

# **Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok**



# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

<b>1</b>	<b>Wybrane dane i wskaźniki finansowe Banku Pekao S.A.</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Podsumowanie wyników</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Zewnętrzne warunki działania</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Ważniejsze wydarzenia i osiągnięcia</b>	<b>14</b>
4.1	Zmiany w Grupie Kapitałowej Banku Pekao S.A.	14
4.2	Zmiany w składzie organów statutowych Banku	15
4.3	Zmiany organizacyjne	22
4.4	Nagrody i wyróżnienia	23
<b>5</b>	<b>Informacje dla inwestorów</b>	<b>26</b>
5.1	Kapitał zakładowy i struktura akcjonariatu Banku	26
5.2	Notowania oraz wycena rynkowa akcji Banku Pekao S.A.	28
5.3	Historia wypłaty dywidendy	29
5.4	Relacje inwestorskie	30
5.5	Oceny wiarygodności finansowej	31
5.5.1	Oceny wiarygodności finansowej Banku Pekao S.A.	31
<b>6</b>	<b>Działalność Banku Pekao S.A.</b>	<b>33</b>
6.1	Ważniejsze czynniki mające znaczący wpływ na działalność i wyniki Banku	33
6.2	Istotne czynniki ryzyka i zagrożeń	36
6.3	Adekwatność kapitałowa	39
6.4	Bank Pekao S. A. na polskim rynku usług bankowych	42
6.4.1	Bankowość Detaliczna i Prywatna	44
6.4.2	Bankowość Małych i Średnich Przedsiębiorstw (MSP)	52
6.4.3	Bankowość Korporacyjna	54
6.5	Inwestycje w kapitał ludzki	59
6.6	Polityka w zakresie działalności sponsoringowej i charytatywnej	64
<b>7</b>	<b>Sprawozdanie z sytuacji finansowej i wyniki finansowe</b>	<b>66</b>
7.1	Jednostkowy rachunek zysków i strat – wersja prezentacyjna	66
7.2	Struktura jednostkowego sprawozdania z sytuacji finansowej – wersja uproszczona	72
7.2.1	Aktywa	73
7.2.2	Pasywa	75
7.2.3	Pozycje pozabilansowe	78
7.3	Jednostkowy rachunek zysków i strat w ujęciu kwartalnym	80
7.3.1	Jednostkowy rachunek zysków i strat	80
7.3.2	Jednostkowe sprawozdanie z całkowitych dochodów	82
7.3.3	Jednostkowy rachunek zysków i strat – wersja prezentacyjna	83
7.3.4	Uzgodnienie wersji prezentacyjnej rachunku zysków i strat do wersji pełnej	84
<b>8</b>	<b>Pozostałe informacje</b>	<b>86</b>
<b>9</b>	<b>Perspektywy rozwoju działalności</b>	<b>92</b>
9.1	Czynniki, które będą miały wpływ na wyniki Grupy	92
9.2	Strategiczne kierunki rozwoju i priorytety biznesowe	93
<b>10</b>	<b>Oświadczenie Zarządu dotyczące rzetelności prezentowanych sprawozdań i wyboru firmy audytorskiej</b>	<b>98</b>
<b>11</b>	<b>Oświadczenie Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego w 2019 r.</b>	<b>99</b>
<b>12</b>	<b>Oświadczenie na temat informacji niefinansowych Pekao S.A. za 2019 rok</b>	<b>117</b>

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 1 Wybrane dane i wskaźniki finansowe Banku Pekao S.A.

W dniu 1 stycznia 2018 roku Bank przyjęła do stosowania Międzynarodowy Standard Sprawozdawczości Finansowej nr 9 „Instrumenty Finansowe” (dalej „MSSF 9”). Bank podjął decyzję, aby skorzystać z zapisów MSSF 9 umożliwiających zwolnienie z obowiązku przekształcania danych porównawczych dla okresów wcześniejszych w odniesieniu do zmian wynikających z klasyfikacji i wyceny (w tym z tytułu utraty wartości).

	2019	2018	2017	2016	2015	2014
<b>RACHUNEK ZYSKÓW I STRAT- WYBRANE POZYCJE</b>						
	(MLN ZŁ)					
Dochody z działalności operacyjnej	7 938	7 397	7 085	7 036	6 792	7 035
Koszty z działalności operacyjnej	(3 204)	(3 119)	(3 025)	(2 991)	(2 993)	(3 087)
Zysk operacyjny brutto	4 734	4 278	4 061	4 045	3 799	3 948
Zysk brutto	3 016	3 021	2 728	2 863	2 792	3 270
Zysk netto	2 248	2 311	2 088	2 278	2 290	2 662
<b>WSKAŹNIKI ZYSKOWNOŚCI</b>						
Zwrot na średnim kapitale (ROE) - nominalnie	10,2%	10,7%	9,6%	10,1%	10,1%	11,6%
Zwrot z aktywów (ROA)	1,2%	1,3%	1,2%	1,4%	1,4%	1,8%
Marża odsetkowa	2,9%	2,8%	2,8%	2,8%	2,7%	3,1%
Dochody nieodsetkowe / dochody z działalności operacyjnej	33,1%	34,2%	36,7%	39,4%	40,5%	38,4%
Koszty / dochody	40,4%	42,2%	42,7%	42,5%	44,1%	43,9%
Koszty ryzyka	0,43%	0,36%	0,40%	0,46%	0,50%	0,57%
<b>SPRAWOZDANIE Z SYTUACJI FINANSOWEJ – WYBRANE POZYCJE</b>						
	(MLN ZŁ)					
Suma bilansowa	194 650	184 347	182 077	170 989	165 761	164 323
Finansowanie działalności klientów <sup>(*)</sup>	142 146	133 085	128 873	119 034	113 753	105 600
Zobowiązania wobec klientów <sup>(**)</sup>	157 750	149 784	146 110	136 630	124 788	121 125
Zobowiązania z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych oraz zobowiązania podporządkowane	4 369	3 745	2 727	301	1 669	2 820
Kapitały	22 527	21 822	22 259	22 283	22 794	23 387
<b>WSKAŹNIKI STRUKTURY SPRAWOZDANIA Z SYTUACJI FINANSOWEJ</b>						
Finansowanie działalności klientów <sup>(*)</sup> / suma bilansowa	73,0%	72,2%	70,8%	69,6%	68,6%	64,3%
Papiery wartościowe / suma bilansowa	18,6%	15,5%	21,1%	20,8%	13,3%	15,3%
Depozyty <sup>(***)</sup> / suma bilansowa	83,3%	83,3%	81,7%	80,1%	76,3%	75,4%
Finansowanie działalności klientów <sup>(*)</sup> / depozyty <sup>(***)</sup>	87,7%	86,7%	86,6%	86,9%	90,0%	85,2%
Kapitały / suma bilansowa	11,6%	11,8%	12,2%	13,0%	13,8%	14,2%
Łączny współczynnik kapitałowy (TCR)	18,7%	18,7%	18,4%	18,2%	18,2%	17,1%
<b>ZATRUDNIENIE I SIĘĆ</b>						
Liczba zatrudnionych	13 779	14 569	15 316	15 882	16 387	16 914
Placówki ogółem	805	818	843	952	1 022	1 121
Liczba bankomatów	1 648	1 708	1 745	1 761	1 759	1 825

(\*) Łącznie z należnościami od klientów z tytułu leasingu, nieskarbowymi papierami dłużnymi oraz z wyłączeniem transakcji z przyrzeczeniem odkupu.

(\*\*) Z wyłączeniem transakcji z przyrzeczeniem odkupu i zobowiązań z tytułu leasingu.

(\*\*\*) Depozyty obejmują: zobowiązania wobec klientów, zobowiązania z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych oraz zobowiązania podporządkowane.

Uwaga: Od 2017 r. dane finansowe uwzględniają wyniki Pioneer Pekao Investment Management S.A i Dom Inwestycyjny Xelion Sp. z o.o. za 11 miesięcy 2017 r. metodą praw własności i wyniki grudnia 2017 r. w ramach konsolidacji metodą pełną.

Dane z rachunku zysków i strat przedstawione w powyższej tabeli oraz w pozostałych notach do Sprawozdania z działalności zostały przedstawione zgodnie z wersją prezentacyjną rachunku zysków i strat, która różni się od wersji pełnej prezentowanej w Jednostkowym Sprawozdaniu Finansowym Banku. Uzgodnienie wersji prezentacyjnej rachunku zysków i strat do wersji pełnej znajduje się w pkt 7.3.4 Sprawozdania z działalności Banku.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 2 Podsumowanie wyników

Zysk netto Banku Pekao S.A. w 2019 r. wyniósł 2 247,5 mln zł i w warunkach porównywalnych<sup>(\*)</sup> wzrósł o 12,0%, głównie dzięki dynamicznemu rozwojowi działalności komercyjnej, wyrażonej wzrostem finansowania działalności klientów o 6,8% r/r oraz zobowiązań wobec klientów (5,3% r/r, w tym depozytów detalicznych o 9,7% r/r), ścisłej kontroli kosztów działania oraz utrzymania najniższych na tle bezpośrednich konkurentów kosztów ryzyka. Nominalnie zysk netto był niższy o 2,7% r/r głównie z powodu znaczącego wzrostu składek na Bankowy Fundusz Gwarancyjny oraz kosztów utworzenia rezerwy na zwrot prowizji z tytułu przedterminowej spłaty kredytów i kosztów związanych z ryzykiem prawnym dotyczącym walutowych kredytów hipotecznych w CHF.

Rok 2019 był również rekordowy pod względem akwizycji klientów. W 2019 roku Bank otworzył rekordową liczbę 455 tys. nowych kont dla klientów indywidualnych (o 12% więcej niż w roku poprzednim oraz 65% więcej niż w roku 2017) oraz blisko 129 tys. kont oszczędnościowych. Znaczący wzrost akwizycji odnotowano również w przypadku przedsiębiorstw, szczególnie w segmentach mikro, MŚP oraz średnich firm (dwucyfrowe dynamiki wzrostów r/r). Pozyskanie klientów wspierały innowacyjne rozwiązania udostępnione przez Bank w 2019 r., takie jak możliwość samodzielnego, internetowego otwierania konta przez klienta na komputerze lub smartfonie, z weryfikacją tożsamości za pomocą biometrii twarzy oraz dowodu osobistego.

Bank Pekao S.A. utrzymywał solidną bazę kapitałową (łączny współczynnik kapitałowy (TCR) wyniósł 18,7% na koniec grudnia 2019 r.) oraz bezpieczny profil płynnościowy, odzwierciedlony relacją kredytów netto do depozytów w wysokości 87,7%. Pozwala to, w powiązaniu z wysokim poziomem kapitałów na dalszy solidny i stabilny rozwój działalności Banku.

### Główne pozycje rachunku zysków i strat

Dochody z działalności operacyjnej Banku osiągnięte w 2019 r. wyniosły 7 937,6 mln zł i były wyższe o 7,3% r/r od dochodów osiągniętych w 2018 r., głównie dzięki przyspieszeniu dynamiki dochodów podstawowych (wzrost o 7,2% r/r). Dynamika dochodów komercyjnych, na które składają się dochody z produktów Grupy oferowanych w sieci Banku wyniosła 12% r/r kompensując spadek dochodów na sprzedaży papierów z portfela inwestycyjnego oraz spadek oprocentowania portfela obligacji skarbowych.

- Wynik z tytułu odsetek osiągnięty w 2019 r. wyniósł 5 309,6 mln zł i był wyższy o 440,6 mln zł tj. 9,0% w porównaniu z wynikiem osiągniętym w 2018 r., głównie dzięki wyższemu wolumenowi, zarówno kredytowemu jak i depozytowemu oraz wyższej marży. Pozytywna dynamika działalności komercyjnej pozwoliła zniwelować efekt spadku oprocentowania portfela obligacji skarbowych,
- Wynik z tytułu prowizji i opłat osiągnięty w 2019 r. wyniósł 2 080,3 mln zł i był wyższy o 57,0 mln zł tj. 2,8% w porównaniu z wynikiem osiągniętym w 2018 r., głównie dzięki wyższemu prowizjom kredytowym rosnącym o 8,3% r/r, wyższemu prowizjom związanym z działalnością kartową oraz wyższymi przychodami związanymi z transakcjami walutowymi z klientami,
- Pozostałe dochody wyniosły 547,7 mln zł i były wyższe o 43,0 mln zł w porównaniu do 2018 r. głównie dzięki wzrostowi wyniku z komercyjnej działalności handlowej o kwotę 59,5 mln zł, kompensującym częściowo spadek zysków ze sprzedaży papierów wartościowych.

Koszty z działalności operacyjnej w 2019 r. wyniosły 3 203,6 mln zł i w warunkach porównywalnych były wyższe o 1,6% r/r, znacząco poniżej inflacji i pomimo kosztów ponoszonych inwestycji w transformację operacyjną i cyfryzację. Nominalnie koszty były wyższe o 84,6 mln zł tj. 2,7% w porównaniu do kosztów osiągniętych w 2018 r., głównie ze względu na zawiązanie rezerwy restrukturyzacyjnej na zwolnienia grupowe w wysokości 85 mln zł.

<sup>(\*)</sup> Z wyłączeniem rezerwy restrukturyzacyjnej i kosztów Programu Dobrowolnych Odejść, kosztów dotyczących zwrotów prowizji z tytułu przedterminowej spłaty kredytów, kosztów związanych z ryzykiem prawnym dotyczącym walutowych kredytów hipotecznych w CHF, zysków na sprzedaży rzeczowego majątku trwałego oraz składek i wpłat na Bankowy Fundusz Gwarancyjny.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

Wynik odpisów z tytułu utraty wartości aktywów finansowych oraz rezerw na zobowiązania pozabilansowe Banku osiągnięty w 2019 r. wyniósł 624,1 mln zł i był wyższy o 123,7 mln zł tj. 24,7% niż w analogicznym okresie 2018 r. głównie z powodu utworzenia w 2019 r. rezerwy związanej z ryzykiem prawnym dotyczącym walutowych kredytów hipotecznych w CHF w wysokości 27,7 mln zł.

Składki i wpłaty na Bankowy Fundusz Gwarancyjny w 2019 r. wyniosły 452,1 mln zł i były wyższe o 187,0 mln zł niż w 2018 r. z powodu wzrostu składki na fundusz przymusowej restrukturyzacji banków.

Podatek od niektórych instytucji finansowych w 2019 r. wyniósł 591,4 mln zł i był wyższy o 29,4 mln zł, tj. 5,2% niż w 2018 r. ze względu na wzrost aktywów Banku o 5,6%.

## Wolumeny

Kredyty i pożyczki według wartości nominalnej na koniec grudnia 2019 r. wyniosły 147 429,0 mln zł i były wyższe o 9 514,2 mln zł tj. 6,9% niż na koniec grudnia 2018 r. Wolumeny kredytów detalicznych wzrosły o 8,3% r/r dzięki dynamicznemu wzrostowi kluczowych produktów: kredytów konsumpcyjnych o 6,7% r/r i złotych kredytów hipotecznych o 9,5% r/r. Wolumeny kredytów korporacyjnych łącznie z nieskarbowymi papierami dłużnymi wzrosły o 5,4% r/r, dzięki silnej dynamice w segmencie średnich przedsiębiorstw (12% r/r).

Zobowiązania wobec klientów Banku, zobowiązania z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych razem na koniec grudnia 2019 r. wyniosły 162 119,2 mln zł i były wyższe o 8 589,8 mln zł tj. 5,6% niż na koniec grudnia 2018 r. z wolumenami depozytów detalicznych rosnącymi o 9,7% r/r, których udział w strukturze finansowania zwiększa się systematycznie.

Aktywa netto funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Pekao TFI S.A. dystrybuowanych przez sieć Banku na koniec grudnia 2019 r. wyniosły 21 584,0 mln zł i były wyższe o 2 180,6 mln zł, tj. 11,2% w porównaniu do końca grudnia 2018 r.

## Kluczowe wskaźniki finansowe

W 2019 r. zwrot na średnim kapitale (ROE) wyniósł 10,8%<sup>(\*)</sup> (nominalnie 10,2%), pomimo negatywnego efektu wzrostu składek i opłat na BFG w wysokości -0,8 p.p.

Wskaźnik koszty / dochody w warunkach porównywalnych wyniósł 39,2% i był o 2,3 p.p. niższy r/r.

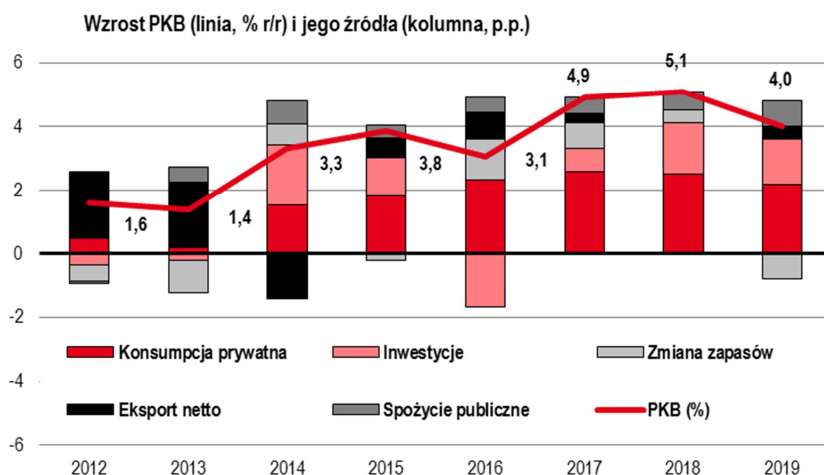
# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 3 Zewnętrzne warunki działania

### Wzrost gospodarczy

W 2019 roku tempo wzrostu gospodarczego spowolniło do 4,0% z 5,1% odnotowanych w roku 2018. Tym samym gospodarka weszła w fazę spowolnienia. Popyt krajowy zwiększył się o 3,8%, a pozytywny wkład wymiany handlowej z zagranicą do wzrostu PKB wyniósł 0,4 p.p. Głównym czynnikiem wzrostu gospodarczego pozostawało spożycie gospodarstw domowych, które zwiększyło się o 3,9%, po wzroście o 4,3% w 2018 roku. Wzrost dochodów do dyspozycji był konsekwencją rosnących dochodów z pracy oraz wyższych transferów społecznych (rozszerzenie rządowego programu Rodzina 500+ na pierwsze dziecko). Tempo wzrostu inwestycji spowolniło do 7,8% z 8,9% w roku 2018 za sprawą wolniejszego wzrostu inwestycji publicznych. Zmiana stanu zapasów obniżyła tempo wzrostu PKB w 2019 roku o 0,8 p.p.

W 2020 roku oczekiwany jest dalszy spadek tempa wzrostu PKB do około 3,4%. Popyt krajowy powinien być nadal wspierany przez dynamiczny wzrost spożycia gospodarstw domowych, dzięki kontynuacji solidnego tempa wzrostu dochodów z pracy, oraz wzrostowi transferów społecznych a także obniżce podatków dochodowych od osób fizycznych. Jednocześnie spodziewane jest dalsze wyhamowanie tempa wzrostu inwestycji, typowe dla fazy spowolnienia cyklu koniunkturalnego. Wolniejszy wzrost gospodarczy na głównych rynkach eksportowych przełoży się na wolniejszy wzrost eksportu.



# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## Rynek pracy

Przeciętne zatrudnienie w polskim sektorze przedsiębiorstw wyniosło w grudniu 2019 roku 6 396 tys. osób, tj. o 163 tys. więcej niż w grudniu 2018 roku. Od 2013 roku odnotowywano nieprzerwany wzrost zatrudnienia, niemniej jednak w 2019 roku tempo wzrostu zatrudnienia uległo dalszemu spowolnieniu. Najwięcej etatów w 2019 roku, podobnie jak w poprzednich latach, zostało stworzonych w sektorze przetwórczym, handlu oraz transporcie, w górnictwie nadal utrzymywał się długoterminowy trend spadkowy, natomiast w budownictwie proces odbudowy zatrudnienia z ostatnich dwóch lat uległ wygaszeniu.

W 2019 roku odnotowano dalszy ciąg tendencji spadkowej stopy bezrobocia, która w grudniu 2019 roku wyniosła 5,2% wobec 5,8% w grudniu 2018 roku. Tempo spadku bezrobocia uległo jednakże dalszemu wyhamowaniu względem poprzednich lat i oczekuje się, że 2019 rok był ostatnim rokiem istotnego spadku bezrobocia ze względu na osiągnięcie poziomów zbliżonych do stopy bezrobocia naturalnego.

Dynamika płac w polskim sektorze przedsiębiorstw zanotowała w 2019 roku lekkie spowolnienie, na co wpływ miało złagodzenie napięć na rynku pracy dzięki słabnącemu popytowi na pracę w warunkach spowalniającego wzrostu gospodarczego. Przeciętne wynagrodzenie w sektorze przedsiębiorstw w 2019 roku wzrosło o 6,5% wobec wzrostu o 7,1% w poprzednim roku. W efekcie fundusz płac w sektorze przedsiębiorstw wzrósł w 2019 roku w ujęciu nominalnym o 9,4% wobec wzrostu o 10,8% w 2018 roku, co po uwzględnieniu inflacji przełożyło się na wzrost w ujęciu realnym o 6,9% wobec 9,1% w 2018 roku.



# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

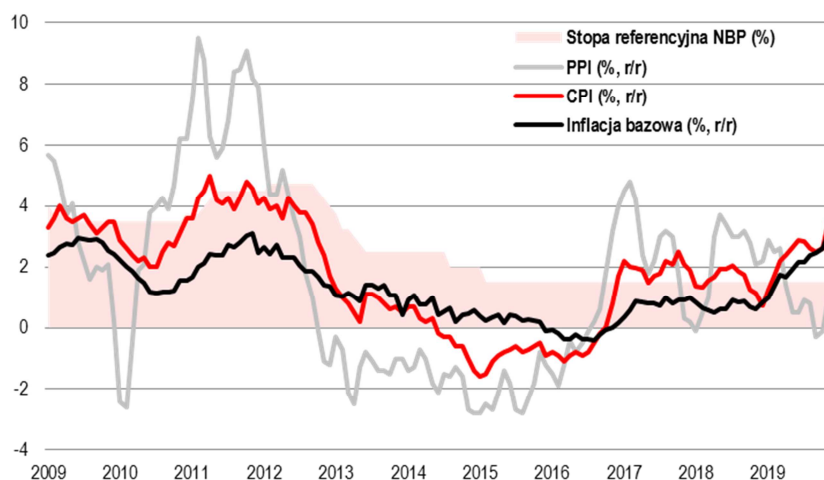
## Inflacja i polityka pieniężna

Zgodnie z danymi Głównego Urzędu Statystycznego (GUS) średni poziom inflacji cen konsumenta wyniósł w 2019 roku 2,3%, podczas gdy w 2018 roku wyniósł 1,6%. Wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych na koniec 2019 roku kształtował się powyżej celu inflacyjnego Narodowego Banku Polskiego (NBP) 2,5%.

Największy wpływ na wzrost cen w 2019 roku miały wyższe ceny żywności i napojów bezalkoholowych (zwłaszcza mięsa i warzyw) oraz wzrost inflacji bazowej. W 2019 roku inflacja bazowa (po wyłączeniu cen żywności i energii) wzrosła do 2,0% z 0,7% w roku 2018, na co wpływ miał szybki wzrost cen usług. Ceny producentów (PPI) wzrosły o 1,2% w 2019 roku, po wzroście o 2,2% w roku 2018.

Rada Polityki Pieniężnej (RPP) utrzymywała stopy procentowe bez zmian przez cały 2019 rok. Stopa referencyjna wynosiła 1,50%, stopa lombardowa 2,50%, a stopa depozytowa 0,50%.

W 2020 roku należy się spodziewać wzrostu inflacji CPI – w głównej mierze ze względu na silnie rosnące ceny energii elektrycznej. Jednakże po wzroście inflacji na przełomie 2019 – 2020 roku, do powyżej 4% r/r, w dalszej części roku oczekuje się jej stopniowego spadku w kierunku celu NBP. W kwestii polityki pieniężnej, w 2020 roku powszechnie oczekiwana jest kontynuacja stabilizacji stóp procentowych na rekordowo niskim poziomie, ponieważ RPP ocenia obecny wzrost inflacji jako tymczasowy.





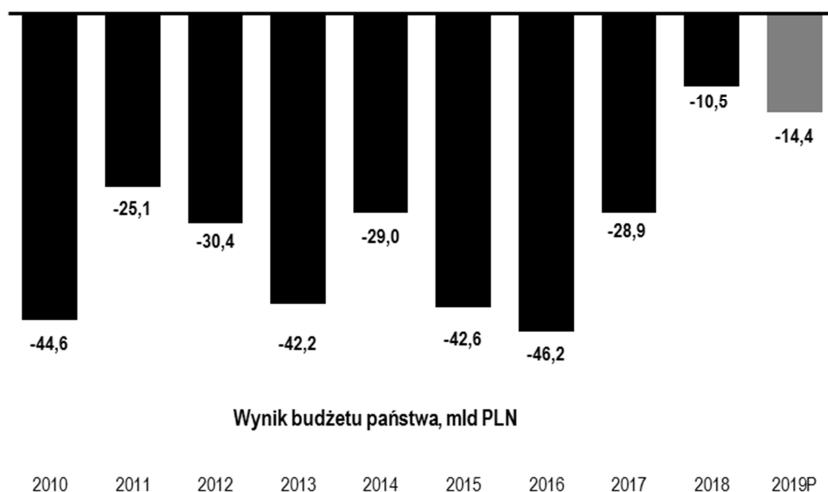
# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## Polityka fiskalna

Z projektu ustawy budżetowej na 2020 rok wynika, że w 2019 roku deficyt budżetu państwa szacowany jest na 14,4 mld zł. W ustawie budżetowej na 2019 rok limit deficytu ustalono na 28,5 mld zł. Niższa od planowanej skala nierównowagi fiskalnej to przede wszystkim zasługa wyższych od zakładanych dochodów. Ministerstwo Finansów szacuje w 2019 roku. dochody budżetowe wyniosły 401,8 mld zł (103,6% rocznego planu) i były 21,8 mld zł (5,7%) wyższe niż w 2018 roku. Z kolei wydatki budżetowe szacowane są na 416,2 mld zł (100% rocznego planu), co daje wzrost o 25,7 mld zł (6,6%) względem 2018 roku. Wyższy od zakładanego poziom dochodów podatkowych to przede wszystkim efekt wyraźnego wzrostu dochodów z podatków bezpośrednich. Rząd szacuje, że wpływy z podatku od osób fizycznych (PIT) były w 2019 roku o około 5,5 mld zł wyższe od planowanych. Jednocześnie dochody z podatku od towarów i usług (VAT) były o około 2,4 mld zł wyższe od planu. Ponadto odnotowano wyższy poziom dochodów niepodatkowych (o około 6 mld zł) za sprawą wyższych od zakładanych wpływów ze sprzedaży praw do emisji dwutlenku węgla (CO<sub>2</sub>).

Projekt ustawy budżetowej na 2020 rok zakłada, że dochody i wydatki budżetowe wyniosą 435,3 mld zł. Tym samym po raz pierwszy od rozpoczęcia transformacji gospodarczej budżet państwa będzie zrównoważony. Projekt zakłada wzrost PKB na poziomie 3,7% i średnioroczną inflację CPI na poziomie 2,5%. Rząd szacuje, że deficyt sektora instytucji rządowych i samorządowych (*general government*) zgodny z metodologią Unii Europejskiej (ESA2010) w 2020 roku wyniesie 1,2% PKB, a po wyeliminowaniu czynników o charakterze jednorazowym (dochody z opłaty przekształceniowej, dodatkowe wpływy ze sprzedaży uprawnień do emisji CO<sub>2</sub>) wyniesie 2,2% PKB.

Ministerstwo Finansów szacuje, że na koniec 2019 roku Państwowy Dług Publiczny w relacji do PKB obniży się do 44,4% z 46,5% na koniec 2018 roku. *Strategia zarządzania długiem sektora finansów publicznych w latach 2020-2023* zakłada, że na koniec 2020 roku Państwowy Dług Publiczny wyniesie 43,8% PKB.



# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

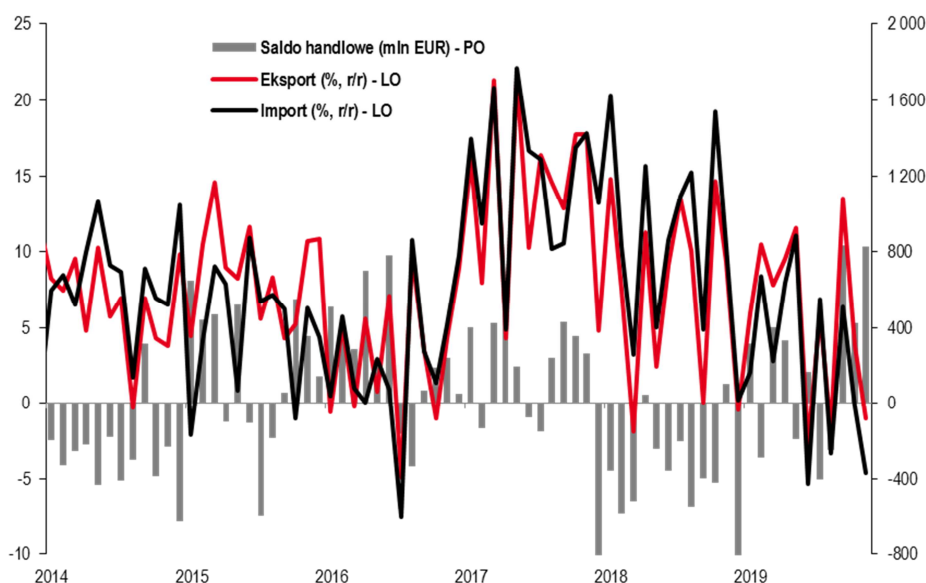
## Sektor zagraniczny

Dane NBP wskazują, że w 2019 roku na rachunku obrotów bieżących pojawiła się nadwyżka w wysokości 5,9 mld EUR wobec deficytu w 2018 roku na poziomie 5,0 mld EUR. Przekłada się to na nadwyżkę na poziomie 1,1% PKB wobec deficytu 1,0% PKB w 2018 roku. Jest to najlepszy wynik w historii publikowanych danych NBP o bilansie płatniczym według nowej metodologii (od 2004 r.).

Poprawa salda obrotów bieżących była wynikiem przede wszystkim pojawienia się nadwyżki na rachunku handlowym (2,5 mld EUR w 2019 roku wobec deficytu 4,8 mld EUR w 2018 roku) przy wyraźnie większej skali spowolnienia tempa wzrostu importu (wzrost o 2,6% r/r wobec 10,6% r/r w 2018 roku) niż eksportu (wzrost o 6,0% r/r wobec 7,4% r/r w 2018 roku). Eksport wykazywał dużą odporność na osłabienie gospodarcze w strefie euro, którego wpływ łagodzony był przez wysoką elastyczność polskich eksporterów, którzy otwierali się na nowe rynki zbytu, o czym świadczyło wyraźne przyspieszenie tempa wzrostu eksportu Polski do krajów poza UE. W 2020 roku oczekiwany kolejny rok niskiego globalnego wzrostu gospodarczego w znacznym stopniu będzie rzutować na polski eksport.

Na saldo obrotów bieżących nadal pozytywnie wpływała rosnąca roku do roku nadwyżka na rachunku usług (24,3 mld EUR w 2019 roku wobec 21,7 mld EUR w 2018 roku). Z kolei na rachunku dochodów pierwotnych dalej utrzymywał się wysoki deficyt (19,1 mld EUR w 2019 roku wobec deficytu 20,5 mld EUR w 2018 roku).

W zakresie finansowania nastąpił spadek napływu bezpośrednich inwestycji zagranicznych (BIZ) – w 2019 roku odnotowano napływ BIZ w wysokości 9,0 mld EUR (w zdecydowanej większości w ramach środków udziałowych) wobec 14,0 mld EUR w 2018 roku. Z kolei w przypadku inwestycji portfelowych w 2019 roku nastąpił bardzo wysoki odpływ środków na poziomie 11,5 mld EUR (11,3 mld EUR odpływu z krajowego rynku dłużnego przy 0,2 mld EUR odpływu z rynku akcji) wobec odpływu 3,3 mld EUR w 2018 roku.

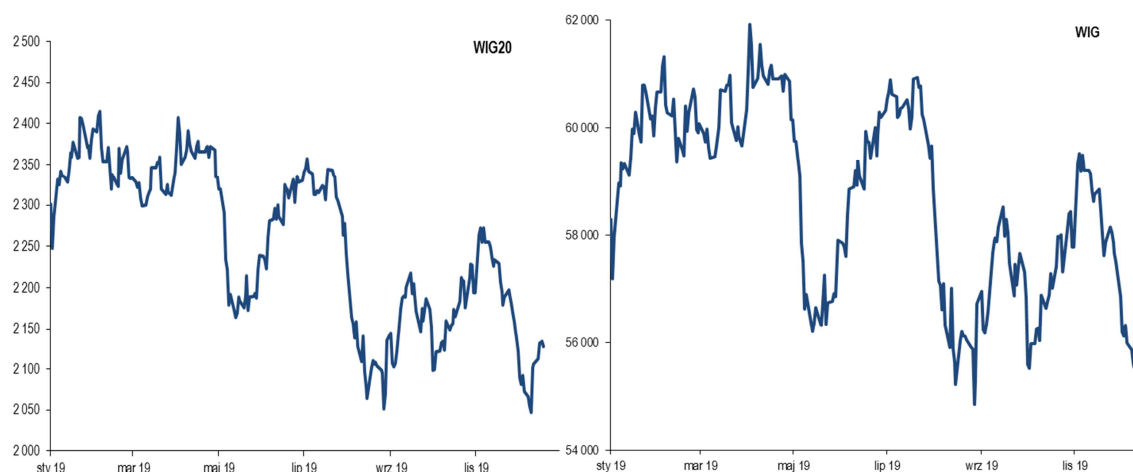


# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## Rynek kapitałowy

Pomimo utrzymujących się obaw o spowolnienie w globalnej gospodarce, w tym niewykluczony scenariusz recesyjny w Stanach Zjednoczonych, 2019 rok upłynął na rynkach kapitałowych pod znakiem solidnego umocnienia głównych indeksów giełdowych. Kluczowa dla poprawy nastrojów rynkowych okazała się nieoczekiwana zmiana nastawienia głównych banków centralnych, w tym przede wszystkim Rezerwy Federalnej. Fed wyraźnie złagodził podejście w polityce pieniężnej po tym, gdy w grudniu 2018 roku doszło do dziewiątej w cyklu, podwyżki stóp procentowych. Systematycznie luzowano warunki polityki monetarnej m.in. poprzez zakończenie normalizacji bilansu oraz trzech obniżek stopy funduszy federalnych, łącznie o 75 p.b., co dokonało się w otoczeniu częściowego odwrócenia amerykańskiej krzywej dochodowości (sygnału zwiastującego niejednokrotnie w historii recesję) oraz eskalacji wojny celnej z Chinami. Istotnym wsparciem dla rynków było również utrwalenie łagodnej polityki przez Europejski Bank Centralny, który nie tylko obniżył stopy procentowe, ale również powrócił do programu skupu aktywów. W skali całego roku niemiecki DAX zyskał 25,5%, brytyjski FTSE 28,3%, francuski CAC 26,4%, zaś amerykańskie indeksy S&P 500 28,9% i Dow Jones 22,3%.

2019 rok, zarówno jak i poprzedni, nie był korzystny dla posiadaczy akcji krajowych spółek, pomimo bardziej zróżnicowanej stopy zwrotu w ramach segmentów. Stopa zwrotu indeksu szerokiego rynku WIG wyniosła 0,3%, WIG20 zanotował spadek 5,6%, natomiast indeks sWIG80, grupujący spółki o mniejszej kapitalizacji, odnotował wzrost około 13,9% (najlepiej od 2013 roku). Pomimo trwającej hossy na rynkach rozwiniętych oraz wciąż solidnego wzrostu gospodarczego w Polsce w 2019 roku na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie dominowała tendencja spadkowa. Brak apetytu na akcje był konsekwencją m.in. z solidnych spadków indeksów w 2018 roku a także kumulacji niekorzystnych zjawisk na krajowym rynku finansowym. Niepewność związana z reformą systemu emerytalnego, w tym kwestia przyszłości środków zgromadzonych w Otwartych Funduszach Emerytalnych, również wzmacniała obawy o dodatkową podaż akcji na rynku wtórnym. Odływ kapitału zarówno z rynku obligacji korporacyjnych, jak i rynku akcji, przeważał kolejny rok z rzędu. W okresie styczeń – grudzień 2019 roku z funduszy inwestycyjnych o profilu akcyjnym wycofano 2,4 mld zł, o profilu absolutnej stopy zwrotu 1,6 mld zł, zaś z mieszanych 1,4 mld zł (dane IZFiA). Kapitalizacja krajowych spółek giełdowych spadła w 2019 roku do poziomu 550,2 mld zł (najniżej od 2015 roku) z 615,52 mld zł w 2018 roku. Z kolei w przypadku spółek zagranicznych kapitalizacja nieznacznie wzrosła do 553,6 mld zł z 549,56 mld zł rok wcześniej. Liczba debiutów wyniosła zaledwie siedem, zaś liczba wycofań aż dwadzieścia trzy, dopełniając pesymistyczny obraz warszawskiej giełdy w 2019 roku. Wartość obrotów ogółem na rynku akcji wyniosła 195,27 mld zł i była wyraźnie niższa niż w poprzednim roku (211,85 mld zł) i jednocześnie najniższa od 2009 roku.



# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## Sektor bankowy

Według danych Komisji Nadzoru Finansowego (KNF) w 2019 r. sektor wypracował zagregowany zysk netto w wysokości 14,7 mld zł, co oznaczało wzrost o 12,5% wobec 2018 r. Głównym kanałem poprawy pozostaje wynik odsetkowy banków (+9,8%), dzięki utrzymującej się wysokiej aktywności kredytowej segmentu detalicznego, wzrósł także wynik z tytułu opłat i prowizji (+8,3%) oraz pozostałe przychody operacyjne (+12,1%). Jednocześnie jednak presja kosztowa przełożyła się na wzrost kosztów operacyjnych o 4,1%; stał za tym zarówno wzrost kosztów pracowniczych (+4,7%) jak i ogólnego zarządu (+3,6%). Ponadto silny wzrost, o 11,7%, odnotowały koszty ryzyka.

Zgodnie z danymi KNF aktywa sektora bankowego na koniec 2019 roku wzrosły o 5,6%. Dynamika była nieco niższa niż w roku 2018 (6,6%). Depozyty sektora niefinansowego przyrosły o 9,6% (wobec wzrostu o 8,2% w 2018 roku), natomiast należności o 4,5% (wobec wzrostu o 6,0% w 2018 roku).

Według danych NBP w zakresie głównych kategorii depozytów<sup>1</sup> na koniec roku odnotowano następujące trendy:

- wzrost o 9,5% r/r wolumenu depozytów gospodarstw domowych (wobec +9,8% r/r po grudniu 2018 r.). Dynamika w tym obszarze niezmiennie utrzymuje się na wysokim poziomie, przede wszystkim dzięki dobrej sytuacji materialnej gospodarstw domowych (korzystny rynek pracy i transfery socjalne) i niskiej atrakcyjności rynku kapitałowego jako lokaty kapitału,
- wzrost wolumenu depozytów przedsiębiorstw o 10,0% r/r, co oznaczało wyraźną poprawę dynamiki z +4,3% r/r po 2018 roku. Ma to związek z dobrą sytuacją finansową firm przy korzystnym otoczeniu gospodarczym (wysokie obroty, w tym dzięki mocnemu popytowi wewnętrznemu),
- wzrost pozostałych depozytów o 0,8% r/r, wobec wzrostu o 8,5% r/r na koniec 2018 roku.

Na koniec 2019 roku depozyty gospodarstw domowych stanowiły 66,8% wszystkich depozytów (66,2% na koniec 2018 roku), depozyty przedsiębiorstw 23,4% (23,0% na koniec 2018 roku), a pozostałe depozyty 9,8% (10,8% na koniec 2018 roku). Około 69% wszystkich depozytów stanowiły depozyty bieżące.

W zakresie głównych kategorii należności<sup>2</sup> na koniec 2019 roku odnotowano następujące trendy:

- wzrost w ujęciu rocznym o 6,0% wolumenu należności od gospodarstw domowych. Tempo było niższe od tego odnotowanego rok wcześniej (+6,9% r/r). Dzięki optymizmowi konsumentów, wciąż wysoką dynamikę prezentują przede wszystkim kredyty konsumpcyjne i złotowe kredyty hipoteczne (w tym drugim przypadku wpływ ma też wzrost cen mieszkań i idące za tym wyższe wartości nominalne zaciąganych kredytów). Ogólną dynamikę kategorii obniża jednak systematyczne kurczący się portfel kredytów mieszkaniowych w walutach obcych,
- wzrost o 1,2% r/r należności w segmencie firm, wobec wzrostu o 6,4% r/r odnotowanego na koniec 2018 roku. Mimo relatywnie korzystnego otoczenia gospodarczego, dynamika jest niska i w trendzie spadkowym – wciąż słaby jest przyrost kredytów zaciąganych na cele inwestycyjne, a po okresie dynamicznego wzrostu znacznie wyhamowało także tempo wzrostu kredytów bieżących,
- wzrost o 9,4% r/r pozostałych należności (wobec wzrostu o 11,2% na koniec 2018 roku).

<sup>1</sup> Z wyłączeniem instytucji rządowych szczebla centralnego.

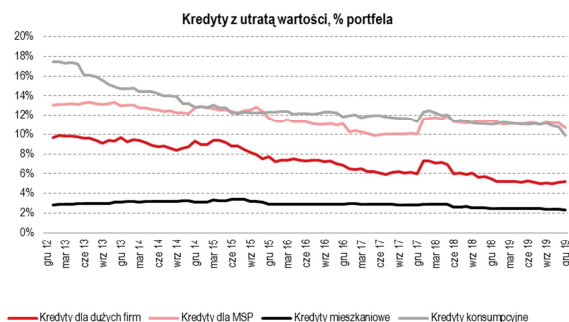
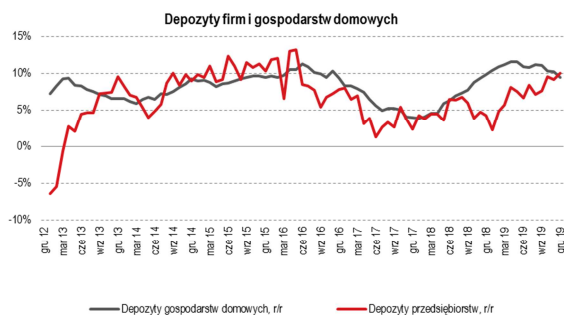
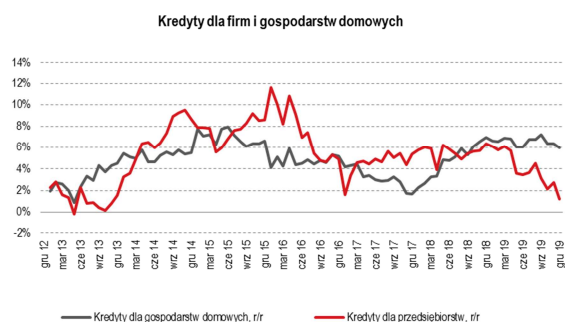
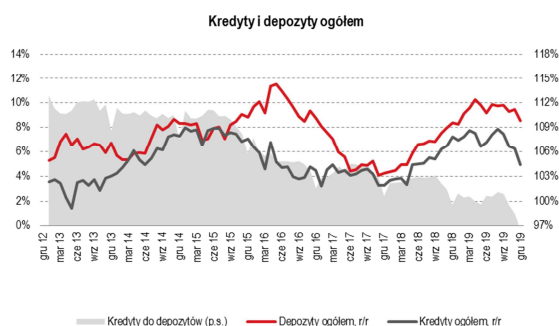
<sup>2</sup> Z wyłączeniem instytucji rządowych szczebla centralnego. Należności uwzględniają dłużne papiery wartościowe.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

Na koniec 2019 roku należności od gospodarstw domowych stanowiły 58,7% całości portfela (na tym samym poziomie co przed rokiem), należności od przedsiębiorstw 29,5% (30,6% na koniec 2018 roku), a pozostałe kredyty 11,8% (11,3% na koniec 2018 roku).

W zakresie jakości portfela kredytowego w 2019 roku sektor generalnie odnotował poprawę. W szczególności:

- wskaźnik NPL w zakresie kredytów dla firm na koniec 2019 roku wyniósł 8,1% i spadł z poziomu 8,7% odnotowanego rok wcześniej. Większy spadek dotyczył firm małych i średnich (z 11,4% do 10,7%) niż dużych (z 5,5% do 5,2%),
- udział kredytów zagrożonych w portfelu kredytów dla gospodarstw domowych osiągnął na koniec 2019 roku poziom 5,5%, niższy niż na koniec 2018 roku (5,9%). Wskaźnik obniżył się zarówno w przypadku kredytów mieszkaniowych (z 2,5% do 2,3%), jak i konsumpcyjnych (z 11,0% do 9,9%).



# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 4 Ważniejsze wydarzenia i osiągnięcia

### 4.1 Zmiany w Grupie Kapitałowej Banku Pekao S.A.

Skład Grupy Kapitałowej Banku Pekao S.A. przedstawiono w Nocie objaśniającej nr 2 do Skonsolidowanego Sprawozdania Finansowego Grupy Kapitałowej Banku Pekao S.A. za rok zakończony dnia 31 grudnia 2019.

Poniżej omówione zostały najważniejsze zmiany w Grupie, które nastąpiły w 2019 roku.

#### **Otwarcie likwidacji Spółki Pekao Property S.A.**

W dniu 1 marca 2019 roku Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy Pekao Property S.A. podjęło uchwałę o rozwiązaniu Spółki oraz otwarciu z tym dniem jej likwidacji. Obecnie Spółka działa pod firmą Pekao Property S.A. w likwidacji.

#### **Ogłoszenie upadłości spółki FPB-Media**

W dniu 11 kwietnia 2019 roku Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, X Wydział Gospodarczy dla spraw upadłościowych i restrukturyzacyjnych ogłosił upadłość Spółki FPB-Media Sp. z o.o. Postanowienie o ogłoszeniu upadłości uprawomocniło się z dniem 8 maja 2019 roku. Spółka FPB Media jest podmiotem w 100% zależnym od Spółki Pekao Property S.A. w likwidacji. Obecnie Spółka działa pod firmą FPB Media Sp. z o.o. w upadłości.

#### **Podział Centralnego Domu Maklerskiego Pekao S.A.**

W dniu 25 czerwca 2019 roku Zwyczajne Walne Zgromadzenie Centralnego Domu Maklerskiego Pekao S.A. (CDM Pekao S.A.) oraz Nadzwyczajne Zgromadzenie Wspólników CBB Sp. z o.o. a w dniu 26 czerwca 2019 Zwyczajne Walne Zgromadzenie Banku podjęły uchwały akceptujące podział CDM Pekao S.A.

Plan podziału został uzgodniony przez zarządy spółek uczestniczących w podziale w dniu 27 lutego 2019 roku i zakładał, że podział zostanie dokonany w trybie art. 529 § 1 pkt 1 KSH, tj.:

- poprzez przeniesienie na Bank części majątku (aktywów i pasywów) oraz praw i obowiązków CDM Pekao S.A. w postaci zorganizowanej części przedsiębiorstwa CDM Pekao S.A. związanej ze świadczeniem usług maklerskich,
- poprzez przeniesienie na CBB Sp. z o.o. części majątku (aktywów i pasywów) oraz praw i obowiązków CDM Pekao S.A. w postaci zorganizowanej części przedsiębiorstwa CDM Pekao S.A. związanej z wykonywaniem usług call center.

Formalne zakończenie procesu podziału dokonało się w III kwartale 2019 poprzez podwyższenie kapitału w Spółce CBB Sp. z o.o. oraz wykreślenie z krajowego rejestru sądowego spółki CDM Pekao S.A.

#### **Planowana sprzedaż zorganizowanej części przedsiębiorstwa Pekao Investment Banking S.A.**

Planowana jest transakcja sprzedaży zorganizowanej części przedsiębiorstwa Pekao Investment Banking S.A. związanej ze świadczeniem usług maklerskich na rzecz jednostki organizacyjnej Banku – Biura Maklerskiego Pekao. Pozostała działalność Pekao Investment Banking S.A. związana z oferowaniem usług bankowości inwestycyjnej pozostanie w Spółce.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 4.2 Zmiany w składzie organów statutowych Banku

### Rada Nadzorcza

Na dzień 31 grudnia 2019 roku skład Rady Nadzorczej Banku Pekao S.A. nie uległ zmianie w stosunku do zaprezentowanego na dzień 31 grudnia 2018 roku i przedstawia się następująco:

31.12.2019	31.12.2018
Paweł Surówka Przewodniczący Rady Nadzorczej	Paweł Surówka Przewodniczący Rady Nadzorczej
Joanna Dynysiuk (z d. Błaszczyk) Wiceprzewodnicząca Rady Nadzorczej	Joanna Błaszczyk Wiceprzewodnicząca Rady Nadzorczej
Stanisław Ryszard Kaczoruk Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej	Stanisław Ryszard Kaczoruk Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej
Paweł Stopczyński Sekretarz Rady Nadzorczej	Paweł Stopczyński Sekretarz Rady Nadzorczej
Sabina Bigos-Jaworowska Członek Rady Nadzorczej	Sabina Bigos-Jaworowska Członek Rady Nadzorczej
Justyna Głębiowska-Michalak Członek Rady Nadzorczej	Justyna Głębiowska-Michalak Członek Rady Nadzorczej
Grzegorz Janas Członek Rady Nadzorczej	Grzegorz Janas Członek Rady Nadzorczej
Michał Kaszyński Członek Rady Nadzorczej	Michał Kaszyński Członek Rady Nadzorczej
Marian Majcher Członek Rady Nadzorczej	Marian Majcher Członek Rady Nadzorczej



# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## Zarząd Banku

Zarząd Banku Pekao S.A., według stanu na dzień 31 grudnia 2019 roku, składał się z siedmiu członków. Członkowie Zarządu Banku powoływani są przez Radę Nadzorczą na wspólną kadencję, trwającą trzy lata. Zarząd dba o przejrzystość i efektywność systemu zarządzania, prowadzi sprawy Banku zgodnie z przepisami prawa i "Dobrymi Praktykami". Podstawą zarządzania Bankiem jest profesjonalizm, wiarygodność i poufność.



**MAREK LUSZTYN**

Prezes Zarządu  
Banku Pekao S.A.

Marek Lusztyn od 20 lat związany z Grupą Banku Pekao S.A., od listopada 2019 roku na stanowisku Prezesa Zarządu Banku, wcześniej na stanowisku Wiceprezesa Zarządu Banku nadzorującego Pion Zarządzania Ryzykami.

Do czerwca 2017 roku pracował w Unicredit SpA (w Mediolanie) na stanowisku Senior Vice President, obejmującym globalną odpowiedzialność za zarządzanie ryzykiem rynkowym i ryzykiem kredytowym portfela handlowego Grupy Unicredit oraz członek Komitetu Wykonawczego Pionu Rynków Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej Grupy Unicredit, odpowiedzialny za zarządzanie ryzykiem.

W latach 2010-2013 pracował w Unicredit Bank AG (dawniej Hypovereinsbank) w Monachium, nadzorując obszar zarządzania ryzykiem rynkowym, ryzykiem kredytowym kontrahenta oraz ryzykiem operacyjnym. W latach 2008 - 2010 pracował w grupie Unicredit w Londynie, gdzie odpowiadał za metodologię i infrastrukturę ryzyka rynkowego na całą Grupę Unicredit. Wcześniej (2000 - 2008) Dyrektor Wydziału Ryzyka Rynkowego, a później Dyrektor Zarządzający Departamentem Ryzyka Finansowego w Banku Pekao S.A.

Przez 8 lat był również członkiem i Sekretarzem Rady Nadzorczej Centralnego Domu Maklerskiego Pekao S.A. Karierę zawodową zaczynał w 1996 roku w Departamencie Gospodarki Pieniężnej Banku Handlowego S.A. w Warszawie jako dealer.

Doktor nauk ekonomicznych (Szkoła Główna Handlowa), jest także absolwentem University of Illinois (Executive MBA) oraz INSEAD. W 2014 roku został uhonorowany tytułem Future Leader in Global Finance przez Institute of International Finance. Od września 2019 r. powołany przez Senat Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie w skład pierwszej Rady Uczelni, jako przedstawiciel Klubu Partnerów SGH.

Marek Lusztyn spełnia wymogi odpowiedzialności określone w art. 22aa ustawy Prawo bankowe.



**MARCIN GADOMSKI**

Wiceprezes Zarządu  
Banku, nadzoruje Pion  
Zarządzania Ryzykami

Marcin Gadomski rozpoczął swoją karierę zawodową w firmie doradczej Ernst&Young (obecnie EY) w 2002 roku, gdzie realizował projekty w obszarze ryzyka, finansów oraz audytu wewnętrznego w instytucjach finansowych oraz przedsiębiorstwach niefinansowych. W tym okresie przez kilka lat wspierał Grupę Pekao we wdrażaniu m.in. wymogów MSR39, Basel II oraz rozwiązań dotyczących zarządzania kapitałem oraz zarządzania aktywami i pasywami.

Następnie swoją karierę związał z firmą Deloitte Advisory, najpierw w latach 2008 – 2012 jako Starszy Menadżer, a, po przerwie, w latach 2016 – 2018 jako Dyrektor. W ramach Deloitte Advisory Marcin Gadomski dostarczał rozwiązań dla największych instytucji finansowych w Polsce i zagranicą (banki, ubezpieczyciele, firmy leasingowe, domy maklerskie) m.in. w zakresie polityki kredytowej, modeli ryzyka, usprawniania procesu kredytowego dla klientów detalicznych i korporacyjnych, zarządzania ryzykiem rynkowym i płynności, wymogów regulacyjnych (np. MSSF9, rekomendacje KNF, regulacje dotyczące wymogów kapitałowych, płynności, obowiązków informacyjnych czy raportowych), badania due diligence na potrzeby przejęć.

W latach 2012 – 2016 Marcin Gadomski pełnił stanowisko Dyrektora w Departamencie Ryzyka w Wydział Ryzyka Kredytowego Bankowości Detalicznej w Banku Millennium. Był odpowiedzialny za strategię ryzyka kredytowego, apetyt na ryzyko, politykę kredytową, modele oceny kredytowej, silniki decyzji kredytowych, raportowanie ryzyka, ocenę dochodowości produktów kredytowych oraz wsparcie procesu kredytowego dla takich linii biznesowych jak niezabezpieczone kredyty konsumenckie, kredyty hipoteczne, kredyty dla małych firm.



# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

Od sierpnia 2018 roku do listopada 2019 roku Marcin Gadomski pełnił funkcję Członka Zarządu Pekao Banku Hipotecznego S.A., gdzie 20 listopada 2018 roku uzyskał zgodę Komisji Nadzoru Finansowego na powierzenie funkcji Członka Zarządu nadzorującego zarządzanie ryzykiem istotnym w działalności Banku.

Marcin Gadomski spełnia wymogi odpowiedzialności określone w art. 22aa ustawy Prawo bankowe.



**TOMASZ KUBIAK**  
Wiceprezes Zarządu  
Banku, nadzoruje  
działalność Pionu  
Finansowego

Tomasz Kubiak od 2001 roku związany zawodowo z Bankiem Pekao S.A. Dodatkowo od 2018 roku - Przewodniczący Rady Nadzorczej Pekao Banku Hipotecznego S.A., gdzie w latach 2011 - 2015 pełnił funkcję Członka Rady Nadzorczej, a od 2017 roku - Członek Rady Nadzorczej Pekao Investment Banking, Rady Nadzorczej Pekao Leasing oraz Pekao Investment Management.

Karierę rozpoczął w kontrolingu w Pionie Finansowym. Przez ostatnie lata zajmował stanowisko Dyrektora Zarządzającego Departamentem Alokacji Kapitału i Zarządzania Aktywami i Pasywami, odpowiedzialnego za zarządzanie bilansem, płynnością i kapitałem Banku.

Absolwent Politechniki Warszawskiej, Wydział Fizyki Technicznej i Matematyki Stosowanej. Posiada certyfikaty CFA, PRM (Profesjonal Risk Manager), został uhonorowany Award of Merit przez międzynarodową organizację PRMIA, zrzeszającą osoby zarządzające ryzykiem.

Tomasz Kubiak spełnia wymogi odpowiedzialności określone w art. 22aa ustawy Prawo bankowe.



**MAREK TOMCZUK**  
Wiceprezes Zarządu  
Banku Pekao S.A.,  
nadzoruje Pion  
Bankowości  
Detalicznej

Marek Tomczuk swoją 20-letnią karierę zawodową rozpoczął w sektorze bankowym w Banku Handlowym w Warszawie (Citigroup). Obecnie jako Wiceprezes Zarządu Banku Pekao S.A. nadzoruje Pion Bankowości Detalicznej. Na przestrzeni lat pełnił funkcje kierownicze w Banku DnB NORD (Grupa DNB), Bank Zachodni WBK S.A. (Grupa Santander) oraz Raiffeisen Polbank (Raiffeisen Bank International AG).

Zasiada jako Przewodniczący Rady Nadzorczej Pekao Direct, Biura Informacji Kredytowej S.A. oraz jest Członkiem Rady Nadzorczej Pekao Bank Hipoteczny.

Jest absolwentem Wydziału Ekonomii i Stosunków Międzynarodowych Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie.

Marek Tomczuk spełnia wymogi odpowiedzialności określone w art. 22aa ustawy Prawo bankowe.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok



**TOMASZ STYCZYŃSKI**  
Wiceprezes Zarządu Banku, nadzoruje Pion Bankowości Korporacyjnej, Rynków i Bankowości Inwestycyjnej

Tomasz Styczyński, Wiceprezes Zarządu Banku Pekao S.A., od grudnia 2018 roku nadzorujący Pion Bankowości Korporacyjnej, Rynków i Bankowości Inwestycyjnej. Od lipca 2017 roku do grudnia 2018 roku kierował Pionem Małych i Średnich Przedsiębiorstw w Banku Pekao S.A. Karierę zawodową rozpoczął w 2001 roku w Pionie Bankowości Korporacyjnej Banku Handlowego w Warszawie S.A. Był Dyrektorem ds. Bankowości Przedsiębiorstw odpowiedzialnym za zarządzanie strukturą sprzedażową, Dyrektorem ds. Relacji z Klientami Departamentu Dużych Przedsiębiorstw oraz Dyrektorem Departamentu Rozwoju i Akwizycji Bankowości Przedsiębiorstw. Pracował także w europejskich strukturach Banku Citigroup jako Dyrektor w Programie Rozwoju Kadry Zarządzającej dla CEEMEA. Jest Przewodniczącym Rady Nadzorczej Pekao Leasing, Rady Nadzorczej Pekao Faktoring oraz Rady Nadzorczej Pekao Investment Banking. W latach 2016-2017 był Członkiem Rady Nadzorczej Spółki Globe Trade Centre.

Absolwent Wydziału Finansów i Bankowości oraz Wydziału Zarządzania i Marketingu Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie. Uczestnik kilkudziesięciu krajowych i zagranicznych szkoleń z dziedziny zarządzania, bankowości i finansów.

Tomasz Styczyński spełnia wymogi odpowiedzialności określone w art. 22aa ustawy Prawo bankowe.



**MAGDALENA ZMITROWICZ**  
Wiceprezes Zarządu Banku, nadzoruje działalność Pionu Bankowości Małych i Średnich Przedsiębiorstw

Magdalena Zmitrowicz, Wiceprezes Zarządu Banku Pekao S.A., nadzoruje Pion Bankowości Małych i Średnich Przedsiębiorstw. W 2018 roku rozpoczęła pracę w Banku Pekao S.A. jako Dyrektor Zarządzający w Departamencie Bankowości Korporacyjnej a od 1 grudnia 2018 roku została powołana na stanowisko Wiceprezesa Zarządu Banku. Karierę zawodową rozpoczęła w 1999 roku w Banku Handlowym w Warszawie S.A. w Sektorze Bankowości Detalicznej, którą kontynuowała w Pionie Bankowości Przedsiębiorstw pełniąc różne funkcje kierownicze w strukturach regionalnych Banku, w tym m.in. Dyrektora Sprzedaży Regionu Północnego oraz w Departamencie Sektora Publicznego jako Dyrektor Biura Sektora Publicznego ds. Regionów. W ciągu blisko dwudziestu lat pracy w bankowości zdobyła bogate doświadczenie zarówno w zakresie szerokiej działalności banku, w tym w szczególności w zakresie sprzedaży, ryzyka, operacji czy też rynku walutowego oraz w zakresie różnych segmentów klientów tj. klientów detalicznych, małych, średnich i dużych przedsiębiorstw, klientów instytucjonalnych i sektora publicznego czy też korporacji międzynarodowych. W 2016-2017 zarządzała Departamentem Klientów Korporacyjnych (Corporate Banking Departament) w strukturach CEEMEA Commercial Banking Group Citigroup. Kierowała pracami Grupy Strategy Champions w ramach Banku Handlowego w Warszawie S.A.

Członek Rad Nadzorczych Pekao Leasing i Pekao Faktoring.

Absolwentka Wydziału Nauk Społecznych Uniwersytetu Gdańskiego oraz studiów podyplomowych na Wydziale Zarządzania Uniwersytetu Gdańskiego. Ukończyła wiele szkoleń w kraju i zagranicą, w tym m.in. w zakresie zarządzania ryzykiem kredytowym, analizy finansowej i sprzedaży. W 2013 roku ukończyła Commercial Credit College w USA New York w ramach Citigroup.

Magdalena Zmitrowicz spełnia wymogi odpowiedzialności określone w art. 22aa ustawy Prawo bankowe.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok



## **GRZEGORZ OLSZEWSKI**

Członek Zarządu  
Banku, nadzoruje Pion  
Technologii i Operacji

Grzegorz Olszewski objął stanowisko Członka Zarządu w dniu 1 kwietnia 2019 roku. Do Banku Pekao S.A. dołączył z Grupy PZU, gdzie od października 2017 r. roku pełnił funkcję dyrektora Biura Sprzedaży Produktów Inwestycyjnych oraz kierował pracami uruchomienia pierwszej w Polsce platformy do sprzedaży pasywnych funduszy inwestycyjnych. Od kwietnia 2019 nadzorował Pion Zarządzania Produktami Inwestycyjnymi i Ubezpieczeniowymi. Jest Przewodniczącym Rady Nadzorczej Pekao Financial Services oraz Pekao Investment Management.

Kariere w sektorze finansowym rozpoczął w 2008 roku w Banku Millennium. Od 2010 roku związany ze sprzedażą, a później wsparciem wdrożenia nowych rozwiązań z zakresu funduszy inwestycyjnych, produktów skarbowych i rynku Forex w Alior Banku. W Biurze Maklerskim tej instytucji pełnił też rolę dyrektora ds. Sprzedaży Produktów Inwestycyjnych. Stamtąd przeniósł się do AgioFunds TFI SA, gdzie objął stanowisko Dyrektora Departamentu Sprzedaży i Marketingu.

Grzegorz Olszewski jest Absolwentem Wyższej Szkoły Zarządzania (aktualnie Akademia Finansów i Biznesu Vistula w Warszawie) na kierunku Zarządzania Finansami oraz posiada dyplom Bachelor of Arts (B.A.), Finance, na Oxford Brookes University.

Grzegorz Olszewski spełnia wymogi odpowiedzialności określone w art. 22aa ustawy Prawo bankowe.

## **Zmiany w Zarządzie Banku**

W dniu 6 marca 2019 roku Rada Nadzorcza Banku, po uwzględnieniu oceny odpowiedzialności, powołała Pana Piotra Wetmańskiego z dniem 7 marca 2019 roku oraz Pana Grzegorza Olszewskiego z dniem 1 kwietnia 2019 roku w skład Zarządu Banku na bieżącą wspólną kadencję i powierzyła im pełnienie funkcji Członków Zarządu Banku. Jednocześnie Pan Grzegorz Olszewski został powołany z dniem następującym po odbyciu Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku zatwierdzającego sprawozdanie finansowe Banku za rok obrotowy 2018 w skład Zarządu Banku na nową, wspólną, trwającą trzy lata kadencję Zarządu Banku oraz na funkcję Członka Zarządu Banku.

Zgodnie ze złożonym oświadczeniem, Pan Piotr Wetmański nie prowadził działalności konkurencyjnej wobec Banku, nie uczestniczył w spółce konkurencyjnej jako wspólnik spółki cywilnej, spółki osobowej, spółki kapitałowej, nie uczestniczył w konkurencyjnej osobie prawnej, jako członek jej organu. Pan Piotr Wetmański nie był wpisany do Rejestru Dłużników Niewypłacalnych prowadzonego na podstawie przepisów ustawy z dnia 20 sierpnia 1997 r. o Krajowym Rejestrze Sądowym.

Zgodnie ze złożonym oświadczeniem, Pan Grzegorz Olszewski nie uczestniczył w spółce konkurencyjnej jako wspólnik spółki cywilnej, spółki osobowej, spółki kapitałowej, nie uczestniczył w konkurencyjnej osobie prawnej, jako członek jej organu oraz zadeklarował zakończenie działalności na rzecz podmiotów Grupy PZU przed objęciem funkcji Członka Zarządu Banku. Pan Grzegorz Olszewski nie był wpisany do Rejestru Dłużników Niewypłacalnych prowadzonego na podstawie przepisów ustawy z dnia 20 sierpnia 1997 r. o Krajowym Rejestrze Sądowym.

W dniu 24 maja 2019 roku Rada Nadzorcza Banku, po uwzględnieniu oceny odpowiedzialności, powołała Panią Magdalенę Zmitrowicz powierzając jej pełnienie funkcji Wiceprezes Zarządu Banku oraz Pana Piotra Wetmańskiego powierzając mu pełnienie funkcji Członka Zarządu Banku z dniem następującym po odbyciu Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku zatwierdzającego sprawozdanie finansowe Banku za rok obrotowy 2018 w skład Zarządu Banku na nową, wspólną, trwającą trzy lata kadencję.

Zgodnie ze złożonym oświadczeniem, Pani Magdalena Zmitrowicz nie prowadziła działalności konkurencyjnej wobec Banku, nie uczestniczyła w spółce konkurencyjnej jako wspólnik spółki cywilnej, spółki osobowej, spółki kapitałowej, nie uczestniczyła w konkurencyjnej osobie prawnej jako członek jej organu. Pani Magdalena Zmitrowicz nie była wpisana do Rejestru Dłużników Niewypłacalnych prowadzonego na podstawie przepisów ustawy z dnia 20 sierpnia 1997 r. o Krajowym Rejestrze Sądowym.

W dniu 29 listopada 2019 roku Pan Michał Krupiński złożył rezygnację z pełnienia funkcji Prezesa Zarządu Banku. Pan Michał Lehmann i Pan Piotr Wetmański także złożyli rezygnację z pełnienia funkcji odpowiednio Wiceprezesa Zarządu Banku i Członka Zarządu Banku.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

W dniu 29 listopada 2019 roku Rada Nadzorcza Banku, po uwzględnieniu oceny odpowiedniości, powołała Pana Marka Lusztyna na funkcję Prezesa Zarządu Banku pod warunkiem uzyskania zgody KNF oraz z chwilą uzyskania takiej zgody. W dniu 4 lutego 2020 roku KNF jednogłośnie wyraziła zgodę na powołanie Pana Marka Lusztyna na Prezesa Zarządu Banku Pekao S.A.

W dniu 29 listopada 2019 roku Rada Nadzorcza Banku, po uwzględnieniu oceny odpowiedniości, powołała Pana Marcina Gadomskiego w skład Zarządu Banku, z chwilą uzyskania zgody KNF powierzając mu pełnienie funkcji Wiceprezesa Zarządu Banku.

Zgodnie ze złożonym oświadczeniem Pan Marcin Gadomski nie prowadził działalności konkurencyjnej wobec Banku, nie uczestniczył w spółce konkurencyjnej jako wspólnik spółki cywilnej, spółki osobowej, spółki kapitałowej, nie uczestniczył w konkurencyjnej osobie prawnej jako członek jej organu. Pan Marcin Gadomski nie był wpisany do Rejestru Dłużników Niewypłacalnych prowadzonego na podstawie przepisów ustawy z dnia 20 sierpnia 1997 r. o Krajowym Rejestrze Sądowym.

W dniu 4 lutego 2020 roku Rada Nadzorcza Banku Pekao S.A., po ocenie odpowiedniości, powołała, ze skutkiem od 15 lutego 2020 roku, Pana Jarosława Fuchsa w skład Zarządu Banku bieżącej wspólnej kadencji na funkcję Wiceprezesa Zarządu Banku. Pan Jarosław Fuchs sprawuje nadzór nad działalnością nowego Pionu Bankowości Prywatnej i Produktów Inwestycyjnych.

Zgodnie ze złożonym oświadczeniem, Pan Jarosław Fuchs nie prowadził działalności konkurencyjnej wobec Banku, nie uczestniczył w spółce konkurencyjnej jako wspólnik spółki cywilnej, spółki osobowej, spółki kapitałowej, nie uczestniczył w konkurencyjnej osobie prawnej jako członek jej organu. Pan Jarosław Fuchs nie był wpisany do Rejestru Dłużników Niewypłacalnych prowadzonego na podstawie przepisów ustawy z dnia 20 sierpnia 1997 r. o Krajowym Rejestrze Sądowym.



**JAROSŁAW FUCHS**  
Wiceprezes Zarządu  
Banku, nadzoruje Pion  
Bankowości Prywatnej  
i Produktów  
Inwestycyjnych

Jarosław Fuchs ukończył z wyróżnieniem studia magisterskie na Akademii Górniczo-Hutniczej w Krakowie na Wydziale Zarządzania (kierunek Zarządzanie i Marketing) oraz ukończył studia magisterskie na Akademii Ekonomicznej w Krakowie na wydziale Ekonomii (kierunek Finanse i Bankowość).

Kariere zawodową rozpoczął w 1994 roku w Big Bank S.A. oraz na Akademii Górniczo-Hutniczej w Krakowie, gdzie pełnił rolę asystenta na Wydziale Zarządzania. W latach 1996-1997 pracował w Raiffeisen Centrobank S.A. Oddział w Krakowie – odpowiadał za budowanie relacji z klientami korporacyjnymi. Od września 1997 roku Jarosław Fuchs pracował w Société Générale Oddział w Warszawie jako starszy specjalista ds. marketingu w Biurze Handlowym w Krakowie. Następnie od października 2000 roku był zatrudniony w Fortis Bank Polska S.A., gdzie pełnił rolę Starszego Doradcy Klienta w Centrum Obsługi Średnich i Dużych Przedsiębiorstw.

W marcu 2003 roku Jarosław Fuchs rozpoczął pracę w Banku Millennium S.A. jako Starszy Ekspert, a następnie Dyrektor Małopolskiego Centrum Współpracy z Klientami (Średnich i Dużych Przedsiębiorstw). W sierpniu 2004 roku związał się z Bankiem BPH S.A. w Krakowie, następnie od grudnia 2007 roku z Bankiem Pekao S.A., w którym początkowo zajmował stanowiska menedżerskie w zakresie zarządzania relacjami z klientami korporacyjnymi. Począwszy od marca 2011 roku Jarosław Fuchs odpowiadał za zarządzanie relacjami z klientami private banking oraz zarządzaniem zespołem doradców private banking na stanowisku Dyrektora Regionalnego Biura Sprzedaży w Krakowie. Równocześnie, od 2013 roku Jarosław Fuchs był również zatrudniony w Centralnym Domu Maklerskim Banku Pekao S.A. na stanowisku Dyrektora w Regionie w Biurze Klientów Strategicznych, sprawując odpowiedzialność za dystrybucję produktów inwestycyjnych dla klientów strategicznych.

Jarosław Fuchs spełnia wymogi odpowiedniości określone w art. 22aa ustawy Prawo bankowe.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

Skład Zarządu Banku Pekao S.A. przedstawia się następująco:

NA DZIEŃ PRZEKAZANIA RAPORTU	31.12.2019	31.12.2018
Marek Lusztyn Prezes Zarządu Banku	Marek Lusztyn Wiceprezes Zarządu Banku kierujący pracami Zarządu Banku	Michał Krupiński Prezes Zarządu Banku
Jarosław Fuchs Wiceprezes Zarządu Banku	Marcin Gadomski Wiceprezes Zarządu Banku	Tomasz Kubiak Wiceprezes Zarządu Banku
Marcin Gadomski Wiceprezes Zarządu Banku	Tomasz Kubiak Wiceprezes Zarządu Banku	Michał Lehmann Wiceprezes Zarządu Banku
Tomasz Kubiak Wiceprezes Zarządu Banku	Tomasz Styczyński Wiceprezes Zarządu Banku	Marek Lusztyn Wiceprezes Zarządu Banku
Tomasz Styczyński Wiceprezes Zarządu Banku	Marek Tomczuk Wiceprezes Zarządu Banku	Tomasz Styczyński Wiceprezes Zarządu Banku
Marek Tomczuk Wiceprezes Zarządu Banku	Magdalena Zmitrowicz Wiceprezes Zarządu Banku	Marek Tomczuk Wiceprezes Zarządu Banku
Magdalena Zmitrowicz Wiceprezes Zarządu Banku	Grzegorz Olszewski Członek Zarządu Banku	Magdalena Zmitrowicz Wiceprezes Zarządu Banku
Grzegorz Olszewski Członek Zarządu Banku		

Na dzień 31 grudnia 2019 roku podział kompetencji pomiędzy członkami Zarządu Banku był następujący:

Pan Marek Lusztyn, Wiceprezes Zarządu Banku kierujący pracami Zarządu Banku koordynował prace Członków Zarządu Banku jednocześnie nadzorował w szczególności następujące obszary działalności Banku: ryzyko prawne, strategię i rozwój Grupy, relacje inwestorskie, bezpieczeństwo, zarządzanie korporacyjne, komunikację w tym marketing i badania oraz zasoby ludzkie.

Pan Marek Lusztyn zwoływał i przewodniczył posiedzeniom Zarządu, prezentował stanowisko Zarządu wobec innych organów Banku oraz w stosunkach zewnętrznych, w szczególności wobec organów Państwa i wydawał zarządzenia, zgodnie z postanowieniami przepisów wewnętrznych Banku.

Pan Tomasz Kubiak, Wiceprezes Zarządu Banku, nadzorował działalność Pionu Finansowego, Centrum Operacji oraz Biuro Zarządzania Danymi i Big Data. Został wyznaczony jako członek Zarządu, do którego były zgłaszane Naruszenia oraz który był odpowiedzialny za bieżące funkcjonowanie procedury zgłaszania Naruszeń (whistleblowing).

Pan Marcin Gadomski, Wiceprezes Zarządu Banku, nadzorował działalność Pionu Zarządzania Ryzykami. Sprawował nadzór nad realizacją Polityki Banku w sprawie przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowania terroryzmu.

Pan Tomasz Styczyński, Wiceprezes Zarządu Banku, nadzorował działalność Pionu Bankowości Korporacyjnej, Rynków i Bankowości Inwestycyjnej.

Pan Marek Tomczuk, Wiceprezes Zarządu Banku, nadzorował działalność Pionu Bankowości Detalicznej.

Pani Magdalena Zmitrowicz, Wiceprezes Zarządu Banku, nadzorowała działalność Pionu Bankowości Małych i Średnich Przedsiębiorstw.

Pan Grzegorz Olszewski Członek Zarządu Banku, nadzorował działalność Pionu Zarządzania Produktami Inwestycyjnymi i Ubezpieczeniowymi, Pionu Operacji i Usług z wyłączeniem Centrum Operacji oraz koordynował działania, mające na celu odpowiednie zarządzanie ryzykiem dotyczącym bezpieczeństwa środowiska teleinformatycznego.

Nadzór nad komórką audytu wewnętrznego oraz komórką do spraw zgodności sprawował Zarząd Banku kolegalnie.

Do dnia uzyskania zgody Komisji Nadzoru Finansowego na pełnienie przez Pana Marcina Gadomskiego funkcji Członka Zarządu nadzór nad zarządzaniem ryzykiem działalności bancassurance sprawował Zarząd Banku kolegalnie.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 4.3 Zmiany organizacyjne

W 2019 roku nastąpiły zmiany organizacyjne w Centrali Banku jak również w strukturze regionalnej i oddziałach Banku.

Utworzone zostały dwa nowe pionry:

- Pion Zarządzania Produktami Inwestycyjnymi i Ubezpieczeniowymi, w ramach którego została skoncentrowana działalność inwestycyjna, ubezpieczeniowa jak również integrowana w ramach Biura Maklerskiego Pekao działalność maklerska,
- Pion Strategii, w ramach którego nastąpiła integracja działalności zarządzania strategicznego, przemian transformacyjnych (realizowanych w ramach komórki Akceleratora Transformacji) oraz zarządzania danymi i Big Data.

W Pionie Bankowości Korporacyjnej, Rynków i Bankowości Inwestycyjnej utworzony został Departament Sektora Publicznego poprzez wyodrębnienie tej działalności z Departamentu Klientów Strategicznych. Wprowadzona została nowa struktura Makroregionów Bankowości Korporacyjnej (m.in. zmniejszenie liczby Makroregionów i wprowadzenie ich nowego podziału terytorialnego) oraz nowa struktura Centrów Korporacyjnych.

W Pionie Finansowym nastąpiło wyodrębnienie z Centrum Zarządzania Danymi, Departamentu Rachunkowości oraz Departamentu Informacji Zarządczej i Finansowej i w konsekwencji likwidacja Centrum w strukturze tego Pionu. Zadania związane z zarządzaniem danymi oraz poprawą jakości danych zostały ulokowane w nowym Biurze Zarządzania Danymi i Big Data w Pionie Strategii. Departament Rachunkowości został przekształcony w dwie odrębne komórki – Departament Księgowości i Rozliczeń oraz Departament Rachunkowości i Sprawozdawczości.

W Pionie Zarządzania Ryzykami zostało utworzone Biuro Wycen i Analiz Nieruchomości poprzez przeniesienie tej działalności z Departamentu Bankowości Inwestycyjnej i Finansowania Nieruchomości w Pionie Bankowości Korporacyjnej, Rynków i Bankowości Inwestycyjnej.

Wprowadzona została nowa struktura organizacyjna Pionu Zasobów Ludzkich. Nastąpiło włączenie działalności wykonywanej dotychczas przez Departament Wynagradzania i Benefitów oraz Biuro Projektów HR do Departamentu Zarządzania Doświadczeniem Pracowników, który funkcjonuje pod nową nazwą – Departament Strategii HR.

Nastąpiło wydzielenie komórek wsparcia z Oddziałów i Regionów Bankowości Detalicznej i włączenie ich do struktury Centrum Operacji w Centrali Banku.

Wdrożona została nowa struktura sieci sprzedaży bankowości detalicznej na poziomie Regionu oraz Oddziału (m.in. wdrożenie Makroregionów i Obszarów, uproszczenie struktury dyrekcji regionu, wprowadzenie nowej struktury Oddziałów).

Działalność Centralnego Domu Maklerskiego funkcjonującego dotychczas, jako spółka zależna została włączona do Banku Pekao S.A. – do Departamentu Dystrybucji Bankowości Prywatnej i Usług Maklerskich oraz Domu Maklerskiego Pekao, który zmienił nazwę na Biuro Maklerskie Pekao.



# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 4.4 Nagrody i wyróżnienia

Działalność Banku Pekao S.A. od lat zyskuje uznanie klientów, specjalistów branżowych, rynku i mediów, co przekłada się na wiele nagród i wyróżnień otrzymanych zarówno na arenie krajowej, jak i międzynarodowej. Docenione zostały działania ukierunkowane na zapewnienie klientom najwyższej jakości produktów i usług, innowacyjność proponowanych rozwiązań. W 2019 roku Bank otrzymał szereg nagród i wyróżnień.

Poniżej zaprezentowano wybrane najważniejsze nagrody i wyróżnienia w podziale na kluczowe kategorie:

### Lider Sektora Finansowego

#### Bank Pekao S.A. najlepszym bankiem korporacyjnym w Polsce

Bank Pekao S.A. po raz trzeci z kolei został Najlepszym Bankiem Korporacyjnym w Polsce, wg Global Banking and Finance Review. Nagrody Global Banking and Finance Review są przyznawane firmom, które wyróżniają się w międzynarodowej branży finansowej swoją innowacyjnością, wynikami czy strategią. Wyróżnienie oznacza uznanie kompetencji produktowych i usługowych, relacyjności oraz profesjonalnego podejścia, w poszukiwaniu indywidualnych rozwiązań dla klientów.

#### Bank Pekao S.A. liderem rynku Trade Finance



Już czwarty raz z rzędu Bank Pekao S.A. został uznany za „Najlepszego dostawcę usług finansowania handlu” w Polsce według badania przeprowadzonego przez prestiżowy magazyn Euromoney w 2018 roku. Bank otrzymał tytuł Market Leader in Poland oraz Best Services in Poland. Nagroda jest przyznawana na podstawie badania, w którym klienci wybierają najlepsze rozwiązania w zakresie finansowania handlu wskazując trzy banki, w których korzystają z produktów Trade Finance. Wśród banków działających w Polsce Bank Pekao S.A. ponownie uzyskał najwięcej głosów.

#### Bank Pekao S.A. największym organizatorem emisji obligacji na rynku Catalyst

Zarząd Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie przyznał Bankowi nagrodę za największą wartość emisji nieskarbowych papierów dłużnych zorganizowanych i wprowadzonych na rynku Catalyst w 2018 roku. Bank Pekao S.A. już od kilkunastu lat jest liderem rynku DCM w Polsce. W 2018 roku wartość papierów wyemitowanych za pośrednictwem Banku wyniosła ponad 17 mld zł.

#### Bank Pekao S.A. najlepszym bankiem inwestycyjnym w Polsce

Bank Pekao S.A. już czwarty rok z rzędu otrzymał tytuł „The Best Investment Bank in Poland 2020” międzynarodowego magazynu Global Finance.

Międzynarodowe grono ekspertów przeanalizowało transakcje, w których Bank uczestniczył w 2019 roku. Dobre wyniki to efekt specjalistycznej wiedzy, doświadczenia oraz współpracy ekspertów Pionu Bankowości Korporacyjnej, Rynków i Bankowości Inwestycyjnej oraz Pekao Investment Banking.

#### Bank Pekao S.A. najlepszym bankiem inwestycyjnym w regionie Europy Środkowo-Wschodniej

Bank Pekao S.A. po raz pierwszy otrzymał tytuł „Best Investment Bank in Central & Eastern Europe 2020” międzynarodowego magazynu Global Finance. Doceniona została jakość usług świadczonych przez Bank, umiejętność znajdowania okazji rynkowych oraz umiejętność dostosowania rozwiązań do potrzeb klientów.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## Bank Pekao S.A. najlepszym bankiem powierniczym w Polsce



Nieprzerwanie od siedmiu lat Bank został uznany za przez Magazyn Global Finance uznany za najlepszy bank powierniczy w Polsce „Best Sub-Custodian Bank 2019”. Przy ocenie banków przez Global Finance brane są pod uwagę relacje z klientami, jakość serwisu, konkurencyjność opłat, bezproblemową realizację niestandardowych zapytań, systemy informatyczne oraz działalność operacyjną w zakresie rozliczeń transakcji na papierach wartościowych.

## Bank Pekao S.A. najlepszym bankiem dla bankowości transakcyjnej i usług skarbowych w Polsce

Bank Pekao po raz pierwszy w historii otrzymał tytuł Best Treasury and Cash Management Provider 2020. Prestiżowa nagroda magazynu Global Finance przyznawana jest przez grono niezależnych ekspertów oceniających działania banków w oparciu o takie kryteria jak m.in. znajomość lokalnych warunków i potrzeb klientów korporacyjnych, jakość oferty, siła finansowa i bezpieczeństwo, czy pozycja rynkowa.

## Najlepszy bank finansujący fuzje i przejęcia



Bank Pekao S.A. po raz kolejny został uhonorowany prestiżowym tytułem Banku Roku w konkursie CEE M&A Awards 2019. Zarządzający funduszami Private Equity, międzynarodowi specjaliści od fuzji i przejęć docenili wiodącą rolę Banku w organizowaniu finansowania akwizycyjnego dla transakcji, które zostały zrealizowane w 2018 roku w Europie Środkowo-Wschodniej.

## Lider usług

### Tytuł „Instytucji Roku 2018” przyznawany w 2019 roku przez portal [MojeBankowanie.pl](http://MojeBankowanie.pl)

Bank otrzymał tytuł instytucji roku w dwóch kategoriach:

- najlepsza jakość obsługi klienta biznesowego,
- przyjazne otwarcie konta firmowego.

Doceniono działania Banku ukierunkowane na osiągnięcie na rynku pozycji eksperta efektywności i jakości.

## Bank Pekao S.A. zajął II miejsce w kategorii „Bankowość” konkursu Lider 2018

Gazeta Bankowa po raz kolejny przyznała nagrody dla najlepszych wdrożeń technologicznych 2018 roku oraz dla najlepszych produktów dostępnych na rynku. Bank zyskał uznanie jury, zajmując drugie miejsce w konkursie Lider 2018. Kapituła konkursu wyróżniła innowacyjny sposób zakładania rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego za pomocą selfie.

## II miejsce dla Banku Pekao S.A. w konkursie Złoty Bankier 2019 w kategorii „Kredyt Hipoteczny”

W plebiscycie Złoty Bankier 2019, Bank zajął drugą lokatę w kategorii „Kredyt Hipoteczny”. Jury konkursu doceniło atrakcyjne warunki finansowania, elastyczne podejście do wyznaczania maksymalnej zdolności kredytowej, a także procedury zwiększające dostępność produktu (m.in. poprzez możliwość wspólnego zaciągania zobowiązań przez wielu kredytobiorców).



# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## **I miejsce w rankingu Bankier.pl za Konto Przekorzystne**

Konto Przekorzystne Banku Pekao S.A. zostało docenione wielokrotnie przez niezależnych ekspertów. Oferta banku została uznana za najkorzystniejszą dla klienta poszukującego taniego konta osobistego wraz z wysoko oprocentowanym kontem oszczędnościowym.

## **I miejsce w rankingu „Przyjazny Bank Newsweeka 2019” w kategorii „Bankowość hipoteczna”**

W rankingu „Przyjazny Bank Newsweeka 2019” Bank zajął pierwsze miejsce w kategorii „Bankowość hipoteczna”. Drugi rok z rzędu Bank otrzymał najwyższe noty pod względem jakości obsługi klienta w kategorii kredytu mieszkaniowego.

## **Bankowość Prywatna Banku Pekao S.A. najlepsza w Polsce w rankingu Private Bank Awards 2020**

Bankowość Prywatna Banku Pekao S.A. już po raz piąty z rzędu została uznana za najlepszą w Polsce, według magazynu Global Finance. Ranking Private Bank Awards 2020 magazynu Global Finance to jedno z najbardziej wszechstronnych opracowań klasyfikujących oferty banków dla najzamożniejszego sektora klientów.

## **Najwyższa nota dla usług Private Banking**

Bankowość Prywatna otrzymała już po raz trzeci najwyższą notę – prestiżowe pięć gwiazdek w ratingu usług Private Banking, przeprowadzonym przez polską edycję miesięcznika Forbes. Ocena jakości ofert bankowości prywatnej dokonywana jest przez reprezentatywną grupę korzystającą z usług Private Banking, a szczególny nacisk kładziony jest na rozwiązania odpowiadające trendom rynkowym.

## **Wyróżnienie Złotym Godłem QI usług z zakresu doradztwa inwestycyjnego**

W 2019 roku Złotym Godłem QI wyróżnione zostały usługi z zakresu doradztwa inwestycyjnego. Kapituła Programu wysoko oceniła i nagrodziła działania związane z zaangażowaniem Banku Pekao S.A. w doskonalenie procedur zarządzania jakością, zwłaszcza w zakresie usług doradztwa inwestycyjnego. Najwyższa Jakość QI to największy Program pro jakościowy w Polsce, który realizowany jest pod patronatem Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości, Katedry Zarządzania Jakością Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie oraz Polskiego Komitetu Normalizacyjnego.

## **II miejsce w rankingu rachunków inwestycyjnych**

W 2019 roku Biuro Maklerskie Pekao zajęło II pozycję w rankingu rachunków inwestycyjnych przeprowadzonym przez Puls Biznesu. W ramach badania doceniono m.in. rozwiązania wpływające na komfort obsługi i wysokość kosztów transakcyjnych.

## **Najlepszy Pracodawca**

### **Certyfikat Top Employers 2019**



Bank Pekao po raz dziewiąty z rzędu otrzymał znak certyfikacji Top Employers i tym samym znalazł się w wąskim gronie najlepszych pracodawców w Polsce. Nagroda przyznawana jest firmom, które przewyższają wyznaczone, międzynarodowe standardy w dziedzinie HR i są skoncentrowane na wsparciu rozwoju zawodowego swoich pracowników, wzmacnianiu ich kompetencji i umiejętności, transparentnym działaniu w oparciu o przyjęte wartości i zasady.

## **Wyróżnienie dla Banku Pekao S.A. prestiżową nagrodą Premium Employer Brand 2019**

Wyróżnienie zostało przyznane na podstawie badania prowadzonego przez Employer Branding Institute. Pod uwagę brano trzy najważniejsze kryteria: rozpoznawalność marki konsumenckiej, chęć pracy na rzecz marki konsumenckiej oraz postrzeganie marki konsumenckiej, jako potencjalnego dobrego pracodawcy.

## **Nagroda Partner Roku 2019 dla Banku Pekao S.A. w konkursie Forum Uczelni Technicznych**

Podczas Gali Środowiska Studenckiego organizowanego przez Forum Uczelni Technicznych Bank otrzymał nagrodę w kategorii Partner Roku 2019.

Nagrodę otrzymują organizacje, które wyróżniają się m.in. zaangażowaniem w rozwój studentów uczelni technicznych.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 5 Informacje dla inwestorów

### 5.1 Kapitał zakładowy i struktura akcjonariatu Banku

Na dzień 31 grudnia 2019 roku kapitał zakładowy Banku wyniósł 262 470 034 zł i nie uległ zmianie do dnia przekazania raportu. Kapitał zakładowy Banku dzielił się na 262 470 034 akcji następujących serii:

- 137 650 000 akcji serii A na okaziciela o wartości nominalnej 1,00 zł każda,
- 7 690 000 akcji serii B na okaziciela o wartości nominalnej 1,00 zł każda,
- 10 630 632 akcji serii C na okaziciela o wartości nominalnej 1,00 zł każda,
- 9 777 571 akcji serii D na okaziciela o wartości nominalnej 1,00 zł każda,
- 373 644 akcji serii E na okaziciela o wartości nominalnej 1,00 zł każda,
- 621 411 akcji serii F na okaziciela o wartości nominalnej 1,00 zł każda,
- 603 377 akcji serii G na okaziciela o wartości nominalnej 1,00 zł każda,
- 359 840 akcji serii H na okaziciela o wartości nominalnej 1,00 zł każda,
- 94 763 559 akcji serii I na okaziciela o wartości nominalnej 1,00 zł każda.

Wszystkie istniejące akcje są akcjami zwykłymi na okaziciela. Nie istnieje jakiegokolwiek zróżnicowanie akcji w zakresie związanych z nimi praw. Nie istnieją szczególne przywileje i ograniczenia związane z istniejącymi akcjami. Prawa i obowiązki związane z akcjami są określone w przepisach Kodeksu spółek handlowych oraz w innych przepisach prawa.

Akcjonariusze Banku Pekao S.A. posiadający bezpośrednio lub pośrednio, poprzez podmioty zależne, co najmniej 5% ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu Banku:

NAZWA AKCJONARIUSZA	LICZBA AKCJI I GŁOSÓW NA WZ	UDZIAŁ W KAPITALE ZAKŁADOWYM I OGÓLNEJ LICZBIE GŁOSÓW NA WZ	LICZBA AKCJI I GŁOSÓW NA WZ	UDZIAŁ W KAPITALE ZAKŁADOWYM I OGÓLNEJ LICZBIE GŁOSÓW NA WZ
	NA DZIEŃ PRZEKAZANIA RAPORTU ZA 2019 ROK		NA DZIEŃ PRZEKAZANIA RAPORTU ZA 2018	
Powszechny Zakład Ubezpieczeń S.A.	52 494 007	20,00%	52 494 007	20,00%
Polski Fundusz Rozwoju S.A.	33 596 166	12,80%	33 596 166	12,80%
Nationale-Nederlanden Powszechnie Towarzystwo Emerytalne S.A.	13 201 655	5,03%	13 357 769	5,09%
BlackRock, Inc.	13 129 549	5,00%	-	-
UniCredit S.p.A.	-	-	16 430 000	6,26%
Pozostali akcjonariusze (poniżej 5%)	150 048 657	57,17%	146 592 092	55,85%
<b>Razem</b>	<b>262 470 034</b>	<b>100,00%</b>	<b>262 470 034</b>	<b>100,00%</b>

W dniu 28 czerwca 2019 roku w raporcie bieżącym nr 21/2019 Bank Pekao S.A. poinformował o otrzymaniu w dniu 27 czerwca 2019 zawiadomienia od Nationale-Nederlanden Powszechnie Towarzystwo Emerytalne S.A. (NN PTE) o zmniejszeniu udziału poniżej 5% ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu Banku.

W dniu 6 września 2019 roku w raporcie bieżącym nr 26/2019 Bank Pekao S.A. poinformował, że w dniu 5 września 2019 roku otrzymał zawiadomienie od BlackRock, Inc. o zwiększeniu udziału powyżej 5% ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu Banku, z uwzględnieniem pożyczek papierów wartościowych oraz kontraktów na różnice kursowe (CFD). Łączna suma liczby głosów i jej procentowy udział w ogólnej liczbie głosów wynosiła 13 359 626 głosów z akcji, reprezentujących 5,09% kapitału zakładowego Banku i ogólnej liczby głosów w Banku. W dniu 27 listopada 2019 roku w raporcie bieżącym nr 31/2019 Bank Pekao S.A. poinformował, że w dniu 27 listopada 2019 r. otrzymał zawiadomienie od BlackRock, Inc. w sprawie zmniejszenia udziału głosowego poniżej progu 5% ogólnej liczby głosów w Banku, z uwzględnieniem pożyczek papierów wartościowych oraz kontraktów na różnice kursowe.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

W dniu 17 grudnia 2019 roku w raporcie bieżącym nr 36/2019 Bank Pekao S.A. poinformował, że w dniu 16 grudnia 2019 roku otrzymał zawiadomienie od UniCredit S.p.A. o zmniejszeniu udziału poniżej 5% ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu Banku w związku z wygaśnięciem i obowiązkowym rozliczeniem certyfikatów UniCredit opartych o akcje Banku. Przed zmianą udziału UniCredit posiadał 16.430.000 akcji i głosów w Banku reprezentujących 6,26% kapitału zakładowego Banku i ogólnej liczby głosów w Banku. W wyniku wygaśnięcia i obowiązkowego rozliczenia zabezpieczonych certyfikatów UniCredit opartych o akcje Banku, UniCredit zbył 16.430.000 akcji Banku właścicielom certyfikatów, w wyniku czego liczba posiadanych przez UniCredit akcji i głosów w Banku wynosi 0, co stanowiło 0,0% kapitału zakładowego Banku i ogólnej liczby głosów w Banku.

W dniu 24 stycznia 2020 roku w raporcie bieżącym nr 1/2020 Bank Pekao S.A. poinformował, że w dniu 23 stycznia 2020 roku otrzymał zawiadomienie od BlackRock, Inc. o zwiększeniu udziału powyżej 5% ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu Banku, z uwzględnieniem pożyczek papierów wartościowych oraz kontraktów na różnice kursowe (CFD). Łączna suma liczby głosów i jej procentowy udział w ogólnej liczbie głosów wynosiła 13 129 549 głosów z akcji, reprezentujących 5,00% kapitału zakładowego Banku i ogólnej liczby głosów w Banku.

W dniu 29 stycznia 2020 roku w raporcie bieżącym nr 2/2020 Bank Pekao S.A. poinformował, że w 29 stycznia 2020 roku otrzymał zawiadomienie od Nationale-Nederlanden Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A. (NN PTE) o zwiększeniu udziału powyżej 5% ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu Banku. Zgodnie z Zawiadomieniem, po rozliczeniu transakcji nabycia akcji Banku w dniu 24 stycznia 2020 roku:

- w posiadaniu OFE znajdowało się 13 170 209 akcji Banku, co stanowi 5,02% kapitału zakładowego Banku. Akcje te uprawniają do 13 170 209 głosów na Walnym Zgromadzeniu Banku, reprezentujących 5,02% kapitału zakładowego Banku i ogólnej liczby głosów w Banku,
- w posiadaniu OFE, DFE, FZD 2025, FZD 2030, FZD 2035, FZD 2040, FZD 2045, FZD 2050, FZD 2055, FZD 2060 znajdowało się 13 201 655 akcji Banku, reprezentujących 5,03% kapitału zakładowego Banku i ogólnej liczby głosów w Banku.

Do dnia przekazania niniejszego raportu Bank nie otrzymał żadnych dodatkowych zawiadomień dotyczących zmian w strukturze akcjonariatu w trybie art. 69 ustawy z dnia 29 lipca 2005 roku o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych.

Grupą inwestorów finansowych o znaczącym zaangażowaniu w kapitale Banku są polskie otwarte fundusze emerytalne (OFE). Zgodnie z informacjami zawartymi w ich publicznie dostępnych sprawozdaniach finansowych, według stanu na dzień 31 grudnia 2019 roku, OFE łącznie posiadały 16,40% akcji Banku.

Zaangażowanie Otwartych Funduszy Emerytalnych w akcje Banku Pekao S.A.:

NAZWA AKCJONARIUSZA	LICZBA AKCJI I GŁOSÓW NA WZ		UDZIAŁ W KAPITALE ZAKŁADOWYM I OGÓLNEJ LICZBIE GŁOSÓW NA WZ	
	31 GRUDNIA 2019		31 GRUDNIA 2018	
Nationale-Nederlanden OFE	12 827 975	4,89%	13 917 843	5,30%
Aviva OFE	12 511 680	4,77%	11 896 009	4,53%
Aegon OFE	3 894 258	1,48%	3 738 418	1,42%
AXA OFE	2 983 684	1,14%	2 979 031	1,13%
MetLife OFE	3 741 781	1,43%	2 812 188	1,07%
Generali OFE	2 492 839	0,95%	2 364 124	0,90%
Allianz Polska OFE	1 948 507	0,74%	1 945 468	0,74%
PKO BP Bankowy OFE	1 953 190	0,74%	1 389 837	0,53%
OFE Pocztylion	700 944	0,27%	699 851	0,27%
<b>Razem</b>	<b>43 054 858</b>	<b>16,40%</b>	<b>41 742 769</b>	<b>15,90%</b>

Źródło: Raporty OFE – roczne struktury aktywów Funduszy; cena zamknięcia akcji Banku Pekao S.A. z końca okresu.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 5.2 Notowania oraz wycena rynkowa akcji Banku Pekao S.A.

Akcje Banku Pekao S.A. są notowane na Gieldzie Papierów Wartościowych w Warszawie od czerwca 1998 roku i są jednym z najbardziej płynnych instrumentów udziałowych w Polsce oraz w Regionie Europy Środkowo-Wschodniej. Bank posiada również od 2000 roku program globalnych kwitów depozytowych tzw. GDR-ów będących przedmiotem obrotu na giełdzie londyńskiej oraz na pozagiełdowym rynku OTC w USA.

Kapitalizacja rynkowa Banku na dzień 31 grudnia 2019 roku wyniosła 26,4 mld zł, co czyniło Bank jedną z największych spółek notowanych w Europie Środkowo-Wschodniej. Duża płynność i wysoka kapitalizacja powodują, że akcje Banku wchodzi w skład wielu istotnych indeksów giełdowych, prowadzonych przez instytucje krajowe i zagraniczne, w tym w skład indeksu polskich dużych spółek WIG20 i WIG30, indeksu sektorowego WIG-Banki oraz indeksu rynków wschodzących MSCI EM. Akcje Banku od 2016 roku wchodziły w skład indeksu RESPECT Index, indeksu spółek odpowiedzialnych społecznie, prowadzonego przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie. We wrześniu 2019 RESPECT Index został zastąpiony przez WIG-ESG indeks. Udział akcji Pekao w indeksie WIG-ESG wynosi 5,7%.

We wrześniu 2018 roku akcje Banku zostały włączone do indeksu STOXX Europe 600, skupiającego największe i najbardziej płynne spółki w Europie oraz do indeksu FTSE Developed Equity w następstwie reklasyfikacji polskiego rynku akcji do rynków rozwiniętych w Europie.

Przy średnim dziennym wolumenie obrotów wynoszącym 643 tys. akcji i rocznej sumie wartości obrotów akcjami Banku w wysokości 17 mld zł w 2019 roku, udział wartości obrotów akcjami Banku Pekao S.A. w obrotach na GPW w Warszawie wyniósł 8,9%.

Cena akcji Banku Pekao S.A. na koniec grudnia 2019 roku spadła o 7,8% r/r i wyniosła 100,45 zł w porównaniu do 109 zł rok wcześniej. Po uwzględnieniu wypłaconej dywidendy całkowity zwrot dla akcjonariuszy wyniósł -1,8% w 2019 roku. Pomimo minimalnego spadku, całkowity zwrot dla akcjonariuszy Banku był wyższy od zwrotu dla indeksu WIG Banki, który w 2019 roku spadł o 9,2%.

Na zachowanie cen akcji polskich banków miały wpływ zarówno czynniki lokalne jak i trendy globalne. Ograniczony popyt ze strony lokalnych inwestorów instytucjonalnych (niskie napływy do TFI, ujemne przepływy w OFE w związku z tzw. suwakiem emerytalnym, limity inwestycyjne OFE na spółkę i Grupę), wzrost obciążeń regulacyjnych polskich banków (skokowy wzrost stawek na BFG), ryzyka sektorowe (orzecznictwo sądowe w zakresie kredytów hipotecznych w CHF oraz opłat za wcześniejszą spłatę w przypadku kredytów konsumpcyjnych) oraz widoczne spowolnienie w większości światowych gospodarek i wojny handlowe negatywnie wpływały na ogólny sentyment. Ponadto obniżki stóp procentowych przez kluczowe banki centralne zwiększały niepewność, co do poziomu stóp w kraju. Zmniejszył się udział Polski w indeksie MSCI EMEMEA z 8.5% do 6.8% na korzyść Chin, Argentyny i Arabii Saudyjskiej w ramach tzw. rebalancingu indeksów, co wpływało na zachowanie się inwestorów indeksowych.

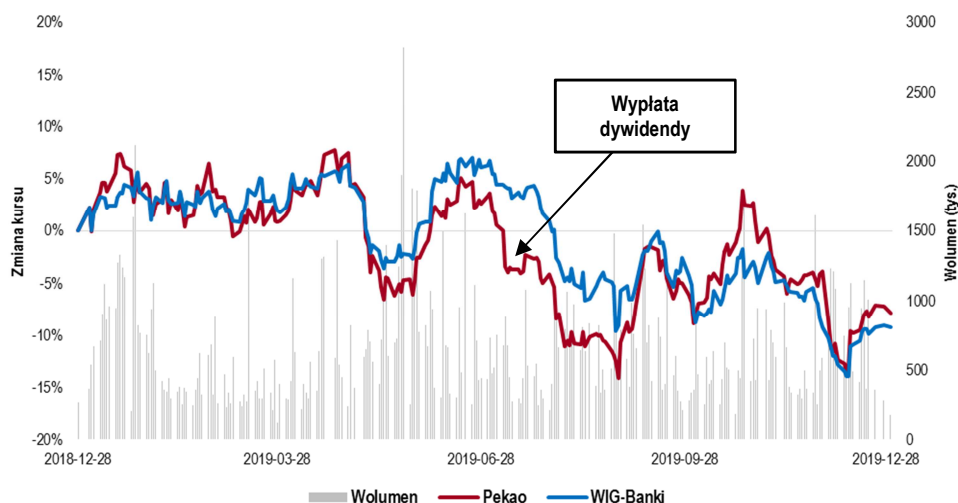
### Podstawowe informacje o akcjach Banku Pekao S.A.

	2019	2018
Cena akcji na koniec roku (zł)	100,45	109,00
Maksymalna cena akcji (zł)	118,25	141,35
Minimalna cena akcji (zł)	91,26	97,30
Liczba akcji	262 470 034	262 470 034
Kapitalizacja na koniec roku (mld zł)	26,4	28,6
Średni wolumen obrotu	642 925	672 006
Zysk na akcję (zł)	8,49	9,88
Wartość księgową na akcję (zł)	86,91	83,78
Dywidenda na akcję wypłacona w danym roku (zł)	6,60	7,90
Wskaźnik C/Z (x)	11,8	11,0
Wskaźnik C/WK (x)	1,16	1,30

Źródło: Dane na podstawie statystyk GPW.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

Notowania akcji Banku Pekao S.A w 2019 roku.



## 5.3 Historia wypłaty dywidendy

W 2019 roku Bank wypłacił dywidendę za rok 2018 w kwocie 6,60 zł na akcję. Stopa dywidendy wyniosła 6,6%. Od 2010 roku Bank nieprzerwanie wypłaca dywidendę. Łączna wartość dywidend wypłaconych za lata 2007-2018 wyniosła blisko 23 mld zł, czyniąc Bank jedną z polskich spółek o najwyższym poziomie wypłaconych dywidend na przestrzeni ostatnich lat.

Wypłaty dywidendy za lata 2007-2018:

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Dywidenda za rok (mln zł)	2 517	-	761	1 785	1 412	2 202	2 614	2 625	2 283	2 278	2 074	1 732
Kwota dywidendy na akcję (zł)	9,60	-	2,90	6,80	5,38	8,39	9,96	10,00	8,70	8,68	7,90	6,60

Ostateczna decyzja o podziale zysku za 2019 rok i jego przeznaczeniu na wypłatę dywidendy zostanie podjęta przez Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 5.4 Relacje inwestorskie

Działalność Banku w zakresie relacji inwestorskich skoncentrowana jest przede wszystkim na zapewnieniu przejrzystej i aktywnej komunikacji z rynkiem kapitałowym poprzez czynną współpracę z inwestorami, analitykami i agencjami ratingowymi, jak również na wykonywaniu obowiązków informacyjnych w ramach obowiązujących przepisów prawa.

Przedstawiciele Banku regularnie odbywają wiele spotkań z inwestorami zarówno instytucjonalnymi jak i indywidualnymi w kraju i zagranicą oraz uczestniczą w większości regionalnych i sektorowych konferencji inwestorskich. W 2019 roku Bank uczestniczył w 31 konferencjach inwestorskich i spotkaniach w formie „roadshows” z inwestorami instytucjonalnymi w 17 kluczowych centrach finansowych na świecie. W listopadzie 2019 roku Bank po raz drugi w historii zorganizował w Londynie otwarty Dzień Inwestora oraz po raz pierwszy uczestniczył w największej konferencji inwestorów indywidualnych w Karpaczu w maju 2019 roku. Wyniki finansowe Grupy Kapitałowej Banku Pekao S.A. są co kwartał prezentowane w ramach konferencji dla inwestorów i analityków, transmitowanych jednocześnie przez internet.

Wyniki Banku oraz jego działalność są na bieżąco monitorowane przez analityków reprezentujących polskie i zagraniczne instytucje finansowe. W 2019 roku 21 analityków opublikowało raporty i rekomendacje na temat Banku.

### Struktura rekomendacji dla akcji Banku Pekao S.A. na 31 grudnia 2019 roku

Kupuj /Akumuluj	14
Trzymaj/Neutralnie	4
Redukuj/Sprzedaj	0

Działania, które podejmuje Bank w kontaktach z inwestorami mają przede wszystkim na celu umożliwienie rynkowi przeprowadzanie rzetelnej oceny sytuacji finansowej Banku, jego pozycji rynkowej oraz skuteczności przyjętego modelu biznesowego z uwzględnieniem kondycji finansowej sektora bankowego oraz sytuacji makroekonomicznej w gospodarce krajowej i na rynkach międzynarodowych.

Istotne dla inwestorów informacje na temat Banku dostępne są na stronie internetowej Banku, pod adresem:

<https://www.pekao.com.pl/relacje-inwestorskie/>.

Bank publikuje raport roczny w wersji on-line dostępny na stronie internetowej Banku. Na stronie internetowej Banku dostępna jest „Polityka informacyjna Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna w zakresie kontaktów z inwestorami, mediami i klientami”.

**Dane kontaktowe do Biura Relacji Inwestorskich**  
e-mail: [bri@pekao.com.pl](mailto:bri@pekao.com.pl) tel.: +48 22 524 55 27

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 5.5 Oceny wiarygodności finansowej

### 5.5.1 Oceny wiarygodności finansowej Banku Pekao S.A.

Bank Pekao S.A. współpracuje z trzema wiodącymi agencjami ratingowymi: Fitch Ratings, S&P Global Ratings oraz Moody's Investors Service. W przypadku dwóch pierwszych agencji oceny przygotowywane są na zlecenie Banku, na podstawie zawartych umów, natomiast z agencją ratingową Moody's Investors Service Bank nie posiada zawartej umowy, a ocena przeprowadzana jest na podstawie publicznie dostępnych informacji oraz spotkań przeglądowych.

Na dzień 31 grudnia 2019 roku oceny wiarygodności finansowej Banku Pekao S.A. były następujące:

FITCH RATINGS	BANK PEKAO S.A.	POLSKA
Ocena długookresowa emitenta (IDR)	BBB+	A-
Ocena krótkookresowa emitenta (IDR)	F2	F2
Ocena viability	bbb+	-
Ocena wsparcia	5	-
Minimalna ocena wsparcia	Brak wsparcia	-
Perspektywa	Stabilna	Stabilna
Krajowa długoterminowa ocena	AA(pol) (perspektywa: stabilna)	-
Krajowa krótkoterminowa ocena	F1+(pol)	-
S&P GLOBAL RATINGS	BANK PEKAO S.A.	POLSKA
Ocena długookresowa w walutach obcych	BBB+	A-
Ocena długookresowa w walucie krajowej	BBB+	A
Ocena krótkookresowa w walutach obcych	A-2	A-2
Ocena krótkookresowa w walucie krajowej	A-2	A-1
Ocena samodzielna (Stand-alone)	bbb+	-
Perspektywa	Pozytywna	Stabilna
S&P GLOBAL RATINGS (OCENA KONTRAHENTA W PRZYPADKU PRZYMUSOWEJ RESTRUKTURYZACJI)	BANK PEKAO S.A.	POLSKA
Ocena długoterminowa zobowiązań w walutach obcych	A-	-
Ocena krótkoterminowa zobowiązań w walutach obcych	A-2	-
Ocena długoterminowa zobowiązań w walucie krajowej	A-	-
Ocena krótkoterminowa zobowiązań w walucie krajowej	A-2	-
MOODY'S INVESTORS SERVICE (OCENY NIEZAMAWIANE PRZEZ BANK)	BANK PEKAO S.A.	POLSKA
Długookresowa ocena depozytów w walutach obcych	A2	A2
Krótkookresowa ocena depozytów	Prime-1	Prime-1
Baseline Credit Assessment	baa1	-
Długookresowa ocena ryzyka kredytowego kontrahenta	A1(cr)	-
Krótkookresowa ocena ryzyka kredytowego kontrahenta	Prime-1(cr)	-
Perspektywa	Stabilna	Stabilna
Długoterminowy rating ryzyka kontrahenta	A1	-
Krótkoterminowy rating ryzyka kontrahenta	Prime-1	-

W dniu 17 czerwca 2019 r. agencja ratingowa S&P Global Ratings („S&P”) poinformowała Bank o zmianie perspektywy ocen ratingowych Banku ze „Stabilnej” na „Pozytywną”, podwyższeniu oceny samodzielnej (stand-alone credit profile) z „bbb” do „bbb+” i potwierdzeniu pozostałych długoterminowych i krótkoterminowych ocen ratingowych Banku na dotychczasowym poziomie. Decyzję o podwyższeniu oceny samodzielnej Banku S&P uargumentowała opinią o umocnieniu pozycji kapitałowej Banku w środowisku obniżonego ryzyka gospodarczego w Polsce. Pozytywna perspektywa ocen ratingowych Banku stanowi odzwierciedlenie takiej samej perspektywy ocen dla PZU S.A., głównego akcjonariusza Banku.

W dniu 7 października 2019 roku agencja ratingowa Fitch Ratings ("Fitch") poinformowała Bank o utrzymaniu wszystkich ocen ratingowych na niezmiennym poziomie.



# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

Ponadto agencja przyznała dwa dodatkowe ratingi, odzwierciedlające zdolność kredytową Banku w relacji do wszystkich ocenianych podmiotów w Polsce, które przedstawiają się następująco: Krajowa długoterminowa ocena: "AA(pol)"; Perspektywa: "Stabilna", Krajowa krótkoterminowa ocena: „F1+(pol)”.

W opinii Fitch oceny IDR Banku są wspierane przez wewnętrzną siłę Banku, co znajduje odzwierciedlenie w jego ocenie VR. Stabilna perspektywa dla Banku odzwierciedla oczekiwanie dotyczące niewielkich zmian w jego wewnętrznej zdolności kredytowej w najbliższym czasie. Ocena VR Banku odzwierciedla jego wysoką kapitalizację i płynność, solidną rentowność, a także dobrą jakość aktywów opartą na konserwatywnym apetycie na ryzyko. Ocena odzwierciedla również jego stabilny i dobrze zdywersyfikowany model biznesowy z solidną pozycją rynkową w bankowości detalicznej i korporacyjnej.



# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 6 Działalność Banku Pekao S.A.

### 6.1 Ważniejsze czynniki mające znaczący wpływ na działalność i wyniki Banku

Działalność Grupy Kapitałowej Banku Pekao S.A. w 2019 roku była w głównej mierze determinowana przez sytuację makroekonomiczną w kraju jak i zagranicą, trendy obserwowane w sektorze bankowym oraz orzecznictwo sądowe dotyczące spraw spornych obejmujących kredyty detaliczne.

Polska gospodarka w 2019 roku nadal rozwijała się w szybkim tempie 4%, pomimo niewielkiego spowolnienia w porównaniu z rokiem 2018, pozostając jednym z liderów wzrostu w całej Unii Europejskiej. Znaczący wzrost realnego PKB był napędzany silną dynamiką konsumpcji prywatnej przy pozytywnej kontrybucji inwestycji i eksportu netto.

Ze względu na siłę popytu wewnętrznego i relatywnie mniejszy udział handlu zagranicznego w strukturze PKB w porównaniu do innych gospodarek europejskich, Polsce udało się zminimalizować negatywny wpływ spowolnienia gospodarczego, widocznego w Europie Zachodniej, w szczególności u naszego największego partnera gospodarczego, Niemiec. Dynamika eksportu pozostawała nadal na dobrym poziomie +6% r/r, co świadczy o wysokiej elastyczności polskich eksporterów i znajdowaniu przez nich nowych rynków zbytu.

Rosnące zatrudnienie, solidny wzrost płac, historycznie niski poziom bezrobocia (najniższy poziom od 1989 roku) oraz rządowe programy socjalne wspierały konsumpcję prywatną. Wzrost inwestycji w gospodarce w 2019 roku utrzymywał się na wysokim poziomie (6,2% r/r) i był wspierany przez napływ funduszy europejskich w ramach perspektywy finansowej 2014-2020.

Dobra koniunktura gospodarcza wpływała na dalszy rozwój sektora bankowego i wzrost wolumenów kredytów i depozytów. Tempo wzrostu kredytów w polskim sektorze bankowym w 2019 roku utrzymywało się na wysokim, jednocyfrowym poziomie, przy nieco wyższym wzroście po stronie złotych kredytów hipotecznych na poziomie ponad 10% r/r oraz wzroście na poziomie 6-7% r/r w pożyczkach konsumenckich i kredytach dla przedsiębiorstw. Wzrost wolumenów kredytowych przełożył się na wysoki jednocyfrowy wzrost wyniku odsetkowego, a co za tym idzie wzrost przychodów podstawowych w sektorze. Dobra sytuacja finansowa klientów sprzyjała rozszerzeniu oferty produktowej i cross-sellingowi, co przełożyło się na poprawę wyniku z tytułu opłat i prowizji.

Pomimo ekspansji kredytowej sektora bankowego, zadłużenie gospodarstw domowych i krajowych przedsiębiorstw utrzymywało się na jednym z najniższych poziomów w Unii Europejskiej, pozostawiając znaczną przestrzeń do dalszego wzrostu w przyszłości. Wskaźnik kredytów niepracujących (NPL) w polskim sektorze bankowym uległ dalszemu obniżeniu, co potwierdza dobrą sytuację gospodarstw domowych oraz solidną kondycję polskich firm. Koszty ryzyka w sektorze wzrosły, gdyż banki przygotowując się do spodziewanego obniżenia dynamiki wzrostu gospodarczego dodatkowo zabezpieczały portfele kredytowe, przede wszystkim w segmencie przedsiębiorstw.

W 2019 roku, podobnie jak w ubiegłych latach, banki w Polsce działały w środowisku historycznie niskich stóp procentowych. Rada Polityki Pieniężnej konsekwentnie utrzymywała stopy procentowe na niezmiennym poziomie, mimo przyspieszenia dynamiki inflacji w drugiej połowie roku. Pomimo utrzymującego się środowiska realnych ujemnych stóp procentowych, dynamika wzrostu bazy depozytowej utrzymywała się na wysokim poziomie, przede wszystkim za sprawą napływu depozytów detalicznych. Dzięki wysokiemu poziomowi płynności, banki kontynuowały działania mające na celu optymalizację kosztów finansowania. Poprawiały również strukturę aktywów, koncentrując się na najbardziej rentownych produktach, przede wszystkim pożyczkach konsumenckich oraz kredytach dla małych i średnich przedsiębiorstw.

Wyniki banków, pomimo sprzyjającego otoczenia makroekonomicznego, znajdowały się pod presją głównie za sprawą znaczącego wzrostu obciążeń regulacyjnych w pierwszej połowie 2019 roku oraz niekorzystnego dla sektora orzecznictwa sądowego w zakresie walutowych kredytów hipotecznych oraz pożyczek konsumenckich w drugiej połowie 2019 roku.

W 2019 opłaty na rzecz BFG (fundusz gwarantowania depozytów oraz fundusz restrukturyzacji) znacząco wzrosły o 27% r/r, z poziomu 2,2 mld zł do poziomu 2,8 mld zł dla sektora, przy jednoczesnej zmianie struktury alokacji opłat pomiędzy fundusze co miało dodatkowo negatywny wpływ na znaczący wzrost kosztów BFG dla części banków, w tym Banku Pekao.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

Banki ponosiły również, podobnie jak w latach ubiegłych, wysokie koszty dostosowań do licznych rozwiązań regulacyjnych (m.in. MIFID II, RODO, PSD2).

Ponadto, w ciągu ostatnich kilku lat, w związku z implementacją regulacji unijnych, wymogi kapitałowe dla sektora bankowego uległy zwiększeniu.

Zgodnie z prawem, Bank powinien utrzymywać minimalne wartości współczynników kapitałowych na poziomie regulacyjnym Filara I wynikającego z Rozporządzenia CRR, wymogu połączonego bufora wynikającego z Ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 roku o nadzorze makroostrożnościowym nad systemem finansowym i zarządzaniu kryzysowym w systemie finansowym („Ustawa o nadzorze makroostrożnościowym”) oraz wymogu Filara II wynikającego z ustawy Prawo Bankowe.

Zgodnie z Rozporządzeniem CRR, minimalny poziom współczynników kapitałowych utrzymywanych przez Grupę Kapitałową i Bank powinien wynosić:

1. łączny współczynnik kapitałowy TCR – 8,0%,
2. współczynnik kapitału Tier I – 6,0%,
3. współczynnik kapitału podstawowego Tier I – 4,5%.

Na wymóg połączonego bufora, zdefiniowanego zgodnie z Ustawą o nadzorze makroostrożnościowym, składają się następujące bufory:

- bufor zabezpieczający w wysokości 2,5%, który obowiązuje wszystkie banki od 1 stycznia 2019 roku (docelowy poziom bufora),
- bufor innej instytucji o znaczeniu systemowym w wysokości od 0% do 1,00% łącznej kwoty ekspozycji na ryzyko (dla Banku i Grupy Pekao wynosi 0,75%),
- bufor antycykliczny, który wyliczany jest w wartości średniej ważonej wskaźników bufora wyznaczonych przez właściwe organy państw, w których Grupa Kapitałowa posiada ekspozycje, 0% dla ekspozycji kredytowych na terytorium Polski (dla Banku i Grupy Pekao wynosi 0,01%),
- bufor ryzyka systemowego 3% dla ekspozycji na terytorium Polski (dla Banku wynosi 2,89%, natomiast dla Grupy Pekao wynosi 2,90%).

W ramach Filara II, banki z ekspozycją na walutowe kredyty hipoteczne otrzymują dodatkowy, indywidualny domiar kapitałowy. Bank Pekao nie posiada takiego domiaru, natomiast domiar dla Grupy Kapitałowej wynosi 0,01% dla TCR i wynika z indywidualnego wymogu nałożonego na Pekao Bank Hipoteczny przez KNF.

W przypadku Grupy Kapitałowej Banku Pekao S.A. na dzień 31 grudnia 2019 rok minimalny łączny współczynnik kapitałowy wynosił 14,17%, współczynnik kapitału Tier I 12,16%, a współczynnik kapitału podstawowego Tier I 10,66%.

W 2019 roku BFG poinformowało banki o minimalnych poziomach funduszy własnych i zobowiązań podlegających umorzeniu lub konwersji tzw. MREL (minimum requirement for own funds and eligible liabilities), które sektor musi spełnić na koniec 2022 roku. W przypadku Banku Pekao S.A. wysokość MREL na poziomie skonsolidowanym wynosi 14,325% sumy funduszy własnych i zobowiązań ogółem, co stanowi 21,533% kwoty ekspozycji na ryzyko, natomiast na poziomie jednostkowym 13,738% sumy funduszy własnych i zobowiązań ogółem, co stanowi 21,535% kwoty ekspozycji na ryzyko. Powyższe poziomy powinny zostać osiągnięte przez Bank na dzień 31 grudnia 2022 roku. BFG dodatkowo wyznaczył ścieżkę dojścia do wyżej wskazanych wymogów zarówno na poziomie skonsolidowanym jak i jednostkowym. Spełnienie tych wymogów będzie wymagało od banków znaczącej skali emisji papierów dłużnych spełniających kryteria zaliczenia do kapitałów MREL.

Wyroki unijnego Trybunału Sprawiedliwości (TSUE) odpowiednio w sprawie hipotecznych kredytów walutowych w CHF i pożyczek konsumenckich skutkowały sporymi rezerwami oraz negatywnym wpływem na wyniki w sektorze w drugiej połowie roku w zakresie zwrotu opłat za wcześniejszą spłatę pożyczek konsumenckich, a w przypadku kredytów hipotecznych w CHF zwiększyły ryzyko niekorzystnych wyroków w sprawach sądowych w kolejnych latach, a co za tym idzie poziomu zawiązywanym przez banki rezerw.

11 września 2019 roku TSUE wydał wyrok w indywidualnej sprawie, stwierdzając, że prawo konsumenta do obniżki całkowitego kosztu kredytu w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu obejmuje wszystkie koszty, które zostały nałożone na konsumenta. Interpretacja ta została potwierdzona przez krajowe instytucje regulacyjne, co skutkowało powstaniem roszczeń i zwrotem części opłat przez banki w przypadku wcześniejszej spłaty pożyczki przez klienta.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

W dniu 3 października 2019 roku TSUE wydał orzeczenie, w indywidualnej sprawie, dotyczące nieuczciwych warunków w umowie kredytu indeksowanego do CHF. Trybunał Sprawiedliwości nie przesądził, że w przypadku ustalenia przez sąd krajowy ewentualnej abuzywności automatycznie nastąpić powinno ustalenie przez sąd nieważności całej umowy. Ocena w tym zakresie pozostaje do rozstrzygnięcia przez sąd krajowy, przy czym TSUE nie wykluczył możliwości uzupełnienia luki powstałej w wyniku abuzywności klauzul przeliczeniowych za pomocą krajowych przepisów dyspozytywnych. W chwili obecnej trudno oszacować skalę i ostateczny wpływ spraw sądowych dotyczących kredytów hipotecznych w CHF na wyniki banków. Będzie to uzależnione od ilości pozwów sądowych, długości orzekania, linii orzecznictwa i wyroków, a także struktury i wielkości portfeli kredytów hipotecznych w CHF poszczególnych banków. Bank Pekao S.A., ze względu na marginalny udział tych kredytów w portfelu kredytowym, jest narażony na to ryzyko w stopniu znacząco niższym od innych banków w sektorze.

Rosnące obciążenia sektora bankowego powodowały, że banki szukały sposobu na poprawę efektywności operacyjnej poprzez usprawnianie procesów, redukcję zatrudnienia, zamykanie nierentowanych oddziałów, więcej uwagi przywiązując do wielokanałowości i zdalnego dostępu do bankowości. Bank Pekao również kontynuował w 2019 roku transformację operacyjną oraz optymalizację zatrudnienia.

W 2019 roku banki rywalizowały w implementacji nowych rozwiązań technologicznych, które z jednej strony pozwolą im konkurować na rynku, w tym również z firmami z branży technologicznej w związku z implementacją dyrektywy PSD2, jak również w długim okresie ograniczyć koszty prowadzenia biznesu. Kwestie cyberbezpieczeństwa i ochrony danych osobowych RODO nadal pozostawały jednymi z ważniejszych tematów w sektorze bankowym.

Wszystkie powyższe zjawiska spowodowały, że wzrost zysku sektora był ograniczony. Po 9 miesiącach 2019 roku zysk netto sektora bankowego w Polsce wzrósł o 3% r/r, a rentowność mierzona parametrem ROE po 9 miesiącach wynosiła 7,7% i znajdowała się poniżej kosztu kapitału. Widoczne było zróżnicowanie w rentowności banków. Największe 8 banków charakteryzowało się znacznie wyższą rentownością ROE (9,3% po 9 miesiącach 2019), podczas gdy pozostałe banki miały rentowność na poziomie inflacji.

Baza kapitałowa banków utrzymywała się na stabilnym i solidnym poziomie. Rosły przy tym dywidendy wypłacane przez sektor. Osiem największych banków w sektorze wypłaciło w 2019 roku łącznie 5,4 mld zł w formie dywidend, co oznaczało wzrost o 27% w porównaniu do 2018 roku.

W dniu 3 grudnia 2019 roku KNF przedstawiła założenia polityki dywidendowej banków komercyjnych, banków spółdzielczych i zrzeszających, zakładów ubezpieczeń i reasekuracji w 2020 roku. W dniu 24 grudnia 2019 roku Bank otrzymał od KNF pismo dotyczące indywidualnych kryteriów polityki dywidendowej banków komercyjnych na 2020 rok. Wskazane w powyższym piśmie kryteria do wypłaty dywidendy na poziomie do 50% oraz do 75% wypracowanego zysku za rok 2019 oraz zasady korygowania stopy dywidendy dla banków zaangażowanych w kredyty walutowe są zgodne z kryteriami opublikowanymi w komunikacie KNF z dnia 3 grudnia 2019 roku Kryteria wypłaty dywidendy na poziomie do 100% wypracowanego zysku za rok 2019 dodatkowo uwzględniają wrażliwość Banku na niekorzystny scenariusz makroekonomiczny („parametr ST”), który w 2019 roku dla Banku wyniósł 2,26 p.p. Biorąc pod uwagę powyższe kryteria oraz uwzględniając dane dotyczące wielkości buforów Kapitałowych Banku i Grupy Kapitałowej Banku na dzień 31 grudnia 2019 roku, aby wypłacić:

- do 50% zysku za rok 2019, Bank musi posiadać, co najmniej współczynnik kapitał podstawowego Tier I („CET1”) na poziomie 10,65%, współczynnik kapitał Tier I („T1”) na poziomie 12,15%, a TCR na poziomie 14,15%, natomiast Grupa Kapitałowa Banku musi posiadać, co najmniej CET1 na poziomie 10,66%, T1 na poziomie 12,16%, a TCR na poziomie 14,17%,
- do 75% zysku za rok 2019, Bank musi posiadać, co najmniej CET1 na poziomie 12,15%, T1 na poziomie 13,65%, a TCR na poziomie 15,65%, natomiast Grupa Kapitałowa Banku musi posiadać, co najmniej CET1 na poziomie 12,16%, T1 na poziomie 13,66%, a TCR na poziomie 15,67%,
- do 100% zysku za rok 2019, Bank musi posiadać, co najmniej CET1 na poziomie 14,41%, T1 na poziomie 15,91%, a TCR na poziomie 17,91%, natomiast Grupa Kapitałowa Banku musi posiadać, co najmniej CET1 na poziomie 14,42%, T1 na poziomie 15,92%, a TCR na poziomie 17,93%.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 6.2 Istotne czynniki ryzyka i zagrożeń

### Zarządzanie ryzykami

Efektywne zarządzanie ryzykami jest warunkiem utrzymania wysokiego poziomu bezpieczeństwa funduszy powierzonych Bankowi i osiągnięcia trwałego, zrównoważonego wzrostu zysków w ramach przyjętego przez Bank apetytu na ryzyko.

Główne rodzaje ryzyka, istotne dla Banku obejmują: ryzyko kredytowe, ryzyko płynności, ryzyko rynkowe i ryzyko operacyjne. Ponadto Bank identyfikuje następujące rodzaje ryzyka uznane za istotne w jej działalności: ryzyko biznesowe, ryzyko nieruchomości własnych, ryzyko inwestycji finansowych, ryzyko modeli, ryzyko makroekonomiczne, ryzyko reputacji, ryzyko braku zgodności, ryzyko nadmiernej dźwigni finansowej oraz ryzyko działalności bancassurance.

Zarząd Banku jest odpowiedzialny za osiągnięcie celów strategicznych zarządzania ryzykami. Nadzór nad zapewnieniem zgodności polityki Banku w zakresie podejmowania różnych rodzajów ryzyka ze strategią i planem finansowym sprawuje Rada Nadzorcza, wspierana przez Komitet ds. Ryzyka. W zarządzaniu ryzykiem kredytowym ważną rolę pełni Komitet Kredytowy, w zarządzaniu ryzykiem rynkowym i płynności Komitet Aktywów, Pasywów i Ryzyka oraz Komitet Płynności i Ryzyka Rynkowego, w zarządzaniu ryzykiem operacyjnym – Komitet Ryzyka Operacyjnego, zaś w zarządzaniu ryzykiem modeli – Komitet Ryzyka Modeli.

Zasady zarządzania poszczególnymi rodzajami ryzyka są określone wewnętrznymi procedurami oraz założeniami polityki ryzyka kredytowego, strategii i polityki inwestycyjnej oraz strategii i polityki zarządzania ryzykiem operacyjnym akceptowanymi corocznie przez Zarząd i zatwierdzanymi przez Radę Nadzorczą.

Szczegółowe raporty dotyczące w szczególności ryzyka kredytowego, ryzyka płynności, ryzyka rynkowego, ryzyka operacyjnego oraz ryzyka modeli są przedstawiane Zarządowi i Radzie Nadzorczej.

Zasady i instrumenty zarządzania poszczególnymi rodzajami ryzyka oraz dane dotyczące kształtowania się ekspozycji na ryzyko zostały zawarte w Nocie Objasniającej nr 5 do Jednostkowego Sprawozdania Finansowego Grupy Kapitałowej Banku Pekao S.A. za rok zakończony dnia 31 grudnia 2019 oraz w dokumencie „Informacje w zakresie adekwatności kapitałowej Grupy Kapitałowej Banku Pekao S.A. według stanu na 31 grudnia 2019 roku”, opublikowanym na stronie internetowej Banku.

### Ryzyko kredytowe

Zarządzanie ryzykiem kredytowym i utrzymanie tego ryzyka na bezpiecznym poziomie ma zasadnicze znaczenie dla wyników prowadzonej działalności. Minimalizacji ryzyka kredytowego służą obowiązujące procedury, w szczególności dotyczące zasad oceny ryzyka klienta i transakcji, ustanawiania prawnych zabezpieczeń kredytów oraz należności leasingowych, uprawnień do podejmowania decyzji kredytowych oraz zarządzania ryzykiem koncentracji.

Działalność kredytowa jest limitowana, zarówno zgodnie z ograniczeniami wynikającymi z przepisów zewnętrznych (Rozporządzenie CRR), jak i wewnętrznych norm ustalanych przez Bank, do których w szczególności należą wskaźniki koncentracji zaangażowania kredytowego dla określonych sektorów gospodarki, wskaźnik udziału dużych zaangażowań w portfelu kredytowym, limity portfelowe oraz limity zaangażowania na poszczególne kraje, banki zagraniczne i krajowe instytucje finansowe.

Uprawnienia do podejmowania decyzji kredytowych, ograniczenia kredytowania niektórych obszarów działalności oraz wewnętrzne i zewnętrzne normy ostrożnościowe uwzględniają kredyty, pożyczki i gwarancje, a także transakcje pochodne i instrumenty dłużne. Ochronę jakości portfela kredytowego wzmacniają jego okresowe przeglądy oraz bieżące monitorowanie terminowej obsługi kredytów i kondycji finansowej klientów.

Bank kontynuuje prace nad stałą racjonalizacją procesu kredytowania w kierunku poprawy jego efektywności i bezpieczeństwa. Doskonalone są w szczególności procedury i narzędzia pomiaru oraz monitorowania ryzyka.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## **Limity koncentracji ryzyka kredytowego**

Zgodnie z obowiązującymi przepisami zaangażowanie banku wobec jednego podmiotu lub podmiotów powiązanych kapitałowo lub organizacyjnie nie może przekroczyć 25% funduszy własnych banku. W 2019 roku limity maksymalnego zaangażowania określone w przepisach zewnętrznych nie zostały przekroczone.

## **Koncentracja sektorowa**

Ograniczeniu ryzyka kredytowego związanego z nadmierną koncentracją sektorową służy system kształtowania sektorowej struktury zaangażowania. Bank corocznie w ramach Polityki Kredytowej definiuje limity na poszczególne branże gospodarki narodowej. Limity te podlegają bieżącemu monitorowaniu. System ten dotyczy zaangażowania kredytowego w poszczególne rodzaje działalności gospodarczej sklasyfikowane według Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD).

Limity ustalane są w oparciu o obecny poziom zaangażowania Banku w dany sektor oraz ocenę ryzyka danego sektora. Okresowe monitorowanie zaangażowania Banku pozwala na bieżącą identyfikację sektorów, w których może wystąpić nadmierna koncentracja ryzyka. W przypadku zaistnienia takiej sytuacji dokonywana jest analiza obejmująca ocenę kondycji ekonomicznej sektora z uwzględnieniem zarówno dotychczasowych jak i prognozowanych trendów oraz ocenę jakości zaangażowania w sektorze. Działania te pozwalają na formułowanie działań Banku w celu ograniczenia koncentracji ryzyka sektorowego oraz bieżące dostosowywanie Polityki Kredytowej Banku do zmieniających się warunków.

## **Organizacja zarządzania ryzykiem w Banku Pekao S.A.**

W Banku sprawowany jest nadzór nad ryzykiem związanym z działalnością podmiotów zależnych. W szczególności dokonywana jest ocena wielkości i profilu ryzyka związanego z ich działalnością. Procesy zarządzania ryzykiem są spójne w całej Grupie i dostosowane do złożoności profilu ryzyka poszczególnych podmiotów, zgodnie z zasadą proporcjonalności.

## **Ryzyko braku zgodności**

Ryzyko braku zgodności to ryzyko skutków nieprzestrzegania przepisów prawa, regulacji wewnętrznych oraz standardów rynkowych w procesach funkcjonujących w Banku. Ryzyko braku zgodności może prowadzić do sankcji karnych lub administracyjnych, materialnych strat finansowych, pogorszenia reputacji, obniżenia wartości marki, zmniejszenia możliwości rozwoju i niezdolności do wykonywania umów, a także ograniczenia lub utraty możliwości prowadzenia działalności gospodarczej.

W Banku funkcjonuje wyodrębniona komórka do spraw zgodności, Departament Zgodności, niezależny pod względem organizacyjnym i operacyjnym i podległy bezpośrednio Prezesowi Zarządu Banku. Departament Zgodności stanowi kluczowy element zapewniania zgodności w Banku.

Bank zapewnia zgodność poprzez stosowanie mechanizmów kontrolnych oraz proces zarządzania ryzykiem braku zgodności realizowany przez Departament Zgodności. Proces zarządzania ryzykiem braku zgodności obejmuje następujące etapy: identyfikację, ocenę, kontrolę, monitorowanie oraz raportowanie o poziomie ryzyka braku zgodności. W ramach funkcji kontroli Departament Zgodności projektuje, nadzoruje wprowadzanie mechanizmów kontrolnych odnoszących się do zarządzania ryzykiem braku zgodności lub samodzielnie je stosuje oraz dokonuje niezależnego monitorowania ich przestrzegania przez inne jednostki organizacyjne Banku i raportuje wyniki tego monitorowania.

W ramach funkcji kontroli Departament Zgodności zapewnia zgodność zwłaszcza poprzez:

- weryfikację bieżącą pionową, dokonywaną w sposób ciągły w ramach wybranych w oparciu o ryzyko (ang. risk based approach) procesów funkcjonujących w Banku (czynności ex ante),
- testowanie pionowe, obejmujące przestrzeganie wybranych w oparciu o ryzyko (ang. risk based approach) mechanizmów kontrolnych, dokonywane w przypadku zakończonych czynności wykonywanych w ramach wybranych procesów funkcjonujących w Banku (czynności ex post),

w zakresie określonym w Regulaminie funkcjonowania Departamentu Zgodności.

Raporty z realizacji zadań Departamentu Zgodności wraz z poziomem oszacowanego ryzyka braku zgodności są przedstawiane Zarządowi i Radzie Nadzorczej. W Banku sprawowany jest nadzór nad ryzykiem braku zgodności związanym z działalnością spółek zależnych.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

Założenia procesu zarządzania ryzykiem braku zgodności zostały zdefiniowane w opracowanej przez Zarząd i zatwierdzonej przez Radę Nadzorczą, Polityce Zgodności Banku Pekao S.A. i Regulaminie funkcjonowania Departamentu Zgodności. Do kluczowych elementów wspierających ten proces należą:

- nadzór Rady Nadzorczej i odpowiedzialność Zarządu za efektywne zarządzanie ryzykiem braku zgodności oraz zapewnienie przestrzegania Polityki Zgodności,
- odpowiedzialność pracowników Banku za zapewnienie zgodności w zakresie powierzonych im obowiązków służbowych,
- właściwie zdefiniowana struktura organizacyjna w tym odpowiednie usytuowanie Departamentu Zgodności,
- przepisy wewnętrzne w zakresie zapewnienia zgodności,
- szkolenia,
- stała współpraca pomiędzy Departamentem Zgodności a komórką audytu wewnętrznego oraz pozostałymi jednostkami systemu kontroli wewnętrznej.

W ramach przestrzegania obowiązujących przepisów prawa, regulacji wewnętrznych i standardów rynkowych każdy z pracowników Banku stosuje właściwe mechanizmy kontrolne i dokonuje niezależnego monitorowania przestrzegania mechanizmów kontrolnych, zgodnie z przypisanymi mu obowiązkami służbowymi.

Wprowadzenie i stosowanie standardów w zakresie ryzyka braku zgodności pełni istotną rolę w kreowaniu wartości firmy, wzmocnieniu i ochronie dobrego imienia Banku oraz we wzmocnieniu zaufania publicznego do działalności Banku i jego pozycji.



# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 6.3 Adekwatność kapitałowa

Podstawowymi miarami stosowanymi do pomiaru adekwatności kapitałowej są współczynniki kapitałowe wyliczane zgodnie z obowiązującym od 1 stycznia 2014 roku Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013 roku w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych, zmieniającym rozporządzenie (UE) nr 648/2012 wraz z późniejszymi zmianami, w szczególności zmienione przez Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/876 z dnia 20 maja 2019 r. zmieniające rozporządzenie (UE) nr 575/2013 w odniesieniu do wskaźnika dźwigni, wskaźnika stabilnego finansowania netto, wymogów w zakresie funduszy własnych i zobowiązań kwalifikowalnych, ryzyka kredytowego kontrahenta, ryzyka rynkowego, ekspozycji wobec kontrahentów centralnych, ekspozycji wobec przedsiębiorstw zbiorowego inwestowania, dużych ekspozycji, wymogów dotyczących sprawozdawczości i ujawniania informacji, oraz odpowiednimi Rozporządzeniami Wykonawczymi, bądź Delegowanymi wydanymi przez Komisję (UE) (Rozporządzenie CRR).

Współczynniki kapitałowe, wymogi kapitałowe oraz fundusze własne zostały policzone zgodnie z Rozporządzeniem CRR przy zastosowaniu opcji narodowych zdefiniowanych w Ustawie Prawo Bankowe art. 171a, ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nadzorze makroostrożnościowym nad systemem finansowym i zarządzaniu kryzysowym w systemie finansowym (Ustawa o nadzorze makroostrożnościowym) oraz rozporządzeniami ministra właściwego do spraw instytucji finansowych.

Zgodnie z prawem, Bank powinna utrzymywać minimalne wartości współczynników kapitałowych na poziomie regulacyjnym Filara I wynikającego z Rozporządzenia CRR, wymogu Filara II wynikającego z ustawy Prawo Bankowe oraz wymogu połączonego bufora wynikającego z Ustawy o nadzorze makroostrożnościowym.

Minimalne wartości współczynników kapitałowych na poziomie Filara I wynoszą:

- Łączny współczynnik kapitałowy (TCR) na poziomie 8%,
- Współczynnik kapitału Tier I (T1) na poziomie 6%,
- Współczynnik kapitału podstawowego Tier I (CET1) na poziomie 4,5%.

W ramach Filara II, Bank nie posiada dodatkowego wymogu kapitałowego.

Na wymóg połączonego bufora, według stanu na 31 grudnia 2019, składają się:

- Bufor zabezpieczający w wysokości 2,50%,
- Bufor antycykliczny w wysokości 0,01%<sup>3</sup>,
- Bufor innej instytucji o znaczeniu systemowym w wysokości 0,75%,
- Bufor ryzyka systemowego w wysokości 2,89%<sup>4</sup>.

Łącznie Bank zobowiązany jest utrzymywać:

- Łączny współczynnik kapitałowy (TCR) na poziomie 14,15%,
- Współczynnik kapitału Tier I (T1) na poziomie 12,15%,
- Współczynnik kapitału podstawowego Tier I (CET1) na poziomie 10,65%.

Na 31 grudnia 2019 roku łączny współczynnik kapitałowy Banku wyniósł 18,7%, a współczynnik kapitału podstawowego Tier I 16,5%. Współczynniki kapitałowe były znacznie wyższe od minimalnej wartości współczynników wymaganych przez prawo.

<sup>3</sup> Bufor antycykliczny wyliczony na dzień 31.12.2019 wyniósł 0,0096%

<sup>4</sup> Wskaźnik bufora ryzyka systemowego wynosi 3% łącznej kwoty ekspozycji na ryzyko dla wszystkich ekspozycji znajdujących się wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (na dzień 31.12.2019 dokładna wartość to 2,8935%)

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

Poniższa tabela przedstawia podstawowe dane dotyczące adekwatności kapitałowej dla Banku wg stanu na dzień 31 grudnia 2019 roku oraz 31 grudnia 2018 roku zgodnie z obowiązującymi na te dni regulacjami.

(tys. zł)

WYMÓG KAPITAŁOWY	31.12.2019	31.12.2018
Ryzyko kredytowe	9 257 816	8 699 147
Przekroczenie limitu koncentracji zaangażowań i limitu dużych zaangażowań	-	-
Ryzyko rynkowe	87 707	64 437
Ryzyko kontrahenta wraz z CVA	119 741	86 754
Ryzyko operacyjne	443 575	450 366
<b>Całkowity wymóg kapitałowy</b>	<b>9 908 839</b>	<b>9 300 704</b>
<b>FUNDUSZE WŁASNE</b>		
Kapitał podstawowy Tier I	20 448 802	19 714 754
Kapitał Tier II	2 750 000	2 000 000
<b>Fundusze własne do wyliczenia łącznego współczynnika kapitałowego</b>	<b>23 198 802</b>	<b>21 714 754</b>
<b>Współczynnik kapitału podstawowego Tier I (%)</b>	<b>16,5%</b>	<b>17,0%</b>
<b>Łączny współczynnik kapitałowy TCR (%)</b>	<b>18,7%</b>	<b>18,7%</b>

Łączny współczynnik kapitałowy Banku na koniec grudnia 2019 roku był na stabilnym poziomie w porównaniu do grudnia 2018 roku, głównie ze względu na wzrost wymogów kapitałowych o 6,5% w pełni skompensowany przez wzrost funduszy własnych o 6,8%.

Wzrost funduszy własnych do wyliczenia łącznego współczynnika kapitałowego wynika z zatrzymania 25% zysku netto Banku za rok 2018 do kapitału Tier I oraz zaliczenia do kapitału Tier II kwoty 0,75 mld zł z emisji obligacji podporządkowanych po zgodzie KNF.

Wzrost wymogu kapitałowego wynika głównie z wyższego wymogu kapitałowego z tytułu ryzyka kredytowego, spowodowanego głównie przez wzrost wolumenów kredytowych.

Współczynnik kapitału podstawowego Tier I Banku na koniec grudnia 2019 roku był niższy o 0,5 p.p. w porównaniu do grudnia 2018 roku, na co miał wpływ wzrost wymogów kapitałowych częściowo skompensowany przez wzrost kapitału podstawowego Tier I o 3,7%.

W dniu 9 maja 2019 roku Zarząd Banku podjął uchwałę, wyrażającą zgodę na emisję przez Bank obligacji podporządkowanych, o czym poinformowano w raporcie bieżącym nr 12/2019.

W dniu 22 maja 2019 roku Zarząd Banku podjął uchwałę o emisji obligacji podporządkowanych serii D (zgodnie z art. 22 ustawy z dnia 15 stycznia 2015 roku o obligacjach) oraz o przeznaczeniu środków z emisji - po uzyskaniu zgody Komisji Nadzoru Finansowego - na podwyższenie funduszy uzupełniających Banku, zgodnie z art. 127 ust. 2 pkt 2 Prawa Bankowego oraz art. 63 Rozporządzenia CRR, o czym poinformowano w raporcie bieżącym nr 13/2019.

Główne warunki emisji obligacji podporządkowanych serii D Banku są następujące:

1. Rodzaj obligacji: obligacje na okaziciela; obligacje nie będą miały formy dokumentu i zostaną zarejestrowane w dniu emisji w depozycie zdematerializowanych papierów wartościowych prowadzonym przez Krajowy Depozyt Papierów Wartościowych S.A.,
2. Łączna liczba emitowanych obligacji: 700,
3. Jednostkowa wartość nominalna obligacji: 500 000 zł,
4. Łączna wartość nominalna emitowanych obligacji: 350 000 000 zł,
5. Oprocentowanie: zmienne, oparte o stawkę referencyjną WIBOR6M powiększoną o marżę w wysokości 1,70 p.p.
6. Format emisji: 12NC7, tj. obligacje z 12-letnim terminem zapadalności, z zastrzeżoną opcją dającą prawo Bankowi do wcześniejszego wykupu obligacji w terminie 7 lat od dnia emisji lub w innych przypadkach wskazanych w warunkach emisji obligacji (brak zgody KNF na zakwalifikowanie jako instrumentu w Tier II, zmiana regulacyjna klasyfikacji obligacji, zmiana opodatkowania obligacji), pod warunkiem uzyskania zgody Komisji Nadzoru Finansowego, jeżeli taka zgoda będzie wymagana,



# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

7. Cena emisyjna: równa wartości nominalnej,
8. Waluta: złoty polski,
9. Dzień emisji: 4 czerwca 2019 r.,
10. Dzień wykupu: 4 czerwca 2031 r., zastrzeżeniem opcji wcześniejszego wykupu obligacji na zasadach opisanych w pkt 6 bezpośrednio powyżej,
11. Obrót: obligacje zostały wprowadzone do alternatywnego systemu obrotu dłużnymi papierami wartościowymi Catalyst prowadzonego przez BondSpot S.A. lub Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie S.A.,
12. Cel emisji: cel emisji, w rozumieniu art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 15 stycznia 2015 r. o obligacjach, nie został określony.

W dniu 3 lipca 2019 roku Bank uzyskał zgodę KNF na zaliczenie kwoty 350 mln zł z emisji obligacji podporządkowanych serii D do funduszy własnych.

W dniu 6 listopada 2019 roku Zarząd Banku podjął uchwałę, wyrażającą zgodę na emisję przez Bank obligacji podporządkowanych, o czym poinformowano w raporcie bieżącym nr 29/2019.

W dniu 13 listopada 2019 roku Zarząd Banku podjął uchwałę o emisji obligacji podporządkowanych serii D1 (zgodnie z art. 22 ustawy z dnia 15 stycznia 2015 roku o obligacjach) oraz o przeznaczeniu środków z emisji - po uzyskaniu zgody Komisji Nadzoru Finansowego - na podwyższenie funduszy uzupełniających Banku, zgodnie z art. 127 ust. 2 pkt 2 Prawa Bankowego oraz art. 63 Rozporządzenia CRR, o czym poinformowano w raporcie bieżącym nr 30/2019.

Główne warunki emisji obligacji podporządkowanych serii D1 Banku są następujące:

1. Rodzaj obligacji: obligacje na okaziciela; obligacje nie będą miały formy dokumentu i zostaną zarejestrowane w dniu emisji w depozycie zdematerializowanych papierów wartościowych prowadzonym przez Krajowy Depozyt Papierów Wartościowych S.A.,
2. Łączna liczba emitowanych obligacji: 800,
3. Jednostkowa wartość nominalna obligacji: 500 000 zł,
4. Łączna wartość nominalna emitowanych obligacji: 400 000 000 zł,
5. Oprocentowanie: zmienne, oparte o stawkę referencyjną WIBOR6M powiększoną o marżę w wysokości 1,70 p.p.,
6. Format emisji: 12NC7, tj. obligacje z 12-letnim terminem zapadalności, z zastrzeżoną opcją dającą Bankowi do wcześniejszego wykupu obligacji w terminie 7 lat od dnia emisji lub w innych przypadkach wskazanych w warunkach emisji obligacji (brak zgody KNF na zakwalifikowanie jako instrumentu w Tier II, zmiana regulacyjna klasyfikacji obligacji, zmiana opodatkowania obligacji), pod warunkiem uzyskania zgody Komisji Nadzoru Finansowego, jeżeli taka zgoda będzie wymagana,
7. Cena emisyjna: równa wartości nominalnej,
8. Waluta: złoty polski,
9. Dzień emisji: 4 grudnia 2019 r.,
10. Dzień wykupu: 4 grudnia 2031 r., zastrzeżeniem opcji wcześniejszego wykupu obligacji na zasadach opisanych w pkt 6 bezpośrednio powyżej,
11. Obrót: obligacje zostały wprowadzone do alternatywnego systemu obrotu dłużnymi papierami wartościowymi Catalyst prowadzonego przez BondSpot S.A. lub Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie S.A.,
12. Cel emisji: cel emisji, w rozumieniu art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 15 stycznia 2015 r. o obligacjach, nie został określony.

W dniu 11 grudnia 2019 roku Bank uzyskał zgodę KNF na zaliczenie kwoty 400 mln zł z emisji obligacji podporządkowanych serii D1 do funduszy własnych.

Z dniem 30 grudnia 2019 roku obligacje serii D1 zostały zasymilowane z obligacjami serii D i oznaczone przez KDPW jednym kodem ISIN (PLPEKAO00313).

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 6.4 Bank Pekao S. A. na polskim rynku usług bankowych

Bank Pekao S.A. jest uniwersalnym bankiem komercyjnym, oferującym pełny zakres usług bankowych świadczonych na rzecz klientów indywidualnych oraz instytucjonalnych, prowadzącym działalność głównie w Polsce. Grupa Kapitałowa Banku Pekao S.A. obejmuje instytucje finansowe działające na rynkach: bankowym, zarządzania aktywami, funduszy emerytalnych, usług maklerskich, doradztwa transakcyjnego, leasingu i faktoringu. Od 2017 roku, Bank Pekao S.A. jest częścią grupy kapitałowej PZU S.A., największej instytucji finansowej w Europie Środkowo-Wschodniej.

Szeroka oferta produktowa, nowatorskie rozwiązania i indywidualne podejście zapewniają kompleksową obsługę finansową klientom a zintegrowany model obsługi klienta dostarcza najwyższą jakość usług oraz ich optymalne dopasowanie do zmieniających się potrzeb. Bank posiada wymierne przewagi, które pozwalają na skuteczne konkurowanie na rynku i umacnianie pozycji rynkowej w strategicznych obszarach działalności Banku. Bank oferuje konkurencyjne na rynku polskim produkty i usługi, wysoki poziom obsługi klientów oraz rozwiniętą sieć dystrybucji.

### Sieć dystrybucji

Bank udostępnia klientom szeroką sieć oddziałów i bankomatów z dogodnym dostępem na terenie całego kraju, a także profesjonalne centrum obsługi telefonicznej oraz konkurencyjną platformę bankowości internetowej i mobilnej dla klientów indywidualnych, korporacyjnych oraz małych i mikro firm.

	31.12.2019	31.12.2018
Placówki ogółem	805	818
własne	734	741
partnerskie	71	77
Liczba własnych bankomatów	1 648	1 708

### Liczba rachunków

Na koniec grudnia 2019 roku Bank prowadził 6 215,9 tys. złotych rachunków bieżących, 394,3 tys. rachunków kredytów hipotecznych oraz 717,2 tys. rachunków kredytów Pożyczki Ekspresowej.

	31.12.2019	31.12.2018
Liczba złotych rachunków bieżących <sup>(*)</sup>	6 215,9	5 949,4
w tym pakiety	4 505,1	4 359,8
Liczba rachunków kredytów hipotecznych <sup>(**)</sup>	394,3	378,0
w tym złotych	362,8	345,7
Liczba rachunków kredytów Pożyczki Ekspresowej <sup>(***)</sup>	717,2	678,1

(\*) Liczba rachunków łącznie z rachunkami kart przedpłaconych (prepaid).

(\*\*) Rachunki klientów detalicznych.

(\*\*\*) Pożyczka Ekspresowa, Pożyczka Ekspresowa Biznes.

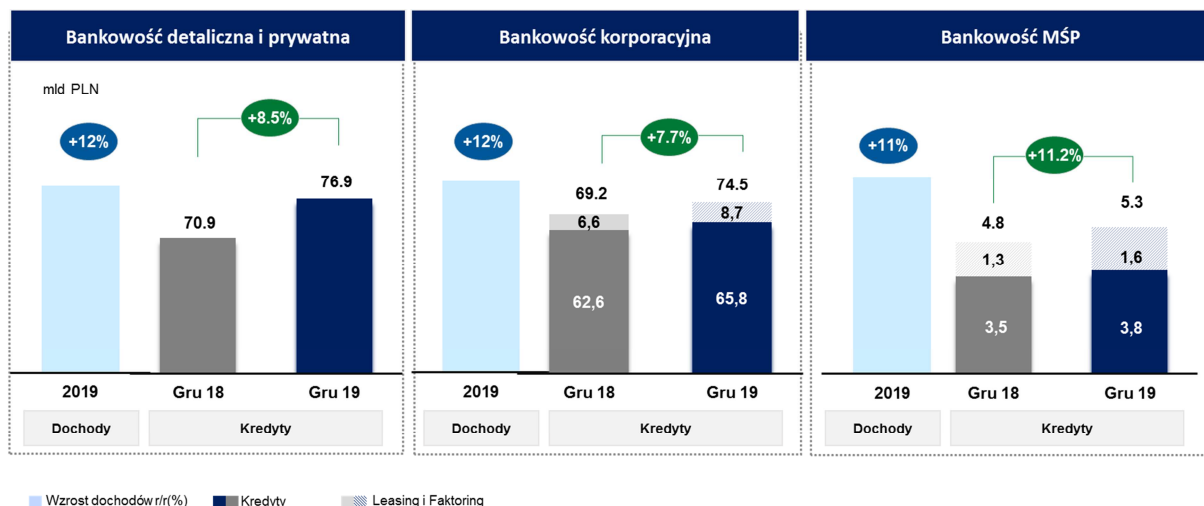
# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## Model biznesowy

Model biznesowy Banku oparty jest na segmentacji klientów wyodrębniającej następujące obszary:

- **Bankowość Detaliczna i Prywatna** – obsługująca klientów indywidualnych, w tym klientów zamożnych bankowości prywatnej oraz mikroprzedsiębiorstwa. Klientom bankowości prywatnej oferowane jest doradztwo inwestycyjne poprzez centra bankowości prywatnej i kanały zdalne, natomiast wszyscy klienci indywidualni i mikroprzedsiębiorstwa są obsługiwani za pomocą szerokiej własnej sieci oddziałów i placówek partnerskich wspartej wiodącymi na rynku kanałami obsługi zdalnej, w tym kanałami cyfrowymi,
- **Bankowość Małych i Średnich Przedsiębiorstw (MŚP)** – dostarczająca usługi finansowe klientom z sektora MŚP, którzy obsługiwani są przez doradców przy wsparciu specjalistów produktowych. Obsługa prowadzona jest w wyspecjalizowanych Centrach Klienta Biznesowego oraz uniwersalnych oddziałach detalicznych. Klientom oferowane są produkty i usługi dostosowane do ich indywidualnych potrzeb bazujące na rozwiązaniach sprawdzonych w bankowości korporacyjnej i dostosowanych do potrzeb segmentu MŚP,
- **Bankowość Korporacyjna** – dostarczająca usługi finansowe średnim i dużym przedsiębiorstwom (segmentacja ze względu na przychody firm), podmiotom sektora publicznego, instytucjom finansowym oraz podmiotom z branży finansowania nieruchomości komercyjnych. Klienci bankowości korporacyjnej i inwestycyjnej są obsługiwani przez doradców przy wsparciu specjalistów produktowych.

W 2019 roku Bank odnotował dwucyfrową dynamikę wzrostu dochodów komercyjnych +12%, na które składają się dochody z produktów Grupy oferowanych w sieci Banku osiągnięte w trzech pionach biznesowych: Bankowości Detalicznej i Prywatnej (+12%), Bankowości Małych i Średnich firm (+11%) oraz Bankowości Korporacyjnej (+12%) - wsparte dynamicznym wzrostem wolumenu kredytów w poszczególnych segmentach oraz skuteczną akwizycją nowych klientów.



# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 6.4.1 Bankowość Detaliczna i Prywatna

W 2019 roku Bank osiągnął najwyższą od dekady dwucyfrową dynamikę wzrostu dochodów komercyjnych w Bankowości Detalicznej i Prywatnej, na które składają się dochody z produktów Grupy oferowane w sieci Banku (+12% r/r). Było to wsparte rekordową akwizycją nowych klientów - sprzedażą kont dla klientów indywidualnych i biznesowych (mikroprzedsiębiorstw), wzrostem wolumenu kredytów detalicznych o +8%, wzrostem wolumenu depozytów detalicznych o +9% oraz aktywów funduszy inwestycyjnych o +11%.

### Rekordowa akwizycja nowych klientów

W 2019 roku Bank otworzył rekordową liczbę 455 tys. nowych kont dla klientów indywidualnych (o +12% więcej niż w roku poprzednim oraz +65% więcej niż w roku 2017) oraz blisko 129 tys. kont oszczędnościowych. W 2019 roku aktywa na kontach oszczędnościowych wzrosły ponad dwukrotnie w porównaniu do grudnia 2018 roku.

W 2019 roku Bank przeprowadził dwie duże kampanie marketingowe wspierające sprzedaż Konta Przekorzystnego oraz karty rewolucyjnej prowadzone w telewizji, kinach, komunikacji miejskiej, mediach społecznościowych i internecie. Towarzystwo temu budowanie atrakcyjnego wizerunku Banku w ramach nowej platformy komunikacyjnej „Bierz życie za rogi”. W 2019 roku Bank udostępnił możliwość samodzielnego, internetowego otwierania konta przez klienta na komputerze lub smartfonie. Weryfikacja tożsamości odbywa się za pomocą biometrii twarzy oraz dowodu osobistego. W 4 kwartale 2019 roku udział sprzedaży kont zainicjowanej w kanałach zdalnych wyniósł około 13%, a w najlepszym miesiącu w trakcie roku sięgał on 20%.

Bank umacniał wiodącą pozycję wśród banków skoncentrowanych na pozyskiwaniu młodych klientów. Co drugie Konto Przekorzystne otwarte w 2019 roku było założone przez osoby w wieku do 26 lat. W grupie młodzieży 13-17 lat liczba pozyskanych nowych klientów wzrosła o 60% w porównaniu do 2018 roku. Dla studentów, którzy otworzyli Konto Przekorzystne została przygotowana kolejna edycja oferty programu rozwoju online OK GO! z bezpłatnym dostępem do szkolenia online organizowanego przez ICAN Institute, wydawcę Harvard Business Review Polska. Bank we współpracy z Fundacją Europejski Fundusz Rozwoju Wsi Polskiej realizował kolejną edycję projektu edukacyjnego skierowanego do dzieci ze szkół podstawowych z obszarów wiejskich, którego celem było kształtowanie wiedzy, postawy przedsiębiorczości i rozwój umiejętności w zakresie bankowości.

Bank aktywnie promował możliwość składania w bankowości internetowej Pekao24 wniosków o świadczenia w ramach programów: Rodzina 500+ i Dobry Start 300+. Bank obsłużył 576 tys. wniosków zajmując czołową pozycję wśród banków w Polsce z udziałem blisko 13% w liczbie złożonych wniosków. Klienci mogli otworzyć konto oszczędnościowe Mój Skarb dla swoich dzieci, oprocentowane 3,00%, otrzymać 50 zł za otwarcie tego Konta Przekorzystnego dla młodych oraz skorzystać z atrakcyjnej oferty rabatów. W 2019 roku oszczędności na rachunkach Mój Skarb wzrosły o 34%.

Bank Pekao S.A. zajmuje wiodącą pozycję w zakresie obsługi obcokrajowców. Najliczniejszą grupę stanowią obywatele Ukrainy, dla których Bank przygotował szeroki wachlarz produktów i usług w tym m.in. infolinię prowadzoną w języku ukraińskim, pełny pakiet niezbędnej dokumentacji w języku ukraińskim, aplikację mobilną PeoPay oraz m.Pekao24.pl, Konto Przekorzystne, wielowalutową kartę z możliwością bezpłatnych wypłat z bankomatów za granicą, w tym na Ukrainie.

Na wysokim poziomie utrzymywała się sprzedaż kont dla klientów zamożnych - Konto Świat Premium. Klientom, którzy otworzą takie konto bank zapewnia kompleksową obsługę opartą na modelu doradcy osobistego i wyspecjalizowanej infolinii bankowości osobistej premium oraz atrakcyjne warunki cenowe usług transakcyjnych i konkurencyjne oprocentowanie produktów depozytowych, w szczególności Konta Oszczędnościowego Premium.-W 2019 roku nowi klienci zamożni mogli ulokować do 100 tys. zł przez 180 dni na Koncie Oszczędnościowym Premium i zyskać do 3% w skali roku.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## **Wzrost w kluczowych kredytach detalicznych: pożyczki gotówkowe PEX i kredyty mieszkaniowe**

W 2019 roku Bank osiągnął dwucyfrową dynamikę wzrostu dochodów w kluczowych kredytach detalicznych na poziomie +11% w kredytach konsumpcyjnych (pożyczkach gotówkowych PEX) oraz +17% w kredytach mieszkaniowych. Było to wsparte wzrostem portfela kredytów detalicznych o +8,5% oraz konsekwentnie prowadzoną polityką cenową.

Bank utrzymał wiodącą pozycję w gronie liderów na rynku kredytów mieszkaniowych, czego dodatkowym potwierdzeniem były otrzymywane nagrody i wyróżnienia. W rankingu „Przyjazny Bank Newsweeka 2019” Bank zajął I miejsce w kategorii „Bankowość hipoteczna”. Drugi rok z rzędu Bank był bezkonkurencyjny w jakości obsługi klienta zainteresowanego kredytem mieszkaniowym. W plebiscycie Złoty Bankier 2019, Bank zajął drugą lokatę w kategorii „Kredyt Hipoteczny”. Jury konkursu doceniło atrakcyjne warunki finansowania, elastyczne podejście do wyznaczania maksymalnej zdolności kredytowej, a także procedury zwiększające dostępność produktu (m.in. poprzez możliwość wspólnego zaciągania zobowiązań przez wielu kredytobiorców).

W 2019 roku sprzedaż kredytów mieszkaniowych wyniosła blisko 9,7 mld zł, co przełożyło się na wzrost portfela o 9,8% r/r. Jednocześnie w 4 kwartale 2019 roku osiągnięto wzrost marży na nowej sprzedaży kredytów hipotecznych o 9 p.b. wyższą w porównaniu do 4 kwartału poprzedniego roku, Udział w rynku kredytów mieszkaniowych kształtuje się na poziomie 17,6%.

Bank na bieżąco dostosowuje ofertę kredytów mieszkaniowych do zmieniających się warunków rynkowych oraz konsekwentnie koncentruje swoje działania na optymalizacji procesu udzielania i obsługi kredytów mieszkaniowych, wprowadzając sukcesywnie kolejne usprawnienia. Do najistotniejszych usprawnień należy zaliczyć możliwość automatycznego generowania umowy kredytu hipotecznego oraz budowlano-hipotecznego, skutkujące skróceniem czasu przygotowania umowy kredytu, wprowadzenie nowych narzędzi do przygotowania i prezentacji oferty dla klienta. Bank umożliwił swoim klientom przesyłanie polis ubezpieczeniowych i polis na życie na adres elektroniczny Banku, bez konieczności wizyty w oddziale Banku.

W obszarze kredytów konsumpcyjnych Bank osiągnął istotny wzrost dochodów o +11% r/r a wartość portfela kredytów klientów indywidualnych wzrosła o 6,7% r/r. Wartość udzielonych pożyczek gotówkowych wyniosła 5,1 mld zł. Sprzedaż netto pożyczek gotówkowych była wspierana konkurencyjną ofertą, indywidualnymi ofertami kredytowymi z wykorzystaniem narzędzi CRM oraz sukcesywnym zwiększaniem dostępności ofert kredytowych w ramach procesów „na klik”. Szybki i w pełni automatyczny proces umożliwiający otrzymanie pożyczki bez wychodzenia z domu w 30 sekund od akceptacji umowy, dostępny jest dla klientów za pośrednictwem serwisów internetowych i mobilnych Banku, w tym aplikacji mobilnej PeoPay. W 2019 roku sprzedaż pożyczek w procesach elektronicznych „na klik” wspierana licznymi akcjami marketingowymi, systematycznie wzrastała. W kanałach elektronicznych „na klik” Bank udzielił pożyczek o wartości ponad 1 mld zł, tj. o 28% więcej niż w 2018 roku i ponad dwukrotnie więcej niż w 2017 roku. Udział sprzedaży elektronicznej w sztukach pożyczek zwiększył się do poziomu 40% w 4 kwartale 2019 roku (wzrost o +8 p.p. w porównaniu do 4 kwartału 2018 roku).

We wszystkich placówkach banku wdrożono nowy system obsługi wniosków kredytowych dla pożyczek gotówkowych, który skrócił o ponad połowę proces udzielania i czas oczekiwania klienta na wypłatę kredytu. Wprowadzone rozwiązania zapewniają jednocześnie najwyższą jakość udzielanych pożyczek. Dla klientów zawierających pożyczkę gotówkową Bank rozszerzył ofertę produktową o nowe pakiety ubezpieczeń PZU, dostępne dla klientów kupujących pożyczki zarówno w kanałach zdalnych, jak i w oddziałach.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## Rozwój w obszarze produktów ubezpieczeniowych

W 2019 roku Bank kontynuował rozwój współpracy z PZU w obszarze bancassurance, rozszerzając ofertę w oddziałach Banku o dwa ubezpieczenia zabezpieczające spłatę produktów kredytowych, dzięki czemu kredytobiorcy i pożyczkobiorcy Banku mogą skorzystać z nowych pakietów ubezpieczeń dostosowanych do ich potrzeb:

- ubezpieczenie do pożyczki gotówkowej CPI do PEX z ochroną na wypadek śmierci, utraty pracy i innych zdarzeń losowych,
- ubezpieczenie do kredytu mieszkaniowego obejmujące zdarzenia NNW i utratę pracy.

Bank we współpracy z PZU prowadził szereg działań wspierających sieć sprzedaży w zakresie poszerzania wiedzy produktowej oraz umiejętności sprzedażowych. W szkoleniach produktowych wzięło udział prawie 3 tys. pracowników, a ponad 750 nowych pracowników przystąpiło do egzaminu licencyjnego. Ponadto w kanałach elektronicznych Banku trwały kampanie ubezpieczeń turystycznych PZU oferowanych za pośrednictwem portalu Moje PZU.

W 4 kwartale 2019 roku udział sztuk pożyczek gotówkowych PEX sprzedawanych z CPI osiągnął poziom 38% i był o +5 p.p. wyższy niż w analogicznym okresie poprzedniego roku.

W przypadku kredytów hipotecznych udział kredytów sprzedawanych z CPI wyniósł 72% i było o +7 p.p. wyższy niż w analogicznym okresie poprzedniego roku.

Jednocześnie w ramach współpracy z PZU rozwijane są działania w obszarze assurbanking przekładające się na wzrost ilości pozyskiwanych nowych klientów dla banku – w 4 kwartale 2019 roku liczba nowych klientów była 2x wyższa niż w 4 kwartale poprzedniego roku. W ramach rozwoju współpracy wdrożono możliwość otwierania kont w ponad 100 oddziałach PZU oferując klientom 10% zniżki na PZU Auto OC oraz bonusy za otwarcie konta dla klientów. Wzrost w obszarze produktów oszczędnościowych i inwestycyjnych

## Wzrost w obszarze depozytów i produktów inwestycyjnych

W 2019 roku depozyty klientów indywidualnych w Banku wzrosły o 7,5 mld zł. Roczna dynamika przyrostu depozytów klientów indywidualnych wyniosła 10% r/r i była wyższa od dynamiki rynku. Bank aktywnie promował Konto Oszczędnościowe, Konto Oszczędnościowe Premium z promocyjnym oprocentowaniem 3,00% w skali roku przez 6 miesięcy od otwarcia konta oraz konto oszczędnościowe Mój Skarb dla dzieci, również z oprocentowaniem 3,00% przez 6 miesięcy. Wśród lokat dużym zainteresowaniem cieszyły się e-lokaty oraz lokaty negocjowane. Największy wpływ na wzrost wolumenów oszczędności miały regularne wpływy na rachunki klientów detalicznych.

W 2019 roku Bank uczestniczył m.in. w emisji 30 serii produktów strukturyzowanych. Wśród klientów indywidualnych największym zainteresowaniem cieszyła się nowa linia produktowa certyfikatów depozytowych (z 100% ochroną kapitału na koniec inwestycji) o nazwie „Akumulator”.

Bogata oferta produktów subskrypcyjnych oraz szeroka oferta funduszy inwestycyjnych przyczyniły się do wzrostu sprzedaży netto produktów inwestycyjnych o +20% r/r do poziomu 2,4 mld zł w 2019 roku (w porównaniu z 1,5 mld zł w 2018 roku).

Aktywa funduszy inwestycyjnych Pekao TFI zwiększyły się o +11% (niemal +2,2 mld zł) do poziomu ponad 21,5 mld zł.

## Bankowość Prywatna

W 2019 roku działania w obszarze Bankowości Prywatnej skoncentrowane były na pozyskiwaniu nowych klientów co pozwoliło na osiągnięcie 2 razy wyższego poziomu akwizycji nowych klientów w porównaniu do poprzedniego roku. Jednocześnie podejmowano szereg działań w zakresie rozwoju relacji z dotychczasowymi klientami poprzez oferowanie produktów dostosowanych do oczekiwań klientów oraz sytuacji rynkowej – przełożyło się to na zwiększenie sprzedaży netto produktów inwestycyjnych do poziomu przekraczającego +550 mln zł w 2019 roku. Model obsługi klientów opiera się na współpracy z doradcami Bankowości Prywatnej - doświadczonymi pracownikami legitymujący się certyfikatami European Financial Planning Association.

Klientom Bankowości Prywatnej udostępniono nową odsłonę usługi doradztwa inwestycyjnego z wykorzystaniem nowej aplikacji internetowej wykorzystującej wielozadaniowy algorytm optymalizacyjny, dzięki któremu rekomendacje inwestycyjne uwzględniają więcej kryteriów inwestycyjnych, są bardziej spersonalizowane i dostarczane klientom w krótszym czasie.



# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

Działania akwizycyjno-relacyjne w obszarze Bankowości Prywatnej wspierane były inicjatywami z udziałem obecnych i potencjalnych klientów zamożnych oraz przedstawicieli Bankowości Prywatnej, jak m.in. Światowe Forum Ekonomiczne w Davos, CEO Summit organizowane w Warszawie przez Bank Pekao S.A., I Kongres Firm Rodzinnych Forbes oraz Kongres Pokoleń Fundacji Firm Rodzinnych.

Istotnym wydarzeniem wzmocniającym pozycję Bankowości Prywatnej jako eksperta w obsłudze klientów zamożnych, było spotkanie związane z publikacją listy 100 najbogatszych Polaków miesięcznika Forbes, którego Bank jest partnerem już od 6 lat. Klienci Bankowości Prywatnej mieli możliwość uczestniczenia w licznych wydarzeniach sponsorowanych przez Bank takich jak 27. Turniej Tenisowy Pekao Szczecin Open, 13. Festiwal Filmu i Sztuki Dwa Brzegi czy 24. Śląska Gala Business Center Club.

## **Działalność maklerska**

W 2019 roku nastąpiła konsolidacja działalności maklerskiej prowadzonej w Grupie Kapitałowej Banku Pekao S.A., w wyniku której działalność maklerska prowadzona przez Centralny Dom Maklerski Pekao S.A. została przeniesiona do Biura Maklerskiego Pekao – wydzielonej jednostki organizacyjnej, która zapewnia klientom szeroki dostęp do usług i produktów rynku kapitałowego (w grudniu 2019 roku nastąpiła zmiana nazwy Domu Maklerskiego Pekao na Biuro Maklerskie Pekao). Ponadto w wyniku prowadzonego projektu konsolidacji, Dom Inwestycyjny Xelion Sp. z o.o. (DI Xelion) zaprzestał prowadzenia działalności maklerskiej, a klienci DI Xelion otrzymali atrakcyjną ofertę przeniesienia aktywów do Biura Maklerskiego Pekao.

W roku 2019 działania podmiotów maklerskich koncentrowały się na wdrożeniu ofert publicznych certyfikatów strukturyzowanych, obsłudze klientów na rynku wtórnym, pozyskiwaniu nowych inwestorów, rozwoju narzędzi i usług, a także oferty produktowej, w szczególności usług świadczonych w kanałach zdalnych.

Na koniec grudnia 2019 roku Biuro Maklerskie Pekao prowadziło łącznie 257,4 tys. rachunków inwestycyjnych, obsługując 165,9 tys. rachunków z aktywnym dostępem do usług za pośrednictwem kanałów zdalnych przez aplikacje internetowe i mobilne. Bezpośrednia obsługa klientów indywidualnych prowadzona była w ramach ogólnopolskiej sieci 379 placówek świadczących obsługę w zakresie usług maklerskich.

Wartość aktywów klientów detalicznych Biura Maklerskiego Pekao na dzień 31 grudnia 2019 roku wyniosła 21,4 mld zł.

W 2019 roku klienci korzystający z oferty maklerskiej, w zależności od indywidualnych decyzji biznesowych skorzystali z:

- 14 serii Strukturyzowanych Certyfikatów Depozytowych w ramach Trzeciego Programu Emisji Strukturyzowanych Certyfikatów Depozytowych emitowanych przez Bank Pekao S.A. (zapisy wartości 0,6 mld zł),
- 30 ofert publicznych składając zapisy na łączną kwotę ponad 0,4 mld zł,
- oferty publicznej hipotecznych listów zastawnych Pekao Banku Hipotecznego S.A. o wartości 50 mln EUR,
- 2 ofert sprzedaży niepublicznych Certyfikatów Inwestycyjnych Funduszy Inwestycyjnych Zamkniętych, w których przyjęto zapisy na łączną kwotę około 34,8 mln zł,
- oferty publicznej certyfikatów strukturyzowanych z gwarancją kapitału oraz bez gwarancji kapitału emitowanych przez UniCredit Bank AG oraz Raiffeisen Centrobank AG.

We współpracy Pionu Bankowości Korporacyjnej, Pekao TFI i Biura Maklerskiego przygotowano kolejną subskrypcję certyfikatów funduszu Pekao Samorząd Plus FIZ oraz UniAbsolute Return Dłużny FIZ, dedykowaną klientom Bankowości Prywatnej.

W 2019 roku Biuro Maklerskie Pekao współpracowało z podmiotem pośredniczącym Pekao Investment Banking S.A jako podmiot przyjmujący zapisy w trzech wezwaniach na sprzedaż akcji.

Klientom Biura Maklerskiego Pekao udostępniono nowoczesną platformę inwestycyjną eTrader Pekao, której podstawowym atutem jest zebranie w jednym miejscu wszystkich najważniejszych elementów procesu inwestycyjnego klienta – od dostępu do notowań giełdowych i informacji z rynku, poprzez analizy i dane o spółkach, po pełną transakcyjność. System eTrader Pekao wyposażony jest w zaawansowane funkcje pozwalające na planowanie, analizę i kontrolę inwestycji, a intuicyjny interfejs i szerokie możliwości personalizacji zapewniają komfort obsługi.



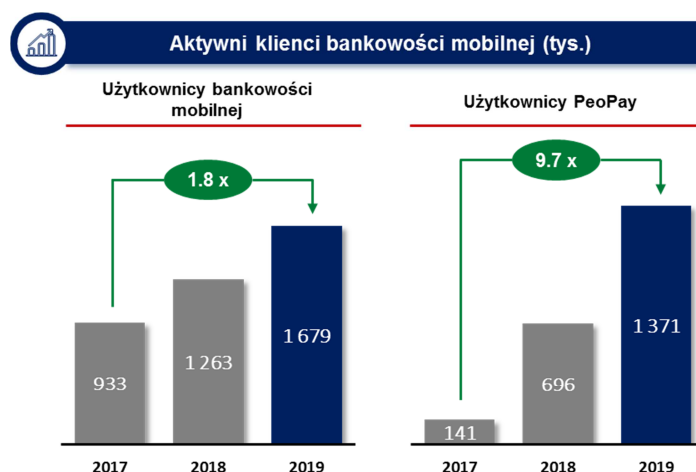
# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

W 2019 roku Biuro Maklerskie Pekao rozszerzyło dostępność usługi doradztwa inwestycyjnego poprzez obniżenie minimalnej wartości aktywów wymaganych do wydania rekomendacji oraz zwiększenie liczby Punktów Obsługi, w których usługa jest świadczona, a także ofertę na rynkach zagranicznych, umożliwiając klientom inwestowanie w papiery wartościowe notowane na rynkach w USA.

## Szybki wzrost liczby aktywnych klientów bankowości mobilnej i PeoPay

Istotnym celem strategii Banku jest zwiększanie liczby klientów korzystających aktywnie z bankowości mobilnej i aplikacji PeoPay. W 2019 roku liczba klientów bankowości mobilnej zwiększyła się o +416 tysięcy (+33% r/r) i była 1,8 razy wyższa niż dwa lata temu. Jeszcze szybciej rośnie liczba aktywnych klientów mobilnych korzystających z PeoPay, która zwiększyła się 2x w okresie ostatniego roku i była niemal 10 razy wyższa niż 2 lata temu.

Przynosi to również efekty widoczne w sprzedaży produktów banku w kanałach elektronicznych. Nawet 20 procent nowych kont zakładanych jest z wykorzystaniem kanałów zdalnych, a 40 procent pożyczek gotówkowych jest sprzedawana online lub przez aplikację mobilną PeoPay.



(\*) Liczba unikalnych klientów aplikacji mobilnych Banku i serwisu mobilnego light m.pekao24.pl, którzy zalogowali się do bankowości mobilnej w ostatnim kwartale (w przypadku korzystania z różnych kanałów mobilnych klient liczony tylko jeden raz).

(\*\*) Liczba unikalnych klientów aplikacji mobilnych Banku (PeoPay), którzy zalogowali się do bankowości mobilnej PeoPay w ostatnim kwartale (w przypadku korzystania z różnych kanałów mobilnych klient liczony tylko jeden raz).

Bank konsekwentnie rozwijał nowoczesną aplikację mobilną PeoPay - oferuje ona szereg nowatorskich rozwiązań m.in.:

- otrzymanie pożyczki w ramach procesu „na klik”, bez wychodzenia z domu - w ciągu 30 sekund od akceptacji umowy,
- zatwierdzanie biometrią palca lub twarzy przelewów i płatności,
- płacenie za zakupy internetowe od razu w telefonie bez potrzeby logowania się do bankowości internetowej,
- skanowanie numerów rachunku z faktur bez konieczności przepisywania numerów rachunku do aplikacji,
- płacenie telefonem za granicą (lub w zagranicznym sklepie internetowym) bezpośrednio z rachunku prowadzonego w walucie bez żadnych dodatkowych opłat i prowizji za przewalutowanie,
- realizację transakcji zarówno w złotych, jak i wybranych walutach obcych bez przewalutowania, dzięki powiązaniu z odpowiednimi rachunkami walutowymi,
- możliwość zarządzania kartami, dzięki czemu z poziomu aplikacji klient może aktywować, zablokować lub zastrzec kartę, a także zmienić limity wypłat i płatności kartą,

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

- możliwość ustawienia przez użytkownika aplikacji na ekranie głównym PeoPay wyświetlenia salda rachunku przed zalogowaniem,
- możliwość weryfikacji klienta podczas rozmowy z konsultantem bankowym,
- możliwość wpłaty i wypłaty gotówki na swoje konta przez posiadaczy rachunków indywidualnych jak i firmowych,
- możliwość kontaktu z konsultantem poprzez wiadomości tekstowe (chat). Usługa jest dostępna dla zalogowanych użytkowników i pozwala na uzyskanie przez klienta pełnej informacji o posiadanych produktach oraz zlecenie dyspozycji,
- możliwość realizacji płatności powtarzalnych z kodem BLIK, które pozwalają na szybkie i cykliczne dokonywanie transakcji, takich jak opłacanie faktur od danego wystawcy, abonamentów. Usługa dostępna jest tylko w dwóch bankach.

Bank udostępnił klientom możliwość wykonywania przelewów na telefon BLIK. Zlecenie przelewów przy pomocy aplikacji mobilnej banku wprost na numer z książki telefonicznej to jedna z najwygodniejszych obecnie dostępnych form płatności. Do przeprowadzenia transakcji nie jest wymagane posiadanie numeru rachunku bankowego odbiorcy – wystarczy jego numer telefonu powiązany z rachunkiem w banku.

Za pomocą kodu BLIK posiadacze rachunków indywidualnych, jak i firmowych mogą wypłacać gotówkę ze wszystkich bankomatów z logo BLIK oraz dokonywać wpłat gotówki na swoje konta w wplatomatach Euronetu i Planet Cash.

Bank umożliwił swoim klientom głosową obsługę aplikacji mobilnej PeoPay. Użytkownicy PeoPay mogą szybko i wygodnie sprawdzić stan konta, skontaktować się z infolinią, wygenerować kod BLIK lub zlecić przelew używając do tego Asystenta Google. Obsługa głosowa aplikacji PeoPay z wykorzystaniem Asystenta Google jest dostępna na urządzeniach z systemem Android, a niektóre funkcje wymagają zalogowania się do aplikacji.

Bank Pekao S.A. jako jeden z pierwszych banków w Polsce udostępnił usługę Apple Pay i jest jedynym w Polsce, który umożliwia klientom powiązanie Apple Pay z kontem osobistym przez bankowość mobilną PeoPay nawet bez posiadania karty. W sierpniu 2019 roku Bank rozszerzył ofertę płatności zbliżeniowych o urządzenia mobilne Garmin i Fitbit oferując dostęp do portfeli elektronicznych Garmin Pay i Fitbit Pay.

W 2019 roku Bank systematycznie rozszerzał zakres funkcji możliwych do zrealizowania poprzez zdalne kanały dostępu. Najważniejsze projekty zrealizowane w systemie bankowości elektronicznej dla klientów indywidualnych obejmowały m.in.:

- udostępnienie możliwości składania wniosków w ramach programów Rodzina 500+ i Dobry Start 300+,
- wdrożenie usługi PekaolD, bezpiecznego i intuicyjnego cyfrowego potwierdzania tożsamości w serwisie internetowym Banku w oparciu o usługę mojeID, świadczoną przez Krajową Izbę Rozliczeniową. Dzięki usłudze PekaolD klienci Banku bez konieczności wychodzenia z domu mogą np. przedłużyć umowę z operatorem sieci komórkowej, dostawcą energii czy wykupić polisę na życie,
- dostosowanie do wymogów dyrektywy PSD2 w zakresie sposobu logowania do bankowości elektronicznej Pekao24 i aplikacji mobilnej PeoPay poprzez wprowadzenie dodatkowej weryfikacji tożsamości klienta tzw. silne uwierzytelnienie,
- udostępnienie nowej, bezpłatnej metody autoryzacji przelewów za pomocą powiadomień push w PeoPay, która pozwala na szybki i wygodny sposób akceptowania operacji, bez konieczności przepisywania kodów SMS.

W 2019 roku w ramach realizowanego w Banku Projektu Cyfrowej Transformacji, klientom detalicznym Bank udostępnił nową wersję serwisu bankowości elektronicznej – nowe Pekao24. Nowy serwis oparty jest na responsywnej technologii (RWD – Responsive Web Design), która charakteryzuje się intuicyjną nawigacją ułatwiającą korzystanie z serwisu bez względu na rodzaj urządzenia z jakiego korzysta klient. Serwis posiada bogaty moduł analiz finansowych wspierający klientów w codziennym zarządzaniu finansami, nowoczesny i intuicyjny interfejs który umożliwia optymalizację procesów transakcyjnych najczęściej wykonywanych przez użytkowników bankowości elektronicznej.

W ramach wdrożenia nowego serwisu bankowości elektronicznej - Pekao24 rozpoczęły się również prace mające na celu zapewnienie komfortowego dostępu i korzystania z serwisu bankowości internetowej i mobilnej klientom ze szczególnymi potrzebami (osób z niepełnosprawnością, seniorów) – w oparciu o międzynarodowy standard dostępności WCAG 2.1 oraz ustawę z dnia 4 kwietnia 2019 roku o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## **Przyspieszenie akwizycji w segmencie Klientów biznesowych (mikroprzedsiębiorców)**

W 2019 roku Bank odnotował znaczący wzrost liczby nowych klientów biznes (mikroprzedsiębiorców) dzięki atrakcyjnej ofercie Konta Przekorzystnego Biznes – w całym roku sprzedaż przekroczyła 31 tys. i była o +46% wyższa niż w roku poprzednim. Szczególnie udany był 4 kwartał 2019 roku w którym sprzedaż wyniosła 13,7 tysięcy i była 2x wyższa niż zrealizowana w 4 kwartale 2018 roku.

Bank Pekao S.A. jako pierwszy w Polsce wdrożył prosty i wygodny proces otwierania konta dla mikro przedsiębiorców, bez konieczności wizyty w oddziale. Osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą mogą otworzyć konto firmowe poprzez zdalne kanały internetowe. Weryfikacja tożsamości zostaje przeprowadzona online poprzez wykonanie własnego zdjęcia „selfie” i zdjęcia dowodu osobistego. Usługa jest dostępna przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. Klientom biznesowym udostępniono możliwość kontaktowania się z bankiem poprzez czat, video oraz połączenie głosowe z infolinią banku przez internet.

Przedsiębiorcom, którzy przez ostatni rok nie posiadali w Banku rachunku przygotowano oferty specjalne, w ramach których mogli otrzymać zwrot na konto 3 x po 200 zł m. in. za otwarcie Konta Przekorzystnego Biznes, podpisanie umowy o terminal płatniczy, podpisanie umowy kredytu, pożyczki lub karty kredytowej oraz wpłacać pieniądze za pośrednictwem aplikacji PeoPay w około 4 tys. wpłatomatów Euronet i Planet Cash. We współpracy z Harvard Business Review Polska, dla nowych klientów biznesowych Banku został udostępniony portal szkoleniowo-edukacyjny „OK, GO Biznes!”. Portal umożliwia klientom m.in. bezpłatną realizację 3 modułów szkoleniowych online, uzyskanie prestiżowego certyfikatu ICAN Institute, HBRP i Banku Pekao S.A. po ukończeniu szkolenia, 3- miesięczny bezpłatny dostęp do prenumeraty cyfrowej miesięcznika Harvard Business Review Polska.

Bank wprowadził do oferty na bardzo korzystnych warunkach „Pożyczkę Przekorzystną Biznes dla profesjonalistów”, dedykowaną dla klientów prowadzących działalność prawniczą, praktykę lekarską ogólną, specjalistyczną i dentystyczną. Pożyczka dostępna jest na dowolny cel bez zabezpieczeń rzeczowych, oraz zaświadczeń z ZUS i US.

Bank wspiera również projekty związane z instalacją paneli fotowoltaicznych, oferując klientom „Kredyt PrzEKOrzystny” udzielany bez zabezpieczenia rzeczowego i bez biznesplanu.

Klientom z województwa śląskiego Bank udostępnił preferencyjny kredyt z linii ESIF Silesia, który jest finansowany w 50% z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

Przedsiębiorcom, którzy przez ostatni rok nie posiadali terminala płatniczego zaoferowano dzierżawę do 3 terminali płatniczych bez opłaty przez okres 18 miesięcy, zwolnienie z prowizji do kwoty 100 tys. obrotu na jednym urządzeniu a także dodatkowe, bezpłatne usługi m.in. instalację terminala, serwis czy szkolenie personelu.

Bank uruchomił w 265 oddziałach nowy proces dystrybucji terminali płatniczych, który pozwala klientowi w ciągu kilku minut od podpisania umowy odebrać terminal płatniczy w oddziale Banku i aktywować go na podstawie otrzymanego kodu SMS. W ramach nowego procesu w drugiej połowie 2019 roku aktywowanych było około 40% wszystkich terminali płatniczych. Ogólna liczba terminali płatniczych sprzedanych w 2019 roku była o 32% wyższa w porównaniu do 2018 roku.

W 2019 roku w ponad 4,5 tys. terminali płatniczych, została udostępniona nowa innowacyjna funkcja cashbacku zbliżeniowego. Usługa pozwala na wypłatę gotówki podczas robienia zakupów poprzez zbliżenie do terminala karty lub innego urządzenia z funkcją płatności mobilnych. Usługa jest dostępna dla posiadaczy kart Visa i MasterCard. Bank wdrożył również funkcję obsługi transakcji zbliżeniowych w usłudze przewalutowania transakcji (DCC). Usługa DCC pozwala na dokonanie transakcji w walucie, w której wydana jest karta płatnicza. Z usługi przewalutowania mogą korzystać zarówno użytkownicy kart płatniczych jak i płatności mobilnych Apple Pay, Google Pay czy HCE.

Klienci posiadający terminal płatniczy mieli możliwość wzięcia udziału w programie poleceń [www.zyskujzpekao.pl](http://www.zyskujzpekao.pl), w ramach którego mogli otrzymać nagrodę w formie bonów o wartości 150 zł, natomiast każdy nowy, polecony przedsiębiorca mógł otrzymać bon o wartości 100 zł za zawarcie umowy w zakresie korzystania z usługi akceptacji kart.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

W ramach bankowości elektronicznej Pekao24 dla firm klienci biznesowi mają dostęp do nowoczesnej bankowości mobilnej PeoPay, której zakres funkcjonalności i dostępnych usług jest równie szeroki, jak dla klienta indywidualnego. Aplikacja PeoPay oferuje nowatorskie na rynku rozwiązania takie jak:

- zatwierdzanie biometrią palca i twarzy przelewów i płatności,
- płacenie za zakupy internetowe w telefonie bez potrzeby logowania się do bankowości internetowej, płatności BLIK oraz Apple Pay, skanowanie numerów rachunku z faktur bez konieczności przepisywania numerów rachunku do aplikacji,
- możliwość płacenia telefonem za granicą (lub w zagranicznym sklepie internetowym) bezpośrednio z rachunku prowadzonego w walucie bez żadnych dodatkowych opłat i prowizji za przewalutowanie.

Na koniec grudnia 2019 roku 74,4 tys. użytkowników posiadało dostęp do bankowości mobilnej dla firm, z których 49,7 tys. korzystało z niej aktywnie. Liczba użytkowników z dostępem do bankowości mobilnej zwiększyła się o 26 tys. w porównaniu do końca grudnia 2018 roku. Z bankowości elektronicznej aktywnie korzystało 154,5 tys. klientów.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 6.4.2 Bankowość Małych i Średnich Przedsiębiorstw (MŚP)

W 2019 roku Bank Pekao osiągnął dwucyfrową dynamikę wzrostu dochodów komercyjnych w Bankowości Małych i Średnich Przedsiębiorstw (+11% r/r), na które składają się dochody z produktów Grupy oferowane w sieci Banku - wsparte wzrostem wolumenu kredytów bankowych, leasingu i faktoringu o +11% r/r oraz zwiększoną akwizycją klientów o +18% r/r a także wzrostem średnich dochodów na klienta o +18% r/r.

Pion Bankowości Małych i Średnich Przedsiębiorstw obsługuje 47 tys. klientów. Obsługa odbywa się w 57 dedykowanych Centrach Biznesowych w których klienci otrzymują wsparcie wykwalifikowanych Doradców oraz Specjalistów Produktowych (w zakresie FX, Leasingu, Faktoringu, Cash Management, Funduszy Unijnych, CRE). Oferta produktowa obejmuje zarówno bankowość transakcyjną (rachunki, przelewy, wpłaty i wypłaty gotówkowe), finansowanie przedsiębiorstw wsparte programami unijnymi, produkty działalności skarbowej oraz faktoring i leasing.

W 2019 roku Bank koncentrował się na działaniach zmierzających do podniesienia satysfakcji klientów poprzez dalsze usprawnienia i optymalizację kluczowych procesów, produktów i usług, dzięki czemu znacząco wzrosła liczba pozyskanych klientów o 18% w porównaniu do 2018 roku.

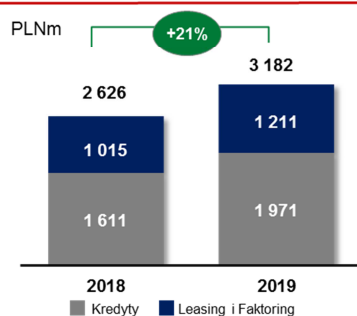
Bank na atrakcyjnych warunkach oferuje klientom terminale POS (w tym w ramach Programu Polska Bezgotówkowa). Liczba terminali płatniczych wydanych klientom MŚP w 2019 roku była o wyższa +71% r/r.

Klientom sektora MŚP udostępniono również bogatą ofertę produktów z zakresu transakcji FX Spot oraz transakcji zabezpieczających ryzyko kursowe, które dotychczas były dedykowane wyłącznie dla klientów segmentu korporacyjnego. Wolumen transakcji FX Spot wzrósł o 12% r/r, wolumen transakcji zabezpieczających ryzyko stopy procentowej sześciokrotnie, a wolumen transakcji zabezpieczających ryzyko walutowe ponad siedmiokrotnie.

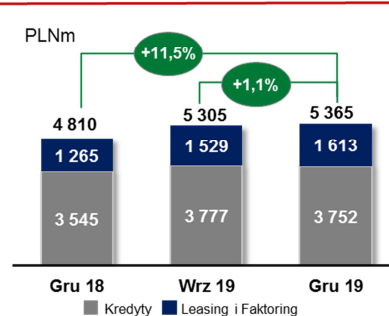
Wzrost dochodów ze strategicznych produktów cross-sell, takich jak produkty skarbowe (treasury), leasing, faktoring oraz cash management wyniósł +21% r/r.

W obszarze kredytowym uproszczono i przyspieszono procesy związane z pozyskaniem finansowania przez klientów. Przyczyniło się to do wzrostu wolumenu kredytów (z uwzględnieniem leasingu i faktoringu) o +11% r/r do poziomu 5,37 mld zł. Było to wsparte wzrostem nowej sprzedaży o +21% r/r.

Sprzedaż kredytów



Wolumeny kredytów



# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

Oferta Banku w zakresie udzielanych gwarancji kredytowych i preferencyjnego finansowania jest jedną z najszerzych na rynku. W 2019 roku Bank podpisał z BGK kolejną umowę dotyczącą gwarancji portfelowych na kredyty dla firm telekomunikacyjnych. Gwarancje w ramach programu operacyjnego Polska Cyfrowa są bezpłatne dla klientów Banku i ułatwiają dostęp do finansowania. Jest to kolejny instrument wsparcia przedsiębiorczości obok gwarancji BGK de minimis, gwarancji BiznesMax z dopłatami do odsetek, gwarancji EFI COSME oraz EaSI w Banku. Dla klientów z województwa śląskiego Bank przygotował unikalną linię finansową w ramach tanich kredytów z linii EFI z Regionalnego Programu Operacyjnego.

W 2019 roku Bank wprowadził do oferty dwa rodzaje kredytów związanych z działaniami ukierunkowanymi na ekologię. Kredyt PrzekOrzystny przeznaczony jest na finansowanie odnawialnych źródeł energii przy użyciu paneli fotowoltaicznych na własny użytek. Kredyt zabezpieczony jest bezpłatną gwarancją BGK Biznesmax, dzięki czemu klienci otrzymują preferencyjną stawkę kredytu, a przez pierwsze trzy lata spłaty kredytu również zwrot odsetek w wysokości 5% kwoty kredytu.

Ponadto Bank podpisał umowę z EBI na finansowanie projektów poprawiających efektywność energetyczną w tym termomodernizację, wymianę maszyn czy odnawialne źródła energii, dzięki której przedsiębiorcy działający w województwie kujawsko-pomorskim mogą otrzymać niskoprocentowany kredyt. Kredyt Energooszczędny jest dostępny tylko w Banku Pekao S.A. Niskie oprocentowanie jest możliwe dzięki wykorzystaniu środków unijnych z Regionalnego Programu Operacyjnego.

Po raz dziewiąty Bank zaprezentował „Raport o sytuacji mikro, małych i średnich firm w Polsce”. Raport powstał w oparciu o wywiady telefoniczne z właścicielami 7,5 tys. firm zatrudniających do 249 osób. Tematem specjalnym tegorocznej edycji była ekspansja zagraniczna polskich firm. W raporcie prezentowane zostały oficjalne dane statystyczne dotyczące mikro, małych i średnich firm, jak również perspektywy makroekonomiczne dla polskiej gospodarki. Wyniki raportu są prezentowane na konferencjach organizowanych w każdym województwie. Spotkania te są doskonałą okazją do bezpośredniego kontaktu z przedsiębiorcami.

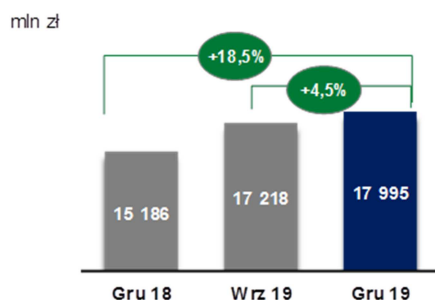
W październiku 2019 roku Bank po raz kolejny został biznesowym partnerem strategicznym IX Europejskiego Kongresu Małych i Średnich Przedsiębiorstw w Katowicach. Podczas 3 dni Kongresu odbyły się liczne panele dyskusyjne, warsztaty tematyczne, debaty eksperckie oraz spotkania. Podczas tych spotkań eksperci Banku mieli okazję bezpośrednio porozmawiać z przedstawicielami biznesu na najważniejsze tematy związane z prowadzeniem przedsiębiorstwa.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 6.4.3 Bankowość Korporacyjna

W 2019 roku Bank osiągnął dwucyfrową dynamikę wzrostu dochodów komercyjnych w Bankowości Korporacyjnej (+12% r/r), na które składają się dochody z produktów Grupy oferowane w sieci Banku - wsparte wzrostem wolumenu kredytów bankowych, leasingu i faktoringu o +7,7% r/r (z największą dynamiką wzrostu w segmencie MID gdzie wzrost aktywów wyniósł +18,5% r/r a akwizycją nowych klientów MID zwiększyła się o +15% r/r) a także wzrostem średnich dochodów na klienta o +12% r/r. Wysoka dynamika wzrostu dochodów została osiągnięta we wszystkich segmentach w ramach Pionu Bankowości Korporacyjnej dzięki rozwojowi relacji z klientem, koncentracji na klientach o największym potencjale wzrostu dochodów, dyscyplinie cenowej i działaniom w zakresie poprawy marż i optymalnego rozwoju wolumenów oraz wzrostowi uproduktowania w zakresie leasingu, faktoringu i produktów skarbowych.

Segment MID: Aktywa razem



### Pozycja rynkowa i główne kierunki działań w Bankowości Korporacyjnej

Bank Pekao S.A. konsekwentnie realizuje strategię, zgodnie z którą wzmacnia swoją rolę na rynku oraz pozostaje bankiem pierwszego wyboru dla klientów korporacyjnych, świadcząc zarówno wszechstronne usługi banku uniwersalnego jak i inne dostępne w Polsce usługi finansowe w tym leasingu, faktoringu, doradztwa inwestycyjnego jak również w zakresie fuzji i przejęć oraz wysoko zaawansowanych produktów obszaru treasury i rynku kapitałowego.

Bank Pekao S.A. pozostaje wiodącym partnerem finansowym dla dużych i średnich przedsiębiorstw, a także jednostek sektora samorządowego oraz instytucji finansowych. Z usług Banku korzysta obecnie 12,6 tys. podmiotów, w tym około 3 tys. klientów zagranicznych oraz ponad 2,5 tys. jednostek samorządowych i spółek komunalnych.

Szeroka oferta produktów i usług, nowatorskie rozwiązania, indywidualne podejście oraz kompleksowa obsługa finansowa przedsiębiorstw, instytucji i jednostek sektora publicznego stanowią o sile i potencjale rozwojowym Banku.

Bank zapewnia obsługę klientów na każdym etapie ich działalności. Wspiera procesy zarządzania finansowego produkcji i sprzedaży, automatyzację obsługi, finansuje rozwój i bieżącą płynność, a także doradza i zapewnia środki na inwestycje i ekspansję międzynarodową. „Szyte na miarę” rozwiązania bankowości korporacyjnej Banku Pekao S.A. cieszą się uznaniem zarówno w Polsce, jak i na arenie międzynarodowej. Specjalistyczna wiedza i doświadczenie w zakresie organizacji i finansowania inwestycji, obrotu skarbowymi papierami wartościowymi, działalności powierniczej i banku depozytariusza, finansowania handlu czy finansowania nieruchomości komercyjnych to obszary bankowości korporacyjnej doceniane przez klientów oraz niezależne, krajowe i międzynarodowe grono ekspertów.

Udział w najciekawszych i najbardziej prestiżowych transakcjach oraz liczne wyróżnienia są dowodem zaufania do wiedzy i doświadczenia specjalistów oraz wartości, jaką tworzy Bank dla klientów.

W Banku realizowany jest projekt „Transformacja Korporacja 2.0”, który ma na celu jeszcze lepsze dopasowanie oferty oraz modelu obsługi do potrzeb klientów korporacyjnych oraz wyposażenie doradców w zaawansowane narzędzia do identyfikacji tych potrzeb. Nacisk położony jest na wzmocnienie przewagi konkurencyjnej Banku, wynikającej również z silnej relacyjności biznesu korporacyjnego.



# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## **Bankowość transakcyjna**

Bank sukcesywnie umacnia wiodącą pozycję rynkową w zakresie kompleksowej oferty transakcyjnej dla klientów korporacyjnych. Oprócz nowoczesnej platformy internetowej PekaoBiznes24, oferującej bardzo szeroką gamę produktów i usług finansowych, będącej najczęściej wybieranym systemem bankowości elektronicznej dla firm w Polsce, Bank oferuje również usługę Pekao Connect – najnowocześniejsze i najczęściej wykorzystywane na rynku polskim rozwiązanie umożliwiające bezpośrednią integrację systemu finansowo-księgowego firmy z Bankiem oraz zautomatyzowanie procesów wysyłania zleceń płatniczych do Banku i odbierania informacji zwrotnych o operacjach przeprowadzanych na rachunkach bankowych.

W 2019 roku Bank odnotował silny wzrost w obszarze bankowości transakcyjnej w porównaniu do roku poprzedniego :

- wzrost liczby i wolumenu przelewów krajowych odpowiednio o +13% i +8%,
- zrealizowanie ponad 155 mln transakcji w ramach usługi Pekao Collect (identyfikującej płatności masowe klientów) o łącznym wolumenie ponad 200 mld zł, co stanowi wzrost odpowiednio o +7% i +9%,
- wzrost liczby przelewów zagranicznych przychodzących i wychodzących odpowiednio o +6% i +15%.

Bank wykorzystując rozwój nowych technologii konsekwentnie wprowadza szereg innowacyjnych zmian do oferty produktowej.

W marcu 2019 Bank jako pierwszy na rynku polskim, udostępnił klientom korporacyjnym posiadającym karty płatnicze MasterCard, możliwość korzystania z usługi Apple Pay.

Kolejnym innowacyjnym rozwiązaniem przeznaczonym dla posiadaczy kart korporacyjnych było wprowadzenie możliwości dokonywania płatności zbliżeniowych przy użyciu zegarków Garmin i Fitbit. Rozwiązania te wpisują się w nowoczesne trendy na rynku.

W 2019 roku Bank, jako pierwszy na rynku, uruchomił w PekaoBiznes24 innowacyjną usługę umożliwiającą weryfikację kontrahentów z białą listą podatników VATco przyczyni się do ograniczenia koniecznych do wykonania przez klienta czynności, związanych z obowiązkiem weryfikacji kontrahenta. Pozwoli to klientom w pełni zarządzać rozliczeniami zgodnie z wymogami Ustawy poziomu jednej platformy PekaoBiznes24.

## **Finansowanie Handlu**

Bank odnotował dwucyfrową dynamikę wzrostu w obszarze finansowanych wierzycelności - w usłudze eFinancing zaangażowanie Banku zwiększyło się o +12% dzięki dostosowywaniu oferty do oczekiwań klientów i rozwojowi Otwartej Platformy Finansowania (OPF). W ramach OPF Bank sfinansował w 2019 roku ponad 8,5 tys. faktur na łączną kwotę 180 mln zł.

W 2019 roku uległa zwiększeniu o ponad +16% kwota nowo udzielonych gwarancji i poręczeń. Zaangażowanie Banku z tytułu wystawianych gwarancji wzrosło o +22% w porównaniu do roku ubiegłego.

Bank kontynuował współpracę z Bankiem Gospodarstwa Krajowego dotyczącą udziału w Programie Akredytyw Eksportowych. Program ten pozwala Bankowi potwierdzać i dyskontować akredytywy eksportowe z krajów o podwyższonym ryzyku, realizując kolejne transakcje wspierające polskie firmy w ekspansji na rynkach zagranicznych.

Bank wprowadził szereg modyfikacji oraz usprawnień procesów i systemów do obsługi produktów finansowania handlu dostosowując je do zmieniających się przepisów dotyczących m. in. przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, metody podzielonej płatności i białej listy podatników VAT.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## **Współpraca z klientami międzynarodowymi**

Departament Bankowości Międzynarodowej i Finansowania Eksportu realizuje misję wspierania planów eksportowych polskich firm obecnych na rynkach zagranicznych lub planujących ekspansję poza granice kraju. Klienci Banku mogą skorzystać z pakietu najkorzystniejszych rozwiązań finansowych, dostosowanych do modelu prowadzonej działalności.

Kluczowym elementem wsparcia a zarazem warunkiem dla wzmocnienia obecności krajowych podmiotów na rynkach zagranicznych jest uatrakcyjniona oferta produktowa finansowania kontraktów zagranicznych.

Bank udzielił kredytów oraz opracowywał kompleksowe oferty krótko- jak i długoterminowego finansowania działalności międzynarodowej. Udzielone kredyty finansują ekspansję polskich przedsiębiorstw zarówno na rynkach europejskich jak i krajów rozwijających. W ramach opracowywanych transakcji Bank współpracował m.in. z KUKI, korzystając z zawartej w 2018 roku umowy ramowej.

W I półroczu 2019 miało miejsce podpisanie Porozumienia o Współpracy ze Stowarzyszeniem Polskich Izb Handlowych za granicą (PolChambers), zrzeszającym ponad 5 tys. firm. Dzięki Porozumieniu Bank zyskał łatwiejszy dostęp do firm działających na całym świecie i możliwość oferowania szerokiego zakresu usług, w tym zwłaszcza specjalnej oferty finansowania eksportu z Polski.

W 2019 roku Bank prolongował umowę o współpracy z Grupą UniCredit, która przewiduje obsługę klientów UniCredit na rynku polskim oraz polskich klientów na rynkach zagranicznych. Umowa pozwala na wspieranie polskich klientów w prowadzeniu działalności w krajach, gdzie jest obecna Grupa UniCredit, co ułatwia zagraniczną ekspansję polskich firm. Umowa wzmacnia też rolę Banku jako eksperta rozwiązań transgranicznych dla klientów międzynarodowych i pozycjonuje Bank Pekao S.A. jako polski bank o zasięgu europejskim.

## **Bankowość inwestycyjna, finansowanie strukturyzowane i nieruchomości komercyjne**

Bank konsekwentnie wspiera rozwój przedsiębiorstw i infrastruktury poprzez długoterminowe finansowanie inwestycji w różnych segmentach gospodarki. Oferuje klientom szeroki wachlarz usług z zakresu bankowości inwestycyjnej, finansowania strukturyzowanego oraz finansowania projektów dotyczących nieruchomości komercyjnych, w tym finansowania hoteli. Bank finansuje również projekty, których celem jest rewitalizacja terenów przemysłowych, dzięki czemu poprawia się jakość przestrzeni wspólnej. Udziela również finansowania, umożliwiającego polskim przedsiębiorstwom dokonywanie fuzji i przejęć, w tym akwizycji transgranicznych.

Do najważniejszych projektów finansowanych przez Banku w 2019 roku należą:

- finansowanie konsorcjalne dla lidera branży energetycznej w kwocie łącznej 10 mld zł, udział Banku w roli agenta i kredytodawcy,
- finansowanie konsorcjalne dla podmiotu z branży wydobywczej w łącznej kwocie 1,5 mld USD, udział Banku w roli agenta kredytu, głównego organizatora finansowania i jednego z głównych kredytodawców,
- finansowanie konsorcjalne dla wiodącej spółki z sektora e-commerce w łącznej kwocie 2 mld zł,
- istotny udział w uplasowaniu obligacji w ramach emisji w kwocie 2 mld zł, dla podmiotu z branży górniczej,
- finansowanie konsorcjalne dla wiodącego podmiotu z branży paliwowej w łącznej kwocie 500 mln USD, udział Banku w roli agenta, prowadzącego księgę popytu oraz organizatora transakcji,
- organizacja finansowania dla lidera branży handlowej. Bank pełnił rolę Physical Bookrunner. Finansowanie na kwotę 1,8 mld zł,
- aranżacja emisji obligacji korporacyjnych na kwotę około 1,4 mld zł, dla klienta z branży energetycznej, udział Banku jako wyłączny organizator emisji,
- finansowanie konsorcjalne dla podmiotu z sektora infrastrukturalnego w łącznej kwocie około 1,3 mld zł.

W 2019 roku wartość nowych umów na finansowanie nieruchomości komercyjnych osiągnęła 3,3 mld zł. Wśród nich znalazły się m.in. następujące, największe transakcje:

- udział w finansowaniu budowy największego kompleksu biurowego w Polsce, całkowita kwota finansowania to 350 mln EUR,

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

- współfinansowanie budowy jednego z najnowocześniejszych budynków biurowych w Warszawie, łączna kwota finansowania 600 mln zł,
- udział w finansowaniu budowy wieżowca w centrum Warszawy całkowita kwota finansowania 140 mln EUR,
- kredyt na finansowanie budowy przez lidera polskiego rynku deweloperów budynków biurowych w Warszawie; całkowita kwota finansowania wyniosła 87 mln EUR,
- finansowanie budowy budynku biurowego w Katowicach kwota finansowania 293 mln zł.

## **Emisje papierów dłużnych**

W obszarze organizacji i obsługi nieskarbowych papierów dłużnych (powyżej 365 dni), biorąc pod uwagę zadłużenie pozostające w obrocie, według stanu na dzień 30 listopada 2019 roku Bank Pekao S.A. posiadał 19% udział w rynku, w tym:

- 21% udziału w segmencie organizacji emisji obligacji korporacyjnych,
- 14% w segmencie organizacji papierów dłużnych banków (w tym listów zastawnych),
- 24% w organizacji emisji obligacji komunalnych.

Udział Banku w emisjach obligacji przedsiębiorstw (powyżej 365 dni), przeprowadzonych na polskim rynku w okresie styczeń-listopad 2019 roku, wynosił 35%.

W 2019 roku za pośrednictwem Banku zostały przeprowadzone emisje papierów dłużnych przedsiębiorstw, banków i samorządów na łączną kwotę prawie 17,6 mld zł, wśród których na szczególną uwagę zasługują następujące transakcje:

- emisja obligacji dla wiodącej spółki sektora górniczo-hutniczego prowadzącej działalność w Polsce i na Świecie, na łączną kwotę 2 mld zł,
- emisja obligacji dla jednej z wiodących spółek branży elektroenergetycznej w Polsce na łączną kwotę 2 mld zł, emisja obligacji dla czołowego przedsiębiorstwa sektora elektroenergetycznego w Polsce na łączną kwotę 1,4 mld zł. Bank był wyłącznym organizatorem i dealerem transakcji,
- emisje dla jednostek samorządu terytorialnego w Polsce oraz ich spółek zależnych na łączną kwotę prawie 1,4 mld zł,
- emisja 7-letnich obligacji w kwocie 1 mld zł dla największego w Polsce dostawcy płatnej telewizji i czołowej platformy satelitarnej w Europie,
- emisja własnych obligacji podporządkowanych w formacie 12NC7 w kwocie 750 mln zł,
- emisja obligacji 5-letnich na kwotę 300 mln zł dla największego polskiego przedsiębiorstwa zajmującego się projektowaniem, produkcją i dystrybucją odzieży,
- emisja hipotecznych listów zastawnych z terminem zapadalności 5,5 roku w kwocie 50 mln EUR dla Banku Hipotecznego należącego do Grupy Kapitałowej Banku Pekao S.A.,
- emisje dla spółek prowadzących działalność w sektorze deweloperskim, w tym trzech serii obligacji 3-letnich oraz 3,5-letnich dla dewelopera międzynarodowego na łączną kwotę 275 mln zł, emisja obligacji 4-letnich w kwocie 160 mln zł dla jednego z największych w Polsce podmiotów w sektorze nieruchomości komercyjnych, którego większościowym udziałowcem jest Skarb Państwa, emisja obligacji 3,5-letnich w kwocie 60 mln zł dla jednego z wiodących polskich deweloperów oraz emisja obligacji 3-letnich w kwocie 41 mln zł dla jednego z najbardziej znanych polskich deweloperów segmentu premium,
- emisje siedmiu serii obligacji o terminie wykupu do 3 lat dla spółki z branży leasingowej należącej do międzynarodowej grupy finansowej na łączną kwotę 360 mln zł.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## **Współpraca z międzynarodowymi i krajowymi instytucjami finansowymi**

Według stanu na 31 grudnia 2019 Bank utrzymuje 75 rachunków nostro w 47 bankach w 26 krajach; prowadzi 232 rachunki lora na rzecz 208 klientów zagranicznych (banki i inne instytucje finansowe) z 48 krajów oraz 51 rachunków bieżących dla 43 zagranicznych podmiotów finansowych.

Bank pośredniczy również w realizowaniu transakcji na rzecz klientów innych banków krajowych, prowadząc 34 rachunki lora dla 14 banków polskich i utrzymując 6 rachunków nostro w 1 banku polskim.

W ramach realizacji strategii dotyczącej rozwoju współpracy Grupy Kapitałowej Banku Pekao S.A. z małymi i średnimi firmami, w 2019 roku spółka zależna Pekao Leasing Sp. z o.o. zawarła z Bankiem Rozwoju Rady Europy (Council of Europe Development Bank) czwartą już umowę linii kredytowej w wysokości 100 mln EUR, która ma celu finansowanie przedsięwzięć związanych z tworzeniem i utrzymaniem miejsc pracy w mikro, małych i średnich przedsiębiorstwach. Łączna wartość finansowania przyznanego Pekao Leasing sięgnęła kwoty 400 mln EUR. Bank Pekao S.A. był zarówno aranżerem transakcji, jak i gwarantem kredytu.

Pekao Leasing podpisał ponadto kolejną, szóstą już umowę kredytu z Europejskim Bankiem Inwestycyjnym w kwocie 100 mln EUR, zabezpieczoną gwarancją bankową Banku Pekao S.A. Łączna wartość finansowania przyznanego Pekao Leasing wzrosła tym samym do 473 mln EUR. Środki z nowej umowy przeznaczone zostaną na finansowanie małych i średnich przedsiębiorstw, cechą szczególną jest zobowiązanie Pekao Leasing do promowania przedsiębiorczości kobiet oraz ochrony środowiska. Bank Pekao S.A. był również aranżerem transakcji.

W 2019 roku Pekao Leasing podpisał kolejną umowę kredytu długoterminowego z Bankiem Gospodarstwa Krajowego S.A. na kwotę 350 mln zł. Zobowiązaniem Pekao Leasing jest oferowanie polskim małym i średnim przedsiębiorstwom konkurencyjnych warunków leasingu. Zabezpieczeniem kredytu jest gwarancja bankowa Banku Pekao S.A., który był również aranżerem transakcji.

## **Kompleksowa obsługa jednostek sektora finansów publicznych**

W 2019 roku Bank Pekao S.A. utrzymał pozycję wiodącego banku w zakresie bieżącej obsługi i finansowania polskiego sektora publicznego. Bank Pekao S.A. jest rozpoznawalny i efektywny zarówno we współpracy z metropoliami, jak i mniejszymi gminami oraz ze spółkami komunalnymi, współtworząc i rozwijając polską infrastrukturę.

W 2019 roku Bank udzielił około 2 mld zł finansowania dla podmiotów samorządowych na rzecz projektów rozwojowych. Udział Banku w finansowaniu różnych obszarów gospodarki komunalnej przyczynił się do znaczącej poprawy jakości życia społeczności lokalnych.

Do najważniejszych transakcji Banku zawartych w 2019 roku należą:

- udzielenie finansowania na pierwsze w Polsce Air Port City i rozbudowę infrastruktury lotniskowej w kwocie 453 mln zł,
- udzielenie kolejnego finansowania na rozwój publicznej komunikacji zbiorowej w Gdańsku w kwocie 410 mln zł,
- udzielenie finansowania na rozwój komunalnych zasobów mieszkaniowych w Poznaniu w kwocie 117 mln zł,
- udzielenie finansowania na budowę wodnego parku edukacyjnego w Szczecinie w kwocie 330 mln zł (udział Banku w konsorcjum 33%),
- udzielenie finansowań spółce oczyszczania miasta w Warszawie w łącznej kwocie 121 mln zł,
- powołanie przez Pekao TFI funduszu inwestycyjnego otwartego obligacji samorządowych z udziałem m.in. 50% listów zastawnych i obligacji JST wystawionych przez Bank.

W 2019 roku przeprowadzono łącznie 4 emisje certyfikatów inwestycyjnych samorządowego funduszu inwestycyjnego zamkniętego na łączną kwotę około 200 mln zł.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 6.5 Inwestycje w kapitał ludzki

### **Kapitał ludzki jako kluczowa wartość**

Kierunki polityki personalnej Banku w obszarze rozwoju zasobów ludzkich wyznacza misja Banku oraz wartości uznane za kluczowe dla jego trwałego rozwoju.

Bank inwestuje w szkolenia, profesjonalny rozwój pracowników, tworzenie przyjaznego środowiska pracy oraz prowadzi badania zaangażowania i satysfakcji pracowników. Istotnym obszarem polityki personalnej Banku jest również wyszukiwanie wewnątrz organizacji osób szczególnie utalentowanych i inwestowanie w rozwój ich umiejętności.

### **Szkolenia i rozwój zawodowy**

Bank stwarza możliwości kształcenia oraz zapewnia dostęp do różnorodnych form szkolenia dla swoich pracowników. Programy edukacyjne obejmują szkolenia klasowe, szkolenia w miejscu pracy, szkolenia elektroniczne, coaching, a także system Wirtualnych Klas umożliwiający przekazywanie wiedzy na odległość w formie zdalnych Webinarów.

W roku 2019 główne priorytety szkoleniowe Banku obejmowały:

- wzmocnienie wiedzy produktowej i sprzedażowej pracowników Banku,
- rozszerzanie wiedzy specjalistycznej pracowników Banku,
- szkolenia średniej i wyższej kadry menedżerskiej,
- realizację programów szkoleń obligatoryjnych wynikających z wewnętrznych oraz zewnętrznych regulacji.

### **Wzmocnienie wiedzy produktowej i sprzedażowej pracowników Banku**

Bank realizował projekty szkoleniowe wspierające personel we właściwym sposobie dystrybucji produktów bankowych, w tym produktów z obszaru bancassurance. We współpracy z PZU S.A. zostało przeprowadzonych ponad 750 egzaminów licencyjnych z zakresu produktów ubezpieczeniowych. Ponadto we współpracy z partnerami Banku w zakresie specjalistycznych produktów bancassurance zostało przeszkolonych prawie 1,3 tys. pracowników.

Bank prowadził także szkolenia z zakresu nowoczesnych technik sprzedaży przeznaczone dla pracowników obsługujących klientów z sektora średnich firm oraz pracowników oferujących instrumenty finansowe.

### **Rozszerzanie wiedzy specjalistycznej pracowników Banku**

Bank kontynuował realizację projektów szkoleniowych związanych z wprowadzeniem w życie przyjętych strategii biznesowych. Realizowane były szkolenia dedykowane pracownikom o wysokim potencjale oraz szkolenia wprowadzające dla nowych pracowników Banku.

W roku 2019 Bank zrealizował ponad 226 tys. godzin szkoleń synchronicznych (klasowych i wirtualnych klas), w których uczestniczyło ponad 9,7 tys. pracowników, co świadczy o skutecznym wdrażaniu produktów, wymaganych regulacji i trosce o dobro klienta. Kursy i szkolenia w formule e-learning zostały zrealizowane na podobnym poziomie ponad 278 tys. godzin.

Dodatkowo Bank zrealizował szereg kursów w formie e-learning, w tym projekty szkoleniowe poświęcone nowo wdrażanym regulacjom wewnętrznym m.in. zasady zarządzania informacją poufną, Doradztwo Inwestycyjne czy Pracownicze Plany Kapitałowe. Uruchamiane były również wideolearningi dotyczące bieżącej sytuacji na rynkach finansowych. Przy współpracy z PZU przeprowadzono cykl szkoleń zawodowych dla osób fizycznych wykonujących czynności agencyjne.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## Programy i inicjatywy rozwojowe

W roku 2019 zrealizowano programy i inicjatywy rozwojowe dla pracowników Banku mające na celu zapewnienie wsparcia w zakresie rozwoju kompetencji interpersonalnych i menedżerskich, wspierających realizację celów strategicznych Banku.

W Banku realizowane są następujące procesy związane z tym zagadnieniem:

- Plany Sukcesji, które są kluczowymi wynikami wyżej wymienionych procesów i mają fundamentalne znaczenie dla zapewnienia ciągłości zatrudnienia na strategicznych stanowiskach, realizacji długoterminowych projektów i minimalizacji ryzyka operacyjnego,
- Roczny system oceny - proces oceny pracowników Banku, który obejmuje ocenę kompetencji, potencjału, planowanie indywidualnego rozwoju oraz celów biznesowych. W roku 2019 ocenie podlegało ponad 12,6 tys. pracowników,
- Sesje Assessment Centre/ Development Centre – badanie potencjału zawodowego, którego wyniki wykorzystywane są w procesach podejmowania decyzji dotyczących zatrudnienia, awansu oraz rozwoju pracowników. W 2019 roku do udziału w nich zostało zaproszonych ponad 900 pracowników.

Ponadto Bank oferuje pracownikom inicjatywy rozwojowe skierowane na wsparcie rozwoju zawodowego, umiejętności, wiedzy i kompetencji, a także szereg inicjatyw wzmacniających zaangażowanie pracowników.

W 2019 roku dla pracowników pionów odpowiedzialnych za finanse i zarządzanie ryzykiem zostały uruchomione programy, których głównym celem było poszerzenie wiedzy merytorycznej umożliwiającej podniesienie kompetencji analitycznych. Pracownikom pionu zakupów zorganizowano szkolenia rozwijające umiejętności współpracy oraz efektywnej komunikacji.

W ramach wspierania kadry menedżerskiej przeprowadzono szereg działań rozwijających kompetencje przywódcze.

## Działania pro-zdrowotne

W 2019 roku kontynuowano działania zapewniające pracownikom system ochrony zdrowia, m. in. poprzez inicjatywy szkoleniowo-rozwojowe pod nazwą *Kierunek Zdrowie* oraz *Power-ON*, promujące wzorce zachowań związanych ze zdrową dietą, zdrowiem psychicznym i fizycznym, zarządzaniem stresem i work-life balance. W projektach tych wzięło udział ponad 2 tys. pracowników którzy mogli skorzystać z kompleksowej pomocy dietetyka, trenera personalnego, pomiaru składu ciała, treningów, masażu i konsultacji z fizjoterapeutą, warsztatów jak oswoić stres oraz jak zaważczyć o swoje zdrowie.

## Programy stażowe i praktyki

Jednym z corocznych celów Banku jest pozyskanie określonej liczby absolwentów z najlepszych uczelni zarówno w Polsce jak i za granicą i zaoferowanie im rozwoju zawodowego w ramach organizacji: w sieci oddziałów oraz w jednostkach Centrali Banku.

Realizacji wyżej wymienionego celu służą następujące programy:

- Całoroczny program praktyk adresowany do studentów i absolwentów uczelni wyższych. Praktyki trwają przez okres od 2 tygodni do 3 miesięcy i dają możliwość zebrania doświadczeń w dowolnych obszarach bankowości, we wszystkich jednostkach organizacyjnych Banku,
- Program Praktyk Letnich Akademia Żubra adresowany do studentów i absolwentów uczelni wyższych. Program realizowany przez okres 2 miesięcy to dobry start dla studentów, którzy chcą poznać funkcjonowanie jednego z obszarów biznesowych Banku. Uczestnicy aktywnie wspierają jednostki oraz realizują indywidualne projekty. Praktykanci w ramach programu zaproszeni są również do udziału w warsztatach z zakresu kompetencji miękkich oraz technicznych,
- Program Praktyk Banking Champions to unikatowa na rynku oferta praktyk. Program jest adresowany do studentów, którzy obecnie przebywają w Polsce oraz za granicą i chcą tworzyć nowoczesne rozwiązania w polskim sektorze bankowości. Program oferuje rozwój w obszarach Bankowości Inwestycyjnej i Zarządzania Strategicznego Banku. Kluczowa jest rola Mentora, który dzieli się ze Stażystami swoją wiedzą oraz doświadczeniem.



# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## **Polityka wynagradzania**

Polityka Wynagrodzeń Banku określa zasady dotyczące ustalania, monitorowania oraz kontrolowania systemów wynagradzania i praktyk wynagrodzeniowych stosowanych przez Bank. Polityka odzwierciedla misję i wartości w podejściu Banku do systemów wynagradzania oraz definiuje filary wynagradzania, zarządzanie strukturą, procesami korporacyjnymi i organizacyjnymi. Polityka potwierdza wymagania zgodności przyjętych systemów wynagradzania z powszechnie obowiązującym prawem, określa zasady monitorowania praktyk rynkowych oraz podejście do zagadnienia systemów wynagradzania zapewniające trwałość funkcjonowania Banku.

Obowiązująca Polityka została zaktualizowana i zatwierdzona 7 grudnia 2017 roku przez Radę Nadzorczą Banku Pekao S.A.

Ogólne ramy Polityki mają na celu zapewnienie spójności elementów i systemów wynagradzania przy jednoczesnym zachowaniu zgodności zarządzania ryzykiem i długoterminowych strategii.

Podstawową zasadą Polityki jest zapewnienie konkurencyjnego poziomu oraz efektywności wynagrodzeń, prawidłowości w zakresie postępowania oraz osiąganych wyników, a także przejrzystości i wewnętrznej sprawiedliwości.

Strategia wynagradzania jest opracowana zgodnie ze standardami działalności i wartościami leżącymi u podstaw misji Banku, jest odzwierciedlona w zasadach Polityki i stanowi czynnik pozwalający budować i chronić reputację Banku oraz tworzyć trwałe wartości dla wszystkich interesariuszy. Ponadto Polityka prezentuje założenia dotyczące zmiennych składników wynagrodzeń osób zajmujących stanowiska kierownicze w Banku. Mają one na celu wzmocnienie zależności pomiędzy wysokością zmiennej części wynagrodzeń a realizacją długoterminowego wzrostu wartości dla akcjonariuszy i stabilności funkcjonowania przedsiębiorstwa. Przeprowadzona kontrola wewnętrzna dotycząca implementacji zapisów Polityki odnoszących się do zmiennych składników, potwierdza dobrą ocenę realizacji niniejszych założeń Polityki.

Raport z oceny funkcjonowania Polityki w Banku w 2018 roku, zgodnie z zapisami Regulaminu Rady Nadzorczej Banku Pekao S.A., został przygotowany dla Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy w dniu 26 czerwca 2019 roku. Po rozpatrzeniu raportu Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy oceniło, że funkcjonowanie Polityki Wynagradzania Banku w 2018 roku sprzyjało rozwojowi i bezpieczeństwu działania Banku.

Informacje na temat wysokości wynagrodzenia każdego z Członków Zarządu zamieszczone są w punkcie 8, w części Wynagrodzenia Zarządu i Rady Nadzorczej.

## **Systemy motywacyjne**

W Banku funkcjonują trzy główne systemy motywacyjne: System Zmiennego Wynagradzania dla Kadry Zarządzającej, System Zarządzania przez Cele (MBO) oraz System oparty na postanowieniach Zakładowego Układu Zbiorowego Pracy, którego podstawą jest premia kwartalna i nagroda motywacyjna.

System Zmiennego Wynagradzania dla Kadry Zarządzającej dedykowany jest osobom zajmującym stanowiska kierownicze, mającym istotny wpływ na profil ryzyka Banku. Celem systemu jest wspieranie realizacji strategii Banku oraz ograniczanie nadmiernego ryzyka i konfliktów interesów. W ramach systemu uczestnik może otrzymać wynagrodzenie zmienne w oparciu o koncepcję puli bonusowej. System zapewnia kompleksowy pomiar realizacji wyników na poziomie indywidualnym, jednostki organizacyjnej oraz wyników całego Banku, z uwzględnieniem oceny ryzyka, oceny zgodności postępowania uczestnika z przepisami prawa oraz przyjętymi przez Bank standardami. Zgodnie z parametrami systemu, dla wzmocnienia dbałości o budowę trwałej wartości Banku w długim horyzoncie, co najmniej 50% premii realizowane jest w akcjach Banku lub powiązanych z nimi instrumentach finansowych, w tym w akcjach fantomowych opartych o wartość akcji Banku. Co najmniej 40% premii podlega odroczeniu i wypłacana jest po zakończeniu okresu oceny za jaki przysługuje. W przypadku, gdy wynagrodzenie zmienne opiewa na szczególnie wysoką kwotę, co najmniej 60% wynagrodzenia zmiennego podlega odroczeniu. Wynagrodzenie zmienne wypracowane w danym roku, wypłacane jest w ciągu 5 lat w sposób pozwalający uwzględnić cykl koniunkturalny Banku oraz ryzyko związane z prowadzoną działalnością.

Od 2019 roku zmianie uległy zasady Systemu Zmiennego Wynagradzania dla Członków Zarządu, które wprowadziły postanowienia określone w Uchwale nr 42 Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna z dnia 21 czerwca 2018 roku w sprawie zasad kształtowania wynagrodzeń Członków Zarządu.



# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

Systemem MBO objęci są pracownicy zatrudnieni na podstawie kontraktu menedżerskiego i dotyczy on w szczególności stanowisk obsługi klienta oraz stanowisk menedżerskich mających znaczący wpływ na osiąganie zaplanowanych celów komercyjnych Banku. W ramach systemu MBO pracownicy otrzymują do realizacji indywidualne zadania, które wynikają z przyjętego na dany rok planu finansowego i kluczowych celów Banku, od poziomu realizacji tych zadań uwarunkowana jest wysokość premii rocznej.

Podstawą Systemu opartego na postanowieniach Zakładowego Układu Zbiorowego Pracy jest premia kwartalna, która ma charakter uznaniowy, a jej wysokość jest uzależniona od oceny wyników pracy pracownika i poziomu zaangażowania oraz osiągniętych rezultatów przez Bank w danym roku, a także nagroda motywacyjna, która jest przyznawana za szczególne osiągnięcia w pracy zawodowej. W 2019 roku, w porozumieniu ze związkami zawodowymi wprowadzono wytyczne dotyczące wynagrodzenia zmiennego tj. premii kwartalnej dla pracowników sieci sprzedaży objętych ZUZP. Zmiana ta ma na celu podniesienie efektywności sprzedażowych w bankowości detalicznej.

#### **Dodatkowe świadczenia dla pracowników**

W ramach systemu wynagradzania, pracownikom oferowane są świadczenia pozapłacowe zapewniające sprawiedliwe traktowanie oraz spójność systemu wynagradzania.

Bank zapewnia pracownikom dodatkową opiekę medyczną w ogólnopolskiej sieci prywatnych poradni medycznych.

#### **Polityka oceny odpowiedniości**

Bank przyjął Politykę dotyczącą oceny odpowiedniości proponowanych i mianowanych Członków Zarządu i Rady Nadzorczej oraz osób pełniących Kluczowe Funkcje w Banku Pekao S.A. W związku ze zmianami w składzie Zarządu Banku w 2019 roku Rada Nadzorcza Banku przeprowadziła ocenę odpowiedniości kandydatów do pełnienia funkcji Członka Zarządu Banku obejmującą ocenę indywidualną ich kwalifikacji zawodowych, reputacji, dodatkowych kryteriów dotyczących zarządzania zgodnie z wyżej wymienioną polityką oraz ocenę kolektywną.

#### **Polityka różnorodności**

Rada Nadzorcza Banku Pekao S.A. w dniu 4 lutego 2016 roku zatwierdziła w drodze uchwały "Politykę różnorodności w odniesieniu do Członków Rady Nadzorczej, Członków Zarządu oraz osób pełniących Kluczowe Funkcje w Banku", która określa strategię Banku w zakresie zarządzania różnorodnością, w tym zróżnicowania w odniesieniu do wyboru Członków Rady Nadzorczej, Członków Zarządu oraz osób pełniących Kluczowe Funkcje w Banku.

Celem strategii różnorodności Banku jest zapewnienie wysokiej jakości w realizacji zadań przez organy Banku, poprzez wybór kompetentnych osób do pełnienia funkcji w Radzie Nadzorczej, Zarządzie oraz Kluczowych Funkcji w Banku, stosując w pierwszej kolejności obiektywne kryteria merytoryczne i uwzględniając korzyści wynikające z różnorodności w zakresie wiedzy, umiejętności i doświadczenia zawodowego, a także wykształcenia, pochodzenia geograficznego i narodowości, płci i wieku. Integralnym elementem Polityki Różnorodności jest obowiązująca w Banku Polityka dotycząca równości płci zapewniająca pracownikom Banku możliwości zarządzania karierą, osiągnięcia sukcesu oraz oceny pracy na podstawie indywidualnych osiągnięć, bez względu na płeć. Potwierdzeniem tego faktu jest przyjęte i realizowane zobowiązanie Banku do obecności obu płci na każdym szczeblu zarządzania i nadzoru w Banku.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## **Wartości korporacyjne**

Pracownicy Banku w codziennych relacjach zawodowych kierują się wartościami korporacyjnymi. Wartości Banku określone w Kartie Zasad to: szacunek, wzajemność, przejrzystość, równość, zaufanie i wolność (swoboda działania). Stanowią one układ odniesienia w codziennej pracy jak również w sytuacjach problemowych, które nie zawsze objęte są zewnętrznymi i wewnętrznymi regulacjami. Podstawą funkcjonowania w Banku „Systemu Wartości” jest działalność Rzecznika Karty Zasad - niezależnego, doświadczonego, emerytowanego menedżera, któremu pracownicy mogą zgłaszać zachowania niezgodne z korporacyjnymi wartościami. Rzecznik, wykorzystując dostępne narzędzia (spotkania, sygnalizacja), podejmuje działania mające przywrócić stosowanie wartości korporacyjnych w relacjach między pracownikami tam, gdzie zostały one zaburzone. Działania te bezpośrednio wspierają komunikację wewnętrzną w Banku oraz wyznaczają wszystkim pracownikom określone standardy zachowania i wzorce komunikowania się. Rzecznik Karty Zasad kontynuował w 2019 roku indywidualne spotkania z pracownikami Banku celem promowania dialogu oraz stosowania korporacyjnych wartości w relacjach pracowniczych.

## **Relacje z organizacjami związków zawodowych**

W 2019 roku współpraca Banku z organizacjami związków zawodowych w zakresie konsultacji, negocjacji i uzgodnień prowadzona była w trybie i na zasadach określonych przepisami prawa pracy, z poszanowaniem interesów stron i zasad dialogu społecznego.

W roku 2019 roku odbyło się 30 spotkań Banku z organizacjami związków zawodowych, których tematyką były negocjacje i ustalenia wynikające z wewnątrzzakładowego prawa pracy oraz przepisów powszechnie obowiązujących, zmiany w wewnątrzzakładowym prawie pracy, w tym w Zakładowym Układzie Zbiorowym Pracy, ustalenia zasad wykorzystania zakładowego funduszu świadczeń socjalnych oraz inne tematy dotyczące zbiorowych praw pracowniczych.

Dodatkowo 2019 w roku Bank skonsultował z organizacjami związków zawodowych zamiar przeprowadzenia zwolnień grupowych w trybie art. 2 ustawy z dnia 13 marca 2003 roku o szczególnych zasadach rozwiązywania z pracownikami stosunków pracy z przyczyn niedotyczących pracowników. W dniu 25 kwietnia 2019 roku Bank zawarł ze wszystkimi działającymi w Banku organizacjami związkowymi porozumienie określające zasady zwolnień grupowych. Strony porozumienia uzgodniły m. in. kryteria doboru pracowników, których umowy o pracę zostały rozwiązane oraz których warunki zatrudnienia zostały zmienione, warunki odpraw i dodatkowych świadczeń oraz zakres programu pomocy zwalnianym pracownikom. Uzgodniono także, że zwolnienia grupowe obejmą w zakresie rozwiązania umów o pracę maksymalnie 900 pracowników oraz w zakresie zmiany warunków zatrudnienia maksymalnie 620 pracowników Banku w terminie do 31 października 2019 roku.

Ponadto w 2019 roku były prowadzone rozmowy i negocjacje z niektórymi z działających w Banku organizacjami związkowymi w ramach zainicjowanych przez nie sporów z Bankiem:

- w wyniku przeprowadzonych rokowań Bank zakończył w dniu 25 kwietnia 2019 roku zawarciem „Porozumienia o zakończeniu sporu zbiorowego” spór wszczęty przez dwie Organizacje związkowe na tle m.in. żądań płacowych oraz dotyczących zasad premiowania,
- Bank prowadzi rozmowy z jedną z Organizacji związkowych, które mają na celu ustalenie zakresu oraz możliwości zakończenia sporu, którego zaistnienia na skutek żądań przedstawionych w piśmie z 2016 roku zostało stwierdzone wyrokiem Sądu Apelacyjnego z dnia 9 kwietnia 2019 r. zmieniającym wcześniejszy wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie oddalający powództwo w tym zakresie, przy czym niezależnie od prowadzonych rozmów Bank zaskarżył wyrok w całości skargą kasacyjną a do chwili obecnej Sąd Najwyższy nie podjął decyzji o przyjęciu lub odmowie przyjęcia skargi kasacyjnej do rozpoznania ani jej nie rozpoznał,
- Bank podjął rozmowy z jedną z Organizacji związkowych, która pismem z 30 września 2019 roku poinformowała o „zgłoszeniu sporu zbiorowego” na tle żądań dotyczących zakresów zadań pracowników oraz przeprowadzenia badań a prowadzone dotychczas w tym zakresie rozmowy miały na celu wyjaśnienie zakresu przedstawionych postulatów oraz oczekiwań Organizacji związkowej.

Organizacje związków zawodowych mają możliwość umieszczania na stronach intranetowych Banku swoich biuletynów i informacji dotyczących ważnych spraw pracowniczych, w tym dialogu prowadzonego z pracodawcą.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## Relacje z Radą Pracowników

W czerwcu 2019 roku zakończyła się czteroletnia kadencja Rady Pracowników Banku Pekao S.A. Rada jako przedstawiciel pracowników uprawniona jest do uzyskiwania informacji i przeprowadzania konsultacji z pracownikami w zakresie określonym ustawą z 7 kwietnia 2006 roku o informowaniu pracowników i przeprowadzaniu z nimi konsultacji. W 2019 roku przedmiotem rozmów z Radą Pracowników były kwestie określone przepisami prawa a współpraca odbywała się z poszanowaniem wzajemnych uprawnień stron. Informacje ze spotkań Rady Pracowników z pracodawcą zamieszczane są w formie komunikatów na stronach intranetowych dostępnych dla wszystkich pracowników Banku. W związku z wpłynięciem do Banku pisemnego wniosku 10% pracowników w trybie art. 8 ustawy z dnia 7 kwietnia 2006 roku o informowaniu pracowników i przeprowadzaniu z nimi konsultacji, Bank zorganizuje wybory Członków Rady Pracowników w 2020 roku.

## Zatrudnienie w liczbach

Na koniec grudnia 2019 roku liczba pracowników Banku wyniosła 13 779 osób w porównaniu z 14 569 osobami na koniec 2018 roku. Średnia wieku pracowników wyniosła 46,5 lat, wykształceniem wyższym legitymowało się 70,5% pracowników (69,6% w 2018 roku), kobiety stanowiły 75,0% wszystkich zatrudnionych.

## 6.6 Polityka w zakresie działalności sponsoringowej i charytatywnej

Polityka realizowana przez Bank w zakresie działalności sponsoringowej i charytatywnej ma na celu wzmocnienie wizerunku Banku, jako instytucji otwartej i nowoczesnej, bliskiej klientom i społecznościom, w których Bank działa.

Przy wyborze inicjatyw Bank odchodzi od działalności opartych na jednorazowych dotacjach, na rzecz długoterminowego zaangażowania społecznego opartego na partnerstwie z wybranymi organizacjami. W szczególności Bank wspiera organizacje i instytucje, które realizują projekty w obszarach takich jak: odpowiedzialny rozwój gospodarki, promocja narodowej marki i polskich wartości, wsparcie kultury, sportu, pomoc potrzebującym dzieciom, czy też ochrona środowiska.

Wsparcie udzielane przez Bank realizowane jest zarówno w wymiarze ogólnopolskim w ramach, którego Bank sponsoruje strategiczne wydarzenia mające istotny wpływ na polską kulturę, oraz lokalnym - wspierającym inicjatywy dedykowane społecznościom lokalnym. Bank Pekao S.A. jako społecznie odpowiedzialna instytucja, stara się dbać o jakość życia społeczeństwa oraz budować i wzmocniać długotrwałe relacje ze społeczeństwem w oparciu o wzajemne zrozumienie potrzeb.

W 2019 roku z okazji 90-lecia istnienia, Bank zaangażował się w szereg wydarzeń, które podkreślały historyczne osiągnięcia, pionierski charakter działalności w sektorze finansowym a także społeczną odpowiedzialność, promowaną przez wszystkie lata funkcjonowania poczynając od 1929 roku. Bank Pekao S.A. jako pierwszy w Polsce uruchomił bankomat, wydał pierwszą kartę kredytową, uruchomił biuro maklerskie, zastosował w praktyce biometrię w bankowości.

Obchody jubileuszu 90 rocznicy powstania Banku rozpoczęły się 18 marca 2019 roku uroczystą galą w Teatrze Narodowym w Warszawie. W uroczystości wzięli udział znamienici goście na czele z Prezydentem RP wraz z małżonką. Gala w Warszawie rozpoczęła cykl wydarzeń jubileuszowych w największych miastach Polski. Podczas uroczystości prezentowano film dokumentalny poświęcony historii Banku a także program artystyczny w wykonaniu znakomych polskich artystów.

W 2019 roku Bank wspierał finansowo między innymi: XVII Galę Piłkarską Podkarpacka NIKE, juwenalia olsztyńskie „Kortowada 2019”, „Lato z książką 2019”, Galę „Serce dla zwierząt”, Międzynarodowy Kongres Pokoleń, Koncert „100-lecie Powstań Śląskich”, Międzynarodowy Konkurs Muzyki Polskiej im. Stanisława Moniuszki w Rzeszowie, VIII Międzynarodowy Festiwal Odkrywamy Paderewskiego, I Kongres Firm Rodzinnych.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

Ważnym elementem działalności Banku było wspieranie istotnych inicjatyw o charakterze ekonomiczno-gospodarczym. W 2019 roku Bank był obecny między innymi na Światowym Forum Ekonomicznym w Davos. We współpracy z PZU, Bank otworzył i prowadził „Dom Polski” - miejsce międzynarodowych spotkań, debat i konferencji. Dom Polski w Davos pozwolił na promocję polskiej gospodarki i jej osiągnięć, a także pokazanie wartości i potencjału całego regionu Europy Środkowo-Wschodniej. W debatach w udział wzięli prezydenci i premierzy państw regionu, wybitni ekonomiści, a także przedstawiciele największych firm z Europy. Bank uczestniczył również w CEO Summit, Europejskim Forum Finansowym w Sopocie, Forum Ekonomicznym w Krynicy, Kongresie Bankowości i Finansów Korporacyjnych w Warszawie.

Od 1993 roku Bank jest jednym ze sponsorów tytułarnych turnieju Pekao Szczecin Open, największego i najważniejszego męskiego turnieju tenisowego w Polsce. Od 2015 roku pod patronatem Banku został zainicjowany program edukacyjno-szkoleniowy „Droga do Pekao Szczecin Open”, który ma na celu promocję sportu, a także wyłonienie nowych, tenisowych talentów, które w przyszłości będą miały szansę zostać zwycięzcami szczecińskiego challengerera. W 2019 r., po raz trzeci w historii (2002, 2016) turniej Pekao Szczecin Open otrzymał prestiżowe wyróżnienie The Best Challenger Award.

Działalność charytatywna Banku Pekao S.A. realizowana jest w głównej mierze za pośrednictwem Fundacji Banku Pekao S.A. imienia dr. Mariana Kantona, która została powołana w 1997 roku. Zakres działalności charytatywnej i społecznej Fundacji jest bardzo szeroki. Cele statutowe Fundacji obejmują m.in. wspieranie działań w zakresie oświaty i wychowania dzieci i młodzieży, przedsięwzięć naukowo-badawczych oraz dydaktycznych instytucji naukowych i szkół, popularyzowania wiedzy bankowej, niesienia pomocy osobom chorym i niepełnosprawnym, ochrony środowiska, oraz upowszechniania kultury.

W jubileuszowym dla Banku roku również Fundacja zaangażowała się w obchody 90-lecia istnienia Banku, zorganizowano 90 projektów na 90-lecie Banku Pekao S.A. pod hasłem „Jesteśmy blisko”. Projekty objęły szereg inicjatyw w takich kategoriach jak ekologia, edukacja, sport, kultura i sztuka, promocja zdrowia czy pomoc zwierzętom. Szeroki wachlarz sprawił, że każdy pracownik mógł zaproponować projekt związany z tematyką bliską potrzebom lokalnej społeczności.

Poza działalnością realizowaną za pośrednictwem Fundacji imienia dr. Mariana Kantona, Bank bezpośrednio współpracuje z kilkoma organizacjami pożytku publicznego, na rzecz których przekazuje darowizny wspierające ich działalność statutową.

Od wielu lat Bank konsekwentnie angażuje się w ochronę polskich żubrów – wyjątkowego i unikalnego gatunku zagrożonego wyginięciem. Wsparcie udzielane przez Bank przeznaczane jest m.in. na dywersyfikację i rozwój populacji, opiekę nad stadami, a także na dofinansowanie projektów naukowych i edukacyjnych.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 7 Sprawozdanie z sytuacji finansowej i wyniki finansowe

Jednostkowy rachunek zysków i strat za okres od 1 stycznia 2019 r. do 31 grudnia 2019 r. oraz za okres od 1 stycznia 2018 r. do 31 grudnia 2018 r. został zaprezentowany w Jednostkowym Sprawozdaniu Finansowym Banku Pekao S.A. za rok zakończony dnia 31 grudnia 2019.

W Sprawozdaniu z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok zamieszczono sprawozdanie z sytuacji finansowej w wersji uproszczonej, rachunek zysków i strat w wersji prezentacyjnej i omówiono najważniejsze, wybrane pozycje z tak zaprezentowanych sprawozdań.

### 7.1 Jednostkowy rachunek zysków i strat – wersja prezentacyjna

#### Jednostkowy rachunek zysków i strat – wersja prezentacyjna

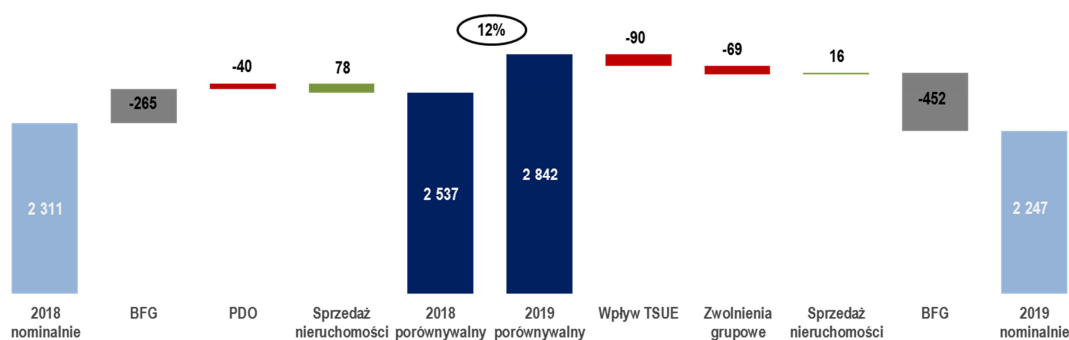
	2019	2018	ZMIANA
<b>Wynik z tytułu odsetek</b>	<b>5 309,6</b>	<b>4 869,0</b>	<b>9,0%</b>
Wynik z tytułu prowizji i opłat	2 080,3	2 023,3	2,8%
Przychody z tytułu dywidend	291,4	255,4	14,1%
Wynik z działalności handlowej	197,7	208,1	(5,0%)
Pozostałe przychody i koszty operacyjne netto	58,6	41,2	42,2%
<b>Wynik pozaodsetkowy</b>	<b>2 628,0</b>	<b>2 527,9</b>	<b>4,0%</b>
<b>Dochody z działalności operacyjnej</b>	<b>7 937,6</b>	<b>7 396,9</b>	<b>7,3%</b>
Koszty z działalności operacyjnej	(3 203,6)	(3 119,0)	2,7%
<b>Zysk operacyjny</b>	<b>4 734,0</b>	<b>4 278,0</b>	<b>10,7%</b>
Wynik odpisów z tytułu utraty wartości aktywów finansowych oraz rezerw na zobowiązania pozabilansowe	(624,1)	(500,4)	24,7%
<b>Zysk operacyjny netto</b>	<b>4 109,9</b>	<b>3 777,5</b>	<b>8,8%</b>
Wynik z tytułu pozostałych rezerw	(67,6)	(14,7)	> 100%
Składki i wpłaty na Bankowy Fundusz Gwarancyjny	(452,1)	(265,1)	70,5%
Podatek od niektórych instytucji finansowych	(591,4)	(562,0)	5,2%
Zysk z działalności inwestycyjnej	17,0	85,0	(80,0%)
<b>Zysk brutto</b>	<b>3 015,8</b>	<b>3 020,8</b>	<b>(0,2%)</b>
Podatek dochodowy	(768,3)	(710,2)	8,2%
<b>Zysk netto</b>	<b>2 247,5</b>	<b>2 310,6</b>	<b>(2,7%)</b>

Zysk netto Banku Pekao S.A. w 2019 r. wyniósł 2 247,5 mln zł i w warunkach porównywalnych<sup>(\*)</sup> wzrósł o 12,0%, głównie dzięki dynamicznemu rozwojowi działalności komercyjnej, wyrażonej wzrostem finansowania działalności klientów o 6,8% r/r oraz zobowiązań wobec klientów (5,3% r/r, w tym depozytów detalicznych o 9,7% r/r), ścisłej kontroli kosztów działania oraz utrzymania najniższych na tle bezpośrednich konkurentów kosztów ryzyka. Nominalnie zysk netto był niższy o 2,7% r/r głównie z powodu znaczącego wzrostu składek na Bankowy Fundusz Gwarancyjny oraz kosztów utworzenia rezerwy na zwrot prowizji z tytułu przedterminowej spłaty kredytów i kosztów związanych z ryzykiem prawnym dotyczącym walutowych kredytów hipotecyjnych w CHF.

<sup>(\*)</sup> Z wyłączeniem rezerwy restrukturyzacyjnej i kosztów Programu Dobrowolnych Odejść, kosztów dotyczących zwrotów prowizji z tytułu przedterminowej spłaty kredytów, kosztów związanych z ryzykiem prawnym dotyczącym walutowych kredytów hipotecyjnych w CHF, zysków na sprzedaży rzeczowego majątku trwałego oraz składek i wpłat na Bankowy Fundusz Gwarancyjny.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

Poniższy wykres ilustruje wyżej wymienione wyłączenia i dynamiki zysku netto



## Dochody z działalności operacyjnej

Dochody z działalności operacyjnej Banku osiągnięte w 2019 r. wyniosły 7 937,6 mln zł i były wyższe o 7,3% r/r od dochodów osiągniętych w 2018 r., głównie dzięki przyspieszeniu dynamiki dochodów podstawowych (wzrost o 7,2% r/r). Dynamika dochodów komercyjnych, na które składają się dochody z produktów Grupy oferowanych w sieci Banku wyniosła 12% r/r kompensując spadek dochodów na sprzedaży papierów z portfela inwestycyjnego oraz spadek oprocentowania portfela obligacji skarbowych.

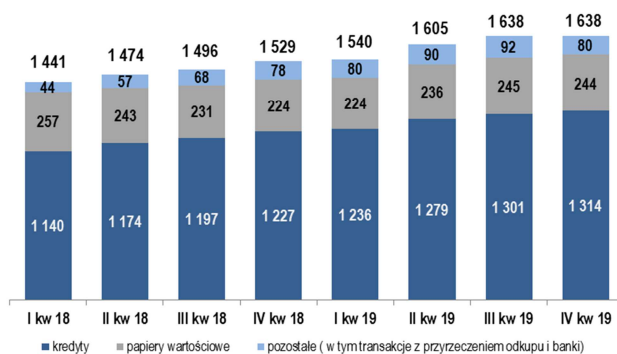
## Wynik z tytułu odsetek

	2019	2018	ZMIANA
Przychody z tytułu odsetek	6 420,3	5 941,2	8,1%
Koszty z tytułu odsetek	(1 110,7)	(1 072,2)	3,6%
w tym koszty z tytułu leasingu	(16,6)	(7,8)	112,8%
<b>Wynik z tytułu odsetek</b>	<b>5 309,6</b>	<b>4 869,0</b>	<b>9,0%</b>

Wynik z tytułu odsetek osiągnięty w 2019 r. wyniósł 5 309,6 mln zł i był wyższy o 440,6 mln zł tj. 9,0% w porównaniu z wynikiem osiągniętym w 2018 r., głównie dzięki wyższym wolumenom, zarówno kredytowym jak i depozytowym oraz wyższej marży. Pozytywna dynamika działalności komercyjnej pozwoliła zniwelować efekt spadku oprocentowania portfela obligacji skarbowych.

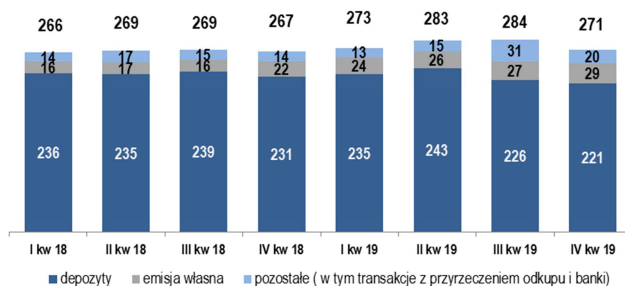
# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## Przychody z tytułu odsetek



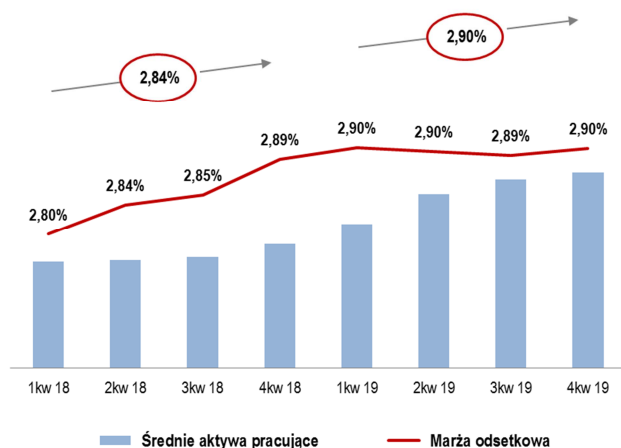
Przychody z tytułu odsetek w 2019 r. wyniosły 6 420,3 mln zł i były wyższe r/r o 479,1 mln zł, dzięki wzrostowi przychodów z tytułu kredytów i pożyczek udzielonych klientom o 368,9 mln zł, w efekcie wzrostu wolumenów kredytowych o 7,3% r/r, w szczególności w segmencie małych i średnich przedsiębiorstw, rosnącym z silną, dwucyfrową dynamiką.

## Koszty z tytułu odsetek



Koszty z tytułu odsetek w 2019 r. wyniosły 1 110,7 mln zł i były wyższe o 38,5 mln zł, głównie z powodu wzrostu kosztów z tytułu dłużnych papierów wartościowych, przy niższych kosztach z tytułu depozytów klientów. Z wyłączeniem efektu wprowadzenia Międzynarodowego Standardu Sprawozdawczości Finansowej nr 16, dynamika kosztów z tytułu odsetek spadłaby do poziomu 8,7% r/r, poniżej dynamiki wzrostu przychodów odsetkowych.

## Marża odsetkowa



Marża odsetkowa osiągnięta w 2019 r. wyniosła 2,90% i była wyższa r/r o 6 p.b.



# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## Wynik pozaodsetkowy

	2019	2018	ZMIANA
Przychody z tytułu prowizji i opłat	2 453,7	2 392,6	2,6%
Koszty z tytułu prowizji i opłat	(373,4)	(369,3)	1,1%
<b>Wynik z tytułu prowizji i opłat</b>	<b>2 080,3</b>	<b>2 023,3</b>	<b>2,8%</b>
Przychody z tytułu dywidend	291,4	255,4	14,1%
Wynik z działalności handlowej	197,7	208,1	(5,0%)
w tym zyski z tytułu zaprzestania ujmowania aktywów i zobowiązań finansowych niewycenianych według wartości godziwej przez wynik finansowy	71,0	140,7	(49,5%)
Pozostałe przychody i koszty operacyjne netto	58,6	41,2	42,2%
<b>Wynik pozaodsetkowy</b>	<b>2 628,0</b>	<b>2 527,9</b>	<b>4,0%</b>

Wynik z tytułu prowizji i opłat osiągnięty w 2019 r. wyniósł 2 080,3 mln zł i był wyższy o 57,0 mln zł tj. 2,8% w porównaniu z wynikiem osiągniętym w 2018 r., głównie dzięki:

- wyższym prowizjom kredytowym rosnącym o 8,3% r/r, wspartym przez dynamiczny wzrost finansowania działalności klientów korporacyjnych oraz wzrost sprzedaży kluczowych produktów detalicznych,
- wyższym prowizjom związanym z działalnością kartową, dzięki wzrostowi liczby klientów aktywnie korzystających z kart płatniczych (wzrost wolumenu transakcji bezgotówkowych o 17% r/r) oraz utrzymaniu wiodącej pozycji na rynku akceptacji kart,
- wyższym przychodom związanym z transakcjami walutowymi z klientami, dzięki wzrostowi wolumenu dokonanych transakcji we wszystkich segmentach biznesowych.

Pozostałe dochody wyniosły 547,7 mln zł i były wyższe o 43,0 mln zł w porównaniu do 2018 r. głównie dzięki wzrostowi wyniku z komercyjnej działalności handlowej o kwotę 59,5 mln zł, kompensującym częściowo spadek zysków ze sprzedaży papierów wartościowych.

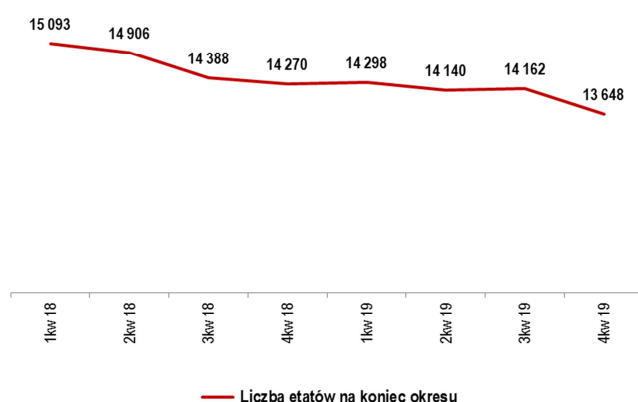
Poniższa tabela prezentuje wynik z tytułu prowizji i opłat w podziale na główne obszary działalności Banku.

	2019	2018	ZMIANA
<b>Wynik z tytułu prowizji i opłat</b>	<b>2 080,3</b>	<b>2 023,3</b>	<b>2,8%</b>
Kredyty	446,1	411,8	8,3%
Karty	346,2	327,9	5,6%
Fundusze inwestycyjne	121,9	157,1	(22,4%)
Działalność brokerska	20,5	8,9	>100%
Marża na transakcjach walutowych z klientami	491,8	461,3	6,6%
Pozostałe	653,8	656,3	(0,4%)

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## Koszty z działalności operacyjnej

Koszty z działalności operacyjnej w 2019 r. wyniosły 3 203,6 mln zł i w warunkach porównywalnych były wyższe o 1,6% r/r, znacząco poniżej inflacji i pomimo kosztów ponoszonych inwestycji w transformację operacyjną i cyfryzację. Nominalnie koszty były wyższe o 84,6 mln zł tj. 2,7% w porównaniu do kosztów osiągniętych w 2018 r., głównie ze względu na zawiązanie rezerwy restrukturyzacyjnej na zwolnienia grupowe w wysokości 85 mln zł.



W dniu 1 stycznia 2019 roku Bank przyjął do stosowania Międzynarodowy Standard Sprawozdawczości Finansowej nr 16, w wyniku którego zmianie uległa struktura kosztów z działalności operacyjnej poprzez zwiększenie kosztów amortyzacji przy jednoczesnym zmniejszeniu pozostałych kosztów administracyjnych.

	2019	2018	ZMIANA
Wynagrodzenia i inne świadczenia pracownicze	(1 823,3)	(1 782,0)	2,3%
Pozostałe koszty administracyjne	(919,5)	(998,8)	(7,9%)
w tym składki na pokrycie kosztów nadzoru nad bankami (KNF)	(24,2)	(16,5)	46,7%
Amortyzacja i odpisy z tytułu utraty wartości środków trwałych i wartości niematerialnych	(460,8)	(338,2)	36,3%
<b>Koszty z działalności operacyjnej</b>	<b>(3 203,6)</b>	<b>(3 119,0)</b>	<b>2,7%</b>

Wskaźnik koszty / dochody z wyłączeniem kosztów zawiązania rezerwy restrukturyzacyjnej w 2019 r. oraz kosztów Programu Dobrowolnych Odejść w 2018 r. wyniósł 39,2% i był o 2,3 p.p. niższy r/r.

Na koniec grudnia 2019 r. liczba pracowników Banku wyniosła 13 779 osób w porównaniu z 14 569 osobami na koniec grudnia 2018 r.

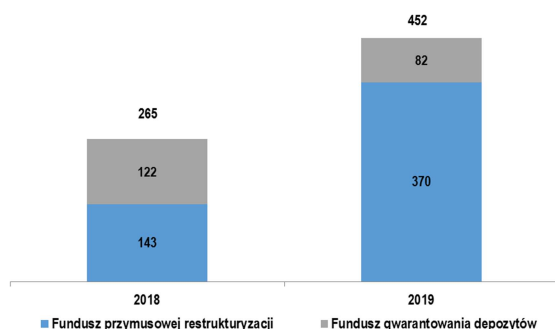
## Wynik z tytułu pozostałych rezerw

Wynik z tytułu pozostałych rezerw w 2019 r. wyniósł 67,6 mln zł i był wyższy o 52,9 mln zł niż 2018 r. głównie z powodu utworzenia rezerwy na zwrot prowizji z tytułu przedterminowej spłaty kredytów na łączną kwotę 29,1 mln zł oraz kosztów związanych z ryzykiem prawnym dotyczącym walutowych kredytów hipotecznych w CHF w wysokości 19,0 mln zł w 2019 r.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## Składki i wpłaty na Bankowy Fundusz Gwarancyjny

Składki i wpłaty na Bankowy Fundusz Gwarancyjny w 2019 r. wyniosły 452,1 mln zł i były wyższe o 187,0 mln zł niż w 2018 r. z powodu wzrostu składki na fundusz przymusowej restrukturyzacji banków.



## Podatek od niektórych instytucji finansowych

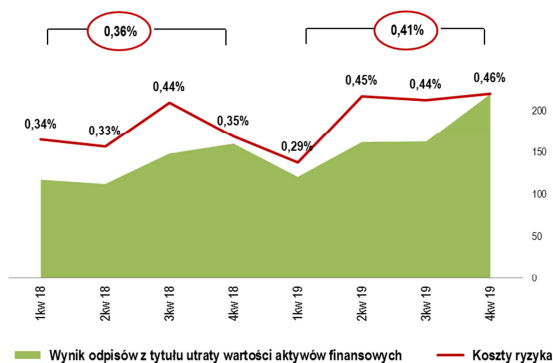
Podatek od niektórych instytucji finansowych w 2019 r. wyniósł 591,4 mln zł i był wyższy o 29,4 mln zł, tj. 5,2% niż w 2018 r. ze względu na wzrost aktywów Banku o 5,6%.

## Wynik odpisów z tytułu utraty wartości aktywów finansowych oraz rezerw na zobowiązania pozabilansowe

	31.12.2019	31.12.2018	ZMIANA
aktywa finansowe wyceniane wg zamortyzowanego kosztu	(560,7)	(448,4)	25,0%
aktywa finansowe wyceniane według wartości godziwej przez kapitał	(10,7)	5,3	x
zobowiązania finansowe wyceniane wg zamortyzowanego kosztu	(52,7)	(57,3)	(8,0%)
<b>Wynik odpisów z tytułu utraty wartości aktywów finansowych oraz rezerw na zobowiązania pozabilansowe</b>	<b>(624,1)</b>	<b>(500,4)</b>	<b>24,7%</b>

Wynik odpisów z tytułu utraty wartości aktywów finansowych oraz rezerw na zobowiązania pozabilansowe Banku osiągnięty w 2019 r. wyniósł 624,1 mln zł i był wyższy o 123,7 mln zł tj. 24,7% niż w analogicznym okresie 2018 r. głównie z powodu utworzenia w 2019 r. rezerwy związanej z ryzykiem prawnym dotyczącym walutowych kredytów hipotecznych w CHF w wysokości 27,7 mln zł.

Koszty ryzyka z wyłączeniem wyżej wymienionej rezerwy na ryzyko prawne w 2019 r. wyniosły 0,41% i były wyższe r/r o 5 p.b. zgodnie z założeniami strategicznymi odzwierciedlającymi ostrożną politykę zarządzania ryzykiem.



# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 7.2 Struktura jednostkowego sprawozdania z sytuacji finansowej – wersja uproszczona

Poniższe tabele przedstawiają sprawozdanie z sytuacji finansowej Banku w wersji uproszczonej.

AKTYWA	31.12.2019		31.12.2018		ZMIANA
	MLN ZŁ	STRUKTURA	MLN ZŁ	STRUKTURA	
Kasa, środki w Banku Centralnym	5 138,8	2,6%	12 972,6	7,0%	(60,4%)
Należności od banków	2 243,9	1,2%	2 508,6	1,4%	(10,6%)
Finansowanie działalności klientów (*)	142 146,0	73,0%	133 085,1	72,2%	6,8%
Transakcje z przyrzeczeniem odkupu	502,3	x	-	x	x
Papiery wartościowe(**)	36 179,9	18,6%	28 487,6	15,5%	27,0%
Inwestycje w jednostkach zależnych	1 626,4	0,8%	1 682,8	0,9%	(3,4%)
Rzeczowe aktywa trwałe i wartości niematerialne	2 582,2	1,3%	2 017,4	1,1%	28,0%
Inne aktywa	4 230,5	2,2%	3 593,1	1,9%	17,7%
<b>Aktywa razem</b>	<b>194 650,0</b>	<b>100,0%</b>	<b>184 347,2</b>	<b>100,0%</b>	<b>5,6%</b>

(\*) Łącznie z nieskarbowymi papierami dłużnymi.

(\*\*) Łącznie z aktywami finansowymi przeznaczonymi do obrotu oraz pozostałymi instrumentami finansowymi wycenianymi do wartości godziwej poprzez rachunek zysków i strat oraz z wyłączeniem nieskarbowych papierów dłużnych.

PASywa	31.12.2019		31.12.2018		ZMIANA
	MLN ZŁ	STRUKTURA	MLN ZŁ	STRUKTURA	
Zobowiązania wobec Banku Centralnego	4,5	0,0%	5,1	0,0%	(11,8%)
Zobowiązania wobec innych banków	3 044,0	1,6%	2 922,0	1,6%	4,2%
Zobowiązania wobec klientów	157 750,4	81,0%	149 784,4	81,3%	5,3%
Zobowiązania z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych	1 604,3	0,8%	1 732,6	0,9%	(7,4%)
Zobowiązania podporządkowane	2 764,5	1,4%	2 012,5	1,1%	37,4%
Transakcje z przyrzeczeniem odkupu	379,8	0,2%	347,7	0,2%	9,2%
Zobowiązania z tytułu leasingu	414,5	0,2%	-	-	x
Inne pasywa	6 161,3	3,2%	5 721,0	3,1%	7,7%
Kapitały razem	22 526,7	11,6%	21 821,9	11,8%	3,2%
<b>Pasywa razem</b>	<b>194 650,0</b>	<b>100,0%</b>	<b>184 347,2</b>	<b>100,0%</b>	<b>5,6%</b>

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 7.2.1 Aktywa

### Zmiany w strukturze aktywów

Głównymi pozycjami w strukturze aktywów są kredyty i pożyczki udzielone klientom oraz papiery wartościowe, które na koniec 2019 r. stanowiły odpowiednio 73,0% oraz 18,6% sumy bilansowej (na koniec 2018 r. odpowiednio 72,2% i 15,5%).

### Kasa, środki w Banku Centralnym

	31.12.2019	31.12.2018	ZMIANA
<b>Kasa, należności od Banku Centralnego w tym:</b>	<b>5 138,9</b>	<b>12 972,6</b>	<b>(60,4%)</b>
Gotówka	3 037,0	3 182,9	(4,6%)
Rachunek bieżący w Banku Centralnym	2 102,0	9 790,5	(78,5%)
Pozostałe	0,0	(0,8)	x

### Finansowanie działalności klientów

### Struktura kredytów i pożyczek według klientów

	31.12.2019	31.12.2018	ZMIANA
<b>Kredyty i pożyczki według wartości nominalnej<sup>(*)</sup></b>	<b>147 429,0</b>	<b>137 914,8</b>	<b>6,9%</b>
Kredyty	136 430,1	127 172,3	7,3%
Detaliczne	75 776,2	69 961,2	8,3%
Korporacyjne	60 653,9	57 211,1	6,0%
Nieskarbowe papiery dłużne	10 998,9	10 742,5	2,4%
Pozostałe <sup>(**)</sup>	1 068,4	1 312,4	(18,6%)
Odpisy aktualizujące wartość należności	(6 351,4)	(6 142,1)	3,4%
<b>Finansowanie działalności klientów</b>	<b>142 146,0</b>	<b>133 085,1</b>	<b>6,8%</b>
Transakcje z przyrzeczeniem odkupu	502,3	-	x
<b>Finansowanie działalności klientów brutto<sup>(***)</sup></b>	<b>147 931,3</b>	<b>137 914,8</b>	<b>7,3%</b>

(\*) Z wyłączeniem transakcji z przyrzeczeniem odkupu.

(\*\*) Łącznie z odsetkami i należnościami w drodze.

(\*\*\*) Pozycja finansowanie działalności klientów brutto zawiera pozycję kredyty i pożyczki według wartości nominalnej oraz transakcje z przyrzeczeniem odkupu.

Kredyty i pożyczki według wartości nominalnej na koniec grudnia 2019 r. wyniosły 147 429,0 mln zł i były wyższe o 9 514,2 mln zł tj. 6,9% niż na koniec grudnia 2018 r. przy znaczącym wzroście w kluczowych obszarach strategicznych.

Kredyty klientów detalicznych na koniec grudnia 2019 r. wyniosły 75 776,2 mln zł i były wyższe o 5 815,0 mln zł tj. 8,3% niż na koniec grudnia 2018 r. dzięki dynamicznemu wzrostowi kluczowych produktów: kredytów konsumpcyjnych o 6,7% r/r i złotych kredytów hipotecznych o 9,5% r/r.

Kredyty korporacyjne łącznie z nieskarbowymi papierami wartościowymi na koniec grudnia 2019 r. wyniosły 71 652,8 mln zł i były wyższe o 3 699,2 mln zł tj. 5,4% w porównaniu do końca grudnia 2018 r. dzięki silnej dynamice w segmencie średnich przedsiębiorstw.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## Należności i odpisy aktualizujące<sup>(\*)</sup>

(mln zł)

	31.12.2019	31.12.2018	ZMIANA
<b>Wartość brutto należności</b>	<b>148 497,4</b>	<b>139 227,2</b>	<b>6,7%</b>
Koszyk 1	120 679,5	111 737,8	8,0%
Koszyk 2	20 144,5	20 043,1	0,5%
Koszyk 3	7 673,4	7 446,3	3,0%
<b>Stan odpisów z tytułu utraty wartości</b>	<b>(6 351,4)</b>	<b>(6 142,1)</b>	<b>3,4%</b>
Koszyk 1	(340,8)	(403,2)	(15,5%)
Koszyk 2	(720,0)	(656,7)	9,6%
Koszyk 3	(5 290,6)	(5 082,2)	4,1%
<b>Wartość netto należności razem</b>	<b>142 146,0</b>	<b>133 085,1</b>	<b>6,8%</b>

(\*) Łącznie z nieskarbowymi papierami dłużnymi, odsetkami i należnościami w drodze oraz z wyłączeniem transakcji z przyrzeczeniem odkupu.

Relacja należności z utratą wartości (koszyk 3) do wartości brutto należności na koniec grudnia 2019 r. wyniosła 5,2%.

## Struktura walutowa należności od klientów<sup>(\*)</sup>

	31.12.2019		31.12.2018		ZMIANA
	MLN ZŁ	STRUKTURA	MLN ZŁ	STRUKTURA	
Denominowane w złotych	124 286,7	83,7%	116 938,1	84,0%	6,3%
Denominowane w walutach obcych <sup>(**)</sup>	24 210,7	16,3%	22 289,1	16,0%	8,6%
<b>Razem</b>	<b>148 497,4</b>	<b>100,0%</b>	<b>139 227,2</b>	<b>100,0%</b>	<b>6,7%</b>
Odpisy aktualizujące wartość należności	(6 351,4)	x	(6 142,1)	x	3,4%
<b>Wartość netto należności razem</b>	<b>142 146,0</b>	<b>x</b>	<b>133 085,1</b>	<b>x</b>	<b>6,8%</b>

(\*) Łącznie z nieskarbowymi papierami dłużnymi, odsetkami i należnościami w drodze oraz z wyłączeniem transakcji z przyrzeczeniem odkupu.

(\*\*) Łącznie z kredytami indeksowanymi.

W strukturze walutowej należności od klientów dominują należności w złotych, których udział na koniec grudnia 2019 r. wyniósł 83,7%. W należnościach w walutach obcych największy udział miały należności w EUR (80,3%), CHF (11,4%) oraz USD (6,3%).

## Struktura należności od klientów według terminów zapadalności<sup>(\*)</sup>

	31.12.2019		31.12.2018		ZMIANA
	MLN ZŁ	STRUKTURA	MLN ZŁ	STRUKTURA	
Bieżące i do 1 miesiąca	15 480,0	10,4%	15 659,7	11,2%	(1,1%)
Od 1 do 3 miesięcy	4 356,2	2,9%	3 676,9	2,6%	18,5%
Od 3 miesięcy do 1 roku	14 548,1	9,8%	15 757,9	11,3%	(7,7%)
Od 1 roku do 5 lat	48 032,8	32,3%	41 435,3	29,8%	15,9%
Powyżej 5 lat	61 093,8	41,1%	57 472,7	41,3%	6,3%
Należności dla których termin zapadalności upłynął	3 918,2	2,6%	3 912,3	2,8%	0,2%
Pozostałe	1 068,4	0,7%	1 312,4	0,9%	(18,6%)
<b>Razem</b>	<b>148 497,4</b>	<b>100,0%</b>	<b>139 227,2</b>	<b>100,0%</b>	<b>6,7%</b>
Odpisy aktualizujące wartość należności	(6 351,4)	x	(6 142,1)	x	3,4%
<b>Wartość netto należności razem</b>	<b>142 146,0</b>	<b>x</b>	<b>133 085,1</b>	<b>x</b>	<b>6,8%</b>

(\*) Łącznie z nieskarbowymi papierami dłużnymi, odsetkami i należnościami w drodze oraz z wyłączeniem transakcji z przyrzeczeniem odkupu.

Na koniec grudnia 2019 r. w strukturze należności według terminów zapadalności 41,1% stanowią należności o zapadalności powyżej 5 lat (składają się na to głównie kredyty hipoteczne, kredyty inwestycyjne i nieskarbowe papiery dłużne).

Informacje o kredytach i pożyczkach udzielonych klientom zostały zawarte w Nocie Objasniającej nr 25 do Jednostkowego Sprawozdania Finansowego Banku Pekao S.A. za rok zakończony dnia 31 grudnia 2019.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 7.2.2 Pasywa

### Zmiany w strukturze pasywów

Największą część pasywów Banku stanowią środki pozyskane od klientów. Na koniec 2019 r. zobowiązania wobec klientów, zobowiązania z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych oraz zobowiązania podporządkowane wyniosły 162 119,2 mln zł, a ich udział w sumie bilansowej wyniósł 83,3% (83,3% na koniec 2018 r.). Udział kapitałów w sumie bilansowej wyniósł 11,6% na koniec 2019 r. (11,8% na koniec 2018 r.).

### Zewnętrzne źródła finansowania

	31.12.2019	31.12.2018	ZMIANA
Zobowiązania wobec Banku Centralnego	4,5	5,1	(11,8%)
Zobowiązania wobec banków	3 044,0	2 922,0	4,2%
Zobowiązania wobec klientów	157 750,4	149 784,4	5,3%
Zobowiązania z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych	1 604,3	1 732,6	(7,4%)
Zobowiązania podporządkowane	2 764,5	2 012,5	37,4%
Transakcje z przyrzeczeniem odkupu	379,8	347,7	9,2%
<b>Zewnętrzne źródła finansowania razem</b>	<b>165 547,5</b>	<b>156 804,3</b>	<b>5,6%</b>

Zobowiązania wobec klientów wyniosły 157 750,4 mln zł, wzrost o 5,3% w znacznym stopniu spowodował dynamiczny wzrost kredytów.

Baza depozytowa charakteryzuje się dużą dywersyfikacją, a deponentami są zarówno klienci detaliczni jak i korporacyjni. Bank pozyskuje również środki z rynku międzybankowego. Bank nie jest uzależniony od pojedynczego klienta ani od grupy klientów.

Struktura geograficzna depozytów pozyskanych przez jednostki krajowe Banku Pekao S.A. na koniec 2019 r. przedstawiała się następująco:

REGION	% OGÓŁU DEPOZYTÓW
Warszawski	29,7%
Małopolski	12,5%
Południowo-Wschodni	11,5%
Mazowiecki	10,9%
Centralny	10,6%
Śląski	8,5%
Pomorski	8,3%
Zachodni	8,0%
<b>Ogółem</b>	<b>100,0%</b>



# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## Zobowiązania wobec klientów oraz zobowiązania z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych

(mln zł)

	31.12.2019	31.12.2018	ZMIANA
<b>Depozyty korporacyjne</b>	<b>65 617,4</b>	<b>65 779,6</b>	<b>(0,2%)</b>
Podmioty niefinansowe	47 139,4	47 278,1	(0,3%)
Instytucje finansowe niebankowe	7 562,6	7 555,9	0,1%
Budżet	10 915,4	10 945,5	(0,3%)
<b>Depozyty detaliczne</b>	<b>91 716,0</b>	<b>83 635,3</b>	<b>9,7%</b>
Pozostałe <sup>(*)</sup>	417,0	369,5	12,9%
<b>Zobowiązania wobec klientów<sup>(**)</sup></b>	<b>157 750,4</b>	<b>149 784,4</b>	<b>5,3%</b>
<b>Zobowiązania z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych z tego:</b>	<b>4 368,8</b>	<b>3 745,1</b>	<b>16,7%</b>
Strukturyzowane Certyfikaty Depozytowe (SCD)	831,3	584,0	42,3%
Certyfikaty Depozytowe (CD)	767,0	1 140,4	(32,7%)
Obligacje podporządkowane	2 750,0	2 000,0	37,5%
Odsetki	20,5	20,7	(1,0%)
<b>Zobowiązania wobec klientów, zobowiązania z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych<sup>(**)</sup></b>	<b>162 119,2</b>	<b>153 529,4</b>	<b>5,6%</b>
Transakcje z przyrzeczeniem odkupu	379,8	347,7	9,2%
Zobowiązania z tytułu leasingu	414,5	-	x
<b>Zobowiązania wobec klientów, zobowiązania z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych, razem<sup>(**)</sup></b>	<b>162 913,5</b>	<b>153 877,1</b>	<b>5,9%</b>
<b>Fundusze inwestycyjne Pekao TFI S.A. (d. Pioneer Pekao TFI S.A.)</b>	<b>21 584,0</b>	<b>19 403,4</b>	<b>11,2%</b>
w tym dystrybuowane przez sieć Grupy	20 239,9	18 203,7	11,2%

(\*) Pozycja pozostałe zawiera odsetki, zobowiązania w drodze.

(\*\*) Z wyłączeniem transakcji z przyrzeczeniem odkupu oraz zobowiązań z tytułu leasingu.

(\*\*\*) W tym transakcje z przyrzeczeniem odkupu oraz zobowiązania z tytułu leasingu.

Zobowiązania wobec klientów Banku, zobowiązania z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych razem na koniec grudnia 2019 r. wyniosły 162 119,2 mln zł i były wyższe o 8 589,8 mln zł tj. 5,6% niż na koniec grudnia 2018 r.

Depozyty detaliczne, Strukturyzowane Certyfikaty Depozytowe oraz pozostałe na koniec grudnia 2019 r. wyniosły 92 939,6 mln zł i były wyższe o 8 376,7 mln zł, tj. 9,9% w porównaniu z końcem grudnia 2018 r. zwiększyły udział w strukturze finansowania.

Depozyty korporacyjne łącznie z Certyfikatami Depozytowymi, Obligacjami podporządkowanymi, odsetkami oraz pozostałymi, na koniec grudnia 2019 r. wyniosły 69 179,6 mln zł i były wyższe o 213,0 mln zł, tj. 0,3% w porównaniu z końcem grudnia 2018 r.

Transakcje z przyrzeczeniem odkupu na koniec grudnia 2019 r. wyniosły 379,8 mln zł i były wyższe o 32,1 mln zł tj. 9,2% w porównaniu z końcem grudnia 2018 r.

Aktywa netto funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Pekao TFI S.A. dystrybuowanych przez sieć Banku na koniec grudnia 2019 r. wyniosły 21 584,0 mln zł i były wyższe o 2 180,6 mln zł, tj. 11,2% w porównaniu do końca grudnia 2018 r.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## Struktura walutowa zobowiązań wobec klientów<sup>(\*)</sup>

	31.12.2019		31.12.2018		ZMIANA
	MLN ZŁ	STRUKTURA	MLN ZŁ	STRUKTURA	
Denominowane w złotych	130 529,8	82,7%	123 304,8	82,3%	5,9%
Denominowane w walutach obcych	27 220,6	17,3%	26 479,6	17,7%	2,8%
<b>Zobowiązania wobec klientów</b>	<b>157 750,4</b>	<b>100,0%</b>	<b>149 784,4</b>	<b>100,0%</b>	<b>5,3%</b>

(\*) Łącznie z odsetkami, zobowiązaniami w drodze oraz z wyłączeniem transakcji z przyrzeczeniem odkupu i zobowiązań z tytułu leasingu.

W strukturze walutowej zobowiązań wobec klientów dominują zobowiązania w złotych, których udział na koniec grudnia 2019 r. wyniósł 82,7%. W zobowiązaniach w walutach obcych największy udział miały zobowiązania w EUR (62,9%) oraz USD (30,4%).

## Zobowiązania wobec klientów według terminów wymagalności<sup>(\*)</sup>

	31.12.2019		31.12.2018		ZMIANA
	MLN ZŁ	STRUKTURA	MLN ZŁ	STRUKTURA	
Środki na rachunkach bieżących i depozyty overnight	109 879,7	69,8%	98 987,2	66,2%	11,0%
Depozyty terminowe	47 453,5	30,2%	50 427,6	33,8%	(5,9%)
<b>Razem depozyty</b>	<b>157 333,3</b>	<b>100,0%</b>	<b>149 414,8</b>	<b>100,0%</b>	<b>5,3%</b>
Odsetki naliczone	176,6	x	174,5	x	1,2%
Zobowiązania w drodze	240,4	x	195,1	x	23,2%
<b>Zobowiązania wobec klientów</b>	<b>157 750,4</b>	<b>x</b>	<b>149 784,4</b>	<b>x</b>	<b>5,3%</b>

(\*) Z wyłączeniem transakcji z przyrzeczeniem odkupu oraz zobowiązań z tytułu leasingu.

## Korekty z tytułu rezerw, rezerwa i aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego

(mln zł)

	31.12.2019	31.12.2018	ZMIANA
<b>Rezerwy razem</b>	<b>773,0</b>	<b>655,0</b>	<b>18,0%</b>
z tego:			
rezerwy na zobowiązania pozabilansowe	324,3	271,6	19,4%
rezerwy na zobowiązania pracownicze	349,4	329,4	6,1%
pozostałe rezerwy	99,3	54,0	83,9%
<b>Rezerwa z tytułu podatku dochodowego</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>x</b>
<b>Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego</b>	<b>777,1</b>	<b>841,0</b>	<b>(7,6%)</b>

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 7.2.3 Pozycje pozabilansowe Zestawienie pozycji pozabilansowych

(mln zł)

	31.12.2019	31.12.2018	ZMIANA
Zobowiązania warunkowe udzielone i otrzymane	76 843,6	74 487,0	3,2%
Zobowiązania udzielone:	59 028,5	54 243,5	8,8%
finansowe	37 235,6	35 199,6	5,8%
gwarancyjne	21 792,8	19 043,9	14,4%
Zobowiązania otrzymane:	17 815,1	20 243,5	(12,0%)
finansowe	233,4	556,7	(58,1%)
gwarancyjne	17 581,7	19 686,8	(10,7%)
Pochodne instrumenty finansowe	354 041,3	252 789,6	40,1%
transakcje stopy procentowej	219 339,5	143 194,0	53,2%
transakcje walutowe i na złoto	131 678,1	106 390,7	23,8%
transakcje oparte na towarach i kapitałowych papierach wartościowych	3 023,7	3 204,9	(5,7%)
<b>Pozycje pozabilansowe razem</b>	<b>430 884,8</b>	<b>327 276,6</b>	<b>31,7%</b>

Informacje o zobowiązaniach pozabilansowych zostały zawarte w Notach Objaśniających nr 45 do Jednostkowego Sprawozdania Finansowego Grupy Kapitałowej Banku Pekao S.A. za rok zakończony dnia 31 grudnia 2019.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## Zmiany prezentacyjne w rachunku zysków i strat

Od I kwartału 2020 roku zostaną dokonane zmiany prezentacyjne w rachunku zysków i strat, tak aby prezentowane informacje były bardziej przejrzyste i zrozumiałe dla użytkowników sprawozdania finansowego.

Poniżej zaprezentowano opis zmian oraz ich wpływ na dane porównawcze rachunku zysków i strat.

POZYCJE WERSJI PREZENTACYJNEJ RACHUNKU ZYSKÓW I STRAT	POZYCJE WERSJI PEŁNEJ REKLASYFIKOWANE DO WERSJI PREZENTACYJNEJ	2019
<b>Wynik z tytułu odsetek</b>	<b>Wynik z tytułu odsetek</b>	<u>5 309 622</u>
<b>Wynik z tytułu prowizji i opłat</b>	<b>Wynik z tytułu prowizji i opłat</b>	<u>2 080 273</u>
Przychody z tytułu dywidend	Przychody z tytułu dywidend	<u>291 427</u>
Wynik z działalności handlowej	-	<u>197 687</u>
	Wynik na instrumentach finansowych wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy	128 400
	Wynik z tytułu rachunkowości zabezpieczeń wartości godziwej	(1 666)
	Zyski lub straty z tytułu zaprzestania ujmowania aktywów i zobowiązań finansowych niewycenianych według wartości godziwej przez wynik finansowy	70 953
Pozostałe przychody i koszty operacyjne netto	Pozostałe przychody i koszty operacyjne netto	<u>7 994</u>
<b>Wynik pozaodsetkowy</b>	-	<b>2 577 381</b>
<b>Dochody z działalności operacyjnej</b>	-	<b>7 887 003</b>
<b>Koszty działalności operacyjnej</b>	-	<b>(3 203 586)</b>
	Wynagrodzenia i inne świadczenia pracownicze	(1 823 257)
	Pozostałe koszty administracyjne	(1 963 005)
	minus - składki i wpłaty na Bankowy Fundusz Gwarancyjny	452 141
	minus - podatek od niektórych instytucji finansowych	591 403
	Amortyzacja i odpisy z tytułu utraty wartości środków trwałych i wartości niematerialnych	(460 868)
<b>ZYSK OPERACYJNY</b>	-	<b>4 683 417</b>
Wynik odpisów z tytułu utraty wartości aktywów finansowych oraz rezerw na zobowiązania pozabilansowe	Wynik odpisów z tytułu utraty wartości aktywów finansowych oraz rezerw na zobowiązania pozabilansowe	<u>(624 107)</u>
<b>ZYSK OPERACYJNY NETTO</b>	-	<b>4 059 310</b>
Składki i wpłaty na Bankowy Fundusz Gwarancyjny	Składki i wpłaty na Bankowy Fundusz Gwarancyjny	<u>(452 141)</u>
Podatek od niektórych instytucji finansowych	Podatek od niektórych instytucji finansowych	<u>(591 403)</u>
Zysk (strata) z jednostek zależnych i stowarzyszonych	Zysk (strata) z jednostek zależnych i stowarzyszonych	-
<b>ZYSK BRUTTO</b>	<b>ZYSK BRUTTO</b>	<b>3 015 766</b>
Podatek dochodowy	Podatek dochodowy	<u>(768 299)</u>
<b>ZYSK NETTO</b>	<b>ZYSK NETTO</b>	<b>2 247 467</b>

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 7.3 Jednostkowy rachunek zysków i strat w ujęciu kwartalnym

### 7.3.1 Jednostkowy rachunek zysków i strat

Jednostkowy rachunek zysków i strat za 2019 rok - Prezentowany w celu zapewnienia porównywalności

(tys. zł)

	IV KWARTAŁ 2019	III KWARTAŁ 2019	II KWARTAŁ 2019	I KWARTAŁ 2019
Przychody z tytułu odsetek	1 637 892	1 637 893	1 604 572	1 539 945
Aktywa finansowe wyceniane wg zamortyzowanego kosztu	1 417 881	1 406 941	1 370 776	1 318 215
Aktywa finansowe wyceniane w wartości godziwej przez inne całkowite dochody	157 155	159 179	167 313	160 422
Aktywa finansowe wyceniane w wartości godziwej przez wynik finansowy	62 856	71 773	66 483	61 308
Koszty z tytułu odsetek	(270 583)	(284 334)	(283 220)	(272 543)
Wynik z tytułu odsetek	1 367 309	1 353 559	1 321 352	1 267 402
Przychody z tytułu prowizji i opłat	651 335	627 550	607 582	567 187
Koszty z tytułu prowizji i opłat	(102 954)	(98 628)	(91 464)	(80 335)
Wynik z tytułu prowizji i opłat	548 381	528 922	516 118	486 852
Przychody z tytułu dywidend	44 810	46 018	136 247	64 352
Wynik na instrumentach finansowych wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy	71 059	16 512	27 306	13 523
Wynik z tytułu rachunkowości zabezpieczeń wartości godziwej	2 010	(1 972)	(728)	(976)
Zysk (strata) z tytułu zaprzestania ujmowania aktywów i zobowiązań finansowych niewycenianych według wartości godziwej przez wynik finansowy	32 439	19 044	8 259	11 211
Wynik odpisów z tytułu utraty wartości aktywów finansowych oraz rezerw na zobowiązania pozabilansowe	(198 169)	(162 786)	(162 011)	(101 141)
Pozostałe przychody i koszty operacyjne netto	(4 077)	(17 549)	18 748	10 872
Ogólne koszty administracyjne	(841 995)	(832 297)	(917 704)	(1 194 266)
wynagrodzenia i inne świadczenia pracownicze	(451 255)	(436 845)	(521 312)	(413 845)
pozostałe koszty administracyjne(*)	(390 740)	(395 452)	(396 392)	(780 421)
Amortyzacja i odpisy z tytułu utraty wartości środków trwałych i wartości niematerialnych	(117 332)	(112 036)	(114 549)	(116 951)
Zysk (strata) z jednostek zależnych i stowarzyszonych	-	-	-	-
<b>Zysk brutto</b>	<b>904 435</b>	<b>837 415</b>	<b>833 038</b>	<b>440 878</b>
Podatek dochodowy	(223 503)	(187 140)	(176 101)	(181 555)
<b>Zysk netto</b>	<b>680 932</b>	<b>650 275</b>	<b>656 937</b>	<b>259 323</b>

(\*) Łącznie z podatkiem od niektórych instytucji finansowych oraz składkami i wpłatami na Bankowy Fundusz Gwarancyjny

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

Jednostkowy rachunek zysków i strat za 2018 rok - Prezentowany w celu zapewnienia porównywalności

(tys. zł)

	IV KWARTAŁ 2018	III KWARTAŁ 2018	II KWARTAŁ 2018	I KWARTAŁ 2018
Przychody z tytułu odsetek	1 529 296	1 496 223	1 474 176	1 441 481
Aktywa finansowe wyceniane wg zamortyzowanego kosztu	1 305 362	1 282 419	1 256 661	1 221 630
Aktywa finansowe wyceniane w wartości godziwej przez inne całkowite dochody	166 530	166 457	177 328	189 529
Aktywa finansowe wyceniane w wartości godziwej przez wynik finansowy	57 404	47 347	40 187	30 322
Koszty z tytułu odsetek	(267 140)	(269 499)	(269 251)	(266 273)
Wynik z tytułu odsetek	1 262 156	1 226 724	1 204 925	1 175 208
Przychody z tytułu prowizji i opłat	620 781	611 712	601 945	558 147
Koszty z tytułu prowizji i opłat	(107 092)	(93 827)	(86 530)	(81 877)
Wynik z tytułu prowizji i opłat	513 689	517 885	515 415	476 270
Przychody z tytułu dywidend	160	168	165 609	89 427
Wynik na instrumentach finansowych wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy	8 505	25 890	14 043	18 272
Wynik z tytułu rachunkowości zabezpieczeń wartości godziwej	(2 435)	1 159	662	1 337
Zysk (strata) z tytułu zaprzestania ujmowania aktywów i zobowiązań finansowych niewycenianych według wartości godziwej przez wynik finansowy	76 031	14 015	26 774	23 832
Wynik odpisów z tytułu utraty wartości aktywów finansowych oraz rezerw na zobowiązania pozabilansowe	(122 514)	(148 340)	(112 197)	(117 396)
Pozostałe przychody i koszty operacyjne netto	69 023	40 389	275	12 913
Ogólne koszty administracyjne	(844 959)	(849 022)	(908 643)	(1 005 251)
wynagrodzenia i inne świadczenia pracownicze	(425 667)	(425 856)	(492 377)	(438 067)
pozostałe koszty administracyjne(*)	(419 292)	(423 166)	(416 266)	(567 184)
Amortyzacja i odpisy z tytułu utraty wartości środków trwałych i wartości niematerialnych	(92 126)	(84 141)	(82 096)	(79 816)
Zysk (strata) z jednostek zależnych i stowarzyszonych	-	-	(11 069)	-
<b>Zysk brutto</b>	<b>867 530</b>	<b>744 727</b>	<b>813 698</b>	<b>594 796</b>
Podatek dochodowy	(207 757)	(177 773)	(164 558)	(160 063)
<b>Zysk netto</b>	<b>659 773</b>	<b>566 954</b>	<b>649 140</b>	<b>434 733</b>

(\*) Łącznie z podatkiem od niektórych instytucji finansowych oraz składkami i wpłatami na Bankowy Fundusz Gwarancyjny

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 7.3.2 Jednostkowe sprawozdanie z całkowitych dochodów

### Jednostkowe sprawozdanie z całkowitych dochodów za 2019 rok

(tys. zł)

	IV KWARTAŁ 2019	III KWARTAŁ 2019	II KWARTAŁ 2019	I KWARTAŁ 2019
<b>Zysk netto</b>	<b>680 932</b>	<b>650 275</b>	<b>656 937</b>	<b>259 323</b>
<b>Inne składniki całkowitych dochodów</b>	-	-	-	-
<b>Pozycje, które są lub mogą zostać przeniesione do rachunku zysków i strat:</b>	-	-	-	-
Skutki wyceny aktywów finansowych wycenianych w wartości godziwej przez inne całkowite dochody:	(40 626)	57 091	122 947	(9 323)
zysk/strata z wyceny w wartości godziwej	(11 725)	71 783	130 057	2 012
zysk/strata przeklasyfikowana do wyniku finansowego po zaprzestaniu ujmowania	(28 901)	(14 692)	(7 110)	(11 335)
Skutki wyceny instrumentów pochodnych zabezpieczających przepływy pieniężne	(76 199)	59 352	27 302	64 768
Podatek dochodowy dotyczący pozycji, które są lub mogą zostać przeniesione w późniejszych okresach do rachunku zysków i strat	22 197	(22 124)	(28 548)	(10 534)
<b>Pozycje, które nie zostaną przeniesione w późniejszych okresach do rachunku zysków i strat:</b>	-	-	-	-
Skutki wyceny lub sprzedaży instrumentów kapitałowych wyznaczonych do wyceny w wartości godziwej przez inne całkowite dochody	(17 025)	(7 779)	16 540	802
Przeszacowanie zobowiązań z tytułu określonych świadczeń pracowniczych	(2 665)	-	-	-
Podatek dochodowy dotyczący pozycji, które nie zostaną przeniesione w późniejszych okresach do rachunku zysków i strat	3 741	1 478	(3 143)	(152)
<b>Inne składniki całkowitych dochodów (netto)</b>	<b>(110 577)</b>	<b>88 018</b>	<b>135 098</b>	<b>45 561</b>
<b>Całkowite dochody razem</b>	<b>570 355</b>	<b>738 293</b>	<b>792 035</b>	<b>304 884</b>

### Jednostkowe sprawozdanie z całkowitych dochodów za 2018 rok

(tys. zł)

	IV KWARTAŁ 2018	III KWARTAŁ 2018	II KWARTAŁ 2018	I KWARTAŁ 2018
<b>Zysk netto</b>	<b>659 773</b>	<b>566 954</b>	<b>649 140</b>	<b>434 733</b>
<b>Inne składniki całkowitych dochodów</b>	-	-	-	-
<b>Pozycje, które są lub mogą zostać przeniesione do rachunku zysków i strat:</b>	-	-	-	-
Skutki wyceny aktywów finansowych wycenianych w wartości godziwej przez inne całkowite dochody:	1 354	(42 553)	(47 967)	101 638
zysk/strata z wyceny w wartości godziwej	65 887	(28 877)	(21 344)	125 492
zysk/strata przeklasyfikowana do wyniku finansowego po zaprzestaniu ujmowania	(64 533)	(13 676)	(26 623)	(23 854)
Skutki wyceny instrumentów pochodnych zabezpieczających przepływy pieniężne	94 773	(28 960)	(3 531)	(17 323)
Podatek dochodowy dotyczący pozycji, które są lub mogą zostać przeniesione w późniejszych okresach do rachunku zysków i strat	(18 264)	13 587	9 785	(16 020)
<b>Pozycje, które nie zostaną przeniesione w późniejszych okresach do rachunku zysków i strat:</b>	-	-	-	-
Skutki wyceny lub sprzedaży instrumentów kapitałowych wyznaczonych do wyceny w wartości godziwej przez inne całkowite dochody	(11 607)	1 281	(13 874)	(5 351)
Przeszacowanie zobowiązań z tytułu określonych świadczeń pracowniczych	404	-	-	-
Podatek dochodowy dotyczący pozycji, które nie zostaną przeniesione w późniejszych okresach do rachunku zysków i strat	2 141	(244)	2 636	1 017
<b>Inne składniki całkowitych dochodów (netto)</b>	<b>68 801</b>	<b>(56 889)</b>	<b>(52 951)</b>	<b>63 961</b>
<b>Całkowite dochody razem</b>	<b>728 574</b>	<b>510 065</b>	<b>596 189</b>	<b>498 694</b>



# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 7.3.3 Jednostkowy rachunek zysków i strat – wersja prezentacyjna Jednostkowy rachunek zysków i strat za 2019 rok

(tys. zł)

	IV KWARTAŁ 2019	III KWARTAŁ 2019	II KWARTAŁ 2019	I KWARTAŁ 2019
<b>Wynik z tytułu odsetek</b>	<b>1 367 309</b>	<b>1 353 559</b>	<b>1 321 352</b>	<b>1 267 402</b>
Wynik z tytułu prowizji i opłat	548 381	528 922	516 118	486 852
Przychody z tytułu dywidend	44 810	46 018	136 247	64 352
Wynik z działalności handlowej	105 508	33 584	34 837	23 758
Pozostałe przychody i koszty operacyjne netto	18 218	14 187	12 632	13 578
<b>Wynik pozaodsetkowy</b>	<b>716 917</b>	<b>622 711</b>	<b>699 834</b>	<b>588 540</b>
<b>Dochody z działalności operacyjnej</b>	<b>2 084 226</b>	<b>1 976 270</b>	<b>2 021 186</b>	<b>1 855 942</b>
Koszty z działalności operacyjnej	(790 225)	(778 224)	(863 286)	(771 851)
<b>Zysk operacyjny</b>	<b>1 294 001</b>	<b>1 198 046</b>	<b>1 157 900</b>	<b>1 084 091</b>
Wynik odpisów z tytułu utraty wartości aktywów finansowych oraz rezerw na zobowiązania pozabilansowe	(198 169)	(162 786)	(162 011)	(101 141)
<b>Zysk operacyjny netto</b>	<b>1 095 832</b>	<b>1 035 260</b>	<b>995 889</b>	<b>982 950</b>
Wynik z tytułu pozostałych rezerw	(26 931)	(32 502)	(3 442)	(4 719)
Składki i wpłaty na Bankowy Fundusz Gwarancyjny	(20 562)	(20 530)	(20 544)	(390 505)
Podatek od niektórych instytucji finansowych	(148 540)	(145 579)	(148 423)	(148 861)
Zysk z działalności inwestycyjnej	4 636	766	9 558	2 013
<b>Zysk brutto</b>	<b>904 435</b>	<b>837 415</b>	<b>833 038</b>	<b>440 878</b>
Podatek dochodowy	(223 503)	(187 140)	(176 101)	(181 555)
<b>Zysk netto</b>	<b>680 932</b>	<b>650 275</b>	<b>656 937</b>	<b>259 323</b>

## Jednostkowy rachunek zysków i strat za 2018 rok

(tys. zł)

	IV KWARTAŁ 2018	III KWARTAŁ 2018	II KWARTAŁ 2018	I KWARTAŁ 2018
<b>Wynik z tytułu odsetek</b>	<b>1 262 156</b>	<b>1 226 724</b>	<b>1 204 925</b>	<b>1 175 208</b>
Wynik z tytułu prowizji i opłat	513 689	517 885	515 415	476 270
Przychody z tytułu dywidend	160	168	165 609	89 427
Wynik z działalności handlowej	82 101	41 064	41 479	43 441
Pozostałe przychody i koszty operacyjne netto	9 000	10 061	11 394	10 752
<b>Wynik pozaodsetkowy</b>	<b>604 950</b>	<b>569 178</b>	<b>733 897</b>	<b>619 890</b>
<b>Dochody z działalności operacyjnej</b>	<b>1 867 106</b>	<b>1 795 902</b>	<b>1 938 822</b>	<b>1 795 098</b>
Koszty z działalności operacyjnej	(762 266)	(761 716)	(821 768)	(773 213)
<b>Zysk operacyjny</b>	<b>1 104 840</b>	<b>1 034 186</b>	<b>1 117 054</b>	<b>1 021 885</b>
Wynik odpisów z tytułu utraty wartości aktywów finansowych oraz rezerw na zobowiązania pozabilansowe	(122 514)	(148 340)	(112 197)	(117 396)
<b>Zysk operacyjny netto</b>	<b>982 326</b>	<b>885 846</b>	<b>1 004 857</b>	<b>904 489</b>
Wynik z tytułu pozostałych rezerw	37	(303)	(13 655)	(742)
Składki i wpłaty na Bankowy Fundusz Gwarancyjny	(30 655)	(30 513)	(30 378)	(173 553)
Podatek od niektórych instytucji finansowych	(144 164)	(140 934)	(138 593)	(138 301)
Zysk z działalności inwestycyjnej	59 986	30 631	(8 533)	2 903
<b>Zysk brutto</b>	<b>867 530</b>	<b>744 727</b>	<b>813 698</b>	<b>594 796</b>
Podatek dochodowy	(207 757)	(177 773)	(164 558)	(160 063)
<b>Zysk netto</b>	<b>659 773</b>	<b>566 954</b>	<b>649 140</b>	<b>434 733</b>

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 7.3.4 Uzgodnienie wersji prezentacyjnej rachunku zysków i strat do wersji pełnej Jednostkowy rachunek zysków i strat 2019 rok

(tys. zł)

POZYCJE WERSJI PREZENTACYJNEJ RACHUNKU ZYSKÓW I STRAT	POZYCJE WERSJI PEŁNEJ REKLASYFIKOWANE DO WERSJI PREZENTACYJNEJ	2019
<b>Wynik z tytułu odsetek</b>	<b>Wynik z tytułu odsetek</b>	<b>5 309 622</b>
Wynik z tytułu prowizji i opłat	Wynik z tytułu prowizji i opłat	2 080 273
Przychody z tytułu dywidend	Przychody z tytułu dywidend	291 427
Wynik z działalności handlowej		197 687
	Wynik na instrumentach finansowych wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy	128 400
	Wynik z tytułu rachunkowości zabezpieczeń wartości godziwej	(1 666)
	Zyski lub straty z tytułu zaprzestania ujmowania aktywów i zobowiązań finansowych niewycenianych według wartości godziwej przez wynik finansowy	70 953
<b>Pozostałe przychody i koszty operacyjne netto</b>		<b>58 615</b>
	Pozostałe przychody i koszty operacyjne netto	7 994
	minus - Zysk ( strata ) na sprzedaży rzeczowego majątku trwałego i wartości niematerialnych	(16 973)
	minus - Wynik z tytułu pozostałych rezerw	67 594
<b>Wynik pozaodsetkowy</b>		<b>2 628 002</b>
<b>Dochody z działalności operacyjnej</b>		<b>7 937 624</b>
<b>Koszty z działalności operacyjnej</b>		<b>(3 203 586)</b>
	Wynagrodzenia i inne świadczenia pracownicze	(1 823 257)
	Pozostałe koszty administracyjne	(1 963 005)
	minus - Składki i wpłaty na Bankowy Fundusz Gwarancyjny	452 141
	minus - podatek od niektórych instytucji finansowych	591 403
	Amortyzacja i odpisy z tytułu utraty wartości środków trwałych i wartości niematerialnych	(460 868)
<b>ZYSK OPERACYJNY BRUTTO</b>		<b>4 734 038</b>
Wynik odpisów z tytułu utraty wartości aktywów finansowych oraz rezerw na zobowiązania pozabilansowe	Wynik odpisów z tytułu utraty wartości aktywów finansowych oraz rezerw na zobowiązania pozabilansowe	(624 107)
<b>ZYSK OPERACYJNY NETTO</b>		<b>4 109 931</b>
Wynik z tytułu pozostałych rezerw	Wynik z tytułu pozostałych rezerw	(67 594)
Składki i wpłaty na Bankowy Fundusz Gwarancyjny	Składki i wpłaty na Bankowy Fundusz Gwarancyjny	(452 141)
Podatek od niektórych instytucji finansowych	Podatek od niektórych instytucji finansowych	(591 403)
Zysk z działalności inwestycyjnej		16 973
	Zysk ( strata ) na sprzedaży rzeczowego majątku trwałego i wartości niematerialnych	16 973
	Zysk (strata) z jednostek zależnych i stowarzyszonych	-
<b>ZYSK BRUTTO</b>		<b>3 015 766</b>
Podatek dochodowy	Podatek dochodowy	(768 299)
<b>ZYSK NETTO</b>	<b>ZYSK NETTO</b>	<b>2 247 467</b>

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## Jednostkowy rachunek zysków i strat za 2018 rok

(tys. zł)

POZYCJE WERSJI PREZENTACYJNEJ RACHUNKU ZYSKÓW I STRAT	POZYCJE WERSJI PEŁNEJ REKLASYFIKOWANE DO WERSJI PREZENTACYJNEJ	2018
<b>Wynik z tytułu odsetek</b>	<b>Wynik z tytułu odsetek</b>	<b>4 869 013</b>
Wynik z tytułu prowizji i opłat	Wynik z tytułu prowizji i opłat	2 023 259
Przychody z tytułu dywidend	Przychody z tytułu dywidend	255 364
Wynik z działalności handlowej		208 085
	Wynik na instrumentach finansowych wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy	66 710
	Wynik z tytułu rachunkowości zabezpieczeń wartości godziwej	723
	Zyski lub straty z tytułu zaprzestania ujmowania aktywów i zobowiązań finansowych niewycenianych według wartości godziwej przez wynik finansowy	-
Pozostałe przychody i koszty operacyjne netto		41 207
	Pozostałe przychody i koszty operacyjne netto	122 600
	minus - Zysk ( strata ) na sprzedaży rzeczowego majątku trwałego i wartości niematerialnych	(96 056)
	minus - Wynik z tytułu pozostałych rezerw	14 663
<b>Wynik pozaodsetkowy</b>		<b>2 527 915</b>
<b>Dochody z działalności operacyjnej</b>		<b>7 396 928</b>
<b>Koszty działalności operacyjnej</b>		<b>(3 118 963)</b>
	Wynagrodzenia i inne świadczenia pracownicze	(1 781 967)
	Pozostałe koszty administracyjne	(1 825 908)
	minus - Składki i wpłaty na Bankowy Fundusz Gwarancyjny	265 099
	minus - podatek od niektórych instytucji finansowych	561 992
	Amortyzacja i odpisy z tytułu utraty wartości środków trwałych i wartości niematerialnych	(338 179)
<b>ZYSK OPERACYJNY BRUTTO</b>		<b>4 277 965</b>
Wynik odpisów z tytułu utraty wartości aktywów finansowych oraz rezerw na zobowiązania pozabilansowe	Wynik odpisów z tytułu utraty wartości aktywów finansowych oraz rezerw na zobowiązania pozabilansowe	(500 447)
<b>ZYSK OPERACYJNY NETTO</b>		<b>3 777 518</b>
Wynik z tytułu pozostałych rezerw	Wynik z tytułu pozostałych rezerw	(14 663)
Składki i wpłaty na Bankowy Fundusz Gwarancyjny	Składki i wpłaty na Bankowy Fundusz Gwarancyjny	(265 099)
Podatek od niektórych instytucji finansowych	Podatek od niektórych instytucji finansowych	(561 992)
Zysk z działalności inwestycyjnej		84 987
	Zysk ( strata ) na sprzedaży rzeczowego majątku trwałego i wartości niematerialnych	96 056
	Zysk (strata) z jednostek zależnych i stowarzyszonych	(11 069)
<b>ZYSK BRUTTO</b>		<b>3 020 751</b>
Podatek dochodowy	Podatek dochodowy	(710 151)
<b>ZYSK NETTO</b>	<b>ZYSK NETTO</b>	<b>2 310 600</b>

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 8 Pozostałe informacje

### **Informacje wymagane na podstawie art. 111a ustawy Prawo bankowe**

Bank Pekao S.A. jest uniwersalnym bankiem komercyjnym, oferującym pełny zakres usług bankowych świadczonych na rzecz klientów indywidualnych oraz instytucjonalnych, prowadzącym działalność w Polsce. Grupa Kapitałowa Banku Pekao S.A. obejmuje instytucje finansowe działające na rynkach: bankowym, zarządzania aktywami, funduszy emerytalnych, usług maklerskich, doradztwa transakcyjnego, leasingu i faktoringu.

Bank oraz wszystkie podmioty zależne Banku, na zasadzie skonsolidowanej w rozumieniu art. 4 ust. 1 pkt 48 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady nr 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013 roku w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych, mają siedzibę na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

Na koniec grudnia 2019 roku liczba etatów w Banku wyniosła 13 648 w porównaniu z 14 270 etatami na koniec 2018 roku.

Dochody z działalności operacyjnej Banku osiągnięte w 2019 roku wyniosły 7 937,6 mln zł i były wyższe o 540,7 mln zł tj. 7,3% w porównaniu do 2018 roku.

Zysk brutto Banku Pekao S.A. w 2019 roku wyniósł 3 015,8 mln zł i był niższy o 5,0 mln zł tj. 0,2% w porównaniu do zysku osiągniętego w 2018 roku. Podatek dochodowy w 2019 roku wyniósł 768,3 mln zł, wobec 710,2 mln zł w 2018 roku i był wyższy o 8,2%.

Na koniec grudnia 2019 roku zwrot z aktywów (ROA) Banku wyniósł 1,2% wobec 1,3% na koniec grudnia 2018 roku.

W 2019 roku Bank nie zawarł żadnych umów, o których mowa w art. 141t ust. 1 ustawy Prawo bankowe.

### **Stanowisko Zarządu odnośnie do możliwości realizacji wcześniej publikowanych prognoz**

Bank nie publikował prognozy wyników finansowych na rok 2019.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## Wynagrodzenia Zarządu

Wartość wynagrodzeń lub korzyści (w pieniądzu, naturze lub jakiegokolwiek formie) wypłaconych lub należnych Członkom Zarządu Banku w 2019 roku.

(tys. zł)

IMIĘ I NAZWISKO	OKRES OD - DO	WYNAGRODZENIE ZASADNICZE	WYNAGRODZENIE ZMIENNE <sup>(*)</sup>	INNE KORZYŚCI <sup>(**)</sup>
Marek Lusztyn	01.01.2019 - 31.12.2019	885	381	680
Michał Krupiński	01.01.2019 - 29.11.2019	837	1 475	1 417
Marcin Gadomski	29.11.2019 - 31.12.2019	78	0	0
Tomasz Kubiak	01.01.2019 - 31.12.2019	882	519	493
Michał Lehmann	01.01.2019 - 29.11.2019	809	383	576
Grzegorz Olszewski	01.04.2019 - 31.12.2019	593	0	25
Tomasz Styczyński	01.01.2019 - 31.12.2019	882	396	650
Marek Tomczuk	01.01.2019 - 31.12.2019	882	728	689
Piotr Wetmański	07.03.2019 - 29.11.2019	581	100	79
Magdalena Zmitrowicz	01.01.2019 - 31.12.2019	882	151	175

(\*) W skład wynagrodzenia zmiennego wchodzi wypłacone w 2019 roku premie w gotówce za lata 2017 i 2018 wynikające z Systemu Zmiennego Wynagradzania dla Kadry Zarządzającej.

(\*\*) Inne korzyści obejmują m. in.: odprawy z tytułu rozwiązania stosunku pracy, polisy ubezpieczeniowe, opiekę medyczną.

Obecni Członkowie Zarządu Banku oraz byli Członkowie Zarządu Banku, którzy pełnili funkcję w składzie Zarządu w trakcie roku 2019 nie realizowali praw z akcji fantomowych, które będą rozliczane w kolejnych latach zgodnie z przyjętymi zasadami. Należna obecnym Członkom Zarządu Banku oraz byłym Członkom Zarządu Banku, którzy pełnili funkcję w składzie Zarządu w roku 2019 roku i pozostająca w retencji część wynagrodzenia zmiennego w akcjach fantomowych wynosi 31 484 akcji. Wartość tej części wynagrodzenia zmiennego na dzień 31 grudnia 2019 roku wynosi 3 163 tys. złotych wg kursu akcji Banku Pekao S.A. z dnia 30 grudnia 2019 roku wynoszącego 100,45 złotych.

Obecni Członkowie Zarządu Banku oraz byli Członkowie Zarządu Banku, którzy pełnili funkcję w składzie Zarządu w trakcie 2019 roku nie otrzymali wynagrodzenia w jakiegokolwiek formie, ani nie mają żadnych należności z tego tytułu od spółek zależnych oraz stowarzyszonych Banku.

## Wynagrodzenie byłych Członków Zarządu

(tys. zł)

IMIĘ I NAZWISKO	WYNAGRODZENIE ZMIENNE	INNE KORZYŚCI <sup>(*)</sup>
Diego Biondo	601	-
Luigi Lovaglio	5 263	3 690
Adam Niewiński	459	-
Grzegorz Piwowar	1 277	-
Roksana Ciurysek Gedir	283	540
Andrzej Kopyrski	1 536	1 012
Stefano Santini	15	-
Marian Ważyński	478	-

(\*) inne korzyści obejmują ekwiwalenty za niewykorzystany urlop, odprawy, odszkodowania za przestrzeganie zakazu konkurencji

Należna byłym Członkom Zarządu Banku, którzy przestali pełnić funkcję w składzie Zarządu Banku przed dniem 1 stycznia 2019 roku, pozostająca w retencji, część wynagrodzenia zmiennego w akcjach fantomowych wynosi 52 421 akcji. Wartość tej części wynagrodzenia zmiennego na dzień 31 grudnia 2019 roku wynosi 5 266 tys. złotych wg kursu akcji Banku Pekao S.A. z dnia 30 grudnia wynoszącego 100,45 złotych.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## Wynagrodzenia Rady Nadzorczej

Wartość wynagrodzeń wypłaconych lub należnych (w pieniądzu, naturze lub jakiegokolwiek formie) Członkom Rady Nadzorczej w 2019 roku:

IMIĘ I NAZWISKO	OKRES OD - DO	RAZEM
Paweł Surówka	01.01.2019 - 31.12.2019	0
Sabina Bigos-Jaworowska	01.01.2019 - 31.12.2019	167
Joanna Dynysiuk (z d. Błaszczyk)	01.01.2019 - 31.12.2019	183
Justyna Głębiowska-Michalak	01.01.2019 - 31.12.2019	183
Grzegorz Janas	01.01.2019 - 31.12.2019	0
Stanisław Kaczoruk	01.01.2019 - 31.12.2019	183
Michał Kaszyński	01.01.2019 - 31.12.2019	167
Marian Majcher	01.01.2019 - 31.12.2019	167
Paweł Stopczyński	01.01.2019 - 31.12.2019	0

Członkowie Rady Nadzorczej Banku w 2019 roku nie otrzymali wynagrodzeń w jakiegokolwiek formie, ani nie mają żadnych należności z tego tytułu od spółek zależnych oraz stowarzyszonych Banku Pekao S.A.

## Programy Motywacyjne

W 2019 roku zwiększono liczbę menedżerów objętych Systemem motywacyjnym opartym na wycenie akcji fantomowych, których podstawą są akcje Banku Pekao S.A. notowane na GPW. Ich realizacja jest odroczone w czasie nawet do czterech lat, a populacja obejmuje wszystkie strategiczne stanowiska menedżerskie. Mając na uwadze powyższe, w 2019 roku nie uruchomiono dodatkowego Programu lojalnościowego opartego na instrumencie finansowym z wydłużonym okresem płatności.

## Akcje Banku i podmiotów powiązanych w posiadaniu Władz Banku

Według informacji posiadanych przez Bank, na dzień przekazania Sprawozdania z działalności Grupy Kapitałowej Banku Pekao S.A. za 2019 roku oraz na dzień przekazania Sprawozdania z działalności Grupy Kapitałowej Banku Pekao S.A. za III kwartał 2019 roku, osoby zarządzające i nadzorujące w Banku nie posiadały akcji Banku Pekao S.A..

## Umowy dotyczące świadczeń wypłacanych po ustaniu zatrudnienia

Następujący Członkowie Zarządu Banku: Pan Marek Lusztyn – Wiceprezes Zarządu Banku kierujący pracami Zarządu, Pan Tomasz Styczyński - Wiceprezes Zarządu, Marcin Gadomski - Wiceprezes Zarządu, Pan Tomasz Kubiak - Wiceprezes Zarządu, Pan Marek Tomczuk - Wiceprezes Zarządu, Pani Magdalena Zmitrowicz - Wiceprezes Zarządu, Pan Grzegorz Olszewski - Członek Zarządu, mają zawarte z Bankiem umowy o zakazie działalności konkurencyjnej ustalające prawa i obowiązki stron umowy w zakresie dotyczącym działalności konkurencyjnej w czasie trwania i po ustaniu stosunku pracy.

Członkowie Zarządu, którzy złożyli rezygnację i przestali pełnić swoje funkcje od 29 listopada 2019 roku, również byli objęci umowami o zakazie konkurencji i umowy te są realizowane.

## Zobowiązania wynikające z emerytur dla byłych osób nadzorujących i zarządzających

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.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## Umowy z podmiotami uprawnionymi do badania sprawozdań finansowych

Firmą audytorską przeprowadzającą badania i przeglądy sprawozdań finansowych Banku i Grupy Kapitałowej Banku za lata 2018 - 2020, jest firma KPMG Audyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Sp. k. na podstawie umowy z dnia 24 lipca 2018 roku.

Wynagrodzenie audytora z tytułu świadczonych usług na rzecz Banku Pekao S.A. przedstawia poniższa tabela:

	2019	2018
Wynagrodzenie z tytułu badania rocznego sprawozdania finansowego	1 788	1 788
Wynagrodzenie z tytułu innych usług poświadczających, w tym przeglądu sprawozdania finansowego	860	820

(tys. zł)

Powyższe kwoty nie obejmują podatku od towarów i usług (VAT).

## Przeciętne stopy procentowe w Banku Pekao S.A. w 2019 roku

Średnie nominalne oprocentowanie podstawowych rodzajów depozytów złotych rezydentów sektora niefinansowego:

Depozyty złote osób fizycznych	0,7% p.a.
Depozyty złote podmiotów gospodarczych	0,6% p.a.

Średnie nominalne oprocentowanie kredytów złotych rezydentów sektora niefinansowego:

Kredyty osób fizycznych, ogółem	4,4% p.a.
Mieszkaniowe	3,5% p.a.
Konsumpcyjne	7,9% p.a.
Pozostałe	5,9% p.a.
Kredyty podmiotów gospodarczych	3,2% p.a.

## Liczba i wartość tytułów egzekucyjnych oraz wartość zabezpieczeń rzeczowych

Bank Pekao S.A. wypracował ścisłą politykę zarządzania prawnymi zabezpieczeniami wierzytelności Banku. Polityka ta została odzwierciedlona w postaci reguł i przepisów wewnętrznych Banku. Sposób zabezpieczenia i jego wartość podlegają wnikliwej analizie i doborowi pod kątem ryzyka zabezpieczanej transakcji.

Bank przestrzega zasady, zgodnie z którą wartość zabezpieczenia powinna pozostawać w odpowiedniej relacji do wysokości zabezpieczanej wierzytelności tj. kwoty środków pieniężnych udostępnionych przez Bank klientowi (kapitał lub kwota udzielonego przez Bank zobowiązania pozabilansowego) wraz z należnościami ubocznymi, takimi jak odsetki i prowizje.

W celu zabezpieczenia ryzyka związanego z działalnością kredytową Bank przyjmuje prawne zabezpieczenie przewidziane w prawie cywilnym, prawie wekslowym lub wynikające ze zwyczajów przyjętych w obrocie krajowym lub zagranicznym, np. gwarancję bankową, poręczenie według prawa cywilnego, weksel własny in blanco, poręczenie wekslowe, przelew wierzytelności, hipotekę, zastaw rejestrowy, zastaw zwykły, przewłaszczenie na zabezpieczenie, przeniesienie określonej kwoty na własność Banku, blokadę środków na rachunku bankowym.

Dla klientów korporacyjnych łączna wartość zabezpieczeń rzeczowych dla transakcji, dla których stwierdzono utratę wartości według stanu na 31 grudnia 2019 roku wyniosła 1 902,0 mln zł. Dla klientów detalicznych łączna wartość zabezpieczeń rzeczowych dla transakcji, dla których stwierdzono utratę wartości według stanu na 31 grudnia 2019 roku wyniosła 816,9 mln zł.

## Informacje o toczących się postępowaniach

Wskazanie istotnych postępowań toczących się przed sądem, organem właściwym dla postępowania arbitrażowego lub organem administracji publicznej dotyczących zobowiązań lub wierzytelności Banku i jednostek zależnych Banku znajdujące się w Nocie Objasniającej nr 47 do Jednostkowego Sprawozdania Finansowego Banku Pekao S.A. za rok zakończony dnia 31 grudnia 2019.



# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## **Informacja o znaczących umowach**

W 2019 roku Bank nie zawarł znaczących umów, w szczególności nie zawarł istotnych umów z bankiem centralnym lub organami nadzoru.

## **Informacja o pochodnych instrumentach finansowych i rachunkowości zabezpieczeń**

Pochodne instrumenty finansowe i rachunkowość zabezpieczeń omówione są w Notach Objaśniających nr 26 i 28 do Jednostkowego Sprawozdania Finansowego Banku Pekao S.A. za rok zakończony dnia 31 grudnia 2019.

## **Transakcje z podmiotami powiązаныmi**

Bank i jednostki zależne w 2019 roku nie zawarły z podmiotami powiązаныmi transakcji, które byłyby pojedynczo lub łącznie transakcjami istotnymi i zawartymi na innych warunkach niż rynkowe.

W 2019 roku Bank i jego jednostki zależne nie udzieliły poręczeń kredytu lub pożyczki lub gwarancji – łącznie jednemu podmiotowi lub jednostce zależnej od tego podmiotu, których łączna wartość byłaby znacząca.

Szczegółowe informacje dotyczące transakcji z jednostkami powiązаныmi zostały przedstawione w Nocie Objaśniającej nr 51 do Jednostkowego Sprawozdania Finansowego Banku Pekao S.A. za rok zakończony dnia 31 grudnia 2019.

## **Zasady przyjęte przy sporządzeniu raportu**

Opis zasad przyjętych przy sporządzaniu raportu znajduje się w Nocie Objaśniającej nr w Nocie Objaśniającej nr 4 do Jednostkowego Sprawozdania Finansowego Banku Pekao S.A. za rok zakończony dnia 31 grudnia 2019.

## **Objaśnienia dotyczące sezonowości lub cykliczności działalności**

Bank świadczy usługi finansowe, na które popyt ma charakter stabilny, bez istotnego wpływu sezonowości. Ze względu na specyfikę działalności Banku, nie występują zjawiska sezonowości lub cykliczności.

## **Informacja dotycząca emisji, wykupu i spłaty dłużnych papierów wartościowych**

### **Strukturyzowane Certyfikaty Depozytowe**

Strukturyzowane Certyfikaty Depozytowe są alternatywnymi w stosunku do tradycyjnych depozytów bankowych produktami inwestycyjnymi dla klientów Banku. Łączna wartość zobowiązań Banku z tego tytułu (kapitał) na koniec grudnia 2019 roku wyniosła 831,3 mln zł. Czynnych jest 18 emisji Strukturyzowanych Certyfikatów Depozytowych w złotych, z maksymalnym terminem wymagalności do 16 sierpnia 2021 roku. Zobowiązania z terminem wymagalności w 2020 i 2021 roku stanowią odpowiednio 93,3% i 6,7% zobowiązań ogółem.

### **Certyfikaty Depozytowe**

Certyfikaty Depozytowe to produkty inwestycyjne denominowane w złotych, które gwarantują 100% ochronę zainwestowanych środków, również w przypadku zakończenia inwestycji przed dniem wykupu. Łączna wartość zobowiązań Banku z tego tytułu (kapitał) na koniec grudnia 2019 roku wyniosła 767,0 mln zł. Czynnych jest 7 emisji Certyfikatów Depozytowych. Zobowiązania z terminem wymagalności do 3 miesięcy i do 6 miesięcy roku stanowią odpowiednio 40,4% i 59,6% zobowiązań ogółem.

### **Obligacje podporządkowane**

W dniu 30 października 2017 roku Bank wyemitował 10-letnie obligacje podporządkowane o wartości nominalnej 1,25 mld zł. Środki z emisji zostały przeznaczone – po uzyskaniu zgody Komisji Nadzoru Finansowego w dniu 21 grudnia 2017 roku – na podwyższenie funduszy uzupełniających Banku, zgodnie z art. 127 ust. 2 pkt 2 Prawa Bankowego oraz art. 63 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE nr 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013 roku w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych. Obligacje zostały wprowadzone do obrotu na rynku ASO Catalist.

W dniu 15 października 2018 roku Bank wyemitował 10-letnie obligacje podporządkowane o wartości nominalnej 0,55 mld zł. Środki z emisji zostały przeznaczone – po uzyskaniu zgody Komisji Nadzoru Finansowego w dniu 16 listopada 2018 roku – na podwyższenie funduszy uzupełniających Banku, zgodnie z art. 127 ust. 2 pkt 2 Prawa Bankowego oraz art. 63 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE nr 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013 roku w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych. Obligacje zostały wprowadzone do obrotu na rynku ASO Catalist.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

W dniu 15 października 2018 roku Bank wyemitował 15-letnie obligacje podporządkowane o wartości nominalnej 0,20 mld zł. Środki z emisji zostały przeznaczone – po uzyskaniu zgody Komisji Nadzoru Finansowego w dniu 18 października 2018 roku – na podwyższenie funduszy uzupełniających Banku, zgodnie z art. 127 ust. 2 pkt 2 Prawa Bankowego oraz art. 63 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE nr 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013 roku w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych. Obligacje zostały wprowadzone do obrotu na rynku ASO Catalist.

W dniu 4 czerwca 2019 roku Bank wyemitował 12-letnie obligacje podporządkowane o wartości nominalnej 0,35 mld zł. Środki z emisji zostały przeznaczone – po uzyskaniu zgody Komisji Nadzoru Finansowego w dniu 8 lipca 2019 roku – na podwyższenie funduszy uzupełniających Banku, zgodnie z art. 127 ust. 2 pkt 2 Prawa Bankowego oraz art. 63 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE nr 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013 roku w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych. Obligacje zostały wprowadzone do obrotu na rynku ASO Catalist.

W dniu 4 grudnia 2019 roku Bank wyemitował 12-letnie obligacje podporządkowane o wartości nominalnej 0,40 mld zł. Środki z emisji zostały przeznaczone – po uzyskaniu zgody Komisji Nadzoru Finansowego w dniu 10 grudnia 2019 roku – na podwyższenie funduszy uzupełniających Banku, zgodnie z art. 127 ust. 2 pkt 2 Prawa Bankowego oraz art. 63 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE nr 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013 roku w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych. Obligacje zostały wprowadzone do obrotu na rynku ASO Catalist.

## **Wydarzenia po dacie bilansu**

### **Zamiar przeprowadzenia zwolnień grupowych**

W dniu 20 lutego 2020 roku, zgodnie z postanowieniami ustawy z dnia 13 marca 2003 roku o szczególnych zasadach rozwiązywania z pracownikami stosunków pracy z przyczyn niedotyczących pracowników t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1969, Bank podjął uchwałę o zamiarze przeprowadzenia zwolnień grupowych i rozpoczęciu procedury konsultacji w sprawie zwolnień grupowych. Zamiarem Banku jest rozwiązanie umowy o pracę z maksymalnie 1 200 pracownikami Banku oraz zmiana warunków zatrudnienia maksymalnie 1 350 pracownikom Banku, w okresie od 12 marca 2020 r. do 31 października 2020 r.

Bank w dniu 20 lutego 2020 r. powiadomił zakładowe organizacje związkowe o przyczynach zamierzonego grupowego zwolnienia oraz zwrócił się do organizacji związkowych o przystąpienie do konsultacji. Ponadto Bank powiadomił urząd pracy o zamiarze przeprowadzenia zwolnień grupowych w Banku.

Bank opublikuje kolejny komunikat w sprawie zwolnień grupowych po zakończeniu wymaganych prawem konsultacji z organizacjami związkowymi i zawrze w nim informację o szacowanej wysokości rezerwy związanej z restrukturyzacją zatrudnienia w Banku, która w całości obciąży wynik Banku. Ostateczne dane w zakresie wysokości związanej rezerwy oraz wpływu restrukturyzacji zatrudnienia na wyniki finansowe Banku zostaną podane w sprawozdaniach finansowych Banku.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 9 Perspektywy rozwoju działalności

### 9.1 Czynniki, które będą miały wpływ na wyniki Grupy

Działalność Banku Pekao S.A. w przeważającej części prowadzona jest na terytorium Polski, dlatego na wyniki Banku będą miały wpływ przede wszystkim wydarzenia gospodarcze zachodzące w kraju oraz wydarzenia międzynarodowe mające wpływ na gospodarkę krajową.

Na 2020 rok prognozowane jest dalsze spowolnienie wzrostu gospodarczego w Polsce – do 3,4%, z 5,1% w 2018 roku i 4,0% (szacunkowo) w 2019 roku – związane przede wszystkim ze słabszą koniunkturą w gospodarce światowej (w przypadku, której dodatkowo nie można wykluczyć negatywnego wpływu nowej fali napięć związanych z czynnikami geopolitycznymi). Skalę spowolnienia w Polsce będzie ograniczała wciąż solidna konsumpcja prywatna (dzięki nadal rosnącym dochodom i większym transferom socjalnym). Jednocześnie jednak spodziewane jest niższe tempo wzrostu inwestycji prywatnych ze względu na wolniejszy wzrost popytu zagranicznego i eksportu oraz podwyższoną niepewność.

Odczuwane przez konsumentów i przedsiębiorstwa pogorszenie otoczenia makroekonomicznego, jak też potencjalna zmienność rynków finansowych w powiązaniu z napięciami globalnymi, będą miały wpływ na warunki działania sektora bankowego, w tym na dynamikę wolumenów biznesowych oraz wyniki finansowe banków.

Istotnym czynnikiem mającym wpływ na wyniki banków jest polityka monetarna. Ewentualny przedłużający się okres podwyższonej inflacji mógłby ponownie wzbudzić dyskusje o zasadności podwyżki stóp procentowych, to w obecnych uwarunkowaniach lokalnych i globalnych jest to wciąż scenariusz mniej prawdopodobny, a dominującym poglądem pozostaje prognoza utrzymania stóp procentowych na niezmiennym poziomie w nadchodzącym roku.

Dla banków niezmiennie kluczową rolę odgrywa otoczenie podatkowo – regulacyjne, w tym w szczególności obowiązywanie podatku od niektórych instytucji finansowych, wysokie wymagania w zakresie kapitałów własnych, rosnące obciążenia m. in. BFG, koszty dalszych dostosowań do licznych rozwiązań regulacyjnych (m.in. MIFID II, RODO, PSD2I, MREL), jak też wprowadzenie w Polsce maksymalnej wysokości wynagrodzenia stałego za zarządzanie funduszami inwestycyjnymi. Utrzymanie restrykcyjnego otoczenia podatkowo – regulacyjnego może przekładać się na zdolność poszczególnych instytucji do rozwijania akcji kredytowej, jak też ich wyniki finansowe.

Poza wymienionymi wyżej czynnikami otoczenia instytucjonalnego, obecnie jednym z ważniejszych jest kwestia walutowych kredytów hipotecznych. Przy braku ostatecznego rozwiązania systemowego w tej sprawie, największe przełożenie na system bankowy będą miały rozstrzygnięcia sądowe w poszczególnych, indywidualnych przypadkach umów. W tym kontekście szczególnie istotne jest orzeczenie unijnego Trybunału Sprawiedliwości (TSUE) z 3 października 2019 roku, które może skłonić większą liczbę kredytobiorców do rozstrzygnięcia sporu na drodze sądowej. Może to mieć silny negatywny wpływ na wyniki banków, w szczególności tych o dużym portfelu tego typu kredytów. Według większości szacunków, łączne koszty dla sektora mogą sięgnąć kilkudziesięciu miliardów złotych, ale są one trudne do oszacowania i będą rozłożone w czasie. Wiele będzie zależało m.in. od faktycznej liczby pozwów (ilu kredytobiorców zdecyduje się na drogę sądową), interpretacji krajowych sądów w poszczególnych sprawach (w nawiązaniu do opinii TSUE), reakcji krajowych instytucji nadzorujących czy działań samych banków. Nie można również wykluczyć scenariusza, w którym kwestia kredytów frankowych znajdzie jednak ostateczne rozwiązanie na drodze ustawowej. Bank Pekao S.A. będzie monitorował wpływ orzeczenia TSUE na kierunek podejmowanych przez polskie sądy decyzji oraz praktykę rynkową i zachowania kredytobiorców oraz dokonywał na bieżąco oceny prawdopodobieństwa wpływu środków pieniężnych w odniesieniu do przedmiotowych kredytów hipotecznych. Wpływ może być jednak pośredni w przypadku ewentualnych problemów finansowych niektórych mniejszych instytucji o szczególnie dużej ekspozycji na omawiane ryzyko.

Dynamika depozytów sektora bankowego w 2020 roku powinna pozostać na solidnym poziomie. W zakresie gospodarstw domowych, tempo wciąż będzie wysokie, choć może słabnąć ze względu na efekt wysokiej bazy oraz przy nieco słabszym otoczeniu gospodarczym i wolniejszym wzroście płac. Depozyty przedsiębiorstw powinny utrzymać dynamikę przy wciąż silnym popycie wewnętrznym i w efekcie wysokich obrotach.

W przypadku kredytów sektora można się spodziewać umiarkowanego spowolnienia odzwierciedlającego nieco słabsze perspektywy makroekonomiczne. W warunkach gorszego otoczenia makro trudno będzie w szczególności o wyższą aktywność kredytową firm, z kolei w przypadku segmentu detalicznego wpływ będą miały także dojrzała już faza cyklu na rynku mieszkaniowym (kredyty hipoteczne) oraz rosnące nasycenie rynku kredytami konsumpcyjnymi (przy jednocześnie nieco bardziej stonowanych nastrojach).

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 9.2 Strategiczne kierunki rozwoju i priorytety biznesowe

Zgodnie z przyjętą strategią na lata 2018-2020 „Siła Polskiego Żubra”, Bank zamierza kontynuować działania prowadzące do osiągnięcia pozycji lidera rentowności w oparciu o budowanie trwałych relacji biznesowych i poprawę efektywności działania.

Priorytetami strategicznymi Banku w 2020 roku pozostanie: inteligentny wzrost, budowa długookresowych relacji z klientami w oparciu o zintegrowany model obsługi, transformacja cyfrowa i operacyjna, która umocni pozycję jednego z najbardziej rozpoznawalnych banków w Polsce dzięki profesjonalizmowi działania oraz tworzeniu wartości dla klienta.

Przedstawiona w strategii wizja rozwoju Banku przekłada się na następujące priorytety biznesowe:

- **Lider inteligentnego wzrostu** – Bank konsekwentnie zwiększa dynamikę dotychczasowego wzrostu organicznego i poprawia jego dochodowość, koncentrując się na najbardziej rentownych i perspektywicznych segmentach biznesowych oraz wzmacniając działania akwizycyjne i systematycznie rozwijając ofertę produktową. Celem jest dwucyfrowa dynamika wzrostu dochodów w poszczególnych pionach biznesowych: bankowość detaliczna i prywatna, bankowość Małych i Średnich Przedsiębiorstw oraz Bankowość Korporacyjna. Dodatkowym wsparciem tych działań jest realizacja synergii dochodowych i kosztowych wynikających z rozwijanej współpracy w ramach grupy kapitałowej PZU,
- **Ekspert efektywności i jakości** – Bank podejmuje liczne działania ukierunkowane na stałą poprawę efektywności procesów, dyscypliny kosztowej oraz jakości obsługi. Są one realizowane zarówno w tradycyjnych kanałach sprzedaży (m.in. optymalizacja procesów operacyjnych, zorientowanie sprzedaży na spójne cele finansowe, wdrożenie nowego modelu i formatu oddziałów), jak i w stale rozwijanych kanałach cyfrowych. Poprawa efektywności kosztowej realizowana jest również poprzez centralizację procesów wewnętrznych oraz ich postępującą automatyzację i robotyzację,
- **Ekspert zintegrowanego zarządzania ryzykiem** – Bank korzystając z silnej pozycji kontynuuje rozwój tego obszaru, kluczowego z punktu widzenia transformacji biznesowej i bezpiecznego wzrostu. Działania te są skoncentrowane przede wszystkim w obszarze modelowania i zarządzania ryzykiem i aktywnej współpracy ryzyka z biznesem ukierunkowanej na optymalizację procesów kredytowych,
- **Pracodawca dla najlepszych** – dla Banku niezmiernie istotny jest ciągły rozwój kluczowych kompetencji oraz efektywna współpraca w ramach organizacji. Kontynuując rekrutację talentów oraz stały rozwój ekspertów w kluczowych obszarach takich jak analityka danych, technologia i IT, sprzedaż, obsługa klienta, Bank wzmacnia wizerunek jako instytucji nowoczesnej oraz pracodawcy dla najlepszych, który oferuje atrakcyjny poziom wynagrodzeń powiązanych z osiąganymi wynikami oraz unikalne możliwości rozwoju.

Odzwierciedleniem aspiracji nakreślonych w strategii są jej ambitne cele finansowe na 2020 rok:

- wzrost dochodów komercyjnych > 10% r/r,
- wskaźnik kosztów do dochodów (C/I) na poziomie liderów efektywności tj. ~40%,
- koszty ryzyka na jednym z najniższych poziomów w sektorze tj. ~50 p.b.,
- jeden z najwyższych wskaźników rentowności w sektorze bankowym tj. ROE na poziomie ~11,5% (+/0,5 p.p.),
- silna pozycja kapitałowa tj. Tier 1 > 14,5%.

Bank koncentruje się na wzroście organicznym i realizacji założonej strategii ale monitoruje również trendy konsolidacyjne na rynku polskim oraz europejskim, które mogą mieć wpływ na jego pozycję konkurencyjną oraz możliwości wsparcia realizacji strategii Banku poprzez wzrost nieorganiczny.

W 2020 roku kończy się strategia „Siła Polskiego Żubra” opracowaną na lata 2018 - 2020, w związku z czym Bank rozpocznie prace nad nową strategią obejmująca horyzont czasowy kilku kolejnych lat.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## Realizacja strategii w 2019 roku

W ramach realizacji strategii opracowano i wdrożono szereg inicjatyw strategicznych służących realizacji celów przy pełnym wykorzystaniu potencjału zidentyfikowanych dźwigni rozwojowych. Dzięki działaniom, które wsparły bieżącą działalność operacyjną Banku, nastąpił dynamiczny rozwój biznesu, a także poprawa wyników finansowych i wskaźników efektywnościowych na przestrzeni 2019 roku.

Bank Pekao S.A. konsekwentnie realizuje założenia strategiczne w zakresie wszystkich ustalonych priorytetów biznesowych.

### Lider inteligentnego wzrostu

#### Bankowość Detaliczna i Prywatna

Z uwagi na skalę i potencjał wzrostu, Bankowość Detaliczna stanowi priorytetowy obszar rozwoju Banku. Prowadzone w 2019 roku działania strategiczne miały na celu przede wszystkim: istotne i trwale zwiększenie liczby pozyskiwanych klientów, wzrost portfela kluczowych kredytów detalicznych (konsumpcyjnych i kredytów hipotecznych), wzrost rentowności poprzez inteligentne zarządzanie ceną, zacieśnienie relacji z klientami poprzez aktywny cross-sell dzięki rozbudowanej ofercie produktów inwestycyjnych i ubezpieczeniowych, a także rozwój segmentu klienta biznesowego (firmy mikro). Cele te były wspierane poprzez m.in. wykorzystanie potencjału pozyskiwania klientów w kanałach cyfrowych przy zastosowaniu najnowocześniejszych rozwiązań biometrii, zautomatyzowanie procesu kredytowego dla kredytów gotówkowych oraz rozwój współpracy z Grupą PZU w zakresie oferty produktów ubezpieczeniowych i inwestycyjnych. Konsekwentna realizacja przyjętej strategii przełożyła się na wzrost dochodów w obszarze Bankowości Detalicznej i Prywatnej w 2019 roku o +12% r/r.

W 2019 roku Bank konsekwentnie promował działania wzmacniające akwizycję, pozyskując klientów w oparciu o atrakcyjną ofertę rachunków bieżących (Konto Przekorzystne i Konto Świat Premium) i kart płatniczych (w tym promowaną Kartę Rewolucyjną), a także w oparciu o efektywne działania marketingowe oraz usprawnione procesy sprzedażowe we wszystkich kanałach dystrybucji. Działania te znalazły odzwierciedlenie w postaci rekordowych wyników sprzedaży nowych kont, która w całym roku osiągnęła założony w strategii poziom 455 tys., tj. około 65% wyższy niż w roku 2017 i 12% wyższy niż w 2018 roku. Sprzedaż Konta Przekorzystnego oraz Karty Rewolucyjnej gwarantującej niskie kursy w płatnościach za granicą wspierana była dwoma dużymi kampaniami marketingowymi.

Bank konsekwentnie umacnia wiodącą pozycję wśród banków zorientowanych na pozyskanie młodych klientów. Największy wzrost liczby klientów nastąpił w grupie młodzieży w wieku 13-17 lat. W 2019 roku liczba pozyskanych nowych klientów w wieku 13-17 lat była o 60% wyższa w porównaniu do 2018 roku a wzrost liczby pozyskanych klientów do 26 roku życia wyniósł 26% r/r.

W 2019 roku Bank kontynuował działania mające na celu budowanie pozycji lidera na rynku finansowania dóbr konsumpcyjnych. Sprzedaż netto kredytów gotówkowych w 2019 roku wyniosła 5,1 mld zł, a wzrost portfela kredytów gotówkowych wyniósł 6,7% r/r do poziomu 13,2 mld zł. Sprzedaż kredytów gotówkowych była wspierana konkurencyjną ofertą, indywidualnymi ofertami kredytowymi z wykorzystaniem narzędzi CRM oraz sukcesywnym zwiększaniem dostępności ofert kredytowych w ramach procesów „na klik”. Dodatkowo w celu wzmocnienia sprzedaży kredytów konsumpcyjnych Bank podjął szereg działań podnoszących efektywność komercyjną sieci sprzedaży m.in. poprzez wdrożenie nowego systemu motywacyjnego i nowych narzędzi sprzedażowych. Bank również konsekwentnie rozwijał sprzedaż kredytów gotówkowych w kanałach cyfrowych, co przełożyło się na wzrost udziału sprzedaży kredytów gotówkowych w kanałach zdalnych (w całości udzielonych kredytów gotówkowych) do poziomu 40% w 4 kwartale 2019 roku w porównaniu do 32% w 4 kwartale 2018 roku.

Bank na bieżąco dostosowuje ofertę kredytów mieszkaniowych do zmieniających się warunków rynkowych oraz konsekwentnie koncentruje swoje działania na optymalizacji procesu ich udzielania i obsługi, co przełożyło się w 2019 roku na sprzedaż kredytów mieszkaniowych w wysokości 9,7 mld zł i wzrost portfela kredytowego o 9,8% r/r.

Bank Pekao S.A. konsekwentnie rozwija ofertę produktów ubezpieczeniowych, produktów inwestycyjnych i oszczędnościowych. Działania te przełożyły się na wzrost sprzedaży produktów inwestycyjnych netto o +20% oraz dalszego wzrostu cross-sellu produktów ubezpieczeniowych (CPI dla kredytów hipotecznych wyniósł 72% w 4 kwartale 2019 roku a CPI dla kredytów gotówkowych ujęciu sztuk z 33% w 4 kwartale 2018 roku do 38% w 4 kwartale 2019 roku).



# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

Segment Klienta Biznesowego jest jednym z ważniejszych i perspektywicznych segmentów dla Banku. W ramach rozwoju działalności w tym obszarze Bank zrealizował w 2019 roku szereg działań zwiększających atrakcyjność oferty (w tym np. nowa oferta terminali płatniczych, konto na selfie i oferta „600 zł na dobry start z Pekao”) oraz podnoszących efektywność sprzedaży poprzez optymalizację procesów obsługi. W rezultacie tych działań wolumen kredytowy i dochody w tym obszarze wzrosły o 7% r/r, a liczba nowych klientów wzrosła o 46% r/r.

## **Bankowość MŚP**

Realizacja strategii w pionie Bankowości MŚP koncentrowała się na trzech głównych obszarach: działaniach wspierających akwizycję oraz cross-sell, rozwoju oferty produktowej, a także ekspansji na rynku kredytów dla małych i średnich przedsiębiorstw.

W 2019 roku Bank kontynuował działania mające na celu intensyfikację sprzedaży oraz zacieśnienie relacji z dotychczasowymi klientami, do których zaliczyć można w szczególności: rozwój modelu obsługi opartego o mobilnych doradców, kanały zdalne oraz specjalistów produktowych, wzmocnienie kompetencji pracowniczych poprzez pozyskanie wysokiej klasy specjalistów, a także szereg inicjatyw wzmacniających akwizycję, czego efektem było zdecydowane zwiększenie liczby nowo pozyskiwanych klientów, tj. o 18% r/r, a także dwucyfrowy wzrost dochodów (21% r/r) ze strategicznych produktów cross-sellowych, takich jak treasury, leasing, faktoring i cash management.

Bank kontynuował realizację projektów zmierzających do podniesienia satysfakcji klientów poprzez dalsze usprawnienia i optymalizację kluczowych procesów, produktów i usług. W obszarze kredytowym uproszczono i przyspieszono procesy związane z pozyskaniem finansowania przez klientów. Dla klientów sektora MŚP została również rozszerzona oferta o produkty, które dotychczas były dedykowane wyłącznie dla klientów segmentu korporacyjnego. Zaimplementowano nowy program produktowy skierowany do inwestorów realizujących małe i średnie projekty inwestycyjne w segmencie nieruchomości komercyjnych.

Powyższe działania znalazły odzwierciedlenie w dwucyfrowym wzroście dochodów segmentu Bankowości MŚP tj. o 11% r/r oraz średnich dochodów na klienta MŚP (+18% r/r). W 2019 roku Bank był także jednym z liderów wzrostu na rynku kredytów dla MŚP, wzrost wolumenu o 11% r/r.

## **Bankowość Korporacyjna i Inwestycyjna**

Bank Pekao S.A. jako wiodący bank korporacyjny w Polsce, podejmował w 2019 roku szereg inicjatyw ukierunkowanych na zacieśnienie relacji z klientami, wzmocnienie oferty dla klientów oraz wzrost rentowności poprzez zwiększenie udziału dochodów nie-kredytowych. Dedykowane działania wsparte przez specjalistów produktowych oraz sektorowych, skoncentrowane były na wzroście sprzedaży strategicznych produktów cross-sellowych takich jak leasing i faktoring oraz produkty bankowości transakcyjnej.

W segmencie średnich korporacji, dzięki zintensyfikowanym działaniom sprzedażowym, uatrakcyjnionej ofercie produktowej oraz licznym usprawnieniom procesowym osiągnięto w 2019 roku dynamiczny wzrost wolumenu kredytów o 18,5% r/r jak również wzrost liczby pozyskanych klientów o 15% r/r. W 2019 roku Bank podjął szereg działań w celu poprawy efektywności komercyjnej sieci sprzedaży oraz zarządzania ceną produktów, a także wprowadził nowe narzędzia do planowania akwizycji w sieci sprzedaży. W rezultacie podjętych inicjatyw dochód komercyjny bankowości korporacyjnej wzrósł w 2019 roku o 12,3% r/r.

Bank koncentruje się również na rozwoju obszarów takich jak bankowość inwestycyjna czy międzynarodowa, dedykując tą ofertę średniej wielkości korporacjom. Rozwój bankowości zagranicznej został wsparty poprzez unikalną ofertę finansowania handlu zagranicznego i zacieśnienie współpracy z instytucjami wspierającymi eksporterów.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## **Ekspert efektywności i jakości**

W 2019 roku, w celu zwiększenia efektywności biznesowej i kosztowej Banku oraz podniesienia jakości usług, realizowano szereg projektów strategicznych. Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klientów, kontynuowano proces cyfrowej transformacji, obejmujący ponad 200 zaawansowanych technologicznie inicjatyw ukierunkowanych na rozwój sprzedaży i poprawę jakości obsługi w kanałach zdalnych, automatyzację i robotyzację procesów a także wzbogacenie oferty o najnowocześniejsze usługi cyfrowe.

Innowacyjność i transformacja cyfrowa stanowi jeden z priorytetów strategicznych, Bank konsekwentnie rozwijał Laboratorium Innowacji, którego zadaniem jest tworzenie innowacyjnych konceptów w interdyscyplinarnych zespołach pracowników Banku oraz we współpracy ze startupami i fintechami. W 2019 roku Bank udostępnił możliwość samodzielnego, internetowego otwierania konta przez klienta na komputerze lub na smartfonie. Jako pierwszy w Polsce, Bank udostępnił proces weryfikacji tożsamości oparty na biometrii twarzy. Usługa jest dostępna online przez 24h/7 dni. Ponadto Bank udostępnił nową odsłonę platformy bankowości elektronicznej Pekao24 dla klientów detalicznych. Bank pracuje również nad dalszym rozwojem aplikacji mobilnej PeoPay, a także konsekwentnie udoskonala cyfrowe rozwiązania dedykowane klientom korporacyjnym.

Działania Banku ukierunkowane na osiągnięcie na rynku pozycji eksperta efektywności i jakości zostały docenione przez rynek. W rankingu „Przyjazny Bank Newsweeka 2019” Bank zajął I miejsce w kategorii „Bankowość hipoteczna”. Ponadto Pracownicy Contact Center Banku z Centrum Bankowości Bezpośredniej wygrali w trzech z ośmiu kategorii w konkursie „Telemarketer Roku” organizowanym przez Polskie Stowarzyszenie Marketingu SMB. Pracownicy Call Center otrzymali statuetki w trzech kategoriach: Help Desk dla Klientów, Help Desk zewnętrzny oraz wideorozmowa.

Wraz z rozwojem kanałów zdalnych realizowany jest projekt zwiększenia efektywności tradycyjnej sieci sprzedaży detalicznej. W obszarze bankowości korporacyjnej jedną z kluczowych inicjatyw jest projekt ukierunkowany na efektywne zarządzanie wartością relacji, oparty na lepszym zrozumieniu potencjału i potrzeb klientów, podniesieniu efektywności sieci sprzedaży poprzez digitalizację i automatyzację oraz optymalizacji kluczowych procesów i czynności pracowników sieci. Wśród inicjatyw strategicznych wymienić należy również projekt podniesienia efektywności funkcji centralnych obejmujący z jednej strony optymalizację kosztów administracyjnych, z drugiej optymalizację procesów i redukcję biurokracji w Centrali Banku.

W ramach działań mających na celu zwiększenie efektywności operacyjnej poprzez optymalizację skali zatrudnienia Zarząd Banku podjął decyzję o uruchomieniu zwolnień grupowych. Inicjatywie tej towarzyszyły działania ukierunkowane na uproszczenie struktury zarządzania m.in. poprzez zmniejszenie liczby stanowisk menedżerskich. Proces zwolnień grupowych został uzgodniony i zatwierdzony przez wszystkie organizacje związkowe.

Podjęte działania umożliwiły dalszą ekspansję biznesową oraz poprawę efektywności kosztowej.

## **Ekspert zintegrowanego zarządzania ryzykiem**

W 2019 roku Bank kontynuował rozwój kompetencji w zakresie zarządzania ryzykiem i podejmował działania związane z optymalizacją procesów kredytowych we wszystkich segmentach biznesowych poprzez upraszczanie procedur oraz implementację nowoczesnych narzędzi usprawniających procesy, w tym wdrożenia automatycznych narzędzi wspierających podejmowanie decyzji kredytowych w procesie kredytu gotówkowego.

Na koniec 2019 roku koszty ryzyka z wyłączeniem rezerwy związanej z ryzykiem prawnym dotyczącym walutowych kredytów hipotecznych w CHF w wysokości 27,7 mln zł wyniosły 0,41%. Jako lider zarządzania ryzykiem Bank utrzymał koszty ryzyka na jednym z najniższych poziomów w sektorze.



# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## **Pracodawca dla najlepszych**

Działania podejmowane w 2019 roku skoncentrowane były na wspieraniu procesu transformacji i miały na celu budowanie pozytywnego wizerunku Banku, jako pracodawcy zarówno wewnątrz, jak i na zewnątrz organizacji. Organizowane kampanie rekrutacyjno - wizerunkowe w mediach społecznościowych, spotkania i konferencje rekrutacyjne oraz uczestnictwo w branżowych targach pracy, miały na celu pozyskanie najwyższej klasy specjalistów.

W 2019 roku Bank wdrożył nowy system rekrutacji, w wybranych obszarach wprowadził program poleceń pracowniczych a także usprawnił proces onboarding'u. W ramach wspierania kadry menedżerskiej w Banku przeprowadzono szereg inicjatyw wspierających rozwój kluczowych kompetencji menedżerów.

Bank kontynuował współpracę z ośrodkami akademickimi w Polsce m.in. z Uniwersytetem Warszawskim, Szkołą Główną Handlową, Politechniką Warszawską a także z ośrodkami zagranicznymi np. London School of Economics. W 2019 roku Bank zorganizował w różnych jednostkach organizacyjnych Banku, program praktyk dla studentów i absolwentów - Akademia Żubra i Banking Champions. Liczba uczestników w 2019 roku była wyższa o 28% niż w 2018 roku.

## **Priorytety biznesowe na 2020 rok**

W 2020 roku Bank będzie konsekwentnie realizował strategię na lata 2018-2020 „Siła Polskiego Żubra”. Priorytetem Banku pozostanie koncentracja na wdrażaniu kluczowych projektów strategicznych takich jak: transformacja sieci sprzedaży detalicznej, wzrost rentowności bankowości korporacyjnej i usprawnienie procesów kredytowych. Bank będzie również kontynuował sukcesywny proces transformacji cyfrowej, skupiając się na poprawie jakości obsługi klientów, oraz na dalszym wprowadzaniu działań optymalizacji i robotyzacji procesów.

W celu podniesienia efektywności zarządzania kluczowymi obszarami oraz wzmocnienia działań zmierzających do realizacji celów strategicznych, w I kwartale 2020 r. dokonano zmian w strukturze organizacyjnej Banku. W związku z tym, że jednym z priorytetów Banku jest informatyzacja, digitalizacja i usprawnianie procesów bankowych, utworzono Pion Technologii i Operacji. Ponadto, utworzono Pion Usług Korporacyjnych, którego celem jest poprawa jakości i efektywności wewnątrzbankowych procesów, utworzono Pion Bankowości Prywatnej i Produktów Inwestycyjnych, którego celem jest wzmocnienie pozycji banku w segmencie Bankowości Prywatnej oraz przekształcono Pion Strategii w Pion Strategii i Transformacji, który odpowiada za koordynację realizacji strategicznych inicjatyw i projektów, synchronizację kluczowych zmian a także stałe monitorowanie trendów rynkowych i konkurencji wraz z opracowywaniem adekwatnych działań na poziomie strategii.

Inicjatywy zapoczątkowane w latach 2018-2019 nadal będą kontynuowane. Bank będzie dynamicznie rozwijał akwizycję klientów, ekspansję w obszarze kredytów konsumpcyjnych, a także wachlarz produktów dedykowanych dla klienta segmentu detalicznego. Cele te będą realizowane poprzez m.in. wykorzystanie potencjału pozyskiwania klientów w kanale internetowym i mobilnym przy wykorzystaniu najnowocześniejszych rozwiązań biometrii oraz rozwój aplikacji bankowości mobilnej, optymalizację procesów kredytowych, poprawę efektywności sieci sprzedaży oraz zacieśnienie współpracy z Grupą PZU w zakresie oferty produktów ubezpieczeniowych i inwestycyjnych.

W segmencie MŚP prowadzone będą działania ukierunkowane na intensyfikację pozyskiwania klientów oraz zacieśnienie relacji z dotychczasowymi klientami poprzez bogatą ofertę produktów. Działania te będą wspierane innowacyjnymi rozwiązaniami, unikalnym modelem obsługi i systemowym podejściem do zarządzania satysfakcją klienta.

Działania w segmencie korporacyjnym będą koncentrować się na dalszej ekspansji w segmencie średnich korporacji oraz zwiększeniu dochodów nie-kredytowych (w szczególności na wzroście sprzedaży strategicznych produktów cross-selling). Ponadto Bank zamierza wzmocnić efektywność sieci sprzedaży poprzez wdrożenie nowoczesnych narzędzi i nowych metod sprzedażowych pracowników sieci. Mając na uwadze aktywne wspieranie rozwoju polskich korporacji, Bank będzie kontynuował wdrożenie systemowego rozwiązania w zakresie podejścia sektorowego, zaawansowanej analityki danych oraz jeszcze bardziej podnosił jakość doradztwa oferowanego przez pracowników Banku.

Realizacja założonych działań pozwoli na pełne wykorzystanie przewag konkurencyjnych Banku w 2020 roku i osiągnięcie wskazanych w Strategii aspiracji finansowych.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 10 Oświadczenie Zarządu dotyczące rzetelności prezentowanych sprawozdań i wyboru firmy audytorskiej

Zarząd Banku Pekao S.A. oświadcza wedle najlepszej wiedzy, że:

- Jednostkowe Sprawozdanie Finansowe Banku Pekao S.A. za rok zakończony dnia 31 grudnia 2019 i dane porównywalne sporządzone zostały zgodnie z obowiązującymi zasadami rachunkowości oraz że odzwierciedlają w sposób prawdziwy, rzetelny i jasny sytuację majątkową i finansową Banku Pekao S.A. oraz jej wynik finansowy,
- Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok, zawiera prawdziwy obraz rozwoju i osiągnięć oraz sytuacji Banku (w tym opis podstawowych zagrożeń i ryzyka).

Działając na podstawie art. 66 ust. 4 Ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości oraz § 13 pkt 17 Statutu Banku, Zwyczajne Walne Zgromadzenie dnia 21 czerwca 2018 roku dokonało wyboru KPMG Audyt spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa jako firmy audytorskiej do przeprowadzenia badania i przeglądu sprawozdań finansowych Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna oraz skonsolidowanych sprawozdań finansowych Grupy Kapitałowej Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna za lata 2018-2020.

Zarząd Banku Pekao S.A. oświadcza, że firma audytorska uprawniona do badania sprawozdań finansowych, dokonująca badania Jednostkowego Sprawozdania Finansowego Banku Pekao S.A. za rok zakończony dnia 31 grudnia 2019, została wybrana zgodnie z przepisami prawa. Firma audytorska oraz członkowie zespołu wykonującego badanie spełniali warunki do sporządzenia bezstronnego i niezależnego sprawozdania z badania rocznego jednostkowego sprawozdania finansowego zgodnie z obowiązującymi przepisami, standardami wykonywania zawodu i zasadami etyki zawodowej

Bank jako jednostka zainteresowania publicznego na podstawie uchwał Rady Nadzorczej Banku wdrożył do stosowania polityki i procedury określone w Art. 130 ust. 1 pkt 5-7 Ustawy o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym (Dz. U. z 2017 r., poz. 1089, dalej „Ustawa”).

Celem spełnienia wymogów Ustawy zostały wydane do stosowania następujące dokumenty:

- 1) Polityka wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzania badania ustawowego sprawozdań finansowych Banku Pekao S.A.,
- 2) Procedura wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzania badania ustawowego sprawozdań finansowych Banku Pekao S.A.,
- 3) Polityka świadczenia przez firmę audytorską przeprowadzającą badanie, przez podmioty powiązane z tą firmą audytorską oraz przez członka sieci firmy audytorskiej dozwolonych usług niebędących badaniem.

Maksymalny czas nieprzerwanego trwania zleceń Badań ustawowych przeprowadzanych przez tę samą firmę audytorską lub firmę audytorską powiązaną z tą firmą audytorską lub jakiegokolwiek członka sieci działającej w państwach Unii Europejskiej, do której należą te firmy audytorskie, nie może przekraczać 5 lat. Okres ten ma zastosowanie również dla kluczowego biegłego rewidenta.

Po upływie maksymalnych okresów trwania zlecenia Bank nie może zlecić badania ustawowego firmie audytorskiej ani żadnemu podmiotowi z jej sieci działających w ramach Unii Europejskiej w okresie kolejnych 4 lat, a w przypadku kluczowego biegłego rewidenta po upływie co najmniej 3 lat od zakończenia ostatniego badania ustawowego.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 11 Oświadczenie Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego w 2019 r.

Zgodnie z § 70 ust. 6 pkt 5 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 29 marca 2018 r. w sprawie informacji bieżących i okresowych przekazywanych przez emitentów papierów wartościowych oraz warunków uznawania za równoważne informacji wymaganych przepisami prawa państwa niebędącego państwem członkowskim<sup>5</sup> (dalej „rozporządzenie Ministra Finansów z 29 marca 2018 r.”), Bank Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna (dalej „Bank”) oświadcza, że podlega poniżej wskazanym zbiorom zasad ładu korporacyjnego, wśród których znajdują się zasady przyjęte do stosowania dobrowolnie oraz praktyki w zakresie ładu korporacyjnego wykraczające poza wymogi przewidziane prawem krajowym.<sup>6</sup>

Zasady ładu korporacyjnego stosowane w Banku, tj. system regulacji i procedur określających wytyczne do działania organów Banku, w tym wobec podmiotów zewnętrznych zainteresowanych jego działalnością (interesariuszy), wynikają z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności z Kodeksu spółek handlowych i ustawy Prawo bankowe, oraz przepisów regulujących funkcjonowanie rynku kapitałowego, a także z zasad ujętych w dokumentach: „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016”, Zasady Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych wydanych przez Komisję Nadzoru Finansowego w dniu 22 lipca 2014 r. oraz „Kodeks Etyki Bankowej Związku Banków Polskich”.

Z zastrzeżeniem informacji wskazanych poniżej w 2019 r. Bank stosował zasady ładu korporacyjnego zawarte w „Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW 2016”<sup>7</sup> (dalej „Dobre Praktyki”), przyjętych przez Giełdę Papierów Wartościowych Uchwałą Nr 26/1413/2015 Rady Nadzorczej Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. z dnia 13 października 2015 r. Bank częściowo stosował rekomendację nr VI.R.3. oraz zasadę szczegółową nr II.Z.7 "Dobrych Praktyk", zgodnie z którymi w zakresie zadań i funkcjonowania komitetów działających w radzie nadzorczej Bank powinien stosować postanowienia Załącznika I do Zalecenia Komisji Europejskiej 2005/162/WE z dnia 15 lutego 2005 r. dotyczącego roli dyrektorów niewykonawczych lub będących członkami rady nadzorczej spółek giełdowych i komisji rady (nadzorczej) (dalej „Zalecenie KE”)<sup>8</sup>. Bank nie stosował Zalecenia KE w zakresie składu Komitetu ds. Nominacji i Wynagrodzeń, z uwagi na konieczność zapewnienia spójnych standardów wynagradzania zarządu i kluczowych menadżerów w ramach grupy. Ponadto w 2019 r. Bank również częściowo stosował rekomendację nr VI.R.1 „Dobrych Praktyk” dot. uwzględnienia w polityce wynagrodzeń kwestii wynagrodzeń członków organów spółki i kluczowych menadżerów, ponieważ wynagrodzenia członków Rady Nadzorczej zostały ustalone przez Walne Zgromadzenie z uwzględnieniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa w tym wymogów ustawy z dnia 9 czerwca 2016 r. o zasadach kształtowania wynagrodzeń osób kierujących niektórymi spółkami.

Ponadto z uwagi na strukturę akcjonariatu, brak zgłoszeń dotyczących oczekiwań akcjonariuszy, co do sposobu przeprowadzenia walnego zgromadzenia przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej oraz brak możliwości zapewnienia infrastruktury technicznej niezbędnej dla sprawnego przeprowadzenia walnego zgromadzenia przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej i zachowania odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa komunikacji elektronicznej w trakcie obrad walnego zgromadzenia Banku, rekomendacja nr IV.R.2 Dobrych Praktyk nie miała do Banku zastosowania. Bank zapewniał transmisję obrad walnego zgromadzenia w czasie rzeczywistym poprzez transmisję w sieci Internet.

<sup>5</sup> Dz. U. z 2018, poz. 757

<sup>6</sup> § 70, ustęp 6, punkt 5, litera a i b rozporządzenia Ministra Finansów z 29 marca 2018 r.

<sup>7</sup> Dokument jest publicznie dostępny na stronie internetowej Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie S.A.: <https://www.gpw.pl/dobre-praktyki>

<sup>8</sup> Dz.U.U.E.L.2005.52.5 dokument jest publicznie dostępny na stronie internetowej: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=CELEX%3A32005H0162>

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

W 2019 r. Bank stosował również Zasady Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych wydane przez Komisję Nadzoru Finansowego w dniu 22 lipca 2014 r.<sup>9</sup> za wyjątkiem:

- rozdziału 9 dotyczącego zarządzania aktywami na ryzyko klienta, z uwagi na to, że Bank nie prowadzi działalności w tym zakresie,
- § 49 ust. 4 i § 52 ust. 2 z uwagi na to, że w Banku funkcjonuje komórka audytu wewnętrznego i komórka ds. zapewnienia zgodności.

Zasadę określoną w § 21 ust. 2 Zasad Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych dotyczącą składu organu nadzorującego, w zakresie przewodniczącego Rady Nadzorczej, Bank stosował częściowo. Wybór przewodniczącego Rady Nadzorczej został dokonany na podstawie kryterium posiadanej wiedzy, doświadczenia, w tym w kierowaniu pracami organu, oraz umiejętności, które potwierdzają kompetencje niezbędne do należytego wykonywania obowiązków nadzorowania. Mając na uwadze powyższe, odstąpiono od kryterium niezależności. Skład Rady Nadzorczej Banku spełnia kryteria niezależności wynikające ze Statutu Banku oraz Dobrych Praktyk. Również częściowo Bank stosował Zasadę określoną w § 29 ust. 3 Zasad Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych dotyczącą transparentności i zawarcia zasad wynagradzania członków organu nadzorującego w odpowiedniej regulacji wewnętrznej Banku. Wynagrodzenia członków Rady Nadzorczej Banku są transparentne i zostały ustalone przez Walne Zgromadzenie z uwzględnieniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa w tym wymogów ustawy z dnia 9 czerwca 2016 r. o zasadach kształtowania wynagrodzeń osób kierujących niektórymi spółkami.

Ponadto mając na uwadze brak możliwości zapewnienia przez Bank warunków technicznych niezbędnych do prawidłowej identyfikacji akcjonariuszy oraz zachowania odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa komunikacji elektronicznej w trakcie obrad Walnego Zgromadzenia Banku za rok 2018, w szczególności, w procesie głosowania na Walnym Zgromadzeniu, Zarząd Banku podjął decyzję o niedopuszczeniu udziału w tym Walnym Zgromadzeniu przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej i tym samym odstąpił od stosowania § 8 ust. 4 Zasad Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych.

Informacje o odstąpieniu od stosowania określonych wyżej zasad zostały zamieszczone przez Bank na stronie internetowej, zgodnie z wymogami Zasad Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych.

W ogłoszeniu o Zwołaniu Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku opublikowanym w raporcie bieżącym 15/2019 z dnia 30 maja 2019 r. Bank poinformował, że: „Mając na uwadze fakt, że Akcjonariat Banku, charakteryzuje się znaczną liczebnością, zróżnicowaniem geograficznym oraz zróżnicowaniem języka komunikacji, co powoduje, iż w celu spełnienia przez Bank wymogów niezbędnych do prawidłowej identyfikacji akcjonariuszy oraz zachowania odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa komunikacji elektronicznej, konieczne jest zapewnienie po stronie Banku rozwiązań na wysokim poziomie zaawansowania technologicznego, którymi Bank aktualnie nie dysponuje, zgodnie z art. 406<sup>5</sup> § 2 Kodeksu spółek handlowych oraz § 8a ust 2 Statutu Banku, Zarząd Banku podjął decyzję o niedopuszczeniu uczestnictwa przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej w Zwyczajnym Walnym Zgromadzeniu Banku za rok 2018, o których mowa w art. 406<sup>5</sup> § 1 pkt 2 i 3 Kodeksu spółek handlowych (dwustronna komunikacja w czasie rzeczywistym oraz wykonywanie prawa głosu przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej).”

Zarząd Banku podejmie decyzje o dopuszczeniu uczestnictwa w Walnym Zgromadzeniu przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej w przypadku spełnienia przez Bank warunków technicznych niezbędnych do udziału w Walnym Zgromadzeniu przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej.

W 2019 r. Bank stosował zasady ładu korporacyjnego zawarte w Kodeksie Etyki Bankowej Związku Banków Polskich.<sup>10</sup>

Ponadto w Banku wprowadzono Kartę Zasad, stanowiącą zbiór podstawowych dla pracowników Banku wartości i zasad postępowania, których podstawą jest uczciwość, uznana za gwarancję trwałego przekształcenia zysku w wartość dla wszystkich interesariuszy (w tym akcjonariuszy i inwestorów).

<sup>9</sup> Dokument jest publicznie dostępny na stronie internetowej Komisji Nadzoru Finansowego: [https://www.knf.gov.pl/dla\\_rynku/regulacje\\_i\\_praktyka/zasady\\_ladu\\_korporacyjnego](https://www.knf.gov.pl/dla_rynku/regulacje_i_praktyka/zasady_ladu_korporacyjnego)

<sup>10</sup> Dokument jest publicznie dostępny na stronie internetowej Związku Banków Polskich: <http://zbp.pl/dla-bankow/zespolu-rady-i-komitety/dzialania-w-obszarze-legislacyjno-prawnym/komisja-etyki-bankowej>

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

Bank przestrzega zgodności podejmowanych działań z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, Statutem Banku, regulacjami wewnętrznymi Banku, standardami rynkowymi oraz normami etycznymi.

Działając zgodnie z § 70 ust. 6 pkt 5 ppkt c – m wyżej wymienionego rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 29 marca 2018 r. Bank przedstawia następujące informacje:

## 1) Opis głównych cech stosowanych w Banku systemów kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem w odniesieniu do procesu sporządzania sprawozdań finansowych i skonsolidowanych sprawozdań finansowych

11

Zarząd Banku jest odpowiedzialny za opracowanie i wdrożenie niezależnego, adekwatnego i skutecznego Systemu Kontroli Wewnętrznej, którego jednym z celów jest zapewnienie wiarygodności sprawozdawczości finansowej.

Rada Nadzorcza sprawuje nadzór nad wprowadzaniem i zapewnianiem funkcjonowania adekwatnego i skutecznego Systemu Kontroli Wewnętrznej. Rada Nadzorcza dokonuje corocznej oceny adekwatności i skuteczności Systemu Kontroli Wewnętrznej, w tym corocznej oceny adekwatności i skuteczności funkcji kontroli, komórki do spraw zgodności oraz komórki audytu wewnętrznego.

System kontroli wewnętrznej w procesie sporządzania sprawozdań finansowych ma na celu zapewnienie rzetelności, kompletności i prawidłowości ujęcia wszystkich transakcji gospodarczych w danym okresie.

Przyjęta przez Bank polityka rachunkowości, zgodna z zasadami Międzynarodowych Standardów Sprawozdawczości Finansowej, plan kont oraz bazy danych sprawozdawczych uwzględniają format i szczegółowość danych finansowych prezentowanych w sprawozdaniach finansowych, z uwzględnieniem wymagań i zasad podmiotu dominującego. Bank prowadzi księgi rachunkowe w systemach informatycznych w formie zasobów informacyjnych wyodrębnionych zgodnie z przyjętą strukturą biznesową. Systemy informatyczne zapewniają uzyskanie czytelnych i scentralizowanych, odrębnie dla każdego systemu, danych potwierdzających zapisy w księgach rachunkowych oraz zapewniających kontrolę ciągłości zapisów i przenoszenie obrotów i sald oraz sporządzanie sprawozdań finansowych.

Księgi rachunkowe podlegają uzgadnianiu z bazami sprawozdawczymi.

Za sporządzanie sprawozdań finansowych, okresową sprawozdawczość finansową i zapewnienie informacji zarządczej odpowiedzialny jest Pion Finansowy, nadzorowany przez Wiceprezesa Zarządu Banku.

## 2) Wskazanie akcjonariuszy posiadających bezpośrednio lub pośrednio znaczne pakiety akcji wraz ze wskazaniem liczby posiadanych przez te podmioty akcji, ich procentowego udziału w kapitale zakładowym, liczby głosów z nich wynikających i ich procentowego udziału w ogólnej liczbie głosów na walnym<sup>12</sup>

[A] Głównymi akcjonariuszami Banku od 7 czerwca 2017 r. są:

- Powszechny Zakład Ubezpieczeń S.A. posiadający akcje w liczbie 52 494 007 (pięćdziesiąt dwa miliony czterysta dziewięćdziesiąt cztery tysiące siedem) akcji Banku, stanowiących około 20% kapitału zakładowego Banku i uprawniających do wykonywania 52 494 007 (pięćdziesiąt dwa miliony czterysta dziewięćdziesiąt cztery tysiące siedem) głosów stanowiących około 20% ogólnej liczby głosów oraz
- Polski Fundusz Rozwoju S.A. posiadający akcje w liczbie 33 596 166 (trzydzieści trzy miliony pięćset dziewięćdziesiąt sześć tysięcy sto sześćdziesiąt pięć) akcji Banku, stanowiących około 12,8% kapitału zakładowego Banku i uprawniających do wykonywania 33 596 166 (trzydzieści trzy miliony pięćset dziewięćdziesiąt sześć tysięcy sto sześćdziesiąt pięć) głosów stanowiących około 12,8% ogólnej liczby głosów.

<sup>11</sup> § 70, ustęp 6, punkt 5, litera c rozporządzenia Ministra Finansów z 29 marca 2018 r.

<sup>12</sup> § 70, ustęp 6, punkt 5, litera d rozporządzenia Ministra Finansów z 29 marca 2018 r.



# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

**[B]** Dnia 28 czerwca 2019 roku Bank Pekao S.A. poinformował o otrzymaniu w dniu 27 czerwca 2019 r. zawiadomienia (dalej "Zawiadomienie") o zmianie udziałów w ogólnej liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu Banku sporządzonego na podstawie art. 69 w zw. z art. 87 ust. 1 pkt 5 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych (Dz. U. z 2009, Nr 185, poz 1439 z późn. zm.). Zawiadamiającym był Nationale-Nederlanden Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej "NN PTE").

Zgodnie z informacjami zawartymi w Zawiadomieniu otrzymanym od NN PTE w wyniku zbycia akcji Banku w transakcjach na GPW rozliczonych w dniu 21 czerwca 2019 roku, Nationale-Nederlanden Otwarty Fundusz Emerytalny („OFE”) zmniejszył stan posiadania akcji Banku poniżej 5% ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu Banku. W wyniku tej samej transakcji zarządzane przez NN PTE fundusze: Nationale-Nederlanden Otwarty Fundusz Emerytalny („OFE”) oraz Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny (dalej „DFE) zmniejszyły łączny stan posiadania akcji Banku poniżej 5% ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu Banku.

Przed zbyciem akcji:

- Nationale-Nederlanden Otwarty Fundusz Emerytalny („OFE”) posiadał 13.124.000 akcji Banku, stanowiących 5,0002% ogólnej liczby akcji Banku, odpowiadających takiej samej liczbie i procentowemu udziałowi głosów na Walnym Zgromadzeniu Banku.
- fundusze Nationale-Nederlanden Otwarty Fundusz Emerytalny („OFE”) oraz Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny („DFE”) razem posiadały 13.139.000 akcji Banku, stanowiących 5,01% ogólnej liczby akcji Banku, odpowiadających takiej samej liczbie i procentowemu udziałowi głosów na Walnym Zgromadzeniu Banku.

Według stanu na koniec dnia 21 czerwca 2019 r.:

- Nationale-Nederlanden Otwarty Fundusz Emerytalny („OFE”) posiadał 13.089.000 akcji Banku, tj. 4,98% ogólnej liczby akcji Banku, odpowiadających takiej samej liczbie i procentowemu udziałowi głosów na Walnym Zgromadzeniu Banku.
- fundusze Nationale-Nederlanden Otwarty Fundusz Emerytalny („OFE”) oraz Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny („DFE”) razem posiadały 13.099.000 akcji Banku, stanowiących 4,99% ogólnej liczby akcji Banku, odpowiadających takiej samej liczbie i procentowemu udziałowi głosów na Walnym Zgromadzeniu Banku.

**[C]** Dnia 6 września 2019 roku Bank Pekao S.A. poinformował że w dniu 5 września 2019 r. otrzymał zawiadomienie od BlackRock, Inc. w sprawie przekroczenia progu 5% ogólnej liczby głosów w Banku, z uwzględnieniem pożyczek papierów wartościowych oraz kontraktów na różnice kursowe (CFD) („Zawiadomienie”).

- Po zmianie udziału, w wyniku nabycia w dniu 4 września 2019 r. akcji Banku, podmioty zależne BlackRock, Inc. posiadały 11.506.440 akcji i głosów w Banku, reprezentujących 4,38% kapitału zakładowego Banku i ogólnej liczby głosów w Banku.

Podmioty zależne od akcjonariusza dokonującego zawiadomienia, posiadające akcje Banku lub instrumenty finansowe wskazane poniżej, to: BlackRock Japan Co., Ltd.; BlackRock Investment Management, LLC; BlackRock Investment Management (UK) Limited; BlackRock Investment Management (Australia) Limited; BlackRock International Limited; BlackRock Institutional Trust Company, National Association; BlackRock Fund Advisors; BlackRock Financial Management, Inc.; BlackRock Asset Management North Asia Limited; BlackRock Asset Management Deutschland AG; BlackRock Asset Management Canada Limited; BlackRock Advisors, LLC; BlackRock Advisors (UK) Limited; BlackRock (Singapore) Limited; BlackRock (Netherlands) B.V.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

Liczba głosów z akcji, obliczona zgodnie z art. 69b ust. 2 polskiej Ustawy o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych („Ustawa o Ofercie Publicznej”), do których nabycia są uprawnieni lub zobowiązani posiadacze instrumentów finansowych, o których mowa w art. 69b ust. 1 pkt 1 Ustawy o Ofercie Publicznej oraz instrumentów finansowych, o których mowa w art. 69b ust. 1 pkt 2 Ustawy o Ofercie Publicznej, które nie są wykonywane wyłącznie przez rozliczenie pieniężne, rodzaj lub nazwa tych instrumentów finansowych, data ich wygaśnięcia oraz data lub termin, w którym nastąpi lub może nastąpić nabycie akcji:

1.199.501 głosów z akcji, reprezentujących 0,46% kapitału zakładowego Banku oraz całkowitej liczby głosów w Banku, związanych z pożyczkami papierów wartościowych. Zgodnie z Zawiadomieniem brak jest daty wygaśnięcia wyżej wymienionych instrumentów, okresu wykonywania oraz konwersji.

Liczba głosów z akcji, obliczona zgodnie z art. 69b ust. 3 Ustawy o Ofercie Publicznej, do których w sposób bezpośredni lub pośredni odnoszą się instrumenty finansowe, o których mowa w art. 69b ust. 1 pkt 2 Ustawy o Ofercie Publicznej, rodzaju lub nazwie tych instrumentów finansowych oraz dacie wygaśnięcia tych instrumentów finansowych:

653.685 głosów z akcji, reprezentujących 0,25% kapitału zakładowego Banku i ogólnej liczby głosów w Banku związanych z kontraktami na różnice kursowe (CFD) z rozliczeniem pieniężnym. Zgodnie z Zawiadomieniem brak było daty wygaśnięcia wyżej wymienionych instrumentów, okresu wykonywania oraz konwersji.

- Łączna suma liczby głosów wskazana powyżej i jej procentowy udział w ogólnej liczbie głosów wynosi 13.359.626 głosów z akcji, reprezentujących 5,09% kapitału zakładowego Banku i ogólnej liczby głosów w Banku.

**[D]** Dnia 28 listopada 2019 roku Bank Pekao S.A. poinformował że w dniu 27 listopada 2019 r. otrzymał zawiadomienie od BlackRock, Inc. w sprawie zmniejszenia udziału głosowego poniżej progu 5% ogólnej liczby głosów w Banku, z uwzględnieniem pożyczek papierów wartościowych oraz kontraktów na różnice kursowe (CFD) („Zawiadomienie”).

Zgodnie z Zawiadomieniem, zmiana udziału głosowego nastąpiła w dniu 26 listopada 2019 r. w wyniku zbycia akcji Banku.

- Zgodnie z Zawiadomieniem, przed zmianą udziału podmioty zależne BlackRock, Inc. posiadały:
  - a) akcje reprezentujące 4,38% kapitału zakładowego Banku i ogólnej liczby głosów w Banku;
  - b) liczbę głosów z akcji, obliczoną jak poniżej, reprezentującą 0,71% kapitału zakładowego Banku i ogólnej liczby głosów w Banku;
  - c) łączną sumę liczby głosów, obliczoną jak poniżej, reprezentującą 5,09% kapitału zakładowego Banku i ogólnej liczby głosów w Banku.
- Po zmianie liczba aktualnie posiadanych akcji i ich procentowy udział w kapitale zakładowym Banku oraz liczba głosów z tych akcji i ich procentowy udział w ogólnej liczbie głosów, zgodnie z Zawiadomieniem, przedstawiał się następująco: udział procentowy podmiotów zależnych BlackRock Inc. wynosił poniżej 5,0% kapitału zakładowego Banku i ogólnej liczby głosów w Banku.

Podmioty zależne od akcjonariusza dokonującego zawiadomienia, posiadające akcje Banku lub instrumenty finansowe wskazane w Zawiadomieniu to: BlackRock Japan Co., Ltd.; BlackRock Investment Management, LLC; BlackRock Investment Management (UK) Limited; BlackRock Investment Management (Australia) Limited; BlackRock International Limited; BlackRock Institutional Trust Company, National Association; BlackRock Fund Advisors; BlackRock Financial Management, Inc.; BlackRock Asset Management North Asia Limited; BlackRock Asset Management Deutschland AG; BlackRock Asset Management Canada Limited; BlackRock Advisors, LLC; BlackRock Advisors (UK) Limited; BlackRock (Singapore) Limited; BlackRock (Netherlands) B.V.

Liczba głosów z akcji, obliczona zgodnie z art. 69b ust. 2 polskiej Ustawy o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych („Ustawa o Ofercie Publicznej”), do których nabycia są uprawnieni lub zobowiązani posiadacze instrumentów finansowych, o których mowa w art. 69b ust. 1 pkt 1 Ustawy o Ofercie Publicznej oraz instrumentów finansowych, o których mowa w art. 69b ust. 1 pkt 2 Ustawy o Ofercie Publicznej, które nie są wykonywane wyłącznie przez rozliczenie pieniężne, rodzaj lub nazwa tych instrumentów finansowych, data ich wygaśnięcia oraz data lub termin, w którym nastąpi lub może nastąpić nabycie akcji:



# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

Zgodnie z Zawiadomieniem, powyższa liczba wynosi poniżej 5,0% kapitału zakładowego Banku oraz ogólnej liczby głosów w Banku, w związku z pożyczkami papierów wartościowych. Zgodnie z Zawiadomieniem, brak jest daty wygaśnięcia wyżej wymienionych instrumentów, okresu wykonywania oraz konwersji.

Liczba głosów z akcji, obliczona zgodnie z art. 69b ust. 3 Ustawy o Ofercie Publicznej, do których w sposób bezpośredni lub pośredni odnoszą się instrumenty finansowe, o których mowa w art. 69b ust. 1 pkt 2 Ustawy o Ofercie Publicznej, rodzaju lub nazwie tych instrumentów finansowych oraz dacie wygaśnięcia tych instrumentów finansowych:

Zgodnie z Zawiadomieniem, powyższa liczba wynosi poniżej 5,0% kapitału zakładowego Banku i ogólnej liczby głosów w Banku w związku z kontraktami na różnice kursowe (CFD) z rozliczeniem pieniężnym. Zgodnie z Zawiadomieniem, brak jest daty wygaśnięcia wyżej wymienionych instrumentów, okresu wykonywania oraz konwersji.

- Łączna suma liczby głosów wskazana jak powyżej i jej procentowy udział w ogólnej liczbie głosów, zgodnie z Zawiadomieniem, wynosi poniżej 5,0 % kapitału zakładowego Banku i ogólnej liczby głosów w Banku.

[E] Dnia 17 grudnia 2019 r. Bank Pekao S.A. poinformował o otrzymaniu w dniu 16 grudnia 2019 r. zawiadomienia od UniCredit S.p.A („UniCredit”) w sprawie zmniejszenia udziału UniCredit poniżej progu 5% ogólnej liczby głosów w Banku („Zawiadomienie”).

Zgodnie z Zawiadomieniem, w dniu 16 grudnia 2019 r. w wyniku wygaśnięcia i obowiązkowego rozliczenia zabezpieczonych certyfikatów UniCredit opartych o akcje Banku, UniCredit zbył 16.430.000 akcji Banku właścicielom certyfikatów. O emisji powyższych certyfikatów przez UniCredit Bank informował w raporcie bieżącym nr 31/2016 z dnia 8 grudnia 2016 r.

- Przed zmianą udziału UniCredit posiadał 16.430.000 akcji i głosów w Banku reprezentujących 6,26% kapitału zakładowego Banku i ogólnej liczby głosów w Banku.
- Po opisanej wyżej zmianie, liczba posiadanych przez UniCredit akcji i głosów w Banku wynosiła 0, co stanowiło 0,0% kapitału zakładowego Banku i ogólnej liczby głosów w Banku.

W związku z tym, iż pozostali akcjonariusze indywidualnie nie przekraczali 5% progu ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu Banku, nie podlegali obowiązkom informacyjnym w zakresie posiadania akcji.

Akcjonariusze Banku posiadający bezpośrednio lub pośrednio poprzez podmioty zależne co najmniej 5% ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu Banku:

NAZWA AKCJONARIUSZA	LICZBA AKCJI I GŁOSÓW NA WZ	UDZIAŁ W KAPITALE ZAKŁADOWYM I OGÓLNEJ LICZBIE GŁOSÓW NA WZ	LICZBA AKCJI I GŁOSÓW NA WZ	UDZIAŁ W KAPITALE ZAKŁADOWYM I OGÓLNEJ LICZBIE GŁOSÓW NA WZ
	31 GRUDNIA 2019		31 GRUDNIA 2018	
PZU S.A.	52 494 007	20,00%	52 494 007	20,00%
PFR S.A.	33 596 166	12,80%	33 596 166	12,80%
UniCredit S.p.A.	-	-	16 430 000	6,26%
Nationale-Nederlanden PTE SA	-	-	13 357 769	5,09%
Pozostali akcjonariusze (poniżej 5%)	176 379 861	67,20%	146 592 092	55,85%
<b>Razem</b>	<b>262 470 034</b>	<b>100,00%</b>	<b>262 470 034</b>	<b>100,00%</b>

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

### **3) Wskazanie posiadaczy wszelkich papierów wartościowych, które dają specjalne uprawnienia kontrolne, wraz z opisem tych uprawnień<sup>13</sup>**

Zgodnie ze Statutem Banku wszystkie istniejące akcje Banku są akcjami zwykłymi na okaziciela. Nie istnieje jakiegokolwiek zróżnicowanie akcji w zakresie związanych z nimi praw. Nie istnieją szczególne przywileje i ograniczenia związane z istniejącymi akcjami. Prawa i obowiązki związane z akcjami Banku wynikają z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, a w szczególności z przepisów Kodeksu spółek handlowych.

Papierzy wartościowe emitowane przez Bank nie dają ich posiadaczom specjalnych uprawnień kontrolnych.

### **4) Wskazanie wszelkich ograniczeń odnośnie do wykonywania prawa głosu, takich jak ograniczenie wykonywania prawa głosu przez posiadaczy określonej części lub liczby głosów, ograniczenia czasowe dotyczące wykonywania prawa głosu lub zapisy, zgodnie z którymi prawa kapitałowe związane z papierami wartościowymi są oddzielone od posiadania papierów<sup>14</sup>**

Statut Banku nie przewiduje żadnych ograniczeń dotyczących wykonywania prawa głosu z akcji Banku (powszechnie obowiązujące przepisy prawa mogą w pewnych okolicznościach ograniczać wykonywanie prawa głosu akcjonariusza).

### **5) Wskazanie wszelkich ograniczeń dotyczących przenoszenia prawa własności papierów wartościowych Banku<sup>15</sup>**

Statut Banku nie zawiera żadnych ograniczeń dotyczących przenoszenia prawa własności papierów wartościowych Banku. (powszechnie obowiązujące przepisy prawa mogą w pewnych okolicznościach wprowadzać ograniczenia w przenoszeniu prawa własności papierów wartościowych Banku).

### **6) Opis zasad dotyczących powoływania i odwoływania osób zarządzających oraz ich uprawnień, w szczególności prawo do podjęcia decyzji o emisji lub wykupie akcji<sup>16</sup>**

#### Zarząd Banku

Zgodnie ze Statutem Zarząd Banku składa się z 5 do 9 Członków. Członkowie Zarządu Banku powoływani są przez Radę Nadzorczą na wspólną kadencję, trwającą trzy lata. W skład Zarządu Banku wchodzi: Prezes Zarządu Banku, Wiceprezesi Zarządu Banku, Członkowie Zarządu Banku. Wiceprezesi i Członkowie Zarządu Banku są powoływani i odwoływani na wniosek Prezesa. Powołanie Prezesa Zarządu oraz Członka Zarządu Banku nadzorującego zarządzanie ryzykiem istotnym w działalności Banku lub powierzenie tej funkcji powołanemu Członkowi Zarządu Banku, następuje za zgodą Komisji Nadzoru Finansowego. Z wnioskiem o wyrażenie zgody występuje Rada Nadzorcza.

Co najmniej połowa Członków Zarządu Banku, w tym Prezes Zarządu Banku, powinna legitymować się dobrą znajomością rynku bankowego w Polsce, dzięki spełnieniu łącznie następujących kryteriów:

- posiadaniu doświadczenia zawodowego na rynku polskim, odpowiedniego do sprawowanej funkcji zarządczej w Banku,
- posiadaniu stałego miejsca zamieszkania w Polsce,
- władaniu językiem polskim.

Zarząd Banku prowadzi sprawy Banku i reprezentuje Bank. Obowiązkiem każdego Członka Zarządu Banku jest podejmowanie działań, które mają na celu interes Banku. Członkowie Zarządu Banku nie mogą podejmować takich działań oraz decyzji, które powodowałyby konflikt interesów, albo które byłyby sprzeczne z interesami Banku lub nie byłyby do pogodzenia z obowiązkami służbowymi. Członek Zarządu Banku jest obowiązany poinformować Zarząd o powstaniu sytuacji, w której mógłby wystąpić lub wystąpił konflikt interesów oraz powstrzymać się od zabierania głosu w dyskusji oraz od głosowania nad uchwałą w sprawie, w której zaistniał konflikt interesów.

<sup>13</sup> § 70, ustęp 6, punkt 5, litera e rozporządzenia Ministra Finansów z 29 marca 2018 r.

<sup>14</sup> § 70, ustęp 6, punkt 5, litera f rozporządzenia Ministra Finansów z 29 marca 2018 r.

<sup>15</sup> § 70, ustęp 6, punkt 5, litera g rozporządzenia Ministra Finansów z 29 marca 2018 r.

<sup>16</sup> § 70, ustęp 6, punkt 5, litera h rozporządzenia Ministra Finansów z 29 marca 2018 r.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

Członkom Zarządu Banku przysługują uprawnienia wynikające z powszechnie obowiązującego prawa.

Statutu Banku nie przewiduje, aby Zarządowi Banku lub poszczególnym jego Członkom przysługiwało prawo do podjęcia decyzji o emisji lub wykupie akcji.

## 7) Opis zasad zmiany Statutu Banku <sup>17</sup>

Zmiana Statutu Banku wymaga podjęcia uchwały przez Walne Zgromadzenie Banku oraz zarejestrowania uchwalonej zmiany w Krajowym Rejestrze Sądowym. Regulamin Walnych Zgromadzeń Banku<sup>18</sup> określa szczegółowe zasady prowadzenia obrad i podejmowania uchwał. Uchwały Walnego Zgromadzenia Banku dotyczące zmiany Statutu Banku zapadają większością trzech czwartych głosów. Ponadto zgodnie z art. 34 ust. 2 Prawa bankowego, zmiana Statutu Banku wymaga zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego.

## 8) Sposób działania walnego zgromadzenia i jego zasadnicze uprawnienia oraz opis praw akcjonariuszy i sposobu ich wykonywania, w szczególności zasady wynikające z regulaminu walnego zgromadzenia, jeżeli taki regulamin został uchwalony, o ile informacje w tym zakresie nie wynikają wprost z przepisów prawa <sup>19</sup>

Walne Zgromadzenie Banku działa w oparciu o Regulamin Walnych Zgromadzeń Banku wprowadzony uchwałą nr 19 z dnia 8 kwietnia 2003 roku, zmieniony uchwałą nr 41 z dnia 5 maja 2009 roku, uchwałą nr 41 z dnia 1 czerwca 2012 roku oraz uchwałą nr 42 z dnia 16 czerwca 2016 r. Regulamin Walnych Zgromadzeń Banku określa szczegółowe zasady prowadzenia obrad i podejmowania uchwał. Regulamin Walnych Zgromadzeń Banku dostępny jest na stronach internetowych Banku.<sup>20</sup>

Do kompetencji Walnego Zgromadzenia Banku, poza innymi sprawami wymienionymi w przepisach prawa, w szczególności, w Kodeksie spółek handlowych oraz ustawie Prawo bankowe, w rekomendacjach nadzorczych organów nadzoru oraz w Statucie Banku, należy:

- rozpatrzenie i zatwierdzenie sprawozdania z działalności Banku oraz sprawozdania finansowego za ubiegły rok obrotowy,
- podjęcie uchwały o podziale zysku lub pokryciu straty,
- rozpatrzenie i zatwierdzenie sprawozdania z działalności Rady Nadzorczej,
- udzielenie Członkom Rady Nadzorczej i Zarządu Banku absolutorium z wykonania przez nich obowiązków,
- rozpatrzenie i zatwierdzenie sprawozdania z działalności i sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Banku,
- określenie dnia dywidendy oraz terminu wypłaty dywidendy,
- zbycie i wydzierżawienie przedsiębiorstwa lub jego zorganizowanej części oraz ustanowienie na nich ograniczonego prawa rzeczowego,
- zmiana Statutu Banku oraz ustalanie jego jednolitego tekstu,
- podwyższenie lub obniżenie kapitału zakładowego Banku,
- emisja obligacji zamiennych lub z prawem pierwszeństwa objęcia akcji oraz emisja warrantów subskrypcyjnych,
- umorzenie akcji i określenie warunków tego umorzenia,
- połączenie, podział lub likwidacja Banku,
- tworzenie i znoszenie funduszy specjalnych,
- powoływanie i odwoływanie Członków Rady Nadzorczej z uwzględnieniem oceny spełnienia wymogów odpowiedniości,

<sup>17</sup> § 70, ustęp 6, punkt 5, litera i rozporządzenia Ministra Finansów z 29 marca 2018 r.

<sup>18</sup> Wprowadzony uchwałą Walnego Zgromadzenia nr 19 z dnia 8 kwietnia 2003 r. z późniejszymi zmianami

<sup>19</sup> § 70, ustęp 6, punkt 5, litera j rozporządzenia Ministra Finansów z 29 marca 2018 r.

<sup>20</sup> <https://www.pekao.com.pl/o-banku/lad-korporacyjny.html>

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

- ustalanie zasad wynagrodzenia dla Członków Rady Nadzorczej,
- zawarcie ze spółką zależną umowy przewidującej zarządzanie spółką zależną lub przekazywanie zysku przez taką spółkę,
- wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych oraz przeglądu sprawozdań finansowych,
- inne sprawy należące do zakresu działania Banku, wniesione pod obrady Walnego Zgromadzenia Banku.

Walne Zgromadzenie Banku zwołuje się przez ogłoszenie dokonywane na stronie internetowej Banku oraz w sposób określony dla przekazywania informacji bieżących zgodnie z przepisami o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych. Ogłoszenia dokonuje się co najmniej na dwadzieścia sześć dni przed terminem Walnego Zgromadzenia Banku.

Zwyczajne Walne Zgromadzenie Banku powinno odbyć się raz w roku, najpóźniej w terminie sześciu miesięcy po upływie każdego roku obrotowego. Wyznaczając termin Walnego Zgromadzenia Banku, Zarząd Banku dba o to, aby zapewnić możliwość udziału w Walnym Zgromadzeniu Banku jak najszerzszemu kręgowi akcjonariuszy.

Statut dopuszcza uczestnictwo w Walnym Zgromadzeniu przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, jeżeli Zarząd Banku podejmie taką decyzję. Zarząd Banku podejmuje decyzję, o której mowa w zdaniu poprzedzającym w przypadku spełnienia przez Bank warunków technicznych niezbędnych do udziału w Walnym Zgromadzeniu przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej obejmujących w szczególności:

- 1) transmisję obrad Walnego Zgromadzenia w czasie rzeczywistym,
- 2) dwustronną komunikację w czasie rzeczywistym, w ramach której akcjonariusze mogą wypowiadać się w toku obrad Walnego Zgromadzenia, przebywając w miejscu innym niż miejsce obrad Walnego Zgromadzenia,
- 3) wykonywanie osobiście lub przez pełnomocnika prawa głosu przed lub w toku Walnego Zgromadzenia.

Zgodnie ze Statutem Banku w każdym przypadku zwołania Walnego Zgromadzenia, Zarząd Banku określa czy możliwe jest uczestnictwo w Walnym Zgromadzeniu przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej oraz jakie wymagania i ograniczenia tego uczestnictwa są niezbędne do identyfikacji akcjonariuszy i zapewnienia bezpieczeństwa komunikacji elektronicznej. Szczegółowe warunki uczestnictwa w Walnym Zgromadzeniu przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej określa regulamin uchwalany przez Walne Zgromadzenie oraz ogłoszenie o zwołaniu Walnego Zgromadzenia.

Rada Nadzorcza Banku może zwołać Zwyczajne Walne Zgromadzenie Banku, jeżeli Zarząd Banku nie zwoła go w terminie określonym w Statucie oraz Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Banku, jeżeli zwołanie go uzna za wskazane.

Pełna dokumentacja, która ma zostać przedstawiona Walnemu Zgromadzeniu Banku, wraz z projektami uchwał oraz informacje dotyczące Walnego Zgromadzenia Banku udostępniane są osobom uprawnionym do uczestniczenia w Walnym Zgromadzeniu Banku za pośrednictwem strony internetowej Banku oraz w miejscu wskazanym w ogłoszeniu o zwołaniu Walnego Zgromadzenia, publikowanym zgodnie z art. 402<sup>2</sup> Kodeksu spółek handlowych.

Odpisy sprawozdania Zarządu Banku z działalności Banku i sprawozdania finansowego wraz z odpisem sprawozdania Rady Nadzorczej oraz opinii biegłego rewidenta są wydawane akcjonariuszom na ich żądanie najpóźniej na 15 dni przed Walnym Zgromadzeniem Banku.

Główne prawa akcjonariuszy Banku przedstawiają się następująco:

- akcjonariusze reprezentujący co najmniej połowę kapitału zakładowego lub co najmniej połowę ogółu głosów w spółce mogą zwołać Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Banku. Wówczas akcjonariusze wyznaczają przewodniczącego tego Zgromadzenia,

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

- akcjonariusze reprezentujący co najmniej 1/20 kapitału zakładowego mogą żądać umieszczenia określonych spraw w porządku obrad najbliższego Walnego Zgromadzenia Banku. Żądanie umieszczenia określonych spraw w porządku obrad powinno zawierać uzasadnienie lub projekt uchwały dotyczącej proponowanego punktu porządku obrad i powinno zostać zgłoszone Zarządowi Banku nie później niż na dwadzieścia jeden dni przed wyznaczonym terminem Walnego Zgromadzenia Banku. Żądanie to może zostać złożone również w postaci elektronicznej. Zarząd jest obowiązany niezwłocznie, jednak nie później niż na osiemnaście dni przed wyznaczonym terminem Walnego Zgromadzenia Banku, ogłosić zmiany w porządku obrad, wprowadzone na żądanie akcjonariuszy. Ogłoszenie następuje w sposób właściwy dla zwołania Walnego Zgromadzenia Banku,
- akcjonariusze reprezentujący co najmniej 1/20 kapitału zakładowego mogą przed terminem Walnego Zgromadzenia Banku zgłaszać Bankowi na piśmie lub przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej projekty uchwał dotyczące spraw wprowadzonych do porządku obrad Walnego Zgromadzenia Banku lub spraw, które mają zostać wprowadzone do porządku obrad. Bank niezwłocznie ogłasza projekty uchwał na stronie internetowej Banku,
- każdy z akcjonariuszy może podczas Walnego Zgromadzenia Banku zgłaszać projekty uchwał dotyczące spraw wprowadzonych do porządku obrad,
- w Walnym Zgromadzeniu Banku akcjonariusze mogą uczestniczyć osobiście bądź przez pełnomocników,
- na wniosek akcjonariuszy posiadających jedną dziesiątą kapitału zakładowego reprezentowanego na tym Walnym Zgromadzeniu Banku, lista obecności powinna być sprawdzona przez wybraną w tym celu komisję, złożoną z co najmniej trzech osób. Wnioskodawcy mają prawo wyboru jednego członka tej komisji,
- Walne Zgromadzenie Banku nie może podjąć uchwały o zdjęciu z porządku obrad bądź o zaniechaniu rozpatrywania sprawy, umieszczonej w porządku obrad na wniosek akcjonariuszy, bez ich zgody,
- przerwy zarządzane w obradach Walnego Zgromadzenia Banku nie mogą mieć na celu utrudniania akcjonariuszom wykonywania ich praw,
- każdy uczestnik Walnego Zgromadzenia Banku ma prawo zgłaszać jednego lub kilku kandydatów na Członków Rady Nadzorczej Banku,
- na wniosek akcjonariuszy reprezentujących co najmniej jedną piątą kapitału zakładowego, wybór Rady Nadzorczej powinien być dokonany w drodze głosowania oddzielnymi grupami. Wniosek w tej sprawie powinien być zgłoszony Zarządowi na piśmie w terminie umożliwiającym umieszczenie go w porządku obrad Walnego Zgromadzenia Banku,
- akcjonariusze mogą przeglądać księgę protokołów, a także żądać wydania poświadczonych przez Zarząd odpisów uchwał,
- obowiązkiem Przewodniczącego Walnego Zgromadzenia Banku jest dbanie o poszanowanie praw i interesów wszystkich akcjonariuszy, a w szczególności zapewnianie respektowania praw akcjonariuszy mniejszościowych,
- zgłaszającym sprzeciw wobec uchwały zapewnia się możliwość zwięzłego uzasadnienia sprzeciwu.

Wszystkie sprawy wnoszone na Walne Zgromadzenie Banku posiadają opinię Rady Nadzorczej. Zgodnie z § 9 Statutu Banku wszystkie sprawy wnoszone na Walne Zgromadzenie Banku powinny być uprzednio przedstawione Radzie Nadzorczej do rozpatrzenia.

W Walnym Zgromadzeniu Banku powinni uczestniczyć Członkowie Zarządu Banku i Rady Nadzorczej w składzie umożliwiającym udzielenie merytorycznej odpowiedzi na pytania zadawane w trakcie Walnego Zgromadzenia Banku. Na Walnym Zgromadzeniu Banku, którego przedmiotem obrad mają być sprawy finansowe Banku w szczególności na Zwyczajnym Walnym Zgromadzeniu Banku powinien być obecny biegły rewident.

Zarząd Banku jako organ zapewniający obsługę prawną Walnych Zgromadzeń Banku dokłada wszelkich starań, aby uchwały były formułowane w sposób jasny i przejrzysty.

Regulamin Walnego Zgromadzenia Banku zawiera postanowienia (§ 13 ust. 10-17) dotyczące wyboru Rady Nadzorczej w drodze głosowania oddzielnymi grupami.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

Wszelkie zmiany Regulaminu Walnego Zgromadzenia Banku wchodzi w życie począwszy od następnego Walnego Zgromadzenia Banku.

Do obowiązków i uprawnień Przewodniczącego Walnego Zgromadzenia należy w szczególności dbanie o sprawny i zgodny z ustalonym porządkiem obrad przebieg obrad WZ oraz o poszanowanie praw i interesów wszystkich akcjonariuszy, a w szczególności przeciwdziałanie nadużywaniu uprawnień przez uczestników WZ i zapewnianie respektowania praw akcjonariuszy mniejszościowych.

Członkowie Rady Nadzorczej i Zarządu oraz biegły rewident Banku w granicach swych kompetencji i w zakresie niezbędnym dla rozstrzygnięcia spraw omawianych przez zgromadzenie udzielają uczestnikom Walnego Zgromadzenia Banku wyjaśnień i informacji dotyczących Banku.

Głosowania nad sprawami porządkowymi w trakcie obrad Walnego Zgromadzenia Banku mogą dotyczyć tylko kwestii związanych z prowadzeniem obrad zgromadzenia. Nie poddaje się pod głosowanie w tym trybie uchwał, które mogą wpływać na wykonywanie przez akcjonariuszy ich praw.

Zdjęcie z porządku obrad lub zaniechanie rozpatrywania sprawy umieszczonej w porządku obrad na wniosek akcjonariuszy wymaga podjęcia przez Walne Zgromadzenie Banku uchwały większością trzech czwartych głosów, po uprzednim wyrażeniu zgody przez wszystkich obecnych akcjonariuszy, którzy zgłosili taki wniosek.

## **9) Opis działania organów zarządzających, nadzorujących lub administrujących Banku oraz ich komitetów, wraz ze wskazaniem składu osobowego tych organów i zmian, które w nich zaszły w ciągu ostatniego roku obrotowego<sup>21</sup>**

### **Zarząd Banku**

Zarząd Banku działa na podstawie Statutu Banku oraz uchwalonego przez siebie Regulaminu Zarządu Banku przyjętego uchwałą nr 64/II/19 z dnia 25 lutego 2019 roku. Regulamin określa w szczególności sprawy, które wymagają kolegialnego rozpatrzenia przez Zarząd Banku oraz zasady podejmowania uchwał w trybie pisemnym. Regulamin Zarządu Banku jest dostępny na stronach internetowych Banku<sup>22</sup>. Członkowie Zarządu Banku koordynują i nadzorują działalność Banku zgodnie z podziałem kompetencji uchwalonym przez Zarząd Banku i zatwierdzonym przez Radę Nadzorczą.

Zgodnie ze Statutem Banku, Zarząd Banku prowadzi sprawy Banku i reprezentuje Bank. Do zakresu działania Zarządu Banku należą sprawy niezastrzeżone na mocy przepisów prawa lub Statutu do kompetencji innych organów statutowych Banku.

Zgodnie z postanowieniami Regulaminu Zarządu Banku, Zarząd Banku opracowuje strategię rozwoju Banku oraz jest odpowiedzialny za jej wdrożenie i realizację. Ponadto Zarząd przygotowuje wieloletnie programy rozwoju Banku i roczne plany finansowe Banku, które są opiniowane przez Radę Nadzorczą. Zarząd Banku dba o przejrzystość i efektywność systemu zarządzania oraz prowadzi sprawy Banku zgodnie z przepisami prawa i Dobrymi Praktykami. Podstawą zarządzania Bankiem jest profesjonalizm, wiarygodność, zaś stosunki z klientami cechuje rzetelność i uczciwość oraz postępowanie zgodne z obowiązującym prawem, w tym z przepisami regulującymi przeciwdziałanie praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.

Zarząd Banku realizując zasadę sprawnego i rozsądnego zarządzania Bankiem jest odpowiedzialny za inicjowanie i realizację programów mających na celu zwiększenie wartości Banku, zwrotu z inwestycji dla akcjonariuszy oraz ochronę długofalowych interesów pracowników. Zarząd Banku podejmując decyzje dokłada wszelkich starań, aby jak najpełniej zapewnić realizację interesów akcjonariuszy, wierzycieli, pracowników oraz innych podmiotów i osób współpracujących z Bankiem w zakresie jego działalności gospodarczej.

<sup>21</sup> § 70, ustęp 6, punkt 5, litera k i l rozporządzenia Ministra Finansów z 28 marca 2018 r.

<sup>22</sup> <https://www.pekao.com.pl/o-banku/lad-korporacyjny.html>



# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

Na dzień 1 stycznia 2019 roku skład osobowy Zarządu Banku przedstawiał się następująco:

Michał Krupiński	Prezes Zarządu Banku,
Magdalena Zmitrowicz	Wiceprezes Zarządu Banku,
Tomasz Kubiak	Wiceprezes Zarządu Banku,
Michał Lehmann	Wiceprezes Zarządu Banku,
Marek Lusztyn	Wiceprezes Zarządu Banku, nadzorujący zarządzanie ryzykiem istotnym w działalności Banku,
Tomasz Styczyński	Wiceprezes Zarządu Banku,
Marek Tomczuk	Wiceprezes Zarządu Banku.

W dniu 6 marca 2019 roku Rada Nadzorcza Banku, po uwzględnieniu oceny odpowiedności, powołała Pana Piotra Wetmańskiego z dniem 7 marca 2019 roku oraz Pana Grzegorza Olszewskiego z dniem 1 kwietnia 2019 roku w skład Zarządu Banku na bieżącą wspólną kadencję i powierzyła im pełnienie funkcji Członków Zarządu Banku. Jednocześnie Pan Grzegorz Olszewski został powołany z dniem następującym po odbyciu Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku zatwierdzającego sprawozdanie finansowe Banku za rok obrotowy 2018 w skład Zarządu Banku na nową, wspólną, trwającą trzy lata kadencję Zarządu Banku oraz na funkcję Członka Zarządu Banku.

Dnia 24 maja 2019 roku Rada Nadzorcza Banku, po uwzględnieniu oceny odpowiedności, powołała Panią Magdalенę Zmitrowicz powierzając jej pełnienie funkcji Wiceprezes Zarządu Banku oraz Pana Piotra Wetmańskiego powierzając mu pełnienie funkcji Członka Zarządu Banku z dniem następującym po odbyciu Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku zatwierdzającego sprawozdanie finansowe Banku za rok obrotowy 2018 w skład Zarządu Banku na nową, wspólną, trwającą trzy lata kadencję.

W dniu 29 listopada 2019 r.:

- Pan Michał Krupiński złożył rezygnację z funkcji Prezesa Zarządu Banku oraz ze składu Zarządu Banku ze skutkiem natychmiastowym,
- Rada Nadzorcza Banku, po ocenie odpowiedności, powołała, z dniem 29 listopada 2019 r., Pana Marka Lusztyna, dotychczasowego Wiceprezesa Zarządu Banku nadzorującego działalność Pionu Zarządzania Ryzykami, na funkcję Prezesa Zarządu Banku, pod warunkiem uzyskania zgody Komisji Nadzoru Finansowego oraz z chwilą uzyskania takiej zgody. W dniu 4 lutego 2020 roku KNF jednogłośnie wyraziła zgodę na powołanie Pana Marka Lusztyna na Prezesa Zarządu Banku Pekao S.A.
- Pan Michał Lehmann oraz Pan Piotr Wetmański złożyli rezygnacje, odpowiednio, z funkcji Wiceprezesa Zarządu Banku oraz Członka Zarządu Banku, jak też ze składu Zarządu Banku. Rezygnacje zostały złożone ze skutkiem natychmiastowym,
- Rada Nadzorcza Banku, po ocenie odpowiedności, powołała Pana Marcina Gadomskiego w skład Zarządu Banku bieżącej wspólnej kadencji na funkcję Wiceprezesa Zarządu Banku. Rada Nadzorcza Banku, pod warunkiem uzyskania zgody Komisji Nadzoru Finansowego oraz z chwilą uzyskania takiej zgody, powierzyła Panu Marcinowi Gadomskiemu funkcję Wiceprezesa Zarządu Banku nadzorującego zarządzanie ryzykiem istotnym w działalności Banku.



# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

Na dzień 31 grudnia 2019 roku skład osobowy Zarządu Banku przedstawiał się następująco:

Marek Lusztyn	Wiceprezes Zarządu Banku kierujący pracami Zarządu Banku (w dniu 4 lutego 2020 roku KNF jednogłośnie wyraziła zgodę na powołanie Pana Marka Lusztyna na Prezesa Zarządu Banku Pekao S.A.),
Magdalena Zmitrowicz	Wiceprezes Zarządu Banku,
Marcin Gadomski	Wiceprezes Zarządu Banku (wystąpiono do Komisji Nadzoru Finansowego o zgodę na powierzenie p. Marcinowi Gadomskiemu funkcji Członka Zarządu nadzorującego zarządzanie ryzykiem istotnym w działalności Banku),
Tomasz Kubiak	Wiceprezes Zarządu Banku,
Tomasz Styczyński	Wiceprezes Zarządu Banku,
Marek Tomczuk	Wiceprezes Zarządu Banku,
Grzegorz Olszewski	Członek Zarządu.

## **Rada Nadzorcza**

Rada Nadzorcza działa na podstawie Regulaminu Rady Nadzorczej Banku przyjętego uchwałą nr 10/15 Rady Nadzorczej z dnia 6 lutego 2015 roku, zmienionego uchwałą nr 9/18 Rady Nadzorczej z dnia 13 marca 2018 roku Regulamin Rady Nadzorczej dostępny jest na stronach internetowych Banku.<sup>23</sup>

Rolą Rady Nadzorczej jest sprawowanie ogólnego i stałego nadzoru nad działalnością Banku, uwzględniając również pełnioną przez Bank funkcję jednostki dominującej w stosunku do spółek zależnych. Poza kompetencjami wynikającymi z przepisów prawa, Rada Nadzorcza ma kompetencje określone w Statucie Banku, w tym w szczególności Rada Nadzorcza rozpatruje wszystkie sprawy wnoszone na Walne Zgromadzenie Banku.

Członkowie Rady Nadzorczej w swoim postępowaniu kierują się interesem Banku i podejmują wszelkie działania mające na celu zapewnienie sprawnego funkcjonowania Rady Nadzorczej. Ponadto Członkowie Rady Nadzorczej Banku nie mogą podejmować takich działań oraz decyzji, które powodowałyby konflikt interesów albo które byłyby sprzeczne z interesami Banku. O zaistniałym konflikcie interesów albo możliwości jego powstania członek Rady Nadzorczej powinien poinformować Radę Nadzorczą i powstrzymać się od zabierania głosu w dyskusji oraz od głosowania nad uchwałą w sprawie, w której zaistniał konflikt interesów.

Zgodnie z obowiązującym prawem, Rada Nadzorcza sporządza i przedkłada Walnemu Zgromadzeniu Banku ocenę sprawozdania Zarządu z działalności Banku oraz z działalności Grupy Kapitałowej Banku za ubiegły rok obrotowy, ocenę sprawozdania finansowego Banku oraz skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Banku za ubiegły rok obrotowy, ocenę wniosków Zarządu dotyczących podziału zysku lub pokrycia straty, jak również sprawozdanie z działalności Rady Nadzorczej Banku. Oceny te są udostępniane akcjonariuszom przed Walnym Zgromadzeniem Banku.

Rada Nadzorcza utworzyła komitety problemowe, zajmujące się poszczególnymi dziedzinami działalności Banku, do których należą: Komitet ds. Audytu, Komitet ds. Nominacji i Wynagrodzeń i Komitet ds. Ryzyka. Sprawozdania komitetów powołanych przez Radę Nadzorczą są przechowywane w Centrali Banku. Roczne raporty komitetów są załączane do sprawozdania Rady Nadzorczej i publikowane w takim samym trybie jak sprawozdanie.

<sup>23</sup> <https://www.pekao.com.pl/o-banku/lad-korporacyjny.html>

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

Na dzień 1 stycznia 2019 roku skład osobowy Rady Nadzorczej przedstawiał się następująco:

Paweł Surówka	Przewodniczący Rady Nadzorczej,
Joanna Dynysiuk (z d. Błaszczyk)	Wiceprzewodnicząca Rady Nadzorczej,
Stanisław Ryszard Kaczoruk	Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej,
Paweł Stopczyński	Sekretarz Rady Nadzorczej,
Sabina Bigos-Jaworowska	Członek Rady Nadzorczej,
Justyna Głębiowska-Michalak	Członek Rady Nadzorczej,
Grzegorz Janas	Członek Rady Nadzorczej,
Michał Kaszyński	Członek Rady Nadzorczej,
Marian Majcher	Członek Rady Nadzorczej.

i do dnia 31 grudnia 2019 r. nie uległ zmianie.

## Komitet ds. Audytu

Komitet ds. Audytu działa na podstawie Regulaminu Komitetu do spraw Audytu Rady Nadzorczej Banku Pekao S.A., który został ustalony uchwałą nr 98/19 z dnia 5 listopada 2019 r. Obowiązująca poprzednio uchwała nr 81/17 Rady Nadzorczej z dnia 1 sierpnia 2017 r. straciła moc.

Celem Komitetu ds. Audytu jest wspieranie Rady Nadzorczej w wypełnianiu jej obowiązków dotyczących: monitorowania procesu sprawozdawczości finansowej, czynności rewizji finansowej oraz prawidłowości i efektywności systemów kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem oraz funkcji audytu wewnętrznego, zgodności z przepisami prawa i procedurami regulującymi działalność Banku, niezależności biegłego rewidenta i firmy audytorskiej oraz zasobów Departamentu Audytu Wewnętrznego. Komitet ds. Audytu składa się z 3 (trzech) do 5 (pięciu) Członków wybranych spośród Członków Rady Nadzorczej. Przynajmniej jeden Członek Komitetu ds. Audytu posiada wiedzę i umiejętności w zakresie rachunkowości lub badania sprawozdań finansowych. Większość Członków Komitetu ds. Audytu w tym jego Przewodniczący jest niezależna od Banku w rozumieniu art. 129 ust. 3 ustawy o biegłych rewidentach firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym.

Członkowie Komitetu ds. Audytu posiadają umiejętności niezbędne do odpowiedniego wykonywania powierzonych funkcji, w tym odpowiednie wykształcenie oraz doświadczenie zawodowe. Kwalifikacje członków Rady Nadzorczej, w tym wykształcenie oraz doświadczenie członków Komitetu ds. Audytu, wraz ze wskazaniem sposobu ich nabycia, zostały przedstawione na stronie internetowej Banku.<sup>24</sup>

Posiedzenia Komitetu ds. Audytu odbywają się w zależności od potrzeb, ale nie rzadziej niż cztery razy do roku, w terminach zgodnych z kluczowymi datami w kwartalnym cyklu sprawozdawczym Banku i analizą rocznego planu audytu przedkładanego przez Szefa Departamentu Audytu Wewnętrznego. W 2019 roku Komitet ds. Audytu odbył 8 posiedzeń.

Na dzień 1 stycznia 2019 roku skład osobowy Komitetu ds. Audytu przedstawiał się następująco:

Justyna Głębiowska-Michalak	Przewodnicząca Komitetu (członek niezależny, posiada uprawnienia biegłego rewidenta, Absolwentka Wydziału Ekonomii UMCS w Lublinie oraz podyplomowych studiów "Rachunkowość" na Uniwersytecie Ekonomicznym w Poznaniu),
Joanna Dynysiuk (z d. Błaszczyk)	Członek Komitetu,
Grzegorz Janas	Członek Komitetu,
Sabina Bigos-Jaworowska	Członek Komitetu (członek niezależny),
Michał Kaszyński	Członek Komitetu (członek niezależny)

i do dnia 31 grudnia 2019 r. nie uległ zmianie.

<sup>24</sup> <https://www.pekao.com.pl/o-banku/wladze-banku.html>

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

W 2019 roku firma audytorska wybrana do przeprowadzenia badania i przeglądu sprawozdań finansowych Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna oraz skonsolidowanych sprawozdań finansowych Grupy Kapitałowej Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna świadczyła usługi dozwolone niebędące badaniem na rzecz Banku i jego Spółek zależnych.

Zgodnie z zapisami przyjętej przez Bank „Polityki świadczenia przez firmę audytorską przeprowadzającą badanie, przez podmioty powiązane z tą firmą audytorską oraz przez członka sieci firmy audytorskiej dozwolonych usług niebędących badaniem”, Komitet ds. Audytu Banku, Komitet ds. Audytu Spółek zależnych będących jednostkami zainteresowania publicznego oraz Komitet ds. Audytu podmiotu dominującego względem Banku wydali zgodę na świadczenie usług dozwolonych przez firmę audytorską dla Banku i jego Spółek zależnych.

Uzyskanie zgody poprzedzone było przeprowadzeniem przez Bank i jego Spółki zależne odpowiedniej oceny zagrożeń i zabezpieczeń niezależności, o której mowa w art. 69-73 Ustawy z dnia 11 maja 2017 r. o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym.

Bank jako jednostka zainteresowania publicznego na podstawie uchwał Rady Nadzorczej Banku wdrożył do stosowania polityki i procedury określone w Art. 130 ust. 1 pkt 5-7 Ustawy o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym (Dz. U. z 2019 r., poz. 1421 j.t., dalej „Ustawa”).

Celem spełnienia wymogów Ustawy zostały wydane do stosowania następujące dokumenty:

- 4) Polityka wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzania badania ustawowego sprawozdań finansowych Banku Pekao S.A.,
- 5) Procedura wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzania badania ustawowego sprawozdań finansowych Banku Pekao S.A.,
- 6) Polityka świadczenia przez firmę audytorską przeprowadzającą badanie, przez podmioty powiązane z tą firmą audytorską oraz przez członka sieci firmy audytorskiej dozwolonych usług niebędących badaniem.

Główne założenia polityk są następujące:

- A. Polityka wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzania badania ustawowego sprawozdań finansowych Banku Pekao S.A.
  - Wyboru podmiotu uprawnionego do przeprowadzania badania ustawowego lub przeglądu sprawozdań finansowych Banku oraz skonsolidowanych sprawozdań finansowych Grupy Kapitałowej Banku dokonuje Walne Zgromadzenie określając lata za które sprawozdania finansowe Banku i skonsolidowane sprawozdania finansowe Grupy Kapitałowej Banku będą podlegały badaniu ustawowemu i przeglądowi przez wybraną firmę audytorską na podstawie propozycji Rady Nadzorczej.
  - Rada Nadzorcza przedstawia Walnemu Zgromadzeniu propozycję w sprawie powołania firmy audytorskiej. Propozycja uwzględnia rekomendację i preferencje Komitetu ds. Audytu. W swojej rekomendacji Komitet ds. Audytu stwierdza, że jego rekomendacja jest wolna od wpływów strony trzeciej i że Bank nie zawarł umów zawierających klauzule ograniczające możliwość wyboru firmy audytorskiej przez Walne Zgromadzenie.
  - Rekomendacja Komitetu ds. Audytu dotycząca wyboru firmy audytorskiej przeprowadzającej badanie ustawowe, która nie dotyczy przedłużenia umowy o badanie sprawozdania finansowego:
    - zawiera przynajmniej dwie możliwości wyboru firmy audytorskiej wraz z uzasadnieniem oraz wskazanie uzasadnionej preferencji Komitetu ds. Audytu wobec jednej z nich;
    - jest sporządzana w następstwie procedury wyboru zorganizowanej przez Bank, przeprowadzonej, zgodnie z zasadami określonymi w Procedurze wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzenia badania ustawowego sprawozdań finansowych Banku Pekao S.A.
  - Pierwsza umowa o badanie sprawozdania finansowego jest zawierana z firmą audytorską na okres nie krótszy niż 2 lata z możliwością przedłużenia na kolejny co najmniej dwuletni okres.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

- Maksymalny czas nieprzerwanego trwania zleceń Badań ustawowych przeprowadzanych przez tę samą firmę audytorską lub firmę audytorską powiązaną z tą firmą audytorską lub jakiegokolwiek członka sieci działającej w państwach Unii Europejskiej, do której należą te firmy audytorskie, nie może przekraczać 5 lat. Okres ten ma zastosowanie również dla kluczowego biegłego rewidenta.
  - Po upływie maksymalnych okresów trwania zlecenia Bank nie może zlecić badania ustawowego firmie audytorskiej ani żadnemu podmiotowi z jej sieci działających w ramach Unii Europejskiej w okresie kolejnych 4 lat, a w przypadku kluczowego biegłego rewidenta po upływie co najmniej 3 lat od zakończenia ostatniego badania ustawowego.
- B. Polityka świadczenia przez firmę audytorską przeprowadzającą badanie, przez podmioty powiązane z tą firmą audytorską oraz przez członka sieci firmy audytorskiej dozwolonych usług niebędących badaniem
- Firma audytorska przeprowadzająca badanie ustawowe Banku ani żaden z członków sieci, do której należy firma audytorska, nie świadczą bezpośrednio ani pośrednio na rzecz Banku, jego jednostki dominującej ani jednostek przez nią kontrolowanych żadnych zabronionych usług niebędących badaniem sprawozdań finansowych w następujących okresach:
    - w okresie od rozpoczęcia badanego okresu do wydania sprawozdania z badania wymienionych w Art. 5 ustęp 1 (bez lit. e) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego (UE) nr 537/2014 z dnia 16 kwietnia 2014 r. w sprawie szczegółowych wymogów dotyczących ustawowych badań sprawozdań finansowych jednostek interesu publicznego, uchylające decyzję Komisji 2005/909/WE, oraz
    - w roku obrotowym bezpośrednio poprzedzającym okres od rozpoczęcia badanego okresu do dnia wydania sprawozdania z badania w odniesieniu do usług opracowywania i wdrażania procedur kontroli wewnętrznej lub procedur zarządzania ryzykiem związanych z przygotowaniem lub kontrolowaniem informacji finansowych lub opracowywania i wdrażania technologicznych systemów dotyczących informacji finansowej.
  - Firma audytorska przeprowadzająca badanie ustawowe Banku oraz każdy członek sieci, do której należy firma audytorska mogą świadczyć na rzecz Banku jego jednostki dominującej lub jednostek przez nią kontrolowanych tzw. usługi dozwolone niebędące badaniem ustawowym sprawozdań finansowych po przeprowadzeniu przez Komitet ds. Audytu oceny zagrożeń i zabezpieczeń niezależności o której mowa w art. 69-73 Ustawy o biegłych rewidentach.
  - Komórka organizacyjna Banku lub jednostki kontrolowanej przez Bank wnioskująca o zakup usług świadczonych przez firmę audytorską przeprowadzającą badanie ustawowe Banku lub członków sieci, do której należy firma audytorska musi uzyskać zgodę Komitetu ds. Audytu na świadczenie usługi dozwolonej, po dokonaniu oceny czy wnioskowana usługa nie jest usługą zabronioną i czy wnioskowana usługa dozwolona nie spowoduje przekroczenia limitu dla usług dozwolonych ograniczone do najwyżej 70% średniego wynagrodzenia płaconego w trzech kolejnych ostatnich latach obrotowych z tytułu badania ustawowego Banku oraz jego jednostki dominującej, jednostek przez niego kontrolowanych oraz skonsolidowanych sprawozdań finansowych.
  - Podmioty należące do Grupy Pekao mają obowiązek uzyskać zgodę Komitetu ds. Audytu podmiotu dominującego (PZU S.A.) na zakup usługi dozwolonej świadczonej na rzecz tych podmiotów po przeprowadzeniu przez Komitet ds. Audytu podmiotu dominującego oceny zagrożeń i zabezpieczeń niezależności o której mowa w art. 69-73 Ustawy o biegłych rewidentach.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

Rekomendacja Komitetu ds. Audytu Banku dotycząca wyboru firmy audytorskiej przeprowadzającej badanie ustawowe sprawozdań finansowych Banku, która nie dotyczyła przedłużenia umowy o badanie sprawozdania finansowego:

- sporządzana była w następstwie procedury wyboru zorganizowanej przez Bank, przeprowadzonej zgodnie z zasadami określonymi w Procedurze wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzenia badania ustawowego sprawozdań finansowych Banku Pekao S.A.
- zapewniała wybór firmy audytorskiej, która spełnia warunki do wyrażenia bezstronnej i niezależnej opinii o sprawozdaniach finansowych Banku i Grupy Kapitałowej Banku
- zapewniała wybór firmy audytorskiej, która posiada doświadczenie i wiedzę umożliwiającą trafną ocenę prawidłowości i rzetelności ujęcia w sprawozdaniu finansowym wszelkich operacji wynikających z działalności Banku.
- Zawierała uzasadnienie i dwie możliwości wyboru firmy audytorskiej wraz ze wskazaniem uzasadnionej preferencji Komitetu ds. Audytu wobec jednej z nich;
- była wolna od wpływów strony trzeciej.

## Komitet ds. Nominacji i Wynagrodzeń

Komitet działa na podstawie Regulaminu Rady Nadzorczej oraz Regulaminu Komitetu ds. Nominacji i Wynagrodzeń, który został uchwalony w dniu 27 kwietnia 2015 r. a następnie zmieniony uchwałą nr 75/16 z dnia 11 października 2016 r. oraz uchwałą nr 46/17 z dnia 9 czerwca 2017 r.

Celem Komitetu jest wspieranie Rady Nadzorczej w wypełnianiu jej obowiązków, poprzez m.in.:

- a) przedkładanie propozycji dotyczących ustalania warunków umów regulujących stosunek pracy lub inny stosunek prawny łączący Członków Zarządu z Bankiem, w tym wynagrodzeń dla Członków Zarządu Banku, a także dotyczących zatwierdzania polityki zmiennych składników wynagrodzeń osób zajmujących stanowiska kierownicze w Banku zgodnie z odrębnymi regulacjami oraz w celu przedkładania Walnemu Zgromadzeniu propozycji w sprawie wynagrodzeń Członków Rady Nadzorczej,
- b) przygotowywanie rekomendacji dotyczących spełniania wymogów odpowiedniości na potrzeby powoływania Członków Zarządu Banku oraz Członków Rady Nadzorczej,
- c) przygotowywanie raportu dla Walnego Zgromadzenia z oceny funkcjonowania polityki wynagradzania w Banku.

Na dzień 1 stycznia 2019 roku skład osobowy Komitetu ds. Nominacji i Wynagrodzeń przedstawiał się następująco:

Paweł Stopczyński	Przewodniczący Komitetu,
Sabina Bigos-Jaworowska	Członek Komitetu,
Paweł Surówka	Członek Komitetu,
Joanna Dynysiuk (z d. Błaszczyk)	Członek Komitetu,

i do dnia 31 grudnia 2019 r. nie uległ zmianie.

## Komitet ds. Ryzyka

Komitet ds. Ryzyka działa na podstawie „Regulaminu Komitetu ds. Ryzyka”, który został uchwalony przez Radę Nadzorczą uchwałą nr 99/19 z dnia 5 listopada 2019 roku. Misją Komitetu jest wspieranie Rady Nadzorczej w wypełnianiu jej obowiązków dotyczących: sprawowania nadzoru nad systemem zarządzania ryzykiem oraz oceny adekwatności i skuteczności tego systemu.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

Na dzień 1 stycznia 2019 roku skład osobowy Komitetu ds. Ryzyka przedstawiał się następująco:

Stanisław Ryszard Kaczoruk	Przewodniczący Komitetu,
Michał Kaszyński	Członek Komitetu,
Marian Majcher	Członek Komitetu.

i do dnia 31 grudnia 2019 r. nie uległ zmianie.

## 10. Opis polityki różnorodności stosowanej do organów administrujących, zarządzających i nadzorujących Bank w odniesieniu w szczególności do wieku, płci lub wykształcenia i doświadczenia zawodowego, celów tej polityki różnorodności, sposobu jej realizacji oraz skutków w danym okresie sprawozdawczym <sup>25</sup>

Zarząd Banku w dniu 22 grudnia 2015 roku przyjął w drodze uchwały oraz Rada Nadzorcza Banku w dniu 4 lutego 2016 roku zatwierdziła w drodze uchwały "Politykę różnorodności w odniesieniu do członków Rady Nadzorczej, członków Zarządu oraz osób pełniących Kluczowe Funkcje w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna" (dalej "Polityka").

Polityka określa strategię Banku w zakresie zarządzania różnorodnością, w tym zróżnicowania w odniesieniu do wyboru, członków Rady Nadzorczej, członków Zarządu oraz osób pełniących Kluczowe Funkcje w Banku.

Celem strategii różnorodności Banku jest zapewnienie wysokiej jakości realizacji zadań przez organy Banku, poprzez wybór kompetentnych osób do pełnienia funkcji w Radzie Nadzorczej, Zarządzie oraz Kluczowych Funkcji w Banku, stosując w pierwszej kolejności obiektywne kryteria merytoryczne i uwzględniając korzyści wynikające z różnorodności.

Strategia różnorodności Banku obejmuje i wykorzystuje do osiągnięcia najlepszych rezultatów różnice, które oprócz wiedzy, umiejętności i doświadczenia zawodowego, wynikają z kierunku wykształcenia, pochodzenia geograficznego i narodowości, płci i wieku. Strategia różnorodności jest realizowana w procesach doboru, oceny odpowiedniości oraz sukcesji.

Aktualny udział kobiet na stanowiskach kierowniczych w Banku wynosi 60,9 % a na wyższych stanowiskach kierowniczych 47,2%.

Stosowanie polityki różnorodności ma zastosowanie w procesach decyzyjnych w zakresie: doboru zewnętrznego, nominacji wewnętrznych, planowania sukcesji, z uwzględnieniem przepisów o równym traktowaniu w zakresie nawiązywania stosunku pracy, które uwzględniają zasadę równości płci.

Z uwagi na przyjęte w tym zakresie przepisy oraz wagę jaką Zarząd Banku zwraca na wartości przedstawione w Polityce, jest ona przedmiotem ciągłego przeglądu.

W latach 2017 - 2019 udział kobiet i mężczyzn w Zarządzie Banku przedstawiał się następująco:

	31-12-2017		31-12-2018		31-12-2019	
	I. osób	%	I. osób	%	I. osób	%
Kobiety		0%	1	14%	1	14%
Mężczyźni	7	100%	6	86%	6	86%
<b>Razem</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

W latach 2017 - 2019 udział kobiet i mężczyzn w Radzie Nadzorczej Banku przedstawiał się następująco:

	31-12-2017		31-12-2018		31-12-2019	
	I. osób	%	I. osób	%	I. osób	%
Kobiety	3	33%	3	33%	3	33%
Mężczyźni	6	67%	6	67%	6	67%
<b>Razem</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

<sup>25</sup> § 70, ustęp 6, punkt 5, litera m rozporządzenia Ministra Finansów z 29 marca 2018 r.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 12 Oświadczenie na temat informacji niefinansowych Pekao S.A. za 2019 rok

<b>1. O Banku</b>	<b>119</b>
1.1. Bank Pekao S.A. i Grupa kapitałowa Banku Pekao S.A.	119
1.2. Model biznesowy	121
1.3. Strategia	121
1.4. Struktura organizacyjna	123
1.5. Ważniejsze czynniki mające znaczący wpływ na działalność i wyniki Banku	126
1.6. Nagrody i wyróżnienia	130
1.7. Komunikacja z interesariuszami	131
<b>2. Zagadnienia społeczne</b>	<b>134</b>
2.1. Odpowiedzialność społeczna	134
2.2. Wartości korporacyjne - Karta Zasad	134
2.3. Kodeks Postępowania Grupy Pekao	135
2.4. Relacje z Klientami	136
2.5. Zarządzanie satysfakcją	137
2.6. Odpowiedzialny marketing	138
2.7. Relacje z dostawcami	138
2.8. Zarządzanie konfliktem interesów	139
2.9. Działalność charytatywna i sponsoringowa	140
2.10. Wolontariat pracowniczy	142
2.11. WIG-ESG Index	144
2.12. Gender-Equality Index (GEI)	144
2.13. Przynależność do stowarzyszeń i organizacji branżowych	144
<b>3. Zagadnienia pracownicze</b>	<b>145</b>
3.1. Zarządzanie kapitałem ludzkim	145
3.1.1. Polityka różnorodności	147
3.1.2. Polityka Doboru Kadr	147
3.1.3. Polityka Równości Płci	147
3.1.4. Polityka antymobbingowa	148
3.1.5. Instytucja Rzeczników Karty Zasad	149
3.1.6. Działania promujące różnorodność	149
3.2. Szkolenia i rozwój	150
3.3. Polityka wynagrodzeń	153
3.4. Zarządzanie ścieżkami kariery i rekrutacją	154
3.5. Warunki zatrudnienia, pracy oraz świadczeń	156
3.5.1. Zakładowy Układ Zbiorowy Pracy	156
3.5.2. Regulamin Pracy	157
3.5.3. Świadczenia z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych	157
3.6. Stosunki ze związkami zawodowymi oraz poszanowanie prawa wolności do zrzeszania się	158
3.7. Zdrowie i bezpieczeństwo w pracy	159
<b>4. Środowisko naturalne</b>	<b>160</b>
4.1. Ograniczanie zużycia surowców i materiałów	161
4.2. Odpowiedzialne zakupy	162
4.3. Ochrona polskich żubrów	162
4.4. Ryzyko ekologiczne w działalności kredytowej	162
<b>5. Przeciwdziałanie korupcji</b>	<b>164</b>
5.1. Program przeciwdziałania korupcji	165
5.2. Polityka zgłaszania naruszeń	165
<b>6. Poszanowanie praw człowieka</b>	<b>166</b>



# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

6.1. Ochrona danych osobowych .....	167
6.2. Perspektywa pracowników .....	169
6.3. Perspektywa klientów .....	170
6.4. Perspektywa dostawców .....	171
6.5. Perspektywa społeczności lokalnych .....	172
<b>7. Zarządzanie ryzykiem .....</b>	<b>172</b>
<b>8. Wybrane dane niefinansowe.....</b>	<b>175</b>
<b>9. O raporcie .....</b>	<b>177</b>
9.1. O raporcie .....	177
9.2. Metodologia .....	177
9.3. Tabela zgodności z Ustawą o Rachunkowości .....	178
9.4. Indeks treści GRI .....	179

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 1. O Banku

### 1.1. Bank Pekao S.A. i Grupa kapitałowa Banku Pekao S.A.

[GRI 102-1], [GRI 102-3], [GRI 102-4], [GRI 102-5], [GRI 102-6], [GRI 102-10], [GRI 103-2], [GRI G4-FS13],

Bank Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna (zwany dalej "Bank Pekao") z siedzibą w Warszawie, założony w 1929 r., jest jedną z największych instytucji finansowych w regionie Europy Środkowo-Wschodniej i jednym z dwóch największych banków uniwersalnych w Polsce z ok. 200 mld zł aktywów i kapitalizacją rynkową ok. 26 mld zł.

Posiada drugą, co do wielkości sieć oddziałów, z rozległą ekspozycją geograficzną, składającą się z 805 placówek oraz obsługuje ponad 5,5 mln klientów detalicznych, jednocześnie udostępniając im 1648 bankomatów na terenie całego kraju. Bank oferuje pełen zakres usług bankowych świadczonych na rzecz klientów indywidualnych oraz instytucjonalnych, prowadząc działalność głównie w Polsce. Jako wiodący bank korporacyjny w Polsce, obsługuje, co drugą korporację w Polsce w 22 centrach dla średnich firm oraz 57 centrach dla MŚP. Status banku uniwersalnego opiera się na wiodącej na rynku pozycji w private banking, zarządzaniu aktywami i działalności maklerskiej. Zróżnicowany profil działalności Banku Pekao jest wspierany przez silną pozycję kapitałową i płynnościową przy zachowaniu najwyższych standardów w zakresie zarządzania ryzykiem.

Od 1998 r. Bank Pekao jest notowany na Gieldzie Papierów Wartościowych w Warszawie i uczestniczy w kilku lokalnych (w tym WIG 20, WIG, WIG ESG) oraz międzynarodowych indeksach (w tym MSCI EM, Stoxx Europe 600 i FTSE Developed). Pekao jest jedną z najbardziej dywidendowych spółek giełdowych w Polsce na przestrzeni ostatnich 10 lat wypłacając łącznie 20 mld zł w ciągu dekady.

Od 2017 roku, Bank Pekao S.A. jest częścią grupy kapitałowej PZU S.A. (zwana dalej „Grupa PZU”), największej instytucji finansowej w Europie Środkowo-Wschodniej.

Bank Pekao wchodzi również w skład Grupy Kapitałowej Banku Pekao S.A. (zwana dalej „Grupa Pekao”) jako jednostka dominująca. Grupa Pekao obejmuje instytucje finansowe działające na rynkach: bankowym, zarządzania aktywami, funduszy emerytalnych, usług maklerskich, doradztwa transakcyjnego, leasingu i faktoringu.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

Grupa Pekao obejmuje Bank Pekao oraz następujące spółki zależne:

NAZWA JEDNOSTKI	SIEDZIBA	ZAKRES DZIAŁALNOŚCI	PROCENTOWY UDZIAŁ GRUPY W KAPITALE / W GŁOSACH	
			31.12.2019	31.12.2018
Pekao Bank Hipoteczny S.A.	Warszawa	Bankowa	100,00	100,00
Centralny Dom Maklerski Pekao S.A.	Warszawa	Maklerska	-	100,00
Pekao Leasing Sp. z o.o.	Warszawa	Usługi leasingowe	100,00	100,00
Pekao Investment Banking S.A.	Warszawa	Maklerska	100,00	100,00
Pekao Faktoring Sp. z o.o.	Lublin	Usługi faktoringowe	100,00	100,00
Pekao Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A. (w likwidacji)	Warszawa	Zarządzanie funduszami emerytalnymi	100,00	100,00
Centrum Kart S.A.	Warszawa	Finansowa pomocnicza	100,00	100,00
Pekao Financial Services Sp. z o.o.	Warszawa	Agent transferowy	66,50	66,50
Centrum Bankowości Bezpośredniej Sp. z o.o.	Kraków	Usługi call-center	100,00	100,00
Pekao Property S.A. (w likwidacji), w tym:	Warszawa	Działalność deweloperska	100,00	100,00
<i>FPB - Media Sp. z o.o. (w upadłości)</i>	<i>Warszawa</i>	<i>Działalność deweloperska</i>	<i>100,00</i>	<i>100,00</i>
Pekao Fundusz Kapitałowy Sp. z o.o. (w likwidacji)	Warszawa	Doradztwo gospodarcze	100,00	100,00
Dom Inwestycyjny Xelion Sp. z o.o.	Warszawa	Pośrednictwo finansowe	100,00	100,00
Pekao Investment Management S.A., w tym:	Warszawa	Holdingowa	100,00	100,00
<i>Pekao TFI S.A.</i>	<i>Warszawa</i>	<i>Zarządzanie aktywami</i>	<i>100,00</i>	<i>100,00</i>

Na dzień 31 grudnia 2019 roku wszystkie spółki zależne zostały objęte konsolidacją.

## Podział spółki Centralny Dom Maklerski Pekao S.A.

W dniu 30 sierpnia 2019 roku dokonano podziału spółki Centralny Dom Maklerski Pekao S.A. (dalej „CDM”) w trybie art. 529 § 1 pkt 1 Kodeksu spółek handlowych, tj. poprzez:

- przeniesienie na rzecz Banku Pekao części majątku (aktywów i zobowiązań) oraz praw i obowiązków CDM w postaci zorganizowanej części przedsiębiorstwa CDM związanej ze świadczeniem usług maklerskich, oraz
- przeniesienie na rzecz Centrum Bankowości Bezpośredniej Sp. z o.o. (dalej „CBB”) części majątku (aktywów i zobowiązań) oraz praw i obowiązków CDM w postaci zorganizowanej części przedsiębiorstwa CDM związanej z wykonywaniem usług call center.

W następstwie dokonanego podziału, w dniu 30 sierpnia 2019 r. Spółka CDM została wykreślona z Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego. Tym samym, zgodnie z art. 530 § 1 Kodeksu spółek handlowych Spółka CDM została rozwiązana bez przeprowadzania postępowania likwidacyjnego w dniu wykreślenia z Krajowego Rejestru Sądowego i zgodnie z art. 531 § 1 Kodeksu spółek handlowych podział CDM stał się prawnie skuteczny.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 1.2. Model biznesowy

[GRI 102-2], [GRI 102-7], [GRI 103-2],

Bank Pekao S.A. jest bankiem uniwersalnym oferującym usługi finansowe dla klientów indywidualnych i instytucjonalnych. Szeroka oferta produktowa, nowatorskie rozwiązania i indywidualne podejście zapewniają kompleksową obsługę finansową klientom a zintegrowany model obsługi klienta dostarcza najwyższą jakość usług oraz ich optymalne dopasowanie do zmieniających się potrzeb.

Model biznesowy Banku oparty jest na segmentacji klientów wyodrębniającej następujące obszary:

- **Bankowość Detaliczna i Prywatna** – obsługująca klientów indywidualnych, w tym klientów zamożnych bankowości prywatnej oraz mikroprzedsiębiorstwa. Klientom bankowości prywatnej oferowane jest doradztwo inwestycyjne poprzez centra bankowości prywatnej i kanały zdalne, natomiast wszyscy klienci indywidualni i mikroprzedsiębiorstwa są obsługiwani za pomocą szerokiej własnej sieci oddziałów i placówek partnerskich wspartej wiodącymi na rynku kanałami obsługi zdalnej, w tym kanałami cyfrowymi,
- **Bankowość Małych i Średnich Przedsiębiorstw (MŚP)** – dostarczająca usługi finansowe klientom z sektora MŚP, którzy obsługiwani są przez doradców przy wsparciu specjalistów produktowych. Obsługa prowadzona jest w wyspecjalizowanych Centrach Klienta Biznesowego oraz uniwersalnych oddziałach detalicznych. Klientom oferowane są produkty i usługi dostosowane do ich indywidualnych potrzeb bazujące na rozwiązaniach sprawdzonych w bankowości korporacyjnej i dostosowanych do potrzeb segmentu MŚP,
- **Bankowość Korporacyjna i Inwestycyjna** – dostarczająca usługi finansowe średnim i dużym przedsiębiorstwom (segmentacja ze względu na przychody firm), podmiotom sektora publicznego, instytucjom finansowym oraz podmiotom z branży finansowania nieruchomości komercyjnych. Klienci bankowości korporacyjnej i inwestycyjnej są obsługiwani przez doradców przy wsparciu specjalistów produktowych.

Bank posiada wymierne przewagi, które pozwalają na skuteczne konkutowanie na rynku i umacnianie pozycji rynkowej w strategicznych obszarach działalności Banku. Bank oferuje konkurencyjne na rynku polskim produkty i usługi, wysoki poziom obsługi klientów oraz doskonale rozwiniętą sieć oddziałów i bankomatów, z dogodnym dostępem na terenie całego kraju, a także profesjonalne centrum obsługi telefonicznej oraz konkurencyjną platformą bankowości internetowej i mobilnej dla klientów indywidualnych, korporacyjnych oraz małych i mikro firm.

Bank koncentruje się na wzroście organicznym i realizacji założonej strategii ale także monitoruje trendy konsolidacyjne na rynku polskim oraz europejskim, które mogą mieć wpływ na jego pozycję konkurencyjną i monitoruje możliwości wsparcia realizacji strategii Banku poprzez wzrost nieorganiczny. Jednocześnie Bank konsekwentnie rozwija współpracę z Grupą PZU i realizuje synergije z niej wynikające.

## 1.3. Strategia

[GRI 201-1],

### Realizacja Strategii w 2019

Bank konsekwentnie realizował swoją strategię rozwoju, co znalazło swoje odzwierciedlenie w wynikach Banku za rok 2019 zaprezentowanych w sprawozdaniu finansowym Banku za rok 2019. Głównym motorem wzrostu wyników był wzrost wolumenów kredytowych oraz dalsza poprawa dochodów w kluczowych segmentach biznesowych przy jednoczesnej poprawie efektywności operacyjnej oraz relatywnie niskich kosztach ryzyka. Negatywnie na wyniki finansowe Banku oddziaływały obciążenia regulacyjno –prawne w tym: wyższe składki na Bankowy Fundusz Gwarancyjny, koszty utworzenia rezerwy na zwrot prowizji z tytułu przedterminowej spłaty kredytów oraz koszty związane z ryzykiem prawnym dotyczącym walutowych kredytów hipotecznych w CHF. Ponadto Bank realizował program zwolnień grupowych co skutkowało utworzeniem dodatkowej rezerwy restrukturyzacyjnej.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

FINANSOWE WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI	2019	2018
Dochody z działalności operacyjnej [mln zł]	7 938	7 397
Koszty z działalności operacyjnej [mln zł]	(3 204)	(3 119)
w tym osobowe	(1 823,3)	(1 782)
Rezerwy na ryzyko	(624,1)	(500,4)
Składki i wpłaty na Bankowy Fundusz Gwarancyjny	(452,1)	(265,1)
Podatek bankowy	(591,4)	(562,0)
Zysk brutto [mln zł]	3 016	3 021
Zysk netto [mln zł]	2 248	2 311
Suma bilansowa [mln zł]	194 650	184 347
Zwrot na średnim kapitale (ROE) - nominalnie	10,2%	10,7%
Zwrot z aktywów (ROA)	1,2%	1,3%
Marża odsetkowa	2,9%	2,8%
Koszty / dochody	40,4%	42,2%
Koszty ryzyka	0,42%	0,36%
Łączny współczynnik kapitałowy (TCR)	18,7%	18,7%

## Strategiczne kierunki rozwoju i priorytety biznesowe

Zgodnie z przyjętą strategią na lata 2018-2020 „Siła Polskiego Żubra”, Bank zamierza kontynuować działania prowadzące do osiągnięcia pozycji lidera rentowności w oparciu o budowanie trwałych relacji biznesowych i poprawę efektywności działania.

Priorytetami strategicznymi Banku w 2020 roku pozostanie: inteligentny wzrost, budowa długookresowych relacji z klientami w oparciu o zintegrowany model obsługi, transformacja cyfrowa i operacyjna, która umocni pozycję jednego z najbardziej rozpoznawalnych banków w Polsce dzięki profesjonalizmowi działania oraz tworzeniu wartości dla klienta.

Przedstawiona w strategii wizja rozwoju Banku przekłada się na następujące priorytety biznesowe:

- **Lider inteligentnego wzrostu** – Bank konsekwentnie zwiększa dynamikę dotychczasowego wzrostu organicznego i stale poprawia jego dochodowość, koncentrując się na najbardziej rentownych i perspektywicznych segmentach biznesowych oraz wzmacniając działania akwizycyjne i systematycznie rozwijając ofertę produktową. Dodatkowym wsparciem tych działań jest realizacja synergii dochodowych i kosztowych wynikających z rozwijanej współpracy w ramach grupy kapitałowej PZU,
- **Ekspert efektywności i jakości** – Bank podejmuje liczne działania ukierunkowane na stałą poprawę efektywności procesów, dyscypliny kosztowej oraz jakości obsługi. Są one realizowane zarówno w tradycyjnych kanałach sprzedaży (m.in. optymalizacja procesów operacyjnych, zorientowanie sprzedaży na spójne cele finansowe, wdrożenie nowego modelu i formatu oddziałów), jak i w stale rozwijanych kanałach cyfrowych. Poprawa efektywności kosztowej realizowana jest również poprzez centralizację procesów wewnętrznych oraz ich postępującą automatyzację i robotyzację,
- **Ekspert zintegrowanego zarządzania ryzykiem** – Bank korzystając z silnej pozycji kontynuuje rozwój tego obszaru, kluczowego z punktu widzenia transformacji biznesowej i bezpiecznego wzrostu. Działania te są skoncentrowane przede wszystkim w obszarze modelowania i zarządzania ryzykiem i aktywnej współpracy ryzyka z biznesem ukierunkowanej na optymalizację procesów kredytowych,
- **Pracodawca dla najlepszych** – dla Banku niezmiernie istotny jest ciągły rozwój kluczowych kompetencji oraz efektywna współpraca w ramach organizacji. Kontynuując rekrutację talentów oraz stały rozwój ekspertów w kluczowych obszarach takich jak analityka danych, technologia i IT, sprzedaż, obsługa klienta, Bank wzmacnia wizerunek jako instytucji nowoczesnej oraz pracodawcy dla najlepszych, który oferuje atrakcyjny poziom wynagrodzeń powiązanych z osiąganymi wynikami oraz unikalne możliwości rozwoju.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

Odzwierciedleniem aspiracji nakreślonych w strategii są jej ambitne cele finansowe na 2020 rok:

- Wzrost dochodów komercyjnych > 10% r/r
- Wskaźnik kosztów do dochodów (C/I) na poziomie liderów efektywności tj. ~40%
- Koszty ryzyka na jednym z najniższych poziomów w sektorze tj. ~50 bps
- Jeden z najwyższych wskaźników rentowności w sektorze bankowym tj. ROE na poziomie ~11,5% (+/0,5 p.p.)
- Silna pozycja kapitałowa tj. Tier 1 > 14,5%

2020 jest rokiem kończącym strategiczne kierunki 2018-2020 „Siła Polskiego Żubra”, w związku z czym w bieżącym roku Bank rozpocznie prace nad nową strategią obejmującą horyzont czasowy kilku kolejnych lat.

## **Priorytety biznesowe na 2020 rok**

W 2020 roku Bank będzie konsekwentnie realizował strategię na lata 2018-2020 „Siła Polskiego Żubra”. Priorytetem Banku pozostanie koncentracja na wdrażaniu kluczowych projektów strategicznych takich jak: transformacja sieci sprzedaży detalicznej, wzrost rentowności bankowości korporacyjnej i usprawnienie procesów kredytowych. Bank będzie również kontynuował sukcesywny proces transformacji cyfrowej, skupiając się na poprawie jakości obsługi klientów, oraz na dalszym wprowadzaniu działań optymalizacji i robotyzacji procesów.

Inicjatywy zapoczątkowane w latach 2018-2019 nadal będą kontynuowane. Bank będzie dynamicznie rozwijał akwizycję klientów, ekspansję w obszarze kredytów konsumpcyjnych, a także wachlarz produktów dedykowanych dla klienta segmentu detalicznego. Cele te będą realizowane poprzez m.in. wykorzystanie potencjału pozyskiwania klientów w kanale internetowym i mobilnym przy wykorzystaniu najnowocześniejszych rozwiązań biometrii oraz rozwój aplikacji bankowości mobilnej, optymalizację procesów kredytowych, poprawę efektywności sieci sprzedaży oraz zacieśnienie współpracy z Grupą PZU w zakresie oferty produktów ubezpieczeniowych i inwestycyjnych.

W segmencie MŚP prowadzone będą działania ukierunkowane na intensyfikację pozyskiwania klientów oraz zacieśnienie relacji z dotychczasowymi klientami poprzez bogatą ofertę produktów. Działania te będą wspierane dzięki innowacyjnym rozwiązaniom, unikalnemu modelowi obsługi i systemowemu podejściu do zarządzania satysfakcją klienta.

Działania w segmencie korporacyjnym będą koncentrować się na dalszej ekspansji w segmencie średnich korporacji (MID) oraz zwiększeniu dochodów niekredytowych (w szczególności na wzroście sprzedaży strategicznych produktów cross-selling). Ponadto Bank zamierza wzmocnić efektywność sieci sprzedaży poprzez wdrożenie nowoczesnych narzędzi i nowego rytmu operacyjnego. Mając na uwadze aktywne wspieranie rozwoju polskich korporacji, Bank będzie kontynuował wdrożenie systemowego rozwiązania w zakresie podejścia sektorowego, zaawansowanej analityki danych oraz jeszcze bardziej podnosił jakość doradztwa oferowanego przez pracowników Banku.

Realizacja założonych wdrożeń pozwoli na pełne wykorzystanie przewag konkurencyjnych Banku w 2020 roku i osiągnięcie wskazanych w Strategii aspiracji finansowych.

## **1.4. Struktura organizacyjna**

### **Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy**

Najwyższym organem Banku Pekao jest Walne Zgromadzenie, które funkcjonuje na podstawie Kodeksu spółek handlowych oraz Statutu Banku Pekao. Zakres kompetencji Walnego Zgromadzenia jest określony w przepisach prawa, w szczególności, Kodeksie spółek handlowych oraz ustawie Prawo bankowe, w rekomendacjach nadzorczych organów nadzoru oraz w Statucie Banku Pekao. Uchwały zapadają bezwzględną większością głosów z zastrzeżeniem postanowień Kodeksu spółek handlowych i Statutu Banku Pekao.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## Rada Nadzorcza

[GRI 102-18],

Stały nadzór nad działalnością Banku Pekao sprawuje Rada Nadzorcza. W jej skład wchodzi od siedmiu do dziewięciu członków, powoływanych przez Walne Zgromadzenie na okres wspólnej kadencji, trwającej trzy lata. Organizację i sposób działania Rady określa Regulamin Rady Nadzorczej. Na dzień przekazania raportu w skład Rady Nadzorczej Banku wchodziło dziewięciu członków, w tym pięciu niezależnych.

Skład Rady Nadzorczej Banku Pekao przedstawiał się następująco:

31.12.2019	31.12.2018
Paweł Surówka Przewodniczący Rady Nadzorczej	Paweł Surówka Przewodniczący Rady Nadzorczej
Joanna Dynysiuk (z d. Błaszcyk) Wiceprzewodnicząca Rady Nadzorczej	Joanna Błaszcyk Wiceprzewodnicząca Rady Nadzorczej
Stanisław Ryszard Kaczoruk Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej (członek niezależny)	Stanisław Ryszard Kaczoruk Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej (członek niezależny)
Paweł Stopczyński Sekretarz Rady Nadzorczej	Paweł Stopczyński Sekretarz Rady Nadzorczej
Sabina Bigos-Jaworowska Członek Rady Nadzorczej (członek niezależny)	Sabina Bigos-Jaworowska Członek Rady Nadzorczej (członek niezależny)
Justyna Głębiłkowska-Michalak Członek Rady Nadzorczej (członek niezależny)	Justyna Głębiłkowska-Michalak Członek Rady Nadzorczej (członek niezależny)
Grzegorz Janas Członek Rady Nadzorczej	Grzegorz Janas Członek Rady Nadzorczej
Michał Kaszyński Członek Rady Nadzorczej (członek niezależny)	Michał Kaszyński Członek Rady Nadzorczej (członek niezależny)
Marian Majcher Członek Rady Nadzorczej (członek niezależny)	Marian Majcher Członek Rady Nadzorczej (członek niezależny)

Rada Nadzorcza wykonuje swoje obowiązki kolegialnie, jednakże, dla wykonania określonych czynności lub w celu usprawnienia prac Rady Nadzorczej, Rada Nadzorcza może powołać spośród swoich członków komitety oraz zespoły. Ponadto Rada może delegować jednego lub kilku członków Rady Nadzorczej do samodzielnego pełnienia nadzoru w zakresie określonym przez Radę Nadzorczą. W ramach Rady Nadzorczej Banku Pekao funkcjonują następujące komitety: Komitet ds. Audytu, Komitet ds. Nominacji i Wynagrodzeń oraz Komitet ds. Ryzyka. Powołane przez Radę Nadzorczą komitety przedkładają Radzie Nadzorczej roczne raporty z działalności.

### Komitet ds. Audytu

Celem funkcjonowania Komitetu ds. Audytu jest wspieranie Rady Nadzorczej w wypełnianiu jej obowiązków dotyczących: monitorowania procesu sprawozdawczości finansowej, czynności rewizji finansowej, skuteczności i adekwatności systemów kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem oraz funkcji audytu wewnętrznego, zgodności z przepisami prawa i procedurami regulującymi działalność Banku, niezależności biegłego rewidenta i firmy audytorskiej oraz zasobów Departamentu Audytu Wewnętrznego oraz wykonywanie innych zadań określonych w przepisach prawa.

### Komitet ds. Nominacji i Wynagrodzeń

Celem funkcjonowania Komitetu ds. Nominacji i Wynagrodzeń jest wspieranie Rady Nadzorczej w wypełnianiu jej obowiązków poprzez:

- 1) przedkładanie propozycji dotyczących ustalania warunków umów regulujących stosunek pracy lub inny stosunek prawny łączący członków Zarządu z Bankiem, w tym wynagrodzeń dla członków Zarządu, a także dotyczących zatwierdzania polityki zmiennych składników wynagrodzeń osób zajmujących stanowiska kierownicze w Banku zgodnie z odrębnymi regulacjami oraz w celu przedkładania Walnemu Zgromadzeniu propozycji w sprawie wynagrodzeń członków Rady Nadzorczej;
- 2) przygotowywanie rekomendacji dotyczących spełniania wymogów odpowiedzialności na potrzeby powoływania członków Zarządu Banku oraz członków Rady Nadzorczej zgodnie z odrębnymi regulacjami;
- 3) przygotowywanie raportu dla Walnego Zgromadzenia z oceny funkcjonowania polityki wynagradzania w Banku.



# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## Komitet ds. Ryzyka

### Celem funkcjonowania Komitetu ds. Ryzyka jest w szczególności:

- 1) opiniowanie całościowej bieżącej i przyszłej gotowości Banku do podejmowania ryzyka;
- 2) opiniowanie opracowanej przez Zarząd strategii zarządzania ryzykiem w działalności Banku oraz przedkładanych przez zarząd informacji dotyczących realizacji tej strategii;
- 3) wspieranie Rady Nadzorczej w nadzorowaniu wdrażania strategii zarządzania ryzykiem w działalności Banku przez kadrę kierowniczą wyższego szczebla;
- 4) weryfikacja, czy ogólny poziom cen pasywów i aktywów oferowanych klientom w pełni uwzględnia strategię biznesową i ryzyka Banku, a w przypadku gdy poziom cen nie odzwierciedla w odpowiedni sposób rodzajów ryzyka zgodnie z tymi strategiami, przedstawianie Zarządowi Banku propozycji mających na celu zapewnienie adekwatności cen pasywów i aktywów do tych rodzajów ryzyka.

## Zarząd Banku

Zarząd Banku Pekao prowadzi sprawy Banku i reprezentuje Bank. Wszystkie sprawy nie zastrzeżone, na mocy przepisów prawa lub Statutu, do kompetencji innych organów, należą do zakresu działania Zarządu Banku. W skład Zarządu wchodzi od pięciu do dziewięciu członków, powoływanych na okres wspólnej trzyletniej kadencji.

Na dzień przekazania raportu w skład Zarządu Banku wchodziło ośmioro członków. Skład przedstawia się następująco:

NA DZIEŃ PRZEKAZANIA RAPORTU	31.12.2019	31.12.2018
Marek Lusztyn Prezes Zarządu Banku	Marek Lusztyn Wiceprezes Zarządu Banku kierujący pracami Zarządu Banku	Michał Krupiński Prezes Zarządu Banku
Jarosław Fuchs Wiceprezes Zarządu Banku	Marcin Gadomski Wiceprezes Zarządu Banku	Tomasz Kubiak Wiceprezes Zarządu Banku
Marcin Gadomski Wiceprezes Zarządu Banku	Tomasz Kubiak Wiceprezes Zarządu Banku	Michał Lehmann Wiceprezes Zarządu Banku
Tomasz Kubiak Wiceprezes Zarządu Banku	Tomasz Styczyński Wiceprezes Zarządu Banku	Marek Lusztyn Wiceprezes Zarządu Banku
Tomasz Styczyński Wiceprezes Zarządu Banku	Marek Tomczuk Wiceprezes Zarządu Banku	Tomasz Styczyński Wiceprezes Zarządu Banku
Marek Tomczuk Wiceprezes Zarządu Banku	Magdalena Zmitrowicz Wiceprezes Zarządu Banku	Marek Tomczuk Wiceprezes Zarządu Banku
Magdalena Zmitrowicz Wiceprezes Zarządu Banku	Grzegorz Olszewski Członek Zarządu Banku	Magdalena Zmitrowicz Wiceprezes Zarządu Banku
Grzegorz Olszewski Członek Zarządu Banku		

Na dzień publikacji raportu podział kompetencji pomiędzy członkami Zarządu Banku był następujący:

- Pan Marek Lusztyn, Prezes Zarządu Banku:
  - zwołuje i przewodniczy posiedzeniom Zarządu Banku,
  - prezentuje stanowisko Zarządu Banku wobec organów Banku oraz w stosunkach zewnętrznych, w szczególności wobec organów Państwa,
  - koordynuje prace członków Zarządu Banku,
  - wydaje zarządzenia, zgodnie z postanowieniami przepisów wewnętrznych Banku,
  - nadzoruje następujące obszary działalności Banku: audyt wewnętrzny, ryzyko braku zgodności, komunikacja, w tym marketing i badania, relacje inwestorskie, bezpieczeństwo oraz Pion Strategii i Transformacji, Pion Zasobów Ludzkich oraz Pion Usług Korporacyjnych.
- Pan Tomasz Kubiak, Wiceprezes Zarządu Banku, nadzoruje działalność Pionu Finansowego oraz został wyznaczony jako członek Zarządu, do którego będą zgłaszane naruszenia oraz który będzie odpowiedzialny za bieżące funkcjonowanie procedury Zgłaszania Naruszeń (tzw. whistleblowing).

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

- Pan Marcin Gadomski, Wiceprezes Zarządu Banku, koordynuje prace Pionu Zarządzania Ryzykami, z zastrzeżeniem, iż do chwili uzyskania zgody KNF na pełnienie funkcji członka Zarządu nadzorującego zarządzanie ryzykiem istotnym w działalności Banku nadzór nad tym ryzykiem sprawuje Zarząd Banku kolegialnie.
- Ponadto został wyznaczony jako Członek Zarządu odpowiedzialny za wdrażanie obowiązków określonych w ustawie o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu oraz odpowiada za nadzorowanie procesu zarządzania ryzykiem działalności bancassurance.
- Pan Tomasz Styczyński, Wiceprezes Zarządu Banku, nadzoruje działalność Pionu Bankowości Korporacyjnej, Rynków i Bankowości Inwestycyjnej.
- Pan Marek Tomczuk, Wiceprezes Zarządu Banku, nadzoruje działalność Pionu Bankowości Detalicznej.
- Pani Magdalena Zmitrowicz, Wiceprezes Zarządu Banku, nadzoruje działalność Pionu Bankowości Małych i Średnich Przedsiębiorstw.
- Pan Grzegorz Olszewski Członek Zarządu Banku, nadzoruje działalność Pionu Technologii i Operacji oraz koordynuje działania mające na celu odpowiednie zarządzanie ryzykiem dotyczącym bezpieczeństwa środowiska teleinformatycznego.
- Pan Jarosław Fuchs, Wiceprezes Zarządu Banku, nadzoruje działalność Pionu Bankowości Prywatnej i Produktów Inwestycyjnych.

## 1.5. Ważniejsze czynniki mające znaczący wpływ na działalność i wyniki Banku

[GRI 102-15],

### Ważniejsze czynniki mające wpływ na działalność i wyniki Banku w 2019

Działalność Banku Pekao S.A. w 2019 roku była w głównej mierze determinowana przez sytuację makroekonomiczną w kraju jak i zagranicą, trendy obserwowane w sektorze bankowym oraz orzecznictwo sądowe dotyczące spraw spornych obejmujących kredyty detaliczne.

Polska gospodarka w 2019 roku nadal rozwijała się w szybkim tempie 4%, pomimo niewielkiego spowolnienia w porównaniu z rokiem 2018, pozostając jednym z liderów wzrostu w całej Unii Europejskiej. Znaczący wzrost realnego PKB był napędzany silną dynamiką konsumpcji prywatnej przy pozytywnej kontrybucji inwestycji i eksportu netto.

Ze względu na siłę popytu wewnętrznego i relatywnie mniejszy udział handlu zagranicznego w strukturze PKB w porównaniu do innych gospodarek europejskich, Polsce udało się zminimalizować negatywny wpływ spowolnienia gospodarczego, widocznego w Europie Zachodniej, w szczególności u naszego największego partnera gospodarczego, Niemiec. Dynamika eksportu pozostawała nadal na dobrym poziomie +6% r/r, co świadczy o wysokiej elastyczności polskich eksporterów i znajdowaniu przez nich nowych rynków zbytu.

Rosnące zatrudnienie, solidny wzrost płac, historycznie niski poziom bezrobocia (najniższy poziom od 1989 roku) oraz rządowe programy socjalne wspierały konsumpcję prywatną. Wzrost inwestycji w gospodarce w 2019 roku utrzymywał się na wysokim poziomie (6,2% r/r) i był wspierany przez napływ funduszy europejskich w ramach perspektywy finansowej 2014-2020.

Dobra koniunktura gospodarcza wpływała na dalszy rozwój sektora bankowego i wzrost wolumenów kredytów i depozytów. Tempo wzrostu kredytów w polskim sektorze bankowym w 2019 roku utrzymywało się na wysokim, jednocyfrowym poziomie, przy nieco wyższym wzroście po stronie złotych kredytów hipotecznych na poziomie ponad 10% r/r oraz wzroście na poziomie 6-7% r/r w pożyczkach konsumenckich i kredytach dla przedsiębiorstw. Wzrost wolumenów kredytowych przełożył się na wysoki jednocyfrowy wzrost wyniku odsetkowego, a co za tym idzie wzrost przychodów podstawowych w sektorze. Dobra sytuacja finansowa klientów sprzyjała rozszerzeniu oferty produktowej i cross-sellingowi, co przełożyło się na poprawę wyniku z tytułu opłat i prowizji.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

Pomimo ekspansji kredytowej sektora bankowego, zadłużenie gospodarstw domowych i krajowych przedsiębiorstw utrzymywało się na jednym z najniższych poziomów w Unii Europejskiej, pozostawiając znaczną przestrzeń do dalszego wzrostu w przyszłości. Wskaźnik kredytów niepracujących (NPL) w polskim sektorze bankowym uległ dalszemu obniżeniu, co potwierdza dobrą sytuację gospodarstw domowych oraz solidną kondycję polskich firm. Koszty ryzyka w sektorze wzrosły, gdyż banki przygotowując się do spodziewanego obniżenia dynamiki wzrostu gospodarczego dodatkowo zabezpieczały portfele kredytowe, przede wszystkim w segmencie przedsiębiorstw.

W 2019 roku, podobnie jak w ubiegłych latach, banki w Polsce działały w środowisku historycznie niskich stóp procentowych. Rada Polityki Pieniężnej konsekwentnie utrzymywała stopy procentowe na niezmiennym poziomie, mimo przyspieszenia dynamiki inflacji w drugiej połowie roku. Pomimo utrzymującego się środowiska realnych ujemnych stóp procentowych, dynamika wzrostu bazy depozytowej utrzymywała się na wysokim poziomie, przede wszystkim za sprawą napływu depozytów detalicznych. Dzięki wysokiemu poziomowi płynności, banki kontynuowały działania mające na celu optymalizację kosztów finansowania. Poprawiały również strukturę aktywów, koncentrując się na najbardziej rentownych produktach, przede wszystkim pożyczkach konsumenckich oraz kredytach dla małych i średnich przedsiębiorstw.

Wyniki banków, pomimo sprzyjającego otoczenia makroekonomicznego, znajdowały się pod presją głównie za sprawą znaczącego wzrostu obciążeń regulacyjnych w pierwszej połowie 2019 roku oraz niekorzystnego dla sektora orzecznictwa sądowego w zakresie walutowych kredytów hipotecznych oraz pożyczek konsumenckich w drugiej połowie 2019 roku.

W 2019 opłaty na rzecz BFG (fundusz gwarantowania depozytów oraz fundusz restrukturyzacji) znacząco wzrosły o 27% r/r, z poziomu 2,2 mld zł do poziomu 2,8 mld zł dla sektora, przy jednoczesnej zmianie struktury alokacji opłat pomiędzy fundusze co miało dodatkowo negatywny wpływ na znaczący wzrost kosztów BFG dla części banków, w tym Banku Pekao.

Banki ponosiły również, podobnie jak w latach ubiegłych, wysokie koszty dostosowań do licznych rozwiązań regulacyjnych (m.in. MIFID II, RODO, PSD2).

Ponadto, w ciągu ostatnich kilku lat, w związku z implementacją regulacji unijnych, wymogi kapitałowe dla sektora bankowego uległy zwiększeniu.

Zgodnie z prawem, Bank powinien utrzymywać minimalne wartości współczynników kapitałowych na poziomie regulacyjnym Filara I wynikającego z Rozporządzenia CRR, wymogu połączonego bufora wynikającego z Ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 roku o nadzorze makroostrożnościowym nad systemem finansowym i zarządzaniu kryzysowym w systemie finansowym („Ustawa o nadzorze makroostrożnościowym”) oraz wymogu Filara II wynikającego z ustawy Prawo Bankowe.

Zgodnie z Rozporządzeniem CRR, minimalny poziom współczynników kapitałowych utrzymywanych przez Grupę Kapitałową i Bank powinien wynosić:

4. łączny współczynnik kapitałowy TCR – 8,0%,
5. współczynnik kapitału Tier I – 6,0%,
6. współczynnik kapitału podstawowego Tier I – 4,5%.

Na wymóg połączonego bufora, zdefiniowanego zgodnie z Ustawą o nadzorze makroostrożnościowym, składają się następujące bufory:

- bufor zabezpieczający w wysokości 2,5%, który obowiązuje wszystkie banki od 1 stycznia 2019 roku (docelowy poziom bufora),
- bufor innej instytucji o znaczeniu systemowym w wysokości od 0% do 1,00% łącznej kwoty ekspozycji na ryzyko (dla Banku i Grupy Pekao wynosi 0,75%),
- bufor antycykliczny, który wyliczany jest w wartości średniej ważonej wskaźników bufora wyznaczonych przez właściwe organy państw, w których Grupa Kapitałowa posiada ekspozycje, 0% dla ekspozycji kredytowych na terytorium Polski (dla Banku i Grupy Pekao wynosi 0,01%),
- bufor ryzyka systemowego 3% dla ekspozycji na terytorium Polski (dla Banku wynosi 2,89%, natomiast dla Grupy Pekao wynosi 2,90%).

W ramach Filara II, banki z ekspozycją na walutowe kredyty hipoteczne otrzymują dodatkowy, indywidualny domiar kapitałowy. Bank Pekao nie posiada takiego domiaru, natomiast domiar dla Grupy Kapitałowej wynosi 0,01% dla TCR i wynika z indywidualnego wymogu nałożonego na Pekao Bank Hipoteczny przez KNF.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

W przypadku Grupy Kapitałowej Banku Pekao S.A. na dzień 31 grudnia 2019 rok minimalny łączny współczynnik kapitałowy wynosił 14,17%, współczynnik kapitału Tier I 12,16%, a współczynnik kapitału podstawowego Tier I 10,66%.

W 2019 roku BFG poinformowało banki o minimalnych poziomach funduszy własnych i zobowiązań podlegających umorzeniu lub konwersji tzw. MREL (minimum requirement for own funds and eligible liabilities), które sektor musi spełnić na koniec 2022 roku. W przypadku Banku Pekao S.A. wysokość MREL na poziomie skonsolidowanym wynosi 14,325% sumy funduszy własnych i zobowiązań ogółem, co stanowi 21,533% kwoty ekspozycji na ryzyko, natomiast na poziomie jednostkowym 13,738% sumy funduszy własnych i zobowiązań ogółem, co stanowi 21,535% kwoty ekspozycji na ryzyko. Powyższe poziomy powinny zostać osiągnięte przez Bank na dzień 31 grudnia 2022 roku. BFG dodatkowo wyznaczył ścieżkę dojścia do wyżej wskazanych wymogów zarówno na poziomie skonsolidowanym jak i jednostkowym. Spełnienie tych wymogów będzie wymagało od banków znaczącej skali emisji papierów dłużnych spełniających kryteria zaliczenia do kapitałów MREL.

Wyroki unijnego Trybunału Sprawiedliwości (TSUE) odpowiednio w sprawie hipotecznych kredytów walutowych w CHF i pożyczek konsumenckich skutkowały sporymi rezerwami oraz negatywnym wpływem wyniki w sektorze w drugiej połowie roku w zakresie zwrotu opłat za wcześniejszą spłatę pożyczek konsumenckich, a w przypadku kredytów hipotecznych w CHF zwiększyły ryzyko niekorzystnych wyroków w sprawach sądowych w kolejnych latach, a co za tym idzie poziomu zawiązywanych przez banki rezerw.

11 września 2019 roku TSUE wydał wyrok w indywidualnej sprawie, stwierdzając, że prawo konsumenta do obniżki całkowitego kosztu kredytu w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu obejmuje wszystkie koszty, które zostały nałożone na konsumenta. Interpretacja ta została potwierdzona przez krajowe instytucje regulacyjne, co skutkowało powstaniem roszczeń i zwrotem części opłat przez banki w przypadku wcześniejszej spłaty pożyczki przez klienta.

W dniu 3 października 2019 roku TSUE wydał orzeczenie, w indywidualnej sprawie, dotyczące nieuczciwych warunków w umowie kredytu indeksowanego do CHF. Trybunał Sprawiedliwości nie przesądził, że w przypadku ustalenia przez sąd krajowy ewentualnej abuzywności automatycznie nastąpić powinno ustalenie przez sąd nieważności całej umowy. Ocena w tym zakresie pozostaje do rozstrzygnięcia przez sąd krajowy, przy czym TSUE nie wykluczył możliwości uzupełnienia luki powstałej w wyniku abuzywności klauzul przeliczeniowych za pomocą krajowych przepisów dyspozytywnych. W chwili obecnej trudno oszacować skalę i ostateczny wpływ spraw sądowych dotyczących kredytów hipotecznych w CHF na wyniki banków. Będzie to uzależnione od ilości pozwów sądowych, długości orzekania, linii orzecznictwa i wyroków, a także struktury i wielkości portfeli kredytów hipotecznych w CHF poszczególnych banków. Bank Pekao S.A., ze względu na marginalny udział tych kredytów w portfelu kredytowym, jest narażony na to ryzyko w stopniu znacząco niższym od innych banków w sektorze.

Rosnące obciążenia sektora bankowego powodowały, że banki szukały sposobu na poprawę efektywności operacyjnej poprzez usprawnianie procesów, redukcję zatrudnienia, zamykanie nierentowanych oddziałów, więcej uwagi przywiązując do wielokanałowości i zdalnego dostępu do bankowości. Bank Pekao również kontynuował w 2019 roku transformację operacyjną oraz optymalizację zatrudnienia.

W 2019 roku banki rywalizowały w implementacji nowych rozwiązań technologicznych, które z jednej strony pozwolą im konkurować na rynku, w tym również z firmami z branży technologicznej w związku z implementacją dyrektywy PSD2, jak również w długim okresie ograniczyć koszty prowadzenia biznesu. Kwestie cyberbezpieczeństwa i ochrony danych osobowych RODO nadal pozostawały jednymi z ważniejszych tematów w sektorze bankowym.

Wszystkie powyższe zjawiska spowodowały, że wzrost zysku sektora był ograniczony. Po 9 miesiącach 2019 roku zysk netto sektora bankowego w Polsce wzrósł o 3% r/r, a rentowność mierzona parametrem ROE po 9 miesiącach wynosiła 7,7% i znajdowała się poniżej kosztu kapitału. Widoczne było zróżnicowanie w rentowności banków. Największe 8 banków charakteryzowało się znacznie wyższą rentownością ROE (9,3% po 9 miesiącach 2019), podczas gdy pozostałe banki miały rentowność na poziomie inflacji.

Baza kapitałowa banków utrzymywała się na stabilnym i solidnym poziomie. Rosły przy tym dywidendy wypłacane przez sektor. Osiem największych banków w sektorze wypłaciło w 2019 roku łącznie 5,4 mld zł w formie dywidend, co oznaczało wzrost o 27% w porównaniu do 2018 roku.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

W dniu 3 grudnia 2019 roku KNF przedstawiła założenia polityki dywidendowej banków komercyjnych, banków spółdzielczych i zrzeszających, zakładów ubezpieczeń i reasekuracji w 2020 roku. W dniu 24 grudnia 2019 roku Bank otrzymał od KNF pismo dotyczące indywidualnych założeń polityki dywidendowej banków komercyjnych na 2020 rok. Wskazane w powyższym piśmie kryteria do wypłaty dywidendy na poziomie do 50% oraz do 75% wypracowanego zysku za rok 2019 oraz zasady korygowania stopy dywidendy dla banków zaangażowanych w kredyty walutowe są zgodne z kryteriami opublikowanymi w komunikacie KNF z dnia 3 grudnia 2019 roku Kryteria wypłaty dywidendy na poziomie do 100% wypracowanego zysku za rok 2019 dodatkowo uwzględniają wrażliwość Banku na niekorzystny scenariusz makroekonomiczny („parametr ST”), który w 2019 roku dla Banku wyniósł 2,26 p.p. Biorąc pod uwagę powyższe kryteria oraz uwzględniając dane dotyczące wielkości buforów Kapitałowych Banku i Grupy Kapitałowej Banku na dzień 31 grudnia 2019 roku, aby wypłacić:

- do 50% zysku za rok 2019, Bank musi posiadać, co najmniej współczynnik kapitał podstawowego Tier I („CET1”) na poziomie 10,65%, współczynnik kapitał Tier I („T1”) na poziomie 12,15%, a TCR na poziomie 14,15%, natomiast Grupa Kapitałowa Banku musi posiadać, co najmniej CET1 na poziomie 10,66%, T1 na poziomie 12,16%, a TCR na poziomie 14,17%,
- do 75% zysku za rok 2019, Bank musi posiadać, co najmniej CET1 na poziomie 12,15%, T1 na poziomie 13,65%, a TCR na poziomie 15,65%, natomiast Grupa Kapitałowa Banku musi posiadać, co najmniej CET1 na poziomie 12,16%, T1 na poziomie 13,66%, a TCR na poziomie 15,67%,

do 100% zysku za rok 2019, Bank musi posiadać, co najmniej CET1 na poziomie 14,41%, T1 na poziomie 15,91%, a TCR na poziomie 17,91%, natomiast Grupa Kapitałowa Banku musi posiadać, co najmniej CET1 na poziomie 14,42%, T1 na poziomie 15,92%, a TCR na poziomie 17,93%.

## **Ważniejsze czynniki, które będą miały wpływ na działalność i wyniki Banku**

Działalność Banku Pekao S.A. jest w przeważającej części prowadzona jest na terytorium Polski, dlatego na wyniki Banku będą miały wpływ przede wszystkim wydarzenia gospodarcze zachodzące w kraju oraz wydarzenia międzynarodowe mające wpływ na gospodarkę krajową.

Na 2020 rok prognozowane jest dalsze spowolnienie wzrostu gospodarczego w Polsce – do 3,4%, z 5,1% w 2018 roku i 4,0% (szacunkowo) w 2019 roku – związane przede wszystkim ze słabszą koniunkturą w gospodarce światowej (w przypadku, której dodatkowo nie można wykluczyć negatywnego wpływu nowej fali napięć związanych z czynnikami geopolitycznymi). Skalę spowolnienia w Polsce będzie ograniczała wciąż solidna konsumpcja prywatna (dzięki nadal rosnącym dochodom i większym transferom socjalnym). Jednocześnie jednak spodziewane jest niższe tempo wzrostu inwestycji prywatnych ze względu na wolniejszy wzrost popytu zagranicznego i eksportu oraz podwyższoną niepewność.

Odczuwane przez konsumentów i przedsiębiorstwa pogorszenie otoczenia makroekonomicznego, jak też potencjalna zmienność rynków finansowych w powiązaniu z napięciami globalnymi, będą miały wpływ na warunki działania sektora bankowego, w tym na dynamikę wolumenów biznesowych oraz wyniki finansowe banków.

Istotnym czynnikiem mającym wpływ na wyniki banków jest polityka monetarna. Ewentualny przedłużający się okres podwyższonej inflacji mógłby ponownie wzbudzić dyskusje o zasadności podwyżki stóp procentowych, to w obecnych uwarunkowaniach lokalnych i globalnych jest to wciąż scenariusz mniej prawdopodobny, a dominującym poglądem pozostaje prognoza utrzymania stóp procentowych na niezmiennym poziomie w nadchodzącym roku.

Dla banków niezmiennie kluczową rolę odgrywa otoczenie podatkowo – regulacyjne, w tym w szczególności obowiązywanie podatku od niektórych instytucji finansowych, wysokie wymagania w zakresie kapitałów własnych, rosnące obciążenia ma rzecz BFG, koszty dalszych dostosowań do licznych rozwiązań regulacyjnych (m.in. MIFID II, RODO, PSD2I, MREL), jak też wprowadzenie w Polsce maksymalnej wysokości wynagrodzenia stałego za zarządzanie funduszami inwestycyjnymi. Utrzymanie restrykcyjnego otoczenia podatkowo – regulacyjnego może przekładać się na zdolność poszczególnych instytucji do rozwijania akcji kredytowej, jak też ich wyniki finansowe.



# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

Poza wymienionymi wyżej czynnikami otoczenia instytucjonalnego, obecnie jednym z ważniejszych jest kwestia walutowych kredytów hipotecznych. Przy braku ostatecznego rozwiązania systemowego w tej sprawie, największe przełożenie na system bankowy będą miały rozstrzygnięcia sądowe w poszczególnych, indywidualnych przypadkach umów. W tym kontekście szczególnie istotne jest orzeczenie unijnego Trybunału Sprawiedliwości (TSUE) z 3 października 2019 roku, które może skłonić większą liczbę kredytobiorców do rozstrzygnięcia sporu na drodze sądowej. Może to mieć silny negatywny wpływ na wyniki banków, w szczególności tych o dużym portfelu tego typu kredytów. Według większości szacunków, łączne koszty dla sektora mogą sięgnąć kilkudziesięciu miliardów złotych, ale są one trudne do oszacowania i będą rozłożone w czasie. Wiele będzie zależało m.in. od faktycznej liczby pozwów (ilu kredytobiorców zdecyduje się na drogę sądową), interpretacji krajowych sądów w poszczególnych sprawach (w nawiązaniu do opinii TSUE), reakcji krajowych instytucji nadzorujących czy działań samych banków. Nie można również wykluczyć scenariusza, w którym kwestia kredytów frankowych znajdzie jednak ostateczne rozwiązanie na drodze ustawowej. Bank Pekao S.A. będzie monitorował wpływ orzeczenia TSUE na kierunek podejmowanych przez polskie sądy decyzji oraz praktykę rynkową i zachowania kredytobiorców oraz dokonywał na bieżąco oceny prawdopodobieństwa wpływu środków pieniężnych w odniesieniu do przedmiotowych kredytów hipotecznych. Wpływ może być jednak pośredni w przypadku ewentualnych problemów finansowych niektórych mniejszych instytucji o szczególnie dużej ekspozycji na omawiane ryzyko.

Dynamika depozytów sektora bankowego w 2020 roku powinna pozostać na solidnym poziomie. W zakresie gospodarstw domowych, tempo wciąż będzie wysokie, choć może słabnąć ze względu na efekt wysokiej bazy oraz przy nieco słabszym otoczeniu gospodarczym i wolniejszym wzroście płac. Depozyty przedsiębiorstw powinny utrzymać dynamikę przy wciąż silnym popycie wewnętrznym i w efekcie wysokich obrotach.

W przypadku kredytów sektora można się spodziewać umiarkowanego spowolnienia odzwierciedlającego nieco słabsze perspektywy makroekonomiczne. W warunkach gorszego otoczenia makro trudno będzie w szczególności o wyższą aktywność kredytową firm, z kolei w przypadku segmentu detalicznego wpływ będą miały także dojrzała już faza cyklu na rynku mieszkaniowym (kredyty hipoteczne) oraz rosnące nasycenie rynku kredytami konsumpcyjnymi (przy jednocześnie nieco bardziej stonowanych nastrojach)

## 1.6. Nagrody i wyróżnienia

W rankingu „Przyjazny Bank Newsweeka 2019” Bank Pekao S.A. zajął 1. miejsce w kategorii „Bankowość hipoteczna”. Drugi rok z rzędu Pekao jest bezkonkurencyjny w jakości obsługi klienta zainteresowanego kredytem hipotecznym.

Pozostałe nagrody i wyróżnienia:

- „Najlepszy dostawca usług finansowania handlu” wg badania Euromoney w 2018. Czwarty raz z rzędu. Bank otrzymał tytuł Market Leader in Poland oraz Best Services in Poland,
- GPW: Bank Pekao S.A. największym organizatorem emisji obligacji na rynku Catalyst – nagroda Zarządu Giełdy Papierów Wartościowych,
- „The Best Investment Bank in Poland 2018” wg magazynu Global Finance Trzeci rok z rzędu,
- Bank Roku w konkursie CEE M&A Awards 2019- najlepszy bank finansujący fuzje i przejęcia,
- Najwyższa nota dla usług Private banking - prestiżowe pięć gwiazdek w ratingu usług private banking, wg polskiej edycji miesięcznika Forbes,
- „Instytucja Roku 2018” wg portalu MojeBankowanie.pl. w dwóch kategoriach:
  - Najlepsza jakość obsługi klienta biznesowego,
  - Przyjazne otwarcie konta firmowego,
- „Telemarketer Roku” w XI edycji konkursu organizowanego przez Polskie Stowarzyszenie Marketingu SMB dla Contact Center Banku Pekao S.A. z Centrum Bankowości Bezpośredniej. Wygrane w trzech z ośmiu kategorii: Help Desk dla klientów, Help Desk zewnętrzny oraz wideorozmowa,
- II miejsce w kategorii „Bankowość” konkursu Lider 2018 Gazety Bankowej,
- II miejsce dla Banku Pekao S.A. w konkursie Złoty Bankier 2019 w kategorii „Kredyt Hipoteczny”.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

Przez cały 2019 rok Bank Pekao S.A. korzystał z godła „Firma Przyjazna Klientowi”. Niezależna firma badawcza (Fundacja Digital Knowledge Observatory) przeprowadziła badanie satysfakcji z klientami Banku Pekao S.A. W 20 losowo wybranych oddziałach przeprowadzono wywiady z 500 klientami. Równolegle przeprowadzono 500 ankiet wśród użytkowników bankowości elektronicznej. Barię uzyskania prawa do wykorzystania godła był wynik minimum 85%. Bank Pekao S.A. uzyskał wynik 92%. Wyniki szczegółowe: ogólne zadowolenie ze współpracy 91%, ocena kompetencji pracowników 92%, prawdopodobieństwo rekomendacji banku znajomym i rodzinie 90%, ocena obsługi podczas bezpośredniego kontaktu 94%.

## 1.7. Komunikacja z interesariuszami

[GRI 102-40], [GRI 102-42], [GRI 102-43], [GRI 102-44],

Bank Pekao prowadzi aktywną, przejrzystą i skuteczną komunikację ze wszystkimi interesariuszami Banku, uwzględniając ich potrzeby oraz zapewniając im równy dostęp do informacji przy wykorzystaniu różnorodnych narzędzi komunikacji. Do głównych grup interesariuszy należą:

- Inwestorzy, analitycy rynku i agencje ratingowe
- Klienci
- Pracownicy
- Dostawcy
- Otoczenie społeczne
- Media
- Regulatorzy (m.in. KNF, BFG, UOKiK, NBP, KSF)

Te właśnie grupy interesariuszy są szczególnie ważne, jeśli chodzi o nasz model biznesowy, realizuje strategii oraz dalszy rozwój Banku.

Zasady polityki informacyjnej Banku Pekao w zakresie kontaktów z inwestorami oraz analitykami rynku papierów wartościowych, mediami i klientami reguluje polityka informacyjna Banku umieszczona na stronie internetowej, w zakładce „Odpowiedzialny Biznes”:

<https://www.pekao.com.pl/relacje-inwestorskie/raporty-i-sprawozdania/odpowiedzialny-biznes.html>



# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## Mapa interesariuszy

GRUPA INTERESARIUSZY	NARZĘDZIA KOMUNIKACJI	CZĘSTOTLIWOŚĆ KOMUNIKACJI	ZGŁASZANE TEMATY	DZIAŁANIA BANKU
Inwestorzy (akcjonariusze, obligatariusze i nabywcy innych papierów wartościowych wyemitowanych przez Bank, analitycy rynku i agencje ratingowe)	Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy	Co najmniej raz w roku	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizacja strategii, budowanie wartości, zmiany organizacyjne</li> <li>Prognozy makroekonomiczne i rynkowe</li> <li>Dystrybucja zysków do akcjonariuszy</li> </ul>	Przejrzystość działania, łatwy i szybki dostęp do informacji o Banku, stosowanie zewnętrznych regulacji i standardów rynkowych.
	Roadshows i konferencje	Kilkanaście razy w roku		
	Investor Day	Raz w roku		
	Spotkania i telekonferencje	Kilkaset w roku		
	Komunikaty giełdowe i prasowe	Na bieżąco		
	Raporty finansowe, zestawienia danych i prezentacje wyników	Raz na kwartał		
	Strona internetowa Banku i internetowe kanały informacyjne	Na bieżąco		
	Spotkania z agencjami ratingowymi	Co najmniej raz w roku		
	Stąła współpraca Biura Relacji Inwestorskich (inwestorzy instytucjonalni i indywidualni, analitycy i organizacje rynku kapitałowego);	Na bieżąco		
Klienci	Oddziały, bankowość internetowa i mobilna	Na bieżąco	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wysoka jakość oferowanych produktów i usług,</li> <li>Uczciwe praktyki konsumenckie</li> <li>Bezpieczeństwo powierzonych środków</li> <li>Łatwość w komunikacji z Bankiem</li> </ul>	Oferowanie konkurencyjnych, wysokiej jakości produktów i usług dostosowanych do potrzeb Klientów; stosowanie procedur zapewniających uczciwe i bezpieczne zarządzanie funduszami Klientów; zapewnienie wielu kanałów dostępu; tworzenie przejrzystych warunków ofert i umów. zbieranie oczekiwań i opinii klientów; współtworzenie i przestrzeganie dobrych praktyk standardów reklamowych usług finansowych.
	Strona internetowa Banku i internetowe kanały informacyjne	Na bieżąco		
	Infolinia	Na bieżąco		
	Reklamacje	Na bieżąco		
	Badania satysfakcji z produktów i usług oraz jakości obsługi	Na bieżąco		
	Kampanie reklamowe i działania marketingowe	Na bieżąco		
	Oferty produktowe, mailing	Na bieżąco		
	Uczestnictwo w targach	W zależności od możliwości		
Pracownicy	Komunikacja wewnętrzna	Na bieżąco	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stabilność zatrudnienia i możliwość rozwoju zawodowego</li> <li>Atrakcyjny system wynagradzania</li> <li>Strategia banku i kluczowe cele</li> <li>Przejrzysta struktura organizacyjna</li> <li>Równowaga pomiędzy życiem zawodowym a prywatnym</li> </ul>	Słuchanie opinii pracowników (chaty, badania satysfakcji), zapewnienie pracownikom rozwoju (awanse, szkolenia), jasne, mierzalne cele do realizacji podlegające monitorowaniu, adekwatna polityka płac i benefitów, spotkania z pracownikami i bieżąca komunikacja z pracownikami, zapewnienie przyjaznego miejsca do
	Intranet, czaty, forum dyskusyjne	Na bieżąco		
	Rada pracowników i zakładowe organizacje związkowe	Na bieżąco		
	Spotkania z udziałem Zarządu	Kilka razy w roku		
	Wyjazdy konkursowe, olimpiady	Co najmniej raz w roku		
	Wolontariat pracowniczy	Na bieżąco		
	Ocena pracownika	Co najmniej raz w roku		
	Wewnętrzne publikacje	Na bieżąco		
	Ankiety tematyczne, ankiety oceniające, badanie opinii pracowników	Kilka razy w roku		

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

	System zgłaszania naruszeń Whistleblowing	Na bieżąco		pracy: w tym wdrożenie możliwości pracy zdalnej oraz działania prozdrowotne i profilaktyczne.
Dostawcy	Spotkania z dostawcami, negocjacje	Na bieżąco	<ul style="list-style-type: none"> <li>Przejrzyste zasady wyboru i współpracy z dostawcami</li> </ul>	Stosowanie przejrzystych procedur wyboru dostawców; terminowa realizacja postanowień umowy, promowanie dobrych praktyk zakupowych.
	Dedykowana platforma zakupowa, Telefon, e-mail	Na bieżąco		
	Bieżąca współpraca i realizacja umów	Na bieżąco		
Otoczenie społeczne	Działalność charytatywna i sponsoringowa	Na bieżąco	<ul style="list-style-type: none"> <li>Projekty społeczne i środowiskowe</li> <li>Redukowanie negatywnego wpływu na środowisko, edukacja ekologiczna Klientów i Pracowników</li> <li>Możliwości pracy i rozwoju dla studentów</li> </ul>	Realizacja projektów sponsoringowych i charytatywnych; wspieranie rozwoju społeczności; zachęcanie pracowników do udziału w akcjach społecznych i środowiskowych, redukcja negatywnego wpływu na środowisko.
	Wolontariat pracowniczy	Na bieżąco		
	Spotkania ze studentami, praktyki studenckie	Co najmniej raz w roku		
Media	Konferencje prasowe	Kilkanaście razy w roku	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizacja i promocja strategii banku</li> <li>Rzetelne informowanie o działaniach / sytuacji banku wszystkich grup interesariuszy poprzez media</li> <li>Budowanie pozycji lidera / eksperta sektora finansowego</li> </ul>	Przejrzystość działania, łatwy i szybki dostęp do informacji o Banku.
	Komunikaty prasowe	Na bieżąco		
	Portale społecznościowe	Na bieżąco		
	Wywiady, wypowiedzi eksperckie	Na bieżąco		
	Uczestnictwo w konferencjach ekonomicznych itp	Kilkadziesiąt razy w roku		
	Stała współpraca Biura Komunikacji Korporacyjnej (dziennikarze, media)	Na bieżąco		
Regulatorzy (m.in. KNF, BFG, UOKiK, NBP, KSF, GPW, KDPW)	Raporty, korespondencja, kontrole	Na bieżąco	<ul style="list-style-type: none"> <li>Przestrzeganie wymogów i regulacji;</li> <li>Wspieranie tworzenia nowych zasad na rynku, w tym dobrych praktyk.</li> </ul>	Przestrzeganie wymogów, regulacji i dobrych praktyk, bieżąca współpraca z Regulatorami.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 2. Zagadnienia społeczne

### 2.1. Odpowiedzialność społeczna

[GRI 102-12], [GRI 102-16],

Społeczna odpowiedzialność jest trwałą zasadą postępowania, na której Bank buduje swoje relacje z otoczeniem. Bank Pekao S.A., jako odpowiedzialna organizacja i aktywny uczestnik życia społecznego przestrzega obowiązującego prawa i norm także w zakresie odpowiedzialności społecznej. Bank nie posiada jednej regulacji odnoszącej się kompleksowo do zagadnienia odpowiedzialności społecznej. Niemniej jednak tematyka ta jest uwzględniona w innych regulacjach przyjętych przez Bank. W Banku Pekao S.A. przestrzegane są zasady Kodeksu Etyki Bankowej Związku Banków Polskich i Kanonu dobrych praktyk rynku finansowego uchwalone przez Komisję Nadzoru Finansowego. Dokumenty te określają zasady postępowania związane z działalnością banków w stosunkach z klientami, zasady wzajemnych relacji między bankami oraz postępowanie banku jako pracodawcy wobec pracowników.

W 2019 roku Bank Pekao S.A. obchodził 90. urodziny. Dlatego też w tym wyjątkowym roku Bank zaangażował się w szereg wydarzeń, które podkreśliły historyczne osiągnięcia, pionierski charakter działalności w sektorze finansowym a także społeczną odpowiedzialność i patriotyzm Banku udokumentowany przez wszystkie lata funkcjonowania poczynając od 1929 roku. Historia Pekao S.A. to historia polskiej bankowości: jako pierwszy bank uruchomił w Polsce bankomat, wydał pierwszą kartę kredytową, uruchomił biuro maklerskie, zastosował w praktyce biometrię w bankowości.

### 2.2. Wartości korporacyjne - Karta Zasad

[GRI 102-12], [GRI 102-16],

Dla podkreślenia istotności zagadnień związanych z odpowiedzialnością społeczną Bank Pekao S.A. przyjął Kartę Zasad, wewnętrzny zbiór korporacyjnych wartości, do których należą: szacunek, zaufanie, równość, wolność (rozumiana jako swoboda działania), wzajemność i przejrzystość. Integralną częścią spójnych działań realizowanych w obrębie społecznej odpowiedzialności biznesu jest zaangażowanie społeczne Banku. Bank wspiera długoterminowe projekty oparte na partnerstwie z wybranymi, cieszącymi się zaufaniem społecznym organizacjami w celu rozwiązywania zdefiniowanych problemów.

Nadrzędnym celem Banku jest budowanie trwałej wartości poprzez zapewnianie klientom najwyższych standardów obsługi i wprowadzanie przyjaznych, prostych rozwiązań, tworzenie środowiska pracy sprzyjającego rozwojowi pracowników, dbanie o ich satysfakcję z miejsca pracy i wzmacnianie ich poczucia dumy z przynależności do organizacji, jak również przyczynianie się do rozwoju lokalnych społeczności, w których działamy. Wszystkie te aspekty uwzględnia Karta Zasad.

Karta to zbiór podstawowych wartości korporacyjnych. Identyfikuje wartości, które leżą u podstaw relacji z każdą z grup interesariuszy i wskazuje pożądane wzorce zachowań. Stosowanie Karty w relacjach z pracownikami, klientami, akcjonariuszami i społecznościami tworzy warunki dla zrównoważonego rozwoju, dzięki budowaniu wartości dla wszystkich grup interesariuszy. Stanowią one układ odniesienia w codziennej pracy jak również w sytuacjach problemowych, które nie zawsze objęte są zewnętrznymi i wewnętrznymi regulacjami.

Poprzez Kartę Zasad staramy się:

- proponować sposoby zachowań, które pomogą nam kierować własnym postępowaniem w tych obszarach codziennej działalności, gdzie mogą rodzić się konflikty pomiędzy moralnością, celami biznesowymi, a różnymi kulturami,
- tworzyć jedność poprzez przezwyciężanie konfliktów i sporów, sprzyjać rozwijaniu wspólnego sposobu odczuwania i doświadczeń wśród współpracowników.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 2.3. Kodeks Postępowania Grupy Pekao

[GRI 102-16],

Kodeks Postępowania określa zasady postępowania pracowników Banku, tak aby zapewnić najwyższe standardy świadczenia usług oraz ochronę reputacji Banku. Reputacja jest bezcenną, pozafinansową wartością, w której budowaniu decydującą rolę odgrywają pracownicy. Zasady wskazane w Kodeksie mają zastosowanie do wszystkich osób pozostających z Bankiem Pekao S.A. lub innym podmiotem prawnym należącym do Grupy Kapitałowej Banku Pekao S.A. w stosunku pracy lub innym stosunku prawnym o podobnym charakterze, w tym członków organów statutowych spółek.

Pracownicy są zobowiązani do pisemnego lub za pośrednictwem systemu informatycznego potwierdzenia, że zapoznali się z treścią Kodeksu oraz że zobowiązują się do jego przestrzegania.

Od każdego pracownika oczekuje się etycznego działania, uczciwości i lojalności, podejścia sprzyjającego współpracy w osiągnięciu celów Grupy, poszanowania i roztropnego korzystania z dóbr spółki, a w szczególności:

- wykonywania przydzielonych zadań na najwyższym poziomie profesjonalizmu, aby jak najlepiej spełniać oczekiwania klientów, oraz unikania zachowań, które mogłyby zostać zinterpretowane niejednoznacznie lub niezgodnie z intencją,
- działania w najlepiej pojętym interesie klientów,
- stosowania się do obowiązujących przepisów prawa oraz rekomendacji organów nadzoru,
- przestrzegania postanowień Kodeksu oraz innych przepisów wewnętrznych, co należy do podstawowych obowiązków pracowników.

Od osób zarządzających pracownikami oczekuje się, aby podejmowały wszelkie możliwe kroki dla zapewnienia zgodności działań pracowników zarządzanej przez siebie struktury z obowiązującymi przepisami prawa, rekomendacjami organów nadzoru, przepisami wewnętrznymi oraz przyjętymi standardami postępowania. Osoby zarządzające pracownikami odpowiadają w szczególności za:

- zapewnienie, że pracownicy zostaną przeszkoleni w zakresie wykonywania obowiązków służbowych w zgodności z obowiązującymi przepisami prawa, rekomendacjami organów nadzoru, przepisami wewnętrznymi oraz standardami etycznymi; szkolenie, gdy wymaga tego zakres obowiązków pracownika, powinno obejmować również ofertę produktową,
- zwracanie uwagi na ryzyko prawne, braku zgodności i utraty reputacji oraz dbanie o właściwe postępowanie pracowników w tym zakresie,
- podejmowanie działań w wyniku zgłoszenia przez pracowników informacji o naruszeniach lub uzasadnionych wątpliwości odnośnie zagadnień opisanych w Kodeksie,
- zapewnienie, że pracownicy posiadają odpowiednie pozwolenia na wykonywanie obowiązków służbowych, wymagane przepisami prawa powszechnie obowiązującego.

Każdy pracownik powinien mieć świadomość, iż jego postępowanie, zarówno w trakcie wykonywania obowiązków służbowych, jak i w czasie wolnym od pracy, może mieć wpływ na sposób, w jaki postrzegana jest Grupa. Pracownik nie może więc postępować w sposób, który mógłby narazić Grupę na ryzyko utraty reputacji. Każdy pracownik jest odpowiedzialny za dbałość o dobre imię Grupy przy wykonywaniu obowiązków służbowych, reprezentowaniu spółek lub powoływaniu się na zatrudnienie w nich.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

Zasady zawarte w Kodeksie postępowania to:

- traktowanie wszystkich z godnością i szacunkiem
- poszanowanie praw człowieka
- ochrona reputacji
- standardy komunikacji
- bezpieczeństwo i higiena pracy
- ochrona aktywów
- sprawozdawczość finansowa
- dbałość o zasoby naturalne
- odpowiedzialny marketing i działania promocyjne
- ochrona informacji prawnie chronionych
- przeciwdziałanie praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu
- ochrona konsumenta
- przeciwdziałanie praktykom monopolowym i uczciwa konkurencja
- informacja poufna i nadużycia na rynku
- zarządzanie konfliktami interesów
- przeciwdziałanie korupcji
- zgłaszanie naruszeń

Kodeks postępowania zawiera przykłady dopuszczalnych i niedopuszczalnych zachowań.

## 2.4. Relacje z Klientami

Bank stale doskonali procedury i podejmuje niezbędne działania, by na reklamacje klientów reagować szybko i rozpatrywać je w sposób w maksymalnym stopniu uwzględniający słuszne interesy klientów. Zapewniają to regulacje wewnętrzne dotyczące procesu zarządzania rozpatrywaniem reklamacji, jak również ścisłe przestrzeganie powszechnie obowiązującego prawa. Jeżeli w wyniku rozpatrzenia reklamacji spór nie został zakończony, klient będący konsumentem może zwrócić się z wnioskiem o postępowanie pozasądowe przed Arbitrem Bankowym działającym przy Związku Banków Polskich lub przed Rzecznikiem Finansowym.

### Zarządzanie reklamacjami

Bank dokładnie analizuje każdą reklamację, a w przypadku stwierdzonych nieprawidłowości podejmuje odpowiednie działania naprawcze. Systematyczne analizy reklamacji pozwalają na podjęcie odpowiednich działań usprawniających procesy i procedury stosowane w banku Pekao S.A. lub ich elementy.

Proces rozpatrywania reklamacji w banku ma przede wszystkim na celu:

- przejrzyste informowanie aktualnych i potencjalnych klientów o możliwościach składania reklamacji oraz warunkach i terminach rozpatrywania reklamacji,
- niezależne, rzetelne, obiektywne i terminowe rozpatrzenie reklamacji,
- podejmowanie działań usprawniających lub naprawczych w przypadku stwierdzenia jakichkolwiek nieprawidłowości powodujących złożenie reklamacji przez klienta.

Szczegółowe procedury operacyjne dotyczące zarządzania reklamacjami zawarte w regulacjach banku w sposób przejrzysty i precyzyjny określają obowiązki i kompetencje, niezbędne do spełnienia wymogów rozpatrywania reklamacji, o których mowa powyżej.

W wyniku działań Banku w obszarze reklamacji, 77% reklamacji rozpatrzonych zostało w terminach ustawowych.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

Bank powołał Rzecznika klienta, aby pomóc klientom w rozwiązywaniu sporów, które mogą powstać w związku z oferowanymi usługami. Rzecznik zajmuje się najtrudniejszymi i niestandardowymi sprawami, które wymagają indywidualnego podejścia i dodatkowych opinii prawnych. Każdy klient może skontaktować się z Rzecznikiem jeżeli nie zgadza się z decyzją dotyczącą złożonej reklamacji, uważa że sprawa jest skomplikowana i wymaga indywidualnego podejścia lub jeżeli chce zgłosić uwagi dotyczących funkcjonowania banku.

## 2.5. Zarządzanie satysfakcją

Dbłość o wysoką jakość relacji z klientami, ich zadowolenie i lojalność są kluczowe na drodze do budowania trwałej wartości dla wszystkich Interesariuszy Banku.

Dlatego też w 2019 roku Bank prowadził zintegrowany program badań satysfakcji i lojalności klientów, którym objęte zostały najważniejsze procesy i punkty styku. Wyniki tych badań służyły do poprawy świadczonych przez bank usług.

W ramach badań poziomu jakości obsługi w placówkach, w 2019 roku przeprowadzono niemal 2 000 wizyt Tajemniczego Klienta. Wizyty skoncentrowane były na pomiarze jakości procesów sprzedażowych takich produktów jak rachunek osobisty (1 182), czy pożyczka ekspresowa (707). Pozyskane dane pozwoliły na systematyczną poprawę jakości obsługi w każdej placówce banku.

W badaniach dotyczących zadowolenia klientów z usług świadczonych przez Bank wzięło udział 3 900 tysięcy klientów, korzystających z usług w oddziale oraz w kanałach zdalnych. Uzyskano wynik NPS na poziomie 45.

Prowadzone w 2019 roku badania ukierunkowane były na poznanie opinii klientów dotyczących oceny satysfakcji z obsługi przez doradcę, w oddziale, na infolinii. Przeprowadzono 420 wywiadów oceniających proces otwarcia Konta Przekorzystnego oraz 400 opinii klientów na temat modelu obsługi bezgotówkowej. Wyniki badań wykorzystywane są na bieżąco do zarządzania negatywnymi zdarzeniami na poziomie operacyjnym i strategicznym.

W celu poprawy poziomu satysfakcji klientów bank uruchomił program „Prosto po polsku”. Jego celem jest poprawa komunikacji z klientami we wszystkich kanałach kontaktu (oddział, infolinia, komunikacja masowa, kanały zdalne, strona internetowa). Bank wprowadza zasady prostego języka, ogranicza styl urzędowy i branżowe słownictwo. Upraszczone są dokumenty legislacyjne (umowy, regulaminy, materiały promocyjne). Poprzez cykl warsztatów, konferencji i szkoleń rozwijane są umiejętności redakcyjne pracowników.

W oparciu o najlepsze praktyki rynkowe i doświadczenia pracowników oddziałów Bank Pekao S.A. stworzył księgę standardów obsługi w oddziale. Zawiera ona zbiór zachowań rekomendowanych w określonych sytuacjach począwszy od dbałości o wygląd placówki i pracownika, poprzez zauważenie i powitanie klienta, aż do pożegnania. Księga podejmuje też temat obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

W 2019 roku został uruchomiony program „Pekao bez barier” mający na celu: budowanie świadomości i edukację pracowników na temat dostępności usług banku do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami, zapewnienie klientom ze szczególnymi potrzebami najlepszej obsługi niezależnie od miejsca kontaktu z bankiem oraz spełnienie wymogów ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Powstała Księga standardów obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami. Przygotowany opis zachowań stanowi integralną część standardów obsługi i obowiązuje pracowników we wszystkich placówkach. Zakres i treść standardów są wynikiem najlepszych praktyk rynkowych, zaleceń Związku Banków Polskich oraz doświadczeń pracowników Banku Pekao S.A. Bank zapewnia osobom ze szczególnymi potrzebami otrzymanie na ich wniosek ogólnych warunków umów oraz regulaminów w formach dostępnych dla potrzeb osób z niepełnosprawnościami, takich jak: nagranie audio, nagranie wizualne treści w polskim języku migowym, wydruk w systemie Braille’a lub wydruk z wielkością czcionki wygodną do czytania. Rozpoczął się również proces certyfikacji oddziałów pod kątem dostępności architektonicznej z uwzględnieniem wszystkich potrzeb osób z niepełnosprawnościami przy współpracy z ekspertami niezależnej fundacji.

NIEFINANSOWE WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI	2019	2018
Wskaźnik NPS (w porównaniu do zeszłego roku)	45%	n/a



# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 2.6. Odpowiedzialny marketing

[GRI 206-1], [GRI 417-1], [GRI 417-2], [GRI 417-3],

Zgodnie z obowiązującymi regulacjami wewnętrznymi, działania marketingowe i reklamowe prowadzone w Banku uwzględniają przepisy powszechnie obowiązującego prawa i wytyczne organów nadzoru, zasady uczciwego obrotu rynku finansowego, dobre obyczaje oraz oświadczenia woli klienta dotyczące tych działań. Są ponadto realizowane w zgodzie ze strategią komunikacyjną Banku, z zachowaniem tożsamości wizualnej oraz wizerunku, przyjętymi regulacjami wewnętrznymi i z zachowaniem zrozumiałości przekazu w komunikacji.

Kluczowe regulacje odnoszące się do tego obszaru w zakresie oceny ryzyka braku zgodności to Polityka Procesu Wdrażania Nowych Produktów w Banku Pekao S.A. zaktualizowana 10 sierpnia 2018 roku oraz Zasady tworzenia komunikacji marketingowej Banku Pekao S.A. znowelizowane 20 grudnia 2018 roku, obie regulacje wprowadzone Zarządzeniem Prezesa Zarządu.

W maju 2019 roku wprowadzona została nowe Zarządzenie Polityka komunikacji standardowej i kryzysowej Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna oraz Zasady odpowiednich zachowań w Mediach Społecznościowych odnoszące się kompleksowo do komunikacji a także działań promocyjnych prowadzonych z interesariuszami Banku za pośrednictwem mediów społecznościowych.

Zarządzenie Zasady tworzenia komunikacji marketingowej zostało przygotowane w związku z decyzją Zarządu Banku o przyjęciu przez Bank Zasad Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych wydanych przez Komisję Nadzoru Finansowego. Regulacja ta uwzględnia między innymi podstawowe wymogi w zakresie treści materiałów marketingowych i reklamowych, uwzględniając charakter i specyfikę danego produktu, w tym: kredyt konsumencki, kredyt hipoteczny, rachunku bankowego (w szczególności rachunku oszczędnościowego, rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego lub rachunku terminowych lokat oszczędnościowych), produktu ubezpieczeniowego, produktu inwestycyjnego.

Bank Pekao S.A. dokłada wszelkich starań, aby przekaz reklamowy nie podważał społecznego zaufania do działalności reklamowej, nie zawierał treści lub obrazów, które obrażają powszechnie obowiązujące normy obyczajowe, nie nadużywał zaufania klienta poprzez wykorzystanie braku jego doświadczenia lub wiedzy, nie odwoływał się do uczucia strachu, nie zawierał elementów, które mogłyby prowadzić lub zachęcać do aktów przemocy i wreszcie nie aprobował dyskryminacji, w szczególności z powodu rasy, religii lub płci.

NIEFINANSOWE WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI	2019	2018
Wartość zapłaconych kar za naruszenie praw konsumentów	0 PLN	0 PLN
Wartość zapłaconych kar za naruszenie zasad wolnej konkurencji	0 PLN	0 PLN

## 2.7. Relacje z dostawcami

[GRI 102-9],

Bank Pekao S.A. traktuje kontrahentów z należyтым szacunkiem, a wyboru dostawców towarów i usług dokonuje w sposób obiektywny i bezstronny dbając tym samym o dobre i uczciwe relacje handlowe. Przy wyborze dostawców Bank stosuje wewnętrzne procedury, zgodne z najlepszymi praktykami oraz bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa polskiego.

W 2018 r. dokonano kompleksowej rewizji procesów zakupowych, w efekcie czego wypracowano trzy kluczowe regulacje, które zostały przyjęte w Banku, tj. „Polityka zakupowa w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna” wprowadzona Zarządzeniem Prezesa Zarządu w kwietniu 2018 r., a także „Zasady realizacji zakupów przez Departament Zakupów w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna”, oraz „Zasady realizacji zakupów bez udziału Departamentu Zakupów w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna”, obie wprowadzone Zarządzeniem Prezesa Zarządu w grudniu 2018 roku. Zasady zostały ponownie zweryfikowane w 2019 r. w ślad za dalszą transformacją funkcji zakupowej w Banku. Kolejnym krokiem usprawnień zainicjowanym w 2019 r. jest pełna digitalizacja procesów zakupowych i komunikacji prowadzonej z oferentami na etapie postępowań zakupowych oraz składanych zamówień.”

W przeprowadzanych postępowaniach zakupowych przedmiot zamówienia jest określany jednakowo dla wszystkich kontrahentów, w sposób zapewniający uczciwą konkurencję. Każda firma może zostać zaproszona do uczestniczenia w postępowaniu i złożenia oferty zgodnej z wymaganiami Banku. Wszystkie firmy, które zgłosiły swoje wstępne oferty, są rejestrowane w bazie dostawców i brane są pod uwagę przy konstruowaniu listy potencjalnych dostawców.



# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

Firmy zaproszone do uczestniczenia w postępowaniu mają możliwość zadawania pytań dotyczących przekazanej specyfikacji. Informacja dotycząca rozstrzygnięcia danego postępowania jest przesyłana wszystkim uczestniczącym w nim oferentom. W celu zapewnienia bezstronnego wyboru dostawców dóbr i usług powoływane są Komisje, których zadaniem jest dbanie o transparentność procesu wyboru dostawcy oraz przygotowanie rekomendacji najbardziej korzystnej oferty.

Zgodnie z przyjętymi zasadami stosowanymi przy udzielaniu zamówień Bank w znaczącej części postępowań wykorzystuje metodę prowadzenia negocjacji w formie elektronicznej, co zdecydowanie ułatwia prowadzenie postępowań o zasięgu krajowym i międzynarodowym. Zaletą stosowania takiego rozwiązania jest wysoka skuteczność i transparentność procesu negocjacji.

Przy przeprowadzanych przez Bank przetargach jest stosowany wymóg wypełniania przez dostawców formularzy Deklaracji Społecznej Odpowiedzialności Biznesu, w których zawarte są m. in. informacje uwzględniające aspekty ochrony środowiska, standardów społecznych, a także kwestii przestrzegania praw człowieka. W ten sposób Bank Pekao S.A. podejmuje działania na rzecz zrównoważonego rozwoju, ochrony środowiska naturalnego oraz zapobiegania łamaniu praw człowieka przez partnerów biznesowych Banku.

Dodatkowo, przeprowadzając przetargi, Bank weryfikuje potencjalnych oferentów pod względem ryzyka korupcji oraz w zakresie list sankcyjnych (listy sankcyjne USA i UE) i ostrzeżeń publicznych KNF.

Firmy, które realizują zamówienia dla Banku są informowane o przyjętym procesie naruszeń oraz o istotnych postanowieniach polityki przeciwdziałania korupcji w Banku.

## 2.8. Zarządzanie konfliktem interesów

Bank wdrożył *Regulamin zarządzania konfliktami interesów w Banku Pekao S.A.*, zaktualizowany w październiku 2018 roku, określający zasady zarządzania konfliktami interesów oraz definiującą okoliczności powodujące lub mogące spowodować w działalności Banku powstanie konfliktu interesów.

Środkami zarządzania konfliktami interesów stosowanymi przez Bank na wypadek wystąpienia potencjalnego konfliktu interesów są m.in. środki oparte na:

- strukturze organizacyjnej i polegające na:
  - ustanowieniu barier informacyjnych (chińskich murów),
  - wprowadzeniu podziału zadań uwzględniającego rozdzielenie fizyczne i kompetencyjne różnych Jednostek organizacyjnych Banku oraz podmiotów Grupy w działaniach, z których może wynikać konflikt interesów, w szczególności wyodrębnienie Jednostek organizacyjnych Banku,
  - wprowadzeniu niezależności strukturalnej polegającej na przyporządkowaniu każdej jednostce organizacyjnej Banku określonych kompetencji, opisu metod, rodzaju działań i zachowań operacyjnych umożliwiających niezależne podejmowanie decyzji oraz nadzoru nad pracownikami Banku,
  - zapobieganiu jednoczesnemu lub następującemu bezpośrednio po sobie zaangażowaniu pracowników Banku w świadczenie usług, jeżeli takie zaangażowanie może negatywnie wpływać na efektywność zarządzania konfliktami interesów,
- regulacjach wewnętrznych wprowadzających reguły dotyczące wynagradzania pracowników Banku, polegające na zdefiniowaniu:
  - zasad wynagradzania tak, aby nie miały negatywnego wpływu na interesy Interesariusza i eliminowały bezpośrednie zależności pomiędzy zmienną częścią wynagrodzenia a celami biznesowymi,
  - zawierania transakcji własnych, wprowadzających procedury zapobiegające nadużyciom związanym z wykonywaniem transakcji własnych na instrumentach finansowych polegające na ustanowieniu ograniczeń dotyczących wykonywania transakcji na rachunek własny pracownika lub Banku,
  - przenoszenia pracowników Banku na inne stanowiska w przypadku powstania podległości służbowej pomiędzy osobami bliskimi.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

W przypadku gdy, pomimo zastosowania wszelkich możliwych środków zarządzania konfliktami interesów, istnieje ryzyko naruszenia interesów interesariusza, którego konflikt dotyczy lub istnieje znaczące ryzyko utraty reputacji, następuje ujawnienie konfliktu interesów Interesariuszowi. Ujawnienie każdorazowo zawiera opis konfliktu interesów będącego podstawą ujawnienia, dostosowany do wiedzy i doświadczenia Interesariusza, pozwalający mu na podjęcie świadomej decyzji odnośnie konkretnej usługi oraz informacje o zastosowanych przez Bank środkach zarządzania konfliktem interesów w celu ograniczenia ryzyk związanych z konfliktem interesów. Ujawnienie konfliktu interesów nie zwalnia Banku z obowiązku stosowania wszelkich możliwych środków zarządzania konfliktem interesów.

W Banku obowiązuje ponadto *Polityka zarządzania konfliktami interesów wynikającymi z prowadzenia działalności pozabankowej w Grupie Banku Pekao S.A.*, wprowadzona Zarządzeniem Prezesa Zarządu w grudniu 2017 roku zgodnie z którą działalność pozabankowa związana w jakikolwiek sposób z podmiotem będącym konkurentem, klientem lub kontrahentem Banku może generować konflikty interesów. Ponadto zasiadanie w organach statutowych, świadczenie usług doradczych bądź pracy na rzecz innych niż Bank spółek Grupy Banku Pekao S.A., pełnienie funkcji w organach korporacyjnych spółek w ramach sprawowanego przez Bank nadzoru właścicielskiego, a także nabywanie znacznych pakietów akcji w spółce publicznej może generować konflikty interesów. Pracownik nie może być zaangażowany w jakąkolwiek transakcję zawieraną przez Bank, Grupę Banku Pekao S.A, klienta lub kontrahenta, jeśli w wyniku tej transakcji on lub jego osoba bliska może uzyskać bezpośrednią lub pośrednią osobistą korzyść.

Przed podjęciem jakiejkolwiek działalności pozabankowej pracownik ma obowiązek przeanalizowania, czy może ona generować konflikty interesów. Podejmując działalność, na rzecz klienta, kontrahenta, konkurenta lub jakąkolwiek inną działalność, jeśli istnieją okoliczności mogące wywołać uzasadnione wątpliwości co do zaistnienia konfliktu interesów, Pracownik ma obowiązek zgłosić ten fakt kierującemu jednostką Banku, w której jest zatrudniony, a w przypadku wyższej kadry zarządzającej – bezpośrednio przełożonemu oraz Departamentowi Zgodności.

## 2.9. Działalność charytatywna i sponsoringowa

[GRI 102-12],

Polityka realizowana przez Bank w obszarze działalności sponsoringowej i charytatywnej ukierunkowana jest na wzmocnienie wizerunku Banku jako instytucji otwartej i nowoczesnej, bliskiej klientom i społecznościom, w których Bank działa. Kluczową regulacją wewnętrzną definiującą wytyczne w tym obszarze są Zasady przyznawania darowizn i sponsoringu przez Bank Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna zaktualizowane w listopadzie 2018 r. Zarządzeniem Prezesa Zarządu. Aktualizacja tej regulacji uwzględniła m.in. powołanie nowego organu - Komisji do spraw sponsoringu i darowizn wspierającego Zarząd Banku w procesie podejmowania przez Bank decyzji dotyczących zaangażowania w projekty sponsoringowe lub w zakresie przyznawania przez Bank darowizn.

Dokonując wyboru inicjatyw Bank odchodzi od działalności opartej na jednorazowych dotacjach i reaktywnym odpowiadaniu na prośby o wsparcie, na rzecz długoterminowego zaangażowania społecznego opartego na partnerstwie z organizacjami cieszącymi się uznaniem i zaufaniem społecznym. W szczególności Bank angażuje się w projekty z obszarów takich jak: odpowiedzialny rozwój gospodarki, promocja narodowej marki i polskich wartości, wsparcie kultury, sportu, pomoc potrzebującym dzieciom, czy też ochrona środowiska.

Wsparcie udzielane przez Bank realizowane jest na dwóch poziomach: ogólnopolskim – w ramach którego Bank sponsoruje strategiczne wydarzenia mające istotny wpływ na polską kulturę, oraz lokalnym - wspierającym inicjatywy dedykowane społecznościom lokalnym.

Zgodnie z obowiązującą w Banku Polityką przeciwdziałania korupcji w Grupie Banku Pekao S.A., przed dokonaniem darowizny lub zawarciem umowy sponsoringu przeprowadzana jest analiza ryzyka (due diligence), pozwalającą na minimalizację ryzyka korupcji oraz ryzyka reputacji.

### Jubileusz 90. urodzin Banku Pekao S.A.

W 2019 roku Bank Pekao obchodził 90. Urodziny. Już od 90 lat, jako społecznie odpowiedzialna instytucja, Bank Pekao S.A. stara się podnosić jakość życia społeczeństwa oraz budować i wzmocniać długotrwałe relacje ze społeczeństwem w oparciu o wzajemne zrozumienie potrzeb. Dlatego też w tym wyjątkowym 2019 roku bank zaangażował się we wsparcie szeregu prestiżowych inicjatyw, które pozwoliły uświetnić ten jubileusz. Przy okazji bank przypominał własną historię, która rozpoczęła się w odrodzonej Rzeczypospolitej. Elementem misji Banku jest promocja narodowej marki i polskich wartości.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

Historia Pekao S.A. to historia polskiej bankowości: jako pierwszy bank uruchomił w Polsce bankomat, wydał pierwszą kartę kredytową, uruchomił biuro maklerskie, zastosował w praktyce biometrię w bankowości.

Obchody jubileuszu 90. rocznicy powstania Banku rozpoczęły się 18 marca 2019 r. uroczystą galą w Teatrze Narodowym w Warszawie. W uroczystości wzięli udział znamienici goście na czele z Prezydentem RP Andrzejem Dudą wraz z małżonką. Gala w Warszawie rozpoczęła cykl wydarzeń jubileuszowych w różnych miastach Polski. W kolejnych miesiącach zorganizowano podobne uroczystości w największych miastach Polski, takich jak Szczecin, Katowice, Kraków, Poznań, Lublin, Gdańsk, Bydgoszcz, Wrocław. Podczas uroczystości prezentowano film dokumentalny poświęcony historii Banku a także program artystyczny w wykonaniu znakomych polskich artystów oparty na szlagierach II RP.

W 2019 roku Bank wspierał finansowo między innymi: XVII Galę Piłkarska Podkarpacka NIKE, juwenalia olsztyńskie „Kortowiada 2019”, „Lato z książką 2019”, Galę „Serce dla zwierząt”, Międzynarodowy Kongres Pokoleń, Koncert „100-lecie Powstań Śląskich”, Międzynarodowy Konkurs Muzyki Polskiej im. Stanisława Moniuszki w Rzeszowie, VIII Międzynarodowy Festiwal Odkrywamy Paderewskiego, I Kongres Firm Rodzinnych.

Od wielu lat Bank konsekwentnie angażuje się także w ochronę polskich żubrów – wyjątkowego i unikalnego gatunku zagrożonego wyginięciem. Wsparcie udzielane przez Bank przeznaczone jest m.in. na dywersyfikację i rozwój populacji, opiekę nad stadami, a także na dofinansowanie projektów naukowych i edukacyjnych

## **Inicjatywy ekonomiczno – gospodarcze**

Bank Pekao S.A. jako lider sektora finansowego jest obecny podczas kluczowych inicjatyw o charakterze ekonomiczno – gospodarczym organizowanych w kraju i za granicą, również w roli współorganizatora. Zaangażowanie Banku opiera się przy tym zarówno na wsparciu finansowym, jak również merytorycznym.

W 2019 roku Bank był obecny między innymi już po raz drugi na Światowym Forum Ekonomicznym w Davos, gdzie wspólnie z PZU otworzyliśmy i prowadziliśmy Dom Polski - miejsce międzynarodowych spotkań, debat i konferencji. Dom Polski w Davos pozwolił na promocję polskiej gospodarki i jej osiągnięć, a także pokazanie wartości i potencjału całego regionu Europy Środkowo-Wschodniej. W debatach w Polish House udział wzięli prezydenci i premierzy państw naszego regionu, wybitni ekonomiści, a także przedstawiciele największych firm z naszej części Europy.

Do innych kluczowych inicjatyw, w których Bank Pekao S.A. wziął udział należały CEO Summit, Europejskie Forum Finansowym w Sopocie, Forum Ekonomiczne w Krynicy, Kongres Bankowości i Finansów Korporacyjnych w Warszawie.

## **Fundacja Banku Pekao S.A. imienia dr. Mariana Kantona**

Działalność charytatywna Banku Pekao S.A. realizowana jest w głównej mierze za pośrednictwem Fundacji Banku Pekao S.A. imienia dr. Mariana Kantona, która została powołana w 1997 roku.

Zakres działalności charytatywnej i społecznej Fundacji jest bardzo szeroki. Cele statutowe Fundacji obejmują wspieranie działań w zakresie:

- oświaty i wychowania dzieci i młodzieży,
- przedsięwzięć naukowo-badawczych oraz dydaktycznych instytucji naukowych i szkół,
- popularyzowania wiedzy bankowej,
- niesienia pomocy osobom chorym i niepełnosprawnym,
- upowszechniania kultury fizycznej i sportu,
- ochrony środowiska,
- realizacji projektów i działalności organizacji charytatywnych,
- upowszechniania kultury.

W jubileuszowym dla Banku roku 2019, fundacja również zaangażowała się w obchody 90-lecia istnienia Banku. Fundacja była organizatorem konkursu grantowego 90 projektów na 90-lecie Banku Pekao S.A. pod hasłem „Jesteśmy blisko”, wspierającego wolontariat pracowniczy. Projekty objęły inicjatyw w kategoriach: ekologia, edukacja, sport, kultura i sztuka, promocja zdrowia oraz pomoc zwierzętom. Dzięki różnorodnej tematyce i ogólnopolskiemu zasięgowi projektu, zaangażowani pracownicy mogli zrealizować potrzeby lokalnych społeczności.

Dodatkowe informacje na temat działalności Fundacji publikowane są na stronie internetowej Banku.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## Bezpośrednia działalność charytatywna

Poza działalnością realizowaną za pośrednictwem Fundacji imienia dr. Mariana Kantona, Bank Pekao S.A. bezpośrednio współpracuje z kilkoma organizacjami pożytku publicznego, na rzecz których przekazuje darowizny wspierające ich działalność statutową.

NIEFINANSOWE WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI	2019	2018
Łączna kwota przekazanych darowizn (z wyłączeniem darowizny na rzecz Fundacji Banku Pekao S.A)	3 028 000 PLN	2 089 366 PLN
Darowizna przekazana na rzecz Fundacji Banku Pekao S.A	500 000 PLN	16 800 PLN

## 2.10. Wolontariat pracowniczy

[GRI 102-12],

Wolontariat pracowniczy jest działaniem wspierającym realizację misji wpisanej w społeczną odpowiedzialność biznesu banku. Realizacja programu Wolontariatu Pracowniczego wpływa na wzrost poziomu zaangażowania pracowników, poprzez stworzenie możliwości udziału w inicjatywach z obszaru działalności społecznej, które rozwijają umiejętności i kompetencje. Bank, jako pracodawca, umożliwia pracownikom świadczenie pomocy organizacjom pożytku publicznego, co wpływa pozytywnie na relacje firmy i pracowników ze społecznością lokalną. Aktywności w ramach wolontariatu mają także charakter integracyjny i pozwalają pracownikom na poznanie i współdziałanie z pracownikami innych jednostek organizacyjnych banku, z którymi na co dzień nie współpracują. W odniesieniu do relacji pracodawca-pracownik wolontariat wzmacnia więź z pracodawcą jako firmą realizującą wartości pro społeczne. W środowisku pracy tworzy się pomost łączący różne aspekty życia. W 2019 roku wprowadzono regulacje wewnętrzne (regulamin uczestnictwa w programie wolontariatu pracowniczego) oraz zmiany w Regulaminie Pracy umożliwiające wykorzystanie przez pracowników dodatkowych dwóch dni zwolnienia z obowiązku świadczenia pracy w roku kalendarzowym, z zachowaniem prawa do wynagrodzenia, które pracownik może przeznaczyć na wolontariat pracowniczy.

W styczniu 2019 r. ponownie przeprowadzono badanie ankietowe skierowane do aktywnych wolontariuszy - pracowników Banku, w którym wzięło udział prawie pół tysiąca osób. 95% uczestników badania wskazało, że bank nadal powinien inicjować wolontariat pracowniczy - którego celem jest dobrowolna i nieodpłatna pomoc potrzebującym. Dodatkowo wolontariat pracowniczy zebrał łącznie 78% pozytywnych ocen.

Szczególnej analizie poddana została ocena poszczególnych aspektów wolontariatu. Badanie zostało zaprojektowane tak, by oprócz oceny pracownicy mogli wskazać na ile ważny jest dla nich dany element. Najwyżej oceniona została organizacja akcji (87% wskazań), następnie relacje w grupie wolontariuszy (86% wskazań) i wybór organizacji współpracujących z bankiem (83% ocen pozytywnych). Z perspektywy wolontariusza istotne są także: dostępność informacji o akcjach, kontakt i opieka koordynatora nad wolontariuszem oraz przygotowanie do akcji. Elementami, które uzyskały niższą ocenę są: promocja działalności wolontariuszy w banku (67% ocen pozytywnych) oraz wsparcie działalności wolontariusza przez przełożonego (65 % ocen pozytywnych).

W 2019 r. do współpracy z bankiem zaproszono sześć organizacji, które od lat z powodzeniem realizują pomoc a ich działalność ma zasięg ogólnopolski. W Festiwalu Wolontariatu, który miał miejsce 25 kwietnia 2019 r., udział wzięli przedstawiciele organizacji partnerskich, w tym nowy partner banku – Warszawski Instytut Bankowości z projektem „Bankowcy dla Edukacji Finansowej Młodzieży – znany pod nazwą BAKCYL”. Stałym elementem Festiwalu są także panel ekspercki i dyskusja tematyczna. Moduły wydarzenia dedykowane wolontariuszom to: warsztaty umiejętności, spotkania z inspirującymi gośćmi spoza banku oraz wręczenie wyróżnień i podziękowań.

W 2019 roku pomoc dzieciom realizowana była przy współpracy ze Stowarzyszeniem SOS Wioski Dziecięce oraz Fundacją Dzieci Niczyje. Dzięki współpracy z pierwszym z partnerów wolontariusze zaangażowali się między innymi w imprezy sportowe – integracyjne organizowane na terenie SOS Wiosek Dziecięcych, jak również w warsztat finansowo - edukacyjny. Bezpośrednio wspierali dzieci pozostające pod opieką Stowarzyszenia przygotowując prezenty mikołajkowe w ramach akcji „List do Świętego Mikołaja”. Drugim obszarem pomocy była inicjatywa realizowana w szkołach. Fundacja Dajemy Dzieciom Siłę przygotowała chętnych pracowników do roli edukatorów w ramach projektu „Moje prawa – szukanie rozwiązań”. Zrealizowano 50 warsztatów poświęconych rozwiązywaniu problemów w sytuacjach potencjalnie trudnych dla młodzieży i przybliżających zasady działania Telefonu Zaufania dla Dzieci i Młodzieży prowadzonego przez fundację.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

Inicjatywa wolontariacka dedykowana seniorom realizowana była przy współpracy z Polskim Czerwonym Krzyżem. W ramach programu SeniorON, którego celem była aktywizacja osób starszych, przygotowano warsztaty edukacyjne o podstawach bankowości, bezpieczeństwie w finansach oraz bankowości mobilnej. Wolontariusze zrealizowali 10 warsztatów w całej Polsce. Seniorzy zostali również zaproszeni do oddziałów banku, gdzie testowali w praktyce rozwiązania nowoczesnej bankowości. W zajęciach uczestniczyło 100 seniorów.

Pomoc zwierzętom realizowana była przez wolontariuszy przy współpracy z Polskim Towarzystwem Opieki nad Zwierzętami. Zrealizowano inicjatywę pod nazwą Dzień Pomocy dla Zwierząt, w trakcie którego prowadzono zbiórkę pieniędzy na rzecz schroniska w Celestynowie oraz akcję edukacyjną dotyczącą ochrony praw zwierząt wśród pracowników Centrali banku. Wolontariusze zebrali kwotę 20 000 PLN oraz ponad 170 kg karmy.

Kolejnym obszarem pomocy, w który mogli się zaangażować pracownicy, była pomoc osobom chorym. Wolontariusze przeprowadzili, razem z Fundacją DKMS, akcję rejestracji Dawców Szpiku w 6 miastach w Polsce. Łącznie zarejestrowano 664 potencjalnych dawców.

Ważnym obszarem w 2019r. była współpraca z Warszawskim Instytutem Bankowości w programie edukacji finansowej dla młodzieży „BAKCYL”. 23 pracowników banku przeprowadziło łącznie 72 lekcje dla 1728 uczniów.

W roku 2019 przy współpracy z Fundacją Banku Pekao SA im. M. Kantona miała miejsce bardzo ważna inicjatywa: konkurs grantowy pod nazwą „Jesteśmy blisko” – 90 projektów na 90 – lecie banku. Pierwszy w banku – inauguracyjny konkurs grantowy wolontariatu dedykowany lokalnym społecznościom. Pracownicy w roli liderów zgłaszali pomysły na pomaganie w swojej najbliższej okolicy, tworzyli zespół wolontariuszy i nieśli realne wsparcie tam, gdzie jest ono najbardziej potrzebne. Inicjatywami realizowanymi w ramach Konkursu były różnorodne działania z jednego z poniższych obszarów: edukacja, ekologia i pomoc zwierzętom, kultura i sztuka, przeciwdziałanie wykluczeniu, ruch i zdrowie. Pracownicy w całej Polsce zaangażowali się m. in. w sadzenie drzew, edukację ekologiczną, wydarzenia sportowe, organizację zajęć tematycznych i kulturalnych dla dzieci i seniorów, wsparcie osób niepełnosprawnych, malowanie murali, wyposażenie bibliotek czy schronisk dla zwierząt. Konkurs zakończył się uroczystym finałem z udziałem liderów poszczególnych projektów, wolontariuszy oraz przedstawicieli zarządu banku.

W 2020 roku bank nadal będzie rozwijał i kontynuował współpracę z wybranymi organizacjami partnerskimi, jak również uruchomi kolejną edycję konkursu grantowego. Zarząd banku angażuje się w proces planowania działań wolontariatu pracowniczego, jak również w realizację działań z zakresu wolontariatu – członkowie Zarządu banku są zaangażowanymi wolontariuszami.

## Akcje krwiodawcze

Pracownicy Banku Pekao S.A. regularnie uczestniczą ponadto w akcjach krwiodawczych organizowanych we współpracy z Regionalnym Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa w Warszawie. Od początku tej współpracy, czyli od 2010 roku, ponad sześćset pracowników Banku oddało 300 litrów krwi. W 2019 roku akcje krwiodawcze zostały zrealizowane dwukrotnie – w maju i we wrześniu. Do udziału w nich zarejestrowały się 94 osoby, z czego do oddania krwi zakwalifikowano 58 osób i zebrano 26 litrów krwi. Na 2020 rok zostały zaplanowane kolejne akcje krwiodawcze.

NIEFINANSOWE WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI	2019	2018
Liczba organizacji partnerskich	6	6
Łączna liczba pracowników zaangażowanych w akcje wolontariackie	880	1 130
Łączna liczba godzin przeznaczonych na wolontariat	5 011	3 900
Łączna liczba akcji wolontariackich	246	163



# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 2.11. WIG-ESG Index

W dniu 3 września 2019 roku Bank wszedł w skład indeksu WIG-ESG, który zastąpił Respect index (Indeks był prowadzony przez GPW i składał się ze spółek odpowiedzialnych społecznie, które działały zgodnie z najlepszymi standardami zarządzania w zakresie ładu korporacyjnego, informacyjnego i relacji inwestorskich). Udział akcji Pekao w indeksie WIG-ESG wynosi 5,9%.

Indeks WIG-ESG jest publikowany od września 2019 roku, na podstawie wartości portfela akcji spółek uznawanych za odpowiedzialne społecznie tj. takich, które przestrzegają zasad biznesu odpowiedzialnego społecznie, w szczególności w zakresie kwestii środowiskowych, społecznych, ekonomicznych i ładu korporacyjnego. Wartość bazowa indeksu ustalona została na dzień 28 grudnia 2018 r. i wynosiła 10 000,00 pkt. WIG-ESG jest indeksem dochodowym, co oznacza, że przy jego obliczaniu bierze się pod uwagę zarówno ceny zawartych w nim transakcji, jak i dochody z tytułu dywidend. Udział jednej spółki w indeksie jest ograniczony do 10%, natomiast sumaryczny udział spółek, z których udział każdej przekracza 5%, jest ograniczony do 40%.

## 2.12. Gender-Equality Index (GEI)

W styczniu 2020 roku Bank Pekao wszedł w skład indeksu Gender-Equality Index (indeks równości płci). Bank jako jedyna firma z Polski i jedna z niewielu w całym regionie Europy Środkowo-Wschodniej, zakwalifikował się do tegorocznej edycji indeksu Bloomberg Gender-Equality Index wyróżnia spółki giełdowe aktywnie działające na rzecz równości płci w środowisku pracy. Pekao spełniło wymogi wejścia do indeksu, dbając o równouprawnienie kobiet i mężczyzn w płacach oraz równy dostęp płci do awansu i rozwoju. Bank efektywnie wdraża politykę różnorodności, równych szans przy doborze kadr oraz przeciwdziałania mobbingowi. W tegorocznej edycji Bloomberg GE Index znalazło się 325 firm z 42 krajów, reprezentujących 50 branż. Uczestnicy indeksu zostali wybrani spośród aż 6000 firm w 84 krajach świata.

## 2.13. Przynależność do stowarzyszeń i organizacji branżowych

[GRI 102-13],

Bank Pekao S.A. aktywnie działa w stowarzyszeniach i organizacjach branżowych. Zaangażowanie w tym obszarze można podzielić na cztery główne obszary:

- Związek Banków Polskich wraz z Komitetami i Radami, w tym: Komitet Bankowe Centrum Cyberbezpieczeństwa, Komitet ds. Finansowania Nieruchomości, Komitet Agentów Rozliczeniowych, Rada Wydawców Kart Bankowych, Rada Bankowości Elektronicznej,
- Stowarzyszenia i organizacje o zasięgu międzynarodowym, w tym: World Economic Forum, International Swaps and Derivatives Association (ISDA), Institute of International Finance (IIF), Association of Chartered Certified Accountants (ACCA),
- Stowarzyszenia i organizacje o zasięgu ogólnopolskim, w tym: Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych, Izba Domów Maklerskich, Polskie Stowarzyszenie Zarządzania Kadrami, Stowarzyszenie Dealerów Bankowych ACI Polska, Polskie Stowarzyszenie Inwestorów Kapitałowych,
- Stowarzyszenia i organizacje o zasięgu lokalnym: Lubelski Klub Biznesu, Podkarpacki Klub Biznesu.

NIEFINANSOWE WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI	2019	2018
Aktywność Banku w stowarzyszeniach i organizacjach branżowych w danym roku (liczba przynależności)		
ZBP oraz Komitety i Rady działające przy ZBP	14	15
Stowarzyszenia i organizacje o zasięgu międzynarodowym	14	14
Stowarzyszenia i organizacje o zasięgu ogólnopolskim	6	6
Stowarzyszenia i organizacje o zasięgu lokalnym	2	21

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 3. Zagadnienia pracownicze

### 3.1. Zarządzanie kapitałem ludzkim

[GRI 102-8].

Kapitał ludzki jest kluczową wartością Banku Pekao S.A., a działania w obszarze zasobów ludzkich wyznacza misja Banku oraz wartości uznane za kluczowe dla jego zrównoważonego, trwałego rozwoju. Bank jest pracodawcą pierwszego wyboru, a tym samym pozyskuje najlepszych kandydatów do pracy, a pracownikom zapewnia warunki pracy sprzyjające wzrostowi motywacji, satysfakcji i ich zaangażowania. Istotnym celem polityki personalnej Banku jest inwestowanie w rozwój umiejętności wszystkich pracowników, ale priorytetem programów rozwojowych w Banku jest identyfikacja, przegląd, weryfikacja i rozwój obecnych i przyszłych liderów.

Na koniec grudnia 2019 roku liczba pracowników Banku wyniosła 13 779 osób w porównaniu z 14 569 osobami na koniec 2018 roku. Średnia wieku pracowników wyniosła 46,5 lat, wykształceniem wyższym legitymowało się 70,5% pracowników (69,6% w 2018 roku), kobiety stanowiły 75,0% wszystkich zatrudnionych.

Bank tworzy możliwości indywidualnego rozwoju zawodowego pracownikom poprzez inwestycje w szkolenia oraz podnoszenie kompetencji i umiejętności pracowników. Tworząc przyjazne środowisko pracy Bank prowadzi badania satysfakcji i opinii pracowników celem stałej poprawy warunków pracy, komunikacji i relacji pracowniczych.

W 2019r. Bank Pekao S.A. po raz dziewiąty otrzymał prestiżowy znak certyfikacji Top Employers Polska, co stanowi potwierdzenie realizowanych przez Bank działań pro-pracowniczych. Certyfikat Top Employers ma bowiem na celu identyfikację firm najlepiej realizujących w praktyce zasady zarządzania zasobami ludzkimi. Certyfikat Top Employers otrzymują jedynie firmy, które wyróżniają się pod względem realizowania takiej strategii personalnej, która skoncentrowana jest na wsparciu rozwoju zawodowego swoich pracowników, wzmocnieniu ich kompetencji i umiejętności, jak również transparentnym działaniu zgodnie z przyjętymi wartościami i zasadami.

Każda z firm uczestnicząca w projekcie Top Employers podlega jednolitym, obiektywnym kryteriom certyfikacji/oceny, opartym na międzynarodowych standardach HRM. Sprostanie tym standardom i ich przekroczenie jest warunkiem otrzymania prestiżowego znaku certyfikacji Top Employers.

Top Employers Institute ocenił realizowane przez Bank praktyki w następujących obszarach:

- strategia rozwoju talentów,
- planowanie zasobów ludzkich,
- wdrażanie nowych pracowników (on-boarding),
- szkolenia i rozwój,
- zarządzanie wynikami,
- rozwijanie umiejętności przywódczych,
- rozwój kariery i planowanie sukcesji,
- wynagrodzenia i świadczenia,
- kultura.

Poszanowanie różnorodności i równości, jak również zakaz dyskryminacji to zasady głęboko zakorzenione w kulturze organizacyjnej Banku Pekao S.A. Są one od lat promowane i sankcjonowane regulacjami wewnętrznymi. Bank prowadzi działania na rzecz świadomego zarządzania różnorodnością, w tym warsztaty i szkolenia dla pracowników oraz kadry kierowniczej dedykowane zarządzaniu różnorodnością, wspierając tym samym budowę kultury organizacyjnej nastawionej na uznawanie odmienności i różnic indywidualnych a także zapobieganie sytuacjom, w których pracownicy mogą być z powodu swojej odmienności dyskryminowani.



# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

Poszanowanie różnorodności i równości, jak również zakaz dyskryminacji to zasady głęboko zakorzenione w kulturze organizacyjnej Banku Pekao S.A. Są one od lat promowane i sankcjonowane regulacjami wewnętrznymi. Bank prowadzi działania na rzecz świadomego zarządzania różnorodnością, w tym warsztaty i szkolenia dla pracowników oraz kadry kierowniczej dedykowane zarządzaniu różnorodnością, wspierając tym samym budowę kultury organizacyjnej nastawionej na uznawanie odmienności i różnic indywidualnych a także zapobieganie sytuacjom, w których pracownicy mogą być z powodu swojej odmienności dyskryminowani.

Wdrożenie szeregu regulacji i praktyk pozwala na realizację działań w ramach zrównoważonego rozwoju, z poszanowaniem różnorodności i równego traktowania.

[GRI 102-41], [GRI 401-1],

NIEFINANSOWE WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI	2019	2018
Liczba pracowników Banku	13 779	14 569
Liczba pracowników Banku (w etatach)	13 648	14 270
Liczba odejść (w etatach)	2 077	1 969
Liczba pracowników Banku z wykształceniem wyższym	70,5%	69,6%
% zatrudnionych kobiet	75%	77%
% pracowników objętych umową zbiorową (w etatach)	77,6%	76,8%

[GRI 405-1],

ODSETEK PRACOWNIKÓW W POSZCZEGÓLNYCH KATEGORIACH WIEKOWYCH WG PŁCI (W ETATACH)	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI
<30	62%	38%
30-50	73%	27%
>50	81%	19%
<b>Suma</b>	<b>75%</b>	<b>25%</b>

[GRI 405-1],

ODSETEK PRACOWNIKÓW W PODZIALE NA STRUKTURĘ ZATRUDNIENIA WG PŁCI (W PRZELICZENIU NA OSOBY)	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI
Członkowie zarządu	14%	86%
Menadżerowie	60%	40%
Pozostali	77%	23%
<b>Suma</b>	<b>75%</b>	<b>25%</b>

SKŁAD RADY NADZORCZEJ WG PŁCI (W PRZELICZENIU NA OSOBY)	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI
Liczba członków RN	33%	67%

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 3.1.1 Polityka różnorodności

W Banku Pekao S.A. obowiązuje *Polityka różnorodności w odniesieniu do członków Rady Nadzorczej, członków Zarządu oraz osób pełniących Kluczowe Funkcje w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna* wprowadzona w marcu 2016 r. Zarządzeniem Prezesa Zarządu Banku, która określa strategię w zakresie zarządzania różnorodnością, w tym zróżnicowania w odniesieniu do wyboru, członków Rady Nadzorczej, członków Zarządu oraz osób pełniących Kluczowe Funkcje w Banku.

Celem strategii różnorodności Banku, o której mowa w Polityce, jest zapewnienie wysokiej jakości realizacji zadań przez jego organy, poprzez wybór kompetentnych osób do pełnienia funkcji w Radzie Nadzorczej, Zarządzie oraz Kluczowych Funkcji w Banku, stosując w pierwszej kolejności obiektywne kryteria merytoryczne i uwzględniając korzyści wynikające z różnorodności.

Polityka, zgodnie z procesem legislacyjnym obowiązującym w Banku została uchwalona przez Zarząd Banku oraz zatwierdzona przez Radę Nadzorczą.

## 3.1.2 Polityka Doboru Kadr

*Polityka Doboru Kandydatów do pełnienia funkcji członka Zarządu, Kluczowej Funkcji w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna oraz do objęcia Stanowiska N-1 oraz Stanowiska N-2* wprowadzona w lutym 2016 r. Zarządzeniem Prezesa Zarządu Banku wprowadza wytyczne optymalnego i jednolitego procesu doboru kandydatów do pełnienia funkcji członka Zarządu, kluczowej funkcji w Banku oraz do objęcia stanowiska N-1 oraz Stanowiska N-2, tak aby zapewnić wykonywanie zadań związanych z realizacją planów i strategii biznesowej Banku, przez osoby posiadające niezbędną wiedzę, doświadczenie oraz umiejętności, a także cieszące się dobrą reputacją.

Jednocześnie polityka wskazuje, iż dobór kandydatów powinien być przeprowadzony w oparciu o jednolite standardy pozyskiwania i oceny kandydatów z uwzględnieniem dążenia do zapewnienia reprezentacji obu płci na liście rekomendowanych kandydatów i z zastrzeżeniem przepisów o równym traktowaniu w zakresie nawiązywania stosunku pracy.

Polityka, zgodnie z procesem legislacyjnym obowiązującym w Banku została uchwalona przez Zarząd Banku oraz zatwierdzona przez Radę Nadzorczą.

## 3.1.3 Polityka Równości Płci

*Polityka Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna dotycząca równości płci* wprowadzona w grudniu 2013 r. Zarządzeniem Prezesa Zarządu Banku określa wytyczne mające na celu zapewnienie pracownikom Banku możliwości zarządzania karierą, osiągnięcia sukcesu oraz oceny pracy na podstawie indywidualnych osiągnięć, bez względu na płeć.

Wytyczne w sprawie równości kobiet i mężczyzn mają zastosowanie we wszystkich procesach kadrowych realizowanych przez Pion Zasobów Ludzkich (PZL), i określają:

- dążenie do zapewnienia reprezentacji obu płci w zewnętrznych procesach rekrutacyjnych, poprzez przygotowywanie list rekomendowanych kandydatów, które zawierają co najmniej jednego kandydata każdej płci,
- dążenie do zapewnienia reprezentacji obu płci w procesach nominacji wewnętrznych, poprzez przygotowanie list rekomendowanych kandydatów na stanowiska kierownicze, które zawierają co najmniej jednego kandydata każdej płci,
- eliminowanie dyskryminujących kryteriów w zakresie płci podczas przygotowywania ofert pracy oraz zakresów obowiązków,
- poinformowanie partnerów zewnętrznych, działających w obszarach rekrutacji i szkoleń (agencje pracy tymczasowej, agencje pośrednictwa pracy, agencje pracy, publiczne agencje pracy/urzędy pracy, agencje head-hunterskie) o zakresie i treści wdrożonej Polityki oraz zaangażowaniu Banku w realizację jej celów,
- zapewnienie równych szans rozwoju zawodowego dla pracowników Banku (szkolenia, coachingu, mentoringu oraz innych działań rozwojowych w trakcie pracy), bez względu na płeć uwzględniając obowiązki służbowe, efektywność, potencjał zawodowy zgodnie z potrzebami organizacyjnymi, standardami i kryteriami Banku, określonymi odrębnymi przepisami wewnętrznymi,

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

- zapewnienie równego traktowania w zakresie wynagradzania i świadczeń dodatkowych, bez względu na płeć, w ramach określonych przez *Politykę Wynagradzania Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna* oraz inne bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa w tym zakresie,
- promowanie równowagi życia zawodowego i prywatnego pracowników poprzez wykorzystanie możliwości stwarzanych przez odpowiednie regulacje w tym zakresie i dostępnych udogodnień takich jak:
  - oferowanie elastycznych modeli pracy (np. zatrudnienie w niepełnym wymiarze czasu pracy, itp.) w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa, w tym w szczególności: przepisami prawa pracy i ubezpieczeń społecznych oraz regulacjami wewnętrznymi i przy uwzględnieniu wymagań oraz potrzeb biznesowych i organizacyjnych,
  - wspieranie pracowników w trakcie i po zakończeniu długotrwałej nieobecności (np. po urlopie macierzyńskim/ojcowskim, urlopie bezpłatnym, chorobie i wszelkich innych długotrwałych nieobecnościach) przez: unikanie dyskryminacji w trakcie i po zakończeniu długotrwałej nieobecności, umożliwienie pracownikom pozostawania w kontakcie z firmą w czasie długotrwałej nieobecności oraz ułatwianie powrotu po długotrwałej nieobecności zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym w szczególności: przepisami prawa pracy i ubezpieczeń społecznych oraz regulacjami wewnętrznymi,
  - uwzględnienie zagadnień dotyczących równości płci w programach szkoleniowych, w tym między innymi dla kadry kierowniczej, programach adaptacyjnych oraz w innych formach szkolenia i komunikacji.

Zgodnie z tą regulacją wszyscy pracownicy Banku są odpowiedzialni za promowanie kultury równouprawnienia oraz respektowanie postanowień dotyczących równości płci, jak również zgłaszania przypadków naruszenia niniejszej Polityki, zgodnie z *Polityką zgłaszania Naruszeń (whistleblowing) Banku Pekao S.A.*

W Banku, Zarządaniem Prezesa Zarządu, ustalony został Regulamin pracy, który nakłada na Bank obowiązek przeciwdziałania dyskryminacji ze względu m.in. na płeć w zakresie nawiązywania i rozwiązywania stosunków pracy, warunków zatrudnienia, awansowania oraz dostępu do szkoleń.

### 3.1.4 Polityka antymobbingowa

[GRI 406-1],

W Banku obowiązuje „*Polityka antymobbingowa Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna*” wprowadzona w listopadzie 2009 r. Zarządzeniem Prezesa Zarządu Banku. Polityka ta ustala zasady przeciwdziałania działaniom i zachowaniom o charakterze wskazującym na mobbing. Dodatkowo Polityka antymobbingowa ma na celu wspieranie realizacji przepisów prawa pracy w zakresie obowiązku przeciwdziałania mobbingowi.

Bank Pekao S.A. w żaden sposób nie toleruje jakichkolwiek działań lub zachowań o charakterze mobbingu w stosunku do Pracowników a wobec ich sprawców są niezwłocznie wyciągane stosowne konsekwencje. Zgodnie z zapisami tej regulacji każde zgłoszenie rozpatruje Komisja Antymobbingowa, organ kolegialny powoływany przez pracodawcę do rozpatrywania skarg o mobbing.

NIEFINANSOWE WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI	2019	2018
Liczba spraw zgłoszonych i rozpatrzonych w ramach polityki antymobbingowej	6	4

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 3.1.5 Instytucja Rzeczników Karty Zasad

[GRI 102-17],

Praktycznym przełożeniem funkcjonowania wartości Karty Zasad na konkretne sytuacje i relacje w miejscu pracy jest *System Wartości*. Podstawą funkcjonowania *Systemu Wartości* jest działalność Rzecznika Karty Zasad – niezależnego, doświadczonego, emerytowanego menedżera, byłego pracownika Banku, któremu pracownicy mogą zgłaszać zachowania niezgodne z korporacyjnymi wartościami.

Od stycznia 2017 r. w Banku Pekao S.A. obowiązuje Zarządzenie Prezesa Zarządu - *Zasady i tryb działania Rzeczników Karty Zasad przy rozpatrywaniu zgłoszeń pracowników Banku o naruszenie wartości Karty Zasad*, która określa działania jakie mogą być podjęte przez pracowników oraz Rzecznika Karty Zasad celem rozpatrzenia zgłoszeń pracowników Banku o naruszenie wartości Karty Zasad. Celem tej regulacji jest kształtowanie w Banku wysokiej jakości zasad współżycia społecznego, o których mowa w art.94 pkt. 10 Kodeksu pracy.

Zgodnie z tą regulacją pracownicy mogą zgłaszać się do Rzecznika Karty Zasad w przypadku zaobserwowania lub osobistego doświadczenia zachowań niezgodnych z wartościami Karty Zasad. Rzecznik jest dla Pracowników mężem zaufania, ponieważ obowiązuje ich zasada poufności i dyskrecji. Zadaniem Rzecznika jest pomoc w rozwiązywaniu problemów wynikających z naruszenia wartości. Po otrzymaniu zgłoszenia Rzecznik podejmuje stosowne działania w celu pojednania skonfliktowanych stron i naprawy relacji, przy wykorzystaniu dostępnych narzędzi, takich jak spotkanie, czy też sygnalizacja, w celu znalezienia rozwiązania problemu, ustalenia dalszego postępowania i jego implikacji dla przyszłości.

W roku 2019r, pracownicy Banku zgłosili do Rzecznika Karty Zasad 23 sprawy w zakresie naruszenia wartości określonych w Karcie Zasad.

## 3.1.6 Działania promujące różnorodność

W Banku Pekao S.A. realizowanych jest szereg inicjatyw proponujących wspieranie różnorodności, adresowanych do wszystkich pracowników, w tym do zgłaszania swoich inicjatyw i aktywnego korzystania z już istniejących projektów. Celem nadrzędnych jest:

- pełne wykorzystanie potencjału wszystkich pracowników Banku w procesie zarządzania kapitałem intelektualnym firmy oraz budowaniu kultury organizacyjnej opartej na dzieleniu się wiedzą i doświadczeniem,
- wzrost zaangażowania i satysfakcji pracowników we wszystkich grupach wiekowych,
- udoskonalenie strategii zarządzania ludźmi w organizacji poprzez rozwój przywództwa,
- rozwój organizacji przyjaznej pracownikowi.

Pracownicy mogą brać udział w następujących inicjatywach:

- warsztaty promujące wśród pracowników różnorodność stylów działania i komunikacji, na których omawiane są typy osobowości i wynikające z tego różnice w procesie komunikacji, budowania relacji oraz preferowanych sposobach działania.
- szkolenia dla menadżerów „Zarządzanie różnorodnym zespołem”. Ich celem jest dostarczenie menedżerom wiedzy w zakresie zarządzania różnorodnością, zwrócenie uwagi na różnorodne potrzeby i sposoby motywacji pracowników w zależności od wieku, doświadczenia, posiadanych kompetencji i umiejętności. Na szkoleniu omawiane jest zarządzanie różnorodnością, wyzwania stojące przed menedżerami zarządzającymi różnorodnym zespołem, przy uwzględnieniu różnic pokoleniowych, zróżnicowanego doświadczenia podległych pracowników oraz ich indywidualnych potrzeb i motywatorów.
- działania wspierające rozwój kobiet na stanowiskach menedżerskich; w Banku podejmowane są także inicjatywy mające na celu wzmacnianie zróżnicowanego przywództwa, również pod względem płci. Na stronach intranetowych Banku poświęcona jest temu tematowi odrębna sekcja „Liderki na Bank”, która m.in. przybliży niezwykle historie kobiet - menedżerek Banku, które z sukcesem zrealizowały stawiane sobie cele zawodowe.
- sesje Development Center - ich celem jest diagnoza kompetencji pracowników w kontekście ich dalszego rozwoju. W metodzie tej jako czynnik wspierający rozwój pracownika wykorzystywana jest przede wszystkim siła informacji zwrotnej. Uczestnicy projektu już w trakcie sesji - na bieżąco po każdym zadaniu i bezpośrednio od doświadczonych

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

Biznes Liderów - uzyskują informacje na temat swoich mocnych stron i obszarów wymagających poprawy. Na koniec procesu otrzymują także podsumowanie oceny kompetencji w formie raportu i rozmowy dotyczącej dalszego planu rozwoju z udziałem osoby z Pionu Zasobów Ludzkich i przełożonego. W roku 2019 z takiej formy rozwoju i dzielenia się wiedzą skorzystało ponad 900 pracowników Banku.

## **Komunikacja działań realizowanych na rzecz różnorodności**

Informacje na temat działań realizowanych w ramach wspierania różnorodności są dostępne na portalu intranetowym Banku.

Na stronach dla menedżerów – „Zarządzanie różnorodnością”, osoby kierujące pracą zespołów znajdują szereg wskazówek i porad jak zarządzać różnorodnym zespołem oraz jak tworzyć przyjazne środowisko pracy (Przewodnik Zarządzania Różnorodnością, Podręcznik – rozmowy menedżerskie”, jak również opis obowiązujących w tym temacie regulacji wewnętrznych.

W 2019 roku Bank po raz pierwszy wziął udział w badaniu Bloomberga - GEI 2020 (Gender-Equality Index), dzieląc się w skali globalnej doświadczeniem i rozwiązaniami związanymi z możliwością awansu kobiet w miejscu pracy (poprzez pomiar i przejrzystość).

## **3.2. Szkolenia i rozwój**

[GRI 404-2].

### **Szkolenia i rozwój zawodowy**

Bank stwarza możliwości kształcenia oraz zapewnia dostęp do różnorodnych form szkolenia dla swoich pracowników. Programy edukacyjne obejmują szkolenia klasowe, szkolenia w miejscu pracy, szkolenia elektroniczne, coaching, a także system Wirtualnych Klas umożliwiający przekazywanie wiedzy na odległość w formie zdalnych Webinarów.

Podstawową regulacją wewnętrzną określającą ten obszar jest *Polityka Szkoleń oraz podnoszenia kwalifikacji zawodowych Pracowników Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna*, w ramach której zdefiniowano także procedury odnoszące się do przebiegu procesów związanych z uczestnictwem pracowników w poszczególnych formach podnoszenia kwalifikacji zawodowych, takie jak:

- procedura szkoleń grupowych klasowych,
- procedura szkoleń indywidualnych krajowych,
- procedura indywidualnych kursów językowych,
- badanie potrzeb szkoleniowych,
- studia podyplomowe i MBA,
- procedura szkoleń grupowych e-learning.

W 2019 roku główne priorytety szkoleniowe Banku obejmowały:

- wzmocnienie wiedzy produktowej i sprzedażowej pracowników Banku,
- rozszerzanie wiedzy specjalistycznej pracowników Banku,
- szkolenia średniej i wyższej kadry menedżerskiej,
- realizację programów szkoleń obowiązkowych wynikających z wewnętrznych oraz zewnętrznych regulacji.

### **Wzmacnianie wiedzy produktowej i sprzedażowej pracowników Banku**

Bank realizował projekty szkoleniowe wspierające personel we właściwym sposobie dystrybucji produktów bankowych, w tym produktów z obszaru bancassurance. We współpracy z PZU S.A. zostało przeprowadzonych ponad 750 egzaminów licencyjnych z zakresu produktów ubezpieczeniowych, dodatkowo poza egzaminami, niemal tysiąc trzystu pracowników zostało przeszkolonych w zakresie specjalistycznych produktów bancassurance we współpracy z partnerami Banku.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

Bank prowadził także szkolenia z zakresu nowoczesnych technik sprzedaży przeznaczone dla pracowników obsługujących klientów z sektora średnich firm oraz pracowników oferujących instrumenty finansowe.

## **Rozszerzanie wiedzy specjalistycznej pracowników Banku**

Bank kontynuował realizację projektów szkoleniowych związanych z wprowadzeniem w życie przyjętych strategii biznesowych. Dodatkowo realizowane były szkolenia dedykowane pracownikom o wysokim potencjale oraz szkolenia wprowadzające dla nowych pracowników Banku.

W roku 2019 Bank zrealizował w formie szkoleń klasowych ponad 226 tys. godzin szkoleń synchronicznych (klasowych i wirtualnych klas), w których uczestniczyło ponad 9,7 tys. pracowników, co świadczy o skutecznym wdrażaniu produktów, metodyk, wymaganych regulacji i trosce o dobro klienta.

Kursy i szkolenia w formule e-learning zostały zrealizowane na podobnym poziomie ponad 278 tys. godzin.

Dodatkowo Bank zrealizował szereg kursów w formie e-learning w tym projekty szkoleniowe poświęcone nowo wdrażanym regulacjom wewnętrznym tj. Zasady zarządzania informacją poufną czy nowym produktem tj. Doradztwo Inwestycyjne, Pracownicze Plany Kapitałowe. W comiesięcznych odstępach były uruchamiane widelearningi dotyczące bieżącej sytuacji na rynkach finansowych. Przy współpracy z PZU bank przeprowadził cykl szkoleń zawodowych dla Osób Fizycznych Wykonujących Czynności Agencyjne.

## **Programy i inicjatywy rozwojowe**

W roku 2019 zrealizowano programy i inicjatywy rozwojowe dla pracowników Banku mające na celu zapewnienie wsparcia w zakresie rozwoju kompetencji interpersonalnych i menedżerskich, wspierających realizację celów strategicznych Banku.

W Banku realizowane są następujące procesy związane z tym zagadnieniem:

- Plany Sukcesji, które są kluczowymi wynikami wyżej wymienionych procesów i mają fundamentalne znaczenie dla zapewnienia ciągłości zatrudnienia na strategicznych stanowiskach, realizacji długoterminowych projektów i minimalizacji ryzyka operacyjnego,
- Roczny system oceny - proces oceny pracowników Banku, który obejmuje ocenę kompetencji, potencjału, planowanie indywidualnego rozwoju oraz celów biznesowych. W roku 2019 ocenie podlegało ponad 12 tys. 600 pracowników,
- Sesje Assessment Centre/ Development Centre – badanie potencjału zawodowego, którego wyniki wykorzystywane są w procesach podejmowania decyzji dotyczących zatrudnienia, awansu oraz rozwoju pracowników. W 2019 roku do udziału w nich zostało zaproszonych ponad 900 osób.

W 2019 roku zostały także uruchomione dedykowane programy dla pracowników pionów odpowiedzialnych za finanse i zarządzanie ryzykiem. Głównym celem tych programów było dostarczenie wiedzy merytorycznej umożliwiającej podniesienie kompetencji analitycznych.

Uruchomione zostały również dedykowane programy ukierunkowane na realizację potrzeb rozwojowych w zakresie kompetencji liderskich kadry menedżerskiej pionów odpowiedzialnych za finanse i zarządzania ryzykiem oraz zajmujących się obsługą placówek banku. Został także zrealizowany program rozwojowy dla pracowników pionu odpowiedzialnego za zakupy, realizujący potrzeby rozwojowe w zakresie kompetencji zdiagnozowanych jako obszary do wzmocnienia na podstawie sesji Development Center.

Mając na uwadze szczególne wsparcie dla najwyższej kadry menadżerskiej, uruchomiono specjalny, dedykowany projekt szkoleniowo-rozwojowy umożliwiający szybkie i bezpośrednie wykorzystywanie nabywanej wiedzy w praktyce.

Ponadto Bank oferuje pracownikom inicjatywy rozwojowe, skierowane na wsparcie rozwoju zawodowego, umiejętności, wiedzy i kompetencji, a także szereg inicjatyw wzmacniających zaangażowanie pracowników.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## Programy stażowe i praktyki

Jednym z corocznych celów Banku jest pozyskanie określonej liczby absolwentów z najlepszych uczelni zarówno w Polsce jak i za granicą i zaoferowanie im rozwoju zawodowego w ramach organizacji: w sieci oddziałów oraz w jednostkach Centrali Banku.

Realizacji wyżej wymienionego celu służą następujące programy:

- Całoroczny program praktyk adresowany do studentów i absolwentów uczelni wyższych. Praktyki trwają przez okres od 2 tygodni do 3 miesięcy i dają możliwość zebrania doświadczeń w dowolnych obszarach bankowości, we wszystkich jednostkach organizacyjnych Banku.
- Program Praktyk Letnich Akademia Żubra adresowany do studentów i absolwentów uczelni wyższych. Program realizowany przez okres 2 miesięcy to dobry start dla studentów, którzy chcą poznać funkcjonowanie jednego z obszarów biznesowych Banku. Uczestnicy aktywnie wspierają jednostki oraz realizują indywidualne projekty. Praktykanci w ramach programu zaproszeni są również do udziału w warsztatach z zakresu kompetencji miękkich oraz technicznych.
- Program Praktyk Banking Champions to unikatowa na rynku oferta praktyk. Program jest adresowany do studentów, którzy obecnie przebywają w Polsce oraz za granicą i chcą tworzyć nowoczesne rozwiązania w polskim sektorze bankowości. Program oferuje rozwój w obszarach Bankowości Inwestycyjnej i Zarządzania Strategicznego Banku.

Kluczowa jest rola Mentora, który dzieli się ze Stażystami swoją wiedzą oraz doświadczeniem.

[GRI 404-1].

	NIEFINANSOWE WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI ZA 2019 ROK							
	PŁEĆ		FUNKCJA		WIEK			OGÓLEM
	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	MENADŻEROWIE	PRACOWNICY	< 30	30-50	> 50	
Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadająca na pracownika	26,81	24,95	35,54	25,11	52,53	28,81	19,21	26,35

	NIEFINANSOWE WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI ZA 2018 ROK							
	PŁEĆ		FUNKCJA		WIEK			OGÓLEM
	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	MENADŻEROWIE	PRACOWNICY	< 30	30-50	> 50	
Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadająca na pracownika	29,32	28,89	38,85	27,67	94,87	31,17	21,15	29,22



# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 3.3. Polityka wynagrodzeń

[GRI 401-2].

### Polityka wynagradzania

Strategia wynagradzania, opracowana zgodnie ze standardami działalności i wartościami leżącymi u podstaw misji Banku, jest odzwierciedlona w regulacjach wewnętrznych i stanowi czynnik pozwalający budować i chronić reputację Banku oraz tworzyć trwale wartości dla wszystkich interesariuszy. Kluczową regulacją w tym obszarze jest *Polityka Wynagrodzeń Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna*, której ostatnia aktualizacja weszła w życie Zarządzeniem Prezesa Zarządu w marcu 2018 roku. Polityka ta odzwierciedla misję i wartości w podejściu Banku do systemów wynagradzania, w tym:

- definiuje filary wynagradzania, zarządzanie strukturą, procesami korporacyjnymi i organizacyjnymi,
- potwierdza wymagania zgodności przyjętych systemów wynagradzania z powszechnie obowiązującym prawem,
- określa zasady monitorowania praktyk rynkowych oraz podejście do zagadnienia systemów wynagradzania zapewniających trwałość funkcjonowania Banku.

Struktura wynagradzania zapewnia bezpośrednie powiązanie pomiędzy wynagrodzeniem a wynikami poprzez gwarantowanie stabilności finansowej oraz poziomów wynagrodzenia zmiennego odpowiednich do możliwości finansowych Banku, ustanowienie pułapów wynagrodzenia opartego o wyniki oraz opracowanie systemów motywacyjnych przewidujących minimalne poziomy wyników Banku, poniżej których premia nie jest wypłacana. Wynagrodzenie zmienne obejmuje wszystkie składniki wynagrodzenia, których przyznanie uzależnione jest od wyniku, a jego wypłata jest bezpośrednio uzależniona od osiągnięć indywidualnych oraz wyników osiągniętych przez Bank i dostosowanych do ryzyka.

Trwale wyniki przyczyniające się do tworzenia długoterminowej wartości dla interesariuszy odnoszą się do rzeczywistych osiągniętych wyników oraz sposobu ich osiągania, mając na uwadze pomiar wyników spójny z interesami akcjonariuszy i zasadami dochodowości w oparciu o bezpieczny poziom ryzyka, zrównoważone praktyki zarządzania ryzykiem oraz wielowymiarową analizę wyników i jakości działania.

W celu zapewnienia konkurencyjności struktur wynagradzania, a także ich przejrzystości oraz efektywnego i sprawiedliwego systemu wynagradzania, Bank prowadzi monitoring trendów rynkowych w zakresie form wynagradzania oraz poziomu wynagrodzeń oferowanych na rynku. Decyzje dotyczące systemu wynagradzania w Banku podejmowane są z uwzględnieniem posiadanych danych o trendach rynkowych w obszarze wynagrodzeń stałych, jak również systemów motywacyjnych. Dane takie pozyskiwane są od ogólnopolskich lub międzynarodowych firm doradczych oferujących analizy sektora finansowego. Na poziomie jednostek organizacyjnych Banku dokonywana jest dodatkowo analiza porównawcza w celu zapewnienia spójności wynagradzania w poszczególnych obszarach.

W ramach systemu wynagradzania pracownikom oferowane są świadczenia pozapłacowe zapewniające sprawiedliwe traktowanie oraz spójność systemu wynagradzania.

Każdego roku opracowywany jest raport z funkcjonowania Polityki Wynagrodzeń w Banku, który następnie przedstawiany jest na posiedzeniu Walnego Zgromadzenia Banku wszystkim akcjonariuszom w celu dokonania oceny, czy funkcjonowanie obowiązującej w Banku Polityki Wynagrodzeń sprzyja rozwojowi i bezpieczeństwu działania Banku.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## Systemy motywacyjne

W Banku funkcjonują trzy główne systemy motywacyjne: System Zmiennego Wynagradzania dla Kadry Zarządzającej, System Zarządzania przez Cele (MBO) oraz system oparty na postanowieniach Zakładowego Układu Zbiorowego Pracy, którego podstawą jest premia kwartalna i nagroda motywacyjna.

Najwyższa kadra kierownicza objęta jest systemem zmiennego wynagradzania, dedykowanym osobom mającym istotny wpływ na profil ryzyka Banku. Celem systemu jest wspieranie realizacji strategii Banku oraz ograniczanie nadmiernego ryzyka i konfliktów interesów. W ramach systemu uczestnik może otrzymać wynagrodzenie zmienne w oparciu o koncepcję puli bonusowej. System zapewnia kompleksowy pomiar realizacji wyników na poziomie indywidualnym, jednostki organizacyjnej oraz wyników całego Banku, z uwzględnieniem oceny zgodności postępowania uczestnika z przepisami prawa oraz przyjętymi przez Bank standardami. Dla wzmocnienia dbałości o budowę trwałej wartości Banku w długim horyzoncie w ramach systemu co najmniej 50% premii realizowane jest w akcjach fantomowych opartych o wartość akcji Banku oraz co najmniej 40% premii podlega odroczeniu i wypłacana jest po zakończeniu okresu oceny za jaki przysługuje.

W kwietniu 2019 roku Zasady Systemu Zmiennego Wynagradzania dla Kadry Zarządzającej zostały zaktualizowane z uwzględnieniem aktualnej sytuacji prawnej i ekonomicznej Banku.

System zmiennych składników wynagrodzeń jest opracowywany przez Pion Zasobów Ludzkich, przy zaangażowaniu i udziale pozostałych jednostek organizacyjnych Banku, w tym Departamentu Prawnego, Departamentu Zgodności, Pionu Zarządzania Ryzykami, Pionu Finansowego oraz przy konsultacji Departamentu Audytu Wewnętrznego. Ma to na celu zapewnienie zgodności z regulacjami, statutem Banku oraz normami postępowania etycznego lub innymi standardami postępowania, które mają zastosowanie do Banku, w taki sposób, że ryzyka prawne, zgodności i reputacyjne w większości powiązane z relacjami z klientami są w należyty sposób kontrolowane i zarządzane.

System MBO obejmuje pracowników zatrudnionych na podstawie kontraktu menedżerskiego i dotyczy w szczególności stanowisk obsługi klienta oraz stanowisk menedżerskich mających znaczący wpływ na osiąganie zaplanowanych celów komercyjnych Banku. W ramach systemu MBO pracownicy otrzymują do realizacji indywidualne zadania, które wynikają z przyjętego na dany rok planu finansowego i kluczowych celów Banku, od poziomu realizacji tych zadań uwarunkowana jest wysokość premii rocznej.

System oparty na postanowieniach Zakładowego Układu Zbiorowego Pracy (ZUZP) ma zastosowanie do wszystkich pracowników, którzy są nim objęci. Zgodnie z postanowieniami ZUZP podstawą systemu jest premia kwartalna, która ma charakter uznaniowy, a jej wysokość jest uzależniona od oceny wyników pracy pracownika i poziomu zaangażowania oraz osiągniętych rezultatów przez Bank w danym roku, a także nagroda motywacyjna, która jest przyznawana za szczególne osiągnięcia w pracy zawodowej.

W 2019 roku, w porozumieniu ze związkami zawodowymi wprowadzono wytyczne dotyczące wynagrodzenia zmiennego tj premii kwartalnej dla Pracowników sieci sprzedaży objętych ZUZP.

## 3.4. Zarządzanie ścieżkami kariery i rekrutacją

### Zarządzanie ścieżkami kariery i rekrutacją

Bank Pekao S.A., jako rzetelny i odpowiedzialny pracodawca w kompleksowy sposób podchodzi do zagadnień związanych z rekrutacją pracowników Banku, zarówno wewnętrzną jak i zewnętrzną, oraz zapewnia wsparcie w systematycznym rozwoju zatrudnionych osób.

Podstawową regulacją w tym zakresie jest *Procedura rekrutacji zewnętrznej i wewnętrznej*, której ostatnia aktualizacja została wdrożona w styczniu 2017 r. Regulacja pozwala na zagwarantowanie optymalnego i jednolitego procesu doboru osób do wykonywanych zadań zgodnie z polityką personalną oraz planami i strategią biznesową Banku. Procedura reguluje proces rekrutacji na stanowiska objęte Zakładowym Układem Zbiorowym Pracy oraz Systemem MBO na stanowiska od poziomu N-3 włącznie. Rekrutacja na stanowiska powyżej poziomu N-3 odbywa się zgodnie z odrębnymi procedurami, w tym przede wszystkim z *Polityką Doboru Kandydatów do pełnienia funkcji członka Zarządu, Kluczowej Funkcji w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna oraz do objęcia Stanowiska N-1 oraz Stanowiska N-2* wprowadzoną w lutym 2016 r. Zarządzeniem Prezesa Zarządu Banku.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

Proces rekrutacji jest każdorazowo ukierunkowany na identyfikację oraz weryfikację najlepszego kandydata spełniającego wymagania stanowiskowe, jak również określone w zapotrzebowaniu na rekrutację, który posiada właściwą postawę, jak również kompetencje kluczowe z punktu widzenia organizacji zgodnie z obowiązującym w Banku Modelem Kompetencji.

## Ścieżki kariery

Ścieżki kariery pracowników Banku budowane są w oparciu o wieloaspektową ocenę i analizę ich potencjału. Na tej podstawie przewiduje się, w jakim kierunku i w jakim czasie dany pracownik może zmienić stanowisko. Misją Programu Ścieżki Kariery realizowanego w Banku jest zapewnienie pracownikom możliwości ciągłego rozwoju zawodowego i samorealizacji, przy wykorzystaniu w pracy swoich zdolności i preferencji zawodowych, z korzyścią dla siebie i Banku.

Bank dokłada starań, aby proces rekrutacji realizowany był z zachowaniem najwyższych standardów. Bank wypracował wewnętrzny *Kodeks Dobrych Praktyk w Rekrutacji*, który zawiera kluczowe wskazówki, jakimi kierujemy się w realizacji poszczególnych projektów.

Główne korzyści wynikające z Programu Ścieżki Kariery to:

- ułatwienie pracownikom poszukiwania kierunków rozwoju,
- zdefiniowane, jasne i przejrzyste możliwości rozwoju,
- znajomość wymagań, które należy spełnić, aby być brany pod uwagę przy awansach,
- kontrolowanie własnego rozwoju, wyznaczanie krótko i długoterminowych celów rozwojowych,
- zmniejszenie niepewności związanej z rozwojem zawodowym pracownika
- poszerzenie wiedzy o organizacji,
- zapewnienie transferu wiedzy i doświadczeń pomiędzy pracownikami.

## Model Kompetencji

Model ten definiuje kompetencje - wiedzę, umiejętności i postawy - przejawiające się w zachowaniach i wpływające na osobistą efektywność pracowników. Kompetencje w sposób przejrzysty określają, jaki Bank chcemy tworzyć i opisują, jak powinniśmy działać, aby zapewnić efektywność pracy własnej, jak również osiągać wymierne rezultaty dla Banku. Model obejmuje następujące kompetencje:

- MY Pekao - Razem możemy więcej,
- WYNIKI - Wytrwale dążymy do realizacji celu,
- REPUTACJA - Budujemy i dbamy o wizerunek Banku,
- ASPIRACJE - Możemy osiągnąć wszystko,
- PODZIWIW - Działamy tak, aby wzbudzić zachwyt i uznanie Klienta.

Model Kompetencji jest podstawą do przeprowadzenia corocznej oceny postaw pracowników (SOOP), zaplanowania ich ścieżek rozwoju i doskonalenia umiejętności w określonych obszarach. Z myślą o rozwoju pracowników wdrożony został Przewodnik Rozwojowy, który zawiera propozycje działań rozwojowych przypisanych do każdej z kompetencji. Narzędzie to inspirowane do samodoskonalenia oraz wspiera proces planowania rozwoju dla wszystkich pracowników.

## Ocena okresowa pracowników

W Banku realizowany jest proces oceny okresowej (SOOP), który stanowi podsumowanie rezultatów pracy minionego roku przez przełożonego poprzez ocenę pracy i przeprowadzenie rozmowy podsumowującej, opartej na dialogu przełożonego z pracownikiem. Bezpośrednie korzyści wynikające z procesu to:

- otrzymanie jasnych i pełnych informacji na temat tego jak przełożony postrzega pracę i realizację zadań przez pracowników,
- możliwość dokładnego określenia oczekiwań ze strony przełożonego na temat zadań pracowników i sposobu ich realizacji,

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

- możliwość porozmawiania z przełożonym na temat aspiracji zawodowych pracowników i ścieżki kariery oraz określenie planu rozwoju.

Informacje pochodzące z procesu SOOP są podstawą zarządzania zasobami ludzkimi w procesach rekrutacji wewnętrznej i planowania działań rozwojowych w stosunku do pracowników, a także przy proponowaniu udziału w strategicznych projektach Banku.

Ponadto w trakcie roku realizowany jest proces kwartalnej i/lub śródrocznej informacji zwrotnej. Bieżąca informacji zwrotna jest okazją do przekazania informacji wspierających rozwój zawodowy pracowników i osiąganie sukcesów w realizacji zadań wynikających z zakresu obowiązków, a także celów i zadań indywidualnych oraz zespołowych.

[GRI 404-3].

	NIEFINANSOWE WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI ZA 2019 ROK							
	PŁEĆ		FUNKCJA		WIEK			OGÓŁEM
	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	MENADŻEROWIE	PRACOWNICY	≤ 30	30-50	≥ 50	
Procent pracowników otrzymujących regularne oceny swoich wyników oraz informacje dotyczące rozwoju zawodowego	89%	75%	76%	89%	77%	85%	89%	86%

	NIEFINANSOWE WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI ZA 2018 ROK							
	PŁEĆ		FUNKCJA		WIEK			OGÓŁEM
	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	MENADŻEROWIE	PRACOWNICY	< 30	30-50	> 50	
Procent pracowników otrzymujących regularne oceny swoich wyników oraz informacje dotyczące rozwoju zawodowego	91%	82%	76%	91%	86%	90%	88%	89%

## 3.5. Warunki zatrudnienia, pracy oraz świadczeń

Warunki zatrudnienia, pracy oraz świadczeń socjalnych regulują w Banku Pekao S.A. wewnętrzne akty prawne, w tym przede wszystkim: *Zakładowy Układ Zbiorowy Pracy*, indywidualne umowy o pracę / kontrakty menadżerskie, *Regulamin Pracy* oraz *Regulamin Zakładowego Fundusz Świadczeń Socjalnych*.

### 3.5.1 Zakładowy Układ Zbiorowy Pracy

*Zakładowy Układ Zbiorowy Pracy Banku Pekao S.A. (ZUZP)* określa zasady polityki kadrowo – płacowej Banku, w tym zasady i warunki wynagradzania pracowników Banku oraz zasady przyznawania innych świadczeń związanych z pracą, w tym m.in.:

- zasady polityki kadrowej,
- czas pracy,
- zasady polityki płacowej,
- zasady kształtowania wynagrodzeń zasadniczych,
- fundusz premiowy,
- fundusz nagród motywacyjnych,
- bonusy,
- odprawy emerytalne i rentowe,
- odprawy związane z rozwiązywaniem stosunków pracy z przyczyn niedotyczących pracowników.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

Aktualnie obowiązujący *Zakładowy Układ Zbiorowy Pracy* został zawarty w dniu 15 grudnia 2005 r. między Bankiem Polska Kasa Opieki S.A. a zakładowymi organizacjami związkowymi działającymi w Banku.

W świetle prawa pracy Bank Pekao S.A. jest jednym pracodawcą, u którego warunki wynagradzania oraz przyznawania innych świadczeń związanych z pracą regulowane są przez *Zakładowy Układ Zbiorowy Pracy* (z dnia 15 grudnia 2005 roku z późniejszymi zmianami) oraz dla pracowników wyłączonych z ZUZP, dla których warunki wynagradzania oraz przyznawania innych świadczeń związanych z pracą regulowane na podstawie indywidualnych kontraktów menadżerskich (umowy o pracę).

### 3.5.2 Regulamin Pracy

*Regulamin Pracy* ustala organizację i porządek w procesie pracy w Banku Pekao S.A., oraz określa związane z tym prawa i obowiązki Banku i jego pracowników. Aktualnie obowiązujący *Regulamin Pracy* został wprowadzony Zarządzeniem w czerwcu 2019 r. Regulamin obowiązuje wszystkich Pracowników Banku Pekao S.A. bez względu na rodzaj wykonywanej pracy i zajmowanego stanowiska oraz bez względu na podstawę nawiązania stosunku pracy. Nowy *Regulamin Pracy* w szczególności:

- doprecyzowuje podstawowe obowiązki pracowników oraz Banku,
- wskazuje stosowane w Banku systemy czasu pracy oraz godziny rozpoczęcia i zakończenia pracy,
- ustala zasady ewidencji czasu pracy, harmonogramy czasu pracy na okresy miesięczne w okresach rozliczeniowych,
- reguluje kwestię szkoleń z zakresu bhp, badań pracowniczych, informowania pracowników o zagrożeniach środowiska pracy, ustala zasady przydziału odzieży roboczej i ochronnej.

### Informacje dodatkowe

Bank adekwatnie do obowiązujących przepisów zobowiązany jest przeciwdziałać dyskryminacji w zakresie nawiązania i rozwiązania stosunku pracy, warunków zatrudnienia, awansowania oraz dostępu do szkolenia w celu podnoszenia kwalifikacji zawodowych, w szczególności ze względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie, orientację seksualną, a także ze względu na zatrudnienie na czas określony lub nieokreślony albo w pełnym lub w niepełnym wymiarze czasu pracy.

Bank zapewnia pracownikom równe traktowanie, rozwój osobisty i zawodowy, szacunek i respektowanie swobód obywatelskich.

W Banku Pekao S.A. nie są stosowane dodatkowe, poza powszechnie obowiązującymi, systemy zabezpieczenia emerytalnego. Bank jako pracodawca w pełni wypełnia obowiązki wynikające z powszechnego systemu emerytalnego, nie zalegając z należnymi składkami odprowadzanymi z wynagrodzeń pracowników oraz składkami pracodawcy. W Banku, na mocy zawartego *Zakładowego Układu Zbiorowego Pracy* stosowane są dodatkowe odprawy emerytalne i rentowe dla pracowników nabywających uprawnienia do świadczeń z powszechnego ubezpieczenia emerytalno-rentowego.

Bank stosuje okresy wypowiedzenia wynikające z kodeksu pracy lub z zapisów wynikających z umów o pracę, które to zapisy nie są mniej korzystne niż wynikające z prawa pracy. Konsultacje w Banku w zakresie wypowiedzenia umów o pracę są realizowane zgodnie z obowiązującymi w Polsce przepisami. Co do praktyki w 2019 roku zazwyczaj w Banku stosowano 1 lub 3 miesięczne okresy wypowiedzenia.

### 3.5.3 Świadczenia z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych

Działalność socjalna Banku organizowana jest zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, i zapewnia bezpieczeństwo socjalne pracownikom. Regulamin Funduszu określa zasady i warunki korzystania z usług i świadczeń finansowanych z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych oraz zasady przeznaczania środków tego Funduszu na poszczególne cele i rodzaje działalności socjalnej.

*Zakładowy Fundusz Świadczeń Socjalnych* tworzony jest w Banku z corocznego odpisu podstawowego, który wynosi na jednego zatrudnionego 50% przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku poprzednim lub w drugim półroczu roku poprzedniego, jeżeli przeciętne wynagrodzenie z tego okresu stanowiło kwotę wyższą. Bank nie nalicza odpisu na emerytów i rencistów, natomiast sprawuje nad nimi opiekę.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

Fundusz socjalny w Banku Pekao S.A. przeznaczony jest na dofinansowanie:

- wypoczynku urlopowego pracowników i dzieci,
- indywidualnej pomocy finansowej i rzeczowej,
- pożyczki mieszkaniowe,
- działalności kulturalno-oświatowej i sportowo-rekreacyjnej.

Plan wydatków Funduszu jest corocznie ustalany z organizacjami związkowymi w trybie i na zasadach określonych w Regulaminie.

## **3.6. Stosunki ze związkami zawodowymi oraz poszanowanie prawa wolności do zrzeszania się**

Bank szanuje wolność zrzeszania się pracowników i prowadzi dialog z przedstawicielstwami pracowniczymi, tj. organizacjami związków zawodowych oraz Radą Pracowników Banku, oparty na poszanowaniu słuszych interesów stron. Bank dokumentuje prowadzony dialog społeczny, oraz udostępnia organizacjom związków zawodowych i Radzie Pracowników dedykowane im strony intranetowe celem komunikacji z pracownikami.

### **Relacje z organizacjami związków zawodowych**

W 2019 roku współpraca Banku z organizacjami związków zawodowych w zakresie konsultacji, negocjacji i uzgodnień prowadzona była w trybie i na zasadach określonych przepisami prawa pracy, z poszanowaniem interesów stron i zasad dialogu społecznego. W roku 2019 roku odbyło się 30 spotkań Banku z organizacjami związków zawodowych, których tematyką były negocjacje i ustalenia wynikające z wewnątrzzakładowego prawa pracy oraz przepisów powszechnie obowiązujących, zmiany w wewnątrzzakładowym prawie pracy, w tym w Zakładowym Układzie Zbiorowym Pracy, ustalenia zasad wykorzystania zakładowego funduszu świadczeń socjalnych oraz inne tematy dotyczące zbiorowych praw pracowniczych. Dodatkowo w roku 2019 Bank skonsultował z organizacjami związków zawodowych zamiar przeprowadzenia zwolnień grupowych w trybie art. 2 ustawy z dnia 13 marca 2003 roku o szczególnych zasadach rozwiązywania z pracownikami stosunków pracy z przyczyn niedotyczących pracowników.

Ponadto, w trakcie 2019 r. były prowadzone rozmowy i negocjacje z niektórymi działającymi w Banku organizacjami związkowymi w ramach zainicjowanych przez nie sporów z Bankiem:

- 1) w wyniku przeprowadzonych rokowań Bank zakończył w dniu 25 kwietnia 2019 r. zawarciem „Porozumienia o zakończeniu sporu zbiorowego” spór wszczęty przez dwie Organizacje związkowe na tle m.in. żądań płacowych oraz dotyczących zasad premiowania;
- 2) Bank prowadzi rozmowy z jedną z Organizacji związkowych, które mają na celu ustalenie zakresu oraz granic, a także możliwości zakończenia sporu, którego zaistnienia na skutek żądań przedstawionych w piśmie z 2016 r. zostało stwierdzone wyrokiem Sądu Apelacyjnego z dnia 9 kwietnia 2019 r. zmieniającym wcześniejszy wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie oddalający powództwo w tym zakresie, przy czym niezależnie od prowadzonych rozmów Bank zaskarżył wyrok w całości skargą kasacyjną a na dzień sporządzenia raportu Sąd Najwyższy nie podjął decyzji o przyjęciu lub odmowie przyjęcia skargi kasacyjnej do rozpoznania ani jej nie rozpoznał;
- 3) Bank podjął rozmowy z jedną z Organizacji związkowych, która pismem z 30 września 2019 r. poinformowała o „zgłoszeniu sporu zbiorowego” na tle żądań dotyczących zakresów zadań pracowników oraz przeprowadzenia badań a prowadzone do dnia sporządzenia raportu w tym zakresie rozmowy miały na celu wyjaśnienie zakresu przedstawionych postulatów oraz oczekiwań Organizacji związkowej.

Organizacje związków zawodowych mają możliwość umieszczania na stronach intranetowych Banku swoich biuletynów i informacji dotyczących ważnych spraw pracowniczych, w tym dialogu prowadzonego z pracodawcą.



# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## Relacje z Radą Pracowników

W czerwca 2019r. zakończyła się czteroletnia kadencja Rady Pracowników Banku Pekao S.A. Rada jako przedstawiciel pracowników uprawniona jest do uzyskiwania informacji i przeprowadzania konsultacji z pracownikami w zakresie określonym ustawą z 7 kwietnia 2006 roku o informowaniu pracowników i przeprowadzaniu z nimi konsultacji. W 2019 roku przedmiotem rozmów z Radą Pracowników były kwestie określone przepisami prawa a współpraca odbywała się z poszanowaniem wzajemnych uprawnień stron. Informacje ze spotkań Rady Pracowników z pracodawcą zamieszczane są w formie komunikatów na stronach intranetowych dostępnych dla wszystkich pracowników Banku. W związku z wpływaniem do Banku pisemnego wniosku 10% pracowników w trybie art. 8 ustawy z dnia 7 kwietnia 2006r. o informowaniu pracowników i przeprowadzaniu z nimi konsultacji, Bank zorganizuje wybory na kolejną kadencję Rady Pracowników w 2020 roku.

NIEFINANSOWE WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI	2019	2018
Liczba organizacji związkowych działających w Banku Pekao S.A.	8 (9 do sierpnia 2019r.)	9
Liczba członków Rady Pracowników Banku Pekao S.A. na kadencję 2015-2019	7 osób	7 osób
Uzwiązkowienie w Banku Pekao S.A.	56%	59,7%
Liczba dni straconych z powodu strajku	0	0

## 3.7. Zdrowie i bezpieczeństwo w pracy

Bank Pekao S.A. jako instytucja świadoma odpowiedzialności za bezpieczeństwo i ochronę zdrowia pracowników zobowiązany jest przede wszystkim do:

- zapobiegania wypadkom przy pracy, chorobom zawodowym oraz zdarzeniom potencjalnie wypadkowym, wykorzystując między innymi postęp techniczny i organizacyjny,
- spełnienia wymagań zawartych w przepisach prawnych oraz innych wymagań dotyczących Banku,
- dążenia do stałej poprawy stanu bezpieczeństwa i higieny pracy,
- udziału w dokumentowaniu i aktualizacji oceny ryzyka zawodowego,
- doskonalenia działań w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy celem uniknięcia strat spowodowanych wypadkami przy pracy,
- podnoszenia kwalifikacji oraz zwiększenia zaangażowania pracowników w działania na rzecz bezpieczeństwa i higieny pracy,
- zapewnienia niezbędnych środków technicznych, finansowych oraz kompetentnego personelu do realizacji ustalonych zadań w zakresie bezpieczeństwa i ochrony zdrowia pracowników.

Podstawową regulacją w zakresie bezpieczeństwa Pracowników jest wprowadzony w dniu 2 grudnia 2013 r. Zarządzeniem Prezesa Zarządu *Tryb postępowania przy rzeczywistych i potencjalnych zagrożeniach oraz zadania wynikające z przepisów dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna*.

Najważniejszym obowiązkiem służby BHP jest kontrola warunków, w jakich jest świadczona praca, w szczególności z uwzględnieniem: organizacji procesów pracy i ich wpływu na warunki pracy oraz stanu technicznego pomieszczeń pracy, w tym zgłaszanie wniosków dotyczących wymagań bezpieczeństwa i higieny pracy, a także udział w przekazywaniu do użytkownika przebudowywanych obiektów.

Badając różne aspekty pracy służba BHP ma znaczący udział w dokonywaniu oceny ryzyka zawodowego. Proces ma na celu stwierdzenie jakie zagrożenia w środowisku pracy mogą być powodem urazu lub pogorszenia się stanu zdrowia pracownika i czy zagrożenia te można wyeliminować, a jeżeli nie – jakie działania należy podjąć w celu ograniczenia ryzyka zawodowego związanego z tymi zagrożeniami.



# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

Zgodnie z zapotrzebowaniem służba BHP organizuje i zapewnia odpowiedni poziom szkoleń w dziedzinie bezpieczeństwa i higieny pracy dla nowo zatrudnionych pracowników, współpracuje z właściwymi jednostkami organizacyjnymi w zakresie szkoleń okresowych a także z osobami wykonującymi zadania społecznego inspektora pracy.

Dla usprawnienia procesu realizacji powyższych zadań została powołana w kwietniu 2001 Komisja Bezpieczeństwa i Higieny Pracy, której prawa i obowiązki definiuje odrębna regulacja Powołanie Komisji Bezpieczeństwa i Higieny Pracy działającej w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna. Ostatnia aktualizacja tej regulacji została wdrożona we wrześniu 2018 r. Zarządzeniem Prezesa Zarządu.

Zadaniem Komisji BHP jest dokonywanie przeglądu warunków pracy, okresowej oceny stanu bezpieczeństwa i higieny pracy, opiniowanie podejmowanych przez pracodawcę środków zapobiegających wypadkom przy pracy i chorobom zawodowym, formułowanie wniosków dotyczących poprawy warunków pracy oraz współdziałanie z pracodawcą w realizacji jego obowiązków w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy.

## Opieka medyczna

Bank Pekao S.A. oferuje wszystkim pracownikom Banku opiekę medyczną, świadczoną od 2010 roku przez firmę LUX MED Sp. z o.o. W 2019 r. wszyscy pracownicy Banku objęci byli pakietem podstawowych świadczeń medycznych z możliwością ich rozszerzenia. Z szerokiego zakresu usług medycznych wynegocjowanych przez Bank Pekao S.A. mogą korzystać także wskazani przez pracownika członkowie rodziny, tj. dzieci, dzieci powyżej 26 roku życia, współmałżonkowie, partnerzy, rodzice, teściowie. Ofertą opieki medycznej objęci są również emeryci i renciści Banku Pekao S.A. w ramach specjalnie ustalonego pakietu, do którego dopłaca były pracodawca.

Bank we współpracy z firmą świadcząca usługi medyczne organizuje dodatkowe inicjatywy, które wpisują się w działania na rzecz poprawy zdrowia zatrudnionych osób. Do najważniejszych działań należą szczepienia przeciwko grypie, czy też dodatkowe badania profilaktyczne.

Średnia miesięczna ilość pakietów opłacanych przez Bank dla pracowników to 14 935, a średnia miesięczna ilość pakietów opłacanych przez pracowników za zgłoszonych członków rodziny to 10 935.

[GRI 403-2].

NIEFINANSOWE WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI	2019	2018
Liczba wypadków przy pracy - wypadki ogółem	66	50
Liczba śmiertelnych wypadków przy pracy	0	0
Wskaźnik częstości wypadków (liczby wypadków do liczby osób zatrudnionych w przeliczeniu na 1000 zatrudnionych)	3,3	3,3
Wskaźnik ciężkości wypadków (stosunek liczby dniówek straconych, które są spowodowane absencją wypadkową do liczby wszystkich zaistniałych wypadków)	33,88	33,88

## 4. Środowisko naturalne

Bank Pekao S.A., jako odpowiedzialna organizacja i aktywny uczestnik życia społecznego przestrzega obowiązującego prawa i norm także w zakresie ochrony środowiska naturalnego. Bank nie posiada jednej regulacji odnoszącej się kompleksowo do zagadnienia ochrony środowiska naturalnego. Niemniej jednak tematyka ta jest uwzględniona w innych regulacjach przyjętych przez Bank.

Obowiązek dbałości o zasoby naturalne spoczywa na wszystkich pracownikach banku bez względu na zajmowane przez nich stanowisko, staż, miejsce i wymiar czasu pracy, dlatego też stosowne zapisy odnoszące się do poszanowania środowiska naturalnego zdefiniowano w Kodeksie Postępowania Grupy Pekao, którego treść została zaktualizowana 2008 roku.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

Z uwagi na specyfikę działalności sektora finansowego starania Banku koncentrują się na budowaniu środowiska pracy opartego na racjonalnym korzystaniu z zasobów naturalnych, w tym ograniczaniu zużycia surowców i materiałów. Dlatego Bank Pekao S.A. stara się minimalizować wpływ na środowisko naturalne wynikający z prowadzonej działalności między innymi poprzez wprowadzanie pro-ekologicznych rozwiązań technicznych w posiadanych nieruchomościach, sieci placówek Banku, wymianę najbardziej wyeksploatowanych samochodów służbowych na samochody nowe, emitujące mniej spalin, oraz monitorowanie zużycia surowców i materiałów.

Ponadto Bank uwzględnia kwestie ekologiczne w procesie analizy ryzyka kredytowego a także w ramach działań sponsoringowych oraz charytatywnych angażuje się w ochronę żubrów.

## 4.1. Ograniczanie zużycia surowców i materiałów

[GRI 306-2].

Istotną częścią postawy pro-ekologicznej Banku Pekao S.A. w ramach codziennej działalności operacyjnej są rozwiązania techniczne wdrażane w nieruchomościach sieci placówek Banku. W roku 2019 kontynuowana była implementacja rozwiązań ograniczających zużycie energii elektrycznej oraz redukujących negatywny wpływ na środowisko, tj.:

- optymalizacja zużycia energii (ograniczanie tzw. mocy umownych),
- instalacja urządzeń kompensujących moc bierną (a w rezultacie eliminacja niepotrzebnych strat energii),
- wymiana starych zasilaczy UPS na nowe, o większej sprawności maksymalnej,
- likwidacja niepotrzebnych połączeń zasilania rezerwowego,
- wdrożenie technologii oświetlenia energooszczędnego LED,
- montaż systemów klimatyzacyjnych charakteryzujących się coraz lepszymi wskaźnikami, ze szczególnym naciskiem na klasę efektywności energetycznej,
- zastępowanie urządzeń wykorzystujących szkodliwe dla środowiska czynniki ziębnicze urządzeniami bazującymi na mieszaninie gazów ekologicznych.
- montaż czujników ruchu w pomieszczeniach socjalnych, sanitariatach,
- przelączanie urządzeń elektronicznych w godzinach wieczornych na tryb „standby”,
- udostępnianie informacji na temat oszczędzania energii przy włącznikach światła na korytarzach i w pokojach socjalnych,
- edukacja pracowników w zakresie oszczędzania energii elektrycznej oraz wody
- kampania informacyjna w zakresie nowej segregacji odpadów – wprowadzenie pięciu pojemników na odpady.

Kluczową regulacją w tym obszarze jest Polityka w sprawie optymalizacji zużycia energii w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna, która została zaktualizowana w styczniu 2019 r. określająca zasady i reguły dotyczących standardów i wytycznych w zakresie optymalizacji zużycia energii w banku w zakresie ochrony środowiska opartej na zaangażowaniu we właściwe monitorowanie i zapobieganie, w miarę możliwości, wszelkim negatywnym dla środowiska skutkom jej działalności.

Przy kompleksowych modernizacjach nieruchomości należących do Banku wykorzystywane są nowoczesne rozwiązania, np. baterie sanitarne z perlatorami, dzięki którym następuje redukcja zużycia wody. W porównaniu z rokiem 2018, zmalało zużycie wody, również dzięki akcjom edukacyjnym oszczędzania wody skierowanym do pracowników banku.

W ramach zarządzania odpadami Bank systematycznie przekazuje do specjalistycznej utylizacji dokumentację papierową, nośniki informatyczne, meble, czy też urządzenia AGD/RTV. Przy zamawianiu nowych urządzeń RTV/AGD uwzględniana jest usługa odbioru i utylizacji starych urządzeń. Odpady bieżące są segregowane w pięciu kategoriach, zgodnie z obowiązującym z tym zakresie Rozporządzeniem Ministra Środowiska. Na przełomie 2019/2020 r. rozpoczęto montaż zgniatarek do butelek, puszek i kartonów po sokach i napojach. Od 2018 roku prowadzona jest kampania informacyjna dla pracowników Banku odnośnie zasad segregacji odpadów w Centrali i placówkach.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

W bieżącej działalności Banku wdrażane są również działania mające na celu zmniejszenie zużycia papieru, w tym np. używanie wielofunkcyjnych urządzeń drukujących, wprowadzenie domyślnej opcji dwustronnego wydruku, skanowanie i wysyłanie dokumentów w formie elektronicznej, odbiór faksów w formie elektronicznej (na skrzynkę e-mail), wdrożenie systemu umożliwiającego buforowanie wydruków oraz możliwość kasowania przez użytkownika nieaktualnych/niepotrzebnych/omyłkowych wydruków, nieobligatoryjny wydruk papierowych potwierdzeń operacji bankomatowych i kasowych, procesowanie wniosków kadrowych w formie elektronicznej, ograniczenie liczby drukowanych dokumentów dla klientów. Zużycie papieru w Banku wykazuje rok do roku tendencję malejącą. Równocześnie rozpoczęto prace nad projektem digitalizacji wielu obszarów działalności bankowej. Wprowadzono nowy system obsługi przesyłek i obiegu korespondencji w Banku z naciskiem na prowadzenie elektronicznych rejestrów korespondencji.

Samochody należące do floty Banku są sukcesywnie wymieniane na modele emitujące mniej spalin do atmosfery. Obecnie Bank prowadzi działania przygotowawcze do przetargu mającego na celu wymianę najbardziej wyeksploatowanych samochodów służbowych na samochody nowe, posiadające normę emisji spalin Euro 6DG.

Bank od lat identyfikuje się również z celami akcji „Godzina dla Ziemi”, w której uczestniczy od 2010 wyłączając wszystkie światła w budynkach Centrali Banku w Warszawie przy ul. Żwirki i Wigury 31, ul. Grzybowskiej 53/57 oraz ul. Giełdowej 5.

## 4.2. Odpowiedzialne zakupy

Kwestie środowiskowe są istotne również w relacjach Banku z dostawcami. Od 2010 roku przy przeprowadzanych przez Bank przetargach (o wartości powyżej 1 mln PLN netto) obowiązuje wymóg wypełniania przez dostawców „Formularza Odpowiedzialności Społecznej i Środowiskowej (CSR)”, w którym zawarte są m. in. informacje na temat: zarządzania z uwzględnieniem ochrony środowiska.

Celem nadrzędnym jest w tym przypadku podnoszenie świadomości dostawców towarów i usług w kwestiach związanych z ochroną środowiska, prawami człowieka, oraz wzmocnienie reputacji Banku z tytułu współpracy z określonymi dostawcami i kontrahentami.

Formularza Odpowiedzialności Społecznej i Środowiskowej (CSR) zawiera wprost zapytania o wywiązywanie się z zobowiązań stosowania obowiązujących regulacji w zakresie ochrony środowiska i realizowania pro-środowiskowych inicjatyw, takich jak m.in.:

- posiadanie certyfikatów poświadczający pro-środowiskowy profil działalności danego kontrahenta,
- przestrzeganie praw i przepisów z zakresu ochrony środowiska, realizowanych kontroli i spraw karnych związanych z nieprzestrzeganiem przepisów obowiązujących w tym zakresie w tym zakresie,
- wdrażanie innowacyjnych, przyjaznych środowisku nowych technologii,
- organizacja szkoleń i spotkań informacyjnych dla pracowników dotyczących kwestii ekologicznych.

## 4.3. Ochrona polskich żubrów

Bank Pekao S.A. od wielu lat konsekwentnie angażuje się w ochronę polskich żubrów – wyjątkowego i unikalnego gatunku zagrożonego wyginięciem. W ramach tych działań w 2019 roku kontynuowano współpracę z trzema wiodącymi instytucjami zajmującymi się ochroną tego największego europejskiego ssaka. Do partnerów Banku należą:

- Białowiecki Park Narodowy (BPN),
- Fundacja Rozwoju Warszawskiego Ogrodu Zoologicznego „Panda”,
- Agencja Rozwoju i Promocji Ziemi Pszczyńskiej Sp. z o.o.

Wsparcie udzielane przez Bank przeznaczone jest na dywersyfikację i rozwój populacji, utrzymanie Ośrodka Hodowli Żubrów BPN, opiekę nad stadami, a także na dofinansowanie projektów naukowych i edukacyjnych.

## 4.4. Ryzyko ekologiczne w działalności kredytowej

Bank Pekao S.A. wspiera projekty przyjazne środowisku i uwzględnia kwestie ekologiczne w procesie analizy ryzyka kredytowego zawieranych transakcji oraz w procesie ich monitorowania.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

W codziennej działalności Bank Pekao S.A. wykazuje szczególne zaangażowanie w kwestie związane z ochroną środowiska. Ocena ryzyka ekologicznego stanowi jeden z integralnych elementów oceny transakcji kredytowych zawieranych ze wszystkimi podmiotami gospodarczymi. Obejmuje ona szereg czynności: poczynając od przeglądu działalności klienta, zakończonego wstępną oceną± ryzyka ekologicznego, poprzez fazę właściwej oceny, podczas której między innymi odbywa się wizytacja w miejscu działalności klienta oraz weryfikacja dokumentacji, dotyczącej aspektów środowiskowych, fazę zarządzania obejmującą podjęcie decyzji kredytowej i zawarcie umowy, kończąc na fazie monitorowania ryzyka ekologicznego.

W przypadku występowania zagrożeń ekologicznych, związanych z rodzajem działalności gospodarczej prowadzonej przez kredytobiorców, Bank współpracuje z klientami w celu zmniejszenia potencjalnych konsekwencji mogących wyniknąć z ryzyka ekologicznego. Współpraca ta ma na celu identyfikację, ocenę stopnia występowania oraz ograniczanie ryzyka ekologicznego i jest prowadzona w ramach procesu oceny ryzyka kredytowego, na podstawie metodologii i przy wykorzystaniu odpowiednich wytycznych opracowanych przez Europejski Bank Odbudowy i Rozwoju.

W razie stwierdzenia, że klient nie jest zdolny do minimalizacji ryzyka ekologicznego, Bank określa warunki dotyczące podjęcia określonych działań z zakresu ekologii w czasie trwania transakcji, między innymi może włączyć stosowne klauzule ekologiczne do umowy kredytowej.

Uwzględniając kwestie ekologiczne, Bank nie finansuje szeregu rodzajów działalności, tj.:

- Handel dziką przyrodą i jej produktami.
- Uwalnianie organizmów zmodyfikowanych genetycznie do środowiska naturalnego.
- Wytwarzanie, dystrybucja i sprzedaż pestycydów zabronionych międzynarodowymi ustaleniami (np. związki chloroorganiczne i inne trudno rozkładające się związki) i herbicydów.
- Połów ryb w morzu przy użyciu sieci dryfujących o długości przekraczającej 2,5 km.
- Wytwarzanie, przechowywanie lub przetwarzanie produktów radioaktywnych, włącznie z odpadami radioaktywnymi.
- Przechowywanie, przetwarzanie lub usuwanie niebezpiecznych odpadów.
- Wytwarzanie urządzeń i sprzętu zawierających fluorochlorowęgiel (CFC), halony.
- Wytwarzanie urządzeń elektrycznych zawierających polichlorobifenyl (PCB).
- Wytwarzanie produktów zawierających azbest.

Ponadto w Polityce ryzyka kredytowego Bank przyjął zasadę nieangażowania się w transakcje związane z finansowaniem elektrowni jądrowych, działalności generującej istotne zagrożenie dla środowiska naturalnego oraz ogranicza finansowanie górnictwa węglowego.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

[GRI 301-1], [GRI 302-1], [GRI 307-1], [GRI 302-3], [GRI 302-4],

NIEFINANSOWE EFEKTYWNOŚCI	WSKAŹNIKI	2019	2018
Zużycie energii elektrycznej [MWh]		58 000	57 175
Zużycie wody [m3]		178 349	194 603
Zużycie benzyny [tony]		963	805
Zużycie oleju napędowego [tony]		179	159
Zużycie gazu ziemnego [m3]		1 275 975	1 321 546
Zużycie papieru [tony]		986	982
Wartość postępowań zrealizowanych z dostawcami dobranymi pod kątem spełnienia kryteriów środowiskowych		77 %	30%
Wartość zapłaconych kar za naruszenie przepisów ochrony środowiska		0 PLN	0 PLN

## 5. Przeciwdziałanie korupcji

[GRI 102-11], [GRI 205-1], [GRI 205-2],

Podstawowe zasady postępowania mające na celu przeciwdziałanie korupcji określa *Polityka przeciwdziałania korupcji w Grupie Banku Pekao S.A.*, której ostatnia aktualizacja została wprowadzona 10 stycznia 2018 r., zastępując wcześniejszą regulację z 26 września 2016 r. Polityka definiuje ogólne założenia i kompetencje w zakresie zarządzania ryzykiem korupcji, jak również wprowadza Program przeciwdziałania korupcji w Banku Pekao S.A. Polityka znajduje zastosowanie do każdej działalności podejmowanej przez Bank i odnosi się do każdej osoby pozostającej z Bankiem w stosunku pracy lub innym stosunku prawnym o podobnym charakterze, w tym osób wchodzących w skład statutowych organów Banku oraz osób odbywających w Banku praktykę.

Polityka znajduje odpowiednie zastosowanie do spółek zależnych Banku w zakresie w jakim nie narusza to obowiązujących przepisów prawa, regulacji ostrożnościowych i niezależności spółek zależnych, w zakresie dostosowanym do prowadzonej działalności oraz przy uwzględnieniu podejścia opartego na ryzyku.

Bank zdecydowanie zwalcza wszelkie przejawy korupcji lub sytuacje mogące sprzyjać jej powstaniu. Bank nie toleruje działań mających znamiona korupcji dokonywanych przez pracowników Banku, czy też przez inne osoby lub jednostki mające jakiegokolwiek relacje z Bankiem. Równocześnie Bank chroni pracowników Banku, którzy odmówią udziału w czynnościach noszących znamiona korupcji oraz tych, którzy ujawnią fakt dokonania takich czynności lub ich próby przez inne osoby/podmioty. Tacy pracownicy nie zostaną pociągnięci do odpowiedzialności dyscyplinarnej, ani nie zostanie wobec nich zastosowana jakakolwiek kara, nawet jeśli zachowanie pracownika narazi Bank na straty finansowe. Bank nie toleruje ponadto oferowania, obiecywania, żądania, dawania lub akceptowania przez pracowników Banku lub inne osoby lub podmioty mające relacje z Bankiem jakichkolwiek płatności przyspieszających bieg sprawy.

Bank Pekao S.A. zdefiniował główne obszary występowania ryzyka korupcji związanymi z prowadzoną działalnością, którymi są:

- korzystanie z usług pośredników,
- prezenty i rozrywka,
- polityka rekrutacyjna,
- korzystanie z usług kontrahentów,
- darowizny i sponsoring, w szczególności darowizny na rzecz partii politycznych,
- transakcje fuzji i przejęć,
- znaczące inwestycje,
- udział Banku w procedurze zamówień publicznych.

Analiza ryzyka korupcji w głównych obszarach ryzyka korupcji, uzupełnia obowiązujące w Banku procedury oceny innych rodzajów ryzyka (ang. due diligence) w tych obszarach.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 5.1. Program przeciwdziałania korupcji

W Banku, zgodnie z wytycznymi Polityki przyjęto Program przeciwdziałania korupcji złożony z następujących elementów:

- rocznej oceny ryzyka działalności prowadzonej przez Bank, wskazującej które obszary działalności Banku (w szczególności bankowość detaliczna, prywatna, korporacyjna, inwestycyjna) są najbardziej narażone na ryzyko korupcji. Wyniki przeprowadzonej oceny ryzyka przedstawiane są kwartalnie Zarządowi Banku;
- zasad i procedur dotyczących:
  - współpracy z pośrednikami,
  - prezentów i rozrywki,
  - procesu rekrutacyjnego,
  - współpracy z kontrahentami,
  - darowizn i sponsoringu (w tym darowizn na rzecz partii politycznych),
  - transakcji fuzji i przejęć,
  - znaczących inwestycji,
  - udziału Banku w procedurze zamówień publicznych.
- programów szkoleniowych i informacyjnych dla pracowników Banku w zakresie przeciwdziałania korupcji,
- procesu projektowania, nadzorowania wprowadzania mechanizmów kontrolnych w zakresie przeciwdziałania korupcji, samodzielnego ich stosowania oraz monitorowania ich przestrzegania przez inne jednostki organizacyjne Banku, zgodnie z obowiązującymi w Banku przepisami wewnętrznymi,
- zapewnienia bezpiecznych i łatwo dostępnych kanałów komunikacji, za pomocą których pracownicy Banku lub inne osoby mogą w trybie poufnym zgłaszać próby korupcji lub zaistniałe działania mające znamiona korupcji,
- raportowania do Zarządu Banku – w ramach kwartalnego raportu z działalności Departamentu Zgodności stanu realizacji Programu przeciwdziałania korupcji,
- dokładnej i uczciwej rejestracji wszystkich transakcji w księgach i dokumentach Banku oraz unikania nieujawnionych lub niezarejestrowanych rachunków, funduszy, aktywów lub transakcji.

### Oficer ds. Przeciwdziałania Korupcji

Dla podniesienia rangi tego obszaru w Departamencie Zgodności powołany został Oficer ds. Przeciwdziałania Korupcji, do którego należy zgłaszać informacje o próbie korupcji lub działaniach mających znamiona korupcji.

Szczegółowe zadania Oficera ds. Przeciwdziałania Korupcji, w tym opracowywanie, wdrażanie i nadzorowanie skutecznego Programu przeciwdziałania korupcji, przeprowadzanie procesu legislacyjnego w przedmiocie przepisów wewnętrznych Banku w zakresie przeciwdziałania korupcji definiuje *Polityka przeciwdziałania korupcji w Grupie Banku Pekao S.A.*

Oficer ds. Przeciwdziałania Korupcji jest upoważniony do badania podejrzanych lub faktycznych działań noszących znamiona korupcji, w tym do żądania od osoby podejrzanej o działania korupcyjne dokumentów i przeglądania ich oraz do raportowania takich przypadków zgodnie z przewidzianą procedurą.

## 5.2. Polityka zgłaszania naruszeń

[GRI 102-17],

*Polityka zgłaszania Naruszeń (whistleblowing) Banku Pekao S.A.*, ostatnio zaktualizowana w grudniu 2019 r., jest wyrazem zaangażowania Banku Pekao S.A. w promowanie kultury korporacyjnej wspierającej zachowania etyczne, zgodne z przepisami prawa, obowiązującymi w Banku procedurami i standardami etycznymi. Jej celem jest stworzenie bezpiecznych kanałów sygnalizowania zaobserwowanych w Banku praktyk niezgodnych z obowiązującym prawem, regulacjami wewnętrznymi, nieuczciwych lub nieetycznych lub uzasadnionych podejrzeń ich zaistnienia oraz zapewnienie, że zgłoszone problemy zostaną przyjęte, poddane analizie i właściwie zarządzane, a osoba zgłaszająca je w dobrej wierze będzie chroniona przed działaniami odwetowymi.

Wczesne wykrycie naruszenia i zastosowane w konsekwencji działania naprawcze prowadzą do obniżenia bądź całkowitego wyeliminowania ryzyka utraty reputacji Banku. Kultura otwartości i uczciwości, w przeciwieństwie do „kultury milczenia”,



# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

prowadzi do wzrostu zaufania w przejrzyste działania Banku i jest czytelnym komunikatem braku tolerancji dla zachowań niezgodnych z prawem lub standardami etycznymi.

Polityka ma zastosowanie do:

- wszystkich osób pozostających z Bankiem w stosunku pracy lub innym stosunku prawnym o podobnym charakterze, w tym członków organów statutowych Banku - bez względu na zagadnienie, którego dotyczy zgłoszenie;
- podmiotów/ osób wykonujących czynności na rzecz Banku bez względu na rodzaj umowy łączącej Bank z danym podmiotem/ osobą - odnośnie zgłaszania rzeczywistych lub potencjalnych naruszeń przepisów z zakresu przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.

W przypadku uzasadnionych podejrzeń, że doszło do naruszenia, bądź posiadania informacji o możliwym zaistnieniu naruszenia, należy niezwłocznie skontaktować się z wyznaczonym członkiem Zarządu, a w szczególnych przypadkach (np. gdy zgłoszenie dotyczy członka Zarządu) z Radą Nadzorczą. Zgłoszenia mogą być składane ustnie, drogą elektroniczną lub pisemnie, za pośrednictwem dedykowanych kanałów komunikacji, takich jak anonimowa infolinia telefoniczna, specjalna skrzynka mailowa, czy też korespondencją tradycyjną. Wszystkie zgłoszenia są traktowane przez Bank z najwyższą uwagą i poddawane procedurze przewidzianej w Polityce.

Zgłoszenie naruszenia może być dokonane w formie anonimowej lub z ujawnieniem tożsamości zgłaszającego. W przypadku ujawnienia tożsamości zgłaszającego, dane te podlegają ochronie. Informacje dotyczące złożonego zgłoszenia posiadają klasę poufności informacji „Poufne” oraz są przechowywane z zachowaniem należytych środków bezpieczeństwa, zgodnie z obowiązującym prawem i przyjętymi w Banku zasadami klasyfikacji i zarządzania informacjami.

[GRI 205-3].

NIEFINANSOWE WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI	2019	2018
Liczba przypadków zgłoszeń naruszeń przy wykorzystaniu mechanizmu whistleblowing (informacja ta dotyczy tylko Banku Pekao S.A.)	14	12
Liczba uprawdopodobnionych przypadków korupcji zgłoszonych organom ścigania	0	0

## 6. Poszanowanie praw człowieka

Bank Pekao S.A., jako odpowiedzialna organizacja i aktywny uczestnik życia społecznego przestrzega obowiązującego prawa i norm etycznych także w zakresie poszanowania prawa człowieka. Bank Pekao S.A. nie posiada jednej regulacji odnoszącej się kompleksowo do zagadnienia poszanowania praw człowieka. Niemniej jednak tematyka praw człowieka, w odniesieniu do wszystkich grup interesariuszy – pracowników, klientów, dostawców i partnerów handlowych, a także społeczności lokalnych - jest obecna w innych regulacjach przyjętych przez Bank.

Filozofia działania, zdefiniowana w misji Banku Pekao S.A., jednoznacznie determinuje wszystkie obszary funkcjonowania Banku i wyznacza drogę budowania trwałej wartości dla wszystkich akcjonariuszy poprzez tworzenie wartości dla klientów Banku, najlepszych miejsc pracy dla pracowników, aktywny i odpowiedzialny wpływ na rozwój społeczności lokalnych. Bank Pekao S.A. prowadzi stały, otwarty dialog ze wszystkimi zainteresowanymi stronami, który pozwala optymalizować realizowane działania także w kontekście poszanowania praw człowieka.

Obowiązek poszanowania praw człowieka spoczywa na wszystkich pracownikach bez względu na zajmowane przez nich stanowisko, staż, miejsce i wymiar czasu pracy, dlatego też stosowne zapisy odnoszące się do poszanowania praw człowieka zdefiniowano w Kodeksie Postępowania Grupy Pekao.

Bank nastawiony jest na budowanie świadomości pracowników i stałe doskonalenie postępowania w zakresie ochrony praw człowieka w relacjach wewnętrznych i zewnętrznych a także kształtuje środowisko pracy wolne od praktyk godzących w prawa człowieka, między innymi poprzez stały, otwarty dialog ze wszystkimi zainteresowanymi stronami, który pozwala



# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

optymalizować realizowane działania także w kontekście poszanowania praw człowieka. Powyższe standardy propagowane są także wśród pośredników, kontrahentów i dostawców w ramach działań podejmowanych w celu zapewnienia etycznego, uczciwego i zrównoważonego łańcucha wartości.

Urzeczywistnieniem dialogu ze wszystkimi grupami interesariuszy jest wdrożenie szeregu regulacji wewnętrznych, które wprost wpisują się w poszanowanie praw człowieka. Do najważniejszych regulacji należą :

- Kodeks Postępowania Grupy Pekao,
- Polityka przeciwdziałania korupcji w Grupie Banku Pekao S.A.,
- Zasady nadawania - osobom zatrudnionym w Banku - upoważnień do przetwarzania danych osobowych oraz upoważnień do dostępu do informacji Banku.

Bank Pekao S.A. przyjął ponadto odrębne regulacje, które wpisują się w działania na rzecz poszanowania praw człowieka i równocześnie odnoszą się do poszczególnych grup interesariuszy.

## 6.1. Ochrona danych osobowych

Bank przestrzega ogólnie obowiązujących przepisów prawa i zasad wskazanych w rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. 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 (dalej zwane RODO). Dane osobowe są przetwarzane w Banku Pekao SA zgodnie z przepisami prawa i z dołożeniem szczególnej staranności w celu ochrony interesów osób, których dane dotyczą.

Bank Pekao SA jest zarówno administratorem danych, jak i podmiotem przetwarzającym w rozumieniu przepisów RODO i ponosi pełną odpowiedzialność za przestrzeganie przepisów o ochronie danych osobowych, w szczególności uwzględniając zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych wskazane w RODO, takie jak:

- Zasada zgodności z prawem, rzetelności, przejrzystości i prawidłowości poprzez przetwarzanie danych osobowych zgodnie z prawem, rzetelnie i w sposób przejrzysty dla osoby, której dane dotyczą (art. 5 ust. 1 lit. a) i d) RODO).
- Zasada ograniczenia celu poprzez uwzględnienie, iż dane zbierane są w konkretnych wyraźnych i prawnie uzasadnionych celach ( art. 5 ust. 1 lit. b). RODO).
- Zasada minimalizacji poprzez uwzględnienie, iż zakres przetwarzanych danych musi być adekwatny i ograniczony do minimum niezbędnego dla realizacji wskazanego celu. (art. 5 ust. 1 lit. c). RODO).
- Zasada integralności i poufności poprzez zastosowanie przez administratora odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zapewniających bezpieczeństwo danych (art. 5 ust. 1 lit. f) RODO).

W celu zagwarantowania kompleksowych działań w obszarze ochrony danych osobowych w Banku prowadzony był projekt mający na celu przygotowanie organizacji na spełnienie wymogów wynikających z RODO, w wyniku którego została przeprowadzona analiza działalności Banku pod kątem zgodności z wymaganiami wskazanymi w RODO w zakresie systemów IT, procesów, regulacji wewnętrznych, a także wykonywanych operacji i wzorów dokumentów.

W wyniku prowadzonej analizy określono zakres niezbędnych działań do realizacji przez Bank oraz wdrożono szereg regulacji wewnętrznych odnoszących się do poszczególnych obszarów funkcjonowania Banku. Do regulacji tych należą:

- *Polityka Bezpieczeństwa Informacji wraz z Dokumentami Polityki Bezpieczeństwa Informacji,*
- *Metodyka zarządzania ryzykiem naruszenia praw lub wolności osób fizycznych w Banku PEKAO SA (Metodyka PIA),*
- *Zasady ochrony danych osobowych oraz zasady pozyskiwania zgód na podejmowanie przez Bank działań w celu marketingu bezpośredniego w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna,*
- *Rejestr czynności przetwarzania oraz Rejestr kategorii czynności przetwarzania prowadzony przez Bank Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna,*
- *Zasady nadawania osobom zatrudnionym w Banku – upoważnień do przetwarzania danych osobowych oraz upoważnień do dostępu do informacji Banku,*

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

- Procedura rozpatrywania żądań osób, których dane dotyczą na gruncie RODO przez Bank Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna,
- Polityka Retencji danych osobowych w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna,
- Procedura zarządzania naruszeniami ochrony danych osobowych w Banku Pekao S.A.,
- Zasady i tryb postępowania w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna w związku ze zlecaniem usług, którym towarzyszy przetwarzanie danych osobowych,
- Polityka bezpieczeństwa aplikacji w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna,
- Zasady ochrony oraz sposób postępowania z informacjami w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna,
- Ochrona informacji elektronicznej w Banku Polska Kasa Opieki SA.

Dyrektorzy jednostek organizacyjnych Banku i właściciele informacji ponoszą pełną odpowiedzialność za organizację, bezpieczeństwo, przetwarzanie danych osobowych w podległych im jednostkach. Pracownicy natomiast zobowiązani są do przetwarzania danych osobowych zgodnie z nadanym im upoważnieniem wynikającym z zakresu czynności określonego dla zajmowanego przez nich stanowiska.

## Szkolenia w zakresie ochrony danych osobowych i innych informacji

Dla zapewnienia wywiązywania się z nałożonych obowiązków w aspekcie ochrony danych osobowych Bank Pekao S.A. opracowuje i wdraża obligatoryjne programy szkoleniowe dla pracowników, przy zachowaniu monitoringu zrealizowanych szkoleń. W ramach szkoleń w 2019 r. zrealizowano następujące tematy:

- Ochrona informacji elektronicznej w Banku – szkolenie zrealizowało 97,25% pracowników
- Ochrona informacji / tajemnica bankowa – szkolenie zrealizowało 96,36%
- Rozporządzenie o Ochronie Danych Osobowych – szkolenie zrealizowało 95,62%

Brak 100% frekwencji wynika m.in. z bieżącej fluktuacji kadry, w tym przyjęć nowych pracowników.

## Pozostałe działania

[GRI 418-1].

Aspekt ochrony danych osobowych uwzględniony jest także w bieżącej działalności BIOD przy opiniowaniu nowych procesów, projektów oraz inicjatyw jak i analizie regulacji wewnętrznych czy umów zawieranych przez Bank pod kątem danych osobowych. IOD oraz Biuro IOD, jak również Departament Bezpieczeństwa Banku weryfikuje nowe rozwiązania technologiczne w celu zapewnienia przestrzegania wymogów i zasad wskazanych w RODO oraz jak najwyższego poziomu bezpieczeństwa przetwarzanych danych osobowych.

Bank zdecydował ponadto o wdrożeniu zasad ochrony danych osobowych w zakresie stosowania środków technicznych i organizacyjnych zapewniających ochronę przetwarzanych danych. W ramach DBB zostało powołane Operacyjne Centrum Bezpieczeństwa (OCC) jako jednostka czuwająca nad nieuprawnionym dostępem do danych (w tym danych osobowych), a także (poprzez działające w Banku systemy) mające na celu zapobieganie wyciekowi tych danych.

W 2019 roku zarejestrowano łącznie 78 incydentów w zakresie wycieku danych osobowych.

NIEFINANSOWE WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI	2019	2018
Liczba zarejestrowanych incydentów w zakresie wycieku danych osobowych	78	n/a

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 6.2. Perspektywa pracowników

Bank przestrzega praw człowieka w odniesieniu do pracowników Banku poprzez szereg wewnętrznie uregulowanych działań uwzględniających różnorodność i przeciwdziałających wykluczeniom, promowanie kultury opartej na szacunku oraz wolności do działania, systematyczny dialog realizowany w ramach współdziałania z zakładowymi organizacjami związkowymi, wolność zrzeszania się, a w szczególności:

- przestrzeganie praw pracowniczych, w tym przeciwdziałanie dyskryminacji w zakresie nawiązania i rozwiązania stosunku pracy, warunków zatrudnienia, awansowania oraz dostępu do szkolenia w celu podnoszenia kwalifikacji zawodowych, w szczególności ze względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie, orientację seksualną, a także ze względu na zatrudnienie na czas określony lub nieokreślony albo w pełnym lub w niepełnym wymiarze czasu pracy,
- prowadzenie polityki równości płci, mającej na celu zapewnienie pracownikom możliwości zarządzania karierą, osiągnięcia sukcesu oraz oceny pracy na podstawie indywidualnych osiągnięć, bez względu na płeć,
- przeciwdziałanie wszelkim przejawom mobbingu,
- dbałość o przyjazne i bezpieczne miejsce pracy,
- stałe podnoszenie wiedzy pracowników, w tym także w zakresie oceny ryzyka zawodowego,
- zapewnienie pracownikom systemu ochrony zdrowia, m. in. poprzez inicjatywy szkoleniowo-rozwojowe pod nazwą *Kierunek Zdrowie* oraz *Power-ON*. W projektach tych wzięło udział ponad 2 tys. pracowników którzy mogli skorzystać z kompleksowej pomocy dietetyka, trenera personalnego, pomiaru składu ciała, treningów, masażu i konsultacji z fizjoterapeutą, warsztatów jak oswoić stres oraz jak zaważyć o swoje zdrowie oraz cykl szkoleń (m. in. z zakresu pomocy przedmedycznej, „pokonaj stres prostymi metodami” ) a także akcji pro-zdrowotnych (takich jak, m. in. „Badamy Geny”),
- zapewnienie równego traktowanie pracowników w zakresie wynagradzania i świadczeń dodatkowych,
- promowanie równowagi życia zawodowego i prywatnego, między innymi poprzez wykorzystanie możliwości stwarzanych przez odpowiednie regulacje w tym zakresie i dostępnych udogodnień, takich jak oferowanie elastycznych modeli pracy w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa, w tym w szczególności: przepisami prawa pracy i ubezpieczeń społecznych oraz regulacjami wewnętrznymi i przy uwzględnieniu wymagań oraz potrzeb biznesowych i organizacyjnych,
- wspieranie pracowników w trakcie i po zakończeniu długotrwałej nieobecności (np. po urlopie macierzyńskim/ojcowskim, urlopie bezpłatnym, chorobie i wszelkich innych długotrwałych nieobecnościach) przez: unikanie dyskryminacji w trakcie i po zakończeniu długotrwałej nieobecności, umożliwienie pracownikom pozostawania w kontakcie z firmą w czasie długotrwałej nieobecności oraz ułatwianie powrotu po długotrwałej nieobecności,

Bank szanuje ponadto wolność zrzeszania się pracowników i prowadzi dialog z przedstawicielstwami pracowniczymi, tj. organizacjami związków zawodowych oraz Radą Pracowników Banku, oparty na poszanowaniu słuszych interesów stron.

Najważniejsze regulacje wewnętrzne przyjęte w Banku Pekao S.A. odnoszące się do Pracowników to:

- *Regulamin Pracy,*
- *Karta Zasad oraz Zasady i tryb działania Rzeczników Karty Zasad,*
- *Kodeks Postępowania Grupy Pekao,*
- *Polityka Równości Płci,*
- *Polityka Antymobbingowa,*
- *Polityka Wynagradzania,*

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 6.3. Perspektywa klientów

Dbałość o interes klientów jest naczelną zasadą działania Banku Pekao S.A. Dążenie do bycia bankiem pierwszego wyboru determinuje prowadzenie biznesu w sposób transparentny, zgodny ze wszystkimi regulacjami i oparty na szacunku. Bank jest zdeterminowany do budowania długotrwałych relacji z klientami, wzmacniania ich zaufania poprzez stałe podnoszenie jakości świadczonych usług, przejrzystość naszych działań, a także bezpieczeństwo realizowanych transakcji i ochronę poufności informacji.

Bank Pekao S.A. prowadzi systematyczny dialog ze wszystkimi segmentami klientów, także poprzez cykliczne badanie ich opinii, wsłuchując się w ich oczekiwania i spostrzeżenia dotyczące wszystkich aspektów funkcjonowania Banku.

W odpowiedzi Bank dąży do systematycznej modyfikacji swojej oferty produktowej, regularne szkolenie i wzmacnianie kompetencji swoich pracowników i budowę właściwego ładu korporacyjnego.

Bank działa także na rzecz zmniejszenia wykluczenia finansowego rozumianego jako ograniczenia w dostępie do usług finansowych wynikające z niepełnosprawności. Dlatego też uwzględniając potrzeby osób z niepełnosprawnościami Bank udostępnia alternatywne kanały dostępu do oferowanych produktów i usług (strony internetowe dostosowane do potrzeb osób słabowidzących, infolinia, bankomaty/wpłatomaty, placówki), a także konsekwentnie niweluje bariery architektoniczne w placówkach bankowych dostosowując je do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.

W 2019 roku w ramach uruchomionego programu „Pekao bez barier” (o którym mowa w pkt. 2.5) Bank Pekao S.A. nawiązał współpracę z niezależną fundacją działającą na rzecz osób z niepełnosprawnością, której zlecił przeprowadzenie audytów placówek pod kątem dostępności architektonicznej z uwzględnieniem potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Uruchomione audyty mają na celu wykrycie ewentualnych utrudnień dla osób z niepełnosprawnościami, wdrożenie rozwiązań pozwalających na ich likwidację oraz pozyskanie certyfikatu „Obiekt bez barier”, który będzie czytelną wskazówką, że obiekt jest przyjazny i dostosowany do potrzeb osób z różnymi niepełnosprawnościami, osób starszych o ograniczonej możliwości poruszania się oraz osób przemieszczających się z małymi dziećmi.

Najważniejsze regulacje wewnętrzne przyjęte w Banku Pekao S.A. odnoszące się do Klientów to:

- Karta Zasad,
- Kodeks Postępowania Grupy Pekao,
- Polityka przeciwdziałania korupcji w Grupie Banku Pekao S.A.,
- Zasady nadawania - osobom zatrudnionym w Banku - upoważnień do przetwarzania danych osobowych oraz upoważnień do dostępu do informacji Banku.
- Inne regulacje odnoszące się do podstawowej działalności Banku

NIEFINANSOWE WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI	2019	2018
Liczba placówek Banku dostosowanych do potrzeb klientów niepełnosprawnych (pod względem wejścia do oddziału)	565	643
% ogółu placówek	77,08%	86,8%

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 6.4. Perspektywa dostawców

[GRI 102-12],

Kwestie praw człowieka są istotne również w relacjach Banku z dostawcami. Od 2010 roku przy przeprowadzanych przez Bank przetargach obowiązuje wymóg wypełniania przez dostawców „Formularza Odpowiedzialności Społecznej i Środowiskowej (CSR)”. Od 2018 r., w treści formularza zawarte są m. in. informacje na temat: przestrzegania praw człowieka.

Bank Pekao S.A. traktuje kontrahentów z należyтым szacunkiem, a wyboru dostawców towarów i usług dokonuje w sposób obiektywny i bezstronny dbając tym samym o dobre i uczciwe relacje handlowe. Przy wyborze dostawców Bank stosuje wewnętrzne procedury, zgodne z najlepszymi praktykami oraz bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa polskiego.

W 2018 r. dokonano kompleksowej rewizji procesów zakupowych, w efekcie czego wypracowano trzy kluczowe regulacje, które zostały przyjęte w Banku, tj. „Polityka zakupowa w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna” wprowadzona Zarządzeniem Prezesa Zarządu w kwietniu 2018 r., a także „Zasady realizacji zakupów przez Departament Zakupów w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna”, oraz „Zasady realizacji zakupów bez udziału Departamentu Zakupów w Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna”, obie wprowadzone Zarządzeniem Prezesa Zarządu w grudniu 2018 roku. Zasady zostały ponownie zweryfikowane w 2019 r. w ślad za dalszą transformacją funkcji zakupowej w Banku. Kolejnym krokiem usprawnień zainicjowanym w 2019 r. jest pełna digitalizacja procesów zakupowych i komunikacji prowadzonej z oferentami na etapie postępowań zakupowych oraz składanych zamówień.”

Przy przeprowadzanych przez Bank przetargach o wartości powyżej 1 mln PLN netto jest stosowany wymóg wypełniania przez dostawców „Formularza Odpowiedzialności Społecznej i Środowiskowej (CSR)”, w którym zawarte są m. in. informacje uwzględniające aspekty ochrony środowiska, standardów społecznych, a także kwestii przestrzegania praw człowieka. W ten sposób Bank Pekao S.A. podejmuje działania na rzecz zrównoważonego rozwoju, ochrony środowiska naturalnego oraz zapobiegania łamaniu praw człowieka przez partnerów biznesowych Banku.

Formularz Deklaracji Społecznej Odpowiedzialności Biznesu zawiera wprost zapytania o wywiązywanie się z zobowiązań stosowania obowiązujących regulacji, takich jak:

- zakaz pracy przymusowej,
- poszanowanie przepisów prawa regulujący czas pracy,
- poszanowanie przepisów prawa o BHP,
- przestrzegani praw i przepisów z zakresu prawa pracy, w tym wypłaty wynagrodzenia zwyczajowo stosowanego w danym sektorze dla wszystkich pracowników.

Dodatkowo, przeprowadzając przetargi, Bank weryfikuje potencjalnych oferentów pod względem ryzyka korupcji oraz w zakresie list sankcyjnych (listy sankcyjne USA i UE) i ostrzeżeń publicznych KNF.

Firmy, które realizują zamówienia dla Banku są informowane o przyjętym procesie naruszeń oraz o istotnych postanowieniach polityki przeciwdziałania korupcji w Banku.

Najważniejsze regulacje wewnętrzne przyjęte w Banku Pekao S.A. odnoszące się do dostawców z perspektywy poszanowania praw człowieka to:

- *Zasady realizacji zakupów,*
- *Kodeks Postępowania Grupy Pekao,*
- *Karta Zasad,*
- *Polityka przeciwdziałania korupcji w Grupie Banku Pekao S.A.,*
- *Zasady nadawania - osobom zatrudnionym w Banku - upoważnień do przetwarzania danych osobowych oraz upoważnień do dostępu do informacji Banku.*

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 6.5. Perspektywa społeczności lokalnych

[GRI 102-12],

Zaangażowanie Banku wobec społeczeństwa znajduje wyraz w działaniach na rzecz zrównoważonego rozwoju poprzez aktywny udział w rozwoju gospodarczym kraju, wspieranie kultury i społecznie ważnych przedsięwzięć.

Działania realizowane przez Bank Pekao S.A. mają na celu kształtowanie wizerunku Banku, jako instytucji finansowej godnej zaufania, zaangażowanej społecznie, nowoczesnej, otwartej na dialog i rozumiejącej potrzeby klientów. Systematyczny dialog z otoczeniem ma fundamentalne znaczenie dla realizacji podstawowej działalności Banku Pekao S.A. i wynika z aktywności społecznej naszej instytucji, jak również roli, jaką odgrywamy na rzecz rozwoju gospodarczego.

Poszanowanie praw człowieka w odniesieniu do społeczności lokalnych jest realizowane w Banku Pekao S.A. m.in. poprzez prowadzoną działalność filantropijną i sponsoringową, która przebiega według przyjętych przez Bank *Zasad przyznawania darowizn i sponsoringu przez Bank Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna*. Przy wyborze inicjatyw Bank odchodzi od działalności opartej na jednorazowych dotacjach i reaktywnym odpowiadaniu na prośby o wsparcie, na rzecz długoterminowego zaangażowania społecznego opartego na partnerstwie z wybranymi organizacjami. W szczególności Bank wspiera wybrane organizacje i instytucje, które realizują projekty z zakresu obszarów takich jak: kultura wysoka, sport, pomoc potrzebującym dzieciom, ochrona środowiska, odpowiedzialny rozwój gospodarki. Przed dokonaniem darowizny lub zawarciem umowy sponsoringu Bank przeprowadza ocenę ryzyka (due diligence) zgodnie z obowiązującymi w Banku przepisami w zakresie przeciwdziałania korupcji.

Na rzecz społeczności lokalnych w roku 2019, przy współpracy z Fundacją Banku Pekao SA im. M. Kantona, bank zainaugurował konkurs grantowy pod nazwą „Jesteśmy blisko” – 90 projektów na 90 – lecie banku. Pracownicy w roli liderów zgłaszali pomysły na pomaganie w swojej najbliższej okolicy, tworzyli zespół wolontariuszy i nieśli realne wsparcie tam, gdzie jest ono najbardziej potrzebne. Inicjatywami realizowanymi w ramach Konkursu były różnorodne działania z jednego z poniższych obszarów: edukacja, ekologia i pomoc zwierzętom, kultura i sztuka, przeciwdziałanie wykluczeniu, ruch i zdrowie.

Najważniejsze regulacje wewnętrzne przyjęte w Banku Pekao S.A. odnoszące się do społeczności lokalnych to:

- *Karta Zasad i System Wartości,*
- *Kodeks Postępowania Grupy Pekao,*
- *Zasady przyznawania darowizn i sponsoringu przez Bank Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna.*

## 7. Zarządzanie ryzykiem

[GRI 102-11],

Bank Pekao S.A. posiada strategię zarządzania ryzykiem w postaci Polityki ICAAP, przyjętej przez Zarząd i zatwierdzonej przez Radę Nadzorczą Banku.

Polityka ICAAP wyznacza główne elementy wszechstronnego podejścia do ryzyka związanego z prowadzoną przez Bank działalnością i wynikającego z przyjętej strategii biznesowej, zarówno na poziomie Banku, jak i całej Grupy Kapitałowej Banku. Definiuje ona zidentyfikowane rodzaje ryzyka oraz kryteria uznawania go za istotne, wskazując cele oraz towarzyszące im zasady zarządzania ryzykiem, docelową strukturę ryzyka związanego z prowadzoną działalnością oraz akceptowany poziom i strukturę ryzyka, określane w ramach przyjętego apetytu na ryzyko.

Każde zidentyfikowane ryzyko podlega ocenie pod kątem jego istotności i – jeśli zostanie uznane za istotne – jest mierzone (o ile zostanie zaklasyfikowane jako ryzyko mierzalne) oraz monitorowane i kontrolowane zgodnie z metodami i procedurami ustalonymi dla danego rodzaju ryzyka. Metodyki oceny i pomiaru ryzyka mają na celu utrzymanie zgodności z obowiązującymi wymogami prawnymi, wytycznymi nadzorczymi i najlepszymi praktykami.

Bank stosuje sformalizowane limity ograniczające ryzyko, zgodnie z przyjętym apetytem na ryzyko i określa zasady postępowania w przypadku przekroczenia limitów. Obowiązujący system informacji zarządczej umożliwia monitorowanie poziomu ryzyka. Struktura organizacyjna Banku jest dostosowana do wielkości i profilu ponoszonego przez Bank ryzyka. Zarządzając ryzykiem Grupy Kapitałowej Bank sprawuje nadzór nad ryzykiem związanym z działalnością podmiotów zależnych.



# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

W obowiązującym w Banku systemie zarządzania ryzykiem Zarząd jest odpowiedzialny za opracowanie, wdrożenie i skuteczne funkcjonowanie procesów zarządzania ryzykiem oraz procesu szacowania kapitału wewnętrznego dostosowanych do wielkości i profilu ponoszonego ryzyka (apetyt na ryzyko), z uwzględnieniem ryzyka podmiotów zależnych. Zarząd Banku jest regularnie informowany o aktualnym profilu ryzyka Banku, o największych ekspozycjach i koncentracjach zaangażowań kredytowych.

Rada Nadzorcza, wspierana przez Komitet ds. Ryzyka, sprawuje nadzór nad systemem zarządzania ryzykiem oraz ocenia jego adekwatność i skuteczność. Ponadto Rada sprawuje nadzór nad zgodnością polityki Grupy w zakresie podejmowania ryzyka ze strategią i planem finansowym.

Strategia zarządzania ryzykiem (w tym apetyt na ryzyko) oraz system zarządzania ryzykiem w Banku podlegają regularnym przeglądom i niezbędnym aktualizacjom w celu zachowania ich adekwatności w stosunku do skali i złożoności prowadzonej przez Bank działalności.

Funkcjonujący w Banku system zarządzania ryzykiem stanowi integralny element systemu zarządzania Bankiem. Zarządzanie ryzykiem usprawnia procesy decyzyjne, jednocześnie zapewniając zgodność podejmowanych decyzji z najlepszymi praktykami rynkowymi i obowiązującymi wymogami regulacyjnymi.

Z uwagi na charakter prowadzonej działalności Banku wszelkie ryzyka określone jako istotne oraz wynikające z wytycznych organów regulacyjnych, w tym także ryzyka dotyczące zagadnień społecznych, pracowniczych, środowiska naturalnego, poszanowania praw człowieka, przeciwdziałania korupcji, ryzyka związane z produktami oraz relacjami z otoczeniem zewnętrznym, w tym z kontrahentami zostały odpowiednio zdefiniowane i uwzględnione w odrębnych regulacjach. Wybrane regulacje w tym zakresie zostały przytoczone w niniejszym Oświadczeniu na temat informacji niefinansowych Banku Pekao S.A. za 2019 rok.

## **Ryzyko reputacji**

Ochrona reputacji ma dla Banku kluczowe znaczenie ze względu na potencjalny wpływ tego ryzyka na wyniki finansowe i kapitały Banku, ale także ze względu na rolę Banku jako instytucji zaufania publicznego. Zgodnie z wytycznymi Polityki ICAAP, która określa ryzyko utraty reputacji jako istotne, Bank Pekao S.A. wdrożył odrębną regulacją odnoszącą się do tego typu ryzyka. Zasady zarządzania ryzykiem utraty reputacji w Banku Pekao S.A. zostały wdrożone w marcu 2013 r. Zarządzeniem Prezesa Zarządu.

Reputacja jest oceną wizerunku Banku, czyli tego jak w danej chwili Bank jest postrzegany przez otoczenie, które stanowią klienci, kontrahenci, inwestorzy, akcjonariusze, regulatorzy i opinia publiczna. Wizerunek jest pojęciem nie tylko marketingowym, ale i biznesowym – od wizerunku zależy akceptacja Banku przez uczestników rynku oraz wynikające z niej wsparcie sprzedaży produktów i usług. Zatem ryzyko utraty reputacji przez Bank rozumiane jest jako ryzyko negatywnego odbioru wizerunku Banku, które powoduje stratę obecnych lub przyszłych przychodów Banku lub utratę kapitału.

Ryzyko utraty reputacji ma charakter wtórny i jest ściśle skorelowane z innymi rodzajami ryzyka obecnymi w codziennej działalności Banku, takimi jak ryzyko kredytowe, operacyjne, rynkowe, płynności, braku zgodności. Dla każdego z wymienionych rodzajów ryzyka zdefiniowano działania mające potencjalny wpływ na ryzyko utraty reputacji. Do najważniejszych należą:

1. W zakresie ryzyka kredytowego:
  - finansowanie przedsiębiorstw z wrażliwych sektorów gospodarki np. z sektora przemysłu zbrojeniowego, przedsiębiorstw zajmujących się hazardem,
  - finansowanie organizacji politycznych,
  - finansowanie działalności generującej istotne zagrożenie dla środowiska naturalnego,
  - finansowanie państw autorytarnych, państw nieprzestrzegających postanowień międzynarodowych, państw o niskiej ochronie praw człowieka lub objętych embargiem.
2. W zakresie ryzyka operacyjnego:
  - występowanie oszustw wewnętrznych i zewnętrznych,
  - nieprzestrzeganie zasad dotyczących zatrudnienia oraz bezpieczeństwa
  - w miejscu pracy,
  - występowanie zdarzeń z zakresu nierównego traktowania, dyskryminacji pracowników, mobbingu lub sporów pracowniczych,



# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

- występowanie nieprawidłowości w obsłudze Klientów, konstrukcji produktów oraz stosowanie nieuczciwych praktyk operacyjnych,
  - nieprawidłowe rozliczanie transakcji, dostaw oraz nieprawidłowe zarządzanie procesami operacyjnymi,
  - zakłócenia działalności i awarie systemów mające wpływ na obsługę Klientów.
3. W zakresie ryzyka braku zgodności:
- stosowanie niedozwolonych lub niezgodnych z zasadami dobrych praktyk, praktyk biznesowych,
  - działanie Banku niezgodne z przepisami prawa,
  - niepoprawna realizacja lub jej brak, zaleceń i rekomendacji organów kontroli i nadzoru,
  - występowanie konfliktów interesów,
  - występowanie nadużyć rynkowych.
4. W zakresie ryzyka rynkowego:
- zajmowanie pozycji dominujących, w tym poprzez zawieranie dużych transakcji, stosowanie praktyk monopolistycznych.

Ze względu na swój charakter ryzyko utraty reputacji zaliczane jest do ryzyk trudno mierzalnych. Zgodnie z Polityką ICAAP nie podlega pomiarowi ilościowemu. Bieżące zarządzanie ryzykiem utraty reputacji Banku sprowadza się do zarządzania ryzykami pierwotnymi wspartego oceną jakościową, monitorowaniem, raportowaniem oraz ograniczaniem ryzyka utraty reputacji przez Bank.

Bank Pekao S.A. konsekwentnie ogranicza ryzyko utraty reputacji m.in. poprzez:

- stosowanie odpowiedniej polityki kredytowej (uwzględniającej m.in. sektory gospodarki, w których finansowanie Bank się nie angażuje, np. przemysł zbrojeniowy, energia nuklearna),
- wdrażanie i stosowanie najlepszych praktyk i zasad etycznych, m.in.: Zasad Dobrej Praktyki Bankowej Związku Banków Polskich, Kanonu Dobrych Praktyk Rynku Finansowego, Dobrych praktyk spółek notowanych na GPW SA oraz Kodeksu Postępowania Grupy Pekao, który określa zbiór podstawowych wartości oraz standardów postępowania pracowników Banku, celem zapewnienia najwyższych standardów świadczenia usług oraz ochrony reputacji Banku,
- upowszechnianie wśród pracowników Banku znajomości przepisów prawa, zasad etyki i ładu korporacyjnego oraz ich właściwego stosowania, prowadzenie szkoleń z zakresu ryzyka braku zgodności,
- zarządzanie konfliktami interesów,
- przeciwdziałanie korupcji,
- przeciwdziałanie wykorzystywaniu działalności Banku dla celów mających związek z procederem prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu,
- zarządzanie fraudami (ze szczególnym uwzględnieniem fraudów wewnętrznych) poprzez przeciwdziałanie, wykrywanie oraz zwalczanie oszustw, minimalizowanie ich skutków oraz prowadzenie działań służących wykrywaniu ich sprawców, jak również, w uzasadnionych przypadkach, zawiadamianie organów ścigania,
- zapewnianie odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa informacji, w szczególności obejmujących dane osobowe klientów, jak również zapewnienie dostępu do tych informacji jedynie upoważnionym jednostkom,
- podejmowanie działań i inicjatyw mających na celu zwiększenie poziomu satysfakcji klientów,
- zarządzanie procesem rozpatrywania reklamacji klientów,
- zarządzanie przez cele (określanie celów dla pracowników Banku na stanowiskach sprzedażowych i menedżerskich, dotyczących jakości obsługi i satysfakcji klientów),
- analizowanie nowych produktów i usług oraz kampanii marketingowych pod kątem ryzyka utraty reputacji,
- konsultowanie z Zarządem Banku i Radą Nadzorczą i działań istotnych dla reputacji Banku.

Zarządzanie reputacją Banku jest procesem ciągłym, w którym aktywnie uczestniczą wszystkie jednostki organizacyjne i Pracownicy Banku. Szczególną rolę w tym procesie odgrywają organy statutowe Banku oraz jednostki organizacyjne bezpośrednio odpowiedzialne za ryzyka pierwotne, zgodnie z kompetencjami wynikającymi z odrębnych regulacji wewnętrznych Banku.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 8. Wybrane dane niefinansowe

### Zagadnienia społeczne

NIEFINANSOWE WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI	2019	2018
Wskaźnik NPS (w porównaniu do zeszłego roku)	45%	n/a
Wartość zapłaconych kar za naruszenie praw konsumentów	0 PLN	0 PLN
Wartość zapłaconych kar za naruszenie zasad wolnej konkurencji	0 PLN	0 PLN
Łączna kwota przekazanych darowizn (z wyłączeniem darowizny na rzecz Fundacji Banku Pekao S.A.)	3 028 000 PLN	2 089 366 PLN
Darowizna przekazana na rzecz Fundacji Banku Pekao S.A.	500 000 PLN	16 800 PLN
Liczba organizacji partnerskich	6	6
Łączna liczba pracowników zaangażowanych w akcje wolontariackie	880	1 130
Łączna liczba godzin przeznaczonych na wolontariat	5 011	3 900
Łączna liczba akcji wolontariackich	246	163
Aktywność Banku w stowarzyszeniach i organizacjach branżowych w danym roku (liczba przynależności)		
ZBP oraz Komitety i Rady działające przy ZBP	14	15
Stowarzyszenia i organizacje o zasięgu międzynarodowym	14	14
Stowarzyszenia i organizacje o zasięgu ogólnopolskim	6	6
Stowarzyszenia i organizacje o zasięgu lokalnym	2	21

### Zagadnienia pracownicze

NIEFINANSOWE WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI	2019	2018
Liczba pracowników Banku	13 779	14 569
Liczba pracowników Banku (w etatach)	13 648	14 270
Liczba odejść (w etatach)	2 077	1 969
Liczba pracowników Banku z wykształceniem wyższym	70,5%	69,6%
% zatrudnionych kobiet	75%	77%
% pracowników objętych umową zbiorową (w etatach)	77,6%	76,8%
Liczba spraw zgłoszonych i rozpatrzonych w ramach polityki antymobingowej	6	4
Liczba organizacji związkowych działających w Banku Pekao S.A.	8 (9 do sierpnia 2019r.)	9
Liczba członków Rady Pracowników Banku Pekao S.A. na kadencję 2015-2019	7 osób	7 osób
Uzwiązkowienie w Banku Pekao S.A.	56%	59,7%
Liczba dni straconych z powodu strajku	0	0
Liczba wypadków przy pracy - wypadki ogółem	66	50
Liczba śmiertelnych wypadków przy pracy	0	0
Wskaźnik częstości wypadków (liczby wypadków do liczby osób zatrudnionych w przeliczeniu na 1000 zatrudnionych)	3,3	3,3
Wskaźnik ciężkości wypadków (stosunek liczby dniówek straconych, które są spowodowane absencją wypadkową do liczby wszystkich zaistniałych wypadków)	33,88	33,88

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## Środowisko naturalne

NIEFINANSOWE WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI	2019	2018
Zużycie energii elektrycznej [MWh]	58 000	57 175
Zużycie wody [m3]	178 349	194 603
Zużycie benzyny [tony]	963	805
Zużycie oleju napędowego [tony]	179	159
Zużycie gazu ziemnego [m3]	1 275 975	1 321 546
Zużycie papieru [tony]	986	982
Wartość postępowań zrealizowanych z dostawcami dobranymi pod kątem spełnienia kryteriów środowiskowych	77 %	30%
Wartość zapłaconych kar za naruszenie przepisów ochrony środowiska	0 PLN	0 PLN

## Przeciwdziałanie korupcji

NIEFINANSOWE WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI	2019	2018
Liczba przypadków zgłoszeń naruszeń przy wykorzystaniu mechanizmu whistleblowing (informacja ta dotyczy tylko Banku Pekao S.A.)	14	12
Liczba uprawdopodobnionych przypadków korupcji zgłoszonych organom ścigania	0	0

## Poszanowanie praw człowieka

NIEFINANSOWE WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI	2019	2018
Liczba zarejestrowanych incydentów w zakresie wycieku danych osobowych	78	n/a
Liczba placówek Banku dostosowanych do potrzeb klientów niepełnosprawnych (pod względem wejścia do oddziału)	565	643
% ogółu placówek	77,08%	86,8%

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 9. O raporcie

### 9.1. O raporcie

[GRI 102-47],

Niniejsze Oświadczenie na temat informacji niefinansowych Banku Pekao S.A. za 2019 rok, zawierające kluczowe niefinansowe wskaźniki efektywności związane z działalnością Banku Pekao S.A. oraz istotne informacje dotyczące zagadnień społecznych, pracowniczych, środowiska naturalnego, poszanowania praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji, jest realizacją wymogów zmienionej Ustawy o Rachunkowości z dnia 15.12.2016 r. w zakresie ujawnienia informacji niefinansowych wynikającymi z transpozycji Dyrektywy 95/2014/EU1, oraz Rozporządzenia Ministerstwa Finansów z 25.05.2016 r. w zakresie informacji dotyczących różnorodności.

Oświadczenie uwzględnia opis kluczowych polityk wdrożonych przez Bank w odniesieniu do zagadnień społecznych, pracowniczych, środowiska naturalnego, poszanowania praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji, a także opis rezultatów ich stosowania.

[GRI 102-50], [GRI 102-48], [GRI 102-51], [GRI 102-52], [GRI 102-56],

Oświadczenie zawiera zwięzłą prezentację działań realizowanych w powyższym zakresie przez Bank Pekao S.A. w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2019 roku chyba, że w treści wskazano inny okres. Dane niefinansowe dotyczą Banku Pekao S.A. Oświadczenie jest trzecim tego typu dokumentem przygotowanym przez Bank i nie zawiera korekt informacji czy też odniesień do innych dokumentów dotyczących działań realizowanych w ramach społecznej odpowiedzialności przez Bank Pekao S.A. Poprzedni raport za rok 2018 został opublikowany 26 lutego 2019 roku. Raporty niefinansowe Bank publikuje w cyklu rocznym. Raport nie jest poddawany audytowi zewnętrznemu.

Oświadczenie na temat informacji niefinansowych Banku Pekao S.A. zostało przygotowane w oparciu o wytyczne raportowania zagadnień zrównoważonego rozwoju opracowane przez Globalną Inicjatywę Sprawozdawczą (Global Reporting Initiative - GRI) w wersji czwartej – GRI4.

### 9.2. Metodologia

[GRI 102-46],

Treść raportu została zdefiniowana pod koniec 2017 i była weryfikowana w kolejnych latach. Proces definiowania treści raportu polegał na przeglądzie dotychczasowych informacji będących przedmiotem raportowania i wymogów prawnych, zgodnie z trzema krokami wymaganymi przez GRI Standards, tj. identyfikacji, priorytetyzacji i walidacji. W pierwszej kolejności dokonano przeglądu wymogów prawnych i wyboru kluczowych zagadnień z zakresu odpowiedzialności korporacyjnej oraz prowadzonej działalności, przeprowadzono analizę wewnętrznych dokumentów i procedur oraz najlepszych praktyk rynkowych w zakresie raportowania niefinansowego. W wyniku tego powstała lista zagadnień, które powinny znaleźć się w raporcie, która została poddana priorytetyzacji i walidacji przez kluczowych menedżerów Banku.

W proces raportowania zaangażowani byli pracownicy i menedżerowie odpowiedzialni za poszczególne obszary raportowania. Przeprowadzono również konsultacje z podmiotem dominującym, czyli Grupą PZU.

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 9.3. Tabela zgodności z Ustawą o Rachunkowości

Wymogi Ustawy o Rachunkowości w zakresie ujawniania danych niefinansowych	Czy wymóg Ustawy został spełniony	Odniesienie w treści raportu	Numer strony
Opis modelu biznesowego jednostki oraz kluczowe wskaźniki efektywności	Tak	O Banku	4-18
Opis zarządzania ryzykami zidentyfikowanymi, jako istotne	Tak	Zarządzanie ryzykiem	56-58
Opis polityk procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do przeciwdziałania korupcji	Tak	Przeciwdziałanie korupcji	48-50
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do poszanowania praw człowieka	Tak	Poszanowanie praw człowieka	50-56
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z tematami istotnymi w relacji z konsumentem/klientem, jakością	Tak	Relacje z Klientami	20-21
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do zagadnień pracowniczych	Tak	Zagadnienia pracownicze	30-44
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do środowiska naturalnego	Tak	Środowisko naturalne	45-48
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz wskaźników wyników związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do zagadnień społecznych	Tak	Zagadnienia społeczne	19-31

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## 9.4. Indeks treści GRI

[GRI 102-55].

Numer GRI Standard	Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Odniesienie w treści raportu - Rozdział	Odniesienie w treści raportu - Podrozdział	Numer strony
Wskaźniki profilowe					
Profil organizacji					
GRI 102	102-1	Nazwa organizacji	O Banku	Grupa kapitałowa Banku	4
GRI 102	102-2	Opis działalności organizacji, główne marki, produkty i/lub usługi	O Banku	Model biznesowy	6
GRI 102	102-3	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	O Banku	Grupa kapitałowa Banku	4
GRI 102	102-4	Lokalizacja działalności operacyjnej	O Banku	Grupa kapitałowa Banku	4
GRI 102	102-5	Forma własności i struktura prawna organizacji	O Banku	Grupa kapitałowa Banku	4-5
GRI 102	102-6	Obsługiwane rynki	O Banku	Grupa kapitałowa Banku	4
GRI 102	102-7	Skala działalności	O Banku	Model biznesowy	6
GRI 102	102-8	Dane dotyczące pracowników oraz innych osób świadczących pracę na rzecz organizacji	Zagadnienia pracownicze	Zarządzanie kapitałem ludzkim	30-31
GRI 102	102-9	Opis łańcucha dostaw	Zagadnienia społeczne	Relacje z dostawcami	23-24
GRI 102	102-10	Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury, formy własności lub łańcucha wartości	O Banku	Grupa kapitałowa Banku	4
GRI 102	102-11	Wyjaśnienie, czy i w jaki sposób organizacja stosuje zasadę ostrożności.	Przeciwdziałanie korupcji Zarządzanie ryzykiem		49-50, 57-58

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

GRI 102	102-12	Zewnętrzne, przyjęte lub popierane przez organizację ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy	Zagadnienia społeczne	Odpowiedzialność społeczna , Wartości korporacyjne - Karta Zasad , Działalność charytatywna i sponsoringowa, Wolontariat pracowniczy, Relacje z dostawcami, Perspektywa dostawców, Perspektywa społeczności lokalnych	19, 22-23, 23-29, 55-56
GRI 102	102-13	Członkostwo w stowarzyszeniach i organizacjach	Zagadnienia społeczne	Przynależność do stowarzyszeń i organizacji branżowych	29
Strategia					
GRI 102	102-14	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla		List Prezesa Zarządu	
GRI 102	102-15	Opis kluczowych wpływów, szans i ryzyk	O Banku	Ważniejsze czynniki mające znaczący wpływ na działalność i wyniki Grupy	11-15
Etyka i integralność					
GRI 102	102-16	Wartości organizacji, kodeks etyki, zasady i normy zachowań.	Zagadnienia społeczne	Odpowiedzialność społeczna , Wartości korporacyjne - Karta Zasad , Kodeks Postępowania Grupy Pekao	19-21
GRI 102	102-17	Wewnętrzne i zewnętrzne mechanizmy umożliwiające uzyskanie porady dot. zachowań w kwestiach etycznych i prawnych oraz spraw związanych z integralnością organizacji	Zagadnienia pracownicze	Instytucja Rzeczników Karty Zasad	33-34
				Polityka zgłaszania naruszeń	49
Ład organizacyjny					
GRI 102	102-18	Struktura nadzorcza organizacji wraz z komisjami podlegającymi pod najwyższy organ nadzorczy	O Banku	Struktura organizacyjna Grupy	8-11
Zaangażowanie interesariuszy					
GRI 102	102-40	Lista grup interesariuszy zaangażowanych przez organizację raportującą	O Banku	Komunikacja z interesariuszami	16-18
GRI 102	102-41	Pracownicy objęci umowami zbiorowymi	Zagadnienia pracownicze	Zarządzanie kapitałem ludzkim	30-31



# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

GRI 102	102-42	Podstawy identyfikowania i selekcji interesariuszy zaangażowanych przez organizację	O Banku	Komunikacja z interesariuszami	16-18
GRI 102	102-43	Podejście do angażowania interesariuszy włączając częstotliwość angażowania według typu i grupy interesariuszy	O Banku	Komunikacja z interesariuszami	16-18
GRI 102	102-44	Kluczowe tematy i problemy poruszane przez interesariuszy oraz odpowiedź ze strony organizacji, również poprzez ich zaraportowanie	O Banku	Komunikacja z interesariuszami	16-18
Praktyka raportowania					
GRI 102	102-45	Ujęcie w raporcie jednostek gospodarczych ujmowanych w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym			Raport zawiera dane niefinansowe dla Banku Pekao
GRI 102	102-46	Proces definiowania treści raportu i granic aspektów	O raporcie	Metodologia	61
GRI 102	102-47	Zidentyfikowane istotne tematy	O raporcie	O raporcie	59-61
GRI 102	102-48	Wyjaśnienia dotyczące efektów jakichkolwiek korekt informacji zawartych w poprzednich raportach z podaniem powodów ich wprowadzenia oraz ich wpływu (np. fuzje, przejęcia, zmiana roku/okresu bazowego, charakteru działalności, metod pomiaru)	O raporcie	O raporcie	61
GRI 102	102-49	Zmiany w raportowaniu			Nie było znacznych zmian w stosunku do poprzedniego raportu dotyczących zakresu i zasięgu raportu, jedynie zmianie uległa metoda kalkulacji niektórych wskaźników np. NPS, incydentów w zakresie wycieku danych osobowych
GRI 102	102-50	Okres raportowania	O raporcie	O raporcie	61
GRI 102	102-51	Data publikacji ostatniego raportu (jeśli został opublikowany)	O raporcie	O raporcie	61
GRI 102	102-52	Cykl raportowania	O raporcie	O raporcie	61
GRI 102	102-53	Dane kontaktowe			sekretariat biura; bri@pekao.com.pl Wioletta Reimer, dyrektor Biura RI; Iwona Milewska, ekspert w Biurze RI

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

GRI 102	102-54	Wskazanie czy raport sporządzono zgodnie ze Standardem GRI w opcji Core lub Comprehensive			Raport sporządzono w wersji Core
GRI 102	102-55	Indeks GRI	O raporcie	Indeks treści GRI	62-68
GRI 102	102-56	Polityka i obecna praktyka w zakresie zewnętrznej weryfikacji raportu.	O raporcie	O raporcie	62
Podejście do zarządzania					
GRI 103	103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz z wskazaniem ograniczeń			Wszystkie istotne tematy stanowią rozdziały i podrozdziały raportu niefinansowego
GRI 103	103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	O Banku	Grupa kapitałowa Banku	4-6
GRI 103	103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania			Ewolucja została opisana w poszczególnych rozdziałach i podrozdziałach raportu niefinansowego
Wskaźniki tematyczne:					
Tematy ekonomiczne:					
Wyniki ekonomiczne					
GRI 201	201-1	Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i podzielona (z uwzględnieniem przychodów, kosztów operacyjnych, wynagrodzenia pracowników, dotacji i innych inwestycji na rzecz społeczności, niepodzielonych zysków oraz wypłat dla właścicieli kapitału i instytucji państwowych)	O Banku	Strategia Banku	6-8
Przeciwdziałanie korupcji					
GRI 205	205-1	Działania oceniane pod kątem zagrożeń związanych z korupcją	Przeciwdziałanie korupcji	Przeciwdziałanie korupcji	48-49
GRI 205	205-2	Komunikacja i szkolenia w zakresie polityki i procedur antykorupcyjnych organizacji	Przeciwdziałanie korupcji	Przeciwdziałanie korupcji	48-49
GRI 205	205-3	Potwierdzone przypadki korupcji i podjęte działania	Przeciwdziałanie korupcji	Polityka zgłaszania naruszeń	49-50
Naruszenie zasad wolnej konkurencji					

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

GRI 206	206-1	Kroki prawne podjęte wobec organizacji dotyczące przypadków naruszeń zasad wolnej konkurencji oraz praktyk monopolistycznych	Zagadnienia społeczne	Odpowiedzialny marketing	22-23
Tematy środowiskowe					
Materiały					
GRI 301	301-1	Wykorzystane surowce/materiały według wagi i objętości	Środowisko naturalne	Ryzyko ekologiczne w działalności kredytowej	47-48
Energia/Woda					
GRI 302	302-1	Zużycie energii przez organizację z uwzględnieniem rodzaju surowców	Środowisko naturalne	Ryzyko ekologiczne w działalności kredytowej	47-48
GRI 302	302-3	Pobór wody	Środowisko naturalne	Środowisko naturalne	47-48
GRI 302	302-4	Redukcja zużycia energii	Środowisko naturalne	Środowisko naturalne	47-48
Zgodność z regulacjami środowiskowymi					
GRI 306	306-2	Odpady, według metody zagospodarowania	Środowisko naturalne	Ograniczanie zużycia surowców i materiałów	45-46
GRI 307	307-1	Wartość pieniężna kar i całkowita liczba sankcji pozafinansowych za nieprzestrzeganie prawa oraz/lub regulacji dotyczących ochrony środowiska	Środowisko naturalne	Ryzyko ekologiczne w działalności kredytowej	48
Tematy społeczne					
Zatrudnienie					
GRI 401	401-1	Pracownicy nowozatrudnieni oraz odejścia	Zagadnienia pracownicze	Zarządzanie kapitałem ludzkim	30-31
GRI 401	401-2	Świadczenia dodatkowe (benefity) zapewniane pracownikom pełnoetatowym	Zagadnienia pracownicze	Polityka wynagrodzeń	37-38
Bezpieczeństwo i higiena pracy					
GRI 403	403-2	Wskaźnik urazów, chorób zawodowych, dni straconych oraz nieobecności w pracy oraz liczba wypadków śmiertelnych związanych z pracą	Zagadnienia pracownicze	Zdrowie i bezpieczeństwo w pracy	43-44
Edukacja i szkolenia					
GRI 404	404-1	Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika	Zagadnienia pracownicze	Szkolenia i rozwój	36

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

GRI 404	404-2	Programy rozwoju umiejętności menedżerskich i kształcenia ustawicznego, które wspierają ciągłość zatrudnienia pracowników oraz ułatwiają proces przejścia na emeryturę.	Zagadnienia pracownicze	Szkolenia i rozwój	35-37
GRI 404	404-3	Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej, według płci i kategorii zatrudnienia.	Zagadnienia pracownicze	Zarządzanie ścieżkami kariery i rekrutacją	40
Różnorodność i równość szans					
GRI 405	405-1	Skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej w podziale na kategorie pracowników według płci, wieku oraz innych wskaźników różnorodności	Zagadnienia pracownicze	Zarządzanie kapitałem ludzkim	31
Przeciwdziałanie dyskryminacji					
GRI 406	406-1	Całkowita liczba przypadków dyskryminacji oraz działania naprawcze podjęte w tej kwestii	Zagadnienia pracownicze	Zarządzanie kapitałem ludzkim	33
Marketing oraz oznakowanie produktów i usług					
GRI 417	417-1	Wymogi wewnętrzne w zakresie oznakowania produktów i usług oraz informacji na ich temat	Zagadnienia społeczne	Odpowiedzialny marketing	22-23
GRI 417	417-2	Przypadki niezgodności z regulacjami oraz dobrowolnymi kodeksami dotyczącymi oznakowania produktów i usług oraz informacji na ich temat	Zagadnienia społeczne	Odpowiedzialny marketing	22-23
GRI 417	417-3	Przypadki niezgodności z regulacjami i dobrowolnymi kodeksami w dotyczącymi komunikacji marketingowej	Zagadnienia społeczne	Odpowiedzialny marketing	22-23
Ochrona prywatności klienta					
GRI 418	418-1	Uzasadnione skargi dotyczące naruszenia prywatności klienta i utraty danych	Poszanowanie praw człowieka	Ochrona danych osobowych	51-52

# Sprawozdanie z działalności Banku Pekao S.A. za 2019 rok

## Podpisy wszystkich Członków Zarządu

26.02.2020 data	Marek Lusztyn imię/nazwisko	Prezes Zarządu Banku stanowisko/funkcja	podpis
26.02.2020 data	Jarosław Fuchs imię/nazwisko	Wiceprezes Zarządu Banku stanowisko/funkcja	podpis
26.02.2020 data	Marcin Gadomski imię/nazwisko	Wiceprezes Zarządu Banku stanowisko/funkcja	podpis
26.02.2020 data	Tomasz Kubiak imię/nazwisko	Wiceprezes Zarządu Banku stanowisko/funkcja	podpis
26.02.2020 data	Tomasz Styczyński imię/nazwisko	Wiceprezes Zarządu Banku stanowisko/funkcja	podpis
26.02.2020 data	Marek Tomczuk imię/nazwisko	Wiceprezes Zarządu Banku stanowisko/funkcja	podpis
26.02.2020 data	Magdalena Zmitrowicz imię/nazwisko	Wiceprezes Zarządu Banku stanowisko/funkcja	podpis
26.02.2020 data	Grzegorz Olszewski imię/nazwisko	Członek Zarządu Banku stanowisko/funkcja	podpis