe lub część etatu na takich samych zasadach jak pracownicy, którzy mają zawartą umowę na czas nieokreślony i świadczą pracę w pełnym wymiarze czasu pracy.

Zleceniobiorcy mogą korzystać ze świadczeń opieki medycznej za odpłatnością w zakresie, co do zasady, analogicznym do podstawowego pakietu medycznego przysługującego pracownikom.

Pozostałe podmioty Grupy Kapitałowej (działające na terenie Polski) zapewniają swoim pracownikom opiekę medyczną na warunkach wynegocjowanych z dostawcą usług przez Bank, na podstawie odrębnie zawieranych umów, a do opieki medycznej włączyć się pracownicy niezależnie od rodzaju umowy o pracę i wymiaru czasu pracy.

- PPE - Pracowniczy Program Emerytalny

Od 2013 roku w Banku funkcjonuje Pracowniczy Program Emerytalny (PPE), w ramach którego pracownicy mają możliwość długookresowego oszczędzania w celu uzupełnienia dochodów emerytalnych otrzymywanych z obowiązkowych części systemu emerytalnego. PPE Banku prowadzone jest w formie umowy o wnoszenie przez Bank Składki Podstawowej (na poziomie 3,5% wynagrodzenia pracownika) i Składki Dodatkowej Pracowników do Funduszy Inwestycyjnych zarządzanych przez PKO TFI SA.

Zasady przystąpienia do PPE są takie same dla pracowników, którzy pracują w pełnym lub niepełnym wymiarze czasu pracy i którzy pracują na podstawie umowy o pracę na czas nieokreślony i określony.

Pracownicze Programy Emerytalne zapewniają swoim pracownikom również większe spółki Grupy Kapitałowej. Do programów emerytalnych włączyć się pracownicy niezależnie od rodzaju umowy o pracę i wymiaru czasu pracy.

- System kafeterijny i świadczenia pokrewne

W celu zapewnienia pracownikom wyboru preferowanych świadczeń dodatkowych, w ramach środków z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych (ZFSS) pracownicy mają możliwość korzystania z systemu kafeterijnego w ramach platformy MyBenefit. Przyznane środki pracownik może wykorzystać na aktywności rekreacyjne, sportowe i zakupy w licznych sklepach, na wydarzenie kulturalne, a także inne dedykowane działania według własnych preferencji w tym również pokrywać koszty opieki nad dziećmi w żłobkach i przedszkolach. Wysokość otrzymanych na kafeterię środków jest uzależniona od dochodu brutto na osobę w rodzinie. Świadczenia z systemu kafeterijnego otrzymują również pracownicy zatrudnieni na umowy czasowe lub część etatu na takich samych zasadach jak pracownicy, którzy mają zawartą umowę na czas nieokreślony.

Część Spółek Grupy Kapitałowej także oferuje pracownikom możliwość korzystania z platformy MyBenefit, pozostałe zapewniają inne świadczenia, takie jak np.: bony.

- Karty sportowe

Dobłą praktyką w Banku i innych spółkach Grupy Kapitałowej jest zapewnianie pracownikom możliwości korzystania z kart sportowych. Dbając o promowanie zdrowego trybu życia wśród pracowników, Bank zapewnia możliwość nabycia kilku rodzajów kart sportowych po to, aby zapewnić świadczenie jak najlepiej dostosowane do potrzeb użytkowników, a co za tym idzie, realnie wspierać ich działania prozdrowotne.

- Inne świadczenia

Katalog oferowanych w Banku świadczeń dodatkowych uwzględnia ponadto oferty i zniżki dla pracowników Banku, czy też możliwość przystąpienia do ubezpieczenia grupowego. Bank wspiera inicjatywy i aktywności sportowe (w Banku działa m.in. sekcja biegowa, sporty górskie, sekcja piłki nożnej) oraz działalność charytatywną pracowników.

[GRI 401-2] Wszystkie świadczenia pozapłatowe są dostępne dla pracowników niezależnie od typu umowy lub wymiaru pracy.

Tabela 39. Najważniejsze świadczenia pozapłatowe dla pracowników w 2019 roku [GRI 401-2]

	Liczba osób korzystających	Udział w zatrudnieniu ogółem (%)
<b>BANK</b>		
Pakiety medyczne*	23 688	100
Pracowniczy program emerytalny	18 428	78
Dopłaty do wypoczynku zorganizowanego	4 198	18
Zapomogi	948	4
Pożyczki mieszkaniowe	3 640	15
Świadczenia dostępne na platformie MyBenefit lub specjalne świadczenia socjalne np. okolicznościowe z okazji świąt	23 701	100
Karty sportowe	4 610	19
<b>GRUPA KAPITAŁOWA</b>		
Pakiety medyczne*	27 385	98
Pracowniczy program emerytalny	19 515	70
Dopłaty do wypoczynku zorganizowanego	4 528	16
Zapomogi	1 083	4
Pożyczki mieszkaniowe	3 646	13
Świadczenia dostępne na platformie MyBenefit lub specjalne świadczenia socjalne np. okolicznościowe z okazji świąt	25 241	90
Karty sportowe	5 446	19

\* z pakietów medycznych nie korzystają osoby, które pracują w oddziałach zagranicznych

## POLITYKA REKRUTACYJNA

Polityka rekrutacyjna w Grupie Kapitałowej Banku jest nakierowana na pozyskiwanie najlepszych kandydatów zewnętrznych, przy jednoczesnej promocji talentów wewnętrznych. Dzięki temu, Bank zatrudnia osoby o różnorodnym doświadczeniu i kompetencjach zawodowych.

Bank prowadzi działania zachęcające pracowników do udziału w rekrutacjach wewnętrznych (w całej Grupie Kapitałowej Banku) w ramach rozwoju zawodowego w innych obszarach biznesowych.

W 2019 roku zrealizowano kampanię wizerunkową Dzień dobry w pracy i #ZajmijStanowisko. Bohaterami kampanii są pracownicy Banku, którzy uwiarygadniają pozycję Banku jako atrakcyjnego miejsca pracy. Uruchomiony został nowy serwis kariery na stronie internetowej Banku [www.pkobp.pl/kariera](http://www.pkobp.pl/kariera), a także zaprojektowano i wdrożono nowe szablony ogłoszeń rekrutacyjnych. Podjęto również szerokie działania promocyjne w mediach społecznościowych z wykorzystaniem dedykowanych grafik, opracowanych przy publikacji ogłoszeń przez rekruterów.

W toku dynamicznych zmian zachodzących na rynku pracy, Bank wypracowuje działania doraźne mające na celu pozyskanie kandydatów o specyficznych kompetencjach lub na stanowiska wymagające celowanych działań wizerunkowych.

W trosce o pozytywne doświadczenia kandydatów w procesie rekrutacji, Bank dywersyfikuje kanały dotarcia do różnych grup osób ubiegających się o pracę, skracając czas rekrutacji bądź stosując nowoczesne metody selekcji. Jednocześnie prowadzone są badania doświadczeń kandydatów, których wyniki mają służyć do doskonalenia działań wpływających na przebieg procesu rekrutacji. Do takich badań w 2019 roku należało *Candidate Experience*, podczas którego w krótkiej ankiecie online kandydaci odpowiadali jak oceniają proces rekrutacji na poszczególnych jego etapach.

W procesie rekrutacji Bank i podmioty Grupy Kapitałowej Banku dbają o prawa człowieka oraz zapewniają równość szans. Polityka rekrutacyjna oparta jest o wysokie standardy w zakresie przeciwdziałania dyskryminacji oraz ochrony danych osobowych przy wykorzystaniu wsparcia nowoczesnych technologii i systemów informatycznych.

W 2019 roku rozszerzono Program Rekomendacji, którego celem jest zachęcenie pracowników Banku do włączenia się w proces poszukiwania odpowiednich kandydatów do pracy w naszej organizacji. Do programu zostało włączonych około 100 stanowisk, m.in. z takich obszarów jak rynek detaliczny, informatyka, bankowość korporacyjna i inwestycyjna, zarządzanie ryzykiem, na które pracownicy mogą polecać kandydatów o odpowiednich kwalifikacjach. Za skuteczną rekomendację przewidziana jest gratyfikacja finansowa.

Mocną stroną od lat są staże dedykowane studentom i młodym absolwentom. W ramach Akademii Stażowych realizowanych w Banku w 2019 roku zaproszono do współpracy łącznie blisko 307 osób z różnych obszarów, w tym IT i analityki danych.

Istotna jest współpraca z uczelniami i szkołami średnimi. W 2019 roku zorganizowano warsztaty na wybranych uczelniach w Polsce oraz w centrali banku, podczas których studenci mieli okazję poznać wybrane obszary działalności.

Dodatkowo Bank angażuje się w projekty studenckie. Był partnerem m.in. konferencji studenckiej Bulid up your future oraz B in Banking organizowanych przez koła naukowe Uniwersytetu Warszawskiego oraz Szkoły Głównej Handlowej.

Bank jako pracodawca promuje się podczas licznych targów pracy, targów uczelnianych, hackatonów, meet-up'ów, konferencji. PKO Bank Polski SA jest również gospodarzem meet-up Agile Warsaw, budując w ten sposób pozycję lidera zwinności.

Działania te sprzyjają postrzeganiu Banku jako atrakcyjnego pracodawcy, który w 2019 roku otrzymał wyróżnienia i nagrody po raz kolejny potwierdzające rynkową popularność wśród kandydatów.

W prestiżowym rankingu pracodawców - Universum Student Survey - Bank zajął 7. miejsce w kategorii biznes i 7 miejsce w kategorii prawo. Studenci wysoko ocenili Bank za innowacje technologiczne, bogaty pakiet świadczeń dla pracowników i działania zgodne z etyką. Badanie Talent Survey firmy doradczej Universum jest jednym z największych na świecie. Dotyczy preferencji i celów zawodowych, kariery oraz branży, w jakiej ankietowani chcieliby pracować. W polskiej edycji udział wzięło ponad 18 tys. osób z 71 uczelni wyższych, studiujących na kierunkach biznesowych, prawniczych, inżynierskich, informatycznych, medycznych, nauk ścisłych, humanistycznych.

Fundacja Młodzieżowej Przedsiębiorczości nagrodziła PKO Bank Polski SA tytułem „Najaktywniejsza Firma” 15. edycji „Dnia Przedsiębiorczości”. Bank otrzymał ją za wspieranie uczniów szkół ponadpodstawowych w wejściu na rynek pracy oraz praktyczną naukę przedsiębiorczości i poruszania się w świecie finansów.

## 12.6.2 RELACJE ZE STRONĄ PRACOWNICZĄ I WOLNOŚĆ ZRZESZANIA

Organizacje związkowe  
Obsługa pracowników

### ORGANIZACJE ZWIĄZKOWE

Reprezentację pracowniczą w Banku tworzą Związki Zawodowe oraz Rada Pracowników Banku.

W Banku funkcjonują dwie zakładowe organizacje związkowe:

- Krajowy Związek Zawodowy Pracowników PKO Bank Polski SA,
  - Niezależny Samorządny Związek Zawodowy „Solidarność” Pracowników PKO Bank Polski SA,
- przy czym pierwszy z nich jest związkiem reprezentatywnym.

Współpraca z ww. partnerami społecznymi realizowana jest zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami, m.in. prowadzone są konsultacje w przypadku planowanych zmian organizacyjnych, skutkujących istotnymi zmianami w organizacji pracy, wielkości i podstawach zatrudnienia pracowników.

Pracodawca nie czyni żadnych przeszkód pracownikom w związku z wstępowaniem i działalnością w związkach zawodowych.

Liczba członków organizacji związkowych, będących pracownikami, w stosunku do liczby zatrudnionych, według stanu na 31 grudnia 2019 roku wyniosła około 11%.

Pracownicy mogą przekazywać swoje zastrzeżenia, opinie, sugestie i uwagi za pośrednictwem związków zawodowych. Możliwe jest także przekazywanie wszystkich rodzajów skarg bez pośrednictwa, na specjalnie dedykowaną skrzynkę, co reguluje procedura zgłaszania skarg i nieprawidłowości.

W Banku działa również Rada Pracowników. Zasady współpracy z Radą Pracowników Banku zostały określone w odrębnym porozumieniu.

Spotkania z Organizacjami Związkowymi i Radą Pracowników Banku organizowane są w razie potrzeby – co najmniej kilka razy w roku, a informacje o planowanych zmianach operacyjnych przekazywane są stronie społecznej bez zbędnej



zwłoki [GRI 402-1]. W 2019 roku nie zidentyfikowano operacji i dostawców o wysokim poziomie ryzyka ograniczenia wolności zrzeszania się i układów zbiorowych [GRI 407-1].

Ponadto w 2019 roku w wyborach powszechnych z udziałem wszystkich pracowników Banku zostało wybranych 12 Ambasadorów Etyki, których rolą jest przede wszystkim wspieranie Banku w promocji etyki.

Organizacja związkowa istnieje także w KREDOBANK SA. W pozostałych podmiotach Grupy Kapitałowej Banku organizacje związkowe nie funkcjonują. Dialog z pracownikami odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami. Jego forma jest dostosowana do wielkości podmiotu i jego specyfiki: w większych podmiotach zależnych funkcjonuje Rada Pracowników, w pozostałych podmiotach dialog z pracownikami realizowany jest m.in. za pośrednictwem wyłonionych przedstawicieli pracowników oraz przyjętych w danym podmiocie form komunikacji z pracownikami – bezpośredniej, e-mailowej lub poprzez portal intranetowy.

W podmiotach Grupy Kapitałowej nie odnotowano sporów zbiorowych. Pracownicy mają możliwość zgłaszania skarg na naruszenie uprawnień pracowniczych i innych nieprawidłowości.

#### OBSŁUGA PRACOWNIKÓW

Pracownicy Banku wszystkie informacje dotyczące spraw pracowniczych mogą uzyskać w jednym miejscu, kontaktując się z Contact Center HR. Zespół konsultantów odpowiada na pytania z zakresu m.in. obsługi kadrowo-płacowej, spraw socjalnych, rekrutacji, szkoleń. Rozwiązanie to przyspiesza i upraszcza proces komunikacji między pracownikami i służbami HR – jednostkami odpowiedzialnymi za obszar zarządzania personelem.

### 12.6.3 ZARZĄDZANIE RÓŻNORODNOŚCIĄ

#### POLITYKA WOBEC MOBBINGU I DYSKRYMINACJI

Bank stanowczo przeciwstawia się wszelkim formom dyskryminacji, nietolerancji i innym zachowaniom, które stoją w sprzeczności z wartościami organizacji i promuje wśród pracowników postawy oparte na wzajemnym szacunku. Wszelkie zachowania mogące wskazywać na występowanie mobbingu, nie są akceptowane.

Polityka Banku w odniesieniu do mobbingu i dyskryminacji uregulowana jest w przepisach wewnętrznych:

- Regulaminie Pracy Banku,
- Zasadach przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji oraz trybie rozpatrywania skarg dotyczących naruszenia uprawnień pracowniczych.

Istotne postanowienia w zakresie postaw i wartości promowanych wśród pracowników zawiera także Kodeks Etyki PKO Banku Polskiego SA (szczegółowe zasady w zakresie zarządzania etyką i działań powiązanych określono w części dotyczącej zarządzania etyką niniejszego raportu).

W Banku obowiązują przepisy wewnętrzne dotyczące zasad przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji. Zasady te gwarantują przeciwdziałanie niekorzystnym zjawiskom w relacjach pracowniczych i określają sposób reagowania w sytuacji zaistnienia konfliktu interpersonalnego. W oparciu o te zasady pracownik Banku może bez obaw o konsekwencje zgłosić skargę na dowolne naruszenie uprawnień pracowniczych zdefiniowanych w przepisach prawa powszechnie obowiązującego oraz prawa wewnętrznego. Pracownik ma prawo do dodatkowego wsparcia w procesie wyjaśniania skargi poprzez możliwość wskazania przedstawiciela organizacji związkowej albo przedstawiciela pracowników wyznaczonego zgodnie z przepisami wewnętrznymi Banku do uczestnictwa w spotkaniach z udziałem pracownika lub przedkładania opinii w sprawie zasadności skargi. Bieżące wsparcie w obszarze pracowniczym oferuje Contact Center HR, dzięki czemu pracownicy mogą uzyskać aktualne informacje także w zakresie trybu zgłaszania skarg i anonimowych zgłoszeń dotyczących naruszeń uprawnień pracowniczych.

Skargi dotyczące szeroko pojętego naruszenia uprawnień pracowniczych rozpatrywane są indywidualnie, dlatego dla każdej z nich określa się optymalny sposób rozpatrzenia, pozwalający na sformułowanie odpowiednich wniosków i rekomendacji lub ewentualnie na podjęcie odpowiednich działań dodatkowych czy decyzji kadrowych. W toku weryfikacji wniesionych skarg stosowane są różne metody (m.in. anonimowe badania ankietowe, wywiady pogłębione z pracownikami, weryfikacja wskaźników fluktuacji i innych danych kadrowych). Każdorazowo, przy ustalaniu sposobu działania, uwzględnia się dbałość o zapewnienie jak największego obiektywizmu oceny, stąd wielokrotnie w wyjaśnianiu sprawy biorą udział przedstawiciele różnych jednostek, zgodnie ze strukturą organizacyjną Banku.

Pozostałe podmioty Grupy Kapitałowej również uwzględniają w swoich przepisach wewnętrznych niezbędne rozwiązania gwarantujące przestrzeganie obowiązującego prawa w zakresie przeciwdziałania mobbingowi,

diskryminacji w odrębnych regulacjach lub poprzez stosowne zapisy w regulaminach pracy, kodeksach etyki i innych adekwatnych dla danej Spółki.

## SZKOLENIA

Odpowiednie zarządzanie różnorodnością wpływa na zwiększenie efektywności pracy w zespole, poprawę atmosfery pracy, zatrzymanie cennych, doświadczonych pracowników, podniesienie innowacyjności i kreatywności w zespole, dlatego w Banku są organizowane szkolenia z tego zakresu. Menedżerowie korzystający ze szkoleń w efekcie zdobywają wiedzę oraz umiejętności z obszaru zarządzania różnorodnymi zespołami, co pozwala eliminować niekorzystne zachowania i sytuacje, a wspierać te wartościowe i pozytywne.

Zakres szkoleń z zarządzania różnorodnością został w 2019 roku dostosowany do specyfiki pracy pracowników i takie szkolenie jest oferowane w katalogu szkoleń, który jest dostępny dla wszystkich pracowników Banku i Grupy Kapitałowej Banku.

## 12.6.4 BEZPIECZEŃSTWO I HIGIENA PRACY (BHP)

Tabela 40. Wskaźniki dotyczące BHP

BANK	GRUPA KAPITAŁOWA BANKU
<b>[GRI 403-1] SYSTEM ZARZĄDZANIA BEZPIECZEŃSTWEM I HIGIENĄ PRACY</b>	
<p>Służba BHP w Banku została zorganizowana jako Biuro Bezpieczeństwa i Higieny Pracy (BBH) i usytuowana w strukturach Centrum Administracji. W skład Biura wchodzi zespół zamiejscowy, obsługujący wszystkie jednostki Banku w całym kraju, które na co dzień realizują zalecenia określone w "Rozporządzeniu Rady Ministrów(...) w sprawie służby BHP..." m.in. w zakresie:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>okresowej oceny ryzyka zawodowego,</li><li>analizie dotychczasowych zdarzeń wypadkowych, incydentów, oraz monitorowaniu zdarzeń potencjalnie wypadkowych,</li><li>bieżącej i okresowej kontroli BHP we wszystkich placówkach i jednostkach Banku,</li><li>realizacji szkoleń wstępnych oraz okresowych BHP.</li></ul> <p>Ponadto Biuro BHP dąży do ciągłej poprawy stanu bezpieczeństwa i higieny pracy propagując działania prewencyjne, dobre praktyki, oraz stosując szeroko pojętą profilaktykę, spełniając tym samym wymagania prawne decydujące o wypełnieniu obowiązków pracodawcy wobec pracownika.</p>	<p>W Banku nie sformułowano polityki dla Grupy Kapitałowej Banku w zakresie BHP. Wszystkie podmioty zależne Banku wykonują zadania BHP zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Przepisy te są na tyle jednoznaczne, że de facto oznacza to stosowanie tych samych zasad BHP w całej Grupie Kapitałowej Banku. Pozostałe podmioty zlokalizowane poza granicami Rzeczypospolitej działają na zasadach właściwych dla państwa, w którym podmiot został zarejestrowany.</p>
<b>[GRI 403-2] IDENTYFIKACJA ZAGROZEŃ, OCENA RYZYKA I BADANIE INCYDENTÓW</b>	
<p>W Banku dokonano identyfikacji zagrożeń na stanowiskach pracy i nie występują stanowiska z ryzykiem kwalifikowanym jako wysokie (tzn. nie ma stanowisk, które wymagałyby podjęcia działań celem zmniejszenia poziomu ryzyka). Oceny ryzyka zawodowego dokonano metodą Risk Score i objęto nią 100% stanowisk występujących w Banku. Każda ocena podlega bieżącemu monitoringowi i okresowej weryfikacji.</p> <p>Podstawowe zagrożenia to:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>upadki na tym samym poziomie (poślizgnięcia, potknięcia),</li><li>upadki na niższy poziom (schody),</li><li>nieodpowiednie oświetlenie lub zjawisko olśnienia przykrego,</li><li>uderzenie o nieruchome przedmioty,</li><li>przeciążenie układu ruchu, narządu wzroku (praca przy komputerze),</li><li>porażenie prądem elektrycznym (obsługa urządzeń zasilanych prądem elektrycznym),</li><li>wypadki komunikacyjne (załatwianie spraw służbowych).</li></ul>	<p>Wśród około 90% stanowisk ocenionych pod względem ryzyka zawodowego, nie występują takie, które sklasyfikowane zostały na wysokim poziomie i wymagałyby zastosowania działań redukujących. Z uwagi na przeważającą ilość stanowisk administracyjno-biurowych zidentyfikowane zagrożenia są zgodne z oszacowanymi w Banku i obejmują te same grupy zagrożeń.</p>
<b>[GRI 403-3] USŁUGI MEDYCZYNY PRACY</b>	
<p>Bank posiada umowę o świadczenie usług medycyny pracy z firmą Luxmed. Pracownicy wykonują badania z zakresu badań wstępnych i okresowych w placówkach Luxmedu lub placówkach współpracujących z</p>	<p>Wszystkie pozostałe podmioty Grupy Kapitałowej Banku posiadają umowy z zewnętrznymi placówkami medycznymi w zakresie badań medycyny pracy. Badania są finansowane lub refundowane przez</p>

Luxmedem. Każdy pracownik może również bezpłatnie korzystać z określonego zakresu opieki medycznej wykraczającej poza medycynę pracy. Umowa ta przewiduje również możliwość rozszerzenia zakresu usług medycznych dla pracownika, jak i jego rodziny.

#### [GRI 403-4] UDZIAŁ PRACOWNIKÓW, KONSULTACJE I KOMUNIKACJA WS. USŁUG MEDYCZYNY PRACY

Komunikacja między pracownikami, a pracodawcą występuje w formie otwartego dialogu za pośrednictwem Związków Zawodowych, które działają w Banku w sposób prężny i reprezentatywny. Przedstawiciel pracowników każdorazowo uczestniczy w Komisjach Bezpieczeństwa i Higieny Pracy mając tym samym możliwość bezpośredniej komunikacji z przedstawicielem medycyny pracy.

Zdecydowana większość pozostałych podmiotów Grupy Kapitałowej Banku zatrudnia mniej niż 250 pracowników, tym samym w świetle przepisów nie wymaga powoływania Komisji BHP. Wszelkie konsultacje i komunikacja z pracodawcą ma charakter komunikacji bezpośredniej, lub odbywa się za pośrednictwem przedstawiciela służby BHP. W jednostkach zlokalizowanych poza granicami kraju zastosowanie mają przepisy właściwe dla lokalizacji jednostki.

#### [GRI 403-5] SZKOLENIA PRACOWNIKÓW DOT. BEZPIECZEŃSTWA I HIGIENY PRACY

Szkolenia z zakresu Bezpieczeństwa i Higieny Pracy w Banku realizuje wewnętrzna służba BHP. Szkolenia wstępne oraz okresowe prowadzone są na bieżąco na terenie całego kraju z wykorzystaniem autorskich materiałów i pomocy dydaktycznych. Dynamika oraz liczebność służby BHP pozwala niezmiennie utrzymać wskaźnik osób z aktualnym przeszkoleniem na poziomie 100%. Ponadto wśród kadry Biura BHP są wykwalifikowani ratownicy medyczni, którzy sukcesywnie szkolą pracowników z zakresu pierwszej pomocy przedmedycznej.

Wszyscy pracownicy objęci są systemem szkoleń z zakresu BHP. Działania te realizowane są w sposób zgodny z przepisami prawa i w zależności od liczebności zatrudnienia spółki wykonywane są przez:

- wewnętrzną służbę BHP
- zewnętrzną firmę z właściwymi kwalifikacjami
- pracowników Biura BHP w Banku w ramach umów o współpracę

#### [GRI 403-6] PROMOCJA ZDROWIA PRACOWNIKÓW

Wszystkie podmioty Grupy Kapitałowej Banku, w tym także Bank podejmują niewymuszone prawem działania na rzecz zdrowia pracowników. Popularyzowanie korzyści prozdrowotnych przekłada się na rosnące zainteresowanie oferowanymi przez pracodawców Grupy Kapitałowej Banku:

- bezpłatnymi badaniami profilaktycznymi (np. coroczny pakiet kontrolny zdrowia, mammografia, czy szczepienia przeciwko grypie)
- szkoleniami promującymi zdrowy styl życia (np. instruktarze ćwiczeń dla pracowników biurowych)
- dostępem do wielu obiektów sportowych i rekreacyjnych w ramach benefitów dla pracowników,
- organizacją sekcji sportowych, zawodów oraz eventów wspierających aktywność fizyczną oraz dbałość o środowisko,
- organizacją cyklicznych akcji prozdrowotnych np. „Owoc ma moc” oferujących bezpłatny dostęp do owoców w biurach.

Ponadto należy zauważyć aktywność Banku w zewnętrznych wydarzeniach sportowych w charakterze: organizatora, patrona czy sponsora, co buduje prozdrowotny wizerunek przedsiębiorcy.

#### [GRI 403-7] PREWENCJA I ŁAGODZENIE SKUTKÓW BEZPIECZEŃSTWA I HIGIENY PRACY BEZPOŚREDNIO WYNIKAJĄCYCH Z RELACJI PRACY

Działania prewencyjne w Banku na rzecz poprawy bezpieczeństwa i warunków wynikających z relacji pracy:

- wsparcie oraz określenie sposobu postępowania w przypadku wystąpienia zagrożeń psychospołecznych takich jak: stres czy mobbing.
- kampanie informacyjne dotyczące ergonomii i bezpieczeństwa w pracy (ulotki, broszury, tematyczne strony intranetowe),
- dodatkowe nieobligatoryjne szkolenia z zakresu udzielania pierwszej pomocy przedmedycznej, kursy bezpiecznej jazdy samochodem dla pracowników użytkujących pojazdy służbowe,
- profilaktyka wzroku: dostęp do badań okulistycznych, refundacja zakupu okularów i szkieł korygujących wzrok,
- profilaktyka wypadkowa, to realizowana przez służby BHP w ramach szkoleń wstępnych i okresowych, a także w ramach konsultacji z pracownikami polityka przeciwdziałania wypadkom związanych z pracą,
- zapewnienie przez pracodawcę środków ochrony indywidualnej dla stanowisk pracy narażonych na czynniki zewnętrzne.

W pozostałych podmiotach Grupy Kapitałowej Banku działania prewencyjne realizowane są w mniejszym stopniu i nie są do końca zdefiniowane. Wynika to z dużo niższej liczebności zatrudnienia, czasem ze specyfiki działania. Wszystkie podmioty objęte są profilaktyką wypadkową, wszystkie mają także dostęp do usług medycznych. Część podmiotów korzysta z kampanii informacyjnych oraz nieobligatoryjnych szkoleń zewnętrznych. Ponadto każda z nich w ramach dobrych praktyk skorzystać może z zasobów Biura Bezpieczeństwa i Higieny Pracy zlokalizowanego w strukturach Banku.

#### [GRI 403-8] PRACOWNICY OBJĘCI SYSTEMEM BEZPIECZEŃSTWA I HIGIENY PRACY

Podstawowy system zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy wynikający z ogólnych przepisów prawa - 100% pracowników.

Podstawowy system zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy wynikający z ogólnych przepisów prawa - 100% pracowników.

#### [GRI 403-9] URAZY ZWIĄZANE Z PRACĄ

W 2019 roku zgłoszono 114 zdarzeń wypadkowych. W drodze postępowania 6 z nich nie zostało uznanych za wypadek przy pracy, a 13 postępowań jest rozpatrywanych. Do najczęstszych skutków wypadków przy pracy należą: złamania, stłuczenia, skręcenia oraz zwichnięcia, a także urazy powłok ciała.

W 2019 roku łącznie w pozostałych podmiotach Grupy Kapitałowej Banku zgłoszono 8 zdarzeń wypadkowych, z czego dwa z nich dotyczyły pracowników zatrudnionych na umowę-zlecenie. Najczęstszym urazem powypadkowym są urazy powłok ciała (otarcia, poparzenia), oraz urazy stawu i kręgosłupa szyjnego.

#### [GRI 403-10] CHOROBY ZAWODOWE

W 2019 roku zgłoszono 5 podejrzeń choroby zawodowej u byłych pracowników Banku. Wszystkie postępowania są w procedowaniu i na obecną chwilę żadna ze zgłoszonych chorób nie została uznana.

Brak zgłoszonych chorób

### 12.6.5 ROZWÓJ I EDUKACJA

Działania rozwojowe są dostosowane do specyfiki Banku i poszczególnych podmiotów Grupy Kapitałowej Banku i określone w przepisach wewnętrznych, co gwarantuje elastyczne podejście w realizowaniu polityki rozwojowej.

Zasady zarządzania rozwojem pracownika i planowania sukcesji w PKO Banku Polskim SA określają cele, kierunki i sposób działania Banku w zakresie zarządzania rozwojem pracowników lub innych współpracowników Banku. Dokument ten w 2019 roku zastąpił dotychczas obowiązujące Zasady, upraszczając dotychczasowe postanowienia i dostosowując je do aktualnych oczekiwań organizacji i pracowników (uproszczenie zapisów, zmiany w zakresie wnioskowania, poszerzenie kafeterii, działań rozwojowych).

Głównym założeniem w przyjętych politykach szkoleniowych jest wsparcie realizacji:

- celów strategicznych podmiotów Grupy Kapitałowej Banku i celów biznesowych,
- wdrożenie nowych pracowników do pracy,
- zapewnienie kwalifikacji zawodowych pracowników i dostosowanie ich wiedzy oraz umiejętności do zmieniających się wymagań rynku, na którym funkcjonuje dany podmiot,
- przygotowanie pracowników do wdrożenia nowych rozwiązań i produktów oferowanych przez podmiot Grupy Kapitałowej Banku lub do wdrożenia zmian w istniejących rozwiązaniach czy oferowanych produktach.

W całej Grupie Kapitałowej Banku z działań szkoleniowych mogą korzystać wszyscy pracownicy bez względu na wiek czy płeć. Poszczególne podmioty mogą stosować kryterium zajmowanego stanowiska przy kierowaniu na specyficzne szkolenia, takie jak udział w nauce na poziomie szkolnictwa wyższego (różne poziomy kształcenia w poszczególnych podmiotach Grupy Kapitałowej Banku) lub lektoratów z języka obcego. Pracodawcy finansują w całości lub w części działania szkoleniowe.

Podmioty Grupy Kapitałowej Banku przy kierowaniu pracownika na działania szkoleniowe biorą pod uwagę wewnętrzne systemy oceny, np. rozmowy okresowe, badanie 360 indywidualne plany rozwoju, badanie potrzeb szkoleniowych, system oceny oparty o ISO, informację zwrotną. W podmiotach, w których przyjęto model kompetencji (dotyczy Banku i dwóch innych podmiotów zależnych), podnoszenie kwalifikacji zawodowych i umiejętności pracownika jest z nim powiązane.

[GRI 404-2] Bank zapewnia pracownikom różnorodne formy podnoszenia kwalifikacji zawodowych. Na portalu intranetowym Banku co kwartał jest aktualizowany i komunikowany Katalog Szkoleń, zawierający szereg działań rozwojowych do wyboru zarówno dla pracowników jak i menedżerów, zawierający opis poszczególnych działań oraz łatwe w obsłudze narzędzie do zapisywania się na poszczególne szkolenia.

Prowadzone są projekty rozwoju zarówno twardych, jak i miękkich umiejętności. Kilkudziesięcioosobowy zespół trenerów wewnętrznych realizuje szkolenia grupowe, stanowiskowe oraz warsztaty wewnętrzne, w tym również dla stażystów. W wybranych projektach szkolenia grupowe prowadzi firmy zewnętrzne. Wychodząc naprzeciw potrzebom rozwijania umiejętności programistycznych, w 2019 roku do oferty szkoleń zewnętrznych zostały dołączone kursy on-line z tego zakresu. Pracownicy Banku aktywnie korzystają także z wewnętrznej platformy e-learningowej, m.in. ze szkoleń w zakresie wiedzy produktowej, procesów oraz obsługi aplikacji informatycznych. W ramach inicjatyw strategicznych uruchamiane są Akademie i Programy dedykowane konkretnym grupom pracowników i jednostkom organizacyjnym. Przykładowo w 2019 roku odbyły się 2 edycje programu rozwojowego dla kadry menedżerskiej. Każdy jego uczestnik po zakończeniu ma dodatkowo dostęp do dedykowanej platformy, dzięki której może utrwalac

dotychczas zdobytą wiedzę. Pracownicy z obszaru Transformacji Cyfrowej mają z kolei dostęp zarówno do szkoleń wewnętrznych z zakresu metodyki agile, jak i szkoleń certyfikowanych.

Pracownicy korzystają również z lektoratów językowych, zarówno indywidualnych, jak i grupowych.

W Banku bardzo aktywnie wykorzystywana jest wewnętrzna platforma e-learningowa, głównie do realizacji szkoleń w zakresie wiedzy produktowej, procesów oraz obsługi aplikacji informatycznych.

W ramach rozwoju zawodowego, pracownicy mogą ubiegać się o dofinansowanie kosztów nauki realizowanej w formie studiów podyplomowych, studiów Master of Business Administration (MBA), aplikacji radcowskiej, czy studiów doktoranckich. W Banku w 2019 roku poza realizacją szeregu wniosków indywidualnych, zakończył się także program studiów podyplomowych z zakresu Big Data dedykowany analitykom danych.

Bank realizuje także programy adaptacyjne, dostosowane do specyfiki poszczególnych obszarów biznesowych. Do szeregu realizowanych działań należą szkolenia e-learningowe z zakresu najważniejszych przepisów i procedur, jak również szkolenia merytoryczne, w tym produktowe dla pracowników sieci sprzedaży detalicznej. Niezwykle ważne są spotkania organizowane w pierwszym dniu zatrudnienia, podczas których nowi pracownicy otrzymują najważniejsze informacje na temat Banku i zapoznają się ze swoim zespołem. Wszystkie rozwiązania nie tylko dostarczają niezbędnej wiedzy w początkowym okresie zatrudniania, ale są spójne z kulturą organizacyjną, promującą m.in. przyjazne środowisko pracy.

W celu uniknięcia ryzyka niefinansowego przeprowadzono szkolenia dotyczące kierunków bezpieczeństwa informacyjnego, tajemnicy i bezpieczeństwa bankowego, czy ochrony pracy.

Tabela 41. Podstawowe dane o szkoleniach w Banku i Grupie Kapitałowej Banku [GRI 404-3, GRI 404-1]

	Bank			Grupa Kapitałowa Banku		
	kobiety	mężczyźni	łącznie	kobiety	mężczyźni	łącznie
liczba dni szkoleń w roku	50812	18110	68922	51689	18897	70586
udział pracowników podlegających regularnym ocenom wydajności i przeglądowi rozwoju kariery (%)	98	94	97	86	78	84
średnia liczba godzin szkoleń w roku na pracownika*	23	25	23	20	21	20

\* średnia liczba godzin została oszacowana poprzez pomnożenie rejestrowanej liczby dni szkoleń przez 8

W przypadku transferów wewnętrznych, pracownicy biorą udział w szkoleniach, które pomagają im zdobyć wiedzę służącą do wykonywania zadań na nowym stanowisku pracy. Pracownicy odbywają również szkolenia mające na celu podnoszenie poziomu profesjonalnej wiedzy i umiejętności, które są wymagane zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

## 12.7 INDEKS TREŚCI GRI STANDARDS [GRI 102-55]

Wskaźnik GRI	Opis	Strona
102-1	Nazwa organizacji	118
102-2	Opis działalności organizacji, główne marki, produkty i/lub usługi	119
102-3	Lokalizacja głównej siedziby	119
102-4	Lokalizacja działalności operacyjnej	119
102-5	Forma własności i forma prawna	119
102-6	Obsługiwane rynki	119
102-7	Skala działalności	119
102-8	Dane dotyczące pracowników oraz innych osób świadczących pracę na rzecz organizacji	169, 169
102-9	Łańcuch dostaw	120
102-10	Znaczące zmiany w raportowaniu w organizacji i jej łańcuchu dostaw	118
102-11	Zasada ostrożnościowa i podejście	128, 128
102-12	Zewnętrzne inicjatywy popierane przez organizację	160
102-13	Członkostwo w stowarzyszeniach i organizacjach	120
102-14	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla	List Prezesa Zarządu Banku jest publikowany na stronie Banku wraz z raportami rocznymi
102-16	Wartości organizacji, kodeks etyki, zasady i normy zachowań	131
102-18	Struktura zarządzania	125



102-40	Lista grup interesariuszy	119
102-41	Układy zbiorowe pracy	170
102-42	Identyfikacja i selekcja interesariuszy	118
102-43	Podejście do angażowania interesariuszy	127
102-44	Kluczowe tematy i problemy poruszane przez interesariuszy	127
102-45	Jednostki ujęte w skonsolidowanych sprawozdaniach finansowych	49
102-46	Definiowanie zawartości i granic raportu	118
102-47	Lista istotnych tematów do raportowania	119
102-48	Korekty informacji z poprzednich raportów	118
102-49	Zmiany w sposobie raportowania	118
102-50	Okres raportowania	118
102-51	Data publikacji ostatniego raportu	118
102-52	Cykl raportowania	118
102-53	Osoba do kontaktu	180
102-54	Stwierdzenie dotyczące raportowania zgodnie z zasadami GRI	118
102-55	Indeks treści GRI	179
102-56	Zewnętrzna weryfikacja	118
205-1	Obszary biznesowe potencjalnie narażone na zachowania korupcyjne	150
205-3	Liczba potwierdzonych przypadków korupcji	152
302-1	Zużycie energii w organizacji	135
302-4	Zmniejszenie zużycia energii	135
303-5	Konsumpcja wody	133
305-1	Bezpośrednie (Zakres 1) emisje gazów cieplarnianych	136
305-2	Pośrednie (Zakres 2) emisje gazów cieplarnianych	136
305-4	Natężenie emisji gazów cieplarnianych	137
306-2	Odpady według rodzaju i metody postępowania	133
307-1	Naruszenia ustaw i regulacji środowiskowych	132
401-1	Nowozatrudnieni i rotacja pracowników	170
401-2	Świadczenia dla pracowników na umowę o pracę, których nie otrzymują zatrudnieni na umowy czasowe lub część etatu	173
401-3	Urlopy macierzyńskie	170
402-1	Minimalne okresy ogłaszania zmian operacyjnych	175
403-1	System zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy	176
403-2	Identyfikacja zagrożeń, ocena ryzyka i badanie incydentów	176
403-3	Usługi medycyny pracy	176
403-4	Udział pracowników, konsultacje i komunikacja ws. usług medycyny pracy	177
403-5	Szkolenia pracowników dot. bezpieczeństwa i higieny pracy	177
403-6	Promocja zdrowia pracowników	177
403-7	Prewencja i łagodzenia skutków bezpieczeństwa i higieny pracy bezpośrednio wynikających z relacji pracy	177
403-8	Pracownicy objęci systemem bezpieczeństwa i higieny pracy	177
403-9	Urazy związane z pracą	178
403-10	Choroby zawodowe	178
404-1	Średnia liczba godzin szkoleń w roku na pracownika	179
404-2	Programy podnoszenia kwalifikacji pracowników i programy przekwalifikowania	178
404-3	Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom wydajności i przeglądom rozwoju kariery	179
405-1	Różnorodność organów zarządzających i pracowników	113, 113
405-2	Stosunek wynagrodzenia podstawowego i wynagrodzenia kobiet do mężczyzn	171
407-1	Operacje i dostawcy o wysokim poziomie ryzyka ograniczenia wolności zrzeszania się i układów zbiorowych	175
414-1	Nowi dostawcy, którzy byli sprawdzeni pod względem kryteriów społecznych	168
414-2	Negatywne efekty społeczne w łańcuchu dostaw i podjęte działania	168
417-1	Wymagania dotyczące informacji i oznakowania produktów i usług	143
417-2	Incydenty braku zgodności wymagań dotyczących informacji i oznakowania produktów i usług	142
417-3	Incydenty braku zgodności komunikacji marketingowej	148

[GRI 102-53] Kontakt: [esg@pkobp.pl](mailto:esg@pkobp.pl)



## 13. SŁOWNIK

**Aktywa oprocentowane** – należności od banków, papiery wartościowe oraz kredyty i pożyczki udzielone Klientom,

**CPI (Consumer Price Index)** – indeks cen konsumpcyjnych,

**Depozyty Klientów** – zobowiązania wobec Klientów, z wyłączeniem transakcji z przyrzeczeniem odkupu oraz otrzymanych kredytów i pożyczek,

**Finansowanie udzielone Klientom** – kredyty i pożyczki udzielone Klientom (w tym należności z tytułu leasingu finansowego) pomniejszone o transakcje z przyrzeczeniem sprzedaży oraz obligacje komunalne i korporacyjne prezentowane w papierach wartościowych z wyłączeniem papierów przeznaczonych do obrotu,

**Finansowanie zewnętrzne** – zobowiązania podporządkowane, zobowiązania z tytułu emisji papierów wartościowych wyceniane według zamortyzowanego kosztu, otrzymane kredyty i pożyczki prezentowane w zobowiązaniach wobec banków oraz otrzymane kredyty i pożyczki prezentowane w zobowiązaniach wobec Klientów,

**Inne zobowiązania** – pochodne instrumenty zabezpieczające, pozostałe instrumenty pochodne, zobowiązania z tytułu działalności ubezpieczeniowej, pozostałe zobowiązania, zobowiązania z tytułu bieżącego podatku dochodowego, rezerwy z tytułu odroczonego podatku dochodowego, rezerwy, transakcje z przyrzeczeniem odkupu ujmowane w zobowiązaniach wobec banków i Klientów, zobowiązania wobec Banku Centralnego i pozostałe zobowiązania wobec banków (inne niż otrzymane kredyty),

**Koszty działania** – ogólne koszty administracyjne i wynik z tytułu obciążeń regulacyjnych,

**Koszty regulacyjne** – wynik z tytułu obciążeń regulacyjnych,

**Łączny współczynnik kapitałowy** – fundusze własne do łącznego wymogu kapitałowego pomnożonego przez 12,5,

**Papiery wartościowe (portfel bankowy)** – papiery wartościowe pomniejszone o obligacje komunalne i korporacyjne (z wyłączeniem przeznaczonych do obrotu),

**Pozostałe aktywa** – pochodne instrumenty zabezpieczające, pozostałe instrumenty pochodne, inwestycje w jednostki stowarzyszone i wspólne przedsięwzięcia, aktywa trwałe przeznaczone do sprzedaży, wartości niematerialne, rzeczowe aktywa trwałe, należności z tytułu bieżącego podatku dochodowego, aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego, inne aktywa oraz transakcje z przyrzeczeniem sprzedaży prezentowane w kredytach i pożyczkach udzielonych Klientom,

**Stopa wolna od ryzyka** – średnia roczna z rentowności 10-letnich obligacji Skarbu Państwa,

**Średnie oprocentowanie kredytów** – przychody odsetkowe od kredytów i pożyczek udzielonych Klientom w ujęciu rocznym do średniego stanu kredytów i pożyczek udzielonych Klientom z ostatnich 5 kwartałów,

**Średnie oprocentowanie depozytów** – koszty odsetkowe od zobowiązań wobec Klientów w ujęciu rocznym do średniego stanu zobowiązań wobec Klientów z ostatnich 5 kwartałów,

**Wskaźnik C/I (wskaźnik kosztów do dochodów)** – ogólne koszty administracyjne oraz wynik z tytułu obciążeń regulacyjnych do wyniku na działalności biznesowej w ujęciu rocznym,

**Wskaźnik finansowania udzielonego Klientom do depozytów** – finansowanie udzielone Klientom (które obejmuje kredyty i pożyczki udzielone Klientom (w tym należności z tytułu leasingu finansowego) pomniejszone o transakcje z przyrzeczeniem sprzedaży oraz obligacje komunalne i korporacyjne prezentowane w papierach wartościowych z wyłączeniem papierów przeznaczonych do obrotu) do zobowiązań wobec Klientów,

**Wskaźnik finansowania udzielonego Klientom do stabilnych źródeł finansowania** – finansowanie udzielone Klientom (które obejmuje kredyty i pożyczki udzielone Klientom (w tym należności z tytułu leasingu finansowego) pomniejszone o transakcje z przyrzeczeniem sprzedaży oraz obligacje komunalne i korporacyjne prezentowane w papierach wartościowych z wyłączeniem papierów przeznaczonych do obrotu) do stabilnych źródeł finansowania (zobowiązania wobec Klientów oraz finansowania zewnętrznego),

**Współczynnik kapitału Tier 1** – kapitał Tier 1 do łącznego wymogu kapitałowego pomnożonego przez 12,5,

**Wskaźnik kosztu ryzyka kredytowego** - wynik z tytułu odpisów na straty kredytowe za okres ostatnich 12 miesięcy do średniego salda kredytów i pożyczek udzielonych Klientom brutto na początku i na końcu okresu sprawozdawczego oraz pośrednich okresów kwartalnych,

**Wskaźnik marży odsetkowej** - wynik z tytułu odsetek w ujęciu rocznym do średniego stanu aktywów oprocentowanych (które obejmują należności od banków, papiery wartościowe oraz kredyty i pożyczki udzielone klientom) z ostatnich 5 kwartałów,

**Wskaźnik ROA netto** - zysk netto w ujęciu rocznym do średniego stanu aktywów z ostatnich 5 kwartałów,

**Wskaźnik ROE netto** - zysk netto w ujęciu rocznym do średniego stanu kapitałów własnych z ostatnich 5 kwartałów,

**Wskaźnik ROTE netto** - zysk netto w ujęciu rocznym do średniego stanu kapitałów własnych pomniejszonych o wartości niematerialne z ostatnich 5 kwartałów,

**Wskaźnik udziału ekspozycji z rozpoznaną utratą wartości** - portfel z rozpoznaną utratą wartości w portfelu ekspozycji wycenianych według zamortyzowanego kosztu oraz w portfelu kredytów wycenianych do wartości godziwej do pozostałych dochodów całkowitych,

**Wynik na działalności biznesowej** - wynik z działalności operacyjnej bez uwzględnienia ogólnych kosztów administracyjnych, wyniku z tytułu obciążeń regulacyjnych, podatku od niektórych instytucji finansowych, kosztu ryzyka prawnego kredytów hipotecznych w walutach wymiennalnych, wyniku z tytułu odpisów na straty kredytowe i wyniku z tytułu utraty wartości aktywów niefinansowych,

**Wynik operacyjny netto** - wynik z działalności operacyjnej bez uwzględnienia wyniku z tytułu odpisów na straty kredytowe i wyniku z tytułu utraty wartości aktywów niefinansowych,

**Wynik pozostały** - przychody z tytułu dywidend, wynik na instrumentach finansowych wycenianych do wartości godziwej przez rachunek zysków i strat, wynik z pozycji wymiany, zyski lub straty z tytułu zaprzestania ujmowania instrumentów finansowych niewycenianych do wartości godziwej przez rachunek zysków i strat oraz pozostałe przychody i koszty operacyjne netto,

**Wynik z operacji finansowych** - wynik na instrumentach finansowych wycenianych do wartości godziwej przez rachunek zysków i strat oraz zyski lub straty z tytułu zaprzestania ujmowania instrumentów finansowych niewycenianych do wartości godziwej przez rachunek zysków i strat,

**Wynik z tytułu odpisów i utraty wartości** - wynik z tytułu odpisów na straty kredytowe, wynik z tytułu utraty wartości aktywów niefinansowych oraz koszt ryzyka prawnego kredytów hipotecznych w walutach wymiennalnych,

**Zysk netto** - zysk netto w skonsolidowanym rachunku zysków i strat rozumiany jako zysk netto przypadający na akcjonariuszy jednostki dominującej.

## OŚWIADCZENIA ZARZĄDU

Zarząd PKO Banku Polskiego SA oświadcza, że według jego najlepszej wiedzy roczne Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego SA za 2019 rok sporządzone łącznie ze Sprawozdaniem Zarządu z działalności PKO Banku Polskiego SA zawiera prawdziwy obraz rozwoju i osiągnięć oraz sytuacji Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego SA i PKO Banku Polskiego SA, w tym opis podstawowych zagrożeń i ryzyka.

Niniejsze Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego SA za 2019 rok sporządzone łącznie ze Sprawozdaniem Zarządu z działalności PKO Banku Polskiego SA liczy 183 kolejno ponumerowane strony.

## PODPISY WSZYSTKICH CZŁONKÓW ZARZĄDU BANKU

11.02.2020	ZBIGNIEW JAGIEŁŁO	PREZES ZARZĄDU
11.02.2020	RAFAŁ ANT CZAK	WICEPREZES ZARZĄDU
11.02.2020	RAFAŁ KOZŁOWSKI	WICEPREZES ZARZĄDU
11.02.2020	MAKS KRACZKOWSKI	WICEPREZES ZARZĄDU
11.02.2020	MIECZYŚŁAW KRÓL	WICEPREZES ZARZĄDU
11.02.2020	ADAM MARCINI AK	WICEPREZES ZARZĄDU
11.02.2020	PIOTR MAZUR	WICEPREZES ZARZĄDU
11.02.2020	JAKUB PAPIERSKI	WICEPREZES ZARZĄDU
11.02.2020	JAN EMERYK ROŚCISZEWSKI	WICEPREZES ZARZĄDU