

Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy mBanku S.A. w 2022 roku

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








Oficjalne Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy mBanku S.A. w 2022 roku zostało sporządzone zgodnie z wymogami ESEF. Niniejszy dokument nie stanowi oficjalnej wersji Sprawozdania Zarządu z działalności Grupy mBanku S.A. w 2022 roku, ale został przygotowany na podstawie oryginału sporządzonego w formacie ESEF i stanowi jego odwzorowanie. Dokument ten nie był przedmiotem procedur atestacyjnych wykonywanych przez biegłego rewidenta.

Spis treści

1. O Grupie mBanku	7
1.1. Model biznesowy i historia Grupy mBanku	7
1.2. Skład Grupy mBanku	10
1.3. Rozmieszczenie geograficzne sieci dystrybucji Grupy mBanku	13
1.4. Informacje dla inwestorów	14
1.5. Ratingi wiarygodności finansowej mBanku i mBanku Hipotecznego	18
1.6. Ratingi i indeksy ESG mBanku	20
1.7. Najważniejsze wydarzenia i projekty w Grupie mBanku w 2022 roku	21
1.8. Nagrody i wyróżnienia	28
2. Otoczenie Grupy mBanku	32
2.1. Otoczenie makroekonomiczne	32
2.2. Otoczenie rynkowe i regulacyjne	39
2.3. Pozycja rynkowa segmentów Grupy mBanku	44
2.4. Perspektywy dla sektora bankowego i mBanku w 2023 roku	45
3. Strategia Grupy mBanku	47
3.1. Od ikony mobilności, do ikony możliwości – strategia na lata 2021-2025	47
3.2. Wizja Grupy mBanku, filary strategii i główne kierunki rozwoju	48
3.3. ESG w strategii Grupy mBanku	52
3.4. Strategiczne cele finansowe Grupy mBanku na 2025 rok	58
4. Sytuacja finansowa Grupy mBanku oraz mBanku w 2022 roku	61
4.1. Sytuacja finansowa Grupy mBanku	61
4.2. Zmiany w skonsolidowanym sprawozdaniu z sytuacji finansowej Grupy mBanku	69
4.3. Sytuacja finansowa mBanku w 2022 roku	74
4.4. Zmiany w sprawozdaniu z sytuacji finansowej mBanku	79
5. Kapitał i finansowanie Grupy mBanku	81
5.1. Baza kapitałowa Grupy mBanku	81
5.2. Finansowanie działalności Grupy mBanku	84
6. Obszar Bankowości Detalicznej	86
6.1. Wyniki finansowe	87
6.2. Działalność w obszarze Bankowości Detalicznej w liczbach	88
6.3. Bankowość Detaliczna mBanku w Polsce	89
6.4. Bankowość Detaliczna mBanku w Republice Czeskiej i na Słowacji	94
7. Obszar Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej	96
7.1. Wyniki finansowe	97
7.2. Działalność w obszarze Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej w liczbach	98
7.3. Bankowość Korporacyjna i Inwestycyjna mBanku	98
8. Działalność spółek Grupy mBanku	105
8.1. Podsumowanie wyników finansowych spółek Grupy mBanku	105
8.2. Działalność biznesowa wybranych spółek	105
9. Zarządzanie ryzykiem	108
9.1. Fundamenty zarządzania ryzykiem	108
9.2. Podstawowe rodzaje ryzyka w działalności Grupy mBanku	109
9.3. Adekwatność kapitałowa	120
10. Rozwój w obszarze kadr	122

10.1. Zmiany w poziomie zatrudnienia	122
10.2. Szkolenia i działania rozwojowe	123
10.3. System motywacyjny w Grupie mBanku	127
10.4. Zarządzanie przez Cele (MBO/OKR) – system planowania i oceny	130
11. Działalność mBanku na rzecz otoczenia.....	131
11.1. Fundacja mBanku	131
11.2. Inne działania na rzecz społeczeństwa	132
12. Informacje niefinansowe	135
12.1. Informacje o oświadczeniu	135
12.2. Model biznesowy.....	135
12.3. Polityki, należyta staranność i ich wyniki.....	137
12.4. Główne czynniki ryzyka i zarządzanie ryzykiem	154
12.5. Kluczowe wskaźniki wyników.....	171
12.6. Wskaźniki zgodne z systematyką UE (Taksonomią).....	173
13. Oświadczenie mBanku o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego w 2022 roku .	175
13.1. Stosowanie zasad ładu korporacyjnego	175
13.2. System kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem w procesie sporządzania sprawozdań finansowych mBanku	183
13.3. Znaczące pakiety akcji.....	185
13.4. Zasady powoływania i odwoływania członków Zarządu	186
13.5. Zasady zmian statutu Spółki	186
13.6. Sposób działania i uprawnienia Walnego Zgromadzenia	187
13.7. Zarząd i Rada Nadzorcza – skład, kompetencje i zasady działania.....	189
13.8. Polityka różnorodności w mBanku S.A.	206
14. Słownik	209
15. Oświadczenia Zarządu	212

Grupa mBanku w 2022 roku

Uniwersalne usługi finansowe			
			
Nasi klienci	Nasi pracownicy	Aplikacja mobilna	Transakcyjność
5 642 tys. klientów detalicznych 33,0 tys. klientów korporacyjnych	7 014 etatów w Grupie mBanku	3,3 mln użytkowników w Polsce, Czechach i na Słowacji	12,4% udziału w rynku transakcji kartami (za 9 miesięcy 2022 roku)
Bankowość cyfrowa w najlepszym wydaniu			
Aktywni użytkownicy usług mBanku w Polsce	Rosnące znaczenie kanałów cyfrowych w codziennej bankowości	Paynow	Personal Finance Manager (PFM)
wzrost liczby miesięcznych aktywnych użytkowników do 3 239 tys. ; aktywni użytkownicy BLIK wzrosli do 1 685 tys.	82% procesów detalicznych klienci inicjują w kanałach cyfrowych; 86% klientów korporacyjnych posiada przynajmniej jednego użytkownika aplikacji mobilnej mBanku	System płatności online dla e-commerce, bramka do płatności internetowych ; wolumeny procesowane przez Paynow wzrosły o 143% r/r	Nowe funkcjonalności zarządzania finansami osobistymi (PFM) dla lepszego monitorowania i planowania swoich budżetów przez klientów
Kluczowe wyniki i wskaźniki			
Dochody	Wskaźnik koszty/dochody	Wzrost sumy bilansowej	Łączny współczynnik kapitałowy
7 842 mln zł	42,3%	+5,8% rok do roku	16,4%
Niezbędnik inwestora			
Kapitalizacja rynkowa	Cena akcji	Członek indeksów GPW, m.in.	Ratingi mBanku
12,6 mld zł (2,7 mld EUR)	296,0 zł (na 30.12.2022)		Fitch: BBB- Standard & Poor's: BBB Sustainalytics: niskie ryzyko ESG MSCI: A (rating ESG)

Wstęp

- Doskonałe operacyjne wyniki finansowe przyćmione negatywnymi czynnikami jednorazowymi:
 - Zysk brutto skorygowany o wpływ zdarzeń jednorazowych na poziomie 4 937,6 mln zł
 - ROE netto biznesu podstawowego (Grupa mBanku bez segmentu Walutowe Kredyty Hipoteczne) w wysokości 22,1%, świadczące o sile modelu mBanku
 - Strata netto przypadająca na akcjonariuszy mBanku wyniosła 702,7 mln zł, na co istotny negatywny wpływ miały koszty prawnych związane z portfelem walutowym w wysokości 3 112,3 mln zł, obciążenia publiczne w wysokości 1 933,4 mln zł oraz podatek bankowy na poziomie 684,2 mln zł
- Dochody ogółem na najwyższym w historii poziomie pomimo obciążenia „wakacjami kredytowymi”
 - Rekordowe dochody ogółem w wysokości 7 842,1 mln zł, +28,3% rok do roku, generowane przez wzrost w obu segmentach klientów mBanku
 - Gwałtowny wzrost wyniku odsetkowego do 5 909,2 mln zł, +43,2% rok do roku, spowodowany podwyżkami stóp procentowych oraz koncentracją na rentownym biznesie z klientami
 - Znaczna poprawa marży odsetkowej do poziomu 3,7% (wyłączając wpływ „wakacji kredytowych”)
 - Dalszy wzrost wyniku z tytułu prowizji o 13,5% rok do roku, dzięki większej aktywności klientów i transakcyjności
- Współczynniki kapitałowe znacznie powyżej wymogów regulacyjnych oraz wysoki poziom płynności
 - Współczynnik kapitału Tier 1 równy 13,8% i łączny współczynnik kapitałowy w wysokości 16,4%
 - Wysoki bufor ponad wymogi kapitałowe KNF: 3,4 p.p. dla wskaźnika Tier 1 i 3,5 p.p. dla łącznego współczynnika kapitałowego, poziom podobny do poprzedniego roku, pomimo istotnego wpływu czynników jednorazowych, dzięki rentownemu biznesowi podstawowemu i działaniom zarządczym
 - Dwie transakcje syntetycznej sekurytyzacji na portfelu w wysokości 12,6 mld zł, poprawiające wskaźnik TCR Grupy mBanku na koniec roku o 0,9 p.p.
 - Wskaźniki płynności Grupy mBanku zdecydowanie przewyższające minima regulacyjne: LCR równy 201% i NSFR równy 150%
- Doskonała efektywność poparta dowiedzioną dyscypliną kosztową
 - Wskaźnik kosztów do dochodów skorygowany o wpływ jednorazowych składek i „wakacji kredytowych” na poziomie 34,3%
 - Roczna dynamika kosztów skorygowanych o składki na Fundusz Wsparcia Kredytobiorców i system ochrony instytucjonalnej niższa niż średnioroczna inflacja
- Ostrożne zarządzanie ryzykiem odzwierciedlone w jakości portfela – niższe koszty ryzyka na poziomie 68 p.b., wskaźnik kredytów niepracujących równy 4,0%
- Postęp w realizacji strategii biznesowej i ESG na lata 2021-2025, wzmacniający model biznesowy i pozycję konkurencyjną
 - Wzrastający poziom sprzedaży i obsługi przez kanały cyfrowe, z udziałem sprzedaży kredytów niehipotecznych przez aplikację mobilną w wysokości 55%
 - Koncentracja na relacjach z klientami, spełniających przyjęte cele dotyczące rentowności i efektywności kapitałowej (AROR)
 - mBank dołączył do inicjatywy Science Based Targets (SBTi) i zobowiązał się do przygotowania ścieżki dekarbonizacji na kolejne 5 do 15 lat
- Silne zabezpieczenie przed ryzykiem prawnym dzięki wysokim rezerwom; prowadzony program ugód
 - Pokrycie portfela CHF utworzonymi rezerwami na ryzyko prawne na poziomie 54,3%, znacznie wyższe niż średnia rynkowa; wraz z kapitałem alokowanym na segment non-core w wysokości 1,35 mld zł, implikowane pokrycie wzrasta do 66%
 - Program ugód w mBanku został rozpoczęty w IV kw. 2022 roku; mBank proponuje przewalutowanie kredytu na PLN i atrakcyjną stałą stopę oprocentowania, a także redukcję salda pozostającego do spłaty, negocjowaną indywidualnie z klientami
- Słabsza dynamika kredytów spowodowana spowolnieniem na rynku kredytów detalicznych i ujemnymi korektami
 - Wzrost kredytów korporacyjnych o 9,1% rok do roku, pomimo selektywnego podejścia i koncentracji na efektywności kapitałowej
 - Negatywna dynamika wzrostu kredytów detalicznych spowodowana korektami związanymi z „wakacjami kredytowymi” i kosztem ryzyka prawnego kredytów walutowych; spadek nowej sprzedaży w wyniku podwyższenia stóp procentowych

Podsumowanie wyników głównego biznesu Grupy mBanku w 2022 roku

mln zł	Główny biznes	Walutowe Kredyty Hipoteczne	Grupa mBanku
Wynik odsetkowy	5 883,9	75,4	5 909,2
Wynik prowizyjny, handlowy i pozostałe	1 992,4	-59,5	1 932,9
Dochody ogółem	7 826,3	15,8	7 842,1
Koszty ogółem	-3 274,6	-44,6	-3 319,2
Utrata wartości oraz zmiana wartości godziwej kredytów i pożyczek	-795,6	-38,9	-834,5
Koszty ryzyka prawnego kredytów walutowych	0,0	-3 112,3	-3 112,3
Wynik operacyjny	3 756,1	-3 179,9	576,2
Podatek od pozycji bilansowych Grupy	-642,8	-41,4	-684,2
Zysk/strata brutto	3 113,3	-3 221,4	-108,0
Zysk/strata netto	2 518,7	-3 221,4	-702,7
Aktywa ogółem	201 720,5	8 171,6	209 892,1
Marża odsetkowa	3,87%		3,70%
Wskaźnik koszty/dochody	41,8%		42,3%
ROE netto	22,1%		-5,3%
ROA netto	1,3%		-0,3%

Główny biznes – wyniki Grupy mBanku z wyłączeniem segmentu Walutowe Kredyty Hipoteczne.

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

Utrata wartości oraz zmiana wartości godziwej kredytów i pożyczek – suma utraty wartości lub odwrócenie utraty wartości z tytułu aktywów finansowych niewycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy oraz zysków lub strat z tytułu kredytów i pożyczek nieprzeznaczonych do obrotu obowiązkowo wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy.

Marża odsetkowa – wynik z tytułu odsetek podzielony przez średni stan aktywów odsetkowych. W 2022 roku do kalkulacji marży wynik z tytułu odsetek policzony został bez wpływu wyniku na nieistotnej modyfikacji, który zawiera koszt wakacji kredytowych. Na aktywa odsetkowe składają się: kasa i operacje z bankiem centralnym, należności od banków, papiery wartościowe (obejmujące wszystkie metody wyceny) oraz kredyty i pożyczki udzielone klientom (w ujęciu netto, obejmujące wszystkie metody wyceny). Średni stan aktywów odsetkowych liczony jest na podstawie sald na koniec każdego miesiąca. Wynik z tytułu odsetek jest annualizowany w oparciu o liczbę dni w analizowanym okresie (współczynnik annualizacji wyliczany jako iloraz liczby dni w roku i liczby dni w analizowanym okresie).

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

ROE netto – zysk/strata netto przypadające na akcjonariuszy mBanku podzielone przez średni stan kapitału własnego (z wyłączeniem zysku/straty roku bieżącego). Średni stan kapitału własnego liczony jest na podstawie sald na koniec każdego miesiąca. Zysk/strata netto przypadające na akcjonariuszy mBanku są annualizowane w oparciu o liczbę dni w analizowanym okresie (współczynnik annualizacji wyliczany jako iloraz liczby dni w roku i liczby dni w analizowanym okresie).

ROA netto – zysk/strata netto przypadające na akcjonariuszy mBanku podzielone przez średni stan aktywów. Średni stan aktywów liczony jest na podstawie sald na koniec każdego miesiąca. Zysk/strata netto przypadające na akcjonariuszy mBanku są annualizowane w oparciu o liczbę dni w analizowanym okresie (współczynnik annualizacji wyliczany jako iloraz liczby dni w roku i liczby dni w analizowanym okresie).

W celu prezentacji rzeczywistych i niezakłóconych wyników Grupy mBanku, część non-core, obejmująca walutowe kredyty hipoteczne, jest pokazywana oddzielnie wobec całości biznesu.

Aktywa non-core zdefiniowaliśmy jako wszystkie kredyty mieszkaniowe udzielone klientom indywidualnym w Polsce, które w jakimkolwiek momencie były w innej walucie niż złoty. Oprócz tego portfela, do segmentu alokowane są również powiązane z nim rezerwy na ryzyko prawne.

Kapitał alokowany do segmentu non-core wyniósł 1,35 mld zł na dzień 31 grudnia 2022 roku. Jest wyliczany uwzględniając przede wszystkim:

- wagi ryzyka tego portfela według metody AIRB;
- indywidualny dodatkowy wymóg kapitałowy dla Grupy mBanku (obecny lub oczekiwany poziom);

Z perspektywy zarządczej, rozwój podstawowej działalności mBanku jest efektywnie oparty na niższym kapitale, ze względu na alokację jego części na segment Walutowych Kredytów Hipotecznych.

1. O Grupie mBanku

1.1. Model biznesowy i historia Grupy mBanku

Grupa mBanku realizuje model bankowości uniwersalnej, specjalizując się w obsłudze wszystkich grup klientów. Oferta obejmuje bankowość detaliczną, korporacyjną i inwestycyjną oraz inne usługi finansowe, takie jak leasing, faktoring, finansowanie nieruchomości komercyjnych, działalność maklerską, wealth management, corporate finance i doradztwo w zakresie rynków kapitałowych. Usługi oferowane pod logo mBanku są oznaczone różnymi barwami, w zależności od adresatów oferty.



Oferta
indywidualna



Oferta Premium



Private Banking



Firmy



MSP i korporacje



dla młodych

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

1986	Powołanie Banku Rozwoju Eksportu jako spółki akcyjnej
1992	Debiut BRE Banku na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie
1994	Zawarcie umowy o strategicznym partnerstwie z Commerzbankiem AG
1998	Przejęcie i fuzja z Polskim Bankiem Rozwoju SA
2000	Uruchomienie mBanku – pierwszego internetowego banku w Polsce – w zaledwie sto dni
2001	Utworzenie MultiBanku, drugiego detalicznego ramienia BRE Banku, przeznaczonego dla klientów zamożnych
2007	Ekspansja zagraniczna, otwarcie pierwszych placówek mBanku w Czechach i na Słowacji
2013	Rebranding – zastąpienie trzech dotychczasowych marek przez jedną - mBank Start Nowego mBanku – udostępnienie nowej platformy transakcyjnej
2016	Ogłoszenie Strategii „mobilny Bank” na lata 2016-2020
2017	Start mAcceleratora - funduszu, mającego na celu rozwój i komercjalizację technologii dla instytucji finansowych
2018	Strategiczne partnerstwo z WOŚP, oferta dla e-commerce poprzez spółkę mElements
2019	Nowa strategia na lata 2020-2023
2020	Dostosowanie procesów wewnętrznych i oferty dla klientów w czasie pandemii COVID-19 Konsekwentne zwiększanie obecności na rynku finansowania odnawialnej energii
2021	Nowa strategia na lata 2021-2025
2022	Rozwój zrównoważonego biznesu oraz znaczne poszerzenie oferty produktów i usług ESG Dwie, przełomowe na polskim rynku transakcje sekurytyzacji portfela mBanku

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

Autentyczność

Empatia

Odwaga

Odpowiedzialność

Współpraca



Działalność operacyjna mBanku jest oparta na nowoczesnym interfejsie użytkownika dla bankowości internetowej, aplikacji mobilnej nowej generacji, bankowości wideo, a także zarządzaniu relacjami z klientem (CRM) w czasie rzeczywistym na podstawie analizy wzorców zachowań. Cała oferta produktowa skupiona jest wokół rachunku bieżącego z szerokim spektrum usług finansowych dostępnych „jednym kliknięciem”. W ten sposób mBank realizuje strategiczny cel bycia najwygodniejszym bankiem transakcyjnym na rynku. Udostępniamy użytkownikom nowoczesną, wygodną, łatwo dostępną i przyjazną platformę internetową, oraz

systematycznie rozwijamy aplikację mobilną, aby gwarantować klientom możliwość zarządzania finansami gdziekolwiek się znajdują.

Dbłość o wygodę użytkowników sprawia, że mBank regularnie ulepsza ofertę i pozostaje w czołówce instytucji wprowadzających nowe rozwiązania, takie jak **zarządzanie finansami osobistymi (PFM)** dla klientów detalicznych czy rozwijanie bramki płatniczej **Paynow w ecommerce**. Od 23 lat marka mBanku towarzyszy klientom detalicznym w ich codziennym życiu, udostępniając szereg usług dodatkowych z poziomu bankowości internetowej czy mobilnej. Zaliczają się do nich między innymi możliwość dostępu do serwisów administracji publicznej z poziomu platformy transakcyjnej mBanku czy wnioskowanie o świadczenia z programów socjalnych jak np. 500+ z poziomu aplikacji. Kolejne korzyści stanowią usługi dodatkowe, jak np. **mOkazje** i opłaty za parkowanie w wybranych polskich miastach w aplikacji mobilnej.



Oferta mBanku obejmuje produkty i usługi dopasowane do zróżnicowanych potrzeb użytkowników, uwzględniając produkty kredytowe, oszczędnościowe, inwestycyjne, ubezpieczeniowe oraz rozwiązania przeznaczone dla firm i przedsiębiorstw. Kompleksowa oferta pozwala lepiej spełniać specyficzne wymagania poszczególnych grup klientów.

Jednocześnie, spójny model biznesowy we wszystkich wymienionych obszarach pozwala na płynne poruszanie się klientów pomiędzy segmentami, przez co mBank stanowi doskonałe wsparcie na wszystkich etapach ich rozwoju osobistego i zawodowego.

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



Koncepcja dystrybucji produktów w mBanku łączy najbardziej zaawansowane technologicznie rozwiązania, wychodzące naprzeciw wyzwaniom otoczenia i wyznaczające trendy w polskim sektorze bankowym. Narzędzia internetowe i mobilne, a także rozbudowywana sieć punktów dystrybucji i telefoniczne centrum wsparcia (Call Center) stanowią kompleksową platformę kontaktu klientów z mBankiem. Architektura platformy IT pozwala bankowi rozwijać i wprowadzać nowe produkty, usługi i kanały sprzedaży efektywnie i przy niskim ryzyku operacyjnym. Dzięki tak elastycznej infrastrukturze, mBank jest w stanie skutecznie zarządzać swoją strategią ekspansji biznesowej.

Podstawowe dane finansowe i biznesowe Grupy mBanku

Wybrane dane finansowe (mln zł)	2018	2019	2020	2021	2022
Aktywa ogółem	145 781	158 353	178 861	198 373	209 892
Kredyty netto	94 766	104 980	108 271	117 677	120 183
Depozyty	98 552	113 184	133 672	157 072	174 131
Kapitały	15 171	16 153	16 675	13 718	12 715
Dochody ogółem	5 080	5 524	5 867	6 111	7 842
Koszty ogółem	-2 164	-2 329	-2 411	-2 457	-3 319
Odpisy na kredyty	-694	-794	-1 293	-879	-835
Wynik netto	1 303	1 010	104	-1 179	-703
Wybrane wskaźniki finansowe	2018	2019	2020	2021	2022
Marża odsetkowa	2,6%	2,7%	2,3%	2,2%	3,7%
Koszty/dochody	42,6%	42,2%	41,1%	40,2%	42,3%
Koszty ryzyka	0,75%	0,76%	1,20%	0,76%	0,68%
Zwrot na kapitale (ROE)	8,9%	6,4%	0,6%	-7,2%	-5,3%
Zwrot na aktywach (ROA)	0,9%	0,7%	0,1%	-0,6%	-0,3%
Współczynnik Tier I	17,5%	16,5%	17,0%	14,2%	13,8%
Łączny współ. kapitałowy	20,7%	19,5%	19,9%	16,6%	16,4%
Kredyty/depozyty	96,2%	92,8%	81,0%	74,9%	69,0%
Wskaźnik NPL	4,8%	4,5%	4,8%	3,9%	4,0%
Pokrycie rezerwami	62,5%	60,7%	58,3%	53,1%	52,3%
Wybrane dane biznesowe	2018	2019	2020	2021	2022
Klienci detaliczni (tysiące)	5 350	5 601	5 660	5 514	5 642
Klienci korporacyjni	23 706	26 476	29 083	31 315	33 025
Liczba pracowników (w etatach)	6 524	6 771	6 688	6 738	7 014

Kredyty netto (Kredyty i pożyczki netto udzielone klientom) – suma kredytów i pożyczek wycenionych w zamortyzowanym koszcie, kredytów i pożyczek nieprzeznaczonych do obrotu wycenianych obowiązkowo w wartości godziwej przez wynik finansowy oraz kredytów i pożyczek zakwalifikowanych jako aktywa przeznaczone do obrotu.

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

Koszty ogółem (Ogólne koszty administracyjne z amortyzacją) – suma ogólnych kosztów administracyjnych i amortyzacji.

Odpisy na kredyty (Utrata wartości oraz zmiana wartości godziwej kredytów i pożyczek) – suma utraty wartości lub odwrócenie utraty wartości z tytułu aktywów finansowych niewycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy oraz zysków lub strat z tytułu kredytów i pożyczek nieprzeznaczonych do obrotu obowiązkowo wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy.

Marża odsetkowa – wynik z tytułu odsetek podzielony przez średni stan aktywów odsetkowych. W 2022 roku do kalkulacji marży wynik z tytułu odsetek policzony został bez wpływu wyniku na nieistotnej modyfikacji, który zawiera koszt wakacji kredytowych. Na aktywa odsetkowe składają się: kasa i operacje z bankiem centralnym, należności od banków, papiery wartościowe (obejmujące wszystkie metody wyceny) oraz kredyty i pożyczki udzielone klientom (w ujęciu netto, obejmujące wszystkie metody wyceny). Średni stan aktywów odsetkowych liczony jest na podstawie sald na koniec każdego miesiąca. Wynik z tytułu odsetek jest annualizowany w oparciu o liczbę dni w analizowanym okresie (współczynnik annualizacji wyliczany jako iloraz liczby dni w roku i liczby dni w analizowanym okresie).

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

Zwrot na kapitale (ROE) (ROE netto) – zysk/strata netto przypadające na akcjonariuszy mBanku podzielone przez średni stan kapitału własnego (z wyłączeniem zysku/straty roku bieżącego). Średni stan kapitału własnego liczony jest na podstawie sald na koniec każdego miesiąca. Zysk/strata netto przypadające na akcjonariuszy mBanku są annualizowane w oparciu o liczbę dni w analizowanym okresie (współczynnik annualizacji wyliczany jako iloraz liczby dni w roku i liczby dni w analizowanym okresie).

Zwrot na aktywach (ROA) (ROA netto) – zysk/strata netto przypadające na akcjonariuszy mBanku podzielone przez średni stan aktywów. Średni stan aktywów liczony jest na podstawie sald na koniec każdego miesiąca. Zysk/strata netto przypadające na akcjonariuszy mBanku są annualizowane w oparciu o liczbę dni w analizowanym okresie (współczynnik annualizacji wyliczany jako iloraz liczby dni w roku i liczby dni w analizowanym okresie).

1.2. Skład Grupy mBanku

Skład Grupy i główne obszary działalności

Spółki Grupy mBanku wspólnie oferują kompleksową obsługę klientów i pozwalają na optymalizację procesów oraz osiąganie zróżnicowanych celów biznesowych. Struktura Grupy mBanku z punktu widzenia segmentów i obszarów biznesowych w 2022 roku została przedstawiona na poniższym schemacie:

Segment	Bankowość Detaliczna		Bankowość Korporacyjna i Inwestycyjna	
Bank	<ul style="list-style-type: none">■ Obsługa klientów detalicznych, klientów bankowości prywatnej, i mikroprzedsiębiorstw■ Obsługa klientów zamożnych (Private Banking i Wealth Management)		<ul style="list-style-type: none">■ Obsługa korporacji i niebankowych instytucji finansowych (K1)■ Obsługa dużych przedsiębiorstw (K2)■ Obsługa małych i średnich przedsiębiorstw (K3)	<ul style="list-style-type: none">■ Obsługa banków■ Obsługa klientów korporacyjnych w zakresie tradingu i sprzedaży
Spółki konsolidowane	<ul style="list-style-type: none">■ Część detaliczna mLeasing Sp. z o.o.■ Część detaliczna Asekum Sp. z o.o.¹■ LeaseLink Sp. z o.o.¹■ Część detaliczna mBanku Hipotecznego S.A.■ mFinanse S.A.■ mFinanse CZ s.r.o.²■ mFinanse SK s.r.o.²■ mElements S.A.		<ul style="list-style-type: none">■ Część korporacyjna mLeasing Sp. z o.o.■ Część korporacyjna Asekum Sp. z o.o.¹■ Część korporacyjna mBanku Hipotecznego S.A.■ mFaktoring S.A.	
	<div>Inne podmioty</div> <div>■ Future Tech FIZ</div>			

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

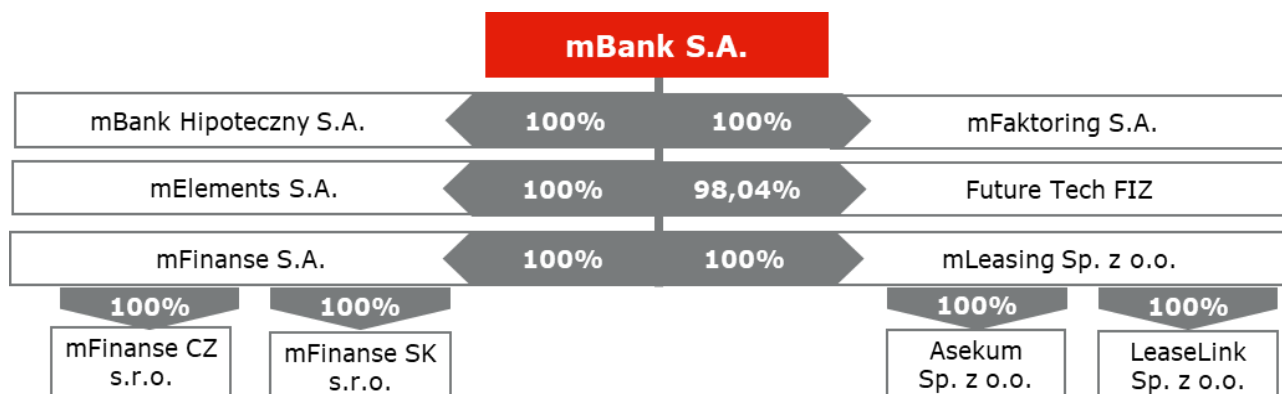
²mBank posiada 100% udziałów w mFinanse CZ s.r.o. i mFinanse SK s.r.o. pośrednio przez mFinanse S.A.

Na początku 2021 roku z segmentu Bankowości Detalicznej został wydzielony segment Walutowych Kredytów Hipotecznych. Zmiana ta miała na celu osobną prezentację wyników związanych z produktem, który został wycofany z oferty dla klientów indywidualnych, a równocześnie jest istotny z punktu widzenia przypisanych aktywów oraz wpływu na wyniki Grupy. W rezultacie prezentowany jest dokładniejszy i niezakłócony obraz podstawowej działalności Grupy mBanku. Ponadto, z podstawowej działalności Grupy wydzieliliśmy segment Działalność Skarbu i Pozostała.

W październiku 2022 roku Komisja Nadzoru Finansowego wydała mTowarzystwu Funduszy Inwestycyjnych S.A. zezwolenie na prowadzenie działalności towarzystwa funduszy inwestycyjnych. Spółka mTFI S.A. została powołana w kwietniu 2021 roku, a wniosek o prowadzenie działalności złożyła we wrześniu tego samego roku. Bank objął 100% akcji mTowarzystwa Funduszy Inwestycyjnych S.A., które stanowią 100% głosów na walnym zgromadzeniu mTowarzystwa Funduszy Inwestycyjnych S.A.

W I kwartale 2022 roku spółka G-Invest przestała być konsolidowana. Ponadto, Grupa mBanku zaczęła konsolidować spółki mFinanse CZ i mFinanse SK, działające na rynku czeskim i słowackim, przez spółkę mFinanse S.A.

Skład Grupy mBanku (uwzględniający spółki konsolidowane) na dzień 31 grudnia 2022 roku przedstawiał się jak na poniższym schemacie.



Kluczowe spółki Grupy mBanku z perspektywy oferty dla klientów

 Bank Hipoteczny	<ul style="list-style-type: none"> ■ najdłuższa historia emisji listów zastawnych na polskim rynku kapitałowym ■ wspieranie stabilnego, długoterminowego i bezpiecznego finansowania Grupy z wykorzystaniem modelu poolingowego we współpracy z mBankiem ■ rating agencji Moody's Investor Services dla hipotecznych listów zastawnych na poziomie Aa1, który jest długoterminowym pułapem kraju dla obligacji w walucie lokalnej i zagranicznej
 Leasing	<ul style="list-style-type: none"> ■ oferta leasingu, pożyczek oraz usługi z zakresu wynajmu i zarządzania flotą samochodową, zarówno dla klientów korporacyjnych, jak i detalicznych ■ różnorodne produkty leasingowe w segmencie korporacyjnym, w tym leasing pojazdów prywatnych, komercyjnych i ciężkiego sprzętu, zarządzanie flotą samochodową, leasing maszyn i urządzeń oraz dzierżawa nieruchomości ■ w segmencie detalicznym spółka oferuje produkty dla mikro, małych i średnich przedsiębiorstw, które mogą zawrzeć umowę leasingu z wykorzystaniem specjalnych procesów leasingowych ■ leasing w płatnościach online w e-commerce oferowany przez LeaseLink
 Faktoring	<ul style="list-style-type: none"> ■ piąta pozycja w Polsce wśród firm zrzeszonych przez Polski Związek Faktorów – utrzymane miejsce wobec 2021 roku ■ finansowanie bieżącej działalności przedsiębiorstw, zarządzanie należnościami, przejęcie ryzyka wypłacalności, prowadzenie kont rozliczeniowych odbiorców i egzekwowanie należności, usługi faktoringu krajowego i eksportowego z regresem (w tym objęte gwarancją Banku Gospodarstwa Krajowego oraz usługi faktoringu krajowego i eksportowego z przejęciem ryzyka niewypłacalności odbiorcy), gwarancje importowe ■ oferta dostępna we wszystkich oddziałach mBanku, które obsługują klientów z sektora małych i średnich przedsiębiorstw oraz korporacje na terenie Polski ■ członkostwo w Polskim Związku Faktorów ■ uczestnictwo w pierwszym konsorcjum faktoringowym w Polsce
 Finanse	<ul style="list-style-type: none"> ■ działalność na rynku pośrednictwa jako otwarta platforma sprzedaży produktów podmiotów finansowych, z uwzględnieniem produktów mBanku ■ oferta obejmuje produkty zarówno dla osób fizycznych jak i firm, takie jak kredyty i pożyczki, rachunki, ubezpieczenia, leasing i faktoring ■ oferta produktów 17 aktywnych zewnętrznych podmiotów finansowych, za pośrednictwem 189 stacjonarnych punktów sprzedaży w całej Polsce, oraz 168 punktów partnerskich

Władze mBanku

Rada Nadzorcza mBanku

W dniu 14 października 2022 roku Arno Walter złożył rezygnację z funkcji członka Rady Nadzorczej banku z dniem 30 marca 2023 roku. 7 grudnia 2022 roku rezygnację z członkostwa w Radzie Nadzorczej złożył Armin Barthel, z dniem 31 grudnia 2022 roku. 9 grudnia 2022 roku na stanowisko członka Rady Nadzorczej został powołany Hans-Georg Beyer. Jego członkostwo rozpocznie się 1 stycznia 2023 roku na czas trwania obecnej kadencji Rady Nadzorczej.

Na dzień 31 grudnia 2022 roku skład Rady Nadzorczej mBanku S.A. przedstawiał się następująco:

1. Agnieszka Słomka-Gołębiowska - Przewodnicząca Rady Nadzorczej
2. Bettina Orlopp - Wiceprzewodnicząca Rady Nadzorczej
3. Armin Barthel - Członek Rady Nadzorczej.
4. Tomasz Bieske - Członek Rady Nadzorczej
5. Marcus Chromik - Członek Rady Nadzorczej
6. Mirosław Godlewski - Członek Rady Nadzorczej
7. Aleksandra Gren - Członek Rady Nadzorczej
8. Arno Walter - Członek Rady Nadzorczej.

W Radzie Nadzorczej zasiadają cztery osoby spełniające kryterium niezależności:

1. Agnieszka Słomka-Gołębiowska
2. Tomasz Bieske
3. Mirosław Godlewski
4. Aleksandra Gren.

W ramach Rady Nadzorczej działa pięć komisji: Komisja Prezydialna i ds. Nominacji, Komisja ds. Ryzyka, Komisja ds. Audytu, Komisja ds. Wynagrodzeń i Komisji ds. Informatyki (IT). Skład i zadania poszczególnych komisji Rady Nadzorczej opisane są w rozdziale 13. „Oświadczenie mBanku o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego w 2022 roku”.

Zarząd mBanku

Skład zarządu mBanku nie uległ zmianie w 2022 roku. Na dzień 31 grudnia 2022 roku skład zarządu mBanku przedstawiał się następująco:

1. Cezary Stypułkowski - Prezes Zarządu, Dyrektor Generalny Banku
2. Andreas Böger - Wiceprezes Zarządu ds. Finansów
3. Krzysztof Dąbrowski - Wiceprezes Zarządu ds. Operacji i Informatyki
4. Cezary Kocik - Wiceprezes Zarządu ds. Bankowości Detalicznej
5. Marek Lusztyn - Wiceprezes Zarządu ds. Zarządzania Ryzykiem
6. Adam Pers - Wiceprezes Zarządu ds. Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej.

W dniu 17 stycznia 2023 roku Andreas Böger złożył rezygnację z pełnionej funkcji wiceprezesa ds. finansów. Rezygnacja nastąpi z dniem 30 kwietnia 2023 roku. Powodem rezygnacji są plany objęcia przez Andreasa Bögera funkcji Divisional Board Member - Group Finance w Commerzbank AG. Komisja Prezydialna i ds. Nominacji działająca w ramach Rady Nadzorczej zarekomendowała kandydaturę Pascala Ruhlenda na stanowisko Wiceprezesa Zarządu ds. Finansów.

Bardziej szczegółowe informacje na temat Zarządu i Rady Nadzorczej mBanku znajdują się w rozdziale 13. „Oświadczenie mBanku o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego w 2022 roku”. Życiorysy wszystkich członków władz mBanku znajdują się na stronie internetowej <https://www.mbank.pl/o-nas/wladze/>.

1.3. Rozmieszczenie geograficzne sieci dystrybucji Grupy mBanku

Grupa mBanku oferuje swoje usługi nie tylko w Polsce, ale również w Czechach i na Słowacji. Wiodąca rola dostawcy bankowości mobilnej i internetowej jest uzupełniona o kompleksową obsługę w placówkach. W Polsce sieć detaliczna obejmuje 319 oddziałów, natomiast sieć korporacyjna składa się z 43 punktów obsługi, uzupełnionych dodatkowo o placówki spółek Grupy. Liczba oddziałów w Polsce zmniejszyła się w 2022 roku o 3. W tym samym czasie otworzyliśmy jeden oddział na Słowacji. Kontaktując się z doradcami w oddziale klienci mają możliwość nie tylko skorzystać z produktów i usług Grupy mBanku, lecz także wspólnie zainstalować i nauczyć się poruszania po bankowości zdalnej.

Sieć detaliczna w Polsce:

- 84 placówki mBanku
- 31 „lekkich” placówek
- 15 centrów doradczych
- 149 mKiosków
- 40 centra finansowe i punkty obsługi agencyjnej mFinanse

Czechy

- 13 centrów finansowych i lekkich placówek
- 18 mKiosków

Słowacja:

- 6 centrów finansowych i lekkich placówek
- 9 mKiosków

Sieć korporacyjna:

- 29 oddziałów korporacyjnych
- 14 biur korporacyjnych

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

1.4. Informacje dla inwestorów

Informacja o akcjach i akcjonariacie mBanku

Akcje mBanku są notowane na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie od 1992 roku.

Według stanu na 31 grudnia 2022 roku zarejestrowany kapitał zakładowy mBanku wynosił 169 733 980 zł i dzielił się na 42 433 495 akcji, w tym 42 422 495 akcji zwykłych na okaziciela oraz 11 000 akcji zwykłych imiennych, o wartości nominalnej 4 zł każda. Każda akcja daje prawo do jednego głosu na walnym zgromadzeniu.

W 2022 roku ogólna liczba akcji wzrosła o 48 611. Akcje te zostały wyemitowane na podstawie uchwały 38 XXXI ZWZ mBanku S.A. z dnia 9 maja 2018 roku w sprawie emisji warrantów subskrypcyjnych, warunkowego podwyższenia kapitału zakładowego z pozbawieniem dotychczasowych akcjonariuszy prawa poboru warrantów subskrypcyjnych oraz akcji i zmiany statutu Spółki oraz w sprawie ubiegania się o dopuszczenie akcji do obrotu na rynku regulowanym oraz dematerializacji akcji.

Akcje mBanku są składową indeksów:

WIG
WIG-Poland
WIG20
WIG20TR
WIG30
WIG30TR
mWIG40
mWIG40TR
WIG-Banki
WIG-ESG
CEEplus
MSCI Poland

Dane na temat akcji mBanku	2021	2022
Łączna liczba akcji	42 384 884	42 433 495
Wartość nominalna 1 akcji (zł)	4,00	4,00
Zarejestrowany kapitał akcyjny (zł)	169 539 536	169 733 980
Cena akcji na zamknięciu ostatniej sesji w roku (zł)	433,20	296,00
Wskaźnik P/E	-15,6	-17,9
Wskaźnik P/BV	1,3	1,0
Maksymalna cena akcji (zł)	575,00	499,80
Minimalna cena akcji (zł)	186,00	180,60
Kapitalizacja rynkowa na koniec roku (mld zł)	18,4	12,6
Średni wolumen obrotu (mln zł)	18,3	15,4
Dywidenda na akcję (wypłacona w danym roku; zł)	0	0

Struktura akcjonariatu oraz notowania akcji mBanku na Giełdzie Papierów Wartościowych

Akcjonariusze mBanku

Od 1994 roku strategicznym akcjonariuszem mBanku jest Commerzbank AG. Jego udział wzrastał z 21,0% w 1995 roku poprzez 50,0% w 2000 roku do poziomu 72,2% w 2003 roku. Począwszy od 2005 roku udział Commerzbanku stopniowo obniżał się w związku z realizacją programów opcji menedżerskich.

Według stanu na 31 grudnia 2022 roku Commerzbank AG posiadał 69,17% akcji i głosów na Walnym Zgromadzeniu mBanku. Pozostałe 30,83% akcji znajduje się w wolnym obrocie (free float) z największym udziałem inwestorów finansowych. Są to głównie polskie fundusze emerytalne oraz polskie i zagraniczne fundusze inwestycyjne.

W wyniku połączenia w dniu 30 grudnia 2022 roku PTE Allianz Polska S.A. ze spółką Aviva PTE Aviva Santander S.A., udział funduszy zarządzanych przez PTE Allianz Polska S.A. w ogólnej liczbie akcji i głosów na Walnym Zgromadzeniu mBanku przekroczył 5%.

Według stanu na 31 grudnia 2022 roku, Fundusze Allianz Polska Otwarty Fundusz Emerytalny, Allianz Polska Dobrowolny Fundusz Emerytalny i Drugi Allianz Polska Otwarty Fundusz Emerytalny, zarządzane przez PTE Allianz Polska S.A. posiadały łącznie 2 148 729 akcji, stanowiących 5,06% udziału w kapitale zakładowym spółki i ogólnej liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu.

W wyniku sprzedaży akcji banku w dniu 3 lutego 2023 roku, udział funduszy zarządzanych przez PTE Allianz Polska S.A. obniżył się do 4,98% kapitału zakładowego mBanku i ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu.

Więcej informacji na temat akcjonariatu mBanku znajduje się w Oświadczeniu mBanku o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego w 2022 roku w rozdziale 13.3. „Znaczące pakiety akcji”.

Notowania akcji mBanku na GPW w 2022 roku

Przez ponad trzy kwartały 2022 roku dominował spadkowy trend notowań banków na GPW. Trend ten odzwierciedlał pogorszenie perspektyw dla sektora bankowego, pomimo podwyżek stóp procentowych, które znacznie wsparły wyniki finansowe banków.

Na spadek koniunktury giełdowej w 2022 roku wpłynęły m.in.: malejąca dynamika PKB i przewidywane istotne spowolnienie gospodarki w 2023 roku, niepewność ekonomiczna wynikająca z czynników zewnętrznych, w szczególności wojny w Ukrainie, wpływu sankcji nałożonych na Rosję, odcięcia Polski od dostaw rosyjskiego gazu i silnego wzrostu cen paliw, gazu i energii elektrycznej.

W przypadku sektora bankowego, na te ogólne czynniki nałożyły się negatywne skutki rządowego planu wsparcia kredytobiorców hipotecznych. Zawieszenie wykonania umów o kredyt hipoteczny udzielony w walucie polskiej („wakacje kredytowe”), składki na Fundusz Wsparcia Kredytobiorców oraz koszty poniesione przez osiem banków w związku z utworzeniem Systemu Ochrony Banków Komercyjnych, miały materialny negatywny wpływ na wyniki raportowane przez banki. Wśród inwestorów pojawiły się także obawy o ewentualne kolejne inicjatywy władz, jakie mogłyby być podjęte na koszt banków, zwłaszcza, że w 2023 roku odbywają się wybory parlamentarne. Poprawie sentymentu nie sprzyjała niepewność co do wpływu bezprecedensowej skali wzrostu stóp procentowych na spłacalność kredytów w przyszłości i w konsekwencji na jakość portfela kredytowego i koszt ryzyka, a także na spowolnienie akcji kredytowej banków.

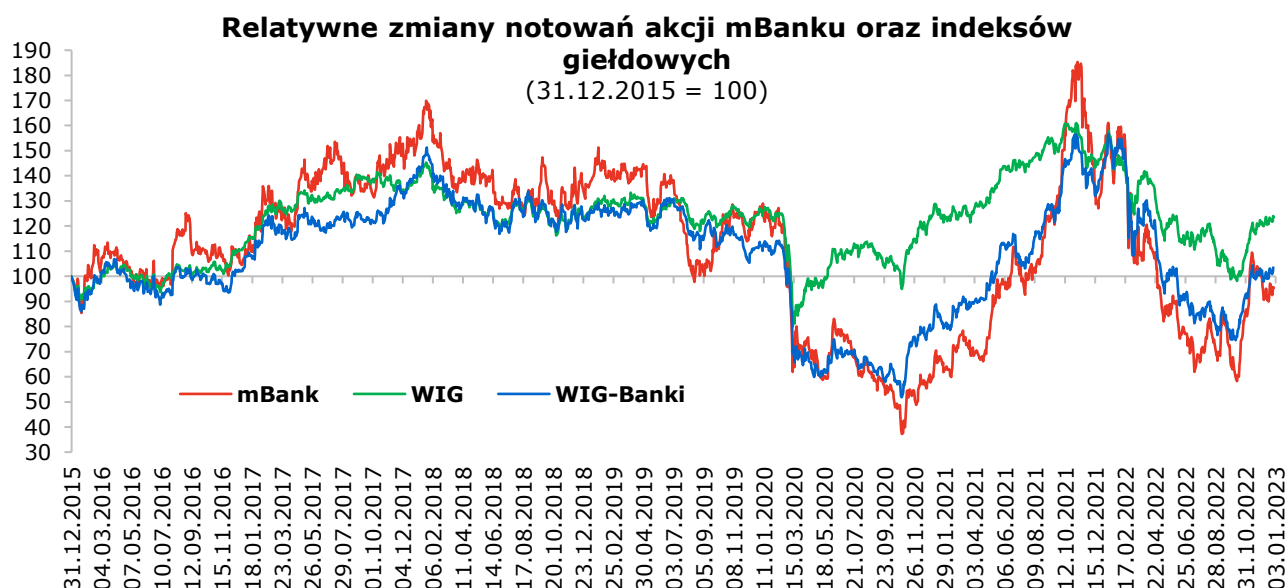
Wstrzemięźliwość inwestorów co do inwestycji w sektor bankowy w dużej mierze wynikała z ryzyka prawnego związanego z portfelem walutowych kredytów mieszkaniowych. Dodatkowo, zaniepokojenie inwestorów wywołał napływ pierwszych pozwów dotyczących kredytów hipotecznych w złotych z oprocentowaniem opartym na wskaźniku WIBOR. Powyższe czynniki osłabiły popyt na akcje banków i wpływały na spadkowy trend notowań.



Od października 2022 roku spadkowy trend notowań banków odwrócił się. Do połowy listopada występował trend rosnący, po czym nastąpiła względna stabilizacja. Wyceny banków, po długotrwałym spadku cen akcji, stały się bardziej atrakcyjne dla części inwestorów, którzy uznali, że negatywne wydarzenia zostały już uwzględnione.

W 2022 roku indeks WIG-Banki obniżył się o 27,6% w stosunku do końca 2021 roku. Spadek notowań banków giełdowych w istotnym stopniu wpłynął na obniżenie głównych indeksów na GPW. Indeks szerokiego rynku WIG i indeks WIG20 obniżyły się odpowiednio o 17,1% i 20,9% w stosunku do poziomów z końca 2021 roku.

Poniższy wykres przedstawia relatywne zmiany notowań akcji mBanku i indeksów giełdowych od 31 grudnia 2015 roku.

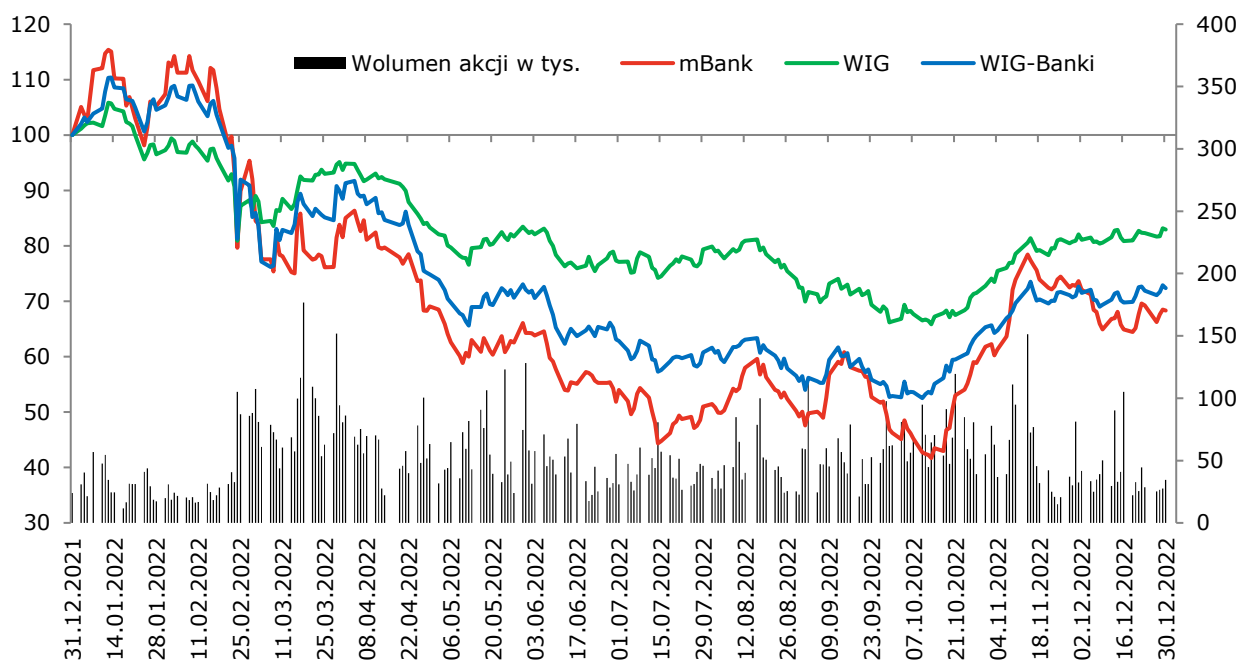


Zmiana notowań akcji mBanku na tle indeksów	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
mBank	+6,8%	+38,7%	-8,8%	-8,2%	54,0%	+141,7%	-31,7%
Indeks WIG-Banki	+2,9%	+35,4%	-12,1%	-9,2%	-29,6%	+81,3%	-27,6%
WIG	+11,4%	+23,2%	-9,5%	+0,2%	-1,4%	+21,5%	-17,1%
EURO STOXX Banks Index	-8,1%	+10,9%	-33,3%	+11,1%	-23,7%	+36,2%	-4,6%

Cena akcji mBanku na zamknięciu ostatniej sesji giełdowej w 2022 roku (tj. 30 grudnia) wyniosła 296 zł, co oznacza, że w porównaniu z kursem w ostatnim dniu roboczym 2021 roku spadła o 31,7%. Najwyższy kurs w 2022 roku (499,8 zł) odnotowano 12 stycznia, a najniższy kurs (180,6 zł) 13 października.

Poniższy wykres przedstawia relatywne zmiany notowań akcji mBanku i indeksów giełdowych (lewa oś) oraz wolumen obrotu akcjami mBanku w 2022 roku (prawa oś).

Relatywne zmiany notowań akcji mBanku i indeksów giełdowych oraz wolumen obrotu akcjami mBanku w 2022 roku
(31.12.2021=100)



Spośród analityków banków i brokerów, którzy aktywnie monitorowali wyniki finansowe mBanku i wydawali rekomendacje dla akcji mBanku, na koniec 2022 roku sześciu analityków zalecało kupno akcji, a pięciu analityków wystawiło rekomendację „trzymaj”. Dla porównania, na koniec 2021 roku ośmiu analityków zalecało sprzedaż akcji mBanku, czterech wystawiło rekomendację „trzymaj”, a tylko jeden analityk zalecał kupno akcji.

Aktualny konsensus dotyczący przewidywanych wyników Grupy mBanku w 2022 i 2023 roku znajduje się na stronie mBanku: <http://www.mbank.pl/relacje-inwestorskie/akcje-mbank/konsensus.html>.

Relacje Inwestorskie mBanku

Współpracując z Zarządem banku i innymi jednostkami organizacyjnymi, zespół Relacji Inwestorskich dba o przekazywanie analitykom i inwestorom rzetelnych i kompletnych informacji o Grupie mBanku.

W zakresie komunikacji z inwestorami, mediami oraz klientami mBank stosuje Politykę informacyjną, u podstaw której leżą zasady otwartej i przejrzystej komunikacji, uwzględniające potrzeby wszystkich interesariuszy. Zapewniamy im powszechny i równy dostęp do informacji zgodnie z najwyższymi standardami rynkowymi oraz obowiązującymi przepisami prawa. Dokładamy starań, aby informacje, które

przekazujemy były aktualne, rzetelne, przydatne, spójne i porównywalne między bankami. Przedstawiamy je w sposób zrozumiały i przejrzysty.

Prowadzimy aktywną komunikację z uczestnikami rynku kapitałowego, obejmującą działania adresowane i dostosowane do potrzeb informacyjnych określonych grup, w oparciu o najlepsze standardy i praktyki rynkowe.

Podobnie jak wielu emitentów na świecie stosujemy hybrydowe podejście w działaniach IR, które łączy wartość bezpośrednich spotkań akcjonariuszy z możliwościami kontaktu przez kanały zdalne.

W 2022 roku w kontaktach z inwestorami i analitykami nadal przeważały spotkania w formie wideo- lub telekonferencji. Odbęło się już jednak szereg bezpośrednich spotkań inwestorów i analityków z przedstawicielami Zarządu i/lub zespołem Relacji Inwestorskich.

Istotną rolę w kontaktach z inwestorami odgrywają informacje przekazywane poprzez pocztę elektroniczną oraz regularnie aktualizowane materiały udostępniane na stronie internetowej spółki.

Serwis relacji inwestorskich (<http://www.mbank.pl/relacje-inwestorskie/>) zapewnia dostęp do pogrupowanych tematycznie informacji, m.in. raportów okresowych, wyników finansowych i wybranych danych biznesowych, prezentacji i zapisów transmisji z konferencji wynikowych, danych o akcjonariacie i notowaniach akcji mBanku na GPW, konsensusu prognozowanych wyników Grupy, kompendium wiedzy dla nowych inwestorów, raportów bieżących, informacji o walnych zgromadzeniach, ratingach i instrumentach dłużnych. Serwis umożliwia dostęp do historycznych wyników Grupy i banku (raportów okresowych, prezentacji i transmisji z konferencji), jak również do archiwum walnych zgromadzeń.

W 2022 roku rozwinęliśmy też stronę [Odpowiedzialny bank](#), zawierającą informacje o różnych aspektach naszej działalności, związanych ze zrównoważonym rozwojem. Można tam znaleźć nasze raporty zintegrowane oraz informacje o naszej strategii i działaniach ESG, zrównoważonych produktach, standardach zrównoważonego rozwoju (czyli przede wszystkim politykach i procedurach obowiązujących w banku), deklaracjach dotyczących naszych celów ESG, a także ratingach, indeksach i nagrodach związanych z tym obszarem. Nowa strona jest odpowiedzią na rosnące zainteresowanie inwestorów i agencji ratingowych tematyką ESG, a także odzwierciedleniem wyższego poziomu naszych ambicji w zakresie celów ESG, jakie sobie stawiamy w ramach aktualnej strategii.

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

W 2022 roku inwestorzy i analitycy giełdowi uczestniczyli w czterech **konferencjach wynikowych**. Wszystkie spotkania z Zarządem przy okazji publikacji rezultatów kwartalnych zostały udostępnione na stronach banku. Relacje z analitykami, akcjonariuszami i potencjalnymi inwestorami są również wzmacniane poprzez spotkania podczas **konferencji, organizowanych przez polskie i zagraniczne domy maklerskie**. W 2022 roku mBank uczestniczył w 9 konferencjach, a także w roadshow w Stanach Zjednoczonych.

W 2022 roku odbyły się również spotkania analityków z **agencjami ratingowymi** z przedstawicielami Zarządu mBanku. Prowadzona była również regularna wymiana informacji z agencjami ratingowymi w ramach telekonferencji i korespondencji e-mailowej.

1.5. Ratingi wiarygodności finansowej mBanku i mBanku Hipotecznego

Ratingi wiarygodności finansowej mBanku przyznane na zlecenie

mBank posiada ratingi S&P Global Ratings (S&P) i Fitch Ratings (Fitch) przyznane na zlecenie.

Ratingi mBanku S.A.	S&P	Fitch
Długoterminowy rating kredytowy emitenta (dla walut obcych)	BBB	BBB-
Krótkoterminowy rating kredytowy emitenta (dla walut obcych)	A-2	F3
Ocena samodzielna (w S&P - samodzielny profil kredytowy – SACP, w Fitch – viability rating)	bbb	bbb-
Długoterminowy rating kontrahenta w przypadku procesu przymusowej restrukturyzacji (long-term RCR)	BBB+	-
Krótkoterminowy rating kontrahenta w przypadku procesu przymusowej restrukturyzacji (short-term RCR)	A-2	-
Rating dla niezabezpieczonych emisji w ramach Programu Emisji Euroobligacji (EMTN)		
1. Dług senioralny uprzywilejowany		
- długoterminowy	BBB	BBB
- krótkoterminowy	A-2	F3
2. Dług senioralny nieuprzywilejowany		
- długoterminowy	BBB-	BBB-
- krótkoterminowy	A-2	F3
Perspektywa długoterminowego ratingu kredytowego emitenta	rozwijająca	negatywna

S&P Global Ratings

9 czerwca 2022 roku agencja S&P potwierdziła długo- i krótkoterminowy rating banku na poziomie odpowiednio „BBB” i „A-2” oraz zrewidowała perspektywę ratingu z negatywnej na rozwijającą. 6 października 2022 roku, agencja S&P podtrzymała ratingi mBanku z rozwijającą perspektywą.

Rozwijająca perspektywa ratingu wskazuje, że w ciągu najbliższych 12-24 miesięcy agencja S&P może podwyższyć, obniżyć lub podtrzymać ratingi na dotychczasowym poziomie. Według agencji pozytywny wpływ na rating banku może mieć tworzenie dodatkowych buforów na pokrycie strat (ALAC - additional loss-absorbing capacity) w celu spełnienia wymogów MREL. Jednocześnie S&P uważa, że wysokie koszty ryzyka prawnego związanego z kredytami hipotecznymi w CHF oraz wzrost kosztów ryzyka kredytowego w następstwie pogorszenia sytuacji gospodarczej mogą osłabić silną pozycję kapitałową banku i jego samodzielny profil kredytowy (SACP) „bbb”.

Fitch Ratings

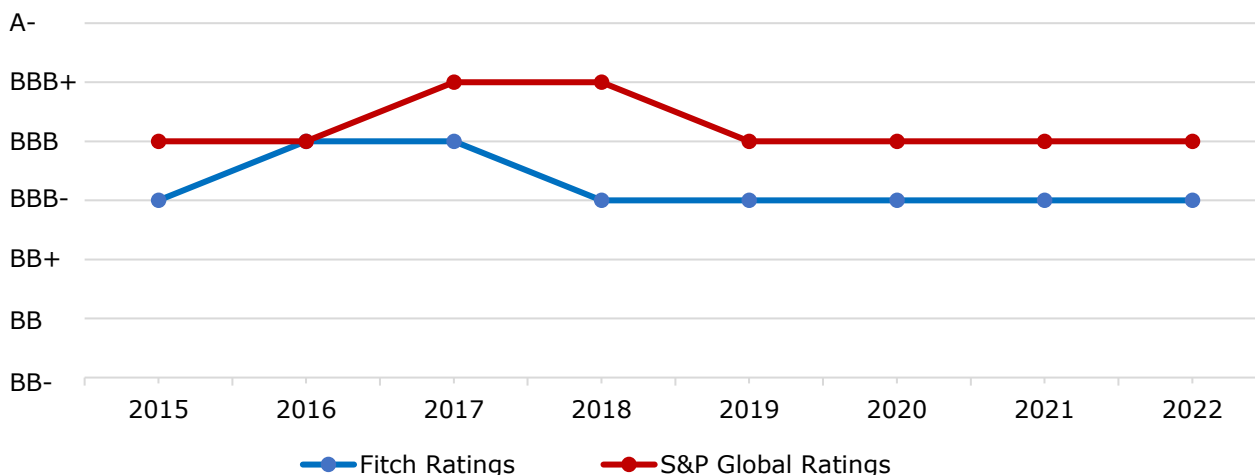
5 sierpnia 2022 roku agencja Fitch umieściła ratingi mBanku na liście obserwacyjnej ze wskazaniem negatywnym (Rating Watch Negative - RWN). Akcja ratingowa wynikała z obniżenia przez Fitch oceny środowiska operacyjnego dla Polski do poziomu „bbb” z „bbb+”, głównie w wyniku wprowadzenia ustawowych wakacji kredytowych dla kredytobiorców, którzy zaciągnęli kredyt hipoteczny w polskiej walucie.

26 sierpnia 2022 roku agencja Fitch potwierdziła długoterminowy rating emitenta na poziomie „BBB-” i viability rating na poziomie „bbb-” oraz usunęła te ratingi z listy obserwacyjnej ze wskazaniem negatywnym. Perspektywa ratingu długoterminowego mBanku jest negatywna.

Usunięcie ratingów z listy RWN odzwierciedlało opinię Fitch, że wpływ obniżonej oceny środowiska operacyjnego oraz presja wynikająca z ekspozycji mBanku na walutowe kredyty hipoteczne nie są na tyle silne, by przesądzać o obniżeniu ratingów. Rating jest wspierany przez istotne wzmocnienie bazowej rentowności mBanku i wysoką efektywność operacyjną. Negatywną perspektywę ratingu długoterminowego uzasadnia utrzymujące się znaczące ryzyko pogorszenia profilu kredytowego banku.

Zmiany ratingu długoterminowego mBanku od 2015 roku przedstawia poniższy diagram.

Długoterminowy Rating Emitenta przyznany dla mBanku w latach 2015-2022



Inne ratingi wiarygodności finansowej

Rating mBanku i mBanku Hipotecznego przyznany przez Moody's Investors Service

Agencja Moody's Investors Service (Moody's) ocenia wiarygodność kredytową mBanku na podstawie publicznie dostępnych informacji. mBank Hipoteczny posiada rating agencji Moody's, w tym rating dla hipotecznych listów zastawnych, przyznany na zlecenie mBanku Hipotecznego.

20 grudnia 2022 roku agencja Moody's umieściła długoterminowy rating depozytów, ocenę indywidualną (BCA) i skorygowaną ocenę indywidualną (adjusted BCA) mBanku oraz długoterminowy rating emitenta mBanku Hipotecznego na liście obserwacyjnej z możliwością obniżenia (RuR for possible downgrade). Na decyzję agencji ratingowej wpłynęły działania rządowe podjęte w 2022 roku, które materialnie obciążyły wyniki banków oraz pogorszenie oceny otoczenia makroekonomicznego Polski i ryzyko związane z kredytami hipotecznymi w CHF.

Moody's Investors Service	Oceny mBanku ¹⁾	Oceny mBanku Hipotecznego
Długoterminowy rating depozytów (dla walut obcych)	A3	-
Krótkoterminowy rating depozytów (dla walut obcych)	Prime-2	-
Długoterminowy rating emitenta	-	Baa1
Krótkoterminowy rating emitenta	-	Prime-2
Długoterminowy rating ryzyka kontrahenta (long-term counterparty risk rating - CRR)	A2	A2
Krótkoterminowy rating ryzyka kontrahenta (short-term CRR)	Prime-1	Prime-1
Ocena indywidualna (Baseline Credit Assessment - BCA)	baa3	-
Skorygowana ocena indywidualna (adjusted BCA)	baa2	-
Rating hipotecznych listów zastawnych	-	Aa1
Perspektywa długoterminowego ratingu depozytów/emitenta	na liście obserwacyjnej z możliwością obniżenia	na liście obserwacyjnej z możliwością obniżenia

¹⁾ Rating oparty wyłącznie na publicznie dostępnych informacjach.

Ratingi mBanku przyznane przez agencje Capital Intelligence Ratings i Eurorating na podstawie publicznie dostępnych informacji

Capital Intelligence Ratings

21 kwietnia 2022 roku agencja Capital Intelligence Ratings potwierdziła długoterminowy rating mBanku w walucie obcej na poziomie „BBB+” i zmieniła perspektywę ratingu ze stabilnej na negatywną. Agencja potwierdziła również krótkoterminowy rating mBanku w walucie obcej na poziomie „A2”, rating indywidualny banku (BSR) „bbb+” i rating podstawowej siły finansowej (CFS) „bbb”. W opinii agencji, zmiana perspektywy ratingu na negatywną odzwierciedla niepewność co do ostatecznych kosztów ryzyka prawnego związanego z portfelem kredytów hipotecznych w CHF oraz prawdopodobną potrzebę tworzenia dalszych rezerw na ten cel.

EuroRating

14 kwietnia 2022 roku agencja EuroRating obniżyła rating banku z „BBB” do „BBB-” i zmieniła perspektywę ratingu z negatywnej na stabilną. Agencja potwierdziła rating „BBB-” 13 grudnia 2022 roku.

Zestawienie ratingów Polski, mBanku i Commerzbanku

Poniższe zestawienie pokazuje porównanie ratingów długoterminowych przyznanych przez Fitch, S&P i Moody’s dla mBanku, Commerzbanku i Polski według stanu na 31 grudnia 2022 roku.

Agencja ratingowa	Polska	mBank S.A.	Commerzbank AG
S&P Global Ratings	A- (stab.)	BBB (rozw.)	BBB+ (stab.)
Fitch Ratings	A- (stab.)	BBB- (neg.)	-
Moody’s Investors Service	A2 (stab.)	A3 ¹⁾ (RuR z możliwością obniżenia)	A1 ¹⁾ (stab.)

¹⁾ Długookresowy rating depozytów, dla mBanku oparty na publicznie dostępnych informacjach.

W nawiasach podana perspektywa ratingu: stab.- stabilna, neg.- negatywna, rozw. – rozwojowa, RuR – rating na liście obserwacyjnej (rating under review).

1.6. Ratingi i indeksy ESG mBanku

Rating przyznany przez Sustainalytics

W maju 2022 roku agencja badawcza i ratingowa Sustainalytics przeprowadziła coroczny przegląd ratingu, po raz pierwszy przyznanego Grupie mBanku w 2020 roku. Agencja analizuje ekspozycję instytucji na ryzyko związane z ESG oraz jakość zarządzania danym ryzykiem. Kolejny rok z rzędu profil ryzyka ESG Grupy mBanku został oceniony jako niski (mniejsza liczba punktów w ratingu oznacza lepszy rezultat). Poprawiliśmy nasz wynik (uzyskaliśmy 14.8 punktów wobec 15.9 punktów poprzednio) i osiągnęliśmy jeden z najlepszych ratingów wśród polskich banków. Niższa liczba punktów oznacza niższe ryzyko związane z ESG i świadczy o lepszym zarządzaniu tym rodzajem ryzyka w organizacji. Wśród ponad 400 banków zdywersyfikowanych z całego świata ocenianych przez agencję Sustainalytics zajęliśmy 14. pozycję w momencie przeglądu. W uzasadnieniu agencja podaje, że „Ujawnienia ESG mBanku są zgodne z najlepszą praktyką rynkową” oraz „ogólny poziom zarządzania istotnymi kwestiami ESG w spółce jest wysoki”.

ESG to standard odnoszący się do odpowiedzialnego prowadzenia biznesu, na który składają się trzy główne czynniki: ochrona środowiska (E jak environmental), odpowiedzialność społeczna (S – social) oraz ład korporacyjny (G – corporate governance). Końcowy rating przyznawany danej spółce przez Sustainalytics jest z kolei składową oceną w następujących kategoriach: kapitał ludzki, etyka biznesu, ład korporacyjny, ochrona danych i bezpieczeństwo, integracja ESG z finansami oraz zarządzanie produktami.

Morningstar Sustainalytics jest niezależną agencją badawczą i ratingową o międzynarodowej renomie, która od ponad 30 lat dostarcza narzędzia dla inwestorów instytucjonalnych w zakresie zrozumienia i zarządzania ryzykiem ESG.

Podsumowanie ratingu ESG Grupy mBanku wydanego przez Sustainalytics prezentujemy pod adresem: <https://www.mbank.pl/relacje-inwestorskie/ratingi-instrumenty-dluzne/>.

Więcej informacji o działaniach mBanku w obszarze ESG udostępniamy na naszej stronie internetowej: <https://www.mbank.pl/o-nas/odpowiedzialnosc-spoeczna/>.

Rating przyznany przez MSCI

W 2022 roku MSCI ESG Ratings podwyższyło rating mBanku do A (w skali od AAA do CCC). Poprzednim ratingiem, który został przyznany mBankowi w lipcu 2021 roku było BBB. Zdaniem MSCI wyższa ocena mBanku wynika z polepszenia obszaru inicjatyw związanych z zarządzaniem zasobami ludzkimi i ładu korporacyjnego. Co więcej, MSCI uważa mBank za globalnego lidera w zakresie ładu korporacyjnego, zwłaszcza w zakresie właścicielstwa i kontroli. mBank jest liderem ochrony danych osobowych w sektorze. Praktykami, które wyróżniają w tym zakresie mBank są na przykład szkolenia z zakresu cyberbezpieczeństwa, którymi objęci są wszyscy pracownicy.

MSCI ESG Research dostarcza ratingi ESG MSCI dotyczące publicznych i kilku prywatnych spółek w skali od AAA (lider) do CCC (maruder) na podstawie ekspozycji na specyficzne dla danego sektora ryzyka i umiejętności zarządzania tymi ryzykami w porównaniu do grupy rówieśniczej.

Informacja o ratingu wraz z notą prawną znajduje się na stronie mBanku: <https://www.mbank.pl/relacje-inwestorskie/ratingi-instrumenty-dluzne/ratingi/>.

Indeks WIG-ESG

mBank jest uczestnikiem indeksu WIG-ESG na GPW od początku istnienia indeksu, tj. od września 2019 roku. Niniejszym należymy do grona spółek z indeksów WIG20 i mWIG40, uznawanych za odpowiedzialne społecznie tj. takich, które przestrzegają zasad biznesu odpowiedzialnego społecznie, w szczególności w zakresie kwestii środowiskowych, społecznych, ekonomicznych i ładu korporacyjnego. We wcześniejszych latach mBank był częścią Respekt Index. Zastąpił go indeks WIG-ESG. Więcej informacji o indeksie dostępnych jest na stronie <https://gpwbenchmark.pl/karta-indeksu?isin=PL9999998955>

Bloomberg Gender-Equality Index 2023

W styczniu 2023 roku mBank po raz trzeci znalazł się w elitarnym gronie spółek indeksu Bloomberg Gender-Equality Index 2023 (indeks równości płci). Indeks wyróżnia spółki giełdowe, które aktywnie wspierają wyrównywanie szans w środowisku pracy. Eksperci Bloomberga docenili działania mBanku w zakresie równego wynagradzania kobiet i mężczyzn, dostępu do awansów, ułatwień dla kobiet wracających z urlopów macierzyńskich i wychowawczych oraz rozbudowanej polityki przeciwdziałania zachowaniom nieakceptowanym.

mBank jest jedną z 418 spółek z 45 krajów, które zostały wyróżnione w tej edycji indeksu. Analizuje on wyniki spółek publicznych o kapitalizacji powyżej 1 mld dolarów, które udostępniają dane na temat płci pracowników. Równość płci w środowisku pracy mierzona jest w pięciu obszarach: kobiece przywództwo i rozwój talentów, równa płaca i parytet płac, inkluzywna kultura pracy, polityka przeciwdziałania molestowaniu seksualnemu oraz marka prokobieca. Do indeksu kwalifikują się jedynie te spółki, które osiągnęły wynik spełniający lub przekraczający globalnie określony próg. Więcej informacji o indeksie można znaleźć na stronie internetowej: <https://www.bloomberg.com/gei/about/>.

1.7. Najważniejsze wydarzenia i projekty w Grupie mBanku w 2022 roku

Praca hybrydowa

W 2022 roku, po unormowaniu sytuacji pandemicznej, umożliwiliśmy pracę hybrydową większości pracowników biurowych. Średnio w trybie hybrydowym pracuje ponad 90% załogi, w tym pracownicy call center. Dążymy do tego, aby środowisko pracy w mBanku zapewniało jak najlepszą efektywność wykonywanych zadań, a zarazem było atrakcyjne dla pracowników.

Zadbaliśmy, aby zasady pracy w nowym modelu były przejrzyste dla wszystkich pracowników. Dlatego w kwietniu 2022 roku weszło w życie zarządzenie prezesa zarządu w sprawie wprowadzenia Regulaminu pracy hybrydowej w mBanku S.A. Obejmuje ono między innymi zasady pracy hybrydowej, wymagania dotyczące bezpieczeństwa i ochrony informacji oraz bezpieczeństwa i higieny pracy. Postanowienia regulaminu tłumaczyliśmy również w komunikacji mailowej oraz w specjalnej sekcji w intranecie. Pracownicy zaakceptowali je składając odpowiednie oświadczenie. W odpowiedzi na potrzeby pracowników wprowadziliśmy również regulamin pracy z zagranicy.

Zaprosiliśmy pracowników do pracy w modelu hybrydowym na początku maja 2022 roku. Aby zachęcić ich do pracy z biura w wymiarze uzgodnionym z dyrektorami i menedżerami wprowadziliśmy szereg zachęt. Objęły one między innymi:

- aplikacje zainstalowane na telefonach służbowych, które ułatwiły poruszanie się po biurze po długiej przerwie spowodowanej pandemią Covid-19. Są to na przykład aplikacje do rezerwacji biurek, których jest mniej niż pracowników – w ten sposób oszczędzamy przestrzeń i koszty; aplikacje do rezerwacji miejsc na parkingach – zarówno dla samochodów i motocykli, jak i rowerów i hulajnóg; aplikacje z

mapami, które pomagają poruszać się po budynkach; aplikacja do ustawiania rolet i oświetlenia w Wieży mBank;

- program „Fajnie być w biurze” – udogodnienia dla pracowników, takie jak zdrowe śniadania w wybrane dni tygodnia we wspólnych kuchniach, świeże zioła i herbaty oraz warsztaty tłumaczące ich właściwości czy Gabinet zdrowego kręgosłupa, czyli konsultacja z rehabilitantem dostępna dla każdego pracownika;
- program „odnowa” – przeznaczony dla menadżerów. Pomaga im odnaleźć się w zarządzaniu w środowisku zdalnym i hybrydowym. Program był prowadzony w czasie pandemii i kontynuowany w 2022 roku. Obejmuje warsztaty i webinary w różnych obszarach, do wyboru przez każdego zarządzającego zespołem;
- program „Z energią po zdrowie” – zaangażowany zespół regularnie zachęca pracowników do korzystania z warsztatów, „pigulek wiedzy” i wydarzeń poprawiających nasze zdrowie, zarówno fizyczne, jak i psychiczne.

Więcej informacji na temat działań dla pracowników, z których mogli korzystać pracując w modelu pracy hybrydowej, opisujemy w rozdziale 10.2. Szkolenia i działania rozwojowe.

Chcemy utrzymywać stały dialog między zarządem i wszystkimi pracownikami, dlatego regularnie organizujemy dla nich spotkania. Od kilku lat odbywają się one przede wszystkim w formule zdalnej. Uczestnicy mogą przysyłać swoje pytania przed spotkaniem lub zadawać je na żywo. W 2022 roku zorganizowaliśmy trzy takie spotkania, podczas których odpowiedzieliśmy na ponad 400 pytań. W każdym spotkaniu wzięło udział około 3 tys. pracowników. W 2022 roku odbyły się cztery dodatkowe spotkania w pionach biznesowych banku. Dotyczyły obowiązującej w Grupie strategii. Średnio w każdym z nich uczestniczyło 1,3 tys. osób. Ponadto, w grudniu 2022 roku zainaugurowaliśmy cykl „Dobrze się spotkać”. To seria spotkań z pracownikami regionalnych sieci sprzedaży detalicznej i korporacyjnej. W trakcie tych spotkań omawiamy bieżące projekty.

Uruchomienie programu ugód dla klientów spłacających kredyty we franku szwajcarskim

W czwartym kwartale 2022 roku, po zamknięciu fazy pilotażu, mBank rozpoczął atrakcyjny program ugód dla klientów posiadających kredyt we franku szwajcarskim. Bank przewalutuje dotychczasowy kredyt z franków szwajcarskich na złote i zredukuje kapitał pozostający do spłaty. Sposób zawierania ugody jest sprawny i nie obciąża kredytobiorców wieloma formalnościami. Warunki umorzenia będą ustalane indywidualnie i będą podlegać negocjacom.

Przewalutowany kredyt będzie oprocentowany zmienną lub okresowo stałą stopą procentową. W ramach ugody bank proponuje stopę stałą w wariantcie znacznie atrakcyjniejszym niż w standardowej ofercie nowych kredytów. Na dzień przygotowania sprawozdania stopa oprocentowania wynosi 4,99%. Ugoda pozwoli klientowi definitywnie wyeliminować ryzyko kursowe oraz ryzyko stopy procentowej do 5 lat (w przyszłości oprocentowanie może się zmieniać w zależności od warunków na rynku).

Kształt programu jest efektem doświadczeń z pilotażu. Testowano w nim różne rozwiązania ugodowe wśród klientów reprezentujących całą populację kredytobiorców. Pilotaż ugód pokazał, że klienci zainteresowani konwersją kredytu oczekiwali indywidualnego podejścia, co potwierdzili też w badaniach preferencji.

Bank planuje zaoferować ugodę wszystkim klientom spłacającym kredyty hipoteczne we frankach do połowy 2023 roku. Kontakt inicjuje bank, przekazuje propozycję m.in. mailem. Priorytetem przy ustalaniu kolejności, w jakiej bank skontaktuje się z klientami, będzie sprawne i szybkie obsłużenie wszystkich osób. Szczegółowe warunki klienti będą ustalać telefonicznie z wyznaczonym doradcą banku. Ugodę podpiszą w wybranej placówce podczas jednej wizyty. Nie będzie konieczności zatwierdzenia ugody przed sądem polubownym. Bank uruchomił specjalną [stronę internetową](#), na której szczegółowo opisał prowadzony program ugód.

Więcej informacji o ugodach znajduje się w nocie 34 Skonsolidowanego Sprawozdania Finansowego Grupy mBanku S.A. za 2022 rok.

Dwie transakcje transferu ryzyka - sekurytyzacji

W 2022 roku mBank po raz pierwszy zrealizował transakcje sekurytyzacji. Przeprowadził dwie transakcje, w ramach których przeniósł na inwestora istotną część ryzyka kredytowego z wybranych portfeli kredytowych. Portfele te pozostały w bilansie banku. Transfer ryzyka sekurytyzowanego portfela jest realizowany przez obligacje powiązane z ryzykiem kredytowym (credit linked notes, CLN). Jest to uznany instrument ochrony kredytowej. Obie transakcje spełniają również wymogi w zakresie przeniesienia istotnej części ryzyka, określone w Rozporządzeniu CRR.

Pierwsza transakcja odbyła się w marcu 2022 roku. Dotyczyła kredytów korporacyjnych oraz dla małych i średnich przedsiębiorstw o łącznej wartości 8,9 mld zł. Jest to pierwsza transakcja zrealizowana w ramach współpracy między polskim bankiem a holenderskim funduszem emerytalnym PGGM. Transakcja jest

przełomowa na polskim rynku ze względu na wartość – to największy sekurytyzowany portfel w Europie Środkowo-Wschodniej, oraz innowacyjność i kompleksowość – jest to pierwsza w Polsce sekurytyzacja syntetyczna ze statusem STS (Simple, Transparent and Standardised). To również pierwsza transakcja na polskim rynku przeprowadzona wyłącznie z inwestorem z sektora prywatnego oraz pierwsza, w ramach której bank jest bezpośrednim emitentem obligacji CLN. Transakcja wpłynęła na wzrost współczynnika kapitału podstawowego (CET1) o około 0,6 punktów procentowych wobec danych raportowanych dla Grupy mBanku na koniec 2021 roku.

Drugą transakcję mBank zrealizował w grudniu 2022 roku. Opierała się na portfelu kredytów korporacyjnych o łącznej wartości wynoszącej 801,1 mln euro według stanu na 31 października 2022 roku. Stanowi to równowartość około 3,7 mld zł według kursu średniego NBP na dzień 23 grudnia 2022 roku. W ramach transakcji bank wyemitował obligacje CLN o łącznej wartości nominalnej 64 mln euro. Wyłącznym inwestorem w obligacje CLN jest fundusz zarządzany przez Christofferson Robb & Company. Transakcja wpłynęła na wzrost współczynnika kapitału podstawowego (CET1) o około 0,28 punktów procentowych na poziomie skonsolidowanym, wobec danych raportowanych dla Grupy mBanku na koniec września 2022 roku.

Więcej informacji o transakcjach znajduje się w notce 29 Skonsolidowanego Sprawozdania Finansowego Grupy mBanku S.A. za 2022 rok.

mBank pomaga ofiarom wojny w Ukrainie

W 2022 roku mBank i jego pracownicy aktywnie wspierali ofiary wojny w Ukrainie. W marcu 2022 roku mBank ułatwił przekazywanie darowizn na rzecz Fundacji Polskie Centrum Pomocy Międzynarodowej. Klienci mogli wpłacać środki na pomoc Ukraińcom uciekającym przed wojną w szybki sposób w bankowości internetowej i aplikacji mobilnej. Bank, we współpracy z operatorem płatności Paynow, uruchomił też możliwość pomocy na specjalnie przeznaczonej stronie www.mbank.pl/ukraina za pomocą przycisku „Pomagam”. Do końca 2022 roku klienci mBanku zebrali blisko 13,8 mln zł. Fundacja PCPM przeznacza je na pomoc humanitarną na terenie Ukrainy oraz pomoc uchodźcom w Polsce, wsparcie ukraińskich dzieci w edukacji, a także przyszłą odbudowę zniszczonych ukraińskich miast, szkół, szpitali i pozostałej infrastruktury krytycznej.

Niezwłocznie po wybuchu wojny mBank zniósł koszty przelewów do ukraińskich banków. Nasze prowizje za przelewy były zwracane automatycznie, maksymalnie do dwóch tygodni od wykonania transakcji. W kwietniu mBank uruchomił rachunek eKonto osobiste UA dla obywateli Ukrainy. Wprowadziliśmy uproszczoną procedurę zakładania konta na podstawie dowodu lub paszportu ukraińskiego. Rachunek i karta do konta są darmowe. Dodatkowo, bank uruchomił specjalną infolinię, gdzie obsługuje klientów w języku ukraińskim.

Zapewniliśmy opiekę uchodźcom oraz edukację ukraińskim dzieciom. Wspólnie z PCPM bank otworzył Centrum edukacyjno-kreatywne w budynku biurowym mBanku w centrum Warszawy. W tej samej lokalizacji działała też ukraińska szkoła Materynka z 8 klasami. Ponadto, w Warszawie i Zbeninach mBank zorganizował dla uchodźców z Ukrainy tymczasowe miejsce pobytu. W działania te zaangażowali się wolontariusze z mBanku, którzy wspierali uchodźców i przekazywali im pomoc rzeczową. Z centrum edukacyjno-kreatywnego PCPM i mBanku codziennie korzystało kilkadziesiąt dzieci. W zajęciach prowadzonych przez szkołę Materynka wzięło udział około 120 uczniów. W tymczasowych miejscach pobytu zorganizowanych przez mBank schronienie znalazło 60 uchodźców.

Nasi pracownicy – Ukraińcy – dostali 5 dodatkowych dni wolnych, aby zaopiekować się swoimi rodzinami. Ci z nich, którzy zdecydowali się walczyć w wojnie, mieli uzasadnioną, płatną nieobecność w pracy. Pracownikom pochodzącym z Ukrainy, Białorusi i Rosji zapewniliśmy dodatkową opiekę psychologiczną. Razem z radą pracowników stworzyliśmy szybką ścieżkę udzielania wsparcia z funduszu socjalnego banku.

Nasza spółka mLeasing umożliwiła darmowe wypożyczenie pojazdów pracownikom Grupy mBanku, którzy użyli ich do pomocy Ukraińcom. Pracownicy na przykład transportowali uchodźców z granicy. Samochody były ubezpieczone, a spółka zapewniała w pełni opłacone karty paliwowe.

Dla naszych pracowników zorganizowaliśmy zdalne spotkanie „Jak rozdzielić fikcję od prawdy? Sytuacja w Ukrainie i jej wpływ na otoczenie”. Poprowadził je Krzysztof Dąbrowski, wiceprezes ds. operacji i informatyki i szef sztabu kryzysowego banku. Rozmówcami byli eksperci z tematów geopolityki, ekonomii, rynków finansowych, dezinformacji i cyberbezpieczeństwa. Zarząd banku spotkał się z pracownikami na oddzielnym spotkaniu. Omawiał, jak bank i klienci mogą być dotknięci dramatycznymi wydarzeniami związanymi z inwazją Rosji na Ukrainę. Spotkania cieszyły się dużym zainteresowaniem pracowników.

Sytuację w Ukrainie i jej potencjalny wpływ na funkcjonowanie banku i spółek z grupy monitoruje sztab kryzysowy mBanku. Działa on w sposób ciągły od 2020 roku i został pierwotnie powołany w związku z pandemią koronawirusa. Biuro sztabu monitoruje kluczowe mierniki, które mają wpływ na działalność organizacji, w tym m.in. wskaźniki płynności czy inne, związane z systemami IT. Pokazują one, co dzieje się w banku oraz czy i jakie obszary wymagają szczególnych decyzji. To niezwykle ważne dla instytucji

finansowych i ich klientów. Zgodnie z Polityką w zakresie zarządzania ciągłością działania w mBanku S.A., członkami sztabu są kluczowi pracownicy banku (m.in. z obszarów IT, administracji, HR i komunikacji). Ich pracami kieruje wiceprezes banku ds. operacji i informatyki.

Szeroki wachlarz produktów i usług ESG dla klientów

Eko kredyt hipoteczny

W 2022 roku mBank wprowadził do oferty ekokredyt hipoteczny. Klienci mogą ubiegać się o kredyt na finansowanie domu, mieszkania w bloku lub budynku jednorodzinnym z niskim zużyciem energii. Atrakcyjnym elementem oferty jest brak prowizji za udzielenie kredytu i częściową wcześniejszą spłatę oraz obniżona marża. Klienci, którzy wybierają ekokredyt hipoteczny, dbają zarówno o ekologię, jak i czynnik ekonomiczny. Ekokredyt nie tylko jest atrakcyjniejszy cenowo niż standardowa oferta, lecz równocześnie pozwala kupić tańszą w eksploatacji nieruchomość.

Ekopożyczka dla firm

W czerwcu 2022 roku mBank zaproponował przedsiębiorcom preferencyjne warunki dla pożyczek przeznaczonych na cele ekologiczne. Produkt charakteryzuje brak prowizji i obniżona marża przy pożyczkach od 30 do 200 tys. zł. Warunkiem uzyskania preferencyjnych warunków jest dostarczenie do banku dokumentów potwierdzających wydatki poniesione na cele wspierające ochronę środowiska. Pieniądze trafiają na konto firmy już w 15 minut od podpisania umowy. Przedsiębiorcy mogą przeznaczyć środki z pożyczki między innymi na zakup odnawialnych źródeł energii, samochodów lub rowerów elektrycznych. W zakres oferty wchodzi również zakup materiałów i systemów do termomodernizacji budynków, instalacje odzysku ciepła, energooszczędne oświetlenie i sprzęt AGD czy armatura, która pomaga oszczędzać wodę.

Karty z plastiku z recyklingu i wirtualne

mBank sukcesywnie przechodzi na karty, które powstały z tworzyw sztucznych z recyklingu. Dotychczas wydaliśmy już dla naszych klientów ponad 695 tys. kart, które w 85% składają się z plastiku z recyklingu. Pozwoliło nam to zaoszczędzić niemal 3 tony plastiku. W 2022 roku po pierwszy oferowaliśmy klientom kartę bez plastiku z wizerunkiem WOŚP (Mastercard Mobilna). Już co 6 wydana karta WOŚP to karta mobilna. W przypadku kart wydanych z okazji Festiwalu Pol'and'Rock aż 25% kart wydaliśmy w wersji mobilnej. Dzięki temu w 2022 roku zaoszczędziliśmy 682 kg plastiku. Biorąc pod uwagę zarówno wydawanie kart wirtualnych, jak i tych z plastiku z recyklingu, w 2022 roku łącznie zaoszczędziliśmy prawie 3,7 tony plastiku. W 2023 roku mBank planuje wydawać karty, które będą powstawać w całości z przetworzonych tworzyw. Równolegle mBank systematycznie poszerza ofertę kart wydawanych wyłącznie w cyfrowej formie.

Edukacyjna strona www.twojaspokojnaglowa.pl

mBank udostępnił nową, edukacyjną stronę internetową „twojaspokojnaglowa.pl” pod koniec 2022 roku. Klienci mogą na niej określić swoje priorytety w zakresie zdrowych finansów. Korzystają z tekstów poradnikowych i mogą łatwo przejść do strony banku i poznać ofertę usług finansowych, które pomagają im dbać o swoją kondycję finansową. Strona prezentuje sześć zasad, które kompleksowo obejmują perspektywę klientów. Zakładają one, że człowiek, który ma zdrowe finanse:

- po pierwsze: bezpiecznie korzysta z Internetu,
- po drugie: świadomie wydaje swoje pieniądze,
- po trzecie: posiada poduszkę finansową,
- po czwarte: pożycza z głową na rzeczy, których naprawdę potrzebuje,
- po piąte: dba o bezpieczeństwo swoje, swoich bliskich i ubezpiecza to, co jest dla niego/niej najcenniejsze,
- i wreszcie po szóste: inwestuje na przyszłość.

Postęp w kierunku dekarbonizacji – mBank przystąpił do organizacji PCAF i Science Based Targets initiative

W 2022 roku mBank, jako pierwszy bank w Polsce, przystąpił do organizacji Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF). Dzięki tej współpracy wyznaczy, zgodnie z najlepszymi standardami, ślad węglowy swojego portfela kredytowego. Decyzja jest niezbędnym krokiem w drodze do osiągnięcia neutralności klimatycznej w 2050 roku. mBank zobowiązał się, że do 2030 roku osiągnie zerowy poziom emisji netto w zakresie 1. i 2., dotyczącym produkcji i zakupu energii na własne potrzeby. Natomiast do roku 2050 ma być neutralny klimatycznie w zakresie 3., dotyczącym wszystkich pozostałych emisji. PCAF zrzesza ponad 240 instytucji finansowych na całym świecie. Organizacja ta opracowała jednolity, globalny standard liczenia i raportowania emisji gazów cieplarnianych dla sektora finansowego. Metodologia PCAF pozwala ocenić wielkość emisji gazów cieplarnianych związanych z kredytami korporacyjnymi, papierami wartościowymi, kredytami hipotecznymi czy samochodowymi.

W październiku 2022 roku mBank wykonał kolejny krok w kierunku neutralności klimatycznej i przystąpił do inicjatywy Science Based Targets (SBTi). Jest to globalna inicjatywa, która pomaga firmom wyznaczać ambitne cele w zakresie dekarbonizacji. Udział w SBTi pozwoli sprawdzić, czy przyjęta przez bank ścieżka dekarbonizacji jest zgodna z aktualną wiedzą naukową o zmianach klimatu. Przystępując do inicjatywy zobowiązaliśmy się, że w ciągu dwóch lat opracujemy ścieżkę na kolejne 5 do 15 lat. Nasz plan ma wspierać cele Paryskiego Porozumienia Klimatycznego. Oznacza to, że postęp w zmniejszaniu śladu węglowego mBanku i klientów, którym udzieliliśmy kredytów, będzie odpowiadał tempu, jakie musi utrzymać cały świat, żeby Ziemia ociepliła się o nie więcej niż 1,5 – 2 st. C.

mBank podpisał Deklarację dotyczącą wspierania zdrowia finansowego i bankowości włączającej, w ramach Inicjatywy Finansowej Programu Narodów Zjednoczonych ds. Środowiska (UNEP-FI)

mBank dąży do działania na rzecz zdrowych finansów swoich klientów i chce podnieść świadomość wykluczenia finansowego. Dlatego dołączył do inicjatywy pod zwierzchnictwem ONZ, która wspiera sektor bankowy w tych staraniach. Jest to rozwinięcie Zasad odpowiedzialnej bankowości UNEP-FI, które mBank przyjął w październiku 2021 roku. Sygnatariusze Deklaracji zobowiązują się do ustalenia celów, które w znaczący sposób przyczyniają się do zdrowia finansowego i włączenia finansowego. W ciągu 18 miesięcy od podpisania dokumentu muszą zaraportować stan zdrowia finansowego i włączenia finansowego swoich klientów oraz realizowane postępy. Jesteśmy pierwszą instytucją finansową z Polski, która podpisała Deklarację. mBank chce, aby wiedza jego klientów o finansach była głębsza i bardziej dojrzała. Pozwoli to na płynne zarządzanie zobowiązaniami i bezpieczne kształtowanie przyszłości finansowej. Jednocześnie ważny jest dla nas szeroki i równy dostęp do oferty dla różnych grup klientów.

Trzecia edycja Cyfrowych Rewolucji z mBankiem

24 czerwca 2022 roku ruszyła trzecia edycja Cyfrowych Rewolucji mBanku. Filarem akcji jest strona cyfrowerewolucje.pl – kompendium wiedzy o tym, jak krok po kroku przenieść firmę do sieci. Przedsiębiorcy znajdą na niej bezpłatny kurs skutecznej sprzedaży oraz inspirujące case study firm, które odniosły już sukces w internecie. Każdy kurs kończy się testem sprawdzającym wiedzę. Wszystkie bezpłatne materiały przygotowali eksperci rynku e-commerce. Skorzystać mogą wszyscy zainteresowani, dostęp nie jest ograniczony do klientów mBanku.

Drugim elementem naszej kampanii edukacyjnej jest konkurs na cyfrową rewolucję, w którym pula nagród biznesowych wynosi 400 tys. zł. Ideą konkursu jest przeprowadzenie cyfrowej rewolucji w nagrodzonych firmach. Zadaniem konkursowym jest opisanie pomysłu na prowadzenie firmy w wirtualnym świecie oraz uzasadnienie, dlaczego to właśnie ten pomysł ma szansę odnieść sukces w e-commerce. W zmaganiach mogą brać udział zarówno firmy o wieloletnim stażu na rynku, jak i niemal raczkujące (wystarczy wykazać obroty za trzy ostatnie miesiące). W konkursowym pakiecie nagród znajdują się narzędzia niezbędne do rozwinięcia skrzydeł w e-biznesie, które mają pomóc firmom, m.in. w: założeniu e-sklepu, e-marketingu, kwestiach prawnych, dotarciu do klienta, zadaniach związanych z logistyką oraz płatnościami w sklepie. Zwycięzcy dostaną też dawkę najwyższej jakości wiedzy podczas szkoleń DIMAQ oraz wsparcie mentorskie. Partnerem strategicznym konkursu jest firma Mastercard.

Opis innych działań, którymi wspieramy cyfrową transformację naszych klientów firmowych, znajduje się w rozdziale 6.3. „Bankowość detaliczna mBanku w Polsce”.

mBank gra razem z Wielką Orkiestrą Świątecznej Pomocy

mBank, jako główny partner Fundacji, przygotował specjalną ofertę na 30. Finał Wielkiej Orkiestry Świątecznej Pomocy, który odbył się 30 stycznia 2022 roku. Dla mBanku to wyjątkowa, piąta rocznica współpracy, podczas której zbierane były środki na zapewnienie najwyższych standardów diagnostyki i leczenia wzroku u dzieci. Klienci mogli zamówić kolekcjonerskie karty płatnicze zaprojektowane przez Jurka Owsiaka, w tym roku również w wersji eko – całkowicie mobilne. Jak zwykle mBank również dokładał się finansowo do płatności dokonywanych przez swoich klientów. W aplikacji mobilnej mBanku dostępnej na Androida i iOS udostępniliśmy specjalną ikonę „serca” do szybkich płatności. Chętni mogli przekazać środki przez terminale do płatności kartą w naszych placówkach i mKioskach. mLeasing przygotował specjalną ofertę wspierającą cele zbiórki WOŚP. Za każde zdjęcie ze specjalnym filtrem umieszczone na Instagramie lub Facebooku z hasztagiem #GramyRazem2022, mLeasing przekazuje 10 zł na rzecz fundacji. Ponadto na stronie mBank.pl/WOSP bank wspólnie z Paynow – innowacyjnym narzędziem płatniczym – uruchomił bramkę do wpłat on-line w różnej formie.

Nowości w serwisie i aplikacji mobilnej mBanku

W 2022 roku rozwijaliśmy funkcjonalności w naszej bankowości internetowej i aplikacji mobilnej. Wybrane najważniejsze zmiany, które wprowadziliśmy w tym okresie, obejmują:

- **PFM (Personal Finance Manager):** udostępniliśmy w naszych serwisach menadżera finansów (PFM). Jest to narzędzie, które ułatwia klientom mądre zarządzanie finansami, a także może motywować i zachęcać ich do oszczędzania na realizację planów i marzeń. Pierwsza odsłona PFM zawierała analizę historii transakcji. Pozwalała na porównanie wpływów i wydatków oraz sprawdzenie ich szczegółów według kategorii. Aktywnie promujemy usługę ze względu na jej wartość edukacyjną. Chcemy, żeby korzystanie z PFM było dla naszych klientów nawykiem.
- **Notowania instrumentów zagranicznych:** klienci usługi maklerskiej uzyskali dostęp do aktualnych notowań instrumentów zagranicznych. Notowania dostępne są na bieżąco bez dodatkowych opłat. Usługa jest dostępna zarówno w serwisie internetowym eMakler, jak i aplikacji mobilnej mBank Giełda.
- **Wersja anglojęzyczna:** W celu zwiększenia dostępności naszych usług w IV kwartale 2022 roku wdrożyliśmy angielską wersję serwisu transakcyjnego, która pokrywa ponad 50% ekranów platformy. Połączyliśmy także zmianę języka w serwisie internetowym i aplikacji. Teraz zmiana języka w aplikacji powoduje zmianę języka w serwisie i odwrotnie. Dzięki temu już 80 tys. klientów korzysta z anglojęzycznej wersji naszych serwisów: internetowego i mobilnego.
- **Usprawnienia we wnioskach:** wdrożyliśmy rozwiązanie, które sygnałem dźwiękowym przypomina klientowi o dobiegającym końca czasie aktywnej sesji podczas wypełniania wniosku. Funkcjonalność ta zmniejsza liczbę niedokończonych wniosków na skutek wylogowania z systemu. Dodatkowo udostępniliśmy parametryzowane broszury informacyjne, dzięki czemu w procesie składania wniosku klient może zapoznać się ze szczegółami produktu lub promocji.
- **Retencja oszczędności klientów:** W odpowiedzi na wysoką konkurencyjność cenową na rynku lokat terminowych w II połowie 2022 roku stworzyliśmy dynamiczną ofertę, która prezentuje klientowi możliwie najlepszy depozyt w stosunku do innych banków. Zbudowaliśmy narzędzie oparte na technologii Synerise, która bazuje na sztucznej inteligencji w przetwarzaniu danych. Narzędzie pozwala nam także elastycznie dobierać oprocentowanie produktu oszczędnościowego, co pomaga klientom z korzyścią lokować pieniądze.
- **mBiscuit:** wdrożyliśmy nowe narzędzie do zbierania zgód cookies. Z rozwiązania mogą korzystać wszystkie serwisy mBanku w Polsce, Czechach i na Słowacji. Dzięki niemu uczciwie i transparentnie informujemy klientów o przetwarzanych danych, co przekłada się na poziom akceptacji cookie analitycznych i marketingowych w Polsce na poziomie 98%. Wdrożenie mBiscuit pozwoliło nam na wznowienie działań analitycznych i sprzedażowych w sieci, również na TikTok i w Google.

W bankowości internetowej wprowadziliśmy **nowy NPS**: przy pomocy narzędzia opartego na sztucznej inteligencji wyświetlamy klientom badanie NPS bezpośrednio po wylogowaniu z bankowości internetowej.

Zmiany, których dokonaliśmy w samej **aplikacji mobilnej**, to przede wszystkim:

- **Market produktów:** Rozpoczęliśmy prace nad prezentacją ofert sprzedażowych produktów i usług dla klientów bezpośrednio pod listami produktów, które klient już posiada. Rozwiązanie wdrożyliśmy już na pierwszych zakładkach produktowych.
- **Optymalizacja nawigacji:** zmodyfikowaliśmy nawigację w taki sposób, by klienci nawet przez moment nie poczuli się zagubieni. Skróciliśmy ścieżki dotarcia do kluczowych funkcji oraz ułatwiliśmy nawigację po aplikacji. Kluczowe było dla nas zapewnienie klientom komfortu, zarówno w trakcie zmiany, jak i po jej realizacji.
- **Zwiększenie zakresu usług dodanych (Value Added Services):**
 - Klienci zyskali możliwość płatności za parkingi w kilkudziesięciu miastach Polski za pomocą aplikacji mobilnej. Rozwiązanie uruchomiliśmy we współpracy z firmą SkyCash.
 - E-administracja: udostępniliśmy możliwość składania wniosków o wsparcie z rządowych programów w aplikacji mobilnej. Obejmują one programy 500+, 300+, Rodzinny Kapitał Opiekuńczy i dofinansowanie pobytu w żłobku. 23,5% wniosków nasi klienci złożyli w aplikacji mobilnej.
 - Od grudnia 2022 roku nasi klienci mogą z poziomu aplikacji przenieść się na strony Gov.pl, IKP oraz ZUS. Po zalogowaniu na stronie mogą np. sprawdzić swoje dane w Rejestrze Dowodów Osobistych, sprawdzić historię pojazdu czy wizyt lekarskich, zmienić lekarza POZ, złożyć wniosek o

wydanie Europejskiej Karty Ubezpieczenia Zdrowotnego (EKUZ) i uzyskać informacje z o swoich ubezpieczeniach, świadczeniach i płatnościach w ZUS (ZUS – PUE).

- **Zwiększenie bezpieczeństwa:** Wśród wielu usprawnień, które wprowadziliśmy w tym obszarze, są m.in.:
 - potwierdzenie mobilnej tożsamości w rozmowie z pracownikiem,
 - onboarding z dowodem osobistym z warstwą elektroniczną, który jest odczytywany w bezpieczny sposób za pomocą modułu NFC,
 - aktywna komunikacja o zagrożeniach. Od razu, gdy wykryjemy zagrożenie, wysyłamy komunikaty na pulpicie, w skrzynce wiadomości i wiadomości push,
 - zalecenia bezpieczeństwa (security checker),
 - nowy proces parowania, czyli połączenia aplikacji mobilnej z kontem, skutecznie ograniczający phishing,
 - przeciwdziałanie oszustwom internetowym i socjotechnice, np. atakom polegającym na udawaniu pracownika banku. Aplikacja mobilna wyświetla imię i nazwisko pracownika mBanku, który kontaktuje się z klientem. Przestępca nie może wykonać takiej czynności w aplikacji, przez co traci wiarygodność w kontakcie z klientem. Przeciwdziałamy także podszywaniu się pod numer mBanku (spoofing telefoniczny),
 - klienci mogą też skorzystać w aplikacji mobilnej z CyberRescue oraz ubezpieczenia bezpiecznych płatności on-line. Pozwalają one uchronić się przed nieuczciwym sprzedawcą lub otrzymać zwrot utraconych środków.

Dzięki systematycznie wprowadzanym zmianom zwiększyliśmy liczbę i zaangażowanie użytkowników aplikacji w 2022 roku. Liczba użytkowników aplikacji mobilnej w grudniu 2022 roku wyniosła 2,89 mln (+12% r/r, 2,59 mln na koniec 2021 roku). Ponadto, średnio dziennie z aplikacji mobilnej korzysta 1,27 mln klientów (average daily active users). W 2022 roku nasi klienci logowali się ponad 1 mld razy do aplikacji mobilnej. Przekłada się to na 36 logowań średnio w miesiącu, a u najbardziej zaangażowanych klientów nawet ponad 75 logowań.

mAccelerator – fundusz mBanku inwestujący w młode firmy

mAccelerator to fundusz venture capital, którego celem jest rozwój i komercjalizacja najnowocześniejszych technologii. Jego kapitalizacja wynosi 50 mln EUR, czyli ponad 200 mln zł. Fundusz inwestuje w mniejszościowe pakiety udziałów w startupach technologicznych, a także samodzielnie, jako *venture builder*, zakłada i rozwija spółki technologiczne. W obydwóch przypadkach celem inwestycyjnym jest wspieranie firm, które mają potencjał, aby z czasem stać się partnerami dla instytucji finansowych na całym świecie. Obszary zainteresowania mAcceleratora to obecnie: InsurTech, FinTech, cyberbezpieczeństwo, RPA (ang. Robotic Process Automation), HR Tech, AI, automatyzacja marketingu. Obecnie w portfelu funduszu znajduje się 7 spółek:

**Accelerator**

- CyberRescue (usługa wspierająca klientów w zakresie ich bezpieczeństwa w sieci);
- Digital Teammates (specjalizująca się w technologii RPA);
- Digital Operations (cyfrowa obsługa procesów);
- ChatForce (platforma komunikacyjna pozwalająca na automatyczną wymianę informacji z klientami z poziomu komunikatorów na urządzeniach mobilnych)
- Samito (wcześniej SaveCart, firma oferująca narzędzia do automatyzacji marketingu dla sklepów online);
- HCM Deck (platforma HR, która wspiera działy HR w zarządzaniu, automatyzacji i analizie procesów związanych z rozwojem pracownika w większych organizacjach);
- Drobną Ratką (cyfrowy pożyczkodawca, którego celem jest zwiększenie przystępności cenowej na rynku ubezpieczeń komunikacyjnych poprzez zapewnienie szybkiego i bezproblemowego finansowania ratalnego ubezpieczeń OC).

Pod koniec maja 2022 roku Biuro Informacji Kredytowej przejęło akcje spółki Digital Fingerprints, która była jedną z pierwszych inwestycji mAcceleratora. Digital Fingerprints to polski startup działający od 2017 roku. Oferuje rozwiązania w zakresie cyberbezpieczeństwa oparte na biometrii behawioralnej. Rozwija system bezpieczeństwa bazujący na biometrycznym profilu zachowania klientów. Polega to m.in. na sposobie pisania na klawiaturze, korzystania z myszy komputerowej, czy aplikacji mobilnej. Algorytmy do budowy profili opracowane zostały z wykorzystaniem sztucznej inteligencji i przy użyciu procesów *machine learning*. Model biometryczny potrafi wychwycić anomalie w zachowaniu użytkownika. Pozwala to wykryć

oszukiwczą operację oraz ostrzec bank przed nieuprawnionym przelewem z konta albo złożeniem wniosku kredytowego. W oparciu o technologię spółki BIK wzmacnia swoje dotychczasowe kompetencje w budowie sektorowych systemów i usług antyfraudowych.

1.8. Nagrody i wyróżnienia

Konkurs Liderów Świata Bankowości i Ubezpieczeń

mBank został uznany za najbardziej innowacyjny bank w Konkursie Liderów Świata Bankowości i Ubezpieczeń. Kapituła doceniła wkład mBanku w rozwój rynku finansowego, w szczególności szeroką ofertę płatności mobilnych oraz inne innowacje, które wyznaczają trendy dla całego rynku. Głównym założeniem konkursu jest nagrodzenie ludzi, którzy w znaczący sposób przyczynili się do rozwoju sektora bankowego i ubezpieczeniowego w Polsce, jak również najefektywniejszych banków i ubezpieczycieli oraz najciekawszych rozwiązań.

Mobile Trend Awards

W pierwszym kwartale 2022 roku do mBanku trafiły trzy statuetki Mobile Trends Awards. Aplikacja mBank Junior otrzymała nagrodę główną MTA 2021 i pierwsze miejsce w kategorii Bankowość i finanse dla dzieci. Ponadto w głosowaniu klientów aplikacja mBanku zajęła drugie miejsce. W konkursie Mobile Trends Awards projekty, które wykorzystują mobilne technologie oceniane są za innowacyjność, pomysłowość, perfekcję i sprostanie potrzebom użytkowników. Statuetki Mobile Trends Awards przyznawane są przez Kapitułę Konkursową, w której skład wchodzi eksperci od lat związani z branżą mobile.

e-Commerce Polska Awards 2022

mBank otrzymał główną nagrodę e-Commerce Polska Awards 2022 w kategorii Best Adaptation to New Digital Reality B2C. Kapituła konkursu doceniła mBank za wdrożenie mobilnego onboardingu, czyli wygodnej możliwości zdalnego otwarcia konta w aplikacji bez konieczności odwiedzenia placówki czy zadzwonienia na infolinię. mBank jest pierwszym bankiem w Polsce, który wykorzystał e-dowód i PIN, aby zwiększyć bezpieczeństwo zdalnego procesu otwierania konta bankowego. mBank udostępnił to rozwiązanie nie tylko klientom w Polsce, ale również w Czechach i na Słowacji.

Best Private Bank for client acquisition, CEE

mBank otrzymał również tytuł Best Private Bank for client acquisition, CEE. Zostaliśmy docenieni w międzynarodowym konkursie organizowanym przez magazyn Professional Wealth Management, który wydaje grupa Financial Times. To kolejna instytucja, która doceniła zdalny proces onboardingu z wykorzystaniem e-dowodu w mBanku i nasz nowoczesny model współpracy z klientami oparty o cyfrowe rozwiązania. Kapituła uznała, że wyróżniamy się również dbałością o jakość obsługi oraz międzynarodowym stylem zarządzania inwestycjami. Magazyn Professional Wealth Management brał pod uwagę region Europy Środkowej i Wschodniej.

Best Private Bank in Poland 2022

Kolejny rok z rzędu nasza bankowość prywatna została doceniona w międzynarodowym konkursie organizowanym przez brytyjski The Banker i magazyn Professional Wealth Management, wydawany przez grupę Financial Times.

Nagrodę dostaliśmy za rozwój cyfrowych procesów, nieszablonowe podejście do obsługi klienta, a także innowacyjność w zarządzaniu majątkiem klientów.

Wybór czytelników Fintek.pl, gala Fintech Awards 2022

mBank otrzymał nagrodę „Wybór czytelników Fintek.pl” podczas drugiej edycji Fintech Summit Poland. Czytelnicy docenili rozszerzenie wykorzystania mojeID o usługi administracji publicznej. Dzięki nowemu wdrożeniu klienci mBanku mogą zdalnie potwierdzać swoją tożsamość w usługach publicznych za pośrednictwem rozwiązania dostarczanego przez KIR. Redakcja magazynu Fintek.pl wskazała pięć tegorocznych wdrożeń, o których najchętniej czytano na łamach Fintek.pl od początku bieżącego roku. Następnie czytelnicy mogli głosować w specjalnym formularzu na firmę/projekt, która ich zdaniem powinna zostać nagrodzona.

„Bank Finansujący Roku”, the Polish Private Equity & Venture Capital Association

Po raz piąty mBank zdobył nagrodę PŚIK, the Polish Private Equity & Venture Capital Association w kategorii „Bank Finansujący Roku”. Konkurs promuje najwyższe standardy w branży private equity/venture capital oraz wkład inwestorów PE/VC w rozwój polskich spółek oraz działalność społeczną. Nagrodę przyznaje grono członków Polskiego Stowarzyszenia Inwestorów Kapitałowych, co dodatkowo cieszy jako wyraz uznania rynku. W tym roku mBank został szczególnie doceniony przez fundusze private equity.

World's Best Corporate Digital Bank in Poland 2022

Magazyn Global Finance uznał mBank za najlepszy bank cyfrowy w Polsce w konkursie World's Best Corporate Digital Bank in Poland 2022. Międzynarodowe jury już po raz dziewiąty doceniło starania mBanku o zadowolenie klientów, bogatą ofertę produktową oraz jakość usług. Od kilku lat międzynarodowy magazyn wskazuje mBank jako najlepszy bank w Polsce, a nawet w Europie Środkowej i Wschodniej (w 2020 roku).

The Best Annual Report

Po raz dziesiąty z rzędu zdobyliśmy nagrodę specjalną „The Best of the Best” kolejnej edycji konkursu The Best Annual Report organizowanego przez Instytut Rachunkowości i Podatków dla najlepszego raportu rocznego w kategorii instytucji finansowych. Raporty mBanku co roku są doceniane przez komentatorów rynku, którzy potwierdzają wysoką wartość użytkową naszych raportów dla akcjonariuszy i inwestorów.

Ranking Złoty Bankier 2022

W Rankingu Złoty Bankier 2022 organizowanym przez Bankier.pl i Puls Biznesu, mBank aż cztery razy stanął na podium. mBank zdobył:

- pierwsze miejsce w kategorii "Kredyt hipoteczny"
- pierwsze miejsce w kategorii "Kredyt gotówkowy"
- trzecie miejsce w kategorii "Social media"
- wyróżnienie w kategorii "Bezpieczny bank - najlepsze praktyki".

Ranking „Gwiazdy bankowości”

W rankingu "Gwiazdy bankowości" organizowanym przez Dziennik Gazeta Prawna i PwC Polska mBank wygrał w kategorii ESG, osiągając 96,7 pkt na 100 możliwych, i zdobył miejsce na podium w kategorii innowacje. Dzięki temu awansował na II pozycję całego rankingu. Oceny przyznawała niezależna kapituła konkursu, w której skład wchodzi eksperci z: Dziennika Gazety Prawnej, PwC Polska, Digital University oraz Polskiej Rady Biznesu. Banki były oceniane w siedmiu kategoriach: wzrost, stabilność, efektywność, innowacje, relacje z klientem, zrównoważony rozwój, całokształt działalności. Nagroda główna jest pochodną poszczególnych kategorii oraz oceny kapituły. mBank jest szczególnie dumny z miejsca w kategorii ESG, bo do działań na rzecz środowiska, odpowiedzialności społecznej oraz standardów ładu korporacyjnego przykładą ogromną wagę.

„Transakcja Roku” na gali SCI Capital Relief Trades Awards

Inauguracyjna transakcja sekurytyzacji syntetycznej mBanku „Projekt K2” otrzymała honorowe wyróżnienie podczas gali SCI Capital Relief Trades Awards. Projekt K2 to przełomowa transakcja dla rynku transferu ryzyka kredytowego w Polsce. Jest to największa transakcja SRT (Significant Risk Transfer) zrealizowana do tej pory w Europie Środkowo-Wschodniej. Transakcja została zawarta w marcu 2022 roku. Wprowadza wiele pionierskich rozwiązań na polskim rynku, dlatego cieszymy się, że podczas jej realizacji mogliśmy przesunąć granice innowacyjności w zakresie sekurytyzacji. To ogromna zasługa całego zespołu transakcyjnego, w którego skład wchodzi przedstawiciele obszaru finansów, ryzyka, biznesu korporacyjnego oraz zespół prawny mBanku. Więcej informacji o transakcji można znaleźć w rozdziale 1.7 „Najważniejsze wydarzenia i projekty w Grupie mBanku w 2022 roku”.

Diversity IN Check 2022

mBank znalazł się na liście Diversity IN Check 2022. Jest to przygotowana przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu lista pracodawców najbardziej zaawansowanych w zakresie inkluzji i zarządzania różnorodnością w Polsce. W tym roku mBank przyjął politykę różnorodności i inkluzyjności w mBank S.A. Polityka jest nie tylko podsumowaniem dotychczasowych działań mBanku, ale też ważną częścią strategii na najbliższe lata i wiąże się z celami ESG dotyczącymi odpowiedzialności społecznej. mBank wierzy, że dzięki różnorodności i inkluzyjności buduje społecznie odpowiedzialną firmę. Jako sygnatariusz Karty Różnorodności pragniemy wzmacniać kulturę organizacji, w której każdy czuje się dobrze i może być sobą.

Nagroda główna Karty Różnorodności

mBank został laureatem Karty Różnorodności w kategorii DEI (ang. diversity, equity, inclusion – różnorodność, równość, włączanie) w biznesie, w podkategorii wolontariatu pracowniczego. Nagrodzona została inicjatywa mBanku „mBank pomaga ofiarom wojny w Ukrainie”. Jury doceniło responsywność mBanku wobec oddolnych inicjatyw wolontariuszy i wolontariuszek oraz wykorzystanie siły marki do wzmacniania działań na rzecz potrzebujących. Działaniem wyróżniającym mBank był również rozwój programu wsparcia od działań doraźnych po systemowe wsparcie zgodnie z identyfikowanymi potrzebami.

Nagroda Karty Różnorodności wyróżnia pracodawców, którzy wspierają obszary DEI. Organizatorem konkursu jest organizacja Karta Różnorodności wspierana przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu.

Listki CSR

W konkursie Listki CSR Tygodnik Polityka, Deloitte i Forum Odpowiedzialnego Biznesu przyznali mBankowi Srebrny Listek, a także nagrodę specjalną za najlepsze praktyki związane ze wsparciem dla Ukrainy. To oznacza wyższą ocenę wysiłków mBanku w zakresie ESG niż rok temu. Szczególne podziękowania należą się naszym klientom i pracownikom, którzy włożyli całe serce w pomoc uchodźcom z Ukrainy. Wspólnie udało się nam zebrać ponad 10 mln zł na rzecz PCPM - Polskiego Centrum Pomocy Międzynarodowej, a także udzielić schronienia ponad 60 osobom oraz zapewnić przestrzeń dla ukraińskiej szkoły Materynka i ośrodka edukacyjno-kreatywnego PCPM dla dzieci z Ukrainy.

Badanie Świadomości Klimatycznej 2022

Zaangażowanie mBanku w walkę z globalnym ociepleniem docenili organizatorzy Badania Świadomości Klimatycznej 2022. Spośród 152 notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych spółek objętych badaniem mBank zajął 9. miejsce. Eksperti wzięli pod uwagę 10 różnych kategorii i przyznali mBankowi 8,09 punktów na 10 możliwych. Tym samym mBank znalazł się w gronie Spółek Świadomych Klimatycznie. Badanie zorganizowali: Fundacja Standardów Raportowania, Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych i Bureau Veritas Poland.

Biuro prasowe mBanku najlepsze wśród polskich banków

Na podstawie rozmów z kluczowymi dziennikarzami z najważniejszych redakcji w Polsce, firma ARC Rynek i Opinia uznało biuro prasowe mBanku za najlepsze w polskim sektorze bankowym. Docenili szybkość i aktywną komunikację zwrotną naszego biura prasowego, wysoką świadomość specyfiki pracy dziennikarzy, umiejętność budowania relacji i interesujący sposób prezentacji tematów.

Polish Contact Center Awards

Contact Center mBanku kolejny raz zostało wyróżnione w konkursie Polish Contact Center Awards. mBank odebrał aż 6 nagród. W konkursie biorą udział Contact Center z wielu branż: finansowej, e-commerce, energetycznej, administracji państwowej i innych. mBank odebrał nagrody główne w kategoriach Najlepszy zespół konsultantów Contact Center oraz Najlepszy Pracodawca. Ponadto został wyróżniony w kategoriach Czat obsługowy, Najlepszy zespół wspierający w Contact Center, Wewnętrzne doskonalenie organizacji, Efekt WOW w rozmowie.

Nagroda GPW Benchmark dla mBanku Hipotecznego

mBank Hipoteczny został laureatem nagrody GPW Benchmark. Spółka została wyróżniona za promocję wskaźników i indeksów w ramach rozwoju rynku listów zastawnych oraz nowoczesnych form finansowania nieruchomości w 2021 roku. Nagroda została przyznana podczas corocznego Podsumowania Roku Giełdowego. Liderów rynku kapitałowego nagradzali przedstawiciele warszawskiej giełdy. Wyróżnili oni instytucje, które w minionym roku osiągnęły najlepsze wyniki i w widoczny sposób przyczyniły się do rozwoju polskiego rynku kapitałowego.

Biuro maklerskie mBanku nagrodzone przez komentatorów rynku

W 2021 roku Biuro Maklerskie mBanku zyskało zaufanie 60 tys. nowych klientów, a najwyższą jakość naszych produktów potwierdzili komentatorzy rynku. W lutym 2022 roku w dziesiątej edycji rankingu dziennika Puls Biznesu, który pozycjonuje najlepsze usługi maklerskie, rachunek eMakler mBanku zajął pierwsze miejsce. W kwietniu Biuro maklerskie mBanku zostało wyróżnione przez Giełdę Papierów Wartościowych jako lider rynku kapitałowego w kategorii obrotu na New Connect w 2021 roku.

Employer Branding Excellence Awards

Jury doceniło działania mBanku w zakresie rekrutacji kandydatów czterema wyróżnieniami podczas EB Summit, organizowanym przez HRM Institute za kampanie online, film wizerunkowy projektu związanego z IT w sektorze bankowym i stronę kariery dla specjalistów IT.

Marka Godna Zaufania

mBank został nagrodzony Marką Godną Zaufania przez My Company Polska w dwóch kategoriach: bank oferujący konto firmowe oraz bank oferujący kredyty i pożyczki dla firm. To już szósty rok z wyróżnieniem dla mBanku. Nagroda jest wynikiem ankiety wśród polskich przedsiębiorców i wyrazem zaufania oraz docenienia mBanku jako partnera w prowadzeniu biznesu.

Złoty spinacz w kategorii „employer branding”

Kampania mBanku „MIT czy HIT?” została nagrodzona pierwszym miejscem podczas XX gali Złotych Spinaczy 2022. Bohaterami kampanii są pracownicy mBanku z obszaru IT, którzy opowiadają o swojej codziennej pracy. Organizatorem gali jest Związek Firm Public Relations. Więcej informacji o kampanii można znaleźć na stronie www.itwmbanku.pl.

Gala Effie Awards 2022

Podczas gali Effie Awards mBank otrzymał brązową statuetkę w kategorii Young Audience. Organizatorzy gali wyróżnili mBank za kampanię dla młodych „mBank i możesz”. Kampania "ogarniam" w ramach platformy „iMożesz” opierała się na pokazaniu produktu wpisanego w naturalny sposób w kontekst ważny dla młodych ludzi, jako bardzo użyteczne narzędzie. Kampania przełożyła się na wzrost sprzedaży kont osobistych w stosunku do poprzedniego roku oraz na wzrosty najważniejszych z perspektywy banku wskaźników wizerunkowych. W efekcie mBank powiększył swoją przewagę nad konkurencją w znaczący sposób.

AD WO/MAN Roku 2021

Rafał Jakubowski, dyrektor marketingu w mBanku, został wyróżniony w jubileuszowym, dziesiątym konkursie AD WO/MAN Roku 2021 w kategorii Ad Marketer Roku. Rafał Jakubowski od listopada 2014 roku pełni funkcję dyrektora marketingu w mBanku, a od ponad 20 lat zajmuje się zarządzaniem działaniami marketingowymi firm i marek. Tytuł AD WO/MAN Roku przyznawany jest za sukcesy w branży, nowatorstwo i kreatywność oraz promowanie najwyższych standardów. Konkurs organizuje magazyn „Press”, a zwycięzca wybierany jest w głosowaniu agencji reklamowych, mediowych i PR, firm interaktywnych, studiów produkcyjnych, postprodukcyjnych i dźwiękowych.

Ranking Universum 2022

Ranking Universum to największe i najbardziej prestiżowe badanie preferencji zawodowych studentów na świecie. Spośród firm w Polsce, mBank zajął po raz drugi z rzędu 7 miejsce w kategorii biznes oraz awansował z 13 na 11 miejsce w kategorii IT. Na pytanie o wymarzonego pracodawcę, co roku, odpowiada ok. 15 tys. studentów w Polsce.

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

2. Otoczenie Grupy mBanku

2.1. Otoczenie makroekonomiczne

Gospodarka i sektor bankowy w Polsce

Wskaźniki makroekonomiczne	2022	Parametry sektora bankowego	2022
Realny wzrost PKB	4,9%	Bazowa stopa procentowa	6,75%
Nominalny PKB per capita (EUR)	15 060 ¹	Wskaźnik kredyty/depozyty	75,6% ²
PKB per capita w PPS (EU-27=100)	77% ¹	Wskaźnik NPL	5,4% ²
Średnioroczna stopa inflacji	14,3%	Łączny współczynnik kapitałowy	18,2% ³
Średnioroczna stopa bezrobocia (rejestrowanego)	5,4%	Zwrot na aktywach (ROA) netto	0,47% ²
Populacja	37,8 mln	Zwrot na kapitale (ROE) netto	6,4% ²

Źródło: GUS, Eurostat, Komisja Nadzoru Finansowego.

¹ Dane na koniec 2021 roku

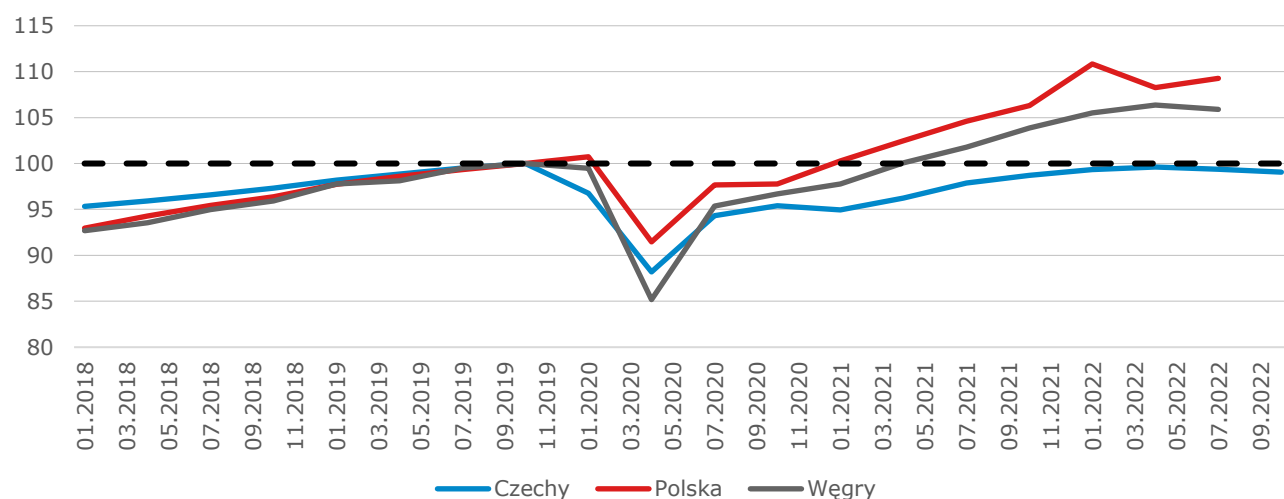
² Dane na koniec grudnia 2022 roku (udostępnione 14 lutego 2023 roku)

³ Dane na koniec września 2022 roku

Podsumowanie zmian w minionym roku

Według wstępnych danych GUS polska gospodarka urosła w ubiegłym roku o 4,9%. W porównaniu do 2021 roku (6,8%) zarówno tempo wzrostu, jak i jego struktura uległy pogorszeniu. Przede wszystkim za osłabienie odpowiadała konsumpcja. Jednocześnie wzrost w największym stopniu podbudowany został przez wkład ze strony zapasów. To efekt znacznej ich akumulacji w okresie post-pandemicznego odbicia aktywności gospodarczej. Do tej pory tempo ich redukcji było raczej dość niskie. Niemniej w środowisku wysokich stóp procentowych prawdopodobne jest ich dalsze obniżanie (koszt kapitału obrotowego). Racjonalnym jednak wydaje się założenie, że ze względów ostrożnościowych średnioroczny poziom zapasów może być wyższy niż przed pandemią. Ostatnie kwartały ukazały również wyraźną odporność polskiej gospodarki - osłabienie popytu wewnętrznego zostało w dużym stopniu zaabsorbowane przez większą aktywność eksportową. Ponadto obecna sytuacja na rynku pracy sprawiła, że pomimo wytracania impetu wzrostu w drugiej połowie 2022 roku, nie obserwowaliśmy zauważalnego wzrostu bezrobocia.

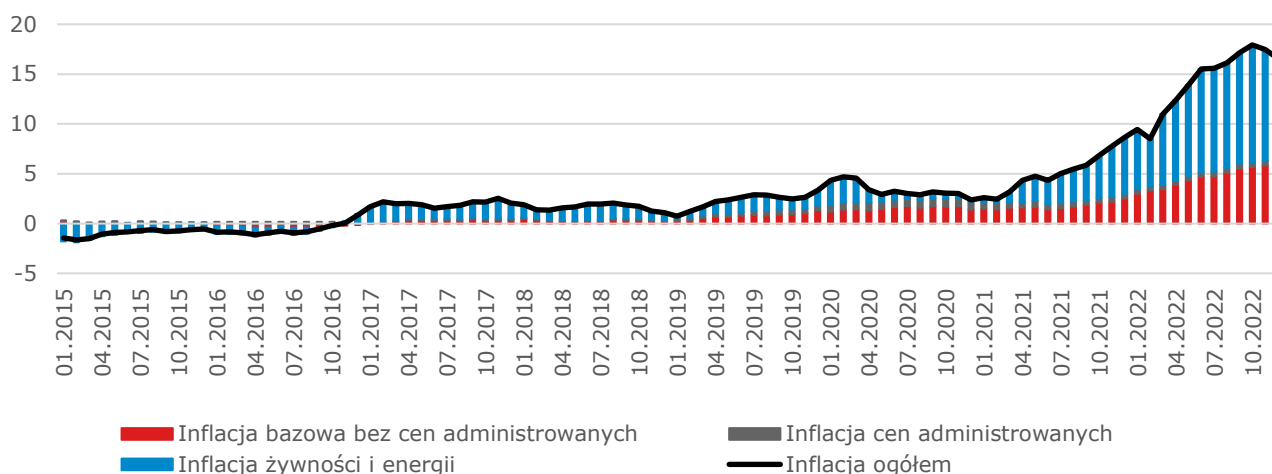
Porównanie głębokości recesji i tempa ożywienia w regionie (IV kw. 2019 = 100)



Źródło: Opracowanie własne na podstawie Macrobond.

Dobra koniunktura została poniekąd okupiona bardzo wysoką inflacją, która średniorocznie uplasowała się na poziomie 14,3%. Choć w dużym stopniu odpowiadały za to ceny energii i żywności (efekt wojennego szoku), inflacja bazowa również rozpędziła się. Jej średnioroczny wzrost wyniósł 9,1%. Rozpędowi cen bazowych sprzyjała dobra pozycja konsumentów (rynek pracy), którzy byli w stanie akceptować podwyżki cen.

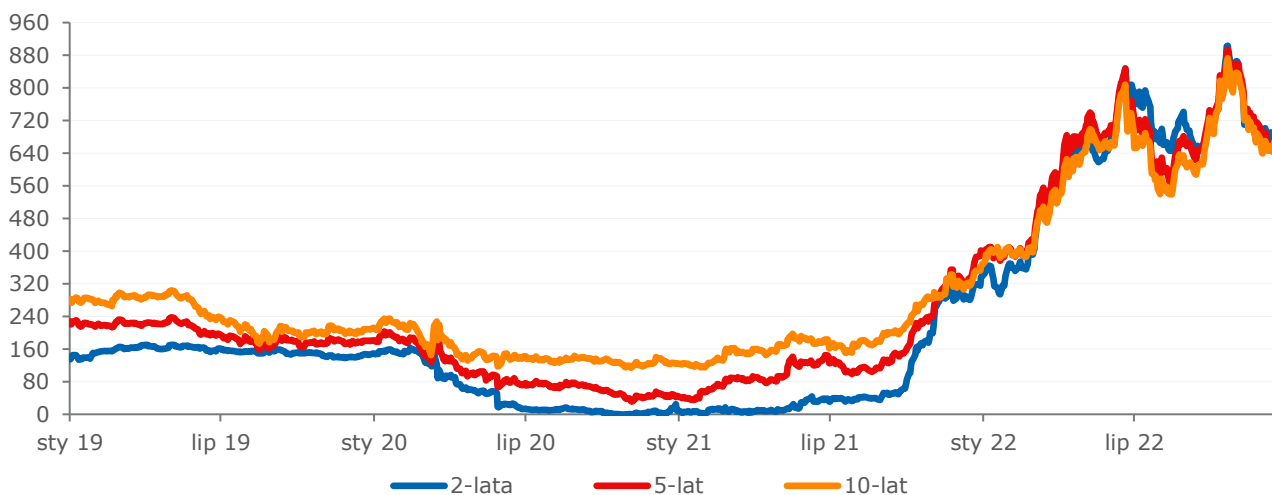
Dekompozycja inflacji CPI (% r/r)



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych GUS.

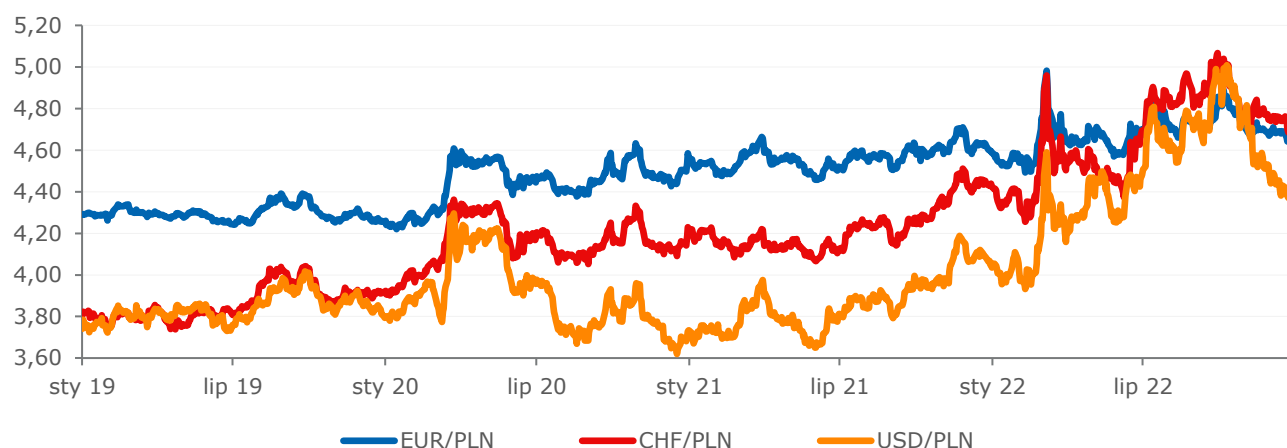
Miniony rok przyniósł bardzo agresywne zacieśnianie polityki pieniężnej. Rada Polityki Pieniężnej (RPP) podwyższyła stopy z 1,75% na koniec 2021 roku do 6,75% we wrześniu 2022 roku. Pod koniec 2021 roku RPP podniosła stopę rezerwy obowiązkowej do 2%, a następnie do 3,5% wiosną 2022 roku. W efekcie, stopa ta powróciła do swojego pułapu sprzed pandemii. Ruch ten pomógł zredukować nadpłynność w sektorze bankowym. Ta jednak pozostawała bardzo wysoka i na koniec 2022 roku przekraczała 300 mld zł (ogólny poziom rezerw). Wysoka i rosnąca inflacja oraz wynikająca z tego niepewność odnośnie do docelowego poziomu stóp procentowych sprzyjały zmienności na rynku obligacji skarbowych. Rentowności długu znacznie wzrosły, za co w pewnym stopniu odpowiadał też wybuch wojny w Ukrainie (wyższy ryzyko kredytowe). Taki obraz nie sprzyjał złotemu, którego kurs osłabił się. Czynnikiem oddziałującym w tym kierunku był również impas na linii Warszawa – Bruksela w kontekście pozyskania środków w ramach Krajowego Planu Odbudowy.

Rentowność polskich obligacji skarbowych



Źródło: Bloomberg

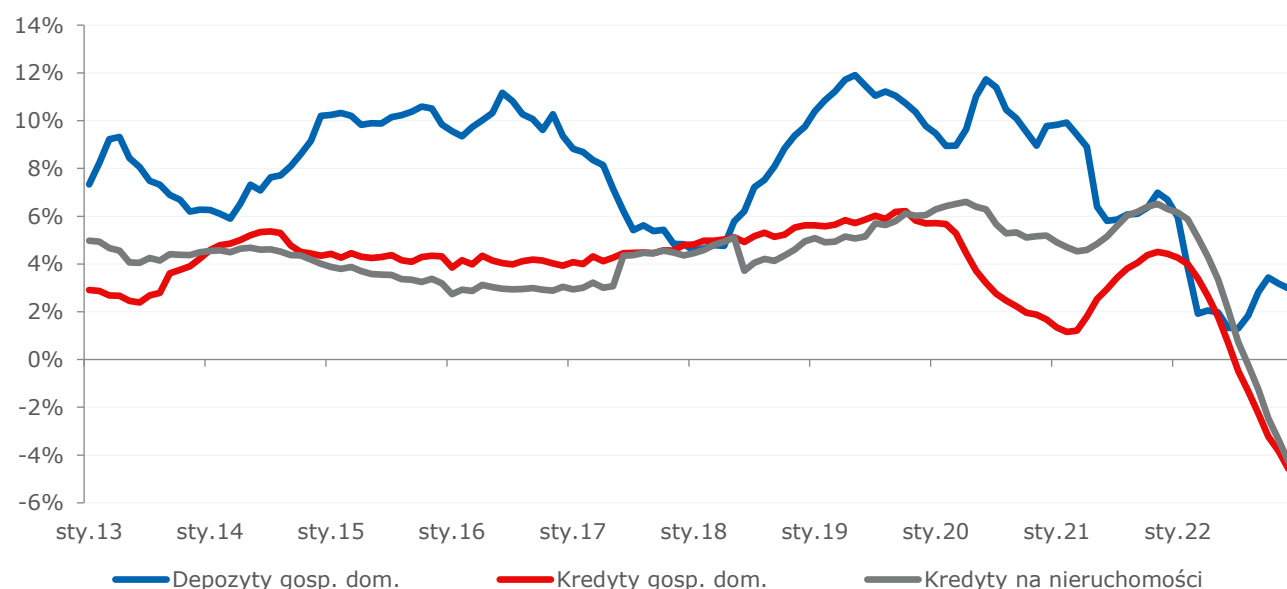
Zmiany kursów walutowych



Źródło: Bloomberg

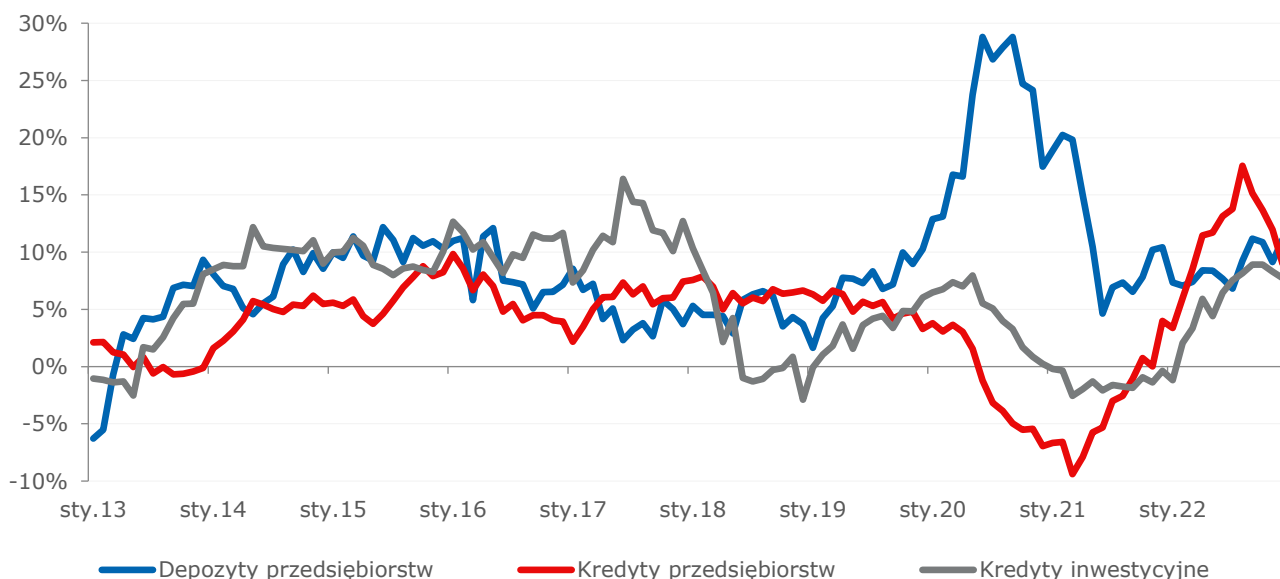
Sektor bankowy

Polska: kredyty i depozyty gospodarstw domowych (po wyłączeniu efektów FX)



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych NBP.

Pod wpływem gwałtownego wzrostu stóp procentowych, w 2022 roku obserwowaliśmy znaczne przesunięcie depozytów bieżących w kierunku terminowych. Depozyty bieżące spadły na przestrzeni roku o ponad 150 mld zł, czemu sprzyjało nadpłacanie kredytów hipotecznych. Nadpłaty te przyspieszyły także wskutek implementacji tzw. wakacji kredytowych. Jednocześnie popyt na kredyt hipoteczny tępnął, co było nie tylko efektem wysokiego kosztu, ale także wdrożenia przez KNF nowej regulacji, istotnie obniżającej zdolność kredytową. Obydwa czynniki poskutkowały, niewidzianym do tej pory, spadkiem wolumenu złotowego kredytu hipotecznego.

Polska: kredyty i depozyty przedsiębiorstw (po wyłączeniu efektów FX)

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych NBP.

Gospodarka i sektor bankowy w Czechach

Wskaźniki makroekonomiczne	2022	Parametry sektora bankowego	2022
Realny wzrost PKB (prognoza)	2,5%	Bazowa stopa procentowa	7,00%
Nominalny PKB per capita (EUR)	22 270 ¹	Wskaźnik kredyty/depozyty	69,5%
PKB per capita w PPS (EU-27=100)	91,6% ¹	Wskaźnik NPL	2,0%
Średnia roczna stopa inflacji	15,1%	Łączny współczynnik kapitałowy	21,8% ²
Średnioroczna stopa bezrobocia	2,4%	Zwrot na aktywach (ROA)	1,2% ²
Populacja	10,5 mln	Zwrot na kapitale (ROE)	15,9% ²

Źródło: Eurostat, Česká národní banka (ČNB), Český statistický úřad.

¹ Dane na koniec 2021 roku

² Dane skumulowane za 9 miesięcy (na dzień 30 września 2022 roku)

PKB, inflacja, stopy procentowe i kurs walutowy

Czeski PKB wciąż pozostaje na poziomach zbliżonych do tych notowanych przed początkiem pandemii (czyli na poziomach z IV kw. 2019 roku), nie wrócił więc jeszcze w pełni to przedpandemicznego trendu. Po dobrym 2021 roku, w którym obserwowaliśmy odbudowę czeskiego wzrostu (i wręcz pewne przegrzanie czeskiej gospodarki), rok 2022 przyniósł słabszy wzrost (CNB szacuje go na 2,5% rok do roku). Złożyła się na to cała gama czynników: słabszy popyt zewnętrzny i utrzymywanie się problemów w łańcuchach dostaw w początku roku, wpływ podwyżek stóp procentowych na popyt wewnętrzny, spadająca siła nabywcza konsumentów (w wyniku wysokiej inflacji) i utrzymująca się wysoka globalna niepewność (związana m.in. z wojną w Ukrainie, czy dostępnością surowców). W efekcie, według szacunków CNB konsumpcja gospodarstw domowych spadła w zeszłym roku o 0,3% rok do roku (w cenach stałych), inwestycje natomiast odnotowały wzrost o 6,8% rok do roku.

Rok 2022 był rokiem rozpędzającej się inflacji, ale presja inflacyjna zaczęła wygasać w czwartym kwartale. Największą kontrybucję do całorocznej inflacji miała inflacja bazowa, do wzrostów istotnie przyczyniły się też ceny żywności i ceny administrowane, dodatnio (choć w mniejszej skali) kontrybuowały ceny paliw. Obniżanie się inflacji w IV kw. związane było ze spadkiem globalnej presji inflacyjnej i działaniami administracyjnymi (zmiany taryf na ceny energii). Zgodnie z prognozami CNB początek 2023 roku powinien przynieść wzrost inflacji, wiedziony głównie cenami administracyjnymi i następnie stopniowe opadanie. Prognoza CNB wskazuje na powrót inflacji do celu w drugiej połowie 2024 roku.

W pierwszej połowie 2022 roku czeski bank centralny kontynuował proces podwyżek stóp procentowych. Zakończył się on w czerwcu 2022 roku – od tego czasu stopy pozostają na niezmienionym poziomie. Prognozy CNB sugerują obniżki stóp procentowych od II kw. 2023 roku, jednak, jak podano w komunikacie po lutowym posiedzeniu, Zarząd CNB opowiada się za dłuższym (niż wskazuje prognoza) utrzymaniem podstawowych stóp procentowych na niezmienionym poziomie.

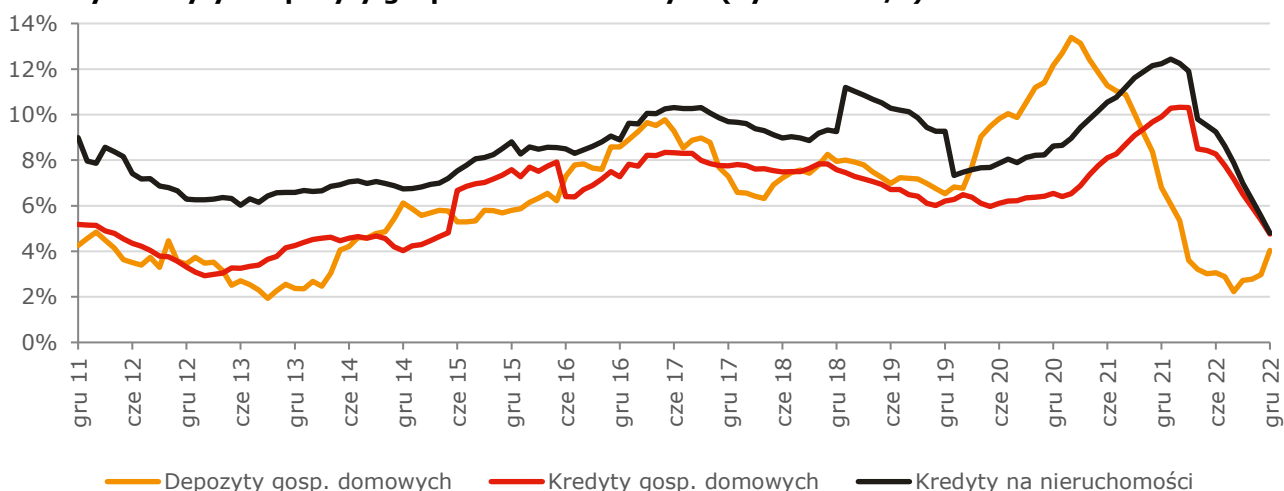
Korona przez cały 2022 rok pozostawała stosunkowo stabilna wobec euro, lekko umacniając się w końcówce roku. Stabilności kursu sprzyjały podwyżki stóp procentowych oraz działania CNB na rynku walutowym.

Sektor bankowy

W 2022 roku dla czeskiego sektora finansowego nastąpił powrót do korzystnego rozwoju obserwowanego w latach poprzedzających wybuch pandemii Covid-19. Po prawie dwóch latach niższej rentowności, kiedy lokalne banki masowo zwiększały rezerwy na oczekiwane straty kredytowe i ucierpiały z powodu obniżki stóp procentowych, ich zwrot z kapitału (ROE) znacznie się poprawił i ponownie przekroczył 15%. Wzrost zysków wynikał głównie ze sprzyjającego otoczenia operacyjnego. Kluczowy wkład do rekordowych przychodów miało zacieśnienie polityki pieniężnej, zainicjowane przez Narodowy Bank Czech już w czerwcu 2021 roku i zakończone w połowie 2022 roku. Odbicie aktywności klientów po lockdownie przełożyło się na dodatnią dynamikę wyniku prowizyjnego. Dobra dyscyplina kosztowa pozwoliła na utrzymanie wzrostu kosztów operacyjnych poniżej tempa inflacji, a odpisy z tytułu utraty wartości kredytów pozostały na niskim poziomie z 2021 roku.

Pomimo niepewności geopolitycznej i spowolnienia gospodarczego, jakość aktywów w Czechach pozostała bardzo odporna, o czym świadczy spadek wskaźnika kredytów zagrożonych do 2,0% na koniec 2022 roku z 2,4% odnotowanych rok wcześniej. Jest to drugi najniższy poziom w porównaniu z innymi krajami regionu Europy Środkowo-Wschodniej. Profil finansowania i płynność sektora nadal kształtowały się stabilnie z relacją kredytów do depozytów wynoszącą 69,5%. Czeskie banki są także bardzo dobrze skapitalizowane, pomimo wznowienia wypłat dywidendy w związku ze zniesieniem ograniczeń w podziale zysków. W odpowiedzi na pandemię, ČNB obniżył antycykliczny bufor kapitałowy (CCyB) do 0,5% w I połowie 2020 roku i utrzymywał go na tym poziomie do połowy 2022 roku. Po ocenie wskaźników cyklu finansowego, podatności sektora bankowego i innych czynników, zarząd banku centralnego podjął decyzję o stopniowym podniesieniu poziomu CCyB do 1,0% ze skutkiem od lipca 2022 roku, 1,5% od października 2022 roku i 2,0% począwszy od 2023 roku, natomiast od kwietnia 2023 roku będzie obowiązywać bufor w wysokości 2,5%.

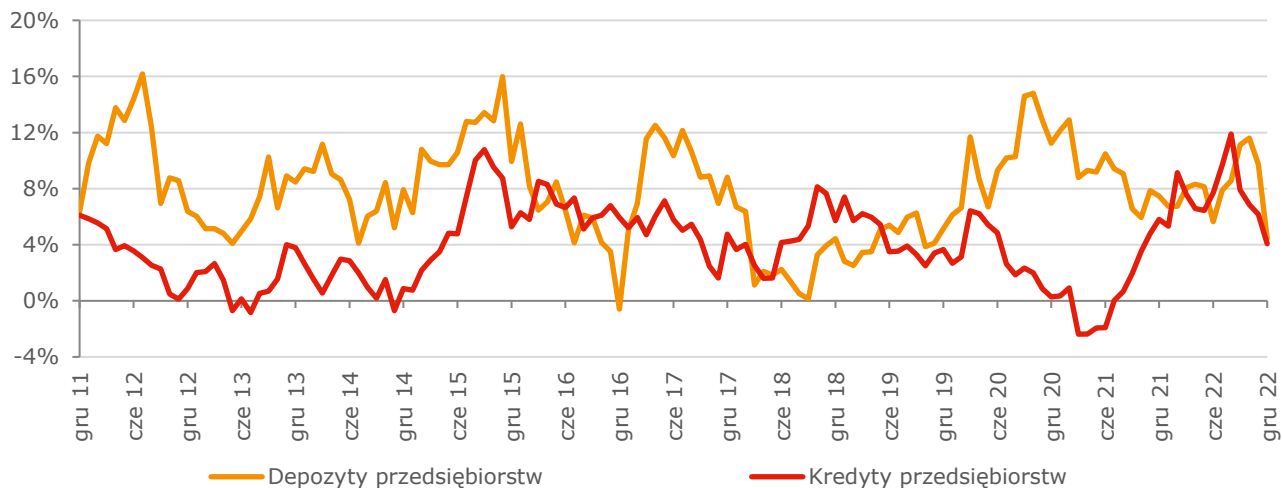
Czechy: Kredyty i depozyty gospodarstw domowych (dynamika r/r)



Dynamika kredytów ogółem dla gospodarstw domowych wynosiła stabilne 6% w trakcie całego 2020 roku. Wraz z kolejnymi miesięcznymi rekordami osiąganymi przez wolumeny nowych i refinansowanych kredytów mieszkaniowych w 2021 roku, całkowite zaangażowanie detaliczne rosło coraz szybciej do ponad 10% w I kwartale 2022 roku. Następnie akcja kredytowa znacznie wyhamowała ze względu na odzwierciedlenie w cenach wysokich stawek rynkowych i spadek popytu. Portfel kredytów niehipotecyjnych przyrastał systematycznie w rocznym tempie oscylującym w przedziale 4-6% w 2022 roku. Na podstawie oceny ryzyka związanego z udzielaniem konsumentom kredytów zabezpieczonych nieruchomościami mieszkalnymi oraz rynkiem nieruchomości, zarząd ČNB zdecydował o pozostawieniu górnych limitów dla LTV (stosunek kredytu do wartości nieruchomości), DTI (relacji długu do dochodu) i DSTI (wskaźnika obsługi zadłużenia do dochodu) na poziomach obowiązujących od kwietnia 2022 roku (tj. próg dla LTV do 80%, DTI na poziomie 8,5-krotności rocznego dochodu netto i DSTI na poziomie 45% miesięcznego dochodu netto). Nie zaobserwowano jak dotąd pogorszenia jakości aktywów w segmencie detalicznym. Udział kredytów

zagrożonych w całkowitym wolumenie kredytów dla gospodarstw domowych wyniósł 1,3% w grudniu 2022 roku wobec 1,5% na koniec 2021 roku. Począwszy od marca 2020 roku, wraz z ostrożnością akumulacją środków i ograniczeniem konsumpcji, wzrost depozytów detalicznych wyraźnie przyspieszał do 13% w I kwartale 2021 roku. Rosnące wydatki, związane z odmrażaniem gospodarki i inflacją, spowodowały ich wyraźne wyhamowanie. W związku z podwyżkami stóp procentowych, ewoluowała struktura zapadalności, z depozytami bieżącymi spadającymi jednocyfrowo oraz znacząco przyrastającymi lokatami terminowymi w II połowie 2022 roku. Tendencje te spowodowały, że dynamika środków klientów ogółem na koniec roku wyniosła 4%.

Czechy: Kredyty i depozyty przedsiębiorstw (dynamika r/r)



Po przejściu fazy spadkowej w I połowie 2021 roku, kredyty korporacyjne w Czechach zaczęły odbijać i w III kwartale 2022 roku osiągnęły tempo wzrostu na poziomie około 10%. Spośród sektorów największą dynamikę zanotował handel hurtowy i detaliczny oraz deweloperzy. Ze względu na różnicę poziomów stóp procentowych, zmieniła się kompozycja walutowa nowego finansowania przedsiębiorstw, ze spadkiem akcji kredytowej w koronie i wzrostem proporcji kredytów udzielanych w euro. Od 2011 roku do połowy 2020 roku udział kredytów z utratą wartości w łącznym wolumenie kredytów dla przedsiębiorstw niefinansowych systematycznie się obniżał. Tendencja ta odwróciła się w IV kwartale 2020 roku i wskaźnik wzrósł do 4,2% na koniec roku, w porównaniu do 3,2% w grudniu 2019 roku. W 2021 roku jakość ponownie się poprawiła do poziomu 3,8%, który w 2022 roku spadł do 3,4%. Wraz ze skierowaniem wsparcia płynnościowego do przedsiębiorstw, ich środki utrzymywane w bankach szybko przyrastały w 2020 roku. Efekt wysokiej bazy spowodował wyhamowanie tego tempa, które w II połowie 2021 roku osiągnęło około 8%. Dynamika depozytów przedsiębiorstw była zmienna w 2022 roku, spowalniając do poniżej 5% w grudniu.

Gospodarka i sektor bankowy na Słowacji

Wskaźniki makroekonomiczne	2022	Parametry sektora bankowego	2022
Realny wzrost PKB (prognoza)	1,5%	Bazowa stopa procentowa	2,50%
Nominalny PKB per capita (EUR)	18 110 ¹	Wskaźnik kredyty/depozyty	108,5%
PKB per capita w PPS (EU-27=100)	69,4% ¹	Wskaźnik NPL	1,6%
Średnia roczna stopa inflacji	12,8%	Łączny współczynnik kapitałowy	19,2% ²
Średnioroczna stopa bezrobocia	6,4%	Zwrot na aktywach (ROA)	0,5% ²
Populacja	5,4 mln	Zwrot na kapitale (ROE)	6,7% ²

Źródło: Eurostat, Národná banka Slovenska (NBS).

¹ Dane na koniec 2021 roku

² Dane skumulowane za 9 miesięcy (na dzień 30 września 2022 roku)

PKB, inflacja i stopy procentowe

Podobnie jak w Czechach, poziom PKB pozostaje na poziomie zbliżonym do tego notowanego przed wybuchem pandemii, czyli poniżej przedpandemicznego trendu. Roczny wzrost PKB szacowany jest w okolicach 1,5% rok do roku (szacunki słowackiego banku centralnego). Zarówno konsumpcja, jak i inwestycje odnotowały wzrost w okolicach 4,5% rok do roku. Ujemnie kontrybuowały eksport netto i

spożycie publiczne. Początek roku 2023 może przynieść lekkie spowolnienie, ale szacowana dynamika dla całego 2023 roku pozostaje zbliżona do tej za 2022 rok (1,6% rok do roku wg szacunków słowackiego banku centralnego). Przeciwno silniejszym spadkom powinny oddziaływać rządowe działania w zakresie cen energii, głównym źródłem spowolnienia będzie konsumpcja gospodarstw domowych (ujemne realne płace).

Podobnie jak w całej strefie euro, rok 2022 był rokiem przyspieszającej inflacji. Za około połowę wzrostu inflacji odpowiadały ceny żywności. Jak wskazano w raporcie słowackiego banku centralnego, było to związane z wysokimi cenami energii, wysokimi cenami żywności na rynku europejskim i wzrostem kosztów krajowych producentów. Wysokie ceny energii przekładały się też na ceny w innych obszarach (wzrost cen producentów, wzrost cen w handlu hurtowym i detalicznym). Do tego proinflacyjnie oddziaływał wciąż ciasny rynek pracy.

Według prognoz słowackiego banku centralnego, inflacja pozostanie podwyższona w 2023 roku (szacowany średnioroczny HICP na poziomie 10%), do czego przyczyniać się będą utrzymujące się wysokie ceny żywności, inflacja bazowa i ceny energii.

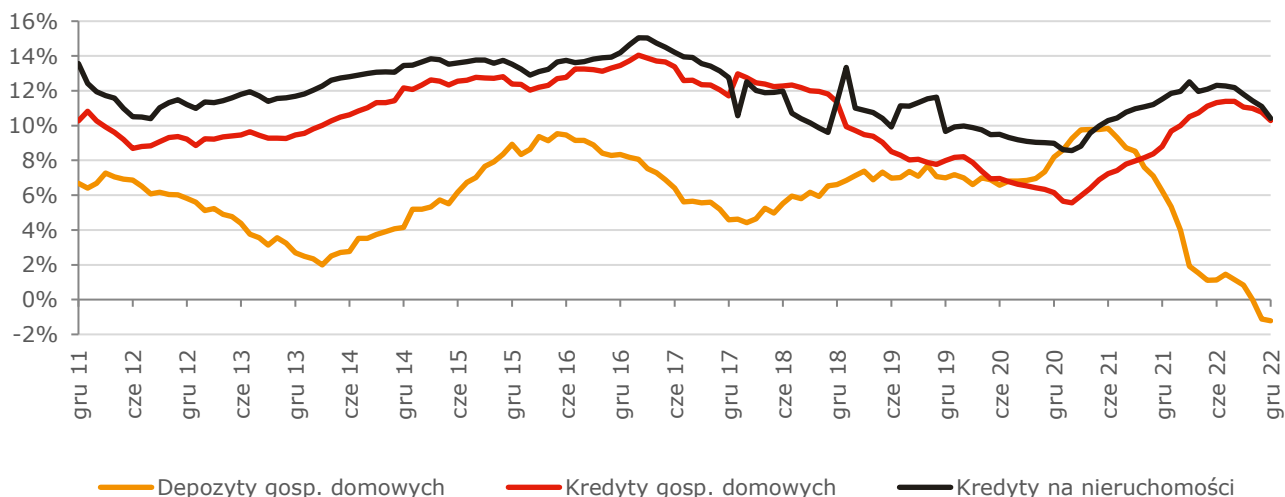
Antyinflacyjnie oddziaływać będą podwyżki stóp procentowych w strefie euro. EBC rozpoczął proces zacieśniania polityki pieniężnej i kontynuuje go w początkach 2023 roku.

Sektor bankowy

W latach poprzedzających 2022 rok rentowność słowackich banków pozostawała gorsza niż w wielu krajach regionu Europy Środkowo-Wschodniej. Przedłużający się okres ultra niskich stóp procentowych wywierał presję na ich model biznesowy i powodował długotrwałą stopniową kompresję marży odsetkowej. Drugim najbardziej znaczącym czynnikiem ograniczającym zyski był wprowadzony w 2012 roku podatek bankowy. Lokalny rząd przystał na jego zniesienie od lipca 2020 roku, w celu pobudzenia finansowania odbudowującej się po pandemii gospodarki. Środowisko rosnących stóp procentowych zmniejszyło presję na dochody banków. Oprocentowanie kredytów w 2022 roku zaczęło piąć się w górę stosunkowo szybko, podczas gdy stawki oferowane za depozyty były utrzymywane na niskim poziomie. Z drugiej strony, bardziej strome krzywe rentowności i wyższe premie za ryzyko zwiększały koszt finansowania długoterminowego, co wyraźnie obrazowała sytuacja na rynku listów zastawnych. Wzrost przychodów ogółem, wspierany również przez wyższy wynik prowizyjny, został częściowo zniwelowany przez rosnące rezerwy na straty kredytowe oraz umiarkowaną ekspansję kosztów administracyjnych, obniżające pozytywną dynamikę zysku netto.

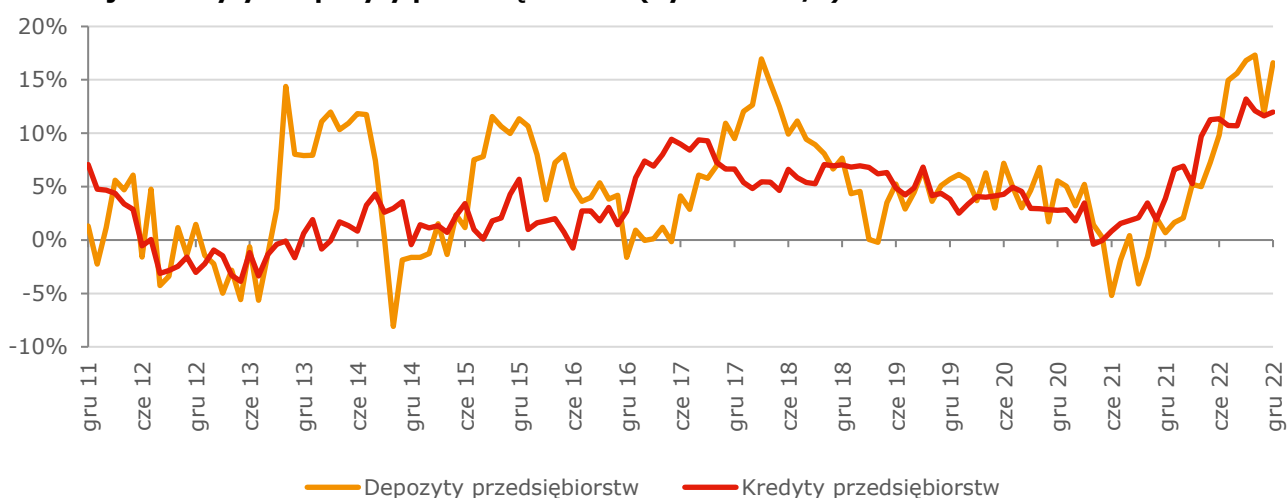
Poprawa jakości aktywów była głównie rezultatem dynamicznej ekspansji kredytowej, przy jednoczesnym ograniczeniu należności z utratą wartości. Wskaźnik NPL dla Słowacji należy do najniższych w regionie Europy Środkowo-Wschodniej, osiągając 1,6% na koniec 2022 roku i malejąc z 1,7% rok wcześniej. Relacja kredytów do depozytów w 2022 roku nadal utrzymywała się powyżej 100%. Chociaż łączny współczynnik kapitałowy sektora nieznacznie spadł z powodu wzrostu ekspozycji ważonych ryzykiem, to bufora są wystarczające, a banki pozostają dobrze przygotowane do absorpcji potencjalnych strat w razie potrzeby. W czerwcu 2022 roku Narodowy Bank Słowacji podjął decyzję o podwyższeniu antycyklicznego bufora kapitałowego (CCyB) z 1,0% do 1,5% ze skutkiem od początku sierpnia 2023 roku w celu wzmocnienia odporności sektora. Ponadto, bank centralny częściowo dostosował limit regulacyjny w zakresie wskaźnika zadłużenia do dochodu (DTI) dla kredytów wykraczających na wiek emerytalny (dla umów zapadających po osiągnięciu przez kredytobiorcę 65. roku życia), z obowiązywaniem nowych zasad od stycznia 2023 roku.

Słowacja: Kredyty i depozyty gospodarstw domowych (dynamika r/r)



Przyrost kredytów ogółem dla gospodarstw domowych, który przez ostatnie lata znajdował się na ścieżce spowolnienia, przełamał ten trend w marcu 2021 roku. Roczna dynamika zwiększała się do połowy 2022 roku, kiedy to przekroczyła 11%. Następnie wraz z podwyżkami stóp procentowych zaczęła słabnąć do 10% na koniec roku. Głównym motorem wzrostu portfela były kredyty hipoteczne. W I połowie 2022 roku wiele gospodarstw domowych przyspieszyło decyzję o ubieganiu się o finansowanie zakupu mieszkania lub domu albo o wcześniejsze zresetowanie okresu obowiązywania uzgodnionej stawki dla starszych kredytów. Przewidując wzrost oprocentowania tych produktów, kredytobiorcy częściej wybierali umowy o dłuższych okresach zapadalności. Spośród nowych kredytów hipotecznych udzielonych wiosną co trzeci miał okres spłaty dłuższy niż pięć lat, podczas gdy w przeszłości było to średnio tylko 7%. Z kolei, pożyczki konsumpcyjne przestały się kurczyć w II połowie 2022 roku i osiągnęły najwyższą dynamikę od momentu wybuchu pandemii Covid-19, częściowo wspierane przez inflację. Udział kredytów zagrożonych w całkowitym wolumenie kredytów dla gospodarstw domowych spadł w trakcie 2022 roku do 1,8% z 2,0% na koniec 2021 roku. Dynamika depozytów detalicznych na Słowacji zmniejszyła się z 10% obserwowanych w II kwartale 2021 roku do nawet niewielkiego spadku środków klientów odnotowanego na koniec 2022 roku. To znaczące spowolnienie wynikało głównie z ubytku oszczędności (częściowo zgromadzonych w okresie pandemii), rosnącej inflacji oraz wpływu coraz wyższych wydatków (w tym kosztów utrzymania).

Słowacja: Kredyty i depozyty przedsiębiorstw (dynamika r/r)



Rozwój kredytów korporacyjnych w 2021 roku pozostawał przytłumiony. Ich wolumen odbił znacząco w I połowie 2022 roku i utrzymywał się na poziomie powyżej 10% przez pozostałą część roku. Ten silny wzrost był napędzany głównie kredytowaniem branży nieruchomości komercyjnych (odzwierciedlającym wpływ rosnących cen robót budowlanych i materiałów) oraz finansowaniem krótkoterminowym (z najwyższą dynamiką odnotowaną w sektorach handlowym i przemysłowym, jak również przejściowo w energetyce). Po kilku latach powolnej tendencji spadkowej oprocentowanie kredytów korporacyjnych gwałtownie wzrosło, gdyż prawie 60% z nich było opartych na zmiennej stopie procentowej, w większości powiązanej ze stawką EURIBOR, podczas gdy terminy zapadalności kredytów o stałym oprocentowaniu również były stosunkowo krótkie. Wyższe koszty obsługi długu jak dotąd nie wpłynęły na jakość portfela. Udział kredytów zagrożonych w łącznym wolumenie kredytów dla przedsiębiorstw spadł do 2,4% na koniec 2022 roku z 2,8% w 2021 roku. Roczna dynamika depozytów przedsiębiorstw przyspieszyła z poziomu bliskiego zera w grudniu 2021 roku do ponad 15% w IV kwartale 2022 roku, dzięki napływowi środków pieniężnych.

2.2. Otoczenie rynkowe i regulacyjne



Grupa mBanku jest aktywnym uczestnikiem, a w wielu przypadkach liderem zmian dokonywanych w oczekiwaniu oraz w reakcji na zdarzenia dokonujące się w jej otoczeniu, z uwzględnieniem regulacji i technologii. Pracownicy Grupy dążą do proaktywnego dostosowywania oferty i zasad działania do nowych wyzwań, z naciskiem na zapewnienie najwyższej jakości relacji z interesariuszami. Część wymagań stawianych wobec mBanku i spółek Grupy nie oddziałuje bezpośrednio na klientów, lecz wiąże się z istotnymi nakładami na dostosowania wewnętrznych procesów. Poniżej wskazaliśmy wybrane najważniejsze wydarzenia o istotnym wpływie na Grupę mBanku, które miały miejsce w 2022 roku oraz oczekiwane w najbliższych okresach. Wymogi kapitałowe oraz regulacje dotyczące standardów rachunkowości i sprawozdawczości zostały opisane w odpowiednich sekcjach raportu.

Ustawa z dnia 7 lipca 2022 roku o finansowaniu społecznościowym dla przedsięwzięć gospodarczych i pomocy kredytobiorcom

Ustawa przewiduje zawieszenie wykonania umowy o kredyt hipoteczny w walucie polskiej na wniosek konsumenta. Kredytobiorcami kwalifikującymi się do skorzystania z przepisów są osoby, które zaciągnęły jeden kredyt hipoteczny w złotych na własne potrzeby mieszkaniowe. Sytuacja finansowa nie jest kryterium skorzystania z przepisów. Wymiar zawieszenia wykonania umowy to po cztery miesiące w 2022 i 2023 roku. W okresie zawieszenia wykonania umowy nie są naliczane odsetki ani pobierane inne opłaty niż opłaty z tytułu ubezpieczeń powiązanych z umową.

Ponadto ustawa dokonuje zmian w ustawie o nadzorze makroostrożnościowym nad systemem finansowym i zarządzaniu kryzysowym w systemie finansowym: wprowadza definicję „kluczowego wskaźnika referencyjnego” i udziela KNF możliwości przedstawienia Komitetowi Stabilności Finansowej stanowiska zawierającego informację o konieczności wyznaczenia zamiennika kluczowego wskaźnika referencyjnego. Komitet po otrzymaniu stanowiska KNF wydaje rekomendację, w której wskaże na konieczność wyznaczenia zamiennika lub przedstawi stanowisko zawierające informację o odmowie wydania takiej rekomendacji. Zamiennik lub zamienniki kluczowego wskaźnika referencyjnego oraz inne istotne zmiany dostosowawcze określa rozporządzeniem minister właściwy do spraw instytucji finansowych.

Ustawa zakłada również zwiększenie środków na Funduszu Wsparcia Kredytobiorców. Fundusz istnieje od 2015 roku. Jego działalność reguluje Ustawa o wsparciu kredytobiorców, którzy zaciągnęli kredyt mieszkaniowy i znajdują się w trudnej sytuacji finansowej. Finansują go wpłaty banków, a jego celem jest pomaganie kredytobiorcom hipotecznym w trudnej sytuacji finansowej. Ustawa o finansowaniu społecznościowym dla przedsięwzięć gospodarczych i pomocy kredytobiorcom zobowiązuje sektor bankowy do wpłacenia na Fundusz Wsparcia Kredytobiorców dodatkowej kwoty w wysokości 1,4 mld zł w 2022 roku.

System ochrony (IPS)

22 kwietnia 2022 roku ogłoszono ustawę o zmianie ustawy o listach zastawnych i bankach hipotecznych oraz niektórych innych ustaw pozwalającą bankom komercyjnym na tworzenie systemów ochrony (IPS), zmieniona następnie ustawą z dnia 5 sierpnia 2022 roku o dodatku węglowym. Przepisy ustawy dotyczące IPS weszły w życie 7 maja 2022 roku.

Celem systemu ochrony jest wsparcie w zakresie płynności i wypłacalności członków systemu oraz w restrukturyzacji i przejęciach innych banków. Uczestnictwo w systemie jest dobrowolne. Nowelizacja ustawy o listach zastawnych i bankach hipotecznych oraz niektórych innych ustaw zakłada również zawieszenie do dnia 31 października 2022 roku obowiązku uiszczania składek należnych za rok 2022 na obowiązkowy System Gwarantowania Depozytów. Określenie i wniesienie składek na System Gwarantowania Depozytów należnych za II i III kwartał 2022 roku nastąpiło w IV kwartale 2022 roku.

7 czerwca osiem największych banków, czyli mBank S.A., Alior Bank S.A., BNP Paribas Bank Polska S.A., ING Bank Śląski S.A., Millennium Bank S.A., Bank Polska Kasa Opieki S.A., PKO Bank Polski S.A. oraz Santander Bank Polska S.A. rozpoczęło proces utworzenia systemu ochrony. Po zatwierdzeniu umowy systemu ochrony przez KNF, banki utworzyły jednostkę zarządzającą systemem w formie spółki akcyjnej (System Ochrony Banków komercyjnych, SOBK). Łączna kontrybucja banków na rzecz systemu ochrony wyniosła 3,47 mld zł, co stanowi 0,438% depozytów gwarantowanych.

30 września 2022 roku Bankowy Fundusz Gwarancyjny (BFG) podjął decyzję o wszczęciu przymusowej restrukturyzacji Getin Noble Banku S.A., a SOBK wsparł ten proces zebranych środkami.

Ustawa z dnia 5 sierpnia 2022 roku o dodatku węglowym

Ustawa, oprócz wprowadzenia dopłaty dla gospodarstw domowych na zakup węgla, zawiera przepisy zmieniające prawo bankowe i ustawę o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym. Najistotniejsze zmiany w przepisach dotyczących banków obejmują poprawę mechanizmu przymusowej restrukturyzacji. Jeden z uchwalonych przepisów rozszerza zakres przypadków, w jakich system ochrony banków komercyjnych, opisany w punkcie „System ochrony (IPS)” może udzielić wsparcia. Zmienia się również podmiot, który może zawnioskować o wsparcie. Taką możliwość dostał BFG, a nie – jak wcześniej – wyłącznie podmiot zainteresowany przejęciem banku w procesie przymusowej restrukturyzacji. Ta zmiana umożliwiła powołanie banku pomostowego w procesie restrukturyzacji Getin Noble Bank S.A. Stąd wynika też zmiana zasad, na jakich KNF wydaje zezwolenie na prowadzenie działalności przez podmiot przejmujący bank w ramach uporządkowanej restrukturyzacji. Do prowadzenia działalności bankowej niezbędna jest licencja bankowa i proces jej udzielenia uregulowano tak, aby nie zakłócać procesu przymusowej restrukturyzacji. Wprowadzone zmiany dają możliwość stosowania różnych narzędzi, przewidzianych przez Dyrektywę 2014/59/UE ustanawiającą ramy na potrzeby prowadzenia działań naprawczych oraz restrukturyzacji i uporządkowanej likwidacji i ustawę o BFG.

Ustawa o gwarantowanym kredycie mieszkaniowym

Ustawa umożliwia osobom, które posiadają zdolność kredytową i które stać na spłatę kredytu hipotecznego, ale które nie mają oszczędności na wkład własny, uzyskanie kredytu hipotecznego na budowę domu lub zakup mieszkania. Kredyt będzie udzielany na minimum 15 lat i będzie mógł być udzielony w walucie polskiej. Nowa regulacja wprowadza możliwość objęcia gwarancją części kredytu hipotecznego zaciąganego na zakup mieszkania. Część ta musi stanowić nie mniej niż 10% i nie więcej niż 20% wydatków (wartości nieruchomości), na które jest zaciągany kredyt. Gwarancja udzielana jest przez Bank Gospodarstwa Krajowego i zastępuje wymóg wniesienia wkładu własnego. Ustawa weszła w życie 26 maja 2022 roku.

Rozporządzenie Ministra Finansów w sprawie przekazywania w formie zobowiązań do zapłaty składek wnoszonych do Bankowego Funduszu Gwarancyjnego przez banki, oddziały banków zagranicznych, firmy inwestycyjne, spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe oraz Krajową Spółdzielczą Kasę Oszczędnościowo-Kredytową

Rozporządzenie, które weszło w życie 12 marca 2022 roku, określa dodatkowe warunki, jakie powinny spełniać umowy między podmiotami wnoszącymi składki w formie zobowiązań do zapłaty a Narodowym Bankiem Polskim, Krajowym Depozytem Papierów Wartościowych S.A. lub spółką, której KDPW przekazał wykonywanie niektórych czynności związanych z obrotem instrumentami finansowymi. Nowe warunki zawierają postanowienia o objęciu nieodwołalną blokadą na rzecz Funduszu aktywów stanowiących zabezpieczenie zobowiązania do zapłaty oraz środków z tytułu ich wykupu do czasu nabycia kolejnych aktywów. Ponadto rozporządzenie określa minimalny poziom stosunku wartości aktywów, w które ulokowano środki stanowiące pokrycie zobowiązania do zapłaty do wielkości tych zobowiązań oraz limity określające udział poszczególnych aktywów w łącznej kwocie środków odpowiadających zobowiązaniom do zapłaty. Banki i inne podmioty określone w rozporządzeniu zobowiązane są do przekazywania Funduszowi informacji o tych środkach i aktywach w trybie i zakresie określonym w rozporządzeniu oraz wyceny aktywów stanowiących zabezpieczenie zobowiązań do zapłaty według sposobu w nim określonego.

Rozporządzenie Ministra Finansów zmieniające rozporządzenie w sprawie wyższej wagi ryzyka dla ekspozycji zabezpieczonych hipotekami na nieruchomościach

Rozporządzenie weszło w życie 29 marca 2022 roku. Ustala nowe wagi ryzyka dla ekspozycji zabezpieczonych hipoteką na nieruchomości mieszkalnej. Obowiązują one do 30 września 2023 roku. Rozporządzenie dotyczy umów, w które spełniają kilka warunków. Wysokość ich raty kapitałowej lub odsetkowej zależy od zmian kursu waluty. Bank musi powiadomić klientów, że będzie przystępować do postępowań przed sądem polubownym w celu przedstawienia dłużnikom propozycji zmiany warunków umowy kredytu, skutkującej uniezależnieniem wysokości raty od zmian kursu waluty. Jeśli bank utworzył łącznie rezerwy, odpisy aktualizujące należności oraz korekty wartości bilansowej brutto z tytułu zmian w szacowanych przepływach pieniężnych związanych z tymi ekspozycjami kredytowymi, pokrywające oczekiwane straty w odniesieniu do tych ekspozycji na poziomie co najmniej:

- 35% ekspozycji brutto przed korektami tej wartości – przypisuje się wagę ryzyka równą 50%, z wyjątkiem ekspozycji lub ich części ponad wartość ekspozycji w pełni i całkowicie zabezpieczoną hipoteką na nieruchomości mieszkalnej, którym przypisuje się wagę ryzyka równą 75%;
- 28% ekspozycji brutto przed korektami tej wartości – przypisuje się wagę ryzyka równą 75%;
- 20% ekspozycji brutto przed korektami tej wartości – przypisuje się wagę ryzyka równą 100%.

Nowa Rekomendacja A dotycząca zarządzania przez banki ryzykiem związanym z działalnością na instrumentach pochodnych

W październiku 2022 roku KNF przyjęła nową Rekomendację A, która zastąpi dokument z 2010 roku. Składa się ona z 14 rekomendacji. Jej celem jest dostosowanie dobrych praktyk, które zawiera, do aktualnych przepisów. Dotyczą one:

- obowiązków i odpowiedzialności zarządu oraz rady nadzorczej
- identyfikacji i oceny ryzyka
- monitorowania, systemu kontroli wewnętrznej oraz kontrolowania i raportowania w zakresie ryzyka w omawianym przez Rekomendację obszarze.

KNF przyjęła w Rekomendacji podejście oparte o zasadę proporcjonalności. Oznacza ona dostosowanie rozwiązań do indywidualnej specyfiki i profilu działalności banku oraz skali ponoszonego przez bank ryzyka. Adresaci Rekomendacji muszą dostosować się do jej postanowień do końca 2023 roku.

Przepisy, zgodnie z którymi należy uwzględniać czynniki ESG w świadczeniu usług finansowych

W drugiej połowie 2022 roku weszły w życie zmiany do aktów delegowanych do MIFID II, które wynikają z realizacji strategii w zakresie czynników ESG w sektorze usług finansowych. Głównym celem zmian jest

konieczność uwzględniania czynników zrównoważonego rozwoju w zarządzaniu produktowym oraz przy przeprowadzeniu testu adekwatności oferowanych lub rekomendowanych instrumentów finansowych.

Pierwsza zmiana zobowiązuje podmioty świadczące usługę doradztwa inwestycyjnego lub zarządzania portfelami do pozyskiwania od klientów informacji o indywidualnych preferencjach w zakresie zrównoważonego rozwoju oraz uwzględnienia tych preferencji w ramach oceny odpowiedniości, jak również do dysponowania odpowiednimi strategiami i procedurami pozwalającymi im na zrozumienie wszelkich czynników zrównoważonego rozwoju w odniesieniu do usług i instrumentów finansowych wybranych dla klientów. Weszła ona w życie 2 sierpnia 2022 roku przez Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2021/1253 z dnia 21 kwietnia 2021 roku zmieniające rozporządzenie delegowane (UE) 2017/565 w odniesieniu do uwzględniania czynników, ryzyk i preferencji w zakresie zrównoważonego rozwoju w niektórych wymogach organizacyjnych i warunkach prowadzenia działalności przez firmy inwestycyjne.

Druga zmiana weszła w życie 22 listopada 2022 roku Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 11 sierpnia 2022 roku, zmieniającym rozporządzenie w sprawie trybu i warunków postępowania firm inwestycyjnych, banków, o których mowa w art. 70 ust. 2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi, oraz banków powierniczych. Wynika ona z implementacji Dyrektywy Delegowanej Komisji (UE) 2021/1269 z dnia 21 kwietnia 2021 roku, zmieniającej dyrektywę delegowaną (UE) 2017/593 w odniesieniu do uwzględniania czynników zrównoważonego rozwoju w zobowiązaniach w zakresie zarządzania produktami. Zobowiązuje ona firmy inwestycyjne do włączenia czynników ESG do prowadzonych przez te podmioty procesów zarządzania produktowego (product governance).

Ponadto, wyżej wymieniona ustawa z dnia 7 lipca 2022 roku o finansowaniu społecznościowym dla przedsięwzięć gospodarczych i pomocy kredytobiorcom w art. 56 pkt 9 lit. a zmieniła również brzmienie art. 83b ust. 10 ustawy z dnia 29 lipca 2005 roku o obrocie instrumentami finansowymi. Zmiana dotyczyła zredefiniowania grupy docelowej nabywców instrumentów finansowych. Nowe brzmienie uwzględnia cele zrównoważonego rozwoju, jako potencjalne cele nabywców. Zasada zrównoważonego rozwoju ma charakter konstytucyjny i znajduje odzwierciedlenie w szeregu aktów prawnych rangi ustawowej, przed wszystkim w dziedzinie prawa ochrony środowiska. Jednocześnie zasada ta jest fundamentem ESG przyjętym przez ustawodawcę europejskiego.

W dniu 16 grudnia 2022 roku została także opublikowana dyrektywa o sprawozdawczości przedsiębiorstw w zakresie zrównoważonego rozwoju (CSRD). Zgodnie z nią wszystkie duże jednostki oraz małe i średnie spółki giełdowe będą przedstawiać w swoim sprawozdaniu z działalności informacje na temat kwestii środowiskowych, społecznych i praw człowieka oraz ładu korporacyjnego. Dyrektywa będzie podlegać implementacji i ma kluczowe znaczenie dla wdrożenia ESG w sektorze korporacyjnym.

Powyższe regulacje wymuszają dostawania w procedurach wewnętrznych, regulaminach, dokumentacji, jak również w systemach informatycznych podlegających im firm.

Ustawa z dnia 5 sierpnia 2022 roku o zmianie ustawy o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami oraz ustawy o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych, ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych oraz niektórych innych ustaw

Ustawa, która weszła w życie 17 września 2022 roku, dotyczy tzw. „marży pomostowej”, pobieranej w przypadku kredytów hipotecznych udzielanych konsumentom w okresie oczekiwania na wpis hipoteki do księgi wieczystej. Zgodnie z postanowieniami Ustawy, Bank nadal ma prawo naliczyć dodatkowy koszt związany z oczekiwaniem na wpis hipoteki do księgi wieczystej. Koszt ten jednak podlega zwrotowi konsumentowi bądź zaliczeniu na poczet spłaty kredytu hipotecznego po dokonaniu wpisu hipoteki stanowiącej zabezpieczenie kredytu hipotecznego.

Ustawa z dnia 7 kwietnia 2022 roku o zmianie ustawy o listach zastawnych i bankach hipotecznych oraz niektórych innych ustaw

8 lipca 2022 roku weszły w życie zmiany regulacji związanych z emisją listów zastawnych. Wynikają one z wdrożenia do polskiego systemu prawnego regulacji dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/2162 z dnia 27 listopada 2019 roku w sprawie emisji obligacji zabezpieczonych i nadzoru publicznego nad obligacjami zabezpieczonymi oraz zmieniającej dyrektywy 2009/65/WE i 2014/59/UE. Jej celem jest ujednolicenie zasad funkcjonowania rynku obligacji zabezpieczonych we krajach członkowskich. W efekcie prowadzonych zmian listy zastawne powinny stać się bardziej atrakcyjne dla inwestorów, jak również dla banków jako forma pozyskiwania kapitału długoterminowego.

Ustawa wprowadza m.in. definicję listu zastawnego jako instrumentu z podwójnym regresem – wobec emitenta, jak i puli aktywów (wyodrębnionej do osobnej masy upadłościowej, w przypadku upadłości) będących zabezpieczeniem listów zastawnych. Rozszerzono zakres podstaw emisji publicznego listu zastawnego. Emitent będzie mógł wydłużyć termin zapadalności obligacji zabezpieczonych wyłącznie w przypadku ogłoszenia upadłości. Banki emitujące listy zastawne muszą wdrożyć procedury dotyczące utrzymania ciągłości ubezpieczenia od zdarzeń losowych dotyczących nieruchomości. Ubezpieczenie powinno obowiązywać przez cały okres, w którym wierzytelności będą wpisane do rejestru zabezpieczenia

listów zastawnych. Na mocy nowych rozwiązań KNF będzie monitorować programy emisji listów zastawnych i cyklicznie oceniać warunki udzielenia zezwolenia.

Ustawa z dnia 6 października 2022 roku o zmianie ustaw w celu przeciwdziałania lichwie

Ustawa istotnie obniża limity pozaodsetkowych kosztów kredytu konsumenckiego. Koszty pozaodsetkowe niezależne od okresu kredytowania zostały obniżone z 25% do 10% całkowitej kwoty kredytu. Koszty pozaodsetkowe zależne od okresu kredytowania zostały obniżone z 30% do 10% całkowitej kwoty kredytu. Odrębnie określono wysokość pozaodsetkowych kosztów dla kredytów o okresie spłaty krótszym niż 30 dni - wynosić będzie maksymalnie 5% całkowitej kwoty kredytu.

Co więcej, ustawodawca istotnie obniżył limit pozaodsetkowych kosztów kredytu konsumenckiego w całym okresie kredytowania, ze 100% do 45% całkowitej kwoty kredytu. Zmiany dotyczące limitów pozaodsetkowych kosztów kredytu konsumenckiego weszły w życie 18 grudnia 2022 roku, przy czym nie znajdują zastosowania do umów zawartych przed tym dniem.

Rozwój orzecznictwa związanego z kredytami hipotecznymi i mieszkaniowymi udzielonymi klientom indywidualnym w CHF

Najważniejsze informacje na temat regulacji i orzecznictwa związanego z kredytami hipotecznymi i mieszkaniowymi udzielonymi klientom indywidualnym w CHF znajdują się w nocie 34 Skonsolidowanego Sprawozdania Finansowego Grupy mBanku S.A. za 2022 rok.

2.3. Pozycja rynkowa segmentów Grupy mBanku

Wskaźniki wyników ¹ : mBank vs sektor					
Marża odsetkowa netto 3,7% vs 2,8%			Zwrot na aktywach -0,34% vs 0,47%		
Koszty do dochodów 48,9% vs 53,3% (z uwzględnieniem podatku bankowego)			Zwrot na kapitale -5,3% vs 6,4%		
			Kredyty do depozytów 69,0% vs 75,6%		
Rodzaj działalności (# - pozycja rynkowa)	Udział w rynku				
	2018	2019	2020	2021	2022
Bankowość Korporacyjna					
Kredyty przedsiębiorstw	7,9%	8,6%	8,5%	8,2%	8,1%
Depozyty przedsiębiorstw	9,0%	9,9%	9,4%	10,7%	10,8%
Leasing	7,4%	6,8%	7,6%	7,4%	6,8%
Faktoring (#5 na rynku)	7,9%	7,9%	8,2%	8,2%	7,8%
Bankowość Detaliczna w Polsce					
Kredyty ogółem	6,5%	7,0%	7,4%	7,9%	8,3%
w tym hipoteczne	6,9%	7,4%	7,9%	8,4%	8,8%
niehipoteczne	5,8%	6,5%	6,6%	7,1%	7,2%
Depozyty	6,4%	7,0%	7,8%	8,3%	8,8%
Bankowość Detaliczna w Republice Czeskiej					
Kredyty ogółem	1,4%	1,3%	1,6%	1,8%	1,7%
w tym hipoteczne	1,6%	1,4%	1,7%	1,9%	1,7%
niehipoteczne	0,9%	1,0%	1,2%	1,4%	1,7%
Depozyty	1,7%	1,6%	1,8%	1,8%	1,8%
Bankowość Detaliczna na Słowacji					
Kredyty ogółem	0,6%	0,7%	1,0%	1,4%	1,3%
w tym hipoteczne	0,6%	0,7%	1,1%	1,3%	1,1%
niehipoteczne	0,7%	0,8%	1,0%	1,6%	2,1%
Depozyty	1,8%	1,9%	2,1%	2,2%	2,3%
Bankowość Inwestycyjna					
Rynki finansowe					
Bony i obligacje skarbowe	14,3%	11,3%	10,6%	11,0%	9,6%
IRS/FRA	10,7%	14,3%	20,7%	19,9%	14,3%
Działalność maklerska					
obroty akcjami (#11 na rynku)	4,1%	3,4%	5,3%	5,0%	4,0%
kontrakty terminowe (#1 na rynku)	15,6%	13,0%	17,6%	27,7%	18,6%
opcje (#10 na rynku)	12,0%	9,4%	4,4%	3,1%	1,7%

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

¹ Kalkulacja wskaźników dla Grupy mBanku została wyjaśniona w rozdziale 4. „Sytuacja finansowa Grupy mBanku oraz mBanku w 2022 roku”, za wyjątkiem Marży odsetkowej netto, której wyliczenie zostało dostosowane do konwencji stosowanej przy danych sektora (wynik odsetkowy netto podzielony przez średni stan aktywów razem). Poniżej przedstawione zostały definicje wskaźników dla sektora.

Dane sektora według stanu na 31 grudnia 2022 roku (udostępnione 14 lutego 2023 roku). Wartości wskaźników dla sektora wyliczone na podstawie danych miesięcznych sektora bankowego publikowanych przez KNF (sektor bankowy wraz z oddziałami zagranicznymi).

Marża odsetkowa netto: wynik odsetkowy podzielony przez średni stan aktywów (wyznaczony na podstawie danych z końca miesiący).
Koszty do dochodów (z uwzględnieniem podatku bankowego): koszty ogółem (suma kosztów działania banku i amortyzacji) podzielone przez całkowite przychody operacyjne netto.

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

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

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

2.4. Perspektywy dla sektora bankowego i mBanku w 2023 roku

Jaki będzie rok 2023 w gospodarce polskiej?

Wskaźniki makroekonomiczne	2021	2022	2023P
Wzrost PKB (r/r)	6,8%	4,9%	0,4%
Popyt krajowy (r/r)	8,4%	5,5%	-1,2%
Konsumpcja prywatna (r/r)	6,3%	3,0%	0,6%
Inwestycje (r/r)	2,1%	4,6%	0,7%
Inflacja (eop)	8,6%	16,6%	9,4%
Stopa bazowa NBP (eop)	1,75%	6,75%	6,75%
CHF/PLN (eop)	4,42	4,73	4,46
EUR/PLN (eop)	4,59	4,69	4,52

Źródło: Szacunki mBanku z dnia 3 lutego 2023 roku. r/r – rok do roku, eop – (ang. end of period) – na koniec okresu.

Perspektywa gospodarcza na nowy rok nie wygląda mocno optymistycznie. Spodziewane jest wyraźne spowolnienie wzrostu gospodarczego w okolice 0,4%. Za taki stan rzeczy odpowiadać będzie przede wszystkim popyt krajowy, gdzie zarówno spożycie prywatne, jak i inwestycje mogą wyraźnie obniżyć dynamikę wzrostu. Na konsumpcji ważyć będą ujemne realne płace, które utrzymają się prawdopodobnie przez pierwszą część roku. Z kolei tempo wzrostu inwestycji będzie obniżane poprzez wysoki koszt pieniądza czy niepewność w związku z wojną w Ukrainie. Czynnikiem wspierającym wzrost powinien być eksport, który pomimo znacznego wzrostu cen energii oraz kosztów pracy w Polsce wciąż pozostaje konkurencyjny. W konsekwencji można oczekiwać dodatniego wkładu ze strony handlu zagranicznego. Ścieżka inflacji wygląda względnie optymistycznie, przynajmniej jeśli chodzi o kierunek. Po zwyżce na początku roku, spodziewane jest relatywnie szybkie opadanie inflacji. Ta na koniec roku pozostanie jednak niekomfortowo wysoko. Dodatkowym czynnikiem ryzyka zdaje się solidny rynek pracy i wysokie tempo wzrostu płac nominalnych. W takim środowisku nie widać szans na jakiegokolwiek obniżki stóp procentowych. Wskutek oczekiwanego osłabienia dolara na szerokim rynku lekkiej aprecjacji powinien ulec także kurs złotego.

Sektor bankowy i agregaty monetarne

Sektor bankowy – agregaty monetarne	2021	2022	2023P
Kredyty przedsiębiorstw	3,9%	11,6%	2,2%
Kredyty hipoteczne	7,1%	-2,6%	-2,7%
Kredyty niehipoteczne	1,1%	-4,8%	-4,6%
Depozyty przedsiębiorstw	10,4%	10,1%	-1,4%
Depozyty gospodarstw domowych	6,7%	2,1%	3,6%

Źródło: Szacunki mBanku z dnia 3 lutego 2022 roku.

W 2023 roku akcja kredytowa do gospodarstw domowych będzie hamowana zarówno ze strony popytowej (wysokie stopy, obniżona zdolność kredytowa wskutek regulacji KNF), jak i podaźowej. Do tej drugiej możemy zaliczyć uszczuplenie kapitałów sektora bankowego, do czego przyczyniły się wzrosty rentowności obligacji oraz wakacje kredytowe. Słabe perspektywy inwestycyjne powinny również hamować przyrost kredytów do sektora przedsiębiorstw. Normalizacja marż i silny wzrost płac nominalnych powinny oddziaływać w kierunku spadku depozytów firm i wzrostu tychże w przypadku gospodarstw domowych.

Perspektywy dla mBanku

Wynik odsetkowy i marża

(lekko negatywny)¹



- Przy podniesionych stopach przekładających się na rosnące koszty depozytów, potencjał dla poprawy marży został wyczerpany
- Spadające kredyty mogą wpłynąć na dynamikę przychodów

Wynik prowizyjny

(neutralny)



- Wzrost bazy klientów i transakcyjności może zostać zniwelowany przez spowolnienie gospodarcze i słabszy popyt na produkty
- Istotne dostosowania w tabeli opłat i prowizji już wprowadzone

Koszty ogółem

(lekko negatywny)



- Widoczna presja płacowa i inflacja oddziałują na koszty operacyjne
- Rosnąca amortyzacja wiedziona inwestycjami w przyszły wzrost
- Obniżone składki na system gwarantowania depozytów

Odpisy na kredyty

(lekko negatywny)



- Zmieniające się otoczenie makroekonomiczne i sytuacja geopolityczna mogą wpłynąć na sytuację finansową kredytobiorców
- Ogólna jakość aktywów nie powinna ulec istotnemu pogorszeniu dzięki ostrożnemu podejściu do udzielania kredytów, chyba że nastąpi bardziej negatywny przebieg wojny i kryzys energetyczny

¹ W porównaniu do poziomu skorygowanego o wpływ „wakacji kredytowych”

3. Strategia Grupy mBanku

3.1. Od ikony mobilności, do ikony możliwości – strategia na lata 2021-2025

W 2022 roku realizowaliśmy **Strategię Grupy mBanku na lata 2021-2025** zatytułowaną „**Od ikony mobilności, do ikony możliwości**”, przyjętą przez zarząd i zatwierdzoną przez radę nadzorczą jesienią poprzedniego roku. Ma ona na celu wykorzystanie naszych obecnych przewag konkurencyjnych, skuteczne dostosowanie się do nowego otoczenia i zaradzenie słabościom. W rezultacie ma zapewnić, że bank nadal będzie plasował się wśród najlepszych instytucji finansowych w Polsce i jednocześnie osiągnie lepszą wycenę rynkową.

Określając nasze aspiracje, cele i inicjatywy, uwzględniliśmy między innymi przewidywane perspektywy gospodarcze i rynkowe, wymogi regulacyjne, postęp technologiczny, ewolucję zachowań konsumentów, lokalne ograniczenia oraz uwarunkowania wewnętrzne. W coraz bardziej konkurencyjnym środowisku operacyjnym, atakowanym przez nowych graczy, fintechy i internetowych gigantów, wierzymy, że możemy dalej budować naszą przewagę wokół fundamentalnych wartości bankowych, takich jak **stabilność, bezpieczeństwo i poufność**. Nieregulowanym lub słabo regulowanym podmiotom trudno jest je sobie przywłaszczyć. Nasi klienci powinni mieć silne przekonanie, że mogą ufać naszym usługom, ponieważ przestrzegamy znacznie bardziej wymagających zasad i standardów.

Nasza misja to:

"Wygodny, bezpieczny, z myślą o twojej przyszłości... mBank - więcej niż mobilny bank."

W strategii Grupy mBanku na lata 2021-2025, skupiamy się na **5 obszarach**:

- **Bankowość detaliczna:** Naszą aspiracją jest stać się wiodącą bankowością detaliczną zintegrowaną z cyklem życia klienta. Udany wzrost organiczny będzie dalej zasilany przez ciągłą akwizycję nowych (przede wszystkim młodych) klientów i dojrzewanie obecnych. Organizujemy się wokół segmentów demograficznych, aby rozwinąć kompletną ofertę i propozycję wartości precyzyjnie zaspokajające potrzeby pojawiające się w różnych fazach życia klienta. Skupimy się na narzędziach zarządzania finansami osobistymi, kompleksowej ofercie inwestycyjnej (przez własne nowo utworzone TFI), kredytach hipotecznych (dzięki poprawionemu procesowi ich udzielania) i ekosystemie usług pozabankowych. Wraz ze wzmocnieniem podejścia mobile-first, projektujemy kanały kontaktu mBanku z nastawieniem na zdalny dostęp i cyfrową sprzedaż. Będziemy wspierać przedsiębiorców i małe firmy przez dostarczanie im dostosowanej do branży wiedzy i zintegrowaną platformę do zarządzania różnymi zadaniami związanymi z prowadzoną działalnością.
- **E-commerce:** Mając silną pozycję wyjściową na rynku e-commerce w Polsce i ponadprzeciętne rozwiązania transakcyjne, aspirujemy do bycia preferowanym bankiem dla internetowych sprzedawców i sklepów, jak również ulubioną platformą dla klientów kupujących w sieci. Dostrzegamy szansę wzrostu w dalszym wzmocnianiu naszej oferty i uzupełnianiu jej o nowe elementy. Chcemy, aby nasz integrator płatności Paynow zyskał znaczący udział w procesowaniu wolumenów transakcyjnych. Planujemy unowocześnić i rozbudować naszą obecną platformę mOkazje. Poszerzymy także zakres usług dodatkowych i udostępnimy dopasowane finansowanie, aby zwiększyć znaczenie relacji z mBankiem i stać się dla sprzedawców partnerem w głównych obszarach ich działalności w e-commerce.
- **Bankowość korporacyjna:** Rozwijamy działalność w segmencie bankowości korporacyjnej, dbając o dochodowość relacji i optymalizując ekspozycje w kierunku wyższej rentowności. Będziemy nawiązywać, roszterować i zacieśniać współpracę z przedsiębiorstwami z perspektywicznych branż i szybko rosnących sektorów gospodarki, które są zgodne z naszą agendą ESG. Zwiększamy naszą koncentrację na segmencie MSP, aby zyskać na jego postępującej migracji do e-commerce. Aby jeszcze poprawić satysfakcję klientów i wewnętrzną efektywność, dostarczymy najlepsze, całościowe doświadczenie w bankowości cyfrowej dla korporacji w Polsce. Przeprojektujemy nasz proces kredytowy, aby wspierał wzrost biznesu oraz zapewniał bezpieczny poziom kosztów ryzyka. Równolegle, zamierzamy wzmacniać przywiązanie klientów poprzez dodatkowe usługi oparte na wiedzy, wsparcie pierwszorzędnych doradców i głęboką znajomość specyfiki poszczególnych branż.
- **Technologia, bezpieczeństwo i dane:** Naszym głównym celem jest zapewnianie wysokiej jakości, dostępności i bezpieczeństwa serwisów mBanku oraz rozwiązań dla klientów. Dzięki gotowości na rozwiązania chmurowe, będziemy dążyć do utrzymania technologicznej przewagi mBanku w sektorze finansowym. Pozwoli nam to także wzmocnić elastyczność, podnieść innowacyjność aplikacji biznesowych, skrócić czas wprowadzania produktu na rynek i zwiększyć skalowalność używanej technologii. Ciągły rozwój wielowarstwowego modelu obrony cyberbezpieczeństwa i zapewnienie poufności danych pozostanie naszym stałym priorytetem. Dążymy do oferowania najwyższej możliwej ochrony naszej aplikacji mobilnej oraz najbezpieczniejszego i przyjaznego klientom procesu weryfikacji tożsamości we wszystkich kanałach cyfrowych. Zastosujemy sztuczną inteligencję i analitykę danych,

aby wesprzeć tworzenie innowacyjnych produktów i lepszą ocenę ryzyka, jak również podnieść efektywność systemów wewnętrznych i przepływu pracy.

- **Pracownicy i kultura organizacyjna:** Tworzymy kulturę, w której współpraca opiera się na zaufaniu i dobrych intencjach. Dzięki temu dostarczamy ludziom bezpieczną przestrzeń do eksperymentowania, bycia innowacyjnym i podejmowania śmiałych decyzji. Chcemy zapewnić najlepsze w swojej klasie środowisko pracy hybrydowej. Menadżerowie mBanku nabędą praktyczne umiejętności w kierowaniu rozproszonymi zespołami, a nasi pracownicy będą korzystać z nowej technologii komunikacji i współpracy. Uczynimy zdolności ludzi przewagą konkurencyjną dla organizacji, przez podejście oparte na mocnych stronach, które pozwoli wykorzystać indywidualne talenty i skupi się na kluczowych umiejętnościach przyszłości potrzebnych organizacji do odniesienia sukcesu. Zmodyfikujemy system wynagradzania, aby stał się atrakcyjny z perspektywy pracownika i wspierał cele organizacji.

Jako integralną część naszej działalności, opracowaliśmy **nową agendę ESG** dla Grupy mBanku. Chcemy pozostać liderem zrównoważonej bankowości w Polsce. Jesteśmy świadomi naszej odpowiedzialności za klimat, społeczeństwo, kondycję finansową naszych klientów i zgodność z deklarowanymi wartościami ESG. Zamierzamy systematycznie redukować nasz ślad środowiskowy, wspierać transformację energetyczną naszych klientów i osiągnąć neutralność klimatyczną w zakresie 1 i 2 emisji gazów cieplarnianych do 2030 roku. Mamy ambicję stać się organizacją w pełni neutralną dla klimatu (zakres 3) najpóźniej do 2050 roku. Wykorzystamy metody Science Based Targets initiative do kalkulacji i ograniczenia emisji CO₂ związanej z naszym portfelem kredytowym. Dzięki włączeniu standardów ESG do naszych procesów biznesowych i ryzyka, będziemy prowadzić odpowiedzialną sprzedaż, której towarzyszy jasna i precyzyjna komunikacja, transparentnie przedstawiać ryzyka związane z określonymi produktami finansowymi i kontynuować kampanie edukacyjne o bezpiecznym bankowaniu w sieci i ochronie danych osobowych. Chcemy zbudować ukierunkowane na ESG środowisko pracy i promować równość płci. Będziemy przyczyniać się do dobrobytu społecznego przez dalszą współpracę z Wielką Orkiestrą Świątecznej Pomocy (WOŚP) i działalność Fundacji mBanku. Dążymy do ulepszania naszych ujawnień w zakresie ESG, aby być postrzeganym przez naszych akcjonariuszy i inwestorów jako lider rynku i punkt referencyjny wśród instytucji finansowych w regionie.

3.2. Wizja Grupy mBanku, filary strategii i główne kierunki rozwoju

Bazując na swoich zaawansowanych rozwiązaniach transakcyjnych oraz doświadczeniu w zakresie finansowania i obsługi pewnych segmentów rynku, mBank nadal będzie pozyskiwać klientów indywidualnych i korporacyjnych, poszukujących najłatwiejszych sposobów przekazywania, zarządzania i inwestowania swoich pieniędzy, a także zaspokajać ich potrzeby płynnościowe. Aspirujemy, aby być nie tylko bankiem pierwszego wyboru dla naszych klientów, ale także miejscem, w którym będą koncentrować wszystkie swoje działania związane z finansami.

Przyszłość mBanku kotwiczymy na następujących fundamentach:

- rozumienie potrzeb klientów na przestrzeni cyklu życia oraz adekwatne kalibrowanie produktów, aby wspierać ich w efektywny sposób
- pomoc klientom w utrzymaniu porządku w finansach poprzez udostępnienie zaawansowanych rozwiązań zarządzania nimi
- mobilny dostęp jako podstawowy kanał interakcji z klientem
- bezpieczeństwo płatności i aktywów klienta powierzonych mBankowi
- tajemnica bankowa i twarda obietnica ochrony informacji i danych osobowych klienta oraz profilu finansowego jego działalności
- zapewnianie naszym klientom najlepszych doświadczeń w świecie e-commerce
- realizacja agendy ESG, skoncentrowanej na naszej odpowiedzialności za klimat, społeczeństwo i kondycję finansową naszych klientów.

Kluczowe inicjatywy i działania biznesowe, które zamierzamy podjąć i realizować w horyzoncie tej strategii zgrupowaliśmy w 5 bloków strategicznych:

1. Wiodąca bankowość detaliczna zintegrowana z cyklem życia klienta

Chcemy być partnerem dla naszych klientów na całe, nawet stuletnie, życie. Dla przedsiębiorców i właścicieli małych firm chcemy pełnić rolę centrum zarządzania biznesem. Dlatego nasze wysiłki koncentrujemy na gruntownym i precyzyjnym zrozumieniu potrzeb klientów oraz ich zmieniających się preferencji i zachowań. Taka dogłębna wiedza umożliwi nam dostarczanie holistycznej i dobrze skalibrowanej propozycji wartości,

obejmującej nie tylko produkty bankowe, ale również usługi dodatkowe, w celu zwiększenia intensywności korzystania z oferty mBanku i wzmocnienia relacji. Miarą naszego sukcesu w najbliższych latach będzie dynamiczna akwizycja klientów, ze szczególnym ukierunkowaniem na segment młodych. Ochroni to obecny, wyjątkowy profil demograficzny naszej bazy, który pozostanie kluczowym czynnikiem wspierającym dalszy wzrost mBanku.

Główne cele, na których skupialiśmy się w 2022 roku obejmowały:

- **wzrost organiczny dzięki ciągłej akwizycji nowych (głównie młodych) klientów i towarzyszenie im na przestrzeni całego cyklu życia, oferując precyzyjnie dopasowaną propozycję wartości.** Aby utrzymać założoną trajektorię otwarć nowych rachunków, prowadziliśmy specjalne kampanie w kanałach cyfrowych oraz mikromarketingowe w kanałach naziemnych, a konto Junior promowaliśmy używając kontekstów komunikacyjnych, jak wakacje czy powrót do szkoły. Za pośrednictwem mediów społecznościowych i radia kierowaliśmy dodatkowe akcje do przedsiębiorców otwierających biznes. W ramach wsparcia retencji i zwiększenia poziomu lojalności obecnych klientów przygotowaliśmy specjalne oferty produktowe, aby dać wyraz, że doceniamy ich długi staż z mBankiem.
- **stworzenie kompleksowej oferty inwestycyjnej, dopasowanej do potrzeb każdego segmentu klientów, aby wspierać długofalowe pomnażanie ich majątku i wykorzystać potencjał dochodowy.** Niekorzystna sytuacja rynkowa, przekładająca się na spadki wycen aktywów pod zarządzaniem, nie pozwoliła zrealizować celów sprzedażowych. W tych warunkach, skoncentrowaliśmy się na wzroście liczby klientów regularnie inwestujących, głównie w segmencie masowym, oraz budowaniu świadomości inwestycyjnej Polaków poprzez kampanię marketingową. Zakończyliśmy również prace przygotowawcze i uzyskaliśmy niezbędne zgody, aby własne towarzystwo funduszy inwestycyjnych mBanku rozpoczęło działalność od 2023 roku.
- **pomoc klientom w mądrym zarządzaniu obecnymi i przyszłymi finansami, zapewniając ustrukturyzowane informacje o wpływach, wydatkach i majątku.** Wprowadziliśmy funkcje menadżera finansów (PFM) do aplikacji mobilnej mBanku, aby dać użytkownikom możliwość lepszego planowania i monitorowania osobistego budżetu. Pierwsza odsłona zawierała pogłębioną analizę historii transakcji wraz z ich szczegółową kategoryzacją. W 2023 roku będziemy kontynuować rozbudowę tego rozwiązania o kolejne elementy.
- **zwiększenie zakresu cyfrowej sprzedaży i obsługi, umożliwiając łatwą realizację wszystkich potrzeb w bankowości mobilnej, przy wsparciu najwyższej klasy contact center w razie konieczności.** Rozszerzyliśmy wykorzystanie mojeID dla większej wygody potwierdzania tożsamości w usługach zdalnych. Pracujemy także nad usprawnieniem procesu mobilnego otwierania rachunku, aby miał on coraz większy udział w akwizycji nowych klientów. Nasi doradcy asystują i wspierają klientów w korzystaniu z samoobsługi przez kanały cyfrowe.
- **dalszy rozwój ekosystemu usług pozabankowych w celu wzmocnienia intensywności relacji z klientem, oferując mu dodatkową wygodę i funkcjonalność.** Rozszerzając zakres usług dodanych dostarczanych przez mBank, wprowadziliśmy we współpracy z firmą SkyCash opcję płacenia za parkingi w kilkudziesięciu miastach Polski za pomocą aplikacji mobilnej. Od połowy 2022 roku klienci otrzymali możliwość ubiegania się o świadczenie z programu „Dobry Start (300+)” w telefonie, podczas gdy wcześniej wnioskowanie było dostępne tylko poprzez system transakcyjny. Dzięki kooperacji z KIR i integracji z Węzłem krajowym (login.gov.pl), nasi klienci zyskali pełny, zdalny dostęp do usług administracji publicznej i urzędów, wykorzystując dane z bankowości internetowej.

2. Bank pierwszego wyboru dla uczestników rynku e-commerce

W ostatnich latach rynek e-commerce w Polsce rozwija się bardzo dynamicznie. Szczególnie silną ekspansję odnotował w okresie pandemii Covid-19, osiągając w 2020 roku wzrost o 30-40% w porównaniu do 2019 roku. Przewiduje się kontynuację tego trendu w nadchodzących latach. Zakładamy, że zmiany w preferencjach i zachowaniach konsumentów zmuszą niemal wszystkie działalności biznesowe do coraz szerszego oferowania swoich produktów i usług online. Wejście w branżę e-commerce jest dla banków jednym ze sposobów na dywersyfikację struktury przychodów i zbudowanie nowego ich strumienia, który nie jest oparty na produktach finansowych. Przy 30% wszystkich lokalnych transakcji e-commerce dokonywanych przez klientów mBanku, bazie aktywnej w kanałach cyfrowych (w tym ponad 2,7 mln użytkowników aplikacji mobilnej) i już szerokiej rozpoznawalności naszej oferty zakupowej w postaci mOkazji (2,5 mln klientów z wyrażoną zgodą marketingową), mamy unikalną pozycję, aby odnieść sukces na tym rynku.

Główne cele, na których skupialiśmy się w 2022 roku obejmowały:

- **stopniowe rozszerzanie naszej obecnej platformy mOkazje, aby stała się bardziej atrakcyjnym rozwiązaniem e-commerce zarówno dla kupujących, jak i sprzedających w**

sieci. W 2023 roku planujemy zintensyfikować prace nad przekształceniem jej w bardziej nowoczesny marketplace, z większą liczbą dostępnych produktów. Oprócz atrakcyjnych cen na towary z wybranych kategorii, dostarczymy funkcję Buy Now, Pay Later (BNPL).

- **rozwój Paynow, aby stał się znaczącym graczem w płatnościach internetowych, z udziałem w rynku odzwierciedlającym udział klientów mBanku w polskim e-commerce.** Ścieżka organicznego wzrostu naszej bramki opiera się na skalowalności i efektywności kosztowej rozwiązania (dzięki architekturze chmurowej) oraz doskonałych możliwościach procesowania płatności (najszybsze równoczesne przetwarzanie dużej liczby transakcji). Łatwa integracja ze sklepem internetowym sprzedawcy oraz poszerzanie oferty o kolejne usługi, jak Mass Collect dla klientów korporacyjnych, sprzyjają wysokiej dynamice akwizycji nowych użytkowników i wolumenów.
- **dodawanie usług przeznaczonych dla sprzedawców internetowych, w celu zwiększenia znaczenia relacji z mBankiem poprzez partnerstwo w ich głównych obszarach działalności e-commerce.** Oferujemy pakiet narzędzi na start, jak opcja uruchomienia e-sklepu ze Sky-Shop, korzystając z darmowych gotowych szablonów i wsparcia technicznego ekspertów, czy mOrganizer do obsługi faktur, przydatny zwłaszcza na późniejszych etapach rozwoju biznesu i bezpłatną infolinię ze wsparciem księgowym. Promujemy także specjalne webinary, artykuły i blog dla firm wkraczających na rynek e-commerce i już działających w Internecie.

3. Najlepsza cyfrowa bankowość korporacyjna dla firm z potencjałem

Aspiracją mBanku jest świadczenie najlepszych usług bankowości korporacyjnej w Polsce. Ma nas wyróżniać profesjonalizm, fachowość, jakość obsługi oraz spersonalizowana i przejrzysta oferta, uwzględniająca potrzeby poszczególnych segmentów klientów. Będą to potwierdzać benchmarki branżowe i wysoki wskaźnik NPS (net promoter score). Jednocześnie, obszar korporacyjny mBanku kontynuuje swoją cyfrową transformację. Przenosząc ofertę i wszystkie procesy posprzedażowe do kanałów cyfrowych, zwiększamy zakres produktów dostępnych za pośrednictwem wirtualnego oddziału zintegrowanego z systemem mBank CompanyNet. Wygodna zdalna komunikacja powinna podnieść wskaźnik satysfakcji ze współpracy z mBankiem. Intensywnie promujemy samoobsługę wśród naszych klientów. Jednakże, w razie potrzeby nadal dostępne będzie wsparcie doradcy, które pozostaje kluczowe dla wzmocnienia relacji.

Główne cele, na których skupialiśmy się w 2022 roku obejmowały:

- **nawiązywanie, rozwijanie i intensyfikowanie współpracy z firmami z perspektywicznych branż i najszybciej rozwijających się sektorów gospodarki oraz kontynuację wsparcia transformacji energetycznej.** Dzięki wprowadzeniu specjalnych polityk dotyczących finansowania i odpowiedniemu kształtowaniu limitów, silniej angażujemy się w: odnawialne źródła energii (OZE), e-commerce i działalność go wspierającą, rozwiązania automatyzacji i cyfryzacji, nowoczesne technologie i cyfrową rozbudowę oraz ochronę zdrowia i przemysł farmaceutyczny, zwiększając sukcesywnie ich udział w portfelu mBanku.
- **wsparcie wzrostu segmentu MŚP w Polsce i korzystanie z jego wzrastającej obecności w e-commerce i wyższej rentowności.** Postrzegamy dopasowany, cyfrowy model obsługi, sprawność operacyjną, produkty z predefiniowanym limitem i działania ukierunkowane na zwiększenie sprzedaży krzyżowej (lepszy cross-sell) jako kluczowe czynniki pozwalające osiągnąć założoną dynamikę w obszarze akwizycji, wolumenów kredytowych i przychodów w segmencie K3.
- **zapewnienie najlepszej w Polsce kompleksowej obsługi bankowej korporacji przez kanały cyfrowe.** Zmiany wdrożone w mBank CompanyMobile na początku 2022 roku koncentrowały się na wyeliminowaniu co najmniej 80% elementów zgłaszanych przez klientów jako niezadowolające. Dalsze modyfikacje mające na celu zwiększenie poziomu penetracji bankowości mobilnej dotyczyły rozwoju modułów płatności i przelewów oraz wzmocnienia bezpieczeństwa aplikacji. Równolegle usprawniamy proces cyfrowego „onboardingu”, m.in. poprzez automatyzację kolejnych jego kroków i dodawanie nowych form prawnych klientów, aby stał się on dominującą formą otwierania nowych rachunków. Poszerzyliśmy również w pełni zdalne metody weryfikacji tożsamości w mBank CompanyNet o e-dowód i eDO App.
- **przeprojektowanie procesu kredytowego dla klientów korporacyjnych, aby był bardziej przewidywalny, lepiej wspierał rozwój biznesu oraz zapewniał bezpieczny i adekwatny poziom kosztów ryzyka.** Opracowaliśmy i wdrożyliśmy nowy model organizacyjny i operacyjny dla jednostek uczestniczących w procesie, porządkujący podział zadań i poprawiający efektywność. Budujemy zintegrowaną platformę eWniosek, służącą do elektronicznej wymiany dokumentacji i komunikacji z klientami. Upraszczamy i standaryzujemy wymagane od firm informacje oraz katalog zabezpieczeń. W 2023 roku będziemy wdrażać dalsze automatyzacje i kolejne typy umów oraz uruchomimy monitoring ekspozycji.

- **rozwój rentownego biznesu w obszarze bankowości korporacyjnej, dbając o efektywność kapitałową i kosztową (na poziomie linii biznesowej i indywidualnych relacji z klientami).** Dokonałiśmy przeglądu portfela w celu identyfikacji firm, dla których założony próg AROR (relacja skorygowanych przychodów do aktywów ważonych ryzykiem) nie jest spełniony i zdefiniowaliśmy działania ukierunkowane na ograniczenie ich liczby. Stosujemy aktualnie selektywne podejście wobec nowych zaangażowań, które jest ściśle oparte na analizie ich dochodowości. Równocześnie, centralizacja procesów wewnętrznych, rozwój kanałów zdalnych oraz digitalizacja oferty zwiększają produktywność zatrudnienia.

4. Technologia, bezpieczeństwo i dane jako źródło przewagi

Historycznie, mBank osiągnął sukces dzięki zaawansowaniu technologicznemu, którego odzwierciedleniem były innowacyjne usługi (aplikacje mobilne, pierwszy na polskim rynku centralny system bankowy dostępny 24/7) i produkty. Teraz, gdy większość instytucji w sektorze finansowym aspiruje do tytułu lidera technologicznego, w mBanku chcemy być zawsze o kilka kroków przed konkurencją i zapewniać, aby wszystkie elementy umożliwiające innowacyjność i przewagi w zakresie IT były dostępne dla naszych liderów biznesowych w ich ciągłym dążeniu do dostarczania najlepszej cyfrowej oferty i doświadczenia. Dając dostęp do najnowocześniejszych technologii i sposobów pracy (DevOps, architektury mikroserwisowe, zwinne, samoorganizujące się zespoły), liczymy na pozyskiwanie talentów w branży.

Główne cele, na których skupialiśmy się w 2022 roku obejmowały:

- **stałe zapewnianie naszym klientom wysokiej jakości, dostępności i bezpieczeństwa rozwiązań i usług mBanku.** Zwiększamy poziom dojrzałości procesu wytwarzania oprogramowania poprzez ciągłe monitorowanie i automatyzację kontroli bezpieczeństwa i testów oraz wdrażanie wielopoziomowych bramek jakości. Finalizujemy modernizację systemu centralnego bankowości korporacyjnej (Globus) w obszarze infrastruktury sprzętowej, systemów bazodanowych i języków oprogramowania. W toku jest również projekt migracji klientów detalicznych na nową, bardziej elastyczną platformę, co wyeliminuje dług technologiczny i otworzy ją na innowacje.
- **utrzymanie przewagi technologicznej mBanku w sektorze finansowym przez gotowość do pracy w chmurze, co pozwoli na elastyczność, skalowalność technologii i szybką adaptację do potrzeb.** Jako jeden z pierwszych banków w Polsce, udostępniłiśmy naszym pracownikom nowoczesne narzędzia do komunikacji i współpracy w chmurze publicznej poprzez kompleksowe wdrożenie usługi Microsoft Office 365. Rozwijamy kompetencje zespołów w zakresie budowania i migracji aplikacji do chmury prywatnej i publicznej. W 2023 roku opracujemy zasady wykorzystania zewnętrznych aplikacji SaaS, dostosujemy standardy bezpieczeństwa, wprowadzimy odpowiednie ramy prawne oraz przygotujemy wzorce architektoniczne i schematy migracyjne dla różnych grup systemów banku.
- **zapewnienie najwyższego możliwego poziomu bezpieczeństwa klientom i pracownikom mBanku poprzez ciągły rozwój wielowarstwowego modelu obrony cyberbezpieczeństwa, zarówno dla rozwiązań lokalnych, jak i chmurowych.** Stale poszukujemy słabych punktów w naszej infrastrukturze i usuwamy podatności, zanim zostaną one wykorzystane. Zgodnie z wyznaczoną częstotliwością, przeprowadzamy kompleksowe testy Red Team, weryfikujące poziom bezpieczeństwa organizacji i odporność na pojawiające się cyberzagrożenia. Wdrażamy Program Stop Oszustwom, w ramach którego zbudujemy system zapobiegania wyłudzeniom dla klientów detalicznych. Podnosimy świadomość pracowników, dzięki szkoleniom prowadzonym w ramach Akademii Bezpieczeństwa.
- **dbałość o najwyższą ochronę aplikacji mobilnej, będącej cyfrowym kluczem do wszystkich kanałów mBanku, dzięki najnowocześniejszym rozwiązaniom i dostarczanie najbardziej bezpiecznego i przyjaznego dla klienta procesu potwierdzania tożsamości w kanałach cyfrowych.** Wdrażamy funkcjonalności typu RASP (ang. Realtime Application Self-Protection) oraz biometrię behawioralną jako dodatkową technologię wspierającą autoryzację. Chcemy dostarczać aktualizacje, które potrafią uczyć się wzorców zachowań klientów w celu wykrycia ewentualnych anomalii na ich urządzeniach mobilnych. Promujemy usługę cyfrowej tożsamości, która pozwala na wygodne uwierzytelnianie, w szczególności w procesie otwierania nowego rachunku.

5. Wyróżniający ludzie i kultura organizacyjna

Przyszłe miejsca pracy będą różnorodne i bardziej inkluzywne. Firmy oferujące większą elastyczność będą skuteczniej przyciągać talenty i zatrzymywać kluczowych pracowników. Z powodu obaw o negatywny wpływ pracy zdalnej na kulturę organizacji, innowacyjność i poczucie przynależności do przedsiębiorstwa, pracodawcy wprowadzają modele hybrydowe, mające na celu połączenie korzyści pracy z biura i z domu. Millenials i generacja Z poszukują celu w pracy oraz oczekują od pracodawców, aby byli odpowiedzialni społecznie i środowiskowo. W kontekście tych wyzwań, mBank ma lekką przewagę w kategoriach

zaangażowania pracowników, wyjątkowej kultury organizacyjnej oraz silnej marki pracodawcy. Pomagamy naszym ludziom wykorzystywać ich mocne strony i nabywać umiejętności przyszłości. Dzięki strategicznemu, długoterminowemu planowaniu rozwoju, nasi pracownicy mogą kształcić się w kierunkach, które będą przydatne zarówno dla nich, jak i dla organizacji. Naszą aspiracją jest, aby pracownik mBanku był synonimem osoby biegłej w zakresie nowych technologii i wzorem do naśladowania.

Główne cele, na których skupialiśmy się w 2022 roku obejmowały:

- **budowę kultury, w której współpraca opiera się na zaufaniu i dobrych intencjach.** Jest ona definiowana w mBanku przez 5 wartości: autentyczność, empatia, odwaga, odpowiedzialność i współpraca. Wykorzystywaliśmy intranet, aby lepiej przybliżyć je pracownikom oraz tłumaczyliśmy menadżerom, aby promowali je w swoich zespołach.
- **stworzenie najlepszego w swojej klasie hybrydowego środowiska pracy.** Wprowadziliśmy model, który ma odpowiadać na potrzeby pracowników oraz spełniać oczekiwania menadżerów. Powrót do biur nastąpił w Grupie mBanku od początku maja 2022 roku. Towarzyszyły mu specjalne kampanie zachęcające do obecności fizycznej oraz wspomagające ponowną adaptację („Fajnie być w biurze”, „Z energią po zdrowie”). Będziemy przystosowywać organizację pracy na bazie oceny jej efektywności i informacji zwrotnej (opinii pracowników z cyklicznego badania). Funkcjonowanie personelu w modelu hybrydowym mają wspierać najlepsze praktyki w zakresie zarządzania zespołami rozproszonymi oraz zaawansowana technologia i cyfrowe procesy kadrowe.
- **zwiększenie skuteczności rekrutacji i utrzymanie wysokiej retencji pracowników mBanku.** W 2022 roku w specjalnej kampanii ponownie zachęcaliśmy osoby w wieku 45+, aby dołączyły do naszego zespołu Contact Center w Łodzi. Kontynuujemy również Program poleceń mBanku, w którym obecni etatowi pracownicy mogą zachęcić swojego znajomego do udziału w rekrutacji na dane stanowisko i zyskać bonifikatę w przypadku jego zatrudnienia.
- **diagnozę i rozwój umiejętności naszych pracowników, aby uczynić je przewagą konkurencyjną banku.** Bazujemy na podejściu opartym na mocnych stronach, które wykorzystuje indywidualne talenty, identyfikowane według metodologii Gallupa (badanie CliftonStrengths). Zaprosiliśmy pracowników do stworzenia zespołów i wzięcia udziału w specjalnym konkursie, który skupiał się na poszukiwaniu innowacji, które warto zaimplementować w mBanku. W działaniach szkoleniowych koncentrujemy się na kompetencjach przyszłości niezbędnych do sukcesu organizacji.

3.3. ESG w strategii Grupy mBanku

Aspekty środowiskowe, społeczne i etyczne odgrywają kluczową rolę w sposobie zarządzania naszą organizacją. Chcemy poczynić postępy w naszej agendzie ESG i wyróżniać się na tle grupy rówieśniczej. Będziemy bardziej odpowiedzialnym i inkluzywnym bankiem, oczekując tego od naszych pracowników, klientów i partnerów biznesowych. Będziemy nadal przyczyniać się do zrównoważonego rozwoju i dobrobytu społeczeństwa. Szczegółowe podsumowanie naszych działań w zakresie społecznej odpowiedzialności biznesu i zrównoważonego rozwoju zamieściliśmy w rozdziałach 11. „Działalność mBanku na rzecz otoczenia” i 12. „Informacje niefinansowe”. Poniżej przedstawiamy nasze cele strategiczne w zakresie ESG i ich realizację w 2022 roku.

Odpowiedzialność za klimat

Nasza obietnica: Do 2050 roku staniemy się bankiem w pełni neutralnym klimatycznie. Do 2030 roku osiągniemy neutralność klimatyczną w zakresie 1 i 2.

Odpowiedzialność za klimat	
Cel	Realizacja
Zmniejszyć bezpośredni wpływ Grupy mBanku na środowisko przez: <ul style="list-style-type: none"> stworzenie systemu agregacji danych dotyczących emisji bezpośrednich określenie harmonogramu i kroków milowych (2025, 2030, 2050) redukcji śladu węglowego i osiągnięcia neutralności klimatycznej zgodnie z celami Porozumienia Paryskiego przeprowadzenie zewnętrznego audytu naszego śladu węglowego do 2022 roku dawanie przykładu zrównoważonym miastom i społecznościom poprzez zasobooszczędną nową siedzibę mBanku rezygnację z zakupu nowych samochodów z silnikiem diesla do floty mBanku od 2023 roku zapewnienie, aby do 2023 roku 80% zużywanej przez nas energii pochodziło ze źródeł odnawialnych ponowne wykorzystywanie 100% niepotrzebnego, ale poprawnie działającego sprzętu posiadanie 100% kart debetowych mBanku dla klientów indywidualnych z cyfrowym odpowiednikiem (karta mobilna) do 2025 roku 	<ul style="list-style-type: none"> Przystąpiliśmy do inicjatywy Science Based Targets (SBTi) – wpływ pośredni i bezpośredni. W 2022 roku mBank poddał zewnętrznemu audytowi dotychczasowe obliczenia swojego śladu węglowego w zakresie 1 i 2. Audyt przeprowadziła Fundacja Climate Strategies Poland. W 2022 roku po raz pierwszy opublikowaliśmy nasze emisje gazów cieplarnianych dotyczące zakresu 3 (kategorie 1-3). W 2023 roku planujemy dodatkowo obliczyć emisje związane z dojazdem pracowników do pracy (kategoria 7 zakresu 3). Siedziby mBanku w Warszawie i w Łodzi mają certyfikaty BREEAM International 2013 New Construction na poziomie „Excellent”. We współpracy z firmą Zero Waste dajemy drugie życie niepotrzebnym już meblom i sprzętom. mBank w 2022 roku zrezygnował z zakupu samochodów napędzanych silnikiem Diesla. Na koniec 2022 roku 100% energii elektrycznej, z której korzystał mBank, pochodziło z OZE.
Być wiodącym bankiem wspierającym transformację energetyczną naszych klientów przez (wpływ pośredni): <ul style="list-style-type: none"> zapewnienie finansowania dla segmentu OZE w wysokości 10 mld zł w horyzoncie tej strategii, w tym: <ul style="list-style-type: none"> 5 mld zł funduszy własnych na nowe finansowanie zielonej energii, gospodarki odpadami, elektromobilności i podobnych projektów 5 mld zł z innych źródeł, takich jak konsorcja i emisje zielonych obligacji dla klientów zwiększenie udziału klientów korporacyjnych z produktami ESG do 5% całego portfela do 2023 roku identyfikację sektorów emisyjnych w naszym portfelu i określenie poziomu zanieczyszczenia CO₂, który można im przypisać wzrost udziału inwestycji MŚP zabezpieczonych ekologicznymi nieruchomościami do 10% do 2025 roku udzielenie 25 mld zł kredytów mieszkaniowych zabezpieczonych przez budynki mieszkalne spełniające normy redukcji emisji CO₂ wynikające z niskoemisyjnej trajektorii w latach 2022-2025 sprzedaż 1 mld zł ekokredytów hipotecznych na nieruchomości, które spełniają podwyższone wymagania emisyjne potwierdzone Certyfikatem Nearly Zero Energy Building (NZEB) w latach 2022-2025 sfinansowanie 1,7 mld zł ekoinwestycji małych firm do 2025 roku osiągnięcie udziału co najmniej 50% aktywów naszych klientów zarządzanych przez mBank zainwestowanych w produkty zgodne z wytycznymi ESG do 2025 roku brak nowych produktów o niskim ratingu ESG wśród zewnętrznych funduszy inwestycyjnych w ofercie banku 	<ul style="list-style-type: none"> W 2022 roku w segmencie klientów korporacyjnych przeznaczaliśmy na finansowanie nowych instalacji OZE prawie 636,5 mln zł. W 2022 roku podpisaliśmy 2 umowy na przeprowadzenie emisji zielonych obligacji i jedną umowę dot. przeprowadzenia emisji obligacji o profilu ESG oraz przeprowadziliśmy 4 emisje zielonych obligacji na łączną kwotę 275 mln zł. W 2022 roku wprowadziliśmy do oferty dla MŚP ekokredyt zabezpieczony i ekopożyczkę dla firm. W 2022 roku udostępniliśmy naszym klientom firmowym nową ofertę leasingu fotowoltaiki, a także leasing na samochody elektryczne z dopłatami z programu „Mój elektryk”. W 2022 roku zaczęliśmy udzielać ekokredytów hipotecznych. Klienci, którzy ubiegają się o finansowanie domu lub mieszkania o odpowiednio niskim zużyciu energii, mogą otrzymać niższe koszty finansowania. W 2022 roku jako pierwszy bank w Polsce przystąpiliśmy do organizacji Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF). W kwietniu 2022 roku do klientów mBanku trafiły pierwsze karty z plastiku w 85% z recyklingu. Dotychczas wydaliśmy już ponad 695 tys. takich kart.

Odpowiedzialność za kondycję finansową naszych klientów

Nasza obietnica: *Wspieramy klientów w bezpiecznym i wygodnym korzystaniu z usług bankowych oraz w podejmowaniu świadomych decyzji finansowych.*

Odpowiedzialność za kondycję finansową naszych klientów	
Cel	Realizacja
Rozwijać funkcjonalności zarządzania finansami osobistymi (Personal Finance Management)	<ul style="list-style-type: none"> W grudniu 2022 roku podpisaliśmy „Deklarację dotyczącą wspierania zdrowia finansowego i bankowości włączającej” w ramach Inicjatywy Finansowej Programu Narodów Zjednoczonych ds. Środowiska (UNEP-FI) Rozwijamy usługę menedżera finansów (PFM) w aplikacji, która pomaga odpowiedzialnie zarządzać domowym budżetem. Pozwala ona klientom analizować wydatki i wpływy z ostatnich miesięcy, w podziale na różne kategorie. Na koniec 2022 roku z tej funkcji korzystało już ponad 1,5 mln użytkowników miesięcznie. W grudniu 2022 roku udostępniliśmy klientom nową, edukacyjną stronę internetową „twojaspokojnaglowa.pl”, która pomaga im dbać o swoją kondycję finansową.
Kontynuować kampanie edukacyjne na temat bezpiecznych finansów, w tym przeprowadzać kampanię dotyczącą bezpieczeństwa w sieci w każdym roku obowiązywania strategii	<ul style="list-style-type: none"> mBank prowadzi regularne działania edukacyjne w zakresie cyberbezpieczeństwa. W 2022 roku w ramach kampanii „Ludzie są niesamowici” zwracaliśmy uwagę na najczęstsze błędy, które ludzie popełniają w sieci i które mogą doprowadzić do utraty danych i pieniędzy. Zasięg kampanii sięgnął niemal 17 mln unikalnych użytkowników.
Komunikować się w sposób jasny i używać prostego języka	<ul style="list-style-type: none"> W komunikacji zewnętrznej i wewnętrznej stosujemy mKanon - standard komunikacji, który składa się z 7 zasad. Komunikacja zgodna z mKanonem jest: krótka, wyczerpująca, jasna, szczerza, empatyczna, typu „my” i poprawna językowo. W naszych działaniach wspiera nas Fundacja Języka Polskiego (FJP). W 2022 roku Fundacja certyfikowała kolejną grupę ambasaderek i ambasadatorów mKanonu. Są to osoby z różnych jednostek banku, które dbają, aby nasza komunikacja była zgodna z mKanonem. Łącznie w tym gronie mamy 34 osoby. FJP przyznała także certyfikat „Językowy znak jakości” naszej stronie pomocowej dot. windykacji. Jesteśmy aktywnym członkiem grupy roboczej ds. prostej komunikacji, która działa przy Związku Banków Polskich od 2020 roku.
Mieć wszystkie nowe oddziały przystosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami	<ul style="list-style-type: none"> W dziedzinie likwidacji barier dla osób z niepełnosprawnościami współpracujemy z doświadczonym partnerem – Fundacją Integracja. W 2022 roku podpisaliśmy umowy obejmujące audyt architektoniczny wybranych placówek banku oraz przeprowadzenie badania kanałów kontaktu klienta z bankiem metodą tajemniczego klienta.
Uzyskać certyfikaty dostępności dla naszych budynków, obsługi klientów oraz stron internetowych do 2023 roku	<ul style="list-style-type: none"> W obszarze dostępności cyfrowej w 2022 roku rozpoczęliśmy współpracę z Fundacją Widzialni, która wspólnie z Fundacją Integracja tworzy konsorcjum widniejące w wykazie podmiotów dokonujących certyfikacji dostępności, o którym mowa w art. 17 ustawy z dnia 19 lipca 2019 roku o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. W 2022 roku Fundacja Widzialni przeprowadziła dla nas audyt dostępności serwisów cyfrowych. Ich wynikiem są obszerne raporty o stanie dostępności naszej aplikacji mobilnej, serwisu transakcyjnego, systemu wnioskowego, design systemu i stron internetowych.

Odpowiedzialność związana z przestrzeganiem wartości ESG

Nasza obietnica: Postępujemy zgodnie z tym, co mówimy. Najpierw realizujemy cele, a potem o nich informujemy. Budujemy kulturę korporacyjną w oparciu o wartości ESG i wprowadzamy je do naszego codziennego życia.

Odpowiedzialność związana z przestrzeganiem wartości ESG	
Cel	Realizacja
Określać 10% celów OKR (Objectives and Key Results) dla menadżerów TOP 100 dotyczących ESG	W 2022 roku określiliśmy cele ESG z wagą 10% dla menedżerów TOP 100 mBanku. Każdy z dyrektorów zdefiniował także zadania, jakie zamierza zrealizować w obszarze ESG oraz mierniki pozwalające kwartalnie mierzyć postęp prac.
Zapewnić równowagę płci w programie sukcesji, przy odsetku uczestników danej płci minimum 45%	W 2022 roku zdefiniowaliśmy listę sukcesorów na stanowiska menedżerskie i dyrektorskie, zgodnie z zasadą proporcji płci. Na bieżąco raportujemy stosunek procentowy kobiet i mężczyzn w rekrutacjach na stanowiska liderskie.
Zachować różnorodność płci kandydatów w końcowej fazie procesu rekrutacji (na stanowiska kierownicze)	W 2022 roku osiągnęliśmy nasz cel równej reprezentacji obu płci w procesach zatrudnienia i awansów (52% zrekrutowanych lub awansowanych osób w kadrze menedżerskiej to kobiety)
Wdrożyć hybrydowy system pracy, który będzie odpowiadał potrzebom pracodawcy i pracowników	<ul style="list-style-type: none"> W maju 2022 roku pracownicy mBanku wrócili do biur w hybrydowym trybie pracy. W centralach mBanku nowy tryb odbywa się w ramowym wymiarze 40%-60% czasu pracy zdalnej. W sieciach sprzedaży, Contact Center, operacjach i IT model jest dostosowywany do specyfiki tych obszarów. Jak wynika z badania Pulse Check (Q4 2022), pracownicy bardzo dobrze oceniają hybrydowy model pracy (83% pozytywnej percepcji w pytaniu „organizacja pracy hybrydowej pozwala mi elastycznie zarządzać pracą i osobistymi zobowiązaniami”).
Wprowadzić możliwość pracy w modelu hybrydowym dla 90% pracowników do 2023 roku	
Wprowadzić Taksonomię do procesów (w tym kredytowych), procedur i produktów	<ul style="list-style-type: none"> W 2022 roku po raz pierwszy opublikowaliśmy wskaźniki związane z Taksonomią UE. Są to dane dotyczące kwalifikowalności do Taksonomii, wymagane w okresie przejściowym. W 2022 roku zaczęliśmy pracę nad systemem zbierania danych, aby od 2024 roku móc wypełniać obowiązki dotyczące raportowania w pełnym wymiarze. Taksonomia UE jest jednym z punktów odniesienia, jakie bierzemy pod uwagę przy ocenie wpływu produktów bankowych na czynniki ESG.
Rozwijać każdy nowy produkt bankowy wraz z jego oceną ESG od 2022 roku	Wprowadzając lub modyfikując produkty i usługi finansowe oceniamy ich wpływ na 5 kwestii dotyczących ochrony środowiska oraz na 6 celów społecznych, w tym związanych z kondycją finansową klientów.
Rozszerzać ofertę zrównoważonych produktów o co najmniej jeden produkt proekologiczny rocznie w każdej linii biznesowej od 2021 roku	W 2022 roku do naszej oferty wprowadziliśmy nowe proekologiczne produkty. Wśród nich znalazły się: ekokredyt hipoteczny na energooszczędny dom lub mieszkanie, karty płatnicze z plastiku z recyklingu czy leasing fotowoltaiki.
Współpracować tylko z partnerami biznesowymi oraz dostawcami spełniającymi standardy ESG (zgodnie z kodeksem) do 2025 roku	Od 2022 roku stosujemy w mBanku i mLeasing „Kodeks zrównoważonego rozwoju dla dostawców i partnerów”. Każdy kontrahent, który chce przystąpić do postępowania zakupowego jest zobowiązany oświadczyć, że przestrzega tego kodeksu. Podpisane oświadczenia zbieramy też od dotychczasowych dostawców. Opublikowaliśmy też „Poradnik dla dostawców Grupy mBanku dotyczący zrównoważonego rozwoju”.

<p>Proaktywnie promować prawidłową segregację śmieci i organizować raz w roku „Czysty Dzień” dla pracowników (dzień na sprzątanie Ziemi)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prowadzimy stałe działania informacyjne dla pracowników na temat właściwej segregacji śmieci w naszych siedzibach w Warszawie i Łodzi. ▪ W 2022 roku grupa pracowników mBanku wspólnie z Leśnictwem Miejskim w Łodzi zorganizowała pierwszą akcję sprzątania lasów.
---	--

Odpowiedzialność za społeczeństwo

Nasza obietnica: *Przyczynimy się do poprawy dobrobytu społecznego. Będziemy firmą odpowiedzialną społecznie.*

Odpowiedzialność za społeczeństwo	
Cel	Realizacja
<p>Wspierać w Polsce rozwój edukacji matematycznej przez działania mFundacji, takie jak programy grantowe i konkursy o zasięgu ogólnopolskim</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ W 2022 roku Fundacja mBanku przeznaczyła 2,7 mln zł na działania statutowe związane z edukacją matematyczną i promocją matematyki (programy grantowe „mPotęga” i „Rosną z matematyką”, konkurs „Krok w przyszłość” na najlepszą pracę studencką z matematyki, program stypendialny „Mistrzowie matematyki” itd. ▪ 22 kwietnia 2022 roku, w Dzień Ziemi, Fundacja mBanku przedstawiła najnowszą książkę „Matematyka na zielono”. Wydrukowaliśmy ją w limitowanym nakładzie 50 tys. egzemplarzy, na papierze z certyfikatem FSC®. Do rąk czytelników trafiło ponad 30 tys. bezpłatnych egzemplarzy książki. Resztę nakładu drukowanego przekazujemy szkołom, bibliotekom i innym podmiotom edukacyjnym. Można ją także bezpłatnie pobrać ze strony www.mjakmatematyka.pl.
<p>Współpracować z Wielką Orkiestrą Świątecznej Pomocy (WOŚP)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ W 2022 roku mBank był partnerem Finału WOŚP już po raz piąty. Do dwóch sztabów WOŚP w Łodzi i Warszawie zgłosiło się 170 pracowników mBanku. Dodatkowo w 30. Finał WOŚP włączyło się około 1000 pracowników z placówek mBanku z całej Polski. Ponadto mBank, jak co roku, prowadził liczne akcje mobilizujące swoich klientów do przekazywania wpłat na WOŚP. ▪ Klienci detaliczni przez cały rok mogą wspierać WOŚP, przekazując ustaloną kwotę na specjalny cel oszczędnościowy. Ustawiają go w aplikacji lub serwisie transakcyjnym. Łącznie, dzięki regularnym wpłatom w 2022 roku, klienci przekazali w ten sposób na WOŚP ponad 1,6 mln zł. Od stycznia do końca lutego 2022 roku prowadziliśmy kampanię dla nowych klientów korporacyjnych z pełną księgowością „W rytmie WOŚP”, podczas której udało się zebrać 226 tys. zł. ▪ W ciągu pięciu lat wspólnego grania z Orkiestrą, bank przekazał od siebie ponad 16,7 mln zł. W tym czasie wpłaty od klientów wyniosły prawie 76 mln zł. Razem to ponad 90 mln zł.

<p>Stworzyć kolekcję obrazów młodych artystów, którą udostępniemy publicznie</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dzięki stworzonemu w 2020 roku specjalnemu funduszowi tworzymy kolekcję złożoną z prac najciekawszych i najbardziej obiecujących młodych polskich artystów. ▪ W latach 2020-2022 mBank kupił 98 prac autorstwa 62 współczesnych polskich malarzy. Wyboru dzieł w imieniu mBanku dokonuje komisja, w której skład wchodzi wybitni przedstawiciele środowisk związanych z rynkiem sztuki współczesnej oraz reprezentantka fundatora.
<p>Zachęcać do aktywności obywatelskiej i dawać możliwość łatwego dofinansowania organizacji pozarządowych i fundacji bezpośrednio z aplikacji mobilnej mBanku, co pozwoli naszym klientom wnieść ich własny wkład na rzecz wspierania społeczeństwa obywatelskiego</p>	<p>W marcu 2022 roku mBank wsparł zbiórkę na rzecz Fundacji Polskie Centrum Pomocy Międzynarodowej (PCPM) i umożliwił klientom łatwe wpłaty w aplikacji mobilnej na pomoc ofiarom wojny w Ukrainie. Do końca 2022 roku klienci mBanku przekazali na rzecz PCPM blisko 13,8 mln zł.</p>

Solidny partner dla inwestorów

Nasza obietnica: *Będziemy stale ulepszać nasze standardy ujawniania informacji ESG, aby były przychylnie postrzegane przez naszych akcjonariuszy i szerokie grono inwestorów.*

Solidny partner dla inwestorów	
Cel	Realizacja
<p>Poszerzyć ujawnienia dotyczące kwestii ESG w materiałach Grupy mBanku, w tym przeznaczonych dla inwestorów: sprawozdaniach zarządu, prezentacjach, jak również na stronie internetowej mBanku</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ W 2022 roku, oprócz interakcji z agencjami ratingowymi Sustainalytics i MSCI, po raz pierwszy wypełniliśmy pełną wersję ankiety CDP dotyczącej naszego wpływu na klimat. ▪ W grudniu 2022 roku udostępniliśmy nową, bardziej rozbudowaną stronę o naszych działaniach ESG. Ma dwie wersje językowe (polską i angielską) i stanowi kompleksowe źródło informacji dla różnych grup interesariuszy, w tym dla inwestorów. ▪ Rozbudowaliśmy sekcję ESG w kwartalnej prezentacji wynikowej.
<p>Zwiększyć dostępność, dostosować terminologię oraz kategoryzację danych niefinansowych zgodnie z wymogami wiodących analityków oraz algorytmami, jakie wykorzystują.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Śledzimy proces legislacyjny związany z wdrożeniem dyrektywy CSRD i przygotowujemy się do raportowania według jej wymagań, w tym stosowania znaczników treści w formacie iXBRL.

Podsumowanie działań w zakresie społecznej odpowiedzialności biznesu i zrównoważonego rozwoju zamieściliśmy w rozdziałach 11. „Działalność mBanku na rzecz otoczenia” i 12. „Informacje niefinansowe”.

3.4. Strategiczne cele finansowe Grupy mBanku na 2025 rok

Strategicznym celem Grupy mBanku jest utrzymanie pozycji w gronie czołowych banków w Polsce, nie tylko pod względem wzrostu biznesu, ale także kluczowych miar finansowych. W nadchodzących latach nasza zyskowność będzie się systematycznie poprawiać, dzięki rosnącym dochodom, dobrej dyscyplinie kosztowej i ostrożnemu podejściu do zarządzania ryzykiem. Korzystne zmiany w strukturze bilansu przełożą się w średnioterminowym horyzoncie na polepszanie marży odsetkowej, a przyrost przychodów ogółem w tempie szybszym od dynamiki kosztów zapewni coraz wyższą efektywność. W konsekwencji, zakładamy osiągać zwrot dla akcjonariuszy, który będzie atrakcyjny w porównaniu do innych graczy w polskim sektorze, a długoterminowym celem mBanku pozostaje wypłacanie 50% zysku netto w formie dywidendy.

Dążymy do optymalizacji bilansu Grupy mBanku, zarówno pod kątem jego rentowności, jak i struktury. W szczególności, zamierzamy systematycznie zwiększać udział aktywów o wyższej zyskowności (kredytów detalicznych i MŚP), a także utrzymywać dywersyfikację źródeł finansowania (terminową, walutową i produktową). Planowane trendy w zakresie wolumenów pozwolą utrzymać wysoką płynność oraz relatywnie niski wskaźnik kredytów do depozytów (w przedziale 70-80%). W związku z tym, zamierzamy pozostać aktywnym uczestnikiem międzynarodowego rynku instrumentów dłużnych, ale ograniczyć emisje do poziomu niezbędnego do spełnienia wymogu MREL. Skoncentrujemy się na nieuprzywilejowanych obligacjach senioralnych w EUR (w zielonym formacie) oraz długu podporządkowanym w PLN, które z tej perspektywy stanowią finansowanie kwalifikowalne.

Zakładamy, że w perspektywie do 2025 roku, z wyłączeniem okresów tymczasowych dostosowań, nasze wolumeny biznesowe w kluczowych segmentach strategicznych będą zasadniczo rosły szybciej niż w sektorze, implikując poprawę udziałów rynkowych. Wraz z materializowaniem się efektu demograficznego, ukrytego w naszej bazie klientów detalicznych, wyniki finansowe mBanku zyskają dodatkowe wzmocnienie, niezwiązane z bieżącą akwizycją. Będzie to miało korzystny wpływ na nasze perspektywy rozwoju w porównaniu z lokalną konkurencją. Równocześnie, wraz z postępującym spadkiem portfela walutowych kredytów hipotecznych, nasze raportowane rezultaty będą stopniowo zbiegać do rentowności podstawowego biznesu, która już jest atrakcyjna na tle polskiego sektora.

Działania Grupy mBanku w latach 2021-2025 będą ukierunkowane na osiągnięcie następujących **strategicznych celów finansowych**, opisujących nasze aspiracje w zakresie efektywności, stabilności, wzrostu oraz zyskowności:

Miernik	Poziom docelowy	Poziom obecny	Komentarz
Efektywność			
Wskaźnik koszty/dochody (C/I)	~40% w 2025 roku	raportowany: 42,3% w 2022 roku znormalizowany: 34,3% w 2022 roku	Zarówno przychody, jak i koszty, znalazły się pod negatywnym wpływem czynników jednorazowych, w szczególności „wakacji kredytowych” oraz wpłat na System Ochrony Instytucjonalnej (IPS) i Fundusz Wsparcia Kredytobiorców.
Stabilność			
Współczynnik kapitału Tier 1	końcoworoczny min 2,5 p.p. ponad wymóg KNF	+3,4 p.p. na koniec 2022 roku	Pozycja kapitałowa Grupy mBanku została osłabiona przez stratę netto odnotowaną za 2022 rok oraz niekorzystną zmianę wyceny papierów dłużnych ujmowaną w funduszach własnych. W celu wzmocnienia wskaźników kapitałowych wdrożono szereg środków zaradczych.
Koszty ryzyka (COR)	~0,80% średnioterminowo	0,68% w 2022 roku	Konserwatywne podejście do tworzenia rezerw odzwierciedlało ostrożne zarządzanie ryzykiem w warunkach utrzymującej się niepewności dotyczącej sytuacji gospodarczej.

Wzrost			
Kredyty	CAGR 2021-2025: ~8%	dynamika w 2022 roku: 2,1% r/r	W konsekwencji podwyżek stóp procentowych i zaostrzenia kryteriów oceny zdolności kredytowej, nowa produkcja hipotek drastycznie spadła, podczas gdy dynamika ekspozycji korporacyjnych była dwucyfrowa, wiedziona głównie zapotrzebowaniem na finansowanie bieżące.
Depozyty	CAGR 2021-2025: ~8-9%	dynamika w 2022 roku: 10,9% r/r	Przyrost depozytów detalicznych w I poł./22 był pod presją z powodu zwiększenia wolumenu gotówki w obiegu wskutek inwazji Rosji na Ukrainę oraz konkurencji ze strony oszczędnościowych obligacji skarbowych; przedsiębiorstwa obserwowały stabilny napływ środków na rachunki bankowe.
Przychody ogółem	CAGR 2021-2025: ~9-10%	dynamika w 2022 roku: 28,3% r/r	Na rozwój dochodów najsilniej wpłynęły podwyżki stóp procentowych, ale dwucyfrowy wzrost wyniku prowizyjnego również pozytywnie oddziaływał na ogólną dynamikę.
Zyskowość			
Marża odsetkowa netto (NIM)	~2,5% w 2025 roku	3,7% w 2022 roku	Marża, wyłączając wpływ „wakacji kredytowych”, silnie wzrosła, korzystając z podwyżek stóp procentowych.
Zwrot na kapitale (ROE)	powyżej 10% w 2025 roku	-5,3% w 2022 roku	Ujemny zwrot w 2022 roku wynikał z wysokich kosztów ryzyka prawnego związanego z kredytami walutowymi oraz interwencji rządowych, podczas gdy ROE uzyskane na działalności podstawowej wyniosło 22,1%, przekraczając docelowy poziom.

Uwaga: Docelowy poziom współczynników kapitałowych jest aktualny przy obecnym reżimie regulacyjnym i przyjętych założeniach.

Cele finansowe na 2025 rok odzwierciedlają bazowy scenariusz rozwoju Grupy mBanku i może na nie wpływać zarówno pozytywnie, jak i negatywnie szereg czynników.

Potencjał wzrostu naszej trajektorii przychodów i rentowności może wynikać z:

- dłuższego okresu wysokich stóp procentowych zanim rozpocznie się luzowanie polityki monetarnej
- lepszej dynamiki przychodów z opłat i prowizji, wynikającej z rozwoju nowego biznesu/usług oraz szerszych dostosowań cenników
- wejścia w segment e-commerce i uruchomienia marketplace
- zwiększenia rynkowej atrakcyjności mBanku i jego pozycji względem innych podmiotów w branży
- odblokowania funduszy unijnych dla Polski i potencjalnej aprecjacji złotego

Z drugiej strony, wyniki finansowe i pozycja kapitałowa mogą ulec osłabieniu ze względu na:

- silniejsze pogorszenie warunków makroekonomicznych (ujemna dynamika PKB, wysoka stopa bezrobocia, brak inwestycji prywatnych)
- niekorzystny rozwój sytuacji rynkowej odzwierciedlony w deprecjacji złotego, wzroście rentowności obligacji i stawek swapowych
- interwencje rządowe powodujące zakłócenia w lokalnej gospodarce i sektorze bankowym (przed wyborami parlamentarnymi w Polsce jesienią 2023 roku)
- bardziej niekorzystną linię orzecznictwa w sprawach frankowych, skutkującą koniecznością tworzenia dalszych rezerw
- nadmierną ochronę klientów, wytyczne nadzorcze oraz nowe wymagania regulacyjne
- rosnącą presję konkurencyjną, zarówno ze strony innych banków, jak i nowych graczy, obniżającą przychody.

4. Sytuacja finansowa Grupy mBanku oraz mBanku w 2022 roku

4.1. Sytuacja finansowa Grupy mBanku

Wszystkie dynamiki zawarte w analizie wyników finansowych były wyliczane na podstawie Skonsolidowanego Sprawozdania Finansowego Grupy mBanku S.A. za 2022 rok (w tys. zł). Ewentualne różnice w tabelach wynikają z zastosowania zaokrągleń.

Rachunek zysków i strat Grupy mBanku

Grupa mBanku zanotowała w 2022 roku silne wyniki operacyjne. Wynik operacyjny Grupy mBanku w 2022 roku wyniósł 576,2 mln zł w porównaniu do 17,6 mln zł w 2021 roku. W 2022 roku na wyniki Grupy mBanku miał wpływ szereg znaczących czynników o charakterze jednorazowym, związanych z obciążeniami publicznymi oraz otoczeniem prawnym. Było to przede wszystkim zawieszenie wykonania umów o kredyt hipoteczny udzielonych w walucie polskiej w związku z podpisaniem przez Prezydenta RP Ustawy o finansowaniu społecznościowym dla przedsięwzięć gospodarczych i pomocy kredytobiorcom, czyli tzw. „wakacje kredytowe”, oraz koszty ryzyka prawnego związanego z walutowymi kredytami hipotecznymi. Grupa mBanku w 2022 roku zanotowała stratę brutto w wysokości 108,0 mln zł, w porównaniu do straty w wysokości 591,0 mln zł w 2021 roku. Strata netto przypadająca na akcjonariuszy mBanku wyniosła 702,7 mln zł wobec straty w wysokości 1 178,8 mln zł przed rokiem.

Podatek dochodowy Grupy mBanku w 2022 roku wyniósł 594,5 mln zł wobec 587,8 mln zł w poprzednim roku. Podsumowanie wyników finansowych Grupy mBanku zostało przedstawione w tabeli poniżej.

mln zł	2021	2022	Zmiana w mln zł	Zmiana w %	2022 skorygowany
Przychody z tytułu odsetek	4 454,0	9 265,8	4 811,8	108,0%	10 588,2
Koszty z tytułu odsetek	-327,7	-3 356,6	-3 028,9	924,3%	-3 356,6
Wynik z tytułu odsetek	4 126,3	5 909,2	1 782,9	43,2%	7 231,6
Przychody z tytułu opłat i prowizji	2 692,6	3 026,1	333,5	12,4%	3 026,1
Koszty z tytułu opłat i prowizji	-824,9	-906,0	-81,1	9,8%	-906,0
Wynik z tytułu opłat i prowizji	1 867,8	2 120,1	252,3	13,5%	2 120,1
Dochody z działalności podstawowej	5 994,1	8 029,3	2 035,3	34,0%	9 351,7
Przychody z tytułu dywidend	5,0	5,2	0,2	3,8%	5,2
Wynik na działalności handlowej	96,9	97,2	0,3	0,3%	109,2
Inne dochody	103,6	-111,2	-214,8	+/-	-111,2
Pozostałe przychody operacyjne	232,4	265,2	32,8	14,1%	265,2
Pozostałe koszty operacyjne	-320,9	-443,6	-122,7	38,2%	-443,6
Dochody łącznie	6 111,1	7 842,1	1 731,0	28,3%	9 176,5
Utrata wartości oraz zmiana wartości godziwej kredytów i pożyczek	-878,6	-834,5	44,1	-5,0%	-834,5
Koszty ryzyka prawnego związanego z kredytami walutowymi	-2 758,1	-3 112,3	-354,2	12,8%	0,0
Ogólne koszty administracyjne wraz z amortyzacją	-2 456,9	-3 319,2	-862,3	35,1%	-2 720,2
Wynik działalności operacyjnej	17,6	576,2	558,6	3174,4%	5 621,8
Podatek od pozycji bilansowych Grupy	-608,6	-684,2	-75,5	12,4%	-684,2
Zysk brutto	-591,0	-108,0	483,0	-81,7%	4 937,6

Podatek dochodowy	-587,8	-594,5	-6,7	1,1%	skorygowane wyniki z wyłączeniem: • wakacji kredytowych • Funduszu Wsparcia Kredytobiorców (FWK) • wpłaty na System Ochrony (IPS) • kosztów ryzyka prawnego związanego z kredytami CHF
Zysk netto	-1 178,8	-702,5	476,3	-40,4%	
- przypadający na akcjonariuszy mBanku S.A.	-1 178,8	-702,7	476,1	-40,4%	
- przypadający na udziały niekontrolujące	-0,1	0,2	0,2	-/+	
ROA netto	-0,6%	-0,3%			
ROE brutto	-3,6%	-0,8%			
ROE netto	-7,2%	-5,3%			
Wskaźnik Koszty / Dochody	40,2%	42,3%			
Marża odsetkowa	2,16%	3,70%			
Współczynnik kapitału podstawowego	14,2%	13,8%			
Łączny współczynnik kapitałowy	16,6%	16,4%			
Wskaźnik dźwigni finansowej	6,3%	5,4%			

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

Inne dochody – zyski lub straty z tytułu zaprzestania ujmowania aktywów oraz zobowiązań finansowych niewycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy oraz zyski lub straty z tytułu instrumentów kapitałowych i dłużnych papierów wartościowych nieprzeznaczonych do obrotu obowiązkowo wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy.

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

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

Utrata wartości oraz zmiana wartości godziwej kredytów i pożyczek – suma utraty wartości lub odwrócenie utraty wartości z tytułu aktywów finansowych niewycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy oraz zysków lub strat z tytułu kredytów i pożyczek nieprzeznaczonych do obrotu obowiązkowo wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy.

ROA netto – zysk/strata netto przypadające na akcjonariuszy mBanku podzielone przez średni stan aktywów. Średni stan aktywów liczony jest na podstawie sald na koniec każdego miesiąca. Zysk/strata netto przypadające na akcjonariuszy mBanku są annualizowane w oparciu o liczbę dni w analizowanym okresie (współczynnik annualizacji wyliczany jako iloraz liczby dni w roku i liczby dni w analizowanym okresie).

ROE brutto – zysk/strata brutto podzielone przez średni stan kapitału własnego (z wyłączeniem zysku roku bieżącego). Średni stan kapitału własnego liczony jest na podstawie sald na koniec każdego miesiąca. Zysk/strata brutto są annualizowane w oparciu o liczbę dni w analizowanym okresie (współczynnik annualizacji wyliczany jako iloraz liczby dni w roku i liczby dni w analizowanym okresie).

ROE netto – zysk/strata netto przypadające na akcjonariuszy mBanku podzielone przez średni stan kapitału własnego (z wyłączeniem zysku/straty roku bieżącego). Średni stan kapitału własnego liczony jest na podstawie sald na koniec każdego miesiąca. Zysk/strata netto przypadające na akcjonariuszy mBanku są annualizowane w oparciu o liczbę dni w analizowanym okresie (współczynnik annualizacji wyliczany jako iloraz liczby dni w roku i liczby dni w analizowanym okresie).

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

Marża odsetkowa – wynik z tytułu odsetek podzielony przez średni stan aktywów odsetkowych. Do kalkulacji marży wynik z tytułu odsetek policzony został bez wpływu wyniku na nieistotnej modyfikacji, który w 2022 roku zawiera koszt wakacji kredytowych. Na aktywa odsetkowe składają się: kasa i operacje z bankiem centralnym, należności od banków, papiery wartościowe (obejmujące wszystkie metody wyceny) oraz kredyty i pożyczki udzielone klientom (w ujęciu netto, obejmujące wszystkie metody wyceny). Średni stan aktywów odsetkowych liczony jest na podstawie sald na koniec każdego miesiąca. Wynik z tytułu odsetek jest annualizowany w oparciu o liczbę dni w analizowanym okresie (współczynnik annualizacji wyliczany jako iloraz liczby dni w roku i liczby dni w analizowanym okresie).

Głównymi czynnikami mającymi wpływ na rezultaty finansowe Grupy mBanku w 2022 roku były:

- **Rekordowy poziom dochodów**, których łączna wartość wyniosła 7 842,1 mln zł (pomimo wpływu tzw. „wakacji kredytowych”). Ich głównym składnikiem pozostał wynik odsetkowy, który osiągnął 5 909,2 mln zł i wzrósł w stosunku do poprzedniego roku w związku z podwyżkami stóp procentowych oraz koncentracją na rentownym biznesie z klientami. Dzięki akwizycji nowych klientów oraz ich rosnącej aktywności, wynik z tytułu opłat i prowizji również zanotował wzrost i osiągnął 2 120,1 mln zł.
- **Wzrost kosztów działalności** (wraz z amortyzacją), spowodowany głównie dodatkowymi składkami na Fundusz Wsparcia Kredytobiorców i nowoutworzony system ochrony, do poziomu 3 319,2 mln zł. Roczna dynamika kosztów skorygowanych o wymienione składki była niższa niż średnioroczna inflacja.
- **Poprawa efektywności** mierzonej skorygowaną relacją kosztów do dochodów, która wyniosła w 2022 roku 34,3% w porównaniu do 40,2% w 2021 roku (wskaźnik skorygowany o wpływ „wakacji kredytowych” i składki na Fundusz Wsparcia Kredytobiorców).

- **Spadek kosztów ryzyka** do poziomu 68 punktów bazowych, w porównaniu do 76 punktów bazowych w roku poprzednim, dzięki utrzymaniu dobrej jakości portfela kredytowego.
- **Koszty ryzyka prawnego związanego z kredytami walutowymi** na poziomie 3 112,3 mln zł w porównaniu do 2 758,1 mln zł w 2021 roku.
- **Kontynuacja wzrostu organicznego i ekspansji biznesowej** przejawiające się w:
 - **rosnącej liczbie klientów detalicznych** do poziomu 5 642,4 klientów (+128,6 tys. klientów w porównaniu do końca 2021 roku);
 - **rosnącej liczbie klientów korporacyjnych** do poziomu 33 025 klientów (+1 710 klientów w porównaniu do końca 2021 roku);
 - **wzroście liczby aktywnych użytkowników Blik** do 1 684,8 tys. z 1 404,4 tys. na koniec 2021 roku;
 - **wzroście udziału kanału mobilnego w sprzedaży kredytów niehipotecyjnych** do 55% (42% na koniec 2021 roku).

Zysk brutto głównego biznesu (Grupa mBanku bez segmentu Walutowe Kredyty Hipoteczne) osiągnął wartość 3 113,3 mln zł w 2022 roku w porównaniu do 2 207,0 mln zł w 2021 roku, co oznacza wzrost o 41,1%. Zysk netto wzrósł o 55,6% do 2,518,8 mln zł w tym okresie. Znalazło to odzwierciedlenie we wskaźniku rentowności **ROE netto w wysokości 22,1% w 2022 roku** w porównaniu do 11,9% w 2021 roku.

Wskaźniki kapitałowe Grupy mBanku nieznacznie obniżyły się w 2022 roku. Skonsolidowany łączny współczynnik kapitałowy na koniec 2022 roku wyniósł 16,36% wobec 16,58% w poprzednim roku. Współczynnik kapitału podstawowego Tier I osiągnął wartość 13,81% wobec 14,16% na koniec 2021 roku. Wskaźnik dźwigni finansowej na koniec grudnia 2022 roku wyniósł 5,4% wobec 6,3% w poprzednim roku.

Wybrane dane Grupy mBanku w podziale na poszczególne kraje

Wybrane dane (mln zł)	Obroty (dochody)*	Zysk/strata przed opodatkowaniem	Podatek dochodowy	Zysk/strata po opodatkowaniu	Liczba pracowników (w etatach)
Polska	7 355,8	-332,5	-538,3	-870,8	6 692
Czechy	399,7	209,6	-52,1	157,5	254
Słowacja	86,6	14,9	-4,1	10,8	68
Grupa	7 842,1	-108,0	-594,5	-702,5	7 014

*Obroty (dochody) - suma wyniku z tytułu odsetek, wyniku z tytułu opłat i prowizji, przychodów z tytułu dywidend, wyniku na działalności handlowej, innych dochodów, pozostałych przychodów operacyjnych i pozostałych kosztów operacyjnych.

Dochody Grupy mBanku

Wypracowany przez Grupę mBanku poziom dochodów w 2022 roku był rekordowy i wyniósł 7 842,1 mln zł w porównaniu z 6 111,1 mln zł przed rokiem, co oznacza wzrost o 1 731,0 mln zł, tj. 28,3%. Do osiągniętego wzrostu przyczyniła się głównie poprawa wyniku z tytułu odsetek.

Wynik z tytułu odsetek stanowił najważniejsze źródło dochodów Grupy mBanku w 2022 roku (75,4%). Wynik ten osiągnął wartość 5 909,2 mln zł wobec 4 126,3 mln w 2021 roku (+43,2%). Wyższy wynik z tytułu odsetek był przede wszystkim efektem serii podwyżek stóp procentowych przez Radę Polityki Pieniężnej o łącznie 665 p.b. w okresie od października 2021 roku do września 2022 roku, a także koncentracji na rentownym biznesie z klientami. Po skorygowaniu o wpływ „wakacji kredytowych” (w wysokości 1 322,4 mln zł) wynik z tytułu odsetek osiągnął 7 231,6 mln zł i był wyższy w ujęciu rocznym o 3 105,3 mln zł, tj. 75,3%. Więcej informacji o wpływie „wakacji kredytowych” znajduje się w Nocie 4 do Skonsolidowanego Sprawozdania Finansowego Grupy mBanku S.A. za 2022 rok.

Poziom marży odsetkowej, kalkulowany jako relacja wyniku odsetkowego do średnich aktywów odsetkowych, wyniósł 3,7% w porównaniu do 2,2% w 2021 roku. Do kalkulacji marży wynik z tytułu odsetek policzony został bez wpływu wyniku na nieistotnej modyfikacji, który w 2022 roku zawiera koszt wakacji kredytowych.

Przychody z tytułu odsetek wzrosły znacznie w porównaniu do 2021 roku o 4 811,8 mln zł, tj. +108,0% i osiągnęły wartość 9 265,8 mln zł. Głównym źródłem przychodów odsetkowych Grupy były kredyty i pożyczki. Przychody odsetkowe z tego tytułu wzrosły w porównaniu do roku ubiegłego o 5 175,6 mln zł, tj. +146,8%. Przychody odsetkowe od inwestycyjnych papierów wartościowych podwyższyły się o 809,3 mln zł, tj. 168,5%.

mln zł	2021	2022	Zmiana w mln zł	Zmiana w %
Kredyty i pożyczki	3 525,9	8 701,4	5 175,6	146,8%
Inwestycyjne papiery wartościowe	480,2	1 289,5	809,3	168,5%
Środki pieniężne i lokaty krótkoterminowe	19,0	380,6	361,6	x20,0
Dłużne papiery wartościowe przeznaczone do obrotu	17,1	43,0	25,9	151,4%
Przychody odsetkowe na instrumentach pochodnych zaklasyfikowanych do księgi bankowej	94,5	0,0	-94,5	-100,0%
Przychody odsetkowe na instrumentach pochodnych w ramach rachunkowości zabezpieczeń wartości godziwej	113,1	0,0	-113,1	-100,0%
Przychody odsetkowe na instrumentach pochodnych w ramach rachunkowości zabezpieczeń przepływów pieniężnych	204,7	0,0	-204,7	-100,0%
Zyski lub straty z tytułu nieistotnej modyfikacji (netto)	-11,3	-1 328,9	-1 317,6	x117,6
Pozostałe	10,9	180,2	169,2	x16,5
Przychody z tytułu odsetek, razem	4 454,0	9 265,8	4 811,8	108,0%

Przychody z tytułu odsetek od kredytów i pożyczek zawierają przychody z tytułu odsetek od kredytów i pożyczek z następujących pozycji: aktywa przeznaczone do obrotu, aktywa finansowe nieprzeznaczone do obrotu obowiązkowo wyceniane w wartości godziwej przez wynik finansowy oraz aktywa finansowe wyceniane w zamortyzowanym koszcie.

Przychody z tytułu odsetek od inwestycyjnych papierów wartościowych zawierają przychody z tytułu odsetek z następujących pozycji: aktywa finansowe nieprzeznaczone do obrotu obowiązkowo wyceniane w wartości godziwej przez wynik finansowy, w tym dłużne papiery wartościowe, aktywa finansowe wyceniane w wartości godziwej przez pozostałe całkowite dochody oraz aktywa finansowe wyceniane w zamortyzowanym koszcie, w tym dłużne papiery wartościowe.

W omawianym okresie koszty odsetkowe podwyższyły się znacząco (o 3 028,9 mln zł, tj. +924,3%), co było związane głównie z wyższymi kosztami z tytułu depozytów (wzrost o 1 677,0 mln). Odnotowano też wyższe koszty odsetkowe na instrumentach pochodnych na stopę procentową (w ramach rachunkowości zabezpieczeń wartości godziwej oraz w ramach rachunkowości zabezpieczeń przepływów pieniężnych) o 1 040,5 mln zł w porównaniu do 2021 roku. W celu zarządzania ryzykiem wynikającym z kredytów o zmiennym oprocentowaniu i depozytów modelowanych, mBank zawierał transakcje IRS, otrzymując stałą i płacąc zmienną stawkę.

Wynik z tytułu opłat i prowizji, który stanowił 27,0% dochodów Grupy mBanku, ukształtował się na wyższym poziomie w stosunku do roku ubiegłego. W omawianym okresie wyniósł on 2 120,1 mln zł, co oznacza wzrost o 252,3 mln zł, tj. 13,5%. Było to spowodowane wzrostem przychodów prowizyjnych.

mln zł	2021	2022	Zmiana w mln zł	Zmiana w %
Prowizje za obsługę kart płatniczych	485,8	629,8	144,1	29,7%
Opłaty i prowizje z tytułu działalności kredytowej	539,3	612,1	72,8	13,5%
Prowizje z transakcji walutowych	408,1	516,5	108,4	26,6%
Prowizje za pośrednictwo w sprzedaży produktów ubezpieczeniowych zewnętrznych podmiotów finansowych	109,1	129,9	20,8	19,1%
Prowizje z tytułu działalności maklerskiej i za organizację emisji	240,1	172,4	-67,7	-28,2%
Prowizje za prowadzenie rachunków	361,8	383,8	21,9	6,1%
Prowizje za realizację przelewów	191,5	223,9	32,4	16,9%
Prowizje z tytułu udzielonych gwarancji oraz operacji dokumentowych	98,8	110,0	11,2	11,3%
Prowizje za pośrednictwo w sprzedaży innych produktów zewnętrznych podmiotów finansowych	103,1	74,3	-28,7	-27,9%
Prowizje z działalności powierniczej	33,2	32,9	-0,3	-0,9%
Opłaty związane z zarządzaniem portfelem oraz pozostałe opłaty związane z zarządzaniem	27,8	25,1	-2,6	-9,5%
Prowizje z tytułu obsługi gotówkowej	45,2	54,0	8,8	19,4%
Pozostałe	48,8	61,4	12,5	25,7%
Przychody z tytułu opłat i prowizji, razem	2 692,6	3 026,1	333,5	12,4%

Przychody prowizyjne wzrosły w ujęciu rocznym o 333,5 mln zł, tj. 12,4%. Dzięki rosnącej liczbie i transakcyjności klientów największy przyrost (+144,1 mln zł, tj. 29,7%) zanotowały prowizje za obsługę kart płatniczych. W omawianym okresie wartość transakcji wykonanych kartami płatniczymi mBanku wzrosła o 23,6%. Wysoka zmienność na rynku walutowym spowodowała wzrost prowizji z transakcji walutowych (+108,4 mln zł, tj. +26,6%). Opłaty i prowizje z tytułu działalności kredytowej wzrosły o 72,8 mln zł, tj. 13,5%. Ze względu na obniżenie obrotów na Giełdzie Papierów Wartościowych oraz mniejszą liczbę transakcji, prowizje z tytułu działalności maklerskiej i za organizację emisji spadły o 67,7 mln zł, tj. 28,2%.

Koszty z tytułu prowizji zwiększyły się w omawianym okresie (o 81,1 mln zł, tj. +9,8%) i wyniosły 906,0 mln zł. Największy przyrost zanotowały koszty z tytułu obsługi kart płatniczych (+29,3 mln zł, tj. +11,1%).

W 2022 roku przychody z tytułu dywidend wyniosły 5,2 mln zł w porównaniu z 5,0 mln zł w 2021 roku.

Wynik na działalności handlowej w 2022 roku wyniósł 97,2 mln zł i był nieznacznie wyższy (o 0,3 mln zł, tj. 0,3%) od wyniku z poprzedniego roku. W 2022 roku Grupa rozpoznała wpływ wakacji kredytowych, z czego 12,0 mln zł dotyczyło wpływu na rachunkowość zabezpieczeń i pomniejszyło wynik na działalności handlowej.

Inne dochody, w których skład wchodzi zyski lub straty z tytułu zaprzestania ujmowania aktywów oraz zobowiązań finansowych niewycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy oraz zyski lub straty z tytułu instrumentów kapitałowych i dłużnych papierów wartościowych nieprzeznaczonych do obrotu obowiązkowo wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy, obniżyły się o 214,8 mln zł i były ujemne (-111,2 mln zł). Na wysokość tych dochodów wpływ miały przede wszystkim ujemny wynik na sprzedaży obligacji skarbowych oraz aktualizacja wyceny akcji Visa Inc. i udziałów w spółkach (m.in. Polski Standard Płatności Sp. z o.o., Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A., Biuro Informacji Kredytowej S.A.).

Podobnie jak w 2021 roku wynik na pozostałej działalności operacyjnej (saldo pozostałych przychodów / kosztów operacyjnych) był ujemny w 2022 roku i wyniósł -178,5 mln zł wobec -88,5 mln zł w 2021 roku. Spadek wynikał z wyższych pozostałych kosztów operacyjnych, spowodowanych zawiązaniem rezerw na przyszłe zobowiązania, w tym m.in. koszty rezerwy utworzonej przez spółkę mFinanse w związku z kontrolą Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w kwocie 98,2 mln zł, a także koszty rezerwy na zwrot dodatkowych

kosztów ubezpieczenia pomostowego, pobranych od klientów, którzy zaciągnęli kredyty hipoteczne, za okres przed wpisem hipoteki do księgi wieczystej, w kwocie 84,0 mln zł.

Udział poszczególnych segmentów i linii biznesowych w dochodach

Podsumowanie dochodów linii biznesowych Grupy mBanku zostało przedstawione w tabeli poniżej.

mln zł	2021	2022	Zmiana w mln zł	Zmiana w %	% udział w dochodach
Bankowość Detaliczna	3 758,8	4 027,1	268,3	7,1%	51,4%
Bankowość Korporacyjna i Inwestycyjna	2 307,4	3 459,3	1 151,9	49,9%	44,1%
Działalność Skarbu i Pozostała	-19,1	339,9	358,9	-/+	4,3%
Dochody głównego biznesu	6 047,1	7 826,3	1 779,2	29,4%	99,8%
Walutowe Kredyty Hipoteczne	64,0	15,8	-48,2	-75,3%	0,2%
Dochody Grupy mBanku	6 111,1	7 842,1	1 731,0	28,3%	100,0%

Koszty ryzyka prawnego związanego z kredytami walutowymi

Łączne koszty ryzyka prawnego związanego z kredytami walutowymi ujęte w rachunku zysków i strat w 2022 roku wyniosły 3 112,3 mln zł (w 2021 roku: 2 758,1 mln zł). Najistotniejszymi czynnikami wpływającymi na te koszty w 2022 roku był wzrost wpływu ryzyka prawnego związanego z pozwami indywidualnymi, który głównie wynikał ze zmiany rozkładu oczekiwanych scenariuszy orzeczeń sądowych na skutek przyjęcia w modelu obserwacji historycznych, wzrostu prognozowanej liczby kredytobiorców, którzy w przyszłości złożą pozew przeciwko bankowi oraz wzrostu kosztu programu ugód na skutek podjętej we wrześniu 2022 roku przez bank decyzji o rozpoczęciu programu ugód.

Szczegółowy opis metodologii znajduje się w nocie 34 do Skonsolidowanego Sprawozdania Finansowego Grupy mBanku S.A. za 2022 rok.

Koszty działalności Grupy mBanku

W 2022 roku Grupa mBanku kontynuowała działania mające na celu dalszy wzrost efektywności mierzonej wskaźnikiem Koszty/dochody, jednak dodatkowe składki na Fundusz Wsparcia Kredytobiorców oraz na nowoutworzony system ochrony (IPS) znacząco podwyższyły bazę kosztową. Koszty działalności Grupy mBanku (łącznie z amortyzacją) wyniosły 3 319,2 mln zł, co oznacza wzrost o 35,1% w porównaniu do 2021 roku.

mln zł	2021	2022	Zmiana w mln zł	Zmiana w %
Koszty pracownicze	-1 070,9	-1 226,9	-156,0	14,6%
Koszty rzeczowe, w tym:	-676,4	-729,1	-52,8	7,8%
- koszty administracji i obsługi nieruchomości	-243,7	-273,2	-29,5	12,1%
- koszty IT	-206,7	-205,6	1,1	-0,5%
- koszty marketingu	-132,7	-149,1	-16,4	12,3%
- koszty usług konsultingowych	-77,3	-82,8	-5,5	7,1%
- pozostałe koszty rzeczowe	-15,9	-18,4	-2,6	16,1%
Podatki i opłaty	-33,4	-35,6	-2,2	6,6%
Składka i wpłaty na Bankowy Fundusz Gwarancyjny	-227,4	-247,4	-20,0	8,8%
Wpłata na Fundusz Wsparcia Kredytobiorców	0,0	-170,9	-170,9	-
Odpisy na Zakładowy Fundusz Świadczeń Socjalnych	-12,5	-13,8	-1,3	10,0%
System ochrony instytucjonalnej	0,0	-428,1	-428,1	-
Amortyzacja	-436,3	-467,3	-31,1	7,1%
Koszty działalności Grupy mBanku	-2 456,9	-3 319,2	-862,3	35,1%
Wskaźnik Koszty / Dochody	40,2%	42,3%	-	-
Zatrudnienie (w etatach)	6 738	7 014	276	4,1%

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

W 2022 roku koszty pracownicze były wyższe o 156,0 mln zł, tj. 14,6%. W tym czasie nastąpił wzrost kosztów wynagrodzeń oraz wzrost zatrudnienia o 276 etatów (głównie w obszarze zapewnienia zgodności z regulacjami i IT).

Koszty rzeczowe w omawianym okresie zanotowały wzrost o 52,8 mln zł, tj. 7,8%, przede wszystkim z powodu wyższych kosztów IT, podczas gdy obniżyły się koszty administracji i obsługi nieruchomości oraz koszty marketingu. W omawianym okresie amortyzacja wzrosła o 31,1 mln zł. Składka i wpłaty na Bankowy Fundusz Gwarancyjny były wyższe o 20,0 mln zł w porównaniu do 2021 roku.

W 2022 roku Grupa mBanku poniosła dodatkowe koszty związane ze składką na Fundusz Wsparcia Kredytobiorców (FWK) w wysokości 170,9 mln zł (na mocy Ustawy o finansowaniu społecznościowym dla przedsiębiorstw gospodarczych i pomocy kredytobiorcom oraz składką na system ochrony instytucjonalnej (IPS, na mocy Ustawy o zmianie ustawy o listach zastawnych i bankach hipotecznych oraz niektórych innych ustaw) w wysokości 428,1 mln zł.

W efekcie powyższych zmian w przychodach i kosztach, wskaźnik kosztów do dochodów wzrósł w porównaniu do poprzedniego roku i wyniósł 42,3% (wobec 40,2% w 2021 roku). Znormalizowany wskaźnik kosztów do dochodów (z wyłączeniem wpływu „wakacji kredytowych” i składki na FWK) wyniósł 34,3%.

Utrata wartości i zmiana wartości godziwej kredytów i pożyczek

W 2022 roku utrata wartości i zmiana wartości godziwej kredytów i pożyczek w Grupie mBanku (liczona jako suma dwóch pozycji: utrata wartości lub odwrócenie utraty wartości z tytułu aktywów finansowych niewycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy oraz zyski lub straty z tytułu kredytów i

pożyczek nieprzeznaczonych do obrotu obowiązkowo wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy) wyniosła -834,5 mln zł. W porównaniu z poprzednim rokiem była ona niższa o 44,1 mln zł, tj. 5,0%.

Utrata wartości lub odwrócenie utraty wartości z tytułu aktywów finansowych niewycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy związana jest z częścią portfela kredytów i pożyczek wycenianą w zamortyzowanym koszcie. Pozycja zyski lub straty z tytułu kredytów i pożyczek nieprzeznaczonych do obrotu obowiązkowo wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy związana jest z ryzykiem kredytowym portfela kredytów i pożyczek wycenianych tą metodą.

W konsekwencji, koszty ryzyka w 2022 roku wyniosły 68 punktów bazowych w porównaniu do 76 punktów bazowych w 2021 roku.

mln zł	2021	2022	Zmiana w mln zł	Zmiana w %
Bankowość Detaliczna	-451,4	-599,4	-147,9	32,8%
Bankowość Korporacyjna i Inwestycyjna	-409,7	-196,2	213,5	-52,1%
Walutowe Kredyty Hipoteczne	-13,2	-38,9	-25,7	194,0%
Działalność Skarbu i Pozostałe	-4,2	0,0	4,2	-99,2%
Utrata wartości oraz zmiana wartości godziwej kredytów i pożyczek	-878,6	-834,5	44,1	-5,0%

Koszty ryzyka w pionie Bankowości Detalicznej wzrosły w porównaniu do poprzedniego roku. Zwiększenie poziomu odpisów i rezerw z tytułu ryzyka kredytowego wynika głównie z obserwowanych oraz przewidywanych trudności, które mogą dotknąć małych przedsiębiorców. Dodatkowym elementem wpływającym na zwiększenie kosztów ryzyka była konieczność uwzględnienia niekorzystnych czynników makroekonomicznych w parametrach ryzyka. Wzrost kosztów, wynikający z negatywnych warunków otoczenia gospodarczego, został częściowo zniwelowany pozytywnym wpływem windykacyjnych sprzedaży wierzytelności ekspozycji niepracujących, które miały miejsce w 2022 roku.

W pionie Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej nastąpił znaczny spadek kosztów ryzyka, związany z utrzymywaniem się dobrej sytuacji finansowej klientów korporacyjnych oraz dotychczasową konserwatywną polityką kredytową.

4.2. Zmiany w skonsolidowanym sprawozdaniu z sytuacji finansowej Grupy mBanku

Zmiany w aktywach

Wartość aktywów Grupy według stanu na 31 grudnia 2022 roku wyniosła 209 892,1 mln zł. W 2022 roku zwiększyły się one o 11 518,7 mln zł, tj. +5,8%. Wartość wybranych pozycji i sumy bilansowej za 2021 rok została przekształcona względem wartości publikowanych w sprawozdaniu za 2021 rok. Szczegóły zmian prezentujemy przy opisie poszczególnych pozycji. Wszystkie dane za 2021 rok przedstawione w tym dokumencie są wykazane w wartościach po przekształceniu.

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

mln zł	31.12.2021	31.12.2022	Zmiana w mln zł	Zmiana w %
Kasa, operacje z bankiem centralnym	12 202,3	16 014,3	3 812,1	31,2%
Należności od banków	7 229,7	9 806,3	2 576,6	35,6%
Papiery wartościowe przeznaczone do obrotu oraz instrumenty pochodne	2 548,7	2 484,9	-63,7	-2,5%
Kredyty i pożyczki netto udzielone klientom	117 677,5	120 183,1	2 505,7	2,1%
Inwestycyjne papiery wartościowe	52 675,7	54 350,8	1 675,1	3,2%
Wartości niematerialne	1 284,0	1 391,7	107,8	8,4%
Rzeczowe aktywa trwałe	1 542,3	1 484,9	-57,3	-3,7%
Pozostałe aktywa	3 213,4	4 176,0	962,6	30,0%
Aktywa Grupy mBanku	198 373,4	209 892,1	11 518,7	5,8%

Kredyty i pożyczki netto udzielone klientom – suma kredytów i pożyczek wycenianych w zamortyzowanym koszcie, kredytów i pożyczek nieprzeznaczonych do obrotu wycenianych obowiązkowo w wartości godziwej przez wynik finansowy oraz kredytów i pożyczek zakwalifikowanych jako aktywa przeznaczone do obrotu.

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

Pozostałe aktywa – suma zmian wartości godziwej pozycji zabezpieczanych w zabezpieczaniu portfela przed ryzykiem stopy procentowej, aktywów trwałych i grup do zbycia sklasyfikowanych jako przeznaczone do sprzedaży, nieruchomości inwestycyjnych, należności z tytułu bieżącego podatku dochodowego, aktywów z tytułu odroczonego podatku dochodowego i innych aktywów.

Największy udział w strukturze bilansu Grupy mBanku na koniec 2022 roku utrzymały kredyty i pożyczki udzielone klientom. Według stanu na 31 grudnia 2022 roku stanowiły one 57,3% sumy bilansowej wobec 59,3% na koniec 2021 roku. Ich wolumen netto zwiększył się w stosunku do końca 2021 roku o 2 505,7 mln zł, tj. +2,1%. Wartość pozycji za 2021 rok została przekształcona w porównaniu do wartości prezentowanej w Sprawozdaniu za 2021 rok. Zmiana obejmuje należności z tytułu rozliczenia wpłatomatów oraz sortowni, które obecnie są prezentowane w ramach pozycji Inne aktywa. Wcześniej bank prezentował te rozliczenia w ramach pozycji Aktywa finansowe wyceniane w zamortyzowanym koszcie - Kredyty i pożyczki udzielone klientom.

mln zł	31.12.2021	31.12.2022	Zmiana w mln zł	Zmiana w %
Kredyty i pożyczki udzielone klientom indywidualnym	72 870,9	71 122,2	-1 748,8	-2,4%
Kredyty i pożyczki udzielone klientom korporacyjnym	47 831,7	52 207,5	4 375,8	9,1%
Kredyty i pożyczki udzielone sektorowi budżetowemu	153,0	107,7	-45,2	-29,6%
Kredyty i pożyczki (brutto) od klientów	120 855,6	123 437,4	2 581,8	2,1%
Rezerwa utworzona na należności od klientów	-3 178,1	-3 254,2	-76,1	2,4%
Kredyty i pożyczki (netto) od klientów	117 677,5	120 183,1	2 505,7	2,1%

W 2022 roku wartość kredytów i pożyczek brutto udzielonych klientom indywidualnym spadła o 1 748,8 mln zł, tj. -2,4%. Po wyeliminowaniu efektu zmian kursów walutowych, kredyty i pożyczki udzielone klientom indywidualnym spadły w 2022 roku o 3,6%. Istotny wpływ na ten spadek miały korekty związane z zawieszeniem wykonania umów o kredyt hipoteczny w PLN („wakacje kredytowe”), aktualizacja szacunków przepływów pieniężnych związanych z kredytami hipotecznymi w CHF i zmniejszenie wartości bilansowej brutto tych kredytów zgodnie z MSSF 9.

Wartość sprzedaży kredytów hipotecznych spadła o 47,8% w 2022 roku. Wyniosła 6 454,4 mln zł w porównaniu do 12 367,3 mln zł w roku poprzednim, kiedy zanotowano rekordową sprzedaż kredytów hipotecznych. Spadek wynikał z niesprzyjającego otoczenia regulacyjno-makroekonomicznego, przede wszystkim wzrostu stóp procentowych i wynikającej z tego spadku zdolności kredytowej potencjalnych kredytobiorców. Pomimo niższej dynamiki zwiększyliśmy udział rynkowy nowej sprzedaży kredytów hipotecznych w porównaniu do ubiegłego roku i zachowaliśmy piątą pozycję na rynku. W 2022 roku nasz udział rynkowy wyniósł 11,8% (11,6% w 2021 roku).

Środowisko utrzymujących się wysokich stóp procentowych w 2022 roku wywierało również presję na sprzedaż kredytów niehipotecznych. W 2022 roku Grupa mBanku udzieliła 9 435,1 mln zł kredytów niehipotecznych, co stanowi nieznaczny spadek sprzedaży o 4,9% w stosunku do 2021 roku.

Wolumen kredytów i pożyczek brutto udzielonych klientom korporacyjnym w 2022 roku wzrósł w stosunku do końca 2021 roku o 4 375,8 mln zł, tj. +9,1%. Wyłączając transakcje reverse repo/buy sell back i efekt zmian kursów walutowych, wartość kredytów udzielonych klientom korporacyjnym zwiększyła w porównaniu z końcem poprzedniego roku o 5,3%.

Sprzedaż kredytów korporacyjnych (z uwzględnieniem nowej sprzedaży, podwyższenia limitów oraz odnowienia) w 2022 roku była o 6,5% wyższa niż w 2021 roku. Podobnie jak w zeszłym roku, dominującą częścią sprzedaży w 2022 roku były odnowienia kredytów. Rok do roku zaobserwowaliśmy ich nieznaczny spadek o -1,8%. Nowa sprzedaż wzrosła o 16,1% w porównaniu do 2021 roku. Najpopularniejszą formą finansowania w 2022 roku były kredyty terminowe, których sprzedaż wzrosła o 8,8% rok do roku. Pozostałe rodzaje finansowania również odnotowały dodatnią dynamikę sprzedaży. W 2022 roku obserwowaliśmy wzrost zainteresowania kredytami udzielanymi w euro, których sprzedaż wzrosła o 62,4% rok do roku. Spodziewamy się kontynuacji tego trendu.

Wolumen kredytów i pożyczek brutto udzielonych sektorowi budżetowemu spadł w 2022 roku o 45,2 mln zł, tj. -29,6%.

Drugą pod względem wielkości pozycję aktywów w bilansie Grupy mBanku (25,9%) stanowiły inwestycyjne papiery wartościowe. Ich wartość w ciągu 2022 roku zwiększyła się o 1 675,1 mln zł, tj. 3,2%.

Wartość pozycji Kasa, operacje z bankiem centralnym wzrosła w ciągu roku o 3 812,1 mln zł, tj. +31,2%, na skutek wzrostu środków na rachunku bieżącym NBP.

Zmiany w zobowiązaniach i kapitałach własnych

Zmiany w zobowiązaniach i kapitałach Grupy w 2022 roku ilustruje poniższe zestawienie:

mln zł	31.12.2021	31.12.2022	Zmiana w mln zł	Zmiana w %
Zobowiązania wobec innych banków	5 266,2	3 270,2	-1 996,0	-37,9%
Zobowiązania wobec klientów	157 071,7	174 130,9	17 059,2	10,9%
Zobowiązania z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych	13 429,8	9 465,5	-3 964,3	-29,5%
Zobowiązania podporządkowane	2 624,5	2 740,7	116,3	4,4%
Pozostałe zobowiązania	6 263,4	7 569,7	1 306,4	20,9%
Zobowiązania razem	184 655,5	197 177,1	12 521,6	6,8%
Kapitały razem	13 717,9	12 715,0	-1 002,9	-7,3%
Zobowiązania i kapitały Grupy mBanku	198 373,4	209 892,1	11 518,7	5,8%

Pozostałe zobowiązania – suma zobowiązań finansowych przeznaczonych do obrotu oraz instrumentów pochodnych zabezpieczających, zobowiązań finansowych wycenianych w zamortyzowanym koszcie z tytułu leasingu, zmian wartości godziwej pozycji zabezpieczanych w zabezpieczaniu portfela przed ryzykiem stopy procentowej, zobowiązań uwzględnionych w grupach do zbycia sklasyfikowanych jako przeznaczone do sprzedaży, rezerw, bieżących zobowiązań z tytułu podatku dochodowego, rezerwy z tytułu odroczonego podatku dochodowego i innych zobowiązań.

Dominującym źródłem finansowania działalności Grupy mBanku są zobowiązania wobec klientów. Ich udział w strukturze finansowania Grupy systematycznie rośnie. Na koniec 2022 roku zobowiązania wobec klientów stanowiły 83,0% zobowiązań i kapitałów Grupy wobec 79,2% na koniec 2021 roku.

mln zł	31.12.2021	31.12.2022	Zmiana w mln zł	Zmiana w %
Klienci indywidualni	112 446,1	122 890,0	10 443,9	9,3%
Klienci korporacyjni	44 018,1	49 980,6	5 962,5	13,5%
Klienci sektora budżetowego	607,4	1 260,2	652,8	107,5%
Zobowiązania wobec klientów razem	157 071,7	174 130,9	17 059,2	10,9%

Pozycja Zobowiązania wobec klientów uległa przekształceniom w porównaniu do jej prezentacji w Sprawozdaniu Zarządu za 2021 rok. Na jej zmianę miała wpływ reklasyfikacja zobowiązań z tytułu kredytów i pożyczek otrzymanych od Europejskiego Banku Inwestycyjnego. Obecnie są prezentowane w ramach pozycji Zobowiązania finansowe wyceniane w zamortyzowanym koszcie – Zobowiązania wobec banków. Wcześniej bank prezentował te zobowiązania w ramach pozycji Zobowiązania finansowe wyceniane w zamortyzowanym koszcie – Zobowiązania wobec klientów. Ponadto bank wyodrębnił pozycję zobowiązania z tytułu leasingu w ramach pozycji Zobowiązania finansowe wyceniane w zamortyzowanym koszcie. Wcześniej zobowiązania z tytułu leasingu były prezentowane w ramach pozycji Zobowiązania wobec klientów. Obecnie zostały ujęte w pozycji Pozostałe zobowiązania.

Wartość zobowiązań wobec klientów w 2022 roku istotnie wzrosła i na koniec roku wyniosła 174 130,9 mln zł wobec 157 071,7 mln zł na koniec poprzedniego roku, co oznacza wzrost o 10,9% rok do roku. Środowisko najwyższych od lat stóp procentowych na rynku spowodowało wyraźną zmianę w dynamice zmian poszczególnych kategorii zobowiązań. Środki na rachunkach bieżących spadły w 2022 roku o 9,1% do 133 712,0 mln zł. Najważniejszą przyczyną było ich przesunięcie na depozyty terminowe, których wolumen zwiększył się do 38 957,8 mln zł, czyli ponad trzykrotnie w porównaniu z 2021 rokiem. Otoczenie rynkowe sprawiło, że oprocentowanie lokat terminowych dynamicznie rosło w całym sektorze bankowym. Aktywna polityka banku w tym zakresie zachęcała klientów do lokowania swoich środków w mBanku i zapewniła utrzymanie bezpiecznego poziomu płynności finansowej w kontekście zapadalności dwóch transz obligacji programu EMTN w II i III kwartale roku.

Zobowiązania wobec klientów indywidualnych były wyższe o 10 443,9 mln zł, tj. +9,3%, w stosunku do końca 2021 roku. Środki klientów na rachunkach bieżących i oszczędnościowych spadły o 8,0% do 95 642,1 mln zł, zaś wolumen depozytów terminowych zwiększył się ponad trzykrotnie do 27 027,1 mln zł.

Zobowiązania wobec klientów korporacyjnych w ciągu roku wzrosły o 5 962,5 mln zł, tj. +13,5%. Podobnie jak w przypadku zobowiązań wobec klientów indywidualnych, dynamika napływu środków na poszczególne rodzaje rachunków odwróciła się w porównaniu z 2021 rokiem. Depozyty terminowe klientów korporacyjnych wzrosły ponad 20-krotnie w skali roku do 11 114,4 mln zł. Jednocześnie, środki na rachunkach bieżących spadły o 11,3% do 37 626,1 mln zł.

Zobowiązania wobec innych banków spadły w stosunku do końca 2021 roku o 1 996,0 mln zł, tj. -37,9% i wyniosły 3 270,2 mln zł. Na spadek wpłynęło przede wszystkim zmniejszenie się wartości transakcji repo (do 17,9 mln zł, tj. -97,4% w ujęciu rocznym), depozytów terminowych (do 255,0 mln zł, tj. -66,9% w ujęciu rocznym) i środków na rachunkach bieżących (do 273,8 mln zł, tj. -58,1% w ujęciu rocznym).

Udział zobowiązań z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych w strukturze finansowania Grupy mBanku obniżył się z 6,8% na koniec 2021 roku do 4,5% na koniec 2022 roku. Spadek pozycji wynikał głównie z wykupu w terminie zapadalności dwóch transz obligacji wyemitowanych w ramach programu EMTN o wartości nominalnej 460,0 mln EUR i 180,0 mln CHF oraz wykupu listów zastawnych wyemitowanych w EUR i PLN przez mBank Hipoteczny.

Zobowiązania podporządkowane w 2022 wzrosły o 4,4% rok do roku, co wynikało z deprecjacji złotego w stosunku do franka szwajcarskiego, w którym nominowana jest część długu podporządkowanego mBanku (250 mln CHF).

Kapitały razem w 2022 roku spadły o 1 002,9 mln zł, tj. o -7,3%, przede wszystkim w następstwie straty finansowej za ubiegły rok i spadku innych pozycji kapitału własnego, w tym uwzględnienia niezrealizowanych strat w zabezpieczeniach przepływów pieniężnych. Udział kapitałów razem w łącznej wartości zobowiązań i kapitałów Grupy mBanku na koniec 2022 roku wyniósł 6,1% (6,9% na koniec 2021 roku).

Pozostałe informacje

Opis istotnych pozycji pozabilansowych Grupy mBanku został zamieszczony w nocie 35 do Skonsolidowanego Sprawozdania Finansowego Grupy mBanku S.A. za 2022 rok.

Opis transakcji z podmiotami powiązanymi został zamieszczony w nocie 44 do Skonsolidowanego Sprawozdania Finansowego Grupy mBanku S.A. za 2022 rok.

W 2022 roku Grupa mBanku nie zawarła znaczących umów dotyczących udzielenia gwarancji spłaty kredytu lub pożyczki oraz udzielenia poręczeń spłaty kredytu lub pożyczki.

Na dzień 31 grudnia 2022 roku mBank S.A. nie posiadał umów, o których mowa w art. 141t ust. 1 ustawy Prawo Bankowe.

W 2022 roku mBank nie zawarł znaczących umów z bankiem centralnym lub organami nadzoru.

Na koniec 2022 roku wartość zabezpieczeń spełniających wymagania rozporządzenia CRR, ustanowionych na rachunkach lub aktywach kredytobiorców, wyniosła 105,7 mld zł dla Grupy mBanku.

Informacje na temat postępowań toczących się przed sądem, organem właściwym dla postępowania arbitrażowego lub organem administracji publicznej zostały opisane w nocie 33 do Skonsolidowanego Sprawozdania Finansowego Grupy mBanku S.A. za 2022 rok.

Nakłady inwestycyjne w 2022 roku

Działalność inwestycyjna mBanku w 2022 roku koncentrowała się na wspieraniu wzrostu organicznego. Odpowiadała na bieżące oczekiwania klientów, które wynikały m.in. z pandemii Covid-19 (np. digitalizacja procesów i wzrost roli bankowości samoobsługowej) oraz wojny w Ukrainie. W ciągu kilku tygodni od wybuchu wojny udostępniliśmy obywatelom Ukrainy możliwość prowadzenia rachunku bankowego w mBanku wraz z możliwością składania wniosków o rządowe dofinansowanie.

Nakłady inwestycyjne Grupy w 2022 roku wyniosły 493,8 mln zł. i pozostały na prawie niezmiennym poziomie wobec poprzedniego roku, kiedy wyniosły 493,4 mln zł. Analogicznie do poprzednich okresów, większość poniesionych nakładów inwestycyjnych Grupy mBanku (389,4 mln zł, 78,9%) dotyczyła obszaru informatyki. Realizowaliśmy projekty istotne z punktu widzenia poszczególnych obszarów biznesowych. Nasza praca skupiała się przede wszystkim na doskonaleniu obsługi i poprawianiu doświadczeń klientów oraz na optymalizacji procesów.

W 2022 roku uruchomiliśmy system obsługi klientów detalicznych wykorzystujący asystenta głosowego, który w kolejnych miesiącach przejął część ruchu w contact center. Dodatkowo, we wszystkich kanałach zdalnych uruchomiliśmy system analizujący ruch klienta. System pozwala na bieżąco i w czasie rzeczywistym reagować na potrzeby klientów i prezentować im ofertę dopasowaną do wyszukiwanych informacji. Oddaliśmy do użytku usługę asystenta finansowego (Personal Finance Manager, PFM), która

pozwała na bieżącą analizę finansów klienta, np.: analizę historii operacji z prezentacją struktury wydatków i podsumowanie majątku. Jednocześnie kontynuowaliśmy prace nad usprawnieniami w zakresie mobilnego onboardingu. Dotyczyły automatyzacji identyfikacji klienta (m.in. dzięki wykorzystaniu eDowodu) oraz otwierania rachunku w aplikacji mobilnej. Wprowadzone usprawnienia w znaczący sposób przyczyniły się do zwiększenia udziału kanału mobilnego w akwizycji klientów bankowości detalicznej. Wpłynęły również na poprawę percepcji mobilnego onboardingu przez klientów.

Obszar bankowości korporacyjnej kontynuował inwestycje w digitalizację i optymalizację korporacyjnego procesu kredytowego. Poszerzyliśmy zakres prac o zaawansowane umowy wieloproduktowe, wdrożyliśmy w pełni cyfrowy elektroniczny wniosek kredytowy oraz zbudowaliśmy centralny zespół do przygotowywania umów i dokumentów dla klienta. W pierwszym kwartale 2022 roku z powodzeniem uruchomiliśmy nowe repozytorium dokumentów elektronicznych – DOXIS4. W 2022 roku prowadziliśmy prace wspierające Centrum Klienta. W efekcie stworzyliśmy rozwiązania ułatwiające komunikację klientów z konsultantem. W czwartym kwartale 2022 roku udostępniliśmy klientom korporacyjnym możliwość połączenia z konsultantem poprzez czat dostępny na stronie mCompanyNet. Dodatkowo wdrożyliśmy funkcję „cobrowsingu”, dzięki której na ekranie komputera klienta pojawia się dodatkowy, zdalnie kierowany przez konsultanta pracującego w Centrum Klienta wskaźnik myszy. To usprawnienie pomaga w prosty sposób przedstawić klientowi funkcjonalności systemu mCompanyNet. Intensywne prace prowadziliśmy również w obszarze mBank CompanyMobile. System oferuje nowoczesny design i całkowicie nowe doświadczenia dla użytkowników korporacyjnej bankowości mobilnej. W module płatności udostępniliśmy m.in. możliwość wprowadzania przelewów krajowych oraz między rachunkami własnymi klienta. Wdrożenie nowych funkcjonalności przyczyniło się do zwiększenia znaczenia kanału mobilnego dla klientów. Ponad 84% klientów korporacyjnych korzysta z aplikacji mobilnej. Jednocześnie kontynuowaliśmy prace w zakresie digitalizacji procesu onboardingu. Na koniec 2022 roku aż 73% nowych rachunków klienci otworzyli online.

Wzrost nakładów w obszarze informatyki rok do roku został zrekompensowany przez niższe inwestycje w obszarze administracji oraz nieruchomości. Nakłady inwestycyjne w obszarze nieruchomości wyniosły 40,5 mln zł i spadły rok do roku, ze względu na zakończoną w 2021 inwestycję Wieża mBank. Inwestycja obejmowała przygotowanie przestrzeni roboczej dla centrali i konsolidację warszawskich lokalizacji biur Grupy mBanku. W 2022 roku rozpoczęliśmy projekt modernizacji sieci detalicznej, do którego wybrano placówki szczególnie wymagające renowacji. Przebudowaliśmy lub przenieśliśmy niektóre placówki. Naszym celem była optymalizacja kosztów lub wykorzystanie wyższego potencjału biznesowego.

Niezmiennie i niezależnie od inicjatyw o charakterze biznesowym, mBank realizował w 2022 roku szereg przedsięwzięć, które mają na celu zapewnienie zgodności z prawem. Wchodzące w życie regulacje, np. w zakresie finansowania społecznościowego dla przedsięwzięć gospodarczych i pomocy kredytobiorcom (wprowadzające tzw. wakacje kredytowe), czy o ochronie praw nabywcy lokalu mieszkalnego lub domu jednorodzinnego oraz Deweloperskim Funduszu Gwarancyjnym, wymusiły znaczące dostosowania systemów i procesów po stronie mBanku. Dostosowywaliśmy również systemy do innych wymogów regulacyjnych w obszarach m.in. zwalczania przestępczości finansowej i prania pieniędzy, w obszarze ryzyka (nowa definicja defaultu, obliczanie liczby dni przeterminowania (DPD) na poziomie Grupy), w obszarze wskaźników referencyjnych oraz w obszarze płatności (ISO20022/Target).

Inwestycje planowane na 2023 rok

W 2023 roku mBank zamierza kontynuować inwestycje na rzecz wzmocnienia konkurencyjności oraz wspierania trwającej już optymalizacji i automatyzacji procesów obsługi klienta i procesów wewnętrznych.

W obszarze bankowości detalicznej inwestycje będą się koncentrować na unowocześnieniu asystenta finansowego. Klienci uzyskają lepszą jakość analiz i kategoryzacji swoich wydatków. Planujemy udostępnić w pełni cyfrowy i zautomatyzowany proces hipoteczny dla klientów indywidualnych. W Czechach wdrożymy system uwierzytelnienia klienta w serwisach rządowych przy pomocy konta mBanku. Biorąc pod uwagę perspektywy rozwoju rynku e-commerce w Polsce, planujemy też inwestycje w tym zakresie. Dodatkowo, w duchu podejścia opartego na modelu obsługi „mobile first” mBank zaproponuje klientom nowy, ulepszony serwis informacyjny.

W 2023 roku aplikacja mBank CompanyMobile dla klientów korporacyjnych będzie nadal rozwijana i rozbudowywana o nowe funkcje. Kierunek jej rozwoju będzie zgodny z potrzebami i oczekiwaniami klientów. Zamierzamy wdrożyć m.in. powiadomienia push, czy możliwość wprowadzania i realizacji przelewów walutowych pomiędzy rachunkami w mBanku oraz przelewów SEPA. Udostępnimy również nowy moduł FX oraz rozbudujemy moduł kart. Równolegle zamierzamy w dalszym ciągu pracować nad digitalizacją i optymalizacją korporacyjnego procesu kredytowego oraz udostępnimy nowe produkty i usługi w cyfrowym procesie onboardingu.

W obszarze nieruchomości planowane nowe inwestycje obejmą m.in. modernizację sieci oddziałów korporacyjnych. Jednocześnie będziemy kontynuować modernizację placówek detalicznych, którą rozpoczęliśmy w 2022 roku.

Ważnym elementem naszych inwestycji w dalszym ciągu będzie zapewnienie spójności z wymogami prawa. Kluczowy będzie dla nas obszar wskaźników referencyjnych, zapobiegania wykorzystywaniu systemu finansowego do prania pieniędzy i obszar płatności (ISO 20022/Target).

Jednocześnie mBank będzie nadal inwestował w zapewnienie wysokiej jakości, dostępności i bezpieczeństwa usług świadczonych klientom. Zastosowanie technologii chmurowych zapewni nam przewagę technologiczną - skróci czas niezbędny do wprowadzenia rozwiązań biznesowych na rynek i zwiększy skalowalność rozwiązań technologicznych.

4.3. Sytuacja finansowa mBanku w 2022 roku

Rachunek zysków i strat

mBank zakończył 2022 rok stratą brutto w wysokości 59,5 mln zł wobec 680,2 mln zł straty w 2021 roku (+620,7 mln zł rok do roku). Strata netto wyniosła 696,7 mln zł wobec straty netto w wysokości 1 215,4 mln zł przed rokiem. Podatek dochodowy mBanku w 2022 roku wyniósł 637,2 mln zł wobec 535,1 mln zł w poprzednim roku, tj. wzrósł o 19,1%.

Podsumowanie wyników finansowych mBanku zostało przedstawione w tabeli poniżej.

mln zł	2021	2022	Zmiana w mln zł	Zmiana w %
Przychody z tytułu odsetek	3 901,5	8 837,7	4 936,2	126,5%
Koszty z tytułu odsetek	-257,1	-3 094,9	-2 837,8	1103,9%
Wynik z tytułu odsetek	3 644,4	5 742,9	2 098,4	57,6%
Przychody z tytułu opłat i prowizji	2 510,0	2 823,7	313,7	12,5%
Koszty z tytułu opłat i prowizji	-712,7	-783,4	-70,8	9,9%
Wynik z tytułu opłat i prowizji	1 797,4	2 040,3	242,9	13,5%
Dochody z działalności podstawowej	5 441,8	7 783,1	2 341,3	43,0%
Przychody z tytułu dywidend	30,1	48,7	18,6	61,9%
Wynik na działalności handlowej	78,3	71,9	-6,4	-8,2%
Inne dochody	86,6	-116,2	-202,8	+/-
Pozostałe przychody operacyjne	44,3	70,3	26,0	58,7%
Pozostałe koszty operacyjne	-212,6	-265,8	-53,1	25,0%
Dochody łącznie	5 468,5	7 592,1	2 123,6	38,8%
Utrata wartości oraz zmiana wartości godziwej kredytów i pożyczek	-789,1	-672,5	116,5	-14,8%
Koszty ryzyka prawnego związanego z kredytami walutowymi	-2 758,1	-3 112,3	-354,2	12,8%
Ogólne koszty administracyjne wraz z amortyzacją	-2 194,7	-3 024,4	-829,8	37,8%
Podatek od pozycji bilansowych Banku	-577,6	-652,0	-74,4	12,9%
Udział w zyskach (stratach) jednostek wycenianych metodą praw własności	170,7	-190,4	-361,1	+/-
Zysk/strata brutto	-680,2	-59,5	620,7	-91,2%
Podatek dochodowy	-535,1	-637,2	-102,1	19,1%

Zysk/strata netto	-1 215,4	-696,7	518,6	-42,7%
ROA netto	-0,6%	-0,4%		
ROE brutto	-4,2%	-0,5%		
ROE netto	-7,6%	-5,5%		
Wskaźnik Koszty / Dochody	40,2%	39,9%		
Marża odsetkowa	2,0%	3,6%		
Współczynnik kapitału podstawowego	16,2%	16,4%		
Łączny współczynnik kapitałowy	19,0%	19,4%		
Wskaźnik dźwigni finansowej	6,5%	6,4%		

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

Inne dochody – zyski lub straty z tytułu zaprzestania ujmowania aktywów oraz zobowiązań finansowych niewycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy oraz zyski lub straty z tytułu instrumentów kapitałowych i dłużnych papierów wartościowych nieprzeznaczonych do obrotu obowiązkowo wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy.

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

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

Utrata wartości oraz zmiana wartości godziwej kredytów i pożyczek – suma utraty wartości lub odwrócenie utraty wartości z tytułu aktywów finansowych niewycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy oraz zysków lub strat z tytułu kredytów i pożyczek nieprzeznaczonych do obrotu obowiązkowo wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy.

ROA netto – zysk/strata netto przypadające na akcjonariuszy mBanku podzielone przez średni stan aktywów. Średni stan aktywów liczony jest na podstawie sald na koniec każdego miesiąca. Zysk/strata netto przypadające na akcjonariuszy mBanku są annualizowane w oparciu o liczbę dni w analizowanym okresie (współczynnik annualizacji wyliczany jako iloraz liczby dni w roku i liczby dni w analizowanym okresie).

ROE brutto – zysk/strata brutto podzielone przez średni stan kapitału własnego (z wyłączeniem zysku roku bieżącego). Średni stan kapitału własnego liczony jest na podstawie sald na koniec każdego miesiąca. Zysk/strata brutto są annualizowane w oparciu o liczbę dni w analizowanym okresie (współczynnik annualizacji wyliczany jako iloraz liczby dni w roku i liczby dni w analizowanym okresie).

ROE netto – zysk/strata netto przypadające na akcjonariuszy mBanku podzielone przez średni stan kapitału własnego (z wyłączeniem zysku/straty roku bieżącego). Średni stan kapitału własnego liczony jest na podstawie sald na koniec każdego miesiąca. Zysk/strata netto przypadające na akcjonariuszy mBanku są annualizowane w oparciu o liczbę dni w analizowanym okresie (współczynnik annualizacji wyliczany jako iloraz liczby dni w roku i liczby dni w analizowanym okresie).

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

Marża odsetkowa – wynik z tytułu odsetek podzielony przez średni stan aktywów odsetkowych. W 2022 roku do kalkulacji marży wynik z tytułu odsetek policzony został bez wpływu wyniku na nieistotnej modyfikacji, który zawiera koszt wakacji kredytowych. Na aktywa odsetkowe składają się: kasa i operacje z bankiem centralnym, należności od banków, papiery wartościowe (obejmujące wszystkie metody wyceny) oraz kredyty i pożyczki udzielone klientom (w ujęciu netto, obejmujące wszystkie metody wyceny). Średni stan aktywów odsetkowych liczony jest na podstawie sald na koniec każdego miesiąca. Wynik z tytułu odsetek jest annualizowany w oparciu o liczbę dni w analizowanym okresie (współczynnik annualizacji wyliczany jako iloraz liczby dni w roku i liczby dni w analizowanym okresie).

Dochody mBanku

Wypracowany przez bank poziom dochodów w 2022 roku wyniósł 7 592,1 mln zł w porównaniu z 5 468,5 mln zł przed rokiem, co oznacza wzrost o 2 123,6 mln zł, tj. 38,8%. Do osiągniętego wzrostu przyczyniła się głównie poprawa wyniku z tytułu odsetek.

Podobnie jak w 2021 roku, wynik z tytułu odsetek stanowił najważniejsze źródło dochodów mBanku w 2022 roku (składał się na 75,6% dochodów). Jego wartość wyniosła 5 742,9 mln zł wobec 3 644,4 mln w 2021 roku (+57,6%). Wyższy wynik z tytułu odsetek był przede wszystkim efektem serii podwyżek stóp procentowych przez Radę Polityki Pieniężnej o łącznie 665 p.b. w okresie od października 2021 roku do września 2022 roku, a także koncentracji na rentownym biznesie z klientami.

Marża odsetkowa, kalkulowana jako relacja wyniku odsetkowego do średnich aktywów odsetkowych, wzrosła do 3,6% w porównaniu do 2,0% w 2021 roku.

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

Przeciętna stopa procentowa (mBank)										
		Bankowość Detaliczna ¹ (w Polsce i zagranicą)			Bankowość Korporacyjna i Inwestycyjna			mBank ogółem		
		2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Depozyty	złotowe	0,33%	0,04%	0,95%	0,22%	0,02%	1,65%	0,29%	0,04%	1,17%
	walutowe	0,14%	0,05%	0,48%	0,02%	0,01%	0,10%	0,10%	0,04%	0,37%
Kredyty ogółem	złotowe	5,15%	4,37%	9,04%	2,61%	2,40%	7,12%	4,14%	3,68%	8,40%
	walutowe	1,48%	1,44%	1,75%	2,51%	2,27%	2,82%	1,75%	1,66%	2,05%
Kredyty hipoteczne	złotowe	3,33%	2,75%	7,00%						
	walutowe	1,20%	1,12%	1,31%						

¹ dane dla Bankowości Detalicznej zawierają dane segmentu Walutowe Kredyty Hipoteczne.

Przychody z tytułu odsetek wzrosły o 4 936,2 mln zł, tj. 126,5% w porównaniu do 2021 roku. Głównym źródłem przychodów odsetkowych banku były kredyty i pożyczki. Przychody z tego tytułu wzrosły w porównaniu do roku ubiegłego o 4 869,4 mln zł tj. 163,4%. W 2022 roku bank rozpoznał negatywny wpływ wakacji kredytowych na wynik odsetkowy w wysokości 955,4 mln zł.

mln zł	2021	2022	Zmiana w mln zł	Zmiana w %
Kredyty i pożyczki	2 979,8	7 849,2	4 869,4	163,4%
Inwestycyjne papiery wartościowe	482,7	1 348,3	865,6	179,3%
Środki pieniężne i lokaty krótkoterminowe	18,8	377,0	358,2	1906,4%
Dłużne papiery wartościowe przeznaczone do obrotu	18,0	47,6	29,5	164,0%
Przychody odsetkowe na instrumentach pochodnych zaklasyfikowanych do księgi bankowej	103,8	0,0	-103,8	-100,0%
Przychody odsetkowe na instrumentach pochodnych w ramach rachunkowości zabezpieczeń wartości godziwej	80,1	0,0	-80,1	-100,0%
Przychody odsetkowe na instrumentach pochodnych w ramach rachunkowości zabezpieczeń przepływów pieniężnych	216,8	0,0	-216,8	-100,0%
Pozostałe	1,6	-784,4	-785,9	+/-
Przychody z tytułu odsetek, razem	3 901,5	8 837,7	4 936,2	126,5%

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

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

Wzrost kosztów odsetkowych w 2022 roku o 2 837,8 mln zł związany był głównie z wyższymi kosztami z tytułu depozytów (wzrost o 1 680,6 mln zł), co miało związek z podwyższeniem oprocentowania depozytów po wzroście stóp procentowych.

Wynik z tytułu opłat i prowizji, który stanowił 26,9% dochodów mBanku, ukształtował się na wyższym poziomie w stosunku do 2021 roku. W omawianym okresie wyniósł on 2 040,3 mln zł, co oznacza wzrost o 242,9 mln zł, tj. 13,5% w stosunku do poprzedniego roku.

mln zł	2021	2022	Zmiana w mln zł	Zmiana w %
Prowizje za obsługę kart płatniczych	485,8	629,8	144,1	29,7%
Opłaty i prowizje z tytułu działalności kredytowej	451,3	507,4	56,1	12,4%
Prowizje z transakcji walutowych	408,1	516,5	108,4	26,6%
Prowizje za pośrednictwo w sprzedaży produktów ubezpieczeniowych zewnętrznych podmiotów finansowych	65,3	80,2	14,9	22,7%
Prowizje z tytułu działalności maklerskiej i za organizację emisji	242,1	173,8	-68,3	-28,2%
Prowizje za prowadzenie rachunków	361,8	383,8	21,9	6,1%
Prowizje za realizację przelewów	191,1	223,5	32,4	16,9%
Prowizje z tytułu udzielonych gwarancji oraz operacji dokumentowych	91,1	98,1	7,0	7,7%
Prowizje za pośrednictwo w sprzedaży produktów zewnętrznych podmiotów finansowych	59,6	44,6	-15,0	-25,2%
Prowizje z działalności powierniczej	33,2	32,9	-0,3	-0,9%
Opłaty związane z zarządzaniem portfelem oraz pozostałe opłaty związane z zarządzaniem	27,8	25,1	-2,6	-9,5%
Prowizje z tytułu obsługi gotówkowej	45,2	54,0	8,8	19,4%
Pozostałe	47,6	53,9	6,3	13,3%
Przychody z tytułu opłat i prowizji, razem	2 510,0	2 823,7	313,7	12,5%

Przychody prowizyjne zwiększyły się w ujęciu rocznym o 313,7 mln zł, tj. 12,5%. Największy przyrost (+144,1 mln zł, tj. 29,7%) zanotowały prowizje za obsługę kart płatniczych. W omawianym okresie wartość transakcji wykonanych kartami płatniczymi mBanku wzrosła o 23,6%. Wysoka zmienność na rynku walutowym spowodowała wzrost prowizji z transakcji walutowych (+108,4 mln zł, tj. +26,6%). Znacząco wzrosły opłaty z tytułu działalności kredytowej (+56,1 mln zł, tj. +12,4%). Spadek obrotów na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie oraz niższa liczba transakcji spowodował spadek prowizji z tytułu działalności maklerskiej i za organizację emisji.

Koszty z tytułu prowizji zwiększyły się w omawianym okresie (o 70,8 mln zł, tj. +9,9%). Największy przyrost zanotowały koszty prowizji płacone na rzecz podmiotów zewnętrznych za sprzedaż produktów Grupy (+33,7 mln zł, tj. +24,7%).

W 2022 roku przychody z tytułu dywidend wyniosły 48,7 mln zł w porównaniu z 30,1 mln zł w 2021 roku.

Wynik na działalności handlowej w 2022 roku wyniósł 71,9 mln zł i był niższy o 6,4 mln zł, tj. 8,2% od wyniku z poprzedniego roku.

Inne dochody, w których skład wchodzi zyski lub straty z tytułu zaprzestania ujmowania aktywów oraz zobowiązań finansowych niewycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy i zyski lub straty z tytułu instrumentów kapitałowych i dłużnych papierów wartościowych nieprzeznaczonych do obrotu obowiązkowo wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy były ujemne i wyniosły -116,2 mln zł w porównaniu do 86,6 mln zł w 2021 roku. Dochody te są związane m.in. z aktualizacją wyceny akcji Visa Inc. oraz udziałów w spółkach (m.in. Polski Standard Płatności Sp. z o.o., Krajowa Izba Rozliczeniowa Sp. z o.o., Biuro Informacji Kredytowej S.A.) oraz sprzedażą obligacji skarbowych.

Wynik na pozostałej działalności operacyjnej (saldo pozostałych przychodów i kosztów operacyjnych) był ujemny i wyniósł -195,5 mln zł, głównie z powodu zawiązanych rezerw na przyszłe zobowiązania.

Koszty ryzyka prawnego związanego z kredytami walutowymi

W 2022 roku koszty ryzyka prawnego związanego z kredytami walutowymi zwiększyły się w stosunku do 2021 roku i wyniosły 3 112,3 mln zł. Szczegółowy opis metodologii liczenia kosztów ryzyka prawnego związanego z tym portfelem znajduje się w nocie 34 do Skonsolidowanego Sprawozdania Finansowego Grupy mBanku S.A. za 2022 rok.

Koszty działalności mBanku

Poziom kosztów działalności mBanku (łącznie z amortyzacją) wyniósł 3 024,4 mln zł, co oznacza wzrost o 37,8% w porównaniu do 2021 roku.

mln zł	2021	2022	Zmiana w mln zł	Zmiana w %
Koszty pracownicze	-960,4	-1 109,6	-149,2	15,5%
Koszty rzeczowe	-597,4	-639,3	-41,9	7,0%
Podatki i opłaty	-30,1	-33,0	-2,9	9,7%
Składka i wpłaty na Bankowy Fundusz Gwarancyjny	-218,2	-236,2	-18,0	8,2%
Składka na Fundusz Wsparcia Kredytobiorców	0,0	-162,5	-162,5	-
Odpisy na Zakładowy Fundusz Świadczeń Socjalnych	-11,7	-12,9	-1,2	10,1%
System Ochrony Instytucjonalnej	0,0	-428,1	-428,1	-
Amortyzacja	-376,8	-402,7	-25,9	6,9%
Koszty działalności mBanku	-2 194,7	-3 024,4	-829,8	37,8%
Wskaźnik koszty/dochody	40,2%	39,9%	-	-
Zatrudnienie (w etatach)	6 075	6 382	307	5,1%

Wskaźnik koszty/dochody – ogólne koszty administracyjne wraz z amortyzacją podzielone przez dochody ogółem (z wyłączeniem podatku od pozycji bilansowych banku).

W 2022 roku koszty pracownicze były wyższe o 149,2 mln zł, tj. 15,5%. W tym czasie nastąpił wzrost kosztów wynagrodzeń oraz wzrost zatrudnienia o 307 etatów.

Koszty rzeczowe wzrosły w omawianym okresie (o 41,9 mln zł, tj. 7,0%), przede wszystkim z powodu wyższych kosztów koszty administracji i obsługi nieruchomości oraz kosztów marketingu.

Składka i wpłaty na Bankowy Fundusz Gwarancyjny w 2022 roku były wyższe o 18,0 mln zł w porównaniu z poprzednim rokiem.

W 2022 roku mBank poniósł dodatkowe koszty związane ze składką na Fundusz Wsparcia Kredytobiorców w wysokości 162,5 mln zł oraz system ochrony instytucjonalnej w wysokości 428,1 mln zł.

Zmiany w przychodach i kosztach mBanku przełożyły się na niewielki spadek wskaźnika kosztów do dochodów. Na koniec 2022 roku wyniósł on 39,9% wobec 40,2% rok wcześniej.

Utrata wartości i zmiana wartości godziwej kredytów i pożyczek

W 2022 roku utrata wartości i zmiana wartości godziwej kredytów i pożyczek w mBanku (liczona jako suma dwóch pozycji: utrata wartości lub odwrócenie utraty wartości z tytułu aktywów finansowych niewycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy oraz zyski lub straty z tytułu kredytów i pożyczek nieprzeznaczonych do obrotu obowiązkowo wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy) wyniosła -672,5 mln zł i obniżyła się o 116,5 mln zł, tj. 14,8%, w stosunku do poprzedniego roku. Spadek nastąpił w pionie Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej w związku z utrzymywaniem dobrej jakości portfela. Pion Bankowości Detalicznej zanotował wzrost. Zwiększenie poziomu odpisów i rezerw z tytułu ryzyka kredytowego wynika głównie z obserwowanych oraz przewidywanych trudności, które mogą dotknąć małych przedsiębiorców. Dodatkowym elementem wpływającym na zwiększenie kosztów ryzyka była konieczność uwzględnienia niekorzystnych czynników makroekonomicznych w parametrach ryzyka.

4.4. Zmiany w sprawozdaniu z sytuacji finansowej mBanku

Zmiany w aktywach

W 2022 roku aktywa mBanku wzrosły o 13 267,5 mln zł, tj. 7,0%. Ich wartość na dzień 31 grudnia 2022 roku wyniosła 203 975,8 mln zł.

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

mln zł	31.12.2021	31.12.2022	Zmiana w mln zł	Zmiana w %
Kasa, operacje z bankiem centralnym	12 087,6	15 906,5	3 818,9	31,6%
Należności od banków	11 194,9	15 392,9	4 198,0	37,5%
Papiery wartościowe przeznaczone do obrotu oraz instrumenty pochodne	2 540,7	2 550,0	9,2	0,4%
Kredyty i pożyczki netto udzielone klientom	105 344,9	107 979,8	2 634,9	2,5%
Inwestycyjne papiery wartościowe	52 833,9	54 794,1	1 960,1	3,7%
Wartości niematerialne	1 111,5	1 209,7	98,2	8,8%
Rzeczowe aktywa trwałe	1 204,7	1 172,7	-32,0	-2,7%
Pozostałe aktywa	4 390,0	4 970,2	580,1	13,2%
Aktywa mBanku	190 708,3	203 975,8	13 267,5	7,0%

Kredyty i pożyczki netto udzielone klientom – suma kredytów i pożyczek wycenianych w zamortyzowanym koszcie, kredytów i pożyczek nieprzeznaczonych do obrotu wycenianych obowiązkowo w wartości godziwej przez wynik finansowy, kredytów i pożyczek zakwalifikowanych jako aktywa przeznaczone do obrotu oraz kredytów i pożyczek wycenianych w wartości godziwej przez pozostałe całkowite dochody.

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

Pozostałe aktywa – suma zmian wartości godziwej pozycji zabezpieczanych w zabezpieczaniu portfela przed ryzykiem stopy procentowej, aktywów trwałych i grup do zbycia sklasyfikowanych jako przeznaczone do sprzedaży, nieruchomości inwestycyjnych, należności z tytułu bieżącego podatku dochodowego, aktywów z tytułu odroczonego podatku dochodowego i innych aktywów.

Największy udział w strukturze bilansu banku na koniec 2022 roku utrzymały kredyty i pożyczki udzielone klientom. Na dzień 31 grudnia 2022 roku ich udział w sumie aktywów wyniósł 52,9%, wobec 55,2% na koniec 2021 roku. W 2022 roku ten spadek wynikał między innymi z istotnego spowodowania sprzedaży kredytów w drugiej połowie roku, o czym piszemy więcej w części dotyczącej skonsolidowanego bilansu Grupy, nadpłacania kredytów przez klientów – głównie ze środków zgromadzonych dzięki skorzystaniu z wakacji kredytowych, oraz zmniejszenia wartości portfela kredytów w CHF na skutek zawieranych uгод i rozstrzygnięć sądowych.

Wolumen kredytów i pożyczek netto udzielonych klientom zwiększył się w stosunku do końca poprzedniego roku o 2 634,9 mln zł, tj. 2,5%.

mln zł	31.12.2021	31.12.2022	Zmiana w mln zł	Zmiana w %
Kredyty i pożyczki udzielone klientom indywidualnym	63 975,0	62 057,4	-1 917,6	-3,0%
Kredyty i pożyczki udzielone klientom korporacyjnym	43 905,1	48 439,5	4 534,4	10,3%
Kredyty i pożyczki udzielone sektorowi budżetowemu	81,0	53,1	-27,9	-34,5%
Kredyty i pożyczki (brutto) od klientów	107 961,1	110 549,9	2 588,8	2,4%
Rezerwa utworzona na należności od klientów	-2 616,2	-2 570,1	46,1	-1,8%
Kredyty i pożyczki (netto) od klientów	105 344,9	107 979,8	2 634,9	2,5%

Kredyty i pożyczki brutto udzielone klientom indywidualnym spadły w stosunku do końca 2021 roku o 1 917,6 mln zł, tj. -3,0%.

W tym samym okresie wartość kredytów i pożyczek brutto udzielonych klientom korporacyjnym zwiększyła się o 4 534,4 mln zł, tj. 10,3%. Wolumen kredytów i pożyczek brutto udzielonych sektorowi budżetowemu był niższy o 27,9 mln zł, tj. o -34,5%.

Drugą pod względem wielkości pozycję aktywów w bilansie mBanku (26,9%) stanowiły inwestycyjne papiery wartościowe. Ich wartość w 2022 roku zwiększyła się o 1 960,1 mln zł, tj. 3,7%.

Pozostałe pozycje aktywów w bilansie banku stanowiły łącznie 20,2% sumy bilansowej.

Zmiany w zobowiązaniach i kapitałach

Zmiany w zobowiązaniach i kapitałach mBanku w 2022 roku ilustruje poniższe zestawienie.

mln zł	31.12.2021	31.12.2022	Zmiana w mln zł	Zmiana w %
Zobowiązania wobec innych banków	5 326,6	3 305,8	-2 020,9	-37,9%
Zobowiązania wobec klientów	157 045,4	174 000,9	16 955,5	10,8%
Zobowiązania z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych	6 683,6	4 548,7	-2 134,9	-31,9%
Zobowiązania podporządkowane	2 624,5	2 740,7	116,3	4,4%
Pozostałe zobowiązania	5 646,4	6 882,5	1 236,1	21,9%
Zobowiązania razem	177 326,5	191 478,6	14 152,1	8,0%
Kapitały razem	13 381,8	12 497,2	-884,6	-6,6%
Zobowiązania i kapitały własne mBanku	190 708,3	203 975,8	13 267,5	7,0%

Pozostałe zobowiązania – suma zobowiązań finansowych przeznaczonych do obrotu oraz instrumentów pochodnych zabezpieczających, zobowiązań finansowych wycenianych w zamortyzowanym koszcie z tytułu leasingu, zmian wartości godziwej pozycji zabezpieczanych w zabezpieczaniu portfela przed ryzykiem stopy procentowej, zobowiązań uwzględnionych w grupach do zbycia sklasyfikowanych jako przeznaczone do sprzedaży, rezerw, bieżących zobowiązań z tytułu podatku dochodowego, rezerwy z tytułu odroczonego podatku dochodowego i innych zobowiązań.

Dominującym źródłem finansowania działalności mBanku pozostały zobowiązania wobec klientów. Ich udział w zobowiązaniach i kapitałach wzrósł w stosunku do końca 2021 roku i wyniósł 85,3% (wobec 82,3% rok wcześniej).

Wartość zobowiązań wobec klientów na przestrzeni 2022 roku wzrosła o 16 955,5 mln zł, tj. 10,8%, osiągając poziom 174 000,9 mln zł. Motorem wzrostu pozostała kategoria zobowiązań wobec klientów indywidualnych, które zwiększyły się o 9,3%. Zobowiązania wobec klientów korporacyjnych wzrosły o 13,3%, zaś zobowiązania wobec klientów sektora budżetowego zwiększyły się ponad dwukrotnie.

mln zł	31.12.2021	31.12.2022	Zmiana w mln zł	Zmiana w %
Klienci indywidualni	112 446,1	122 890,0	10 444,0	9,3%
Klienci korporacyjni	43 991,9	49 850,6	5 858,8	13,3%
Klienci sektora budżetowego	607,4	1 260,2	652,8	107,5%
Zobowiązania wobec klientów razem	157 045,4	174 000,9	16 955,5	10,8%

Zobowiązania wobec innych banków zmniejszyły się w stosunku do końca 2021 roku o 2 020,9 mln zł, tj. -37,9% i wyniosły 3 305,8 mln zł.

Kapitały w 2022 roku spadły o 884,6 mln zł, tj. o -6,6%, przede wszystkim w następstwie straty finansowej za ubiegły rok i spadku innych pozycji kapitału własnego, w tym uwzględnienia niezrealizowanych strat w zabezpieczeniach przepływów pieniężnych. Ich udział w łącznej wartości zobowiązań i kapitałów własnych mBanku na koniec 2022 roku wyniósł 6,1% wobec 7,0% w 2021 roku.

5. Kapitał i finansowanie Grupy mBanku

5.1. Baza kapitałowa Grupy mBanku

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

Poziom kapitału utrzymywany w ramach Grupy mBanku i mBanku spełnia wymagania regulacyjne i umożliwia planowany rozwój biznesu przy założonym apetycie na ryzyko. Jest to odzwierciedlone w wysokości współczynnika kapitału podstawowego Tier I (16,42% na poziomie jednostkowym i 13,81% na poziomie skonsolidowanym na koniec 2022 roku) i łącznego współczynnika kapitałowego (19,37% na poziomie jednostkowym i 16,36% na poziomie skonsolidowanym na koniec 2022 roku), które przewyższają poziomy współczynników kapitałowych rekomendowane przez Komisję Nadzoru Finansowego. Szczegółowy opis wymogów kapitałowych dla Grupy i banku oraz czynników wpływających na ich zmiany w 2022 roku został przedstawiony w rozdziale 9.3. „Adekwatność kapitałowa”. Wymogi kapitałowe dla Grupy mBanku spadły w grudniu 2022 roku, dzięki obniżeniu przez KNF dodatkowego wymogu kapitałowego Grupy mBanku w celu pokrycia ryzyka wynikającego z walutowych kredytów hipotecznych dla gospodarstw domowych (z 2,12% do 1,76% dla łącznego współczynnika kapitałowego i z 1,59% do 1,32% dla współczynnika kapitału Tier I).

Wymogi kapitałowe dla Grupy mBanku na dzień 31 grudnia 2022 roku:

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

■ **Bufor ryzyka systemowego** ustalony w Polsce w wysokości 3,0% od 1 stycznia 2018 roku; zastąpił poprzednie dopełnienie wymagań KNF; w przypadku mBanku dotyczy tylko ekspozycji krajowych. Od marca 2020 roku w związku z pandemią COVID-19 bufor ten wynosi 0% zgodnie z decyzją wydaną przez Ministra Finansów RP.

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

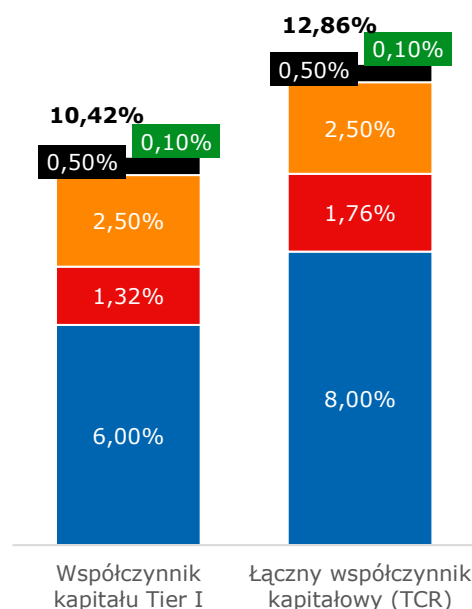
■ **Bufor zabezpieczający**, wprowadzony na mocy Ustawy o nadzorze makroostrożnościowym nad systemem finansowym i zarządzaniu kryzysowym, jest jednakowy dla wszystkich banków w Polsce; jego implementacja następowała stopniowo. Od 1 stycznia 2019 roku zwiększył się do 2,5% i nadal obowiązywał w 2022 roku.

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

■ **Minimalny poziom wg Rozporządzenia CRR** na podstawie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013 roku w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych, zmieniającego rozporządzenie (UE) nr 648/2012.

Skonsolidowane fundusze własne na koniec 2022 roku ukształtowały się na poziomie 14,4 mld zł, z czego 12,2 mld zł stanowił kapitał **Tier I**. Główne składowe kapitału Tier I to: kapitał akcyjny, kapitał zapasowy ze sprzedaży akcji powyżej wartości nominalnej, pozostałe kapitały zapasowe i rezerwy, zyski zatrzymane w poprzednich latach, fundusze ogólne ryzyka bankowego, strata bieżąca, inne skumulowane całkowite dochody. Podstawowym źródłem wzmacniania kapitału Tier I jest zatrzymywanie zysku.

Kapitał **Tier II** wyniósł 2,2 mld zł według stanu na koniec 2022 roku i był niższy niż rok wcześniej o 70 mln zł. w związku z częściową amortyzacją jednej z transz obligacji podporządkowanych zgodnie z art. 64 CRR (kwota długu podporządkowanego z określonym terminem zapadalności zaliczona do funduszy własnych podlega dziennej amortyzacji przez ostatnie 5 lat).



Zestawienie długu podporządkowanego Grupy mBanku według stanu na 31 grudnia 2022 roku zostało przedstawione w poniższej tabeli.

Typ długu	Wartość nominalna	Waluta	Zapadalność	Zaliczony do funduszy Tier II
Kredyt	250 mln	CHF	21.03.2028	Tak
Obligacje	750 mln	PLN	17.01.2025	Tak, ale rozpoznane w funduszach własnych w kwocie 307,5 mln zł w związku z okresem amortyzacji
Obligacje	550 mln	PLN	10.10.2028	Tak
Obligacje	200 mln	PLN	10.10.2030	Tak

Na kształt obecnej struktury bazy kapitałowej banku wpłynęły podejmowane w przeszłości decyzje o zatrzymaniu zysków oraz dodatkowym podwyższaniu kapitału. W latach 2002-2011 mBank zatrzymywał całość zysków decyzją Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy, podczas gdy dywidenda z zysku za 2012 rok wyniosła 35% zysku netto mBanku, a za 2013 rok 67%. Zysk za 2014, 2015 i 2016 rok w 100% zasilł fundusze własne banku. W kwietniu 2018 roku Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy mBanku podjęło decyzję o wypłacie 217,9 mln zł w formie dywidendy, czyli 20% zysku netto osiągniętego w 2017 roku. Niepodzielony zysk z lat ubiegłych w kwocie 1,2 mld zł został przeznaczony na kapitał zapasowy banku. W marcu 2019 roku Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy mBanku podjęło decyzję o niewypłacie dywidendy z zysku za rok 2018. Kwota 248,2 mln zł została przeznaczona na pokrycie straty z lat ubiegłych, a kwota 1 069,3 mln zł pozostała niepodzielona. W marcu 2020 roku, zgodnie z rekomendacją KNF o wstrzymaniu wypłat zysku w związku z pandemią, Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy zdecydowało, aby uzyskany w 2019 roku zysk netto mBanku S.A. w kwocie 981,0 mln zł został niepodzielony. Podobnie, Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy zdecydowało, aby uzyskany w 2020 roku zysk netto również został niepodzielony. Jednocześnie straty netto zaksięgowane w 2021 i 2022 roku pomniejszyły fundusze własne łącznie o 1,9 mld zł.

Więcej informacji na temat adekwatności kapitałowej przedstawiono w nocy 47 do Skonsolidowanego Sprawozdania Finansowego Grupy mBanku S.A. za 2022 rok, natomiast szczegółowe informacje dotyczące polityki dywidendowej zostały opisane poniżej.

Dywidenda

Polityka dywidendy mBanku uwzględnia założenia strategii Grupy i strategii zarządzania ryzykiem, a także prowadzona jest zgodnie z zasadami ostrożności, zapewniając utrzymanie przez mBank i Grupę mBanku wskaźników kapitałowych na bezpiecznym poziomie. Przy rekomendacji w sprawie wypłaty dywidendy, Zarząd mBanku bierze pod uwagę między innymi sytuację finansową i rentowność banku, panujące otoczenie makroekonomiczne i regulacyjne oraz - przede wszystkim - zalecenia KNF. W szczególności, 6 grudnia 2022 roku KNF opublikowała stanowisko w sprawie polityki dywidendowej w 2023 roku dotyczące zysku wypracowanego w 2022 roku. Kryteria zawarte w stanowisku KNF uwzględniają zbliżone czynniki do tych zawartych w stanowisku z poprzedniego roku.

Jednocześnie, bank w marcu 2022 roku poinformował, że ze względu na niepewność związaną z wojną w Ukrainie, zarząd banku zakłada brak wypłaty dywidendy z zysku uzyskanego w 2022 roku. Ostatecznie, biorąc pod uwagę decyzję o zwiększeniu kosztów ryzyka prawnego związanego z hipotecznymi kredytami walutowymi we wrześniu 2022 roku, jak również negatywny wpływ wakacji kredytowych, wynik Grupy w 2022 roku jest ujemny. W związku z powyższym, celem Grupy mBanku w kolejnych kwartałach jest wzmacnianie bazy kapitałowej, dlatego zarząd banku we wrześniu 2022 roku poinformował, że zakłada brak wypłaty dywidendy z zysku uzyskanego w 2023 roku. Niemniej, długoterminowa polityka dywidendy mBanku nadal zakłada wypłatę na poziomie 50% zysku netto.

Wymóg w zakresie minimalnego poziomu funduszy własnych i zobowiązań podlegających umorzeniu lub konwersji (MREL)

5 maja 2022 roku mBank otrzymał pismo od Bankowego Funduszu Gwarancyjnego ("BFG") w sprawie wymogu funduszy własnych i zobowiązań kwalifikowalnych („MREL”). Jest to wspólna decyzja organów ds. restrukturyzacji i uporządkowanej likwidacji, tj. Jednolitej Rady ds. Restrukturyzacji i Uporządkowanej Likwidacji (SRB), BFG oraz Narodowego Banku Węgier.

Zaktualizowany docelowy wymóg MREL został określony dla banku na poziomie skonsolidowanym, z wyłączeniem z konsolidacji mBanku Hipotecznego zgodnie z art. 97 ust. 4a ustawy z dnia 10 czerwca 2016 roku o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji. Wynosi on 19,22% łącznej kwoty ekspozycji na ryzyko („TREA”), w tym dla funduszy własnych i podporządkowanych zobowiązań kwalifikowalnych w wysokości 18,60% TREA oraz w wysokości

5,91% miary ekspozycji całkowitej („TEM”), w tym dla funduszy własnych i podporządkowanych zobowiązań kwalifikowalnych w wysokości 5,67% TEM. Wymogi zostały ustalone biorąc pod uwagę zastosowaną na poziomie grupy Commerzbank AG strategię przymusowej restrukturyzacji zakładając wielokrotny punkt wejścia (Multiple Point of Entry, „MPE”).

Docelowy wymóg MREL powinien być osiągnięty do 31 grudnia 2023 roku.

W piśmie z dnia 5 maja 2022 roku BFG poinformował także o śródkresowych celach MREL. Zostały one wyznaczone zgodnie z obowiązującą wówczas metodyką MREL, która zakłada liniową ścieżkę dojścia do docelowego poziomu wskaźnika. Śródkresowe cele dla MREL w relacji do TREA wyznaczone zostały w wysokości 14,67% na moment zakomunikowania bankowi decyzji i 16,94% na koniec 2022 roku, w tym dla funduszy własnych i podporządkowanych zobowiązań kwalifikowalnych odpowiednio 14,36% i 16,48%. Z kolei dla MREL w relacji do TEM cele śródkresowe to 3,00% na moment zakomunikowania decyzji i 4,46% na koniec 2022 roku, w tym dla funduszy własnych i podporządkowanych zobowiązań kwalifikowalnych odpowiednio 3,00% i 4,34%.

BFG wskazał także, że instrumenty w kapitale podstawowym Tier I utrzymywane przez bank na potrzeby wymogu połączonego bufora nie mogą zostać zaliczone do wymogu MREL wyrażonego jako odsetek TREA.

BFG opublikował nową metodykę MREL 22 września 2022 roku. Zmienił zasady wyznaczania śródkresowego wymogu MREL w relacji do TREA i zaktualizował ścieżki dojścia do docelowego poziomu MREL w relacji do TREA. Uczynił to w odpowiedzi na ograniczone możliwości emitowania przez podmioty krajowe instrumentów kapitałowych oraz instrumentów dłużnych, wynikające z wysokiej niepewności makroekonomicznej, wywołanej m.in. agresją Federacji Rosyjskiej na Ukrainę, oraz ponoszone przez banki koszty tzw. wakacji kredytowych. Zgodnie z nowym podejściem, w bieżącym cyklu planistycznym BFG będzie określać śródkresowy wymóg MREL w relacji do TREA, który podmioty powinny spełnić do 31 grudnia 2022 roku, w oparciu o tę samą formułę, co w przypadku śródkresowego wymogu, który podmioty są zobowiązane spełniać od 1 stycznia 2022 roku. Oznacza to, że w 2023 roku wymóg MREL w relacji do TREA pozostanie na poziomie zbliżonym do obowiązującego w 2022 roku. Istotny wzrost wymogu nastąpi dopiero od 31 grudnia 2023 roku, kiedy obowiązywać będzie poziom docelowy MREL.

Zgodnie z szacunkami banku przeprowadzonymi na podstawie zaktualizowanej metodyki MREL, uwzględniającymi obowiązujące bank wymogi w zakresie funduszy własnych, w tym wysokość dodatkowego wymogu kapitałowego w celu zabezpieczenia ryzyka wynikającego z zabezpieczonych hipoteką walutowych kredytów i pożyczek dla gospodarstw domowych obowiązujące na dzień 31 grudnia 2022 roku, zaktualizowany docelowy wymóg MREL oraz cel śródkresowy obowiązujący w 2023 roku będą niższe od wymogów określonych w piśmie BFG z dnia 5 maja 2022 roku.

Bank szacuje, że BFG wyznaczy docelowy wymóg MREL w relacji do TREA w wysokości 18,57%, w tym dla funduszy własnych i podporządkowanych zobowiązań kwalifikowalnych w wysokości 18,03% oraz w wysokości 5,91% TEM, w tym dla funduszy własnych i podporządkowanych zobowiązań kwalifikowalnych w wysokości 5,91% TEM. W przypadku celów śródkresowych bank szacuje, że BFG wyznaczy wymóg w relacji do TREA w wysokości 14,16%, w tym dla funduszy własnych i podporządkowanych zobowiązań kwalifikowalnych w wysokości 13,89% oraz w wysokości 4,46% w relacji do TEM, w tym dla funduszy własnych i podporządkowanych zobowiązań kwalifikowalnych w wysokości 4,46%. Zaktualizowane cele śródkresowe będą miały zastosowanie od dnia otrzymania przez bank informacji z BFG o decyzji dotyczącej zmiany wymogu MREL.

Na dzień 31 grudnia 2022 roku mBank spełnia śródkresowy wymóg MREL określony przez BFG w piśmie z dnia 5 maja 2022 roku.

5.2. Finansowanie działalności Grupy mBanku

Grupa mBanku utrzymuje zdywersyfikowaną strukturę finansowania. Uwzględnia przy tym zasady rentowności i stabilności finansowania działalności kredytowej. Zapewnia spełnienie wymagań regulacyjnych, w tym utrzymuje odpowiedni poziom wskaźników i standardów płynności finansowej i adekwatności kapitałowej.

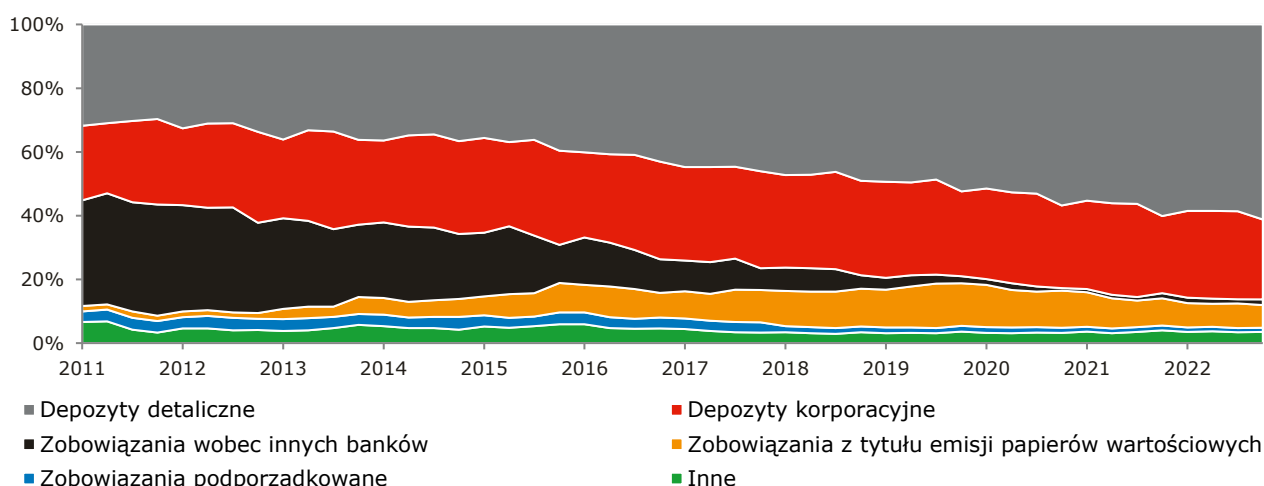
Głównym źródłem finansowania Grupy są depozyty klientowskie. Udział depozytów w strukturze finansowania Grupy systematycznie wzrastał i według stanu na 31 grudnia 2022 roku osiągnął 88% (wobec 85% na koniec 2021 roku). Motorem wzrostu są przede wszystkim depozyty detaliczne. Wskaźnik kredyty/depozyty dla Grupy według stanu na 31 grudnia 2022 roku wyniósł 69,0% wobec 74,9% w roku poprzednim.

Do finansowania Grupy w walutach obcych wykorzystujemy obecnie średnioterminowe i długoterminowe instrumenty, w tym emisje obligacji niezabezpieczonych, pożyczki bilateralne z Europejskiego Banku Inwestycyjnego, pożyczki podporządkowane oraz transakcje FX swap i CIRS. Emisje obligacji w ramach Programu EMTN i emisje hipotecznych listów zastawnych przez mBank Hipoteczny są ważnym źródłem finansowania. Jednakże, ich udział w strukturze finansowania zmniejszył się w 2022 roku w wyniku spłat.

W 2022 roku mBank po raz pierwszy zrealizował transakcje sekurytyzacji. W ich ramach wyemitował obligacje credit linked notes. W marcu 2022 roku wartość nominalna emisji wyniosła 642,5 mln zł, a w grudniu 2022 roku 64 mln EUR. Więcej informacji o tych transakcjach znajduje się w rozdziale 1.7 „Najważniejsze wydarzenia i projekty w Grupie mBanku w 2022 roku”.

Od lat zmniejsza się udział zobowiązań wobec innych banków w strukturze finansowania. W przeszłości kredyty od naszego strategicznego udziałowca były źródłem finansowania kredytów hipotecznych w walucie. mBank spłacił ostatni kredyt z Commerzbanku w 2018 roku.

Zmiany w strukturze finansowania Grupy mBanku



Emisje obligacji w ramach programu EMTN

Program Emisji Euroobligacji (Euro Medium Term Note Programme – EMTN) umożliwia emisje papierów dłużnych w wielu transzach i walutach, o różnej strukturze odsetkowej i zapadalności.

W ramach Programu EMTN o maksymalnej wartości 3 mld EUR ustanowionego w kwietniu 2018 roku miały miejsce cztery emisje: dwie w 2018 roku (4-letnie obligacje o wartości nominalnej 180 mln CHF i 4-letnie obligacje o wartości nominalnej 500 mln EUR), jedna emisja w 2019 roku (5,5-letnie obligacje o wartości 125 mln CHF) i jedna emisja w 2021 roku. Emisja z września 2021 roku na kwotę 500 mln EUR była naszą pierwszą emisją obligacji senioralnych nieuprzywilejowanych (NPS) oraz pierwszą zieloną emisją w formacie EUR benchmark uplasowaną przez polską instytucję finansową. Zasady alokacji środków z emisji w aktywa banku zostały określone w dokumencie ramowym: mBank S.A. Group Green Bond Framework. Kryteria oceny i selekcji zielonych hipotek spełniają wymogi Climate Bonds Initiative (CBI) dla niskoemisyjnego budownictwa mieszkaniowego w Polsce. Spełnianie tych założeń zostało potwierdzone przez agencję Sustainalytics. Środki z emisji zielonych obligacji zostały w całości przeznaczone na refinansowanie części portfela detalicznych kredytów hipotecznych, finansujących budynki o wysokiej efektywności energetycznej.

Poniższa tabela prezentuje podsumowanie transz pozostałych do spłaty przez mBank.

Data emisji	Wartość nominalna	Data wykupu	Kupon
28.03.2017	200 000 000 CHF	28.03.2023	1,005%
05.04.2019	125 000 000 CHF	04.10.2024	1,0183%
20.09.2021	500.000.000 EUR	21.09.2027	0,966%

Aktywność na rynku listów zastawnych

mBank Hipoteczny jest bankiem hipotecznym z najdłuższą historią emisji listów zastawnych na polskim rynku kapitałowym. Wartość wyemitowanych hipotecznych listów zastawnych na dzień 31 grudnia 2022 roku wyniosła 5,3 mld zł. Stanowi to 30,5% całego rynku, którego wartość osiągnęła około 17,3 mld zł (według kursu EUR opublikowanego przez NBP 31 grudnia 2022 roku: 4,6899).

Listy zastawne mBanku Hipotecznego należą do instrumentów charakteryzujących się niskim poziomem ryzyka inwestycyjnego. Wysoki poziom bezpieczeństwa listów zastawnych wynika z przestrzegania wielu ściśle określonych wymogów Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o listach zastawnych i bankach hipotecznych. Agencja Moody's Investors Service nadała listom zastawnym emitowanym przez mBank Hipoteczny wysoki rating Aa1. Więcej informacji o ratingach znajduje się w rozdziale 1.5. „Ratingi wiarygodności finansowej mBanku i mBanku Hipotecznego”.

W 2022 roku mBank Hipoteczny wyemitował dwie serie listów zastawnych w ofercie bezprospektowej, o łącznej wartości 700 mln zł.

Ponadto, mBank Hipoteczny kontynuuje emisje obligacji niezabezpieczonych. Łączna wartość wyemitowanych serii obligacji na dzień 31 grudnia 2022 roku wynosi 95 mln zł. Oferta mBanku Hipotecznego obejmuje obligacje zerokuponowe oraz kuponowe denominowane w polskim złotym. Termin wykupu wynosi powyżej 1 roku.

6. Obszar Bankowości Detalicznej

Segment Bankowości Detalicznej mBanku obsługuje 5 642 tys. klientów indywidualnych i mikroprzedsiębiorstw w Polsce, Czechach i Słowacji w oparciu o Internet, bezpośrednią obsługę za pośrednictwem call center, bankowość mobilną i inne nowoczesne rozwiązania technologiczne, a także rozbudowaną sieć oddziałów. Bank oferuje szeroki zakres produktów i usług, w tym rachunki bieżące i oszczędnościowe, rachunki dla mikroprzedsiębiorstw, produkty kredytowe, produkty depozytowe, karty płatnicze, produkty inwestycyjne, produkty ubezpieczeniowe, usługi maklerskie oraz leasing dla mikroprzedsiębiorstw.



Kluczowe dane finansowe (na koniec 2022 roku):

Udział w dochodach ogółem	Wynik brutto	Dochody
51,4%	1 042,7 mln zł	4 027,1 mln zł

Najważniejsze osiągnięcia

- Wzrost dochodów o 7,1% rok do roku, pomimo ujemnego wpływu tzw. „wakacji kredytowych”.
- Wzrost liczby aktywnych użytkowników aplikacji mobilnej o 12,8% do 3 338,5 tys. w Polsce, Czechach i na Słowacji.
- Wzrost wolumenu depozytów detalicznych o 9,3% w 2022 roku, zapewniający bezpieczną pozycję płynnościową Grupy.
- Wzrost wartości zakupów kartami płatniczymi mBanku o 23,6% oraz wzrost liczby transakcji o 18,6% rok do roku, wraz z rosnącą aktywnością klientów.
- Wzrost udziału kanału cyfrowego w sprzedaży kredytów niehipotecyjnych do 80% w 2022 roku wobec 78% rok wcześniej, w tym aplikacji mobilnej do 55% w 2022 roku wobec 42% rok wcześniej (ujęcie ilościowe). Udział procesów detalicznych zainicjowanych przez klientów w kanałach cyfrowych wzrósł do 82% w 2022 roku wobec 76% rok wcześniej.
- Udostępnienie menedżera finansów (personal financial management – PFM) w aplikacji mBanku, który umożliwia bieżącą analizę budżetu osobistego. Pozwala m.in. porównać wydatki z wpływami na przestrzeni ostatnich miesięcy oraz sprawdzić ich szczegóły.
- Dalszy rozwój usług dodatkowych w aplikacji mobilnej: mBank został dostawcą tożsamości dla kwalifikowanego podpisu elektronicznego mSzafrir, co ułatwia klientom załatwianie spraw urzędowych bez wychodzenia z domu. Udostępniliśmy w aplikacji możliwość wnioskowania o wsparcie z programów rządowych, jak np. 500+, oraz opłacanie parkingu w wybranych miastach w Polsce.
- Biuro maklerskie mBanku udostępniło klientom notowania online z rynków zagranicznych w eMaklerze. Ta usługa zwiększa dostępność inwestycji na rynkach zagranicznych.
- Przywiązujemy wagę do zasad ESG i najlepszego doświadczenia klienta: wprowadziliśmy produkty promujące ESG, m.in. eko kredyt hipoteczny czy ubezpieczenia zakupów online. Klienci mBanku zebrali ponad 10 mln zł na pomoc ofiarom wojny w Ukrainie. Przeprowadziliśmy trzecią edycję kampanii „Cyfrowe Rewolucje”, wspierającej MŚP i mikrofirmy w rozwoju w obszarze e-commerce. Sukcesywnie przechodzimy na wydawanie kart, które powstały z tworzyw sztucznych z recyklingu oraz kart wirtualnych.
- Spółka mBanku mTowarzystwo Funduszy Inwestycyjnych (mTFI) uzyskała zezwolenie na prowadzenie działalności towarzystwa funduszy inwestycyjnych od Komisji Nadzoru Finansowego i rozpoczęła działalność 1 stycznia 2023 roku.
- Biuro maklerskie mBanku prowadziło najwięcej rachunków maklerskich wśród wszystkich polskich biur i domów maklerskich (ponad 418 tys. rachunków).
- mBank we współpracy z UNIQA udostępnił najbardziej kompleksowe ubezpieczenie płatności i zakupów online na polskim rynku.

6.1. Wyniki finansowe

W 2022 roku segment Bankowości Detalicznej odnotował zysk brutto w wysokości 1 042,7 mln zł, co oznacza spadek o 478,9 mln zł, tj. -31,5% w porównaniu do poprzedniego roku. Dochody ogółem wzrosły o 7,1% pomimo ujemnego wpływu tzw. „wakacji kredytowych”. Spadek zysku brutto wynika głównie ze wzrostu ogólnych kosztów administracyjnych z amortyzacją, wyższego poziomu utraty wartości i zmiany wyceny wartości godziwej kredytów i pożyczek oraz wyższego podatku od pozycji bilansowych Grupy. Oddziały zagraniczne w Czechach i na Słowacji w 2022 roku wypracowały zysk brutto w wysokości 220,8 mln zł w porównaniu do 108,1 mln zł w 2021 roku, co oznacza wzrost o 104,3% rok do roku.

mln zł	2021	2022	Zmiana w mln zł	Zmiana w %
Wynik z tytułu odsetek	2 742,0	3 064,5	322,6	11,8%
Wynik z tytułu opłat i prowizji	972,2	1 065,8	93,7	9,6%
Wynik na działalności handlowej	42,6	69,6	27,0	63,4%
Inne dochody	2,5	-8,5	-11,0	+/-
Saldo pozostałych przychodów / kosztów operacyjnych	-0,4	-164,4	-164,0	383.3x
Dochody ogółem	3 758,8	4 027,1	268,3	7,1%
Utrata wartości i zmiana wyceny wartości godziwej kredytów i pożyczek	-451,4	-599,4	-147,9	32,8%
Ogólne koszty administracyjne z amortyzacją	-1 499,8	-1 993,3	-493,5	32,9%
Podatek od pozycji bilansowych Grupy	-286,0	-391,8	-105,8	37,0%
Zysk/strata brutto Bankowości Detalicznej	1 521,6	1 042,7	-478,9	-31,5%

Inne dochody - zyski lub straty z tytułu zaprzestania ujmowania aktywów oraz zobowiązań finansowych niewycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy oraz zyski lub straty z tytułu instrumentów kapitałowych i dłużnych papierów wartościowych nieprzeznaczonych do obrotu obowiązkowo wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy.

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

Utrata wartości oraz zmiana wartości godziwej kredytów i pożyczek - suma utraty wartości lub odwrócenie utraty wartości z tytułu aktywów finansowych niewycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy oraz zysków lub strat z tytułu kredytów i pożyczek nieprzeznaczonych do obrotu obowiązkowo wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy.

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

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

tys.	31.12.2020	31.12.2021	31.12.2022	Zmiana roczna
Liczba klientów detalicznych¹	5 661,8	5 514,6	5 642,8	2,3%
Polska	4 658,5	4 487,8	4 590,1	2,3%
Oddziały zagraniczne	1 003,4	1 026,9	1 052,7	2,5%
Czechy	702,7	717,8	732,3	2,0%
Słowacja	300,7	309,0	320,4	3,7%
Liczba użytkowników aplikacji	2 577,3	2 959,8	3 338,5	12,8%
Polska	2 274,3	2 587,9	2 920,0	12,8%
Oddziały zagraniczne	303,0	371,9	418,5	12,5%
mln zł				
Kredyty klientów detalicznych, w tym:	65 579,3	73 236,5	71 645,1	-2,2%
Polska	58 351,2	63 430,6	61 381,5	-3,2%
Kredyty hipoteczne	41 205,1	44 320,9	42 701,1	-3,7%
Kredyty niehipoteczne	17 146,1	19 109,7	18 680,4	-2,2%
Oddziały zagraniczne	7 228,1	9 805,9	10 263,6	4,7%
Czechy	5 182,0	6 831,1	7 114,6	4,2%
Słowacja	2 046,1	2 974,8	3 149,0	5,9%
Depozyty klientów detalicznych, w tym:	98 221,0	112 377,9	122 726,8	9,2%
Polska	84 402,2	96 586,7	105 750,2	9,5%
Oddziały zagraniczne	13 818,7	15 791,2	16 976,5	7,5%
Czechy	9 564,6	11 018,6	12 047,8	9,3%
Słowacja	4 254,1	4 772,7	4 928,8	3,3%
Aktywa inwestycyjne klientów indywidualnych mBanku	19 429,9	22 076,7	18 746,0	-15,1%
tys.				
Karty kredytowe	388,0	376,8	361,0	-4,2%
Polska	349,4	340,5	326,1	-4,2%
Oddziały zagraniczne	38,6	36,2	34,8	-3,8%
Karty debetowe	4 141,4	4 456,9	4 851,2	8,8%
Polska	3 472,1	3 777,2	4 082,3	8,1%
Oddziały zagraniczne	669,4	679,7	768,9	13,1%
Sieć dystrybucji				
Centra doradcze	14	15	15	
"Lekkie" placówki	34	33	31	
mBank (d. Multibank)	91	85	84	
mKioski (w tym kioski partnerskie)	161	149	149	
Centra finansowe mFinanse	42	40	40	
Czechy i Słowacja	41	45	46	

¹ Zawiera liczbę klientów Kompakt Finance.

6.3. Bankowość Detaliczna mBanku w Polsce

Oferta dla klientów indywidualnych

W 2022 roku rozwijaliśmy naszą ofertę i poprawialiśmy jakość obsługi klientów indywidualnych w warunkach najwyższych od lat stóp procentowych i inflacji. Kontynuowaliśmy działania w nurcie ESG i usprawnialiśmy rozwiązania dla eCommerce oraz procesy wewnętrzne. Wdrożyliśmy również działania służące spełnieniu celów związanych z obszarem bankowości detalicznej, które są opisane w Strategii Grupy mBanku na lata 2021-2025. Zgodnie z naszą strategią dbamy o kondycję finansową naszych klientów, zachęcając ich m.in. do analizy budżetu.

W kwietniu 2022 roku udostępniliśmy menedżera finansów (Personal Finance Management, PFM). Narzędzie to wspiera i umożliwia zrozumienie, zarządzanie finansami oraz budżetem domowym. PFM pomaga zadbać o zdrowie finansowe użytkowników. Klient może porównać wydatki i wpływy z ostatnich miesięcy z podziałem na kategorie. Średniomiesięczna liczba unikalnych użytkowników PFM w aplikacji mobilnej i serwisie transakcyjnym wyniosła 1,5 mln klientów w IV kwartale 2022 roku. Około 30% użytkowników PFM loguje się średnio raz w tygodniu (ponad 4 razy w miesiącu).

Nadal rośnie znaczenie kanału mobilnego: z aplikacji mobilnej korzysta obecnie 2 920,0 tys. klientów w Polsce, co oznacza wzrost o 12,8% w porównaniu do 2021 roku (2 587,9 tys.). Udział aplikacji mobilnej w sprzedaży kredytów niehipotecznych wzrósł do 55% na koniec 2022 roku, w porównaniu do 42% w 2021 (ujęcie sztukowe). Miesięczni aktywni użytkownicy (MAU) wzrosli do 3 239 tys. (+6,2% rok do roku). Więcej informacji o nowych rozwiązaniach mobilnych znajduje się w rozdziale 1.7. „Najważniejsze wydarzenia i projekty w Grupie mBanku w 2022 roku”.

W grudniu podpisaliśmy Deklarację dotyczącą wspierania zdrowia finansowego i bankowości włączającej, w ramach Inicjatywy Finansowej Programu Narodów Zjednoczonych ds. Środowiska (UNEP-FI). Równocześnie uruchomiliśmy edukacyjną stronę www.twojaspokojnaglowa.pl. Kontynuujemy też promowanie kart wirtualnych i z plastiku z recyklingu. Nasze produkty i usługi, które są powiązane z redukcją plastiku, papieru i ze zmniejszeniem emisji gazów cieplarnianych oznaczamy specjalnym symbolem. Pierwsze karty z oficjalnym eko-symbolem mBanku „mniej plastiku” - karta Mastercard Mobilna oraz eKarta wirtualna - trafiły do rąk klientów pod koniec 2022 roku. Nasz ekokredyt hipoteczny oznaczamy symbolem „mniej CO₂”. Więcej na ten temat piszemy w rozdziale 1.7 Najważniejsze wydarzenia i projekty w Grupie mBanku w 2022 roku.

Kredyty niehipoteczne

Rok 2022 stanowił wyzwanie dla obszaru kredytów dla klientów detalicznych. Pogorszenie koniunktury, niestabilna sytuacja geopolityczna oraz wzrost stóp procentowych to czynniki, które zdeterminowały kształtowanie się popytu na kredyty w minionym roku. Pomimo niesprzyjających warunków osiągnęliśmy satysfakcjonujący poziom sprzedaży kredytów niehipotecznych. Rok 2022 zakończyliśmy z wynikiem 5 332,2 mln zł udzielonego wolumenu kredytów dla osób fizycznych, co oznacza spadek o -8,5% względem poprzedniego roku. Zrealizowaną sprzedaż zawdzięczamy atrakcyjnej ofercie oraz nieznacznemu poluzowaniu polityki kredytowej. Wysoką jakość oferty produktowej mBanku potwierdziliśmy otrzymaną w czerwcu 2022 roku nagrodą „Złoty Bankier” w kategorii „Najlepszy kredyt gotówkowy”.

Największą popularność w 2022 roku miała sprzedaż przez kanały elektroniczne. Pobiliśmy rekord z ubiegłego roku – udział tego kanału w sprzedaży kredytów niezabezpieczonych wyniósł aż 51,2% w ujęciu wartościowym wolumenu sprzedaży. Znaczenie elektronicznych kanałów sprzedaży jest szczególnie widoczne w sprzedaży kredytu gotówkowego, gdzie odnotowaliśmy wzrost o 3 p.p. względem wyników ubiegłego roku. Obserwujemy także ciągle rosnący udział sprzedaży w aplikacji mobilnej. W 2022 roku rozpoczęliśmy również kolejne inicjatywy projektowe, aby dostarczyć naszym klientom jak najprostsze i najwygodniejsze ścieżki sprzedażowe.

Badanie satysfakcji klientów NPS jest dla nas bardzo istotne. Na bieżąco analizujemy ankiety i sugestie dostarczane w badaniu. Wynik badania na koniec 2022 roku dla kredytu gotówkowego utrzymuje się na stabilnym, bardzo wysokim poziomie 71%. W 2022 roku odnotowaliśmy również wzrost satysfakcji klientów kartami kredytowymi. Osiągnęliśmy poziom 62% w badaniu. Zwiększyliśmy również poziom NPS dla kredytu odnawialnego i zakończyliśmy rok z wynikiem 60%.

W trosce o zdrowe finanse naszych klientów, pamiętamy również o obszarze kredytów. Edukujemy w zakresie odpowiedzialnego pożyczania, zachęcamy klientów do zgłębiania wiedzy kredytowej i „pożyczania z głową”.

Kredyty hipoteczne

Sprzedaż kredytów hipotecznych dla klientów indywidualnych w Polsce w 2022 roku znacząco spadła. Według danych ZBP zmniejszyła się aż o 48,1% w ujęciu rocznym. Trend rynkowy dotknął również mBank.

Udzieliliśmy kredyty o łącznej wartości 5 556,8 mln zł, co jest wynikiem niższym od ubiegłorocznego o 40,0%. Spośród tych kredytów 19% stanowiły kredyty z okresowo stałym oprocentowaniem. Na koniec maja rozszerzyliśmy ofertę kredytu z oprocentowaniem okresowo stałym w formule wypłacania w transzach, umożliwiając finansowanie zakupu nieruchomości od dewelopera oraz budowę nieruchomości.

W styczniu 2022 roku uruchomiliśmy pierwszy eko kredyt hipoteczny, o którym więcej piszemy w rozdziale 1.7. Najważniejsze wydarzenia i projekty w Grupie mBanku w 2022 roku.

Nasza oferta hipoteczna dla osób fizycznych została doceniona przez rynek. Otrzymaliśmy nagrodę „Złoty Bankier” w kategorii „Najlepszy kredyt hipoteczny”.

Pod koniec lipca umożliwiliśmy klientom wnioskowanie o wakacje kredytowe. Od początku umożliwialiśmy klientom wnioskowanie o wszystkie okresy wakacji na jednym wniosku. Aby ułatwić klientom wnioskowanie o wakacje kredytowe uruchomiliśmy specjalną [stronę internetową](#), na której odpowiadamy również na najczęstsze pytania.

We wrześniu 2022 roku zmodyfikowaliśmy naszą ofertę tak, aby docenić naszych obecnych klientów. Obecni aktywni klienci banku otrzymują niższą marżę kredytową, co może zwiększyć udział tych klientów w sprzedaży w 2023 roku.

Wskaźnik NPL dla portfela kredytów hipotecznych dla osób fizycznych w Polsce był stabilny w 2022 roku i wyniósł 2,1%.

Depozyty

W 2022 roku mBank odnotował istotny przyrost bazy depozytowej. Na koniec roku depozyty detaliczne mBanku w Polsce wyniosły 104 691 mln zł, co oznacza wzrost o 9,9% (przyrost o 9 422 mln zł) w odniesieniu do końca 2021 roku, kiedy ich wartość wyniosła 95 269 mln zł. Na wzrost bazy depozytowej decydujący wpływ miały podwyżki stóp procentowych oraz stawek rynkowych. W drugiej połowie 2022 roku mBank zintensyfikował działania promujące oszczędzanie przez szereg kampanii promocyjnych, w szczególności na lokatach terminowych. Dzięki temu poduszka finansowa zbudowana przez klientów na lokatach wzrosła o 18 791 mln zł na koniec 2022 roku, o 230,5% rok do roku. Jednocześnie salda na rachunkach bieżących i oszczędnościowych spadły o 10,8% w ujęciu rocznym. Wynika to przede wszystkim z przesunięcia środków na wyżej oprocentowane lokaty terminowe.

Fundusze inwestycyjne dla klientów indywidualnych

W 2022 roku wprowadziliśmy kolejne usprawnienia w obszarze inwestycji. Poszerzyliśmy naszą ofertę o usługę jednorazowego doradztwa inwestycyjnego. W ramach tej usługi rekomendujemy klientom, którzy korzystają z Celów Inwestycyjnych, jedną z naszych gotowych strategii inwestycyjnych. Promowaliśmy regularne inwestowanie, które redukuje ryzyko związane z inwestowaniem. Ponadto wspieraliśmy sprzedaż funduszy kolejnymi edycjami promocji Oszczędzaj i Inwestuj. Bank oferował wyższe oprocentowanie niż na standardowej lokacie, pod warunkiem ulokowania przez klienta części środków w fundusze inwestycyjne.

Ofertę Supermarketu Funduszy Inwestycyjnych poszerzyliśmy o fundusze kolejnej zagranicznej firmy zarządzającej aktywami: Franklin Templeton. Ponadto, poprawiliśmy doświadczenie klientów, którzy korzystają z platformy. Dodaliśmy informację o szacunkowej dacie realizacji złożonego przez klienta zlecenia. Zmiana ta została bardzo dobrze odebrana przez naszych klientów.

W 2022 roku pracowaliśmy również nad utworzeniem własnego towarzystwa funduszy inwestycyjnych. 1 stycznia 2023 mTowarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. (mTFI) rozpoczęło działalność operacyjną i zarządza portfelami funduszy inwestycyjnych. Więcej informacji o mTFI S.A. znajduje się w rozdziale 1.2. Skład Grupy mBanku.

Karty i konta

Pod koniec 2022 roku z okazji XXXI finału Wielkiej Orkiestry Świątecznej Pomocy umożliwiliśmy zamówienie do konta specjalnej karty zaprojektowanej przez Jurka Owsiaaka. Po raz drugi kartę z wizerunkiem WOŚP można było zamówić również w wersji mobilnej. Karta mobilna jest od razu aktywna w aplikacji mBanku i gotowa do użycia.

W czerwcu do oferty kart z limitowanym wizerunkiem dołączyła karta z okazji 28. festiwalu Pol'and'Rock, dostępna dla obecnych i nowych klientów (łącznie 15 000 kart). Kartę Pol'and'Rock można zamówić w wersji mobilnej bez plastiku. Więcej informacji o oszczędzaniu plastiku w kontekście kart płatniczych piszemy w rozdziale 1.7. Najważniejsze wydarzenia i projekty w Grupie mBanku w 2022 roku. W drugiej połowie 2022 roku rozpoczęły się prace mające na celu wycofanie z oferty banku plastikowych kart, służących do płatności w Internecie. Na początku 2023 roku uruchomiliśmy pierwszy cykl migracji odnowień kart plastikowych na karty wirtualne. Udostępniamy je klientom tylko w aplikacji mobilnej oraz serwisie transakcyjnym.

W ramach akcji specjalnej, prowadzonej od czerwca do września 2022 roku, klienci mBanku mogli skorzystać z pakietu wakacyjnych korzyści. W pakiecie klient otrzymywał: usługę wielowalutową, bezpłatne wypłaty z bankomatów za granicą, zniżkę na ubezpieczenie podróży i dodatkowe zniżki w mOkazjach. Dodatkowo na konto klientów mogło wrócić maksymalnie 100 zł jako procent od płatności dokonanych kartami debetowymi za granicą.

W połowie 2022 roku udostępniliśmy walutowe płatności BLIK-iem zbliżeniowym.



We wrześniu 2022 roku mBank wprowadził dodatkową metodę autoryzacji płatności kartowych w Internecie. Klienci, którzy potwierdzali swoje transakcje hasłem SMS, zyskali dodatkowe zabezpieczenie wykorzystujące biometrię behawioralną. Rozwiązanie powstało przy współpracy z firmami ITCARD oraz Digital Fingerprints. Wykorzystuje sposób, w jaki klienci korzystają z klawiatury komputera. Jest to pierwsze takie rozwiązanie w kraju i unikalne na skalę światową.

W 2022 roku wartość zakupów kartami płatniczymi klientów bankowości detalicznej mBanku w Polsce wyniosła 76,3 mld zł, co stanowi wzrost o 23,6% rok do roku. Liczba transakcji klientów mBanku również wzrosła o 18,6% rok do roku. Udział liczby transakcji kartami mBanku w rynku na koniec września 2022 roku wyniósł 12,4%, a udział wartości transakcji kartami mBanku w rynku na koniec września 2022 roku wyniósł 12,5% (ostatnie dostępne dane, skumulowane za 9 miesięcy roku).

Usługi dodatkowe

W 2022 roku klienci mBanku otrzymali ponad 5,3 mln zł zwrotu w ramach uczestnictwa w programie mOkazje. Kwota ta w 99% była finansowana przez partnerów programu. Jest to najlepszy wynik od 4 lat i drugi najlepszy w historii działania programu.

Spółka z Grupy mBanku, mFinanse, wykorzystuje program mOkazje przy nowej akwizycji. Mechanizm wypłaty nagrody, czyli zwrot środków za dokonanie transakcji, znacznie wpływa na podnoszenie aktywności nowo założonych rachunków. Jest to jeden z powodów, dla których mFinanse od 2019 roku stopniowo zamieniają dotychczasowe benefity dla świeżo pozyskanych klientów na mOkazje.

W 2022 roku kontynuowaliśmy współpracę z Paynow. Wykorzystywaliśmy mOkazje jako jeden z argumentów zachęcających do podłączenia bramki płatniczej. Jej efektem były 23 kampanie przeprowadzone z 12 nowymi partnerami.

mOkazje używane były także do przekazywania voucherów. Funkcjonalność, która do tej pory była rzadko wykorzystywana, idealnie sprawdziła się w ramach inicjatyw akwizycyjnych: Polecam mBank, Program Ambadorski, Akcja Specjalna z Allegro, Żabką i Biedronką oraz Akcji Gamingowej przekazaliśmy klientom ponad 10 tysięcy voucherów ze zniżkami.

Otwarta bankowość to usługa, która umożliwia klientom mBanku podgląd historii operacji oraz salda kont z innych banków. Nasi klienci korzystają z niej już od listopada 2021 roku. Usługa ta działa na podstawie europejskiej dyrektywy PSD2. Jest bezpłatna i dostępna w bankowości internetowej mBanku. Mogą z niej skorzystać osoby, które mają rachunek w: Alior Bank, ING Bank Śląski, Millenium, PKO Bank Polski, Bank Pekao. W 2022 roku pracowaliśmy nad rozszerzeniem usługi otwartej bankowości o kilka nowych banków. Planujemy udostępnić je naszym klientom na pulpicie serwisu transakcyjnego w 2023 roku.

Polski rynek e-commerce w coraz większym stopniu opiera się na płatnościach uregulowanych przez PSD2, zmniejszając udział tradycyjnych przelewów – w mBanku mTransferu. W 2022 roku odnotowaliśmy systematyczny wzrost płatności opartych na PSD2. Podjęliśmy szereg działań, aby zwiększyć wydajności usługi. Pozwoli nam to obsłużyć wzmożony ruch w takie dni, jak na przykład Black Friday. Jest to możliwe, ponieważ obecnie usługa jest skalowalna i oparta na rozwiązaniu chmurowym.

Oferta dla klientów zamożnych

mKonto Intensive to konto premium, które daje dostęp do pakietu produktów i usług Intensive. Nasze rozwiązania koncentrują się na wysokiej jakości obsłudze i szerokiej ofercie produktowej. Regularne wpływy lub zgromadzenie aktywów gwarantuje zwolnienie z opłat za konto i kartę. Dla właścicieli mKonta Intensive oferujemy preferencyjne rozwiązania depozytowe i kredytowe. Klienci mogą korzystać bez ograniczeń z wypłat w bankomatach na całym świecie, korzystnych kursów walut oraz trzech bezpłatnych przelewów ekspresowych w miesiącu. Zapewniamy również m.in. dostęp do inwestycji i usług maklerskich, ofertę dla dzieci, wygodną i bezpieczną aplikację mobilną. Obsługa premium to możliwość bezpośredniego kontaktu z osobistym ekspertem z placówki oraz priorytetowa obsługa w kanałach zdalnych.

Działalność maklerska i zarządzanie aktywami

W 2022 roku prowadziliśmy działalność maklerską i zarządzaliśmy aktywami w wyjątkowych warunkach rynkowych. Aktywność inwestorów na GPW spadła w stosunku do roku 2021.

Biuro maklerskie mBanku jest liderem na rynku usług maklerskich dla klientów detalicznych. Prowadzi najwięcej rachunków maklerskich wśród wszystkich polskich biur i domów maklerskich. Według danych Krajowego Depozytu Papierów Wartościowych (KDPW) na koniec 2022 roku było to ponad 418 tys. rachunków. Nasze biuro było także liderem w akwizycji klientów usług maklerskich w czasie bardzo dynamicznego przyrostu bazy klientowskiej w latach 2020-2022. W tym okresie przyrost liczby rachunków maklerskich w Biurze maklerskim mBanku sięgnął około 106,7 tys. W 2022 roku pozyskaliśmy ponad 26 tys. nowych rachunków inwestycyjnych.

Pomimo koncentracji klientów na rynku polskim wciąż rośnie zainteresowanie segmentem rynków zagranicznych, w szczególności rozwiązaniami pasywnego inwestowania (instrumenty ETF). Na koniec 2022 roku aktywa zagraniczne stanowiły ok. 10% wszystkich aktywów klientów detalicznych.

W odpowiedzi na zainteresowanie inwestorów rynkami zagranicznymi, udostępniliśmy w platformie eMakler i aplikacji mobilnej mBank Giełda bezpłatne notowania z tych rynków oraz nowe opracowania analityczne. Jednocześnie, dbaliśmy o wzrost świadomości finansowej wśród naszych klientów. Na nowej stronie mdm.pl przygotowaliśmy kursy i artykuły edukacyjne, które między innymi pomagają rozpocząć inwestycje na rynkach zagranicznych. Nasi eksperci brali udział w programach i akcjach edukacyjnych, ukazujących korzyści i ryzyka wynikające z samodzielnego inwestowania. Opisane działania były zgodne z podpisaną przez mBank deklaracją wspierania zdrowia finansowego i bankowości włączającej w ramach Inicjatywy Finansowej Programu Narodów Zjednoczonych ds. Środowiska (UNEP-FI).

W obliczu trudnych warunków rynkowych w 2022 roku wszystkie modelowe strategie inwestycyjne zarządzane w formule Asset Management zanotowały ujemne wyniki, odzwierciedlając globalne tendencje na rynkach finansowych. Jednocześnie 7 na 11 istniejących na koniec 2022 roku modelowych strategii Asset Management, oferowanych klientom bankowości prywatnej, wypracowało wyniki lepsze od opowiadających im benchmarków rynkowych. W 2022 udział modelowych strategii ESG w całości aktywów zgromadzonych w modelowych strategiach inwestycyjnych wzrósł z 28,8% do 32,0%.

Rok 2022 charakteryzował się bardzo niską aktywnością w zakresie transakcji kapitałowych na GPW. Niemniej, Biuro maklerskie mBanku wykazało się aktywnością i pośredniczyło m.in. w:

- emisji akcji Trakcja (200 mln zł) w roli podmiotu pośredniczącego;
- wtórnej ofercie publicznej akcji (SPO) Ryvu Therapeutics (250 mln zł) w roli współprowadzącego księgę popytu;
- wezwaniu do zapisywania się na sprzedaż akcji Gi Group (11 mln zł) w roli podmiotu pośredniczącego,
- wezwaniu do zapisywania się na sprzedaż akcji Interferie (123 mln zł) w roli podmiotu pośredniczącego,
- wezwaniu do zapisywania się na sprzedaż akcji Sygnity (205 mln zł) w roli podmiotu pośredniczącego,
- wezwaniu do zapisywania się na sprzedaż akcji ZPUE w roli podmiotu pośredniczącego,
- skupach akcji własnych realizowanych dla spółek Master Pharm, Neuca, Erbud, R22, Prochem i Comp,
- przymusowych wykupach akcji Simple, Interferie, Master Pharm, Elemental Asia i ZPUE.

Współpraca z UNIQA

W 2022 roku mBank kontynuował współpracę w zakresie bancassurance ze swoim partnerem strategicznym UNIQA. Współpraca ta obejmuje sprzedaż ubezpieczeń klientom mBanku. Koncentruje się głównie na segmencie produktów standalone, tj. ubezpieczeniu:

- komunikacyjnym,
- turystycznym,
- nieruchomości,
- na życie i zdrowie oraz
- nowym ubezpieczeniu e-commerce „Bezpieczne płatności i zakupy online”.

Wszystkie produkty standalone można zakupić w aplikacji mobilnej mBanku. W 2022 roku 35% ubezpieczeń standalone sprzedaliśmy przez aplikację mobilną (+8 p.p. r/r).

Liczba klientów, którzy mają aktywne ubezpieczenie niepowiązane z produktem bankowym, wzrosła. Rozluźnienie restrykcji i obostrzeń związanych z pandemią Covid-19 przełożyło się na więcej wyjazdów. Dzięki temu zwiększyła się liczba sprzedanych polis podróży w 2022 roku o 70% rok do roku. Jest to istotna kategoria pod względem ilościowym w portfelu standalone, szczególnie w kanale mobile.

Pandemia zwiększyła świadomość Polaków w zakresie dbania o życie, zdrowie i zabezpieczenia finansowego siebie i bliskich na wypadek niespodziewanych okoliczności. W 2022 roku sprzedaż ubezpieczeń na życie i zdrowie wzrosła o 14% r/r. W kanale mobile zakupiono 15% polis.

Oferta dla małych i średnich przedsiębiorstw

Przez cały 2022 rok przedsiębiorcy mogli otworzyć w mBanku konto firmowe bez opłat na dwa lata. Kontynuując strategię z 2021 roku, koncentrowaliśmy się na promowaniu naszych usług dodatkowych. Kładliśmy nacisk na korzyści wynikające z pakietu narzędzi dla firm, które są dostępne dla klientów mBanku razem z kontem firmowym. Nowych przedsiębiorców, którzy zdecydowali się na założenie z nami także działalności gospodarczej, wspieraliśmy na start zwrotem części wydatków (moneyback). Naszą ofertę ekosystemu usług dla przedsiębiorców szeroko promowaliśmy w radiu, telewizji oraz mediach społecznościowych.

W 2022 roku koncentrowaliśmy się na wsparciu i akwizycji spółek z o.o. Nasza oferta rachunku dla spółek jest jedną z najkorzystniejszych dla tej formy działalności na rynku. W ramach tych działań wdrożyliśmy także:

- możliwość uzyskania przez klientów zainteresowanych otwarciem działalności w tej formie prawnej wsparcia merytorycznego w procesie rejestracji. W ramach tej inicjatywy z pomocą partnera mBanku (CashDirector) oferujemy klientom bezpłatne konsultacje dotyczące księgowych aspektów działania spółki oraz techniczne i merytoryczne wsparcie w jej rejestracji za pośrednictwem systemu S24;
- mOrganizer finansów dla pełnej księgowości, który umożliwia korzystanie z naszego produktu m.in. spółkom z o.o. Dzięki integracji z kontem firmowym mBanku, przedsiębiorcy mogą między innymi: wystawiać faktury, monitorować płatności i automatycznie łączyć transakcje z fakturami;
- możliwość udzielenia kredytu firmowego dla klientów prowadzących działalność w formie spółek również w kanałach zdalnych.

Dotychczasowa praca nad segmentem spółek z o.o. pozwoliła nam utrzymać udziały rynkowe. Jesteśmy liderem tego segmentu na rynku MŚP.

W 2022 roku liczba pozyskanych klientów firmowych przez ogólnopolską sieć certyfikowanych biur rachunkowych (OSCBR) wzrosła o 30% w porównaniu do poprzedniego roku. Nasi klienci, którzy korzystają z usługi mKsięgowości Komfort, są obsługiwani przez blisko 900 biur rachunkowych zlokalizowanych na terenie całej Polski. W ponad 400 punktach klient może założyć firmę wraz z rachunkiem firmowym mBanku.

W ubiegłym roku zintensyfikowaliśmy także działania w zakresie ESG. Wspieraliśmy przedsiębiorców i przedsiębiorczość w Polsce, głównie w następujących obszarach:

- szeroko rozumianego EKO finansowania;
- wsparcia przedsiębiorczości, ze szczególnym uwzględnieniem przedsiębiorczyń w Polsce;
- redukcji papieru i plastiku w procesach dla MŚP.

W 2022 roku wdrożyliśmy możliwość EKO finansowania zarówno w zakresie kredytów zabezpieczonych, jak i niezabezpieczonych. Taki kredyt dla firm posiada konkurencyjną cenę i jest przeznaczony dla klientów, którzy przeznaczają finansowanie z mBanku na cele ekologiczne. Mogą być to między innymi instalacje fotowoltaiczne czy instalacja pomp ciepła.

W czwartym kwartale 2022 roku, wspólnie z partnerem banku – Visa, rozpoczęliśmy także prace nad szeroko zakrojoną akcją mającą na celu wsparcie przedsiębiorczych kobiet. W ramach tej inicjatywy przygotowujemy cykl programów telewizyjnych poświęcony kobietom, które odniosły sukces w biznesie.

W 2022 roku nadal wspieraliśmy przedsiębiorców z segmentu ecommerce. Rozszerzyliśmy zakres współpracy z partnerem Allegro. Proponujemy przedsiębiorcom ofertę łączącą promocyjne warunki rachunku bankowego oraz konta przedsiębiorcy w sklepie.

Przeprowadziliśmy kolejną edycję konkursu Cyfrowe Rewolucje, o którym więcej piszemy w rozdziale 1.7 Najważniejsze wydarzenia i projekty w Grupie mBanku w 2022 roku.

Dynamicznie rozwijamy bramkę płatności Paynow. W 2022 roku dwukrotnie zwiększyliśmy realizowany wolumen transakcji z poprzedniego roku. Powołaliśmy zespół Mobilnych Doradców Paynow. Dzięki temu zapewniamy naszym klientom kompleksową obsługę oraz pełne wsparcie we wdrożeniu i dostosowaniu bramki do ich potrzeb. Poprawialiśmy również doświadczenia kupujących i wdrożyliśmy nowe funkcjonalności, które zwiększają konwersję płatności w sklepach klientów. Udostępniliśmy klientom „reanimowanie” płatności, co oznacza, że nasze rozwiązanie ponawia płatność w przypadku, gdyby transakcja się nie powiodła. Dodaliśmy również możliwość wysyłki maila z przypomnieniem o oczekującej płatności.

Dodatkowo wprowadziliśmy zwroty oczekujące, dzięki którym zlecenie środków do kupujących jest możliwe nawet bez wystarczającego salda. Klient jest w stanie elastyczniej zarządzać swoim biznesem bez konieczności zapewnienia środków do wykonania transakcji.

W 2022 roku udostępniliśmy klientom możliwość załatwiania spraw urzędowych bez wychodzenia z domu. W tym celu rozszerzyliśmy funkcjonalność mojeID o dostęp do usług publicznych. Zostaliśmy również dostawcą tożsamości dla kwalifikowanego podpisu elektronicznego mSzafir. To pierwsze takie rozwiązanie na polskim rynku, które umożliwia pozyskanie certyfikatu kwalifikowanego całkowicie zdalnie.

W 2022 roku wdrożyliśmy do oferty terminale płatnicze typu SoftPos. Klient może mieć terminal zawsze przy sobie, w telefonie lub tablecie.

W związku z wygasaniem gwarancji COSME utrzymaliśmy finansowanie dla firm z gwarancją BGK tożsamym produktem, udzielanym z gwarancją de minimis BGK. W związku z tą zmianą usprawniliśmy obsługę procesową, a tym samym obsługę naszych klientów.

6.4. Bankowość Detaliczna mBanku w Republice Czeskiej i na Słowacji

Rok 2022 obfitował w wydarzenia (takie jak kryzys energetyczny, wojna w Ukrainie, rekordowe poziomy inflacji czy wzrost stóp bazowych zarówno w Czechach, jak i całej strefie euro), które wywołały turbulencje na rynku, prowadząc do zmian w zachowaniach klientów i poziomie konsumpcji, jakich nie obserwowaliśmy od dekad. W tym czasie nastąpił spadek sprzedaży na czeskim rynku kredytów hipotecznych o 52% rok do roku (dane na koniec grudnia 2022 roku), a dwutygodniowa stopa REPO w Czechach wzrosła z poziomu 3,75% w styczniu do 7,00% w grudniu. Pomimo tych wyzwań, mBank aktywnie reagował na zmiany zachodzące zarówno na rynku czeskim, jak i słowackim, realizując swoją strategię, skupiającą się na digitalizacji usług i pozyskiwaniu nowych klientów. Sukces decyzji podjętych przez mBank w Czechach i na Słowacji w 2022 roku najlepiej odzwierciedlają wyniki uzyskane na koniec roku – wzrost liczby klientów, stabilne wyniki finansowe czy dalszy wzrost w obszarze prowizji i opłat na poziomie około +45% rok do roku.

W 2022 roku mBank ogłosił wprowadzenie kilku nowych istotnych usług dla klientów w Czechach i na Słowacji. Aby wzmocnić swoją pozycję na rynku kredytów niehipotecznych, oddziały zagraniczne mBanku jako pierwsze spółki z Grupy mBanku zastosowały politykę cenową opartą na ocenie ryzyka (*risk-based pricing*). Koncepcja *risk-based pricing* pozwoliła mBankowi na redystrybucję marży w grupie klientów w oparciu o ich ocenę ryzyka.

Oddziały zagraniczne mBanku dołączyły do akcji pomocy ukraińskim uchodźcom. Naciskając odpowiedni przycisk, klienci mBanku mogą dokonać wpłaty na rzecz organizacji wspierających ofiary wojny w Ukrainie. mBank przeznaczył również 3 mln koron czeskich na pomoc humanitarną dla Ukrainy.

W drugiej połowie 2022 roku oddziały zagraniczne mBanku koncentrowały się przede wszystkim na wzmocnianiu swojej oferty cyfrowej w obszarze płatności oraz na przygotowaniach do wdrożenia oferty w segmencie mikro i małych przedsiębiorstw w 2023 roku. mBank, jako pierwszy bank w Czechach i na Słowacji, dokonał pełnej digitalizacji swojego portfela kart. Zamawiając nową kartę, klienci mogą wybrać tradycyjną kartę z plastiku lub zdecydować się tylko na kartę wirtualną. Karta wirtualna jest aktywna od razu na ich urządzeniach mobilnych, dlatego klienci nie muszą czekać na ich dostawę, aby zacząć z nich korzystać. Istotną korzyścią jest również wyższy poziom bezpieczeństwa, a także mniejsza ilość użytego plastiku. Prawie 80% wszystkich nowo wydanych kart w czwartym kwartale 2022 roku to wyłącznie karty wirtualne, a 35% wszystkich płatności w punktach sprzedaży dokonanych przez klientów mBanku w grudniu 2022 roku to płatności z urządzeń mobilnych.

Kredyty i depozyty

Wartość portfela kredytów mBanku w Czechach i na Słowacji wyniosła 10 263,6 mln zł według stanu na 31 grudnia 2022 roku, co stanowi wzrost o 457,7 mln zł (+4,7%). W Czechach kredyty wzrosły do 7 114,6 mln zł, czyli o 283,5 mln zł, tj. 4,2% rok do roku. Na Słowacji kredyty wzrosły do 3 149,0 mln zł, czyli o 174,1 mln zł, tj. 5,9% rok do roku.

Wartość portfela kredytów hipotecznych oddziałów zagranicznych wyniosła 7 582,6 mln zł według stanu na 31 grudnia 2022 roku i była o 3,7% niższa niż w poprzednim roku. W Czechach kredyty hipoteczne spadły do 5 309,9 mln zł, czyli o 178,0 mln zł, tj. -3,2% rok do roku. Na Słowacji kredyty hipoteczne spadły do 2 272,8 mln zł, czyli o 111,2 mln zł, tj. -4,7% rok do roku.

Wartość portfela kredytów niehipotecznych wzrosła o 746,9 mln zł, tj. 38,6% do 2 681,0 mln zł według stanu na 31 grudnia 2022 roku. W Czechach kredyty niehipoteczne wzrosły do 1 804,8 mln zł, czyli o 461,6 mln zł, tj. 34,4% rok do roku. Na Słowacji kredyty niehipoteczne wzrosły do 876,2 mln zł, czyli o 285,4 mln zł, tj. 48,3% rok do roku.

mBank znacznie zwiększył sprzedaż kredytów gotówkowych oraz poprawił swoją pozycję na obu rynkach. Na dzień 31 grudnia 2022 roku wartość portfela nowych kredytów niehipotecznych w oddziałach zagranicznych mBanku wzrosła do 1 993,4 mln zł, czyli o 406,5 mln zł, tj. 25,6% rok do roku. W Czechach sprzedaż kredytów niehipotecznych wzrosła do poziomu 1 346,0 mln zł (+217,5 mln zł, 19,3% rok do roku), natomiast na Słowacji do poziomu 647,5 mln zł (+189,0 mln zł, 41,2% rok do roku).

Sprzedaż kredytów hipotecznych w oddziałach zagranicznych spadła do poziomu 613,8 mln zł, czyli o 2 175,5 mln zł, tj. -78,0% rok do roku. Wartość portfela nowych kredytów hipotecznych w Czechach spadła o 1 530,3 mln zł, czyli 86,6% rok do roku do poziomu 236,5 mln zł według stanu na 31 grudnia 2022 roku. Sprzedaż kredytów hipotecznych na Słowacji spadła o 645,2 mln zł, czyli 63,1% rok do roku i wyniosła 377,3 mln zł. Istotny spadek nowej sprzedaży kredytów hipotecznych wynikał z decyzji biznesowej o koncentracji na aktywnej sprzedaży kredytów niehipotecznych, które charakteryzuje wyższa rentowność.


W 2022 roku wartość depozytów rosła, dzięki atrakcyjnemu oprocentowaniu rachunków oszczędnościowych. Wartość portfela depozytów wynosiła 16 976,5 mln zł według stanu na 31 grudnia 2022 roku, co stanowi wzrost o 7,5% rok do roku. W Czechach depozyty wzrosły do 12 047,8 mln zł, czyli o 1 029,2 mln zł, tj. 9,3% rok do roku. Na Słowacji depozyty wzrosły do 4 928,8 mln zł, czyli o 156,1 mln zł, tj. 3,3% rok do roku.

7. Obszar Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej

Segment Bankowość Korporacyjna i Inwestycyjna obsługuje 33 025 klientów korporacyjnych, w tym duże przedsiębiorstwa (K1 – roczne obroty w wysokości powyżej 1 mld zł i niebankowe instytucje finansowe), średnie przedsiębiorstwa (K2 – roczne obroty w wysokości 50 mln zł – 1 mld zł) i małe przedsiębiorstwa (K3 – roczne obroty w wysokości poniżej 50 mln zł, pełna księgowość) poprzez sieć 43 wyspecjalizowanych placówek. Oferta produktów i usług Grupy mBanku dla klientów korporacyjnych koncentruje się na bankowości tradycyjnej (rachunki firmowe, przelewy krajowe i zagraniczne, karty płatnicze, usługi gotówkowe i produkty zarządzania płynnością), finansowaniu przedsiębiorstw, instrumentach zabezpieczających, usługach związanych z rynkami instrumentów kapitałowych (ECM), instrumentów dłużnych (DCM) oraz z fuzjami i przejęciami (M&A), a także leasingu i faktoringu.



Kluczowe dane finansowe dla obszaru Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej (na koniec 2022 roku):

Udział w dochodach ogółem	Wynik brutto	Dochody
44,1% 	2 060,6 mln zł 	3 459,3 mln zł 

Najważniejsze osiągnięcia

- Wzrost zysku brutto do 2 060,6 mln zł, o 156,6% w porównaniu do 2021 roku.
- Sprzedaż kredytów korporacyjnych (z uwzględnieniem nowej sprzedaży, podwyższenia limitów oraz odnowienia) w 2022 roku była o 6,5% wyższa niż w 2021 roku. Udział mBanku w rynku kredytów korporacyjnych wyniósł 7,6%.
- Ulepszanie rozwiązań mobilnych i internetowych mBanku dla klientów korporacyjnych: dodaliśmy możliwość zdalnej weryfikacji tożsamości za pomocą e-dowodu i aplikacji eDO App w aplikacji CompanyMobile. Funkcja ułatwia i przyspiesza ustanowienie pełnomocnika do rachunku czy aktualizację jego danych osobowych. W serwisie mBank CompanyNet rozwijamy Wirtualny Oddział, w którym już 40 najważniejszych procesów klient – bank działa w pełni cyfrowo.
- 86% klientów korporacyjnych posiada przynajmniej jednego użytkownika aplikacji mobilnej mBank Company Mobile.
- W 2022 roku średnio 73,0% wszystkich Zintegrowanych Umów Rachunku Bankowego otwieraliśmy przy pomocy procesu cyfrowego onboardingu.
- Dynamiczny wzrost wolumenów procesowanych przez bramkę płatniczą Paynow (+143% r/r) dzięki architekturze chmurowej.
- Trzecia edycja kampanii „Cyfrowe Rewolucje” wspierającej MŚP i mikrofirmy w rozwoju w obszarze e-commerce.
- Rozwój działań w obszarze ESG: wzrost wartości portfela OZE w mBanku do poziomu 3,4 mld zł (w porównaniu do 2,7 mld zł na koniec 2021 roku); etykiety „Zielony listek” dla cyfrowego onboardingu i kart płatniczych za oszczędność plastiku i papieru.
- W styczniu 2022 roku minęła piąta rocznica współpracy pomiędzy Wielką Orkiestrą Świątecznej Pomocy, która w tym roku zagrała po raz 30., i mBankiem, głównym bankowym partnerem fundacji. Fundacja zbierała pieniądze dla zapewnienia najwyższych standardów diagnostyki i leczenia wzroku u dzieci. Podczas pięcioletniej współpracy mBank wraz z klientami wsparł cele fundacji kwotą blisko 70 mln zł. mBank przygotował m.in. promocję dla klientów korporacyjnych. W jej ramach opłaty za prowadzenie konta i przelewy (począwszy od stycznia do czerwca) były przekazywane na WOŚP.

7.1. Wyniki finansowe

W 2022 roku segment Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej wypracował zysk brutto w wysokości 2 060,6 mln zł, co oznacza wzrost o 1 257,5 mln zł, tj. 156,6% rok do roku. Przyczyną rekordowego zysku brutto były głównie wysokie dochody oraz niższy poziom utraty wartości i zmiany wyceny wartości godziwej kredytów i pożyczek.

mln zł	2021	2022	Zmiana w mln zł	Zmiana w %
Wynik z tytułu odsetek	1 114,6	1 978,4	863,8	77,5%
Wynik z tytułu opłat i prowizji	944,5	1 113,4	168,8	17,9%
Wynik na działalności handlowej	263,8	351,4	87,6	33,2%
Inne dochody	3,9	-6,7	-10,5	+/-
Saldo pozostałych przychodów / kosztów operacyjnych	-19,4	22,9	42,2	-/+
Dochody ogółem	2 307,4	3 459,3	1 151,9	49,9%
Utrata wartości i zmiana wyceny wartości godziwej kredytów i pożyczek	-409,7	-196,2	213,5	-52,1%
Ogólne koszty administracyjne z amortyzacją	-867,6	-965,0	-97,5	11,2%
Podatek od pozycji bilansowych Grupy	-227,0	-237,5	-10,5	4,6%
Zysk/strata brutto Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej	803,1	2 060,6	1 257,5	156,6%

Inne dochody - zyski lub straty z tytułu zaprzestania ujmowania aktywów oraz zobowiązań finansowych niewycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy oraz zyski lub straty z tytułu instrumentów kapitałowych i dłużnych papierów wartościowych nieprzeznaczonych do obrotu obowiązkowo wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy.

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

Utrata wartości oraz zmiana wartości godziwej kredytów i pożyczek - suma utraty wartości lub odwrócenie utraty wartości z tytułu aktywów finansowych niewycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy oraz zysków lub strat z tytułu kredytów i pożyczek nieprzeznaczonych do obrotu obowiązkowo wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy.

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

7.2. Działalność w obszarze Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej w liczbach

Dotyczy tylko mBanku

	31.12.2020	31.12.2021	31.12.2022	Zmiana roczna w %
Liczba klientów korporacyjnych	29 083	31 315	33 025	5,5%
K1	2 358	2 272	2 218	-2,4%
K2	8 862	9 740	10 329	6,0%
K3	17 863	19 303	20 478	6,1%
mln zł				
Kredyty klientów korporacyjnych, w tym:	27 840,0	28 189,0	32 974,8	17,0%
K1	6 719,5	6 058,1	6 578,8	8,6%
K2	18 302,3	18 983,4	21 705,5	14,3%
K3	2 714,4	2 959,9	3 079,3	4,0%
Transakcje reverse repo/buy sell back	103,8	187,6	1 611,2	758,7%
Depozyty klientów korporacyjnych, w tym:	34 816,6	43 756,7	50 453,5	15,3%
K1	8 673,2	9 892,0	14 576,9	47,4%
K2	15 631,5	21 602,3	22 104,9	2,3%
K3	9 958,4	11 813,9	13 273,0	12,4%
Transakcje repo	93,2	87,8	309,9	252,9%

7.3. Bankowość Korporacyjna i Inwestycyjna mBanku

W 2022 roku korporacje zmagaly się z licznymi wyzwaniami w gospodarce. Pomimo dwucyfrowej inflacji i najwyższych od lat stóp procentowych, rynek kredytów i depozytów dla przedsiębiorstw wzrósł. Kredyty dla przedsiębiorstw wzrosły na całym rynku o 10,1% w ujęciu rocznym, natomiast rynek depozytów dla przedsiębiorstw zwiększył się o 12,3% rok do roku. Na koniec 2022 roku udziały mBanku na rynku kredytów i depozytów dla przedsiębiorstw wyniosły odpowiednio 7,6% oraz 10,8%.

W mBanku rok 2022 był kolejnym rokiem intensyfikacji działań w celu przyciągnięcia nowych klientów korporacyjnych. Ponownie przełożyło się to na wysoką akwizycję nowych firm. Baza klientów korporacyjnych zwiększyła się w porównaniu do grudnia 2021 roku i wyniosła 33 025 podmiotów, co daje wzrost o 5,5% rok do roku. Nasze dotychczasowe inicjatywy zostały docenione przez klientów, co jest widoczne w wynikach badania ich satysfakcji. Wskaźnik NPS klientów bankowości korporacyjnej i inwestycyjnej wyniósł 34 w 2022 roku. Wśród klientów deklarujących mBank jako swój bank główny, NPS wyniósł 42. Chcąc sprostać wyzwaniom stawianym przez warunki rynkowe mBank nieustannie doskonali procesy obsługi klientów bankowości korporacyjnej. Dostosowujemy ofertę produktową do potrzeb klientów i otoczenia prawnego.

Aplikacja mBank CompanyMobile

mBank CompanyMobile to aplikacja dla klientów korporacyjnych mBanku, którą cechuje nowoczesny design i całkowicie nowe doświadczenie dla użytkowników smartfonów. W 2022 roku intensywnie pracowaliśmy między innymi nad rozwojem modułu płatności w aplikacji mobilnej. Udostępniliśmy możliwość wprowadzania najczęściej wykorzystywanych typów przelewów: krajowego (w tym płatności podzielonej) oraz między rachunkami własnymi klienta. Taką potrzebę zgłosili nam nasi klienci, którzy uznali, że jest dla nich najważniejsza do pełnego wykorzystania potencjału aplikacji mobilnej. Obserwujemy ciągły wzrost

zainteresowania klientów korporacyjnych korzystaniem z najdogodniejszej dla nich opcji szybkiej realizacji płatności.

Funkcjonalność wprowadzania przelewów uzupełniliśmy możliwością szybkiej odpowiedzi na przelew i jego ponowienia. Udostępniliśmy również opcję pobrania potwierdzenia realizacji przelewu. Klient może wprowadzić i wysłać w aplikacji mobilnej przelewy natychmiastowe (Express Elixir lub BlueCash), rozliczanie sesyjnie (Elixir) oraz wysokokwotowe (Sorbnet).

Popularność rozwiązań mobilnych rośnie. Ponad 86,0% naszych klientów korporacyjnych korzysta z aplikacji mobilnej, a liczba indywidualnych użytkowników wzrosła w ciągu 12 miesięcy o 33,2%. To najlepiej obrazuje, jak wdrożenie kolejnych zmian w naszej aplikacji wpłynęło na zwiększenie użycia i znaczenia kanału mobilnego w codziennej pracy naszych klientów.

Cyfrowy onboarding klientów korporacyjnych

W 2020 roku wprowadziliśmy rozwiązanie w postaci cyfrowego procesu nawiązywania relacji z nowymi klientami korporacyjnymi. To platforma nowoczesnej interakcji sprzedażowej z klientem korporacyjnym. Służy do cyfrowego onboardingu klientów i udostępnia większość produktów bankowości transakcyjnej, w szczególności rachunek bankowy z dostępem przez system bankowości elektronicznej, karty i obsługę gotówkową. Korzystając z platformy zdalnie potwierdzamy tożsamość klienta, bez potrzeby wizyty w oddziale czy papierowych formalności. Proces jest uniwersalny i może być wykorzystywany przez dowolnego klienta, niezależnie od wielkości i złożoności struktury organizacyjnej. W 2022 roku znacząco usprawniliśmy interakcje bank-klient, a rachunek możemy otworzyć nawet w ciągu jednego dnia. W procesie wykorzystujemy automatyczne weryfikacje pod względem compliance, np. sprawdzenie z listami sankcyjnymi.

W 2022 roku kontynuowaliśmy także prace rozwojowe w zakresie digitalizacji procesu onboardingu klienta korporacyjnego na Zintegrowaną Umowę Rachunku Bankowego (ZURB). We wskazanym okresie zdalnie zawarliśmy ponad 3400 umów ZURB przez nasz nowoczesny portal onboardingu klienta. W tym czasie średnio 73,0% wszystkich tych umów otwieraliśmy cyfrowo. W 2022 udostępniliśmy nowy generator dokumentacji ZURB, również do podpisu kwalifikowanego przez klientów. Poszerzyliśmy proces o obsługę kolejnych form prawnych klientów, równocześnie optymalizując i automatyzując procesy operacyjne. W kolejnym roku chcemy udostępniać nowe usługi i produkty w cyfrowym onboardingu na ZURB, przy jednoczesnej automatyzacji procesu.

Zielony listek dla kart biznesowych i onboardingu

W 2022 roku wprowadziliśmy Zielony listek, czyli oznaczenie dla produktów i usług mBanku, które wspierają ekologię. Nasz zdalny proces onboardingu klienta korporacyjnego, który pozwala firmom podpisać umowę rachunku całkowicie online, oznaczyliśmy Zielonym listkiem „mniej papieru”. W 2022 roku oszczędziliśmy dzięki temu procesowi 145 920 kartek, czyli 292 ryzy papieru. Drugim wyróżnionym produktem w bankowości korporacyjnej jest proekologiczny model kart biznesowych, który sygnujemy Zielonym listkiem „mniej plastiku”. Oznacza to, że zmniejszamy zużycie tworzyw sztucznych o co najmniej 85%. „Zielony listek”, zarówno dla kart, jak i dla cyfrowego onboardingu potwierdza, że te rozwiązania przynoszą realne i mierzalne korzyści dla środowiska – zgodnie ze strategią mBanku.

Wirtualny Oddział

Wirtualny Oddział jest integralną częścią systemu mBank CompanyNet. To miejsce, gdzie klienci mogą składać wnioski elektroniczne dotyczące najbardziej kluczowych obszarów współpracy z bankiem i załatwiać większość swoich spraw. Zależy nam, aby klienci jak najwięcej mogli zrobić samodzielnie. Intensywnie pracujemy nad cyfryzacją i automatyzacją masowych procesów. Dzięki temu dbamy o środowisko naturalne, eliminując zużycie papieru, oraz oszczędzamy czas i inne zasoby. Stale rozbudowujemy nasz system mBank CompanyNet o nowe moduły i funkcje.

Zauważamy, że wśród klientów systematycznie wzrasta wykorzystanie dostępnych procesów zdalnych, a my pracujemy nad digitalizacją następnych. W 2022 roku liczba obsługiwanych cyfrowo spraw wzrosła o 22% rok do roku, po wykluczeniu zdarzeń jednorazowych związanych z obsługą programu PFR w 2021 i na początku 2022 roku. W 2022 roku zdigitalizowaliśmy w Wirtualnym Oddziale kolejnych 6 najbardziej pracochłonnych procesów. Obecnie ponad 40 najistotniejszych procesów klient-bank działa w pełni cyfrowo. Równocześnie znacząco ograniczyliśmy pracochłonność i usprawniliśmy procesy wewnątrz banku. Wprowadzone zmiany przyczyniły się nie tylko do oszczędności, ale przede wszystkim do wzrostu satysfakcji klientów, których obsługujemy natychmiastowo.

Asystent Online - Cobrowsing CompanyNet

W drugiej połowie roku udostępniliśmy klientom korporacyjnym nową usługę Asystenta Online. Początkowo testowaliśmy ją w fazie pilotażu, a w czwartym kwartale 2022 roku udostępniliśmy ją już wszystkim klientom. Klient może korzystać z usługi podczas pracy w mBank CompanyNet. Asystent Online pozwala w bezpieczny sposób, szybko i wygodnie komunikować się z bankiem na czacie tekstowym. Dodatkowo, klient

może udostępnić swój ekran mBank CompanyNet, a konsultant Centrum Klienta podczas rozmowy podpowie i podświetli na ekranie klienta, gdzie i co kliknąć w systemie. Rozwiązanie spotkało się z dużym zainteresowaniem użytkowników mCN. Od premiery usługi już prawie tysiąc firm skorzystało z tej formy kontaktu z bankiem w sprawach bieżących.

W tym roku wprowadziliśmy również nowy, uniwersalny model wsparcia dla wszystkich klientów korporacyjnych w Centrum Klienta korporacyjnego. Wszystkich klientów korporacyjnych, niezależnie od segmentu, obsługujemy na zasadach indywidualnych, czyli przypisaliśmy im wyznaczonych konsultantów. Ograniczyliśmy tym samym do minimum liczbę konsultantów, z którymi łączy się klient dzwoniąc do banku. Dzięki temu oferujemy jeszcze lepiej dopasowane wsparcie, szybsze procesy weryfikacji zgłaszanych spraw i udzielanych odpowiedzi.

Klienci również chętnie korzystają z pozostałych dostępnych kanałów kontaktu z jednostką wsparcia. Odnotowaliśmy wzrost liczby połączeń przychodzących o 18,2% w stosunku do ubiegłego roku, przy zachowaniu wskaźnika skutecznego połączenia (do 20 sekund) na poziomie 90%.

Oferowane produkty i usługi

Kredyty klientów korporacyjnych

Wartość kredytów udzielonych klientom korporacyjnym mBanku (z wyłączeniem transakcji reverse repo) na koniec grudnia 2022 roku osiągnęła poziom 31 370,8 mln zł i była o 11,9% wyższa w porównaniu z poziomem z końca 2021 roku.

mln zł	31.12.2020	31.12.2021	31.12.2022	Zmiana roczna
Kredyty korporacyjne ¹	27 818	28 036	31 371	11,9%
Kredyty dla przedsiębiorstw ²	27 966	28 842	32 454	12,5%
Kredyty jednostek samorządu terytorialnego	84	34	11	-68,1%
Rynek kredytów dla przedsiębiorstw	367 145	385 573	424 361	10,1%
Udział mBanku w rynku kredytów dla przedsiębiorstw	7,6%	7,5%	7,6%	

¹ Bank, z wyłączeniem transakcji reverse repo.

² Kategoria NBP, umożliwiająca porównanie do wyników sektora bankowego.

Depozyty klientów korporacyjnych

Wartość zgromadzonych w mBanku depozytów klientów korporacyjnych (z wyłączeniem transakcji repo) na koniec grudnia 2022 roku wyniosła 50 143,6 mln zł i była o 14,8% wyższa w porównaniu z poziomem z końca 2021 roku.

mln zł	31.12.2020	31.12.2021	31.12.2022	Zmiana roczna
Depozyty korporacyjne ¹	34 723	43 669	50 144	14,8%
Depozyty dla przedsiębiorstw ²	36 836	46 795	52 924	13,1%
Depozyty jednostek samorządu terytorialnego	173	265	758	185,9%
Rynek depozytów dla przedsiębiorstw	393 898	436 854	490 670	12,3%
Udział mBanku w rynku depozytów dla przedsiębiorstw	9,4%	10,7%	10,8%	

¹ Bank, z wyłączeniem transakcji repo.

² Kategoria NBP, umożliwiająca porównanie do wyników sektora bankowego.

Bramka płatnicza Paynow

Kontynuujemy fazę wzrostów obrotów przez bramkę płatności online Paynow i nieustannie powiększamy grupę klientów, którzy aktywnie korzystają z usługi. Wolumen transakcji klientów korporacyjnych poprzez

Paynow wzrósł w 2022 roku o ponad 300% w porównaniu do poprzedniego roku. Stale rozwijamy technologię i poszerzamy wachlarz funkcjonalności wspierających konwersję. Dążymy do tego, by sklepy internetowe sprzedawały więcej, łatwiej i skuteczniej, dlatego planujemy kolejne usprawnienia, które maksymalizują powodzenie transakcji. Chcemy być bankiem pierwszego wyboru dla uczestników rynku e-commerce.

W 2022 roku wprowadziliśmy usługę Collect. Jest to unikalna wartość dla firm, które potrzebują otrzymywać pieniądze na indywidualne rachunki bankowe swoich płatników. We wdrożonym rozwiązaniu merchant może zaproponować swoim płatnikom innowacyjne metody szybkich płatności, nie zmieniając po swojej stronie dotychczasowo działającego procesu. Przykładem zastosowania są np. rachunki za energię, gdzie płatnicy mają indywidualne rachunki bankowe, na które dokonują wpłat za pośrednictwem tradycyjnego przelewu. Dzięki naszemu rozwiązaniu, płatnik będzie mógł zapłacić w sposób innowacyjny, tj. szybki przelew przez Internet, BLIK, a nawet użyć swojej karty płatniczej, a my przetransferujemy środki na jego indywidualny rachunek, zapewniając tym samym pełną automatyzację procesu po stronie merchanta. To rozwiązanie jest wykraczające poza klasyczny e-commerce, który kojarzy się głównie z zakupami przez Internet.

Paynow rozwinęliśmy również o dynamiczne sterowanie metodami płatności. Ten mechanizm prezentuje metody płatności na bramce bazując na wartości koszyka zakupowego. Dzięki temu klient jest kierowany to wybrania takiej metody płatności, która ma największą szansę na powodzenie w przypadku danej transakcji. Wprowadziliśmy też przypomnienie o płatności – jeżeli z jakiegoś powodu klient nie dokończy transakcji, nasz mechanizm ratowania koszyka zakupowego przypomina mu o niej.

W bramce Paynow klient może również skorzystać ze zmiany metody płatności. To kolejne ułatwienie, dzięki któremu klient może zmienić pierwotnie wybraną metodę płatności na przykład na inny bank, w którym ma wystarczającą ilość środków do opłacenia swojego zakupu. Bramka Paynow umożliwia sterowanie długością życia transakcji. To rozwiązanie pomaga sklepom zarządzać zakupami ich klientów. Przykładem jest tutaj promocja ograniczona czasowo. Mechanizm ten pozwoli ograniczyć możliwość płatności po upływie terminu promocyjnej ceny w sklepie.

Innym nowym wdrożeniem Paynow są dwa modele wypłat. Udostępniliśmy możliwość wypłaty środków następnego dnia roboczego, dzięki czemu sklep internetowy ma teraz możliwość otrzymania środków za sprzedaż w dwóch opcjach: tego samego dnia lub dnia następnego. To usprawnienie pozwala zarządzać przepływem środków w danej firmie.

Kolejnym narzędziem, które dba o jak największą konwersję sprzedaży, jest możliwość integracji BLIK w opcji 'white label'. Umożliwia ona implementację kodu BLIK bezpośrednio w sklepie, bez konieczności przekierowania płatnika na zewnętrzną stronę www w celu sfinalizowania transakcji.

Paynow po raz kolejny niezawodnie sprawdził się w ramach obsługi płatności Wielkiej Orkiestry Świątecznej Pomocy w 2022 roku. Podczas wydarzenia o ogromnym ruchu transakcyjnym, udowodniliśmy swoją niezawodność i zaprezentowaliśmy korzyści, jakie płyną z oparcia Paynow o chmurę obliczeniową. W dniu finału imprezy wydajność bramki osiągnęła imponujący poziom ponad 60 transakcji na sekundę. Szczytowa wydajność bramki to 200 transakcji na sekundę.

Odnawialne Źródła Energii – OZE

Strategia Grupy mBanku na lata 2021-2025 zakłada mobilizację kapitału o wartości 10 mld zł na finansowanie inwestycji służących transformacji energetycznej naszych klientów. Jednym z głównych działań w tym zakresie jest finansowanie inwestycji w odnawialne źródła energii (OZE). mBank od kilku lat konsekwentnie zwiększa swój udział w finansowaniu projektów OZE. W grudniu 2018 roku wprowadziliśmy politykę kredytową dot. finansowania instalacji odnawialnych źródeł energii i przeznacziliśmy na ten cel 500 mln zł. Od tego czasu limit jest cyklicznie podwyższany i od 2020 roku wynosi 4 mld zł. Na koniec grudnia 2022 roku portfel OZE w mBanku osiągnął poziom 3,4 mld zł. Poziom wykorzystania limitu OZE wyniósł 85%. W samym 2022 roku mBank sfinansował 7 inwestycji w zakresie fotowoltaiki oraz 4 inwestycje w zakresie farm wiatrowych. Na ten cel przeznacziliśmy prawie 636,5 mln zł.

mBank wraz z innymi bankami finansuje polski przemysł stoczniowy

Konsorcjum banków podpisało z Gdańską Stoczną „Remontowa” im. J. Piłsudskiego S.A. umowę linii na gwarancje i akredytywy, której celem jest wsparcie kluczowego projektu stoczni w najbliższych latach, związanego z budową promów typu Ro-Pax. Będą to jedne z najbardziej przyjaznych środowisku promów samochodowo-pasażerskich, zasilanych skroplonym gazem ziemnym w układzie hybrydowym, jakie mają pływać po Morzu Bałtyckim. Gdańska Stocznia Remontowa im. J. Piłsudskiego to największa spółka polskiej grupy stoczniowej Remontowa Holding. Udzielona przez konsorcjum linia opiewa na kwotę 81 milionów euro. mBank pełni rolę agenta zabezpieczeń. Każdy z banków będzie udzielał gwarancji bankowych, akredytów dokumentowych oraz zabezpieczających związanych z dostawami realizowanymi na potrzeby stoczni. Banki będą dodatkowo korzystały z regwarancji udzielonych przez KUKE. Promy będą obsługiwały

linię między Świnoujściem a Ystad, wspierając rozwój transportu morskiego i polskiego przemysłu stocznioowego.

Gwarancja de minimis

Bank kontynuował realizację umowy portfelowej linii gwarancyjnej de minimis (PLD), w ramach rządowego programu Wspieranie przedsiębiorczości z wykorzystaniem poręczeń i gwarancji BGK". Na dzień 31 grudnia 2022 roku wartość wykorzystanego limitu wyniosła 2 493,1 mln zł.

25 czerwca 2018 roku mBank podpisał kolejną portfelową umowę linii gwarancyjnej de minimis (PLD-KFG), która jest kontynuacją poprzedniej umowy (PLD). Przyznany mBankowi limit gwarancji de minimis, na mocy umowy PLD-KFG, wynosi 7 200 mln zł. Na dzień 31 grudnia 2022 roku wartość wykorzystanego limitu wyniosła 6 619,3 mln zł.

Gwarancje COSME

Kontynuowaliśmy realizację portfelowej linii gwarancyjnej z regwarancją Europejskiego Banku Inwestycyjnego w ramach programu COSME. Jest to program Unii Europejskiej na rzecz konkurencyjności przedsiębiorstw w latach 2014–2020. Realizowaliśmy obsługę linii gwarancyjne do zakończenia programu, tj. 30 kwietnia 2022 roku. W ramach programu COSME wartość wykorzystanego limitu wyniosła 1 762,2 mln zł.

Gwarancja płynnościowa

W 2022 roku kontynuowaliśmy realizację umowy linii gwarancyjnej w ramach Funduszu Gwarancji Płynnościowych (FGP) do jej zakończenia, tj. 30 czerwca 2022 roku. W ramach programu FGP wartość wykorzystanego limitu wyniosła 2 920,1 mln zł. Następstwem programu FGP jest gwarancja w ramach Funduszu Gwarancji Kryzysowych. Przyznany limit dla mBanku wynosi 1 400 mln zł. Na koniec 2022 roku wykorzystanie limitu wyniosło 397,5 mln zł.

W obszarze korporacji w 2022 roku kontynuowaliśmy również:

- portfelową umowę linii gwarancyjnej BiznesMax (FG POIR). Przyznany mBankowi limit gwarancji, na mocy umowy z BGK, wynosi 450 mln zł. Na dzień 31 grudnia 2022 roku wartość wykorzystanego limitu wyniosła 414,4 mln zł.
- portfelową umowę linii gwarancji rolnych (FGR). Przyznany mBankowi limit gwarancji, na mocy umowy z BGK, wynosi 45 mln zł. Na dzień 31 grudnia 2022 roku wartość wykorzystanego limitu wyniosła 40,0 mln zł.

Emisja papierów dłużnych dla klientów korporacyjnych

W charakteryzującym się dużą zmiennością rynkową 2022 roku mBank zrealizował szereg nowych emisji papierów dłużnych, między innymi dla: KRUK SA (350 mln zł), Europejski Fundusz Leasingowy SA (200 mln zł), Dino Polska SA (170 mln zł), Ghelamco Group (135 mln zł), ARCHICOM SA (110 mln zł), Robyg SA (110 mln zł), mLeasing Sp. z o.o. (35 mln zł), LeaseLink Sp. z o.o. (35 mln zł).

W segmencie zielonych obligacji mBank przeprowadził emisję obligacji o łącznej wartości 275 mln zł dla spółki R.Power.

W przypadku emisji z sektora bankowego uplasowano transzę papierów dla Santander Consumer Bank o nominale 300 mln zł.

Bankowość transakcyjna

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

Rozbudowana i stale rozwijana oferta mBanku w zakresie cash management, wspierająca długotrwałe relacje z klientami, znalazła odzwierciedlenie w poniższych dynamikach rok do roku:

Liczba przelewów zagranicznych wychodzących	+9,6%
Liczba przelewów zagranicznych przychodzących	+11,3%
Liczba kart płatniczych korporacyjnych	+12,7%
Liczba aktywnych użytkowników mCompanyNet	+26,2%

Silną pozycję mBanku na rynku usług cash management potwierdza tytuł Best Cash Management Service Bank in Poland 2022. Otrzymaliśmy ten tytuł w corocznym badaniu Euromoney, organizowanym wśród klientów korporacyjnych na temat usług bankowości transakcyjnej. W 2022 roku powtórzyliśmy sukces z 2020 roku, kiedy również uhonorowano nas tą nagrodą.

Wdrożenie zmian regulacyjnych (ISO)

W ramach projektu ISO 20022 / Target2 trwają prace dostosowujące nasze systemy bankowe do nowych schematów płatności. ISO20022 wprowadza jeden globalny standard danych na całym świecie, zarówno dla płatności transgranicznych, jak i lokalnych systemów płatności. Ma zapewnić m.in. ustrukturyzowane dane płatności i szerszy zakres danych. Zmiany będą realizowane do 2025 roku. W 2022 roku prowadziliśmy złożone prace analityczne i developerskie związane z przejściem na nowy format w ramach systemu Target NBP. Zaplanowany termin wdrożenia to marzec 2023 roku.

Rachunek Zabezpieczający

W 2022 roku pracowaliśmy nad zmianami regulacyjnymi w zakresie dostosowania systemów i obsługi operacyjnej do nowych wymogów dotyczących rachunków powierniczych i współpracy z podmiotem zewnętrznym (DFG). Wdrożyliśmy nowy wniosek w Wirtualnym oddziale bankowości elektronicznej i stale digitalizujemy procesy obsługi wszystkich rachunków zabezpieczających, zarówno powierniczych, jak i zastrzeżonych. Deweloperzy docenili jakość współpracy z mBankiem i zajęliśmy 1. miejsce dla MRP w XV Rankingu Banków, organizowanym przez Polski Związek Firm Deweloperskich. Ankietowani docenili w szczególności naszą przewagę rynkową w jakości współpracy, szybkość podejmowania decyzji dotyczącej wniosków kredytowych, czy sprawny sposób kontroli zakończenia etapu przedsięwzięcia deweloperskiego.

Działalność Departamentu Sprzedaży Rynków Finansowych

W 2022 roku obsługiwaliśmy naszych klientów i realizowaliśmy cele w warunkach bardzo wysokiej zmienności na rynku. Wykorzystaliśmy wahania rynkowe do osiągnięcia wysokiej marży na zawieranych transakcjach. Jednocześnie dbaliśmy o utrzymanie wysokiej aktywności naszych klientów oraz najwyższą jakość obsługi:

- Rok 2022 przyniósł rekordowe wyniki marżowe na transakcjach zawieranych z klientami korporacyjnymi. Rekordowe wyniki osiągnęliśmy zarówno w zakresie transakcji typu spot, jak i sprzedaży instrumentów pochodnych, w tym surowcowych. Skutecznie zarządzaliśmy również depozytami naszych największych klientów. Zapewniliśmy płynność, a jednocześnie zadbaliliśmy o dochodowość przy wyznaczonych celach.
- Konsekwentne działania cross-sell oraz skuteczny onboarding nowych klientów pozwoliły na zwiększenie o 12,2% średniej miesięcznej liczby aktywnych klientów.
- W 2022 roku zespół surowcowy mBanku osiągnął najlepszy historyczny wynik pod kątem zrealizowanej marży. W warunkach niespotykanej dotychczas zmienności na rynkach surowcowych, spowodowanej kryzysem energetycznym oraz konfliktem zbrojnym na Ukrainie, utrzymaliśmy bazę aktywnych klientów. Pozyskaliśmy 23 nowych klientów, osiągając liczbę 117 aktywnych klientów w całym 2022.
- Zespół ds. projektów w 2022 roku uczestniczył w ponad 200 projektach i zawarł transakcje zabezpieczające w 100 projektach. Jest to najwyższy dotąd wynik zespołu i wzrost o 23,5% wobec 2021 roku, który przełożył się również na rekordowo wysoką marżę. Zawarte transakcje dotyczyły projektów typu structured finance (14), Commercial Real Estate (CRE, 51) i Odnawialne Źródła Energii (OZE, 35). Warto podkreślić, że liczba zrealizowanych projektów OZE wzrosła ponad czterokrotnie w stosunku do 2021 roku.
- Rok 2022 był najlepszym w historii jeżeli chodzi o dochód ze współpracy z klientami detalicznymi. Marże wzrosły wobec 2021 roku zarówno w zakresie transakcji klientów bankowości prywatnej, jak i dla klientów firmowych i masowych. Odnotowaliśmy również znaczny wzrost liczby aktywnych klientów

detalicznych w tym okresie, niemal o 50% w obu kategoriach – bankowości prywatnej, jak u klientów firmowych i masowych.

Udziały rynkowe mBanku na poszczególnych rynkach instrumentów finansowych na dzień 31 grudnia 2022 roku zostały przedstawione w poniższej tabeli:

	Bony i obligacje skarbowe	IRS/FRA
mBank	9,56%	14,30%

Instytucje Finansowe

Według stanu na koniec grudnia 2022 roku, mBank posiadał 4 czynne kredyty otrzymane na równowartość 3 228 mln zł. Per saldo poziom zadłużenia z tytułu zaciągniętych kredytów był o 216 mln zł wyższy niż na koniec 2021 roku. Wynikało to z wyraźnego osłabienia złotego względem franka szwajcarskiego na koniec 2022 roku.

Na koniec grudnia 2022 roku zaangażowanie mBanku z tytułu kredytów udzielonych innym bankom stanowiło łącznie równowartość 91,3 mln zł. Oznacza to spadek o 19,2 mln zł w porównaniu z 2021 rokiem. W portfolio mBanku znajdowały się krótko- i średnioterminowe czynne kredyty udzielone klientom bankowym z Polski oraz zagranicą.

mBank ma bardzo dobre relacje biznesowe z klientami bankowymi oraz wysoką jakość świadczonych usług. Utrzymuje mocną pozycję w zakresie obsługi rozliczeń w złotych (PLN).

Ponadto, w 2022 roku działalność mBanku koncentrowała się na aktywnym wspieraniu transakcji handlowych zawieranych przez polskich eksporterów. Jednocześnie wyzwaniem dla nas była nowa sytuacja związana z wybuchem wojny w Ukrainie. Nasze działania skupiły się na dostosowaniu modelu biznesowego do nowych warunków.

Usługi powiernicze

mBank świadczy usługi polegające m.in. na:

- rozliczaniu transakcji na papierach wartościowych notowanych na rynkach krajowych i zagranicznych;
- przechowywaniu aktywów klientów;
- prowadzeniu rachunków papierów wartościowych oraz rejestrów papierów w obrocie niepublicznym;
- prowadzeniu rejestrów aktywów funduszy emerytalnych i inwestycyjnych oraz kontroli wyceny ich aktywów;
- obsłudze pożyczek z papierów wartościowych.

Klientami mBanku w obszarze usług powierniczych są przede wszystkim krajowe i zagraniczne instytucje finansowe, w tym w szczególności fundusze inwestycyjne i emerytalne, inne banki oferujące usługi powiernicze i inwestycyjne, towarzystwa ubezpieczeniowe, instytucje zarządzające aktywami oraz instytucje niefinansowe. W 2022 roku liczba obsługiwanych funduszy inwestycyjnych spadła w stosunku do 2021 roku o 13,9%.

8. Działalność spółek Grupy mBanku

8.1. Podsumowanie wyników finansowych spółek Grupy mBanku

W 2022 roku spółki Grupy mBanku odnotowały 172,1 mln zł straty brutto wobec 256,8 mln zł zysku brutto rok wcześniej.

Strata brutto spółek w ujęciu rocznym wynikała m.in. z negatywnego wpływu wielu czynników jednorazowych, m.in. wakacji kredytowych oraz kosztów związanych z BFG i FWK na wyniki spółki mBank Hipoteczny i spadek wolumenów sprzedażowych w obszarze produktów kredytowych oraz utworzenie rezerwy w spółce mFinanse.

Poniższa tabela ilustruje poziom wyniku brutto poszczególnych spółek konsolidowanych w 2022 roku w porównaniu z 2021 rokiem.

mln zł	2021	2022	Zmiana w mln zł	Zmiana w %
mFinanse	55,2	-66,7	-121,9	+/-
mLeasing ¹	150,0	202,4	52,4	34,9%
mBank Hipoteczny	30,2	-380,8	-411,0	+/-
mFaktoring	27,5	57,1	29,6	107,6%
Pozostałe ²	-6,0	15,9	22,0	-/+
Zysk/strata brutto spółek z Grupy mBanku, razem	256,8	-172,1	-428,9	+/-

¹ Uwzględnia wynik Aseku Sp. z o.o. i LeaseLink Sp. z o.o.

² W 2021 roku, kategoria „Pozostałe” uwzględniała: mElements, Future Tech i G-Invest.

W 2022 roku Grupa przestała konsolidować spółkę G-Invest. W związku z powyższym, kategoria „Pozostałe” w 2022 roku uwzględnia spółki mElements i Future Tech.

8.2. Działalność biznesowa wybranych spółek



Rok 2022 w pierwszym oraz drugim kwartale cechował się wysokimi wolumenami sprzedaży oraz wynikami finansowymi. Na początku roku obserwowaliśmy pozytywne trendy sprzedażowe. Dobre nastroje konsumenckie, korzystne stopy procentowe oraz dostępność produktów finansowych napędzały sprzedaż kredytów hipotecznych oraz kredytów konsumenckich. Trend sprzedażowy zapoczątkowany w pierwszym półroczu niestety nie był kontynuowany w kolejnych kwartałach. Wybuch wojny na Ukrainie, rosnąca inflacja, wzrastające koszty kredytowania powiązane z rosnącymi stopami procentowymi oraz coraz bardziej restrykcyjne podejście banków do określania zdolności kredytowej klientów spowodowały znaczące zmniejszenie sprzedaży. Efekt ten był szczególnie mocno widoczny w wolumenach kredytów hipotecznych.

W wyniku opisanych czynników wyniki spółki za rok 2022 spadły. Strata brutto spółki w roku 2022 wyniosła 66,7 mln zł. Rok wcześniej zysk brutto wyniósł 44,7 mln zł. Na tak istotny spadek wyniku brutto wpływ miały dwa elementy: spadek wolumenów sprzedażowych w obszarze produktów kredytowych oraz utworzenie rezerwy. Rezerwa jest efektem kontroli prowadzonej przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych. Spółka szacuje, że ryzyko wynikające z przyjętej przez ZUS niekorzystnej dla mFinanse interpretacji przepisów kształtuje się na poziomie 50%. Oznacza to, że negatywny wpływ na wynik finansowy brutto spółki może wynieść około 98 mln zł. W wyniku brutto spółka uwzględniła także zrealizowane w latach wcześniejszych transakcje sprzedaży zorganizowanych części przedsiębiorstwa w obszarze pośrednictwa ubezpieczeniowego.

Sprzedaż kredytów hipotecznych wyniosła 1 611,1 mln zł w porównaniu do 2 915,1 mln zł w roku 2021, co oznacza spadek o 44,7%. Podobnie sytuacja prezentowała się dla innych produktów kredytowych oferowanych klientom indywidualnym: kredytów gotówkowych, odnawialnych i kart kredytowych. Wartość wolumenu sprzedaży tych produktów wyniosła w 2022 roku 1 013,6 mln zł. Była niższa o 16,1% niż rok wcześniej, kiedy to ukształtowała się na poziomie 1 208,4 mln zł. Trudna sytuacja rynkowa odbiła się również negatywnie na wynikach osiągniętych przez spółkę w zakresie sprzedaży produktów przeznaczonych

dla firm. Rok 2022 mFinanse zakończyło spadkiem sprzedaży o 18,0% w stosunku do roku poprzedniego. W 2022 roku sprzedaż wyniosła 592,8 mln zł, w porównaniu do 722,6 mln zł w roku 2021. W pierwszym kwartale spółka zamknęła projekt realizowany w obszarze sprzedaży kredytów samochodowych, przeznaczanych dla salonów dealerskich.



Wartość umów zawartych przez mLeasing w 2022 roku wyniosła 5 982,5 mln zł w porównaniu do 6 495,5 mln zł rok wcześniej. Oznacza to spadek o 7,9% rok do roku. Wartość umów zawartych na ruchomości w 2022 roku wyniosła 5 858,9 mln zł w porównaniu do 6 297,5 mln zł w roku poprzednim (tj. -7,0%). Wartość umów zawartych na nieruchomości wyniosła 123,6 mln zł w porównaniu do 198,0 mln zł w roku 2021 (tj. -37,6%). Spadek nowego biznesu jest związany z mniejszą skłonnością przedsiębiorców o niższych obrotach do zawierania umów leasingu, zwłaszcza umów na pojazdy w środowisku rosnących i następnie utrzymujących się wysokich stóp procentowych. Spadek wartości nowego biznesu w 2022 roku został zrekompensowany w przychodach wyższymi marżami.

Wynik brutto spółki w 2022 roku wyniósł 202,4 mln zł i był wyższy od zysku brutto w 2021 roku o 34,9%. Przychody osiągnęły 421,3 mln zł i były wyższe o 15,0% niż w poprzednim roku. Koszty ryzyka były niższe o 8,6 mln zł i wyniosły 86,0 mln zł w 2022 wobec 94,7 mln zł w 2021 roku.

Największy przyrost dochodów w 2022 roku zarejestrowaliśmy w linii biznesowej remarketingu (+21,4 mln zł w porównaniu z rokiem 2021). Remarketing polega na ponownym wprowadzeniu pojazdów na rynek po zakończeniu okresu ich wykorzystania w firmach. W 2022 roku mLeasing nawiązał współpracę z firmą CARPORT. Skuteczność sprzedaży pojazdów poleasingowych istotnie wzrosła dzięki integracji naszej platformy aukcyjnej z platformą naszego partnera. Wsparliśmy i przyspieszyliśmy proces sprzedaży dzięki dywersyfikacji jego kanałów.

Już od 2019 roku udostępniamy naszym klientom leasing na instalacje fotowoltaiczne. W 2022 roku rozszerzyliśmy ofertę również o finansowanie magazynów energii oraz pomp ciepła. W 2022 roku mLeasing sfinansował w tym segmencie rynku łącznie 368 instalacji i urządzeń o wolumenie 61 mln zł. W 2022 roku kontynuowaliśmy prace zmierzające do rozszerzenia oferty finansowania zielonych aktywów o finansowanie infrastruktury do ładowania pojazdów elektrycznych. Ofertę w tym zakresie udostępnimy klientom w pierwszym kwartale 2023 roku. W porównaniu do roku poprzedniego, w 2022 roku liczbowy udział samochodów o zerowej lub obniżonej emisji spalin (elektrycznych oraz hybrydowych) w strukturze sfinansowanych pojazdów wzrósł o 1 p.p. i osiągnął 22,5%. Ponad dwukrotnie zwiększyła się liczba finansowanych aut elektrycznych (zeroemisyjnych).

W 2022 roku wprowadziliśmy kodeks zrównoważonego rozwoju dla dostawców i partnerów spółki. Zawiera on nim zasady ESG, które sami stosujemy i których oczekujemy od firm, z którymi współpracujemy.



W 2022 roku mBank Hipoteczny opierał rozwój portfela kredytowego o model poolingowy w obszarze detalicznym. Realizował go w formule ścisłej współpracy z mBankiem, czyli przy założeniu realizacji sprzedaży przez siły mBanku. W 2022 roku przeprowadzono 7 transakcji poolingowych w portfelu detalicznym, na łączną kwotę 2,019 mld zł. Wartość brutto portfela kredytowego na koniec 2022 roku wyniosła 11,7 mld zł wobec 11,8 mld zł na koniec 2021 roku (spadek o 1,1%). Niższa wartość portfela wynika ze zmniejszenia ekspozycji kredytowej z tytułu zawiązania rezerwy na wakacje kredytowe oraz ze wzrostu spłat przedterminowych kredytów detalicznych.

W 2022 roku na wyniki mBanku Hipotecznego miało wpływ wiele znaczących czynników o charakterze jednorazowym, związanych z obciążeniami publicznymi, w tym przede wszystkim tzw. „wakacje kredytowe” oraz koszty związane z BFG i FWK. W związku z tym, w omawianym okresie mBH zanotował stratę brutto w wysokości -380,7 mln zł.

Łączny efekt rozpoznany z tytułu wakacji kredytowych obniżył wynik odsetkowy na koniec roku o 366,7 mln zł. Koszty związane z BFG i FWK były wyższe w 2022 roku o 113,5% w stosunku do roku poprzedniego i wynosiły 19,6 mln zł. Kolejnym czynnikiem obniżającym wynik brutto w 2022 roku jest wzrost rezerw kredytowych w porównaniu do roku 2021, zarówno w portfelu kredytów komercyjnych, jak i detalicznych. Rezerwy zwiększyły się z 1,5 mln zł w 2021 roku do 41,7 mln zł w 2022 roku.

Pozytywny wpływ na wynik brutto spółki miał wynik na działalności handlowej. W 2022 roku wyniósł on 18,7 mln zł, wobec -0,1 mln zł na koniec 2021 roku. Wzrost wynika przede wszystkim z instrumentów pochodnych zabezpieczających ryzyko stopy procentowej oraz walutowych instrumentów pochodnych.

31 maja 2022 roku zarządy mBanku Hipotecznego S.A. oraz mBanku S.A. uzgodniły i podpisały plan podziału mBanku Hipotecznego. Planowany podział spółki i przeniesienie wydzielonej działalności na mBank

odbędzie się w drugim kwartale 2023 roku. Celem podziału jest finalizacja procesu konsolidacji procesów sprzedażowych i obsługi posprzedażowej kredytów komercyjnych w ramach jednego podmiotu – mBanku.



Faktoring

Spółka w roku 2022 nadal rozwijała się dynamicznie i biła kolejne rekordy działalności. Obroty, czyli wartość skupionych faktur, osiągnęły historycznie wysoki poziom 36,1 mld zł. W stosunku do 2021 roku obroty wzrosły o 21,0%. Było to tempo zbliżone do dynamiki całego rynku, która wyniosła 23,3%. Spółka utrzymała 5. miejsce wśród firm faktoringowych w Polsce. Według danych Polskiego Związku Faktorów, udział rynkowy spółki w 2022 roku wyniósł 7,8%.

W 2022 roku mFaktoring pozyskał 174 nowych klientów. Łączny wolumen nowych umów wyniósł 725,3 mln zł (o 9,0% więcej niż w roku poprzednim). Wyższa dynamika przyrostu nowych klientów zauważalna była w szczególności w II i III kwartale roku.

W 2022 roku mFaktoring kontynuował współpracę z BGK w ramach programu gwarancji płynnościowych. Rozpoczął również współpracę w ramach programu gwarancji kryzysowych, wprowadzonych w odpowiedzi na skutki kryzysów wywołanych pandemią COVID-19 i rosyjską agresją na Ukrainę. Program zabezpiecza limity faktoringowe udzielane na zapewnienie płynności finansowej naszym klientom. Program BGK został przedłużony do końca 2023 roku.

Kontynuujemy wzmocniony monitoring portfela należności. W stosunku do okresu z początku pandemii nie zaobserwowaliśmy istotnych zmian w portfelu należności ani znaczącego wzrostu ryzyka w tym obszarze. Monitorujemy sytuację również z perspektywy przebiegu wojny w Ukrainie. Nie odnotowaliśmy także sygnałów wyraźnego pogorszenia dyscypliny płatniczej największych odbiorców w portfelu mFaktoring.

Dynamiczny rozwój biznesu przełożył się na wzrost wyników finansowych spółki. Wynik brutto mFaktoring ujęty w Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy mBanku S.A. za 2022 rok wyniósł 57,1 mln zł, wobec 27,5 mln zł za rok 2021.

9. Zarządzanie ryzykiem

9.1. Fundamenty zarządzania ryzykiem

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

Proces zarządzania ryzykiem jest realizowany na wszystkich poziomach struktury organizacyjnej - od Rady Nadzorczej (w tym Komisji ds. Ryzyka Rady Nadzorczej) i Zarządu banku, poprzez wyspecjalizowane komitety oraz jednostki organizacyjne odpowiadające za identyfikację, pomiar, monitorowanie, kontrolę i redukcję ryzyka, na jednostkach biznesowych kończąc.

W Grupie mBanku role i zadania w zakresie zarządzania ryzykiem zorganizowano zgodnie ze **schematem trzech linii obrony**:

- Pierwszą linię obrony stanowi **Biznes** (jednostki biznesowe), którego zadaniem jest uwzględnianie aspektów związanych z ryzykiem i kapitałem przy podejmowaniu wszystkich decyzji w granicach apetytu na ryzyko określonego dla Grupy.
- Druga linia obrony, przede wszystkim **jednostki organizacyjne obszaru zarządzania ryzykiem, Bezpieczeństwo, Inspektor Danych Osobowych i funkcja Compliance**, tworzy ramy i wytyczne dla zarządzania poszczególnymi rodzajami ryzyka, wspiera i nadzoruje Biznes w ich wdrażaniu oraz niezależnie analizuje i ocenia ryzyko. Druga linia obrony działa niezależnie od Biznesu.
- Trzecią linią obrony jest **Audyt Wewnętrzny** dokonujący niezależnych ocen działań związanych z zarządzaniem ryzykiem realizowanych zarówno przez pierwszą, jak i drugą linię obrony.

W komunikacji między jednostkami organizacyjnymi obszaru zarządzania ryzykiem i linii biznesowych mBanku oraz między bankiem a spółkami Grupy ważną rolę pełni **Forum Biznesu i Ryzyka Grupy mBanku**, które tworzą: Komitet Ryzyka Bankowości Detalicznej, Komitet Ryzyka Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej oraz Komitet Ryzyka Rynków Finansowych. Główną funkcją tych komitetów jest kształtowanie zasad zarządzania ryzykiem oraz apetytu na ryzyko w danej linii biznesowej, przez podejmowanie decyzji i wydawanie rekomendacji dotyczących m.in.: polityk ryzyka, procesów i narzędzi oceny ryzyka, systemu limitów ryzyka, oceny jakości i efektywności portfela ekspozycji wobec klientów oraz zatwierdzania wprowadzania nowych produktów do oferty.

Funkcja zarządzania na poziomie strategicznym i funkcja kontroli ryzyka kredytowego, rynkowego, płynności, operacyjnego i ryzyka modeli wykorzystywanych do kwantyfikacji wymienionych rodzajów ryzyka jest realizowana w obszarze zarządzania ryzykiem, który nadzoruje Wiceprezes Zarządu ds. Zarządzania Ryzykiem.

Strategia zarządzania ryzykiem w Grupie mBanku jest oparta na trzech filarach:

- **Wspieramy zrównoważony wzrost** m.in. przez rozwój narzędzi i procesów projektowanych z perspektywy klienta. W decyzjach kredytowych, politykach, ekspansji i strukturze portfeli uwzględniamy wpływ na środowisko naturalne i społeczność, w której funkcjonujemy. W dialogu z Biznesem wskazujemy kierunki akwizycji i ekspansji, aby wspólnie zbudować zdywersyfikowany portfel kredytowy z istotnym udziałem perspektywicznych i odpowiedzialnych sektorów i segmentów. Odpowiedzialnie finansujemy potrzeby klientów, edukujemy ich i transparentnie komunikujemy decyzje. Rozwiązania wypracowujemy w dialogu z klientem i w trosce o dobrą jakość portfeli kredytowych.
- **Kontynuujemy ostrożne i stabilne zarządzanie ryzykiem** m.in. przez kształtowanie bezpiecznego i dochodowego bilansu oraz zarządzanie ryzykiem w sposób zintegrowany. Monitorujemy nowe rodzaje ryzyka i budujemy kompetencje pracowników w tym zakresie. Rozwijamy zdolność zarządzania ryzykami ESG i ryzykiem cyberzagrożeń.
- **Rozwijamy obszar zarządzania ryzykiem w odpowiedzi na wyzwania zmieniającego się świata.** Pasjonują nas nowe technologie. Eksperymentujemy, żeby zwiększyć poziom automatyzacji i cyfryzacji naszych procesów. Wyciągamy wnioski i uczymy się na popełnionych błędach. Dbamy o rozwój kultury ryzyka w mBanku, szerokie rozumienie ryzyka oraz istotność wieloaspektowego patrzenia w przyszłość. Kształcimy się z myślą o przyszłości i potrzebach w zmieniających się warunkach.

9.2. Podstawowe rodzaje ryzyka w działalności Grupy mBanku

Zarząd banku podejmuje działania, aby zapewnić, że Grupa zarządza wszystkimi istotnymi rodzajami ryzyka wynikającymi z realizacji przyjętej Strategii Grupy mBanku. Realizuje to przede wszystkim przez zatwierdzanie strategii i procesów zarządzania istotnymi rodzajami ryzyka w Grupie.

Na 31 grudnia 2022 roku za istotne w działalności Grupy uznawane były: ryzyko kredytowe, ryzyko portfela kredytów w walutach obcych (jest ono związane z rzeczywistym lub potencjalnym zagrożeniem dla wyników i kapitałów banku związanym z kredytami hipotecznymi w walutach obcych udzielanymi kredytobiorcom niezabezpieczonym do 2012 roku), ryzyko operacyjne, ryzyko rynkowe, ryzyko biznesowe (w tym ryzyko strategiczne), ryzyko płynności, ryzyko braku zgodności, ryzyko reputacji, ryzyko modeli, ryzyko kapitałowe (w tym ryzyko nadmiernej dźwigni) oraz ryzyko podatkowe.

W dalszej części przedstawiono zasady zarządzania ryzykiem kredytowym, rynkowym, płynności i operacyjnym w Grupie mBanku.

Ryzyko kredytowe

Organizując procesy zarządzania ryzykiem kredytowym bank kieruje się zasadami i wymaganiami określonymi w uchwałach i rekomendacjach KNF (w szczególności w Rekomendacjach S, T i C), Wytycznych dotyczących udzielania i monitorowania kredytów EBA oraz w Rozporządzeniu CRR/CRD IV, które dotyczą zarządzania ryzykiem kredytowym.

Narzędzia i miary

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

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

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

- PD (ang. Probability of Default) – prawdopodobieństwo zdarzenia default (%);
- LGD (ang. Loss Given Default) – szacowana względna strata w przypadku zdarzenia default (%);
- EAD (ang. Exposure at Default) – szacowana wartość ekspozycji w momencie wystąpienia zdarzenia default (kwota);
- EL (ang. Expected Loss) – oczekiwana strata (uwzględniająca prawdopodobieństwo zdarzenia default), w ujęciu kwotowym;

oraz miary pokrewne, takie jak:

- RD (ang. Risk Density) – względna oczekiwana strata, stosunek EL do EAD (%);
- LAD (ang. Loss at Default) – szacowana kwotowa strata w przypadku zdarzenia default (iloczyn EAD i LGD).

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

W procesie zarządzania ryzykiem kredytowym bank przywiązuje dużą wagę do oceny straty nieoczekiwanej. W tym celu bank wykorzystuje miarę RWA (ang. Risk Weighted Assets) tj. wartość aktywów ważonych ryzykiem, na podstawie której obliczany jest, w ramach metody AIRB, tzw. regulacyjny wymóg kapitałowy na pokrycie ryzyka kredytowego (straty nieoczekiwanej).

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

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

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

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

- MBPZO (Maksymalny Bezpieczny Poziom Zaangażowania Ogółem), określający pułap zaangażowania finansowego instytucji finansowych wobec danego podmiotu, wyliczony na podstawie stosowanej przez bank metodologii, zatwierdzony przez właściwy organ decyzyjny banku. Alternatywną miarą stosowaną przez bank wobec klientów wnoszących o małe zaangażowanie jest Borrowing Capacity (BC);
- LG (Limit Generalny), określający akceptowalny przez Grupę poziom obciążonego ryzykiem kredytowym zaangażowania finansowego wobec klienta/grupy podmiotów powiązanych, zatwierdzany przez właściwy organ decyzyjny banku. LG obejmuje limit strukturyzowany oraz produkty udzielone poza limitem strukturyzowanym.

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

Przy podejmowaniu decyzji kredytowej uwzględniany jest poziom dochodowości z relacji z klientem, tak, aby planowany poziom dochodowości pokrywał co najmniej oszacowane kwoty oczekiwanej straty z tyt. zaangażowania klienta banku.

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

- DtI (ang. Debt-to-Income) – relacja miesięcznych obciążeń finansowych do dochodu netto gospodarstwa domowego (wskaźnik stosowany dla klientów indywidualnych);
- DStI (ang. Debt-Service-to-Income) – relacja całkowitych rocznych kosztów związanych z obsługą zobowiązań kredytowych i zobowiązań finansowych innych niż zobowiązania kredytowe do całkowitego rocznego dochodu netto wnioskodawcy (wskaźnik stosowany dla klientów indywidualnych)
- DPD (ang. Days-Past-Due) – rodzina portfelowych miar ryzyka, opartych na okresie opóźnienia w spłacie (np. sztukowy/kwotowy udział w portfelu kontraktów z opóźnieniem w zakresie od 31 do 90 dni);
- wskaźniki typu „vintage”, pokazujące jakość koszyków kredytów pogrupowanych według daty uruchomienia w różnych fazach ich dojrzałości;
- CoR (ang. Cost of Risk) – koszt ryzyka dla (segmentu) portfela kredytowego tj. wynik z tytułu rezerwy na straty kredytowe (lub z tytułu zmian wyceny do wartości godziwej) podzielony przez ekspozycję;
- wskaźniki „roll-rates”, wykorzystywane do pomiaru migracji kontraktów pomiędzy różnymi przedziałami opóźnień (1-30, 31-60, 61-90 DPD etc.).

Strategia

Bankowość Korporacyjna i Inwestycyjna

Zgodnie ze Strategią Zarządzania Korporacyjnym Ryzykiem Kredytowym Grupy mBanku, głównym celem w tym obszarze jest określenie bezpiecznego poziomu apetytu na ryzyko (w zakresie sprzedaży produktów obciążonych ryzykiem) klientom Grupy oraz wykorzystanie synergii poprzez integrację oferty banku i spółek Grupy. Strategia zarządzania korporacyjnym ryzykiem kredytowym uwzględnia postanowienia Strategii Grupy mBanku na lata 2021-25, która wyznacza najważniejsze obszary rozwoju w kolejnych latach, w tym:

- Bank pierwszego wyboru dla uczestników rynku e-commerce,
- Najlepsza cyfrowa bankowość korporacyjna dla firm o wysokim potencjale,
- Technologia, bezpieczeństwo i dane jako źródło przewagi konkurencyjnej.

Postanowienia Strategii zarządzania korporacyjnym ryzykiem kredytowym są realizowane poprzez polityki ryzyka kredytowego, limity ograniczające ryzyko oraz zasady oceny ryzyka podmiotów gospodarczych ubiegających się o finansowanie. Bank zarządza ryzykiem kredytowym zarówno na poziomie jednostkowym, jak i skonsolidowanym.

Grupa aktywnie zarządza ryzykiem kredytowym, mając na celu optymalizację zysku uwzględniającą koszt ponoszonego ryzyka. Bank koncentruje się na wzroście ekspozycji wobec klientów o niskim i średnim PD-ratingu (stabilna kondycja finansowa) oraz niskim lub średnim poziomie koncentracji ryzyka. Dla celów bieżącego zarządzania ryzykiem kredytowym, w tym ryzykiem koncentracji, bank kwartalnie przeprowadza analizę portfelową z wykorzystaniem tzw. macierzy sterującej, która bazuje na PD ratingu oraz parametrze LAD. Grupa dąży do unikania koncentracji w branżach i sektorach, w których ryzyko kredytowe uznawane jest za zbyt wysokie. Do bieżącego zarządzania ryzykiem koncentracji branżowej bank wykorzystuje wewnętrznie określone limity branżowe.

Bank dokonuje kwartalnego monitoringu portfela kredytowego z uwzględnieniem analizy dynamiki zmian wielkości i segmentacji (branże) portfela kredytowego, ryzyka klienta (analiza PD-ratingu), jakości zabezpieczenia ekspozycji kredytowych, skali zmian EL, Risk Density oraz ekspozycji w kategorii default.

Rozwijając działalność kredytową Grupa uwzględnia wpływ na środowisko, społeczeństwo i ład korporacyjny, wprowadza kwestie ESG do procesów i polityk ryzyka kredytowego. Jednocześnie bank intensyfikuje optymalizację, automatyzację i digitalizację procesów kredytowych.

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

Bank oferuje innowacyjne produkty inwestycyjne w ramach zintegrowanej platformy, która zapewnia odpowiedni dobór produktów i efektywne wykorzystanie kapitału.

Bankowość Detaliczna

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

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

Ponadto, zarządzanie ryzykiem kredytowym w obszarze detalicznym charakteryzuje się:

- wysokim stopniem standaryzacji i automatyzacji procesu kredytowego, w tym procesu decyzyjnego, zarówno na etapie akwizycji, obsługi posprzedażowej, jak i windykacji;
- niskim (w porównaniu z bankowością korporacyjną) poziomem uznaniowości w procesie decyzyjnym (m.in. brakiem uznaniowych korekt oceny ratingowej klienta);
- rozbudowanym systemem raportowania ryzyka, wykorzystującym portfelowe techniki analizy jakości ekspozycji kredytowych, w tym analizy koszykowe (vintage) oraz analizy przepływów ekspozycji pomiędzy pasmami opóźnień (roll-rates).

Głównym punktem odniesienia w procesie zarządzania ryzykiem kredytowym w obszarze detalicznym jest apetyt na ryzyko zdefiniowany w powiązaniu ze strategią Grupy mBanku. Ogólna zasada stanowiąca podłoże strategii Grupy dotyczącej sprzedaży kredytów detalicznych to adresowanie oferty do klientów posiadających ugruntowane relacje z bankiem albo adresowanie jej do nowych klientów, dla których kredyt jest produktem otwierającym długoterminową relację charakteryzującą się wysokim poziomem transakcyjności. Tym samym, w obszarze kredytów niehipotecznych bank będzie nadal koncentrował się na kredytowaniu klientów wewnętrznych, charakteryzujących się wysoką wiarygodnością kredytową. W celu redukcji ryzyka związanego z otwieraniem się na nowe grupy klientów, w kształtowaniu polityki kredytowej bank stosuje m.in. technikę testów kredytowych, a także intensywnie rozwija system prewencji przeciw-wyludzeniowej.

Nowa akwizycja w segmencie hipotecznym koncentruje się na produktach kwalifikujących się do emisji listów zastawnych, które w ramach tzw. poolingu będą przenoszone do mBanku Hipotecznego. Bank stosuje konserwatywne zasady oceny wiarygodności i zdolności kredytowej klientów, m.in. *stosując długookresowe szacunki stopy procentowej (uwzględniające bufora wynikające z regulacji nadzorczych)*.

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

Jakość portfela kredytowego Grupy mBanku

Na dzień 31 grudnia 2022 roku, wśród kredytów i pożyczek (brutto) udzielonych klientom, udział należności z utratą wartości (NPL) nieznacznie wzrósł do poziomu 4,0% z 3,9% na koniec grudnia 2021 roku. Zmiana wskaźnika dotyczy obu linii biznesowych.

Zgodnie z wytycznymi EUNB dotyczącymi zarządzania ekspozycjami nieobsługiwanymi oraz restrukturyzowanymi, które weszły w życie 30 czerwca 2019 roku, banki są zobowiązane do monitorowania i zarządzania portfelem kredytów zagrożonych. Banki powinny dążyć do utrzymania wartości portfela kredytów zagrożonych poniżej progu ustalonego przez organ regulacyjny na poziomie 5%. Na dzień 31 grudnia 2022 roku, wskaźnik NPL_{REG} , tj. wskaźnik kalkulowany zgodnie z wytycznymi EUNB, wyniósł 3,5%.

Rezerwy (rozumiane jako koszty ryzyka kredytowego, czyli rezerwy na kredyty i pożyczki wyceniane w zamortyzowanym koszcie oraz korekta wyceny wartości godziwej kredytów wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy) utworzone na należności od klientów wzrosły z 3 346,7 mln zł na koniec grudnia 2021 roku do 3 374,7 mln zł na koniec grudnia 2022 roku.

Wskaźniki pokrycia należności, które utraciły wartość (wskaźnik pokrycia rezerwami oraz wskaźnik pokrycia rezerwami z uwzględnieniem rezerw na kredyty pracujące), obniżyły się w omawianym okresie odpowiednio z poziomów 53,1% i 70,4% w grudniu 2021 roku do poziomów 52,3% i 68,8% w grudniu 2022 roku.

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

Poniższe zestawienia przedstawiają jakość portfela kredytowego Grupy mBanku na koniec grudnia 2021 roku oraz na koniec grudnia 2022 roku.

Kredyty i pożyczki udzielone klientom 31.12.2022 (tys. zł)	Wyceniane w zamortyzowanym koszcie	Wyceniane w wartości godziwej	Kredyty i pożyczki, razem
Wartość bilansowa brutto	122 584 242	974 976	123 559 218
Wartość kredytów i pożyczek niepracujących	4 741 346	163 471	4 904 817
Wskaźnik kredytów niepracujących (NPL)	3,9%	16,8%	4,0%
Koszty ryzyka kredytowego kredytów niepracujących	-2 465 716	-97 927	-2 563 643
Koszty ryzyka kredytowego kredytów pracujących	-788 496	-22 593	-811 089
Wskaźnik pokrycia rezerwami	52,0%	59,9%	52,3%
Wskaźnik pokrycia rezerwami, z uwzględnieniem rezerw na kredyty pracujące	68,6%	73,7%	68,8%

Kredyty i pożyczki udzielone klientom 31.12.2021 (tys. zł)	Wyceniane w zamortyzowanym koszcie	Wyceniane w wartości godziwej	Kredyty i pożyczki, razem
Wartość bilansowa brutto	120 080 864	1 314 147	121 395 011
Wartość kredytów i pożyczek niepracujących	4 574 022	181 449	4 755 471
Wskaźnik kredytów niepracujących (NPL)	3,8%	13,8%	3,9%
Koszty ryzyka kredytowego kredytów niepracujących	-2 396 983	-129 218	-2 526 201
Koszty ryzyka kredytowego kredytów pracujących	-781 127	-39 344	-820 471
Wskaźnik pokrycia rezerwami	52,4%	71,2%	53,1%
Wskaźnik pokrycia rezerwami, z uwzględnieniem rezerw na kredyty pracujące	69,5%	92,9%	70,4%

Wartość kredytów i pożyczek niepracujących – kredyty wyceniane w amortyzowanym koszcie, które utraciły wartość (koszyk 3 oraz POCI) oraz kredyty wyceniane w wartości godziwej przez wynik finansowy w kategorii default.

Wskaźnik NPL – stosunek wartości portfela kredytów wycenianych w amortyzowanym koszcie, które utraciły wartość (koszyk 3 i POCI) oraz kredytów wycenianych w wartości godziwej w kategorii default do wartości całego portfela.

Rezerwy na kredyty niepracujące – rezerwy na kredyty i pożyczki wyceniane w amortyzowanym koszcie, które utraciły wartość (koszyk 3 oraz POCI) oraz korekta wyceny wartości godziwej kredytów wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy w kategorii default.

Rezerwy na kredyty pracujące – rezerwy na kredyty wyceniane w amortyzowanym koszcie bez utraty wartości (koszyk 1 i 2) oraz korekta wyceny wartości godziwej kredytów wycenianych w wartości godziwej w kategorii non-default.

Wskaźnik pokrycia rezerwami – wskaźnik pokrycia należności odnoszący się do portfela default.

Ryzyko rynkowe

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

Narzędzia i miary

W prowadzonej działalności bank jest narażony na ryzyko rynkowe, czyli ryzyko niekorzystnej zmiany bieżącej wyceny instrumentów finansowych znajdujących się w portfelach Grupy, następującej w wyniku zmian czynników ryzyka rynkowego, takich jak:

- stopy procentowe (IR);
- kursy walutowe (FX);
- ceny akcji i indeksów;
- implikowane zmienności instrumentów opcyjnych;
- spready kredytowe (CS), w części odpowiadającej za rynkową fluktuację cen papierów dłużnych.

W zakresie księgi bankowej bank wyróżnia ryzyko stopy procentowej, które definiuje jako ryzyko niekorzystnej zmiany zarówno bieżącej wyceny pozycji księgi bankowej, jak i wyniku odsetkowego, na skutek zmian stóp procentowych.

Na potrzeby wewnętrznego zarządzania bank kwantyfikuje ekspozycję na ryzyko rynkowe, zarówno dla księgi bankowej, jak i handlowej, poprzez pomiar:

- wartości zagrożonej (VaR);
- oczekiwanej straty pod warunkiem, że strata przekracza wartość zagrożoną (ES – Expected Shortfall),
- wartości zagrożonej w niekorzystnych warunkach rynkowych (Stressed VaR),
- kapitału ekonomicznego na pokrycie ryzyka rynkowego;
- wartości testów warunków skrajnych;
- wrażliwości portfela na zmiany cen i parametrów rynkowych (IR BPV – Interest Rate Basis Point Value, CS BPV – Credit Spread Basis Point Value).

Dla księgi bankowej bank stosuje dodatkowo następujące miary:

- wrażliwość wartości ekonomicznej kapitału (delta EVE);
- wrażliwość wyniku odsetkowego netto (delta NII);
- luka przeszacowania.

Strategia

Realizacja strategii zarządzania ryzykiem rynkowym polega na zarządzaniu pozycjami banku w taki sposób, aby utrzymać profil ryzyka rynkowego w ramach zdefiniowanego przez bank apetytu na ryzyko.

Bank koncentruje się na spełnieniu potrzeb biznesowych klientów, przy jednoczesnym ograniczeniu obrotu handlowego instrumentami pochodnymi, a także stosowaniu zasady braku otwartych pozycji towarowych.

Bank stabilizuje wynik odsetkowy używając długoterminowych aktywów o stałym oprocentowaniu i instrumentów pochodnych, zakładając dla kapitału własnego i rachunków bieżących maksymalnie dziesięcioletni modelowany termin zapadalności.

Naczelną zasadą jest oddzielenie funkcji monitoringu i kontroli ryzyka rynkowego od funkcji związanych z podejmowaniem i utrzymywaniem otwartych pozycji ryzyka rynkowego. Ponadto, stosowana jest zasada organizacyjnego rozdzielania zarządzania pozycjami na portfelu bankowym i handlowym.

Pomiar ryzyka rynkowego

Zasadnicze źródło ryzyka rynkowego Grupy mBanku stanowią pozycje zajmowane przez mBank.

Wartość zagrożona

W 2022 roku ryzyko rynkowe banku mierzone wartością zagrożoną VaR (w horyzoncie jednodniowym, na poziomie ufności 97,5%) utrzymywało się na umiarkowanym poziomie w relacji do limitów VaR.

W tabeli przedstawione zostały wartości VaR i Stressed VaR dla portfela Grupy i mBanku (z modelowaniem kapitału własnego i rachunków bieżących):

tys. zł	2022				2021			
	Grupa mBanku		mBank		Grupa mBanku		mBank	
	31.12.2022	średnia	31.12.2022	średnia	31.12.2021	średnia	31.12.2021	średnia
VaR IR	16 300	15 448	16 102	15 913	16 199	10 693	15 825	11 024
VaR FX	1 051	1 515	1 104	1 485	2 096	3 312	2 095	3 276
VaR CS	90 321	89 876	88 835	87 931	86 724	63 057	85 154	61 846
VaR	91 139	91 924	89 048	90 313	83 808	59 744	79 934	58 975
Stressed VaR	91 415	110 049	88 261	108 174	139 372	155 427	136 733	153 259

VaR IR – ryzyko stopy procentowej (bez wyodrębnionego spreadu kredytowego)

VaR FX – ryzyko walutowe

VaR CS – ryzyko spreadu kredytowego

Na poziom wartości zagrożonej (VaR) miały wpływ w przeważającej mierze portfele instrumentów wrażliwych na stopę procentową oraz na wyodrębniony spread kredytowy - głównie portfele skarbowych papierów dłużnych (na księdze bankowej i handlowej) oraz pozycje wynikające z transakcji wymiany stóp procentowych, natomiast spadek wartości zagrożonej w warunkach stresowych wynikał w głównej mierze z redukcji portfela obligacji.

Miary wrażliwości

W tabeli przedstawione zostały wartości IR BPV i CS BPV (+1 p.b.) dla portfela Grupy i mBanku w podziale na księgę bankową i handlową (z modelowaniem kapitału własnego i rachunków bieżących):

tys. zł	IR BPV				CS BPV			
	Grupa mBanku		mBank		Grupa mBanku		mBank	
	31.12.2022	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2021
Księga bankowa	129	1 199	230	1 302	-7 297	-11 709	-7 136	-11 499
Księga handlowa	-118	112	-118	112	-242	-209	-242	-209
łącznie	11	1 311	112	1 414	-7 539	-11 918	-7 378	-11 708

Prezentowana wrażliwość na zmiany spreadu kredytowego (CS BPV) dla księgi bankowej mBanku znacznie spadła w 2022 roku ze względu na redukcję portfela obligacji i w około 70% wynika z pozycji w papierach dłużnych wycenianych według zamortyzowanego kosztu. Wahania cen rynkowych nie mają wpływu na poziom rezerwy rewaluacyjnej i rachunek zysków i strat dla tych pozycji.

Ryzyko stopy procentowej portfela bankowego

Wrażliwość wyniku odsetkowego netto jest kalkulowana i monitorowana w scenariuszu prowadzenia działalności banku w sytuacji normalnej oraz w ponad 22 zdefiniowanych scenariuszach warunków skrajnych. Poniższa tabela prezentuje wrażliwość wyniku odsetkowego netto w horyzoncie 12 miesięcy, która nastąpiłaby przy założeniu zmiany rynkowych stóp procentowych o 100 punktów bazowych (równoległe przesunięcie krzywych, przy czym w scenariuszu spadku stóp uwzględnione zostało dolne ograniczenie spadku stopy procentowej na poziomie produktowym) i przy założeniu utrzymywania się niezmiennego portfela w tym okresie.

tys. zł	Δ NII*	
	31.12.2022	31.12.2021
Równoległy wzrost stóp o 100 pb	117 442	351 795
Równoległy spadek stóp o 100 pb	-768 800	-715 290

* Miara kalkulowana na poziomie banku. Więcej informacji o delcie wyniku odsetkowego znajduje się w Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy mBanku S.A. za 2022 rok.

Zbliżony poziom delta NII rok do roku w scenariuszu spadku wynika z dostosowania pozycji banku do sytuacji rynkowej i zainwestowania środków w krótkoterminowe aktywa wrażliwe na zmiany stóp procentowych. W związku z oczekiwanym dalszym wzrostem inflacji i nadal możliwym wzrostem rynkowych stóp procentowych bank utrzymywał znaczną część aktywów w instrumentach o zmiennej stopie procentowej. Ponadto, na wrażliwość delta NII w scenariuszu wzrostu stóp procentowych wpłynęło przyjęcie założeń dotyczących większych wzrostów oprocentowania depozytów. Dodatkowo, zmiany poziomów delta NII wynikają ze wzrostu sumy bilansowej, którą obserwujemy pomiędzy 2021 a 2022 rokiem.

Ryzyko płynności

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

Pozycja płynnościowa Grupy mBanku

Na sytuację płynnościową Grupy mBanku w 2022 roku istotny wpływ miały napięte warunki geopolityczne związane z wybuchem wojny w Ukrainie. Wzrost presji inflacyjnej wpłynął na konieczność zacieśniania polityki monetarnej przez NBP poprzez przywrócenie stopy rezerwy obowiązkowej do poziomu sprzed pandemii COVID-19 i serię podwyżek stóp procentowych, które miały miejsce w Polsce od października 2021 r. do września 2022 r. W wyniku podwyżek stóp procentowych mBank dostosował ceny oferowane klientom za składane depozyty. Jednocześnie konkurencję dla depozytów bankowych stanowiły wysoko oprocentowane rządowe obligacje detaliczne. Podwyżki stóp procentowych i osłabienie polskiej waluty wiązały się z koniecznością uzupełnienia depozytów zabezpieczających w transakcjach pochodnych. Dodatkowo spadek wyceny papierów wartościowych, które kwalifikowały się do aktywów płynnych banku,

spowodował obniżenie wartości dostępnych buforów płynności. Opisane zdarzenia doprowadziły w połowie 2022 r. do przejściowego obniżenia płynności finansowej mBanku, która została odbudowana w drugiej połowie 2022 roku. Mimo tak niekorzystnych warunków rynkowych, miary płynności kształtowały się znacznie powyżej minimalnych poziomów regulacyjnych w całym okresie sprawozdawczym. W 2022 roku wzrost bazy depozytowej oraz spadek dynamiki rozwoju akcji kredytowej miał bezpośrednie przełożenie na wzmocnienie pozycji płynnościowej.

Narzędzia i miary

W prowadzonej działalności bank jest narażony na ryzyko płynności, czyli ryzyko utraty zdolności do zrealizowania, na dogodnych dla banku warunkach i po rozsądnej cenie, zobowiązań płatniczych wynikających z posiadanych przez bank pozycji bilansowych i pozabilansowych.

W banku określony jest zestaw miar ryzyka płynności, a także system limitów, buforów oraz wartości kontrolnych mających na celu zabezpieczenie płynności banku na wypadek zaistnienia niekorzystnych warunków o charakterze wewnętrznym lub zewnętrznym. Niezależny pomiar, monitorowanie i kontrola ryzyka płynności jest realizowana przez Departament Zarządzania Ryzykiem Bilansu z częstotliwością dzienną.

Głównymi miarami wykorzystywanymi na potrzeby zarządzania ryzykiem płynności w banku są miary wewnętrzne, oparte na kalkulacji luki płynności w różnych scenariuszach (LAB) a także miary regulacyjne tj. LCR oraz NSFR.

Scenariusze płynnościowe LAB odzwierciedlają prognozowaną lukę niedopasowania przyszłych przepływów pieniężnych z tytułu pozycji aktywów, pasywów oraz zobowiązań pozabilansowych banku, a tym samym obrazują potencjalne ryzyko braku możliwości realizacji swoich zobowiązań w określonym horyzoncie czasowym i przyjętym scenariuszu.

Metodyka pomiaru luki płynności (LAB) obejmuje scenariusz warunków normalnych (LAB Base Case) oraz scenariusze warunków skrajnych (krótkoterminowy, długoterminowy oraz złożony). Limitowaniu podlegają scenariusze warunków skrajnych. Dodatkowo, w banku działa proces raportowania i monitorowania pozycji płynności śróddziennej. Uzupełnieniem systemu testów warunków skrajnych jest scenariusz odwrócony (reverse stress test) dla ryzyka płynności.

W celu wsparcia procesu zarządzania ryzykiem płynności w banku funkcjonuje system wskaźników wczesnego ostrzegania (EWI) oraz wskaźników recovery. Przekroczenie wartości progowych przez zdefiniowane wskaźniki może być przesłanką do uruchomienia Planu Awaryjnego lub Planu Naprawy Grupy mBanku.

Kalkulacja i raportowanie LCR przeprowadzane są wg Rozporządzenia Delegowanego Komisji (UE) 2015/61 z dnia 10 października 2014 roku, zmienionego rozporządzeniem delegowanym komisji (UE) 2018/1620 z dnia 13 lipca 2018, które obowiązuje od 30 kwietnia 2020 roku. W zakresie NSFR bank raportuje do NBP na podstawie rozporządzenia wykonawczego komisji (UE) 2021/451 z dnia 17 grudnia 2020 wprowadzającego NSFR jako wymóg raportowy od 28 czerwca 2021 roku, według jednakowych wzorów formularzy sprawozdawczych obowiązujących wszystkie instytucje.

Strategia

Realizacja strategii zapewnienia płynności polega na aktywnym zarządzaniu strukturą bilansu, przyszłych przepływów pieniężnych oraz utrzymywaniu odpowiednich rezerw płynności adekwatnych do potrzeb płynności, wynikających z aktywności banku, aktualnej sytuacji rynkowej, oraz potrzeb finansowych spółek zależnych Grupy. Zarządzanie ryzykiem płynności w banku jest realizowane na dwóch poziomach: strategicznym, realizowanym przez odpowiednie komitety banku oraz operacyjnym, realizowanym przez Departament Skarbu.

W obszarze ryzyka płynności limitowaniu ryzyka płynności podlegają miary nadzorcze (LCR oraz NSFR) oraz miary wewnętrzne. System limitów wewnętrznych ryzyka płynności bazuje przede wszystkim na określeniu dopuszczalnych poziomów luki niedopasowania w warunkach kryzysowych, w poszczególnych horyzontach czasowych oraz dla różnych profili ryzyka płynności. Bank limituje również wolumen i koncentrację terminową finansowania w walutach obcych przez transakcje FX Swap i CIRS. Struktura tych limitów odzwierciedla preferencje banku co do kształtowania struktury finansowania się w tych walutach.

W banku funkcjonuje scentralizowane podejście do zarządzania finansowaniem Grupy. Finansowanie spółek zależnych przez mBank odbywa się za pośrednictwem Departamentu Skarbu. mBank Hipoteczny dodatkowo pozyskuje środki na rynku przez emisję listów zastawnych i krótkoterminowych papierów dłużnych, a mLeasing poprzez emisję krótkoterminowych papierów dłużnych.

Strategia Finansowania opiera się na następujących założeniach:

- Dywersyfikowania źródeł i terminów finansowania,

- Zachowania bezpiecznych poziomów regulacyjnych i wewnętrznych miar płynności,
- Stabilnego powiększania depozytów transakcyjnych,
- Zaciągania zobowiązań, kwalifikujących się do wskaźnika MREL lub zapewniających realizację strategii ESG np. emisje zielonych obligacji,
- Utrzymywania zdolności emisyjnych mBanku Hipotecznego, jednak z większym zaangażowaniem banku w finansowanie spółki zależnej przez nabycie jej listów zastawnych,
- Zwiększania niezależności finansowej od akcjonariusza większościowego.

Bank posiada Plan Awaryjny na wypadek zagrożenia utraty płynności finansowej, w którym zdefiniowana jest strategia, podział ról i tryb postępowania, w przypadku wystąpienia sytuacji związanej z zagrożeniem utraty płynności przez Grupę mBanku w celu neutralizacji tego zagrożenia. Plan Awaryjny testujemy raz w roku.

Pomiar ryzyka płynności na poziomie skonsolidowanym oraz jednostkowym

W 2022 roku płynność banku oraz Grupy kształtowała się na bezpiecznym wysokim poziomie, co było odzwierciedlone w wysokiej kwocie nadwyżki środków płynnych nad zobowiązaniami krótkoterminowymi w terminach dla luki płynności LAB oraz w poziomach miar regulacyjnych.

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

Miary płynności, regulacyjne jak i wewnętrzne przez cały okres sprawozdawczy kształtowały się zdecydowanie powyżej obowiązującej struktury limitów.

Łukę płynności LAB w terminach do 1 miesiąca i do 1 roku oraz miary regulacyjne LCR i NSFR na koniec 2022 roku przedstawia poniższa tabela:

	30.12.2022	30.12.2022
Miara ¹	mBank	Grupa mBanku
LAB Base Case 1M	36 961	39 377
LAB Base Case 1Y	26 571	28 347
LCR	186%	201%
NSFR	150%	150%

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

Ryzyko operacyjne

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

Narzędzia i miary

Ze względu na dynamikę zmian czynników wpływających na ryzyko operacyjne kluczowymi elementami procesu zarządzania ryzykiem są: identyfikacja, ocena, kontrola i monitorowanie, przeciwdziałanie materializacji ryzyka operacyjnego oraz raportowanie ryzyka.

W celu skutecznego zarządzania ryzykiem operacyjnym bank stosuje metody oraz narzędzia ilościowe i jakościowe, które zmierzają do ukierunkowanego na przyczynę zarządzania tym ryzykiem. Bank realizuje je w powiązaniu z funkcją kontroli, która stanowi element systemu kontroli wewnętrznej.

Zgodnie z wymogami Rekomendacji M, w banku funkcjonuje proces identyfikacji zagrożeń związanych z ryzykiem operacyjnym dla wszystkich istotnych obszarów działalności banku oraz analizy ryzyka w procesie tworzenia nowych i modyfikacji istniejących produktów, zmian procesów i systemów, a także dla zmian struktury organizacyjnej.

Proces zarządzania ryzykiem operacyjnym realizowany jest w oparciu o grupę narzędzi, do których należą m.in:

- Samoocena Efektywności Zarządzania Ryzykiem Operacyjnym, która jest wykonywana przez jednostki organizacyjne Banku i spółki Grupy. Proces ten ma na celu zapewnienie identyfikacji i oceny ryzyk oraz podjęcia adekwatnych działań ograniczających ryzyko. Dodatkowo Samoocena wspiera proces wprowadzania zmian i usprawnień procesów kontrolnych. Efektem końcowym Samooceny jest ocena procesów, podprocesów oraz kluczowych ryzyk operacyjnych oraz stworzenie planów naprawczych.
- Rejestr Strat Operacyjnych stanowi bazę danych o stratach wynikających z powstających zdarzeń operacyjnych, które są ewidencjonowane z ukierunkowaniem na przyczynę ich powstania. Analiza zaewidencjonowanych danych odbywa się w Departamencie Zarządzania Zintegrowanym Ryzykiem oraz w jednostkach organizacyjnych. Podejście to umożliwia jednostkom organizacyjnym bieżącą analizę ich profilu ryzyka. mBank korzysta także z dostępu do zewnętrznych baz danych o stratach operacyjnych i wykorzystuje je do analizy ryzyka operacyjnego i potencjalnych zagrożeń, na które narażone są instytucje działające w sektorze finansowym.
- Kluczowe wskaźniki ryzyka KRI oraz wskaźniki ryzyka RI wspierają bieżące monitorowanie ryzyka. Proces umożliwia przewidywanie z pewnym wyprzedzeniem występowania zwiększonego poziomu ryzyka operacyjnego i odpowiednie reagowanie przez jednostki organizacyjne w celu uniknięcia powstawania zdarzeń i strat operacyjnych. KRI i RI dzięki systemowi progów ostrzegawczych i alarmowych pozwalają określić poziom tolerancji na ryzyko.
- Scenariusze ryzyka operacyjnego, które analizują ryzyka związane z występowaniem rzadkich, ale potencjalnie bardzo poważnych w skutkach zdarzeń ryzyka operacyjnego.
- Opiniowanie produktów przed wprowadzeniem w życie nowej lub modyfikowanej oferty produktowej oraz analiza wpływu umowy outsourcingowej na profil ryzyka operacyjnego.

Grupa mBanku poprzez narzędzia ryzyka operacyjnego monitoruje i udoskonala metody pracy w ramach zadań wykonywanych przez pracowników w trybie pracy hybrydowej.

Strategia

Organizacja systemu kontroli i zarządzania ryzykiem operacyjnym ma na celu umożliwienie efektywnej kontroli oraz zarządzania tym ryzykiem na wszystkich poziomach struktury organizacyjnej banku. Struktura kontroli i zarządzania ryzykiem operacyjnym obejmuje w szczególności rolę Rady Nadzorczej i jej Komisji, Zarządu Banku, Forum Biznesu i Ryzyka, Wiceprezesa Zarządu ds. Zarządzania Ryzykiem, Departamentu Zarządzania Zintegrowanym Ryzykiem oraz zadania osób zarządzających ryzykiem operacyjnym w poszczególnych jednostkach organizacyjnych i obszarach biznesowych banku w ramach wszystkich linii obrony. W centralnej funkcji kontroli ryzyka operacyjnego skupione są przygotowanie i koordynacja procesu kontroli i zarządzania ryzykiem operacyjnym w banku, rozwój narzędzi, podnoszenie świadomości w banku o ryzyku operacyjnym i funkcji kontroli oraz raportowania profilu ryzyka operacyjnego. Natomiast zarządzanie ryzykiem operacyjnym odbywa się w każdej jednostce organizacyjnej banku i w każdej ze spółek Grupy. Polega ono na identyfikacji, ocenie i monitorowaniu ryzyka operacyjnego oraz podejmowaniu działań służących jego unikaniu, ograniczaniu lub transferze. Nadzór nad procesem zarządzania ryzykiem operacyjnym sprawuje Rada Nadzorcza banku przez Komisję ds. Ryzyka.

Straty operacyjne

W 2022 roku w ramach zarządzania ryzykiem operacyjnym mBank i Grupa mBank mierzyli się w szczególności ze stratami powiązanymi z ryzykiem prawnym związanym z portfelem kredytów w walutach obcych i kosztami wakacji kredytowych.

Zdecydowana większość strat operacyjnych Banku i Grupy dotyczy następujących linii biznesowych: bankowość komercyjna i bankowość detaliczna (wyodrębnionych zgodnie z Rozporządzeniem CRR).

Poniższa tabela przedstawia rozkład strat rzeczywistych brutto poniesionych w 2022 i 2021 roku przez mBank według kategorii ryzyka operacyjnego:

Kategorie zdarzeń operacyjnych	Suma strat brutto (mBank) – stan na dzień (w tys. zł)	
	31.12.2022	31.12.2021
Przestępstwa popełnione przez osoby z zewnątrz	6 696	5 144
Klienci, produkty i praktyki biznesowe dla kredytów walutowych	3 112 265	2 781 503
Klienci, produkty i praktyki biznesowe dla produktów bankowych z wyłączeniem kredytów walutowych	971 567	62 652
Realizacja, dostawa i zarządzanie procesem	7 311	4 283
Pozostałe	3 452	6 338
Razem	4 101 291	2 859 920

Poniższa tabela przedstawia rozkład według strat rzeczywistych brutto poniesionych w 2022 i 2021 roku przez Grupę mBanku według kategorii ryzyka operacyjnego.

Kategorie zdarzeń operacyjnych	Suma strat brutto (Grupa mBanku) – stan na dzień (w tys. zł)	
	31.12.2022	31.12.2021
Przestępstwa popełnione przez osoby z zewnątrz	15 842	20 493
Klienci, produkty i praktyki biznesowe dla kredytów walutowych	3 112 265	2 781 503
Klienci, produkty i praktyki biznesowe z wyłączeniem kredytów walutowych	1 346 096	64 238
Realizacja, dostawa i zarządzanie procesem	7 540	4 350
Pozostałe	3 452	6 395
Razem	4 485 195	2 876 979

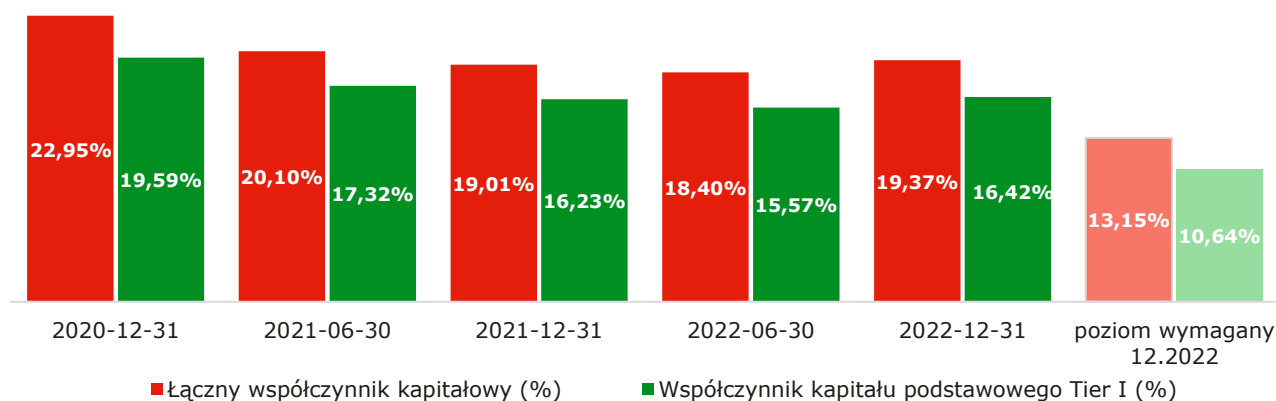
Wysoki udział strat w kategorii „Klienci, produkty i praktyki biznesowe” w 2022 roku wynikał przede wszystkim z poniesienia kosztów ryzyka prawnego związanego z kredytami walutowymi w CHF oraz wakacji kredytowych. Więcej informacji na ten temat zawarto w Nocie 34 Skonsolidowanego Sprawozdania Finansowego Grupy mBanku S.A. za 2022 rok.

Poziom strat z tytułu ryzyka operacyjnego jest na bieżąco monitorowany i regularnie raportowany do Zarządu Banku, Rady Nadzorczej Banku oraz do Komitetów Forum Biznesu i Ryzyka. W przypadku przekroczeń progów strat operacyjnych istnieją w Grupie mBanku mechanizmy monitoringu i eskalacji. Zapewniają one odpowiednią analizę zdarzeń operacyjnych oraz powodują podjęcie działań naprawczych.

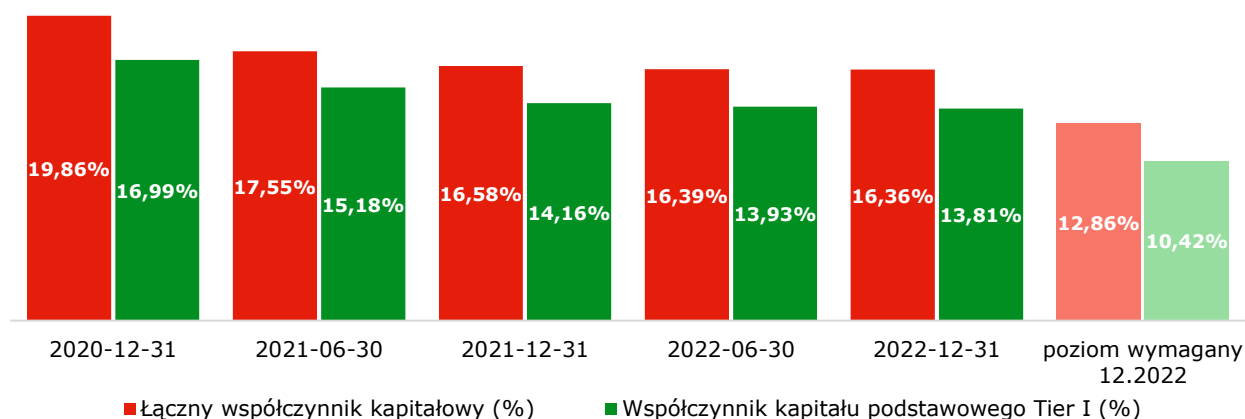
9.3. Adekwatność kapitałowa

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

Adekwatność kapitałowa mBanku



Adekwatność kapitałowa Grupy mBanku



Na poziom współczynników kapitałowych Grupy w 2022 roku główny wpływ miały następujące zdarzenia:

- uwzględnienie w kalkulacji funduszy własnych straty bieżącej za 2022 rok,
- zmniejszenie funduszy własnych z tytułu zmiany współczynnika z 0,7 na 0,4 uwzględnianego w obliczeniu wpływu zastosowania przepisów przejściowych dotyczących tymczasowego traktowania niezrealizowanych zysków i strat wycenianych według wartości godziwej przez inne całkowite dochody w związku z pandemią COVID-19, zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/873 z dnia 24 czerwca 2020 roku,
- zwiększenie przekroczenia progu na aktywach z tytułu odroczonego podatku dochodowego opartych na przyszłej rentowności, o którym mowa w art. 48 Rozporządzenia CRR,
- częściowa amortyzacja zobowiązań podporządkowanych uwzględnionych w kalkulacji funduszy własnych,

- istotna zmiana wartości aktywów ważonych ryzykiem, wynikająca między innymi z:
 - zawarcia 2 transakcji sekurytyzacji syntetycznej: jednej w marcu 2022 roku oraz drugiej w grudniu 2022 roku,
 - wyodrębnienia na koniec czerwca podportfela kwalifikowanych odnawialnych ekspozycji detalicznych (ang. QRRE – Qualifying Revolving Retail Exposures).

W 2023 roku oczekiwany jest wzrost aktywów ważonych ryzykiem w związku z wpływem czynników regulacyjnych, związanych z wdrożeniem zmian znacznych we wszystkich modelach parametrów PD, CCF i LGD w portfelach objętych metodą AIRB. Bank, zgodnie z wnioskiem o którym mowa w nocie 3.1 Skonsolidowanego Sprawozdania Finansowego, spodziewa się wzrostu aktywów ważonych ryzykiem w kwocie około 4,5 mld zł. Ostateczna wartość wpływu zależy będzie od warunków wdrożenia modeli wskazanych w decyzji organów nadzoru bankowego.

Grupa mBanku zobowiązana jest utrzymywać fundusze własne na poziomie przekraczającym wymagania regulacyjne i nadzorcze. Wartości wymaganych współczynników kapitałowych uwzględniają łącznie:

- podstawowe wymaganie w zakresie współczynników kapitałowych wynikające z przepisów Rozporządzenia CRR: 8% na poziomie funduszy własnych oraz 6% na poziomie kapitału Tier I;
- dodatkowy wymóg kapitałowy w filarze II ze względu na posiadany portfel kredytów hipotecznych w walutach obcych – 1,76% na poziomie łącznego współczynnika kapitałowego oraz 1,32% na poziomie współczynnika kapitału Tier I w ujęciu skonsolidowanym (oraz odpowiednio: 2,03% i 1,52% w ujęciu jednostkowym), zgodnie z decyzją KNF z dnia 30 grudnia 2022 roku (w ujęciu jednostkowym zgodnie z decyzją z dnia 27 grudnia 2022 roku);
- wymóg połączonego bufora – 3,1% (w ujęciu skonsolidowanym), na który składają się:
 - bufor zabezpieczający (2,5%);
 - bufor innej instytucji o znaczeniu systemowym (0,5%) - zgodnie z decyzją KNF w 2016 roku bank został zidentyfikowany jako inna instytucja o znaczeniu systemowym (O-SII) na podstawie przeprowadzonej oceny znaczenia systemowego;
 - bufor ryzyka systemowego (0,00%) - z dniem 1 stycznia 2018 roku weszło w życie Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów w sprawie bufora ryzyka systemowego. Rozporządzenie określa bufor ryzyka systemowego w wysokości 3% łącznej kwoty ekspozycji na ryzyko z zastosowaniem do wszystkich ekspozycji na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. W związku z wyjątkową sytuacją społeczno-gospodarczą, jaka powstała po pojawieniu się ogólnoświatowej pandemii COVID-19, wymóg ten został zniesiony przez uchylające Rozporządzenie Ministra Finansów, które obowiązuje od 19 marca 2020 roku;
 - bufor antycykliczny (0,1%).

W ujęciu jednostkowym wymóg połączonego bufora wynosi 3,12%.

Współczynniki kapitałowe w ujęciu skonsolidowanym i jednostkowym znajdowały się powyżej wartości wymaganych. Zasoby kapitałowe Grupy mBanku pozwalają na pokrycie z istotną nadwyżką dodatkowego wymogu kapitałowego oraz wymogu połączonego bufora.

Skonsolidowany wskaźnik dźwigni finansowej, liczony według przepisów Rozporządzenia CRR oraz Rozporządzenia delegowanego Komisji (UE) 2015/62 z dnia 10 października 2014 roku zmieniającego Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 w odniesieniu do wskaźnika dźwigni, z uwzględnieniem przejściowej definicji kapitału Tier I, wyniósł 5,44%. Wskaźnik dźwigni finansowej w ujęciu jednostkowym wyniósł natomiast 6,43%.

Szczegółowe informacje dotyczące adekwatności kapitałowej w Grupie mBanku w 2022 roku zawarte są w Ujawnieniach dotyczących adekwatności kapitałowej.

10. Rozwój w obszarze kadr

10.1. Zmiany w poziomie zatrudnienia

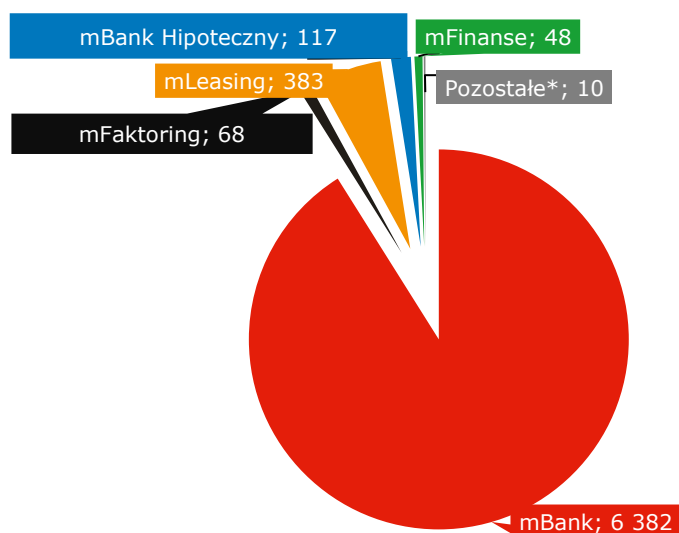
Łącznie w Grupie mBanku na koniec 2022 roku zatrudnienie w przeliczeniu na etaty wyniosło 7 014 wobec 6 738 rok wcześniej (+4,1%, tj. +276 etatów). Zatrudnienie w mBanku na koniec 2022 roku wyniosło 6 382 etatów. Było wyższe w stosunku do 2021 roku o 307 etatów, tj. +5,1%. W spółkach Grupy mBanku zatrudnienie na koniec 2022 roku wyniosło 626 etatów i zmniejszyło się w stosunku do 2021 roku o 37 etatów, czyli 1,5%.

Pracownicy mBanku są stosunkowo młodzi: 37% nie przekroczyło 35. roku życia. Są również dobrze wykształceni, o czym świadczy fakt, że 85% posiada wykształcenie wyższe. Wiele osób studiuje oraz podnosi kwalifikacje na studiach podyplomowych i studiach MBA.

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

Zatrudnienie w Grupie mBanku

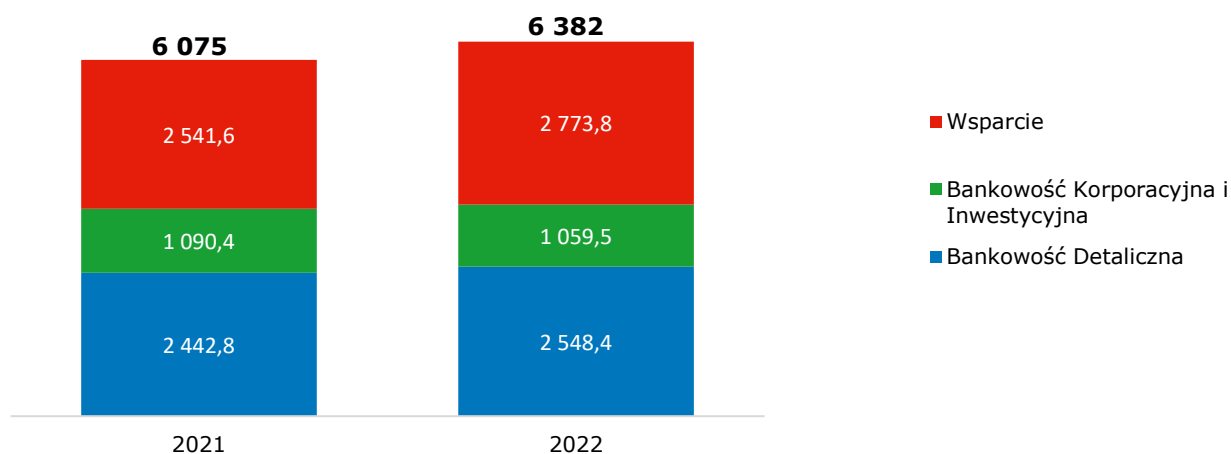
w etatach wg stanu na 31 grudnia 2022 roku



*Pozostałe spółki obejmują: mElements.

Zatrudnienie w mBanku według obszarów działalności

w etatach na w latach 2021-2022



10.2. Szkolenia i działania rozwojowe

Działania rozwojowe

Rok 2022 był rokiem szczególnym w kontekście budowania nowego modelu zespołowości. Po 2 latach pandemii zespoły, które pracowały 100% online potrzebowały spotkań na żywo. Wielu nowych pracowników miało okazję pierwszy raz zobaczyć się i poznać osobiście ze swoimi zespołami. Od kwietnia do końca roku 2022 zorganizowaliśmy 60 wyjazdów integracyjnych dla zespołów.

Naszym celem jest budowanie podejścia „learning organization” i umożliwienie wszystkim pracownikom samodzielnego wyboru kierunku swojego rozwoju w naszej firmie i udziału w wybranych działaniach rozwojowych. Możliwe jest to dzięki budowaniu rozwiązań, które umożliwiają swobodny dostęp do zasobów multimedialnych, baz szkoleń i kursów, ale także organizacji dużych wydarzeń rozwojowych. Takie podejście jest jednym ze sposobów zapobiegania odchodzeniu z organizacji pracowników, którzy nie widzą możliwości rozwoju cennych umiejętności, co jest aktualnym wyzwaniem bardzo wielu organizacji. Zarówno rok 2022 jak i kolejne lata to czas, kiedy będziemy konsekwentnie budować takie rozwiązania. W 2022 roku 85% pracowników wzięło udział w przynajmniej jednym działaniu rozwojowym (poza szkoleniami obowiązkowymi).

Zaloguj się do rozwoju



W dalszym ciągu szczególnie ważnym obszarem budowania kompetencji i wiedzy oraz modelowania postaw naszych pracowników i menedżerów są kompetencje przyszłości oraz budowanie organizacji opartej na mocnych stronach z wykorzystaniem podejścia Instytutu Gallupa. Wokół tych obszarów zbudowaliśmy bogatą ofertę rozwojową oraz wydarzenia specjalne – Konferencja - Misja Innowacja oraz program rozwojowy – Wakacje z talentami.

Konsekwentnie budujemy naszą przewagę konkurencyjną opartą na kompetencjach pracowników poprzez stałe programy rozwojowe – z zakresu różnorodności, dobrostanu, kompetencji menedżerskich i eksperckich.

W 2022 roku zostały również wypracowane i zakomunikowane zachowania i postawy do nowych wartości i zachowań dla Grupy mBanku. Od września ruszyliśmy z cyklem warsztatów dla menedżerów i dyrektorów „Model wartości i zachowań - dialog o postawach”.

W szkoleniach organizowanych w mBanku mogą wziąć udział wszyscy pracownicy zatrudnieni na umowę o pracę (bez względu na wymiar etatu) oraz wszyscy pracownicy zatrudnieni na podstawie pozostałych rodzajów umów.

Organizacja oparta na mocnych stronach – zarządzanie potencjałem własnym i organizacji

Rok 2022 był kolejnym etapem budowania organizacji opartej na mocnych stronach. Wykorzystaliśmy wyjazdy integracyjne jako platformę do integrowania zespołów, wzajemnego docenienia i odbudowywania relacji wykorzystując możliwość realizacji warsztatów „talentowych”. Dzięki temu zespoły odkrywały talenty własne, zespołowe oraz poznawały się na nowo.

Podczas miesięcy wakacyjnych uruchomiliśmy specjalny program Wakacje z talentami. Celem programu było umożliwienie wszystkim pracownikom pracę z własnymi talentami w formie indywidualnej. Wśród warsztatów znalazły się tematy: Odkryj swój talent, Zainwestuj w swój talent, Talent Upgrade, Dźwignia talentowa, Wzmocnij się! - Talenty w służbie dobrostanu, Od gadania do działania - jak wykorzystywać swoje talenty, aby realizować swoje plany, Wakacje z energią - jak talenty pomagają w budowaniu siły i odporności psychicznej.

Kontynuowaliśmy również realizację programu on-boardingowego „Zacznij od mocnych stron” dla nowych pracowników. Każda nowa osoba w organizacji otrzymuje dostęp do badania własnych talentów. Program składa się z raportu Clifton Strengths 34 i zaproszenia do udziału w szkoleniu.

Nowością w 2022 roku było zaplanowanie i udostępnienie możliwości kompleksowego omówienia wyników raportu talentów dla wszystkich chętnych pracowników i menedżerów. Sesje od września 2022 są przeprowadzane cyklicznie raz w tygodniu przez specjalnie przeszkolone i przygotowane do tej roli osoby, które pełnią rolę coacha mocnych stron. Społeczność coachów mocnych stron to 12 ekspertów z obszaru HR, którzy uzyskali certyfikat Instytutu Gallupa lub lokalnej firmy Strengths Community. Wszystkie certyfikaty zostały sfinansowane przez naszą organizację.

Kompetencje przyszłości

W 2022 roku kontynuowaliśmy realizację programu wdrażania kompetencji przyszłości w organizacji, do których zaliczyliśmy: kompetencje bazodanowe, cyberbezpieczeństwo, myślenie krytyczne, sztuczna inteligencja / uczenie maszynowe / robotyzacja, rozwiązania chmurowe oraz kreatywność/innowacyjność.

W pierwszej kolejności skupiliśmy się na trzech obszarach kompetencyjnych: praca z bazami danych, cyberbezpieczeństwo i myślenie krytyczne.

Rozwój kompetencji odbywa się przede wszystkim z dwóch platform edukacyjnych: Data Academy i Akademia Bezpieczeństwa. Dodatkowo, pracownicy mBanku mogli uczestniczyć w wyspecjalizowanych, certyfikowanych szkoleniach/warsztatach indywidualnych i grupowych.

Celem Data Academy jest stworzenie programu rozwojowego dla pracowników mBanku, który będzie wspierał m.in. propagowanie świadomego i efektywnego używania danych w banku.

Od listopada 2021 roku z inicjatywy i pod egidą Departamentu Bezpieczeństwa wdrażamy w mBanku program podnoszenia świadomości pracowników w obszarze cyberbezpieczeństwa (Security awareness). Platformą rozwoju kompetencji z tego obszaru jest Akademia Bezpieczeństwa. Szkolenia organizowane w ramach Akademii są skierowane do następujących grup odbiorców: deweloperzy, administratorzy IT, pracownicy Contact Center, pozostali pracownicy.

W 2022 roku szczególny nacisk położyliśmy na rozwój kompetencji kreatywność/innowacyjność. W tym celu zorganizowaliśmy nowatorskie przedsięwzięcie Misja Innowacja. Do udziału w Misji zaprosiliśmy wszystkich pracowników Grupy mBanku. Uczestnicy konkursu mieli za zadanie przedstawienie innowacyjnego projektu, który przyniesie bankowi nowe rozwiązanie technologiczne. Wśród konkursowych kryteriów znalazły się również: wykorzystanie bankowych baz danych, różnorodność zespołów konkursowych. W ramach konkursu wpłynęły 243 pomysły innowacyjne. Konkursowi towarzyszyły spotkania, debaty z promotorami innowacji w Polsce i w Grupie mBanku – łącznie dwa dni konferencyjne.

Zarządzanie i praca w środowisku zdalnym i hybrydowym

W 2022 roku kontynuowaliśmy program rozwojowy ODnowa, który przygotowywał pracowników i menedżerów do pracy i zarządzania w docelowym środowisku hybrydowym, którego oficjalne rozpoczęcie odbyło się w maju 2022 roku. Program został przygotowany tak, aby dostarczyć dawkę wiedzy i inspiracji z innych organizacji i umożliwić wymianę doświadczeń, wiedzy i wspólnych dyskusji. Wyniki badania Pulse Check w organizacji pokazały wysoką ocenę wypracowanego modelu pracy hybrydowej, na co nie wątpliwie miał wpływ program ODnowa.

Z energią po zdrowie

Program jest kontynuacją programu „Rozwijaj odporność”, który realizowaliśmy w 2020 roku. Są to szyte na miarę działania, odpowiadające na potrzebę rozwoju odporności psychicznej i aktywności fizycznej przez pracowników. Propagujemy wśród pracowników zdrowy styl życia i wyposażamy w wiedzę o tym, w jaki sposób chronić i dbać o swoje zdrowie oraz dobre samopoczucie. Dbamy o każdy z czterech filarów zdrowia; nasze zdrowie psychiczne, odżywianie, sprawność fizyczną i zdalny styl życia. Poszerzamy wiedzę o well-being w oparciu o edukację, profilaktykę i diagnostykę medyczną, którą uzupełniamy spotkaniami z ekspertami (lekarzami, fizjoterapeutami, dietetykami, psychologami oraz trenerami personalnymi). Stawiamy na różnorodność tematyczną i różne formy działania. Proponujemy udział zarówno w wykładach, webinarach, kursach online, jak i zapraszamy na konsultacje czy treningi ruchowe.

W ramach tego programu zapewniamy także wsparcie w sytuacjach kryzysowych: wsparcie interwencyjne prowadzone przez psychoterapeutów i interwencji kryzysowych w formie pomocy psychologicznej - profesjonalne i celowe działania oferowane osobom lub zespołom zgłaszającym problem i potrzebę wsparcia. Zakres programu jest aktualizowany w oparciu o wnioski wynikające z analizy wyników Pulse check oraz specjalną ankietę poświęconą temu obszarowi. W 2022 roku w programie przeprowadziliśmy ponad 200 różnych wydarzeń.

Programy w stałej ofercie rozwojowej dla pracowników i menedżerów

- **Akademie mBanku.** W ich zakres wchodzi szkolenia, konferencje, warsztaty i inne inicjatywy rozwojowe. Wspierają obszary ściśle merytoryczne w różnych obszarach banku. Wzbogaca je wiedza ekspercka, która odnosi się do najnowszych trendów rynkowych. W 2022 roku były to m.in.: Data Academy, Akademia Agile, Akademia Ryzyka, Akademia Bezpieczeństwa. Akademie funkcjonujące w mBanku są przeznaczone dla wszystkich pracowników zatrudnionych na podstawie umowy o pracę (bez względu na wymiar etatu) oraz wszystkich pracowników zatrudnionych na podstawie pozostałych rodzajów umów.
- **Lider w nowej rzeczywistości.** Program posiada 6 etapów. Skierowany jest do wszystkich nowo awansowanych menedżerów Grupy mBanku. Dostarcza podstaw wiedzy i narzędzi z zakresu nowych metod zarządzania i komunikacji z zespołem w warunkach zdalnych. W 2022 roku w programie wzięło udział 62 „młodych” menedżerów. Program został wzbogacony o nowy moduł – Różnorodność w zespole. Podczas 3 godzin warsztatu menedżerowie poznają wymiary i znaczenie różnorodności oraz uczą się jak wzmacniać inkluzywność w zespole oraz poznają rolę lidera w tworzeniu różnorodnego środowiska.

Indywidualny program diagnostyczno-rozwojowy dla menedżerów Top100, w tym zarządu. Jest to indywidualny program rozwojowy z zakresu executive development. Prowadzą go zewnętrzni eksperci. W ramach działań rozwojowych menedżerowie korzystają z wiodących światowych uczelni specjalizujących się w rozwijaniu kompetencji przywódczych – IMD, IESE, MIT, Harvard University, Mobius. W 2022 roku w programie wzięło udział 15 uczestników (w tym 5 kobiet). Dodatkowo, w zagranicznych działaniach rozwojowych i certyfikacyjnych wzięło udział 8 menedżerów, którzy realizowali swój program rozwojowy z poprzednich lat, kiedy sytuacja epidemiologiczna ograniczyła możliwości wyjazdów zagranicznych. Dodatkowo w 2022 roku zrealizowaliśmy podobny program diagnozy menedżerskiej skierowany do menedżerów liniowych. Program obejmuje te same etapy. Prowadzą go wewnętrzni eksperci HR. Do programu w 2022 roku zaprosiliśmy 29 menedżerów liniowych.

- **Studia podyplomowe.** W roku akademickim 2021/2022 sfinansowaliśmy studia podyplomowe 38 pracownikom. Zakres merytoryczny kierunków związany jest z obszarami: Data Science – analiza i przetwarzanie dużych zbiorów danych, Analityk Compliance, Wizualna analityka danych, Zarządzanie projektami.
- **Rozwijaj angielski.** To ogólnobankowy program rozwoju umiejętności językowych (poziomy B2, C1 lub C2). Celem jest ćwiczenie komunikacji w języku angielskim i poszerzenie słownictwa. Podczas tych grupowych konwersacji poruszane są aktualne wydarzenia światowe, nowe koncepcje i idee. Liczba uczestników w 2022 roku wyniosła 1 030.
- **Szkolenia indywidualne.** W 2022 roku udział w nich wzięło 1 137 osób. Najważniejsze kategorie to szkolenia regulacyjne, dotyczące np. zarządzania ryzykiem i zmianą adekwatności kapitałowej, wdrożenia ESG w instytucjach finansowych, przeciwdziałania finansowaniu przestępczości, czy zarządzanie płynnością..
- **Piątki z rozwojem.** Projekt jest adresowany do wszystkich pracowników mBanku oraz pracowników spółek. Są to cykliczne wydarzenia odbywające się w każdy piątek miesiąca. Proponujemy udział w różnego rodzaju aktywnościach: prezentacjach, wykładach, warsztatach, webinarach, konsultacjach, kursach zdalnych. Prowadzą je zarówno trenerzy zewnętrzni, jak i nasi pracownicy w ramach dzielenia się wiedzą. W 2022 roku zorganizowaliśmy ponad 500 działań.

Inne działania dla pracowników

- **Działania promujące profilaktykę onkologiczną w ramach światowych dni walki z nowotworami.** Przeprowadziliśmy cykl webinarów zwiększających świadomość w zakresie profilaktyki onkologicznej oraz cykl warsztatów o nauce samobadania z psychologiem onkologicznym. Dodatkowo zaprosiliśmy pracowników na działania dotyczące wsparcia osób zmagających się z kryzysem choroby przewlekłej. Zaproponowaliśmy udział w profilaktycznych badaniach USG (m.in. piersi, tarczycy, jąder) oraz badanie skóry za pomocą dermatoskopu. Udostępniliśmy ponad 200 bezpłatnych voucherów na badania markerów nowotworowych piersi i jajnika lub jąder i prostaty..
- **Akcja Jesień wsparcia psychologicznego.** W okresie od września do grudnia przygotowaliśmy dodatkowo szereg specjalnych działań, których głównym celem było przeciwdziałanie zmęczeniu i profilaktyka zdrowia psychicznego. Skupiliśmy się na dostarczeniu wiedzy z zakresu radzenia sobie z emocjami, wsparciu w osiąganiu większej wydajności emocjonalnej, odporności na stres i przeciążania, wzmocnieniu potrzeby odpowiedzialności za zbudowanie własnej wizji odporności. Zaprosiliśmy pracowników do udziału w wykładach, warsztatach oraz konsultacjach prowadzonych przez ekspertów w tej dziedzinie.
- **Wrzesień z LinkedIn.** Zorganizowaliśmy szereg edukacyjnych spotkań o LinkedIn dla naszych pracowników. Do ich prowadzenia zaprosiliśmy najlepszych polskich ekspertów, praktyków oraz pracowników LinkedIn. Dzieli się z nami wiedzą jak korzystać z LinkedIn, jak pozyskiwać informacje na LinkedIn i jak wykorzystać to narzędzie do rozwoju osobistego oraz jak budować swoją markę osobistą na LinkedIn.
- Działania z okazji **Międzynarodowego dnia osób z niepełnosprawnościami.** Zorganizowaliśmy działania, których celem jest edukacja na temat niepełnosprawności. Był to webinar "Jak budować kulturę organizacyjną, która włącza osoby z niepełnosprawnościami?" z udziałem gości z Fundacji Leżę i Pracuję. Wydarzenie poświęcone było tematyce przezwyciężaniu barier budowaniu kultury włączającej osoby z niepełnosprawnościami. Temat komunikacji z osobami głuchymi oraz nauka kilku podstawowych znaków PJM (Polskiego Języka Migowego) został poruszony podczas warsztatu. Dodatkowo przeprowadziliśmy akcję komunikacyjną.

Zdalne narzędzia rozwojowe

mBank udostępnia pracownikom różnego rodzaju narzędzia rozwojowe. Pozwalają korzystać w sposób nieograniczony ze szkoleń o charakterze mobilnym. W banku wysoko cenimy szkolenia wykorzystujące

możliwości pracy zdalnej. Szeroki zakres tematyczny pozwala pracownikom sięgnąć po wiedzę z wielu obszarów. Takimi narzędziami są m.in.:

- **LinkedIn Learning.** Dostęp do aktualnej bazy, która zawiera ponad 20 tysięcy kursów w różnorodnej formie. Są to wideo, wykłady, audio, prezentacje, animacje czy testy.
- **Biblioteki cyfrowe Legimi.** Dzięki temu rozwiązaniu nasi pracownicy mogą swobodnie korzystać z ponad 60 000 e-booków oraz audiobooków. W 2022 roku ponad 3 600 użytkowników wypożyczyło 325 436 książek.
- **Strona rozwoju i biblioteka wiedzy.** W ramach specjalnej przestrzeni w intranecie gromadzimy informacje rozwojowe, prezentujemy materiały i nagrania wybranych szkoleń i warsztatów.

Strefa kursów. Dostęp do aktualnej bazy, która zawiera ponad 22 tysiące kursów w formie wideo. Baza obejmuje kursy w kategoriach IT, wiedza biznesowa oraz umiejętności miękkie.

Działania na rzecz różnorodności

W 2022 roku w mBanku zorganizowaliśmy szereg warsztatów, webinarów i spotkań, które dotyczyły różnych wymiarów różnorodności (m.in. płci, zdrowia psychicznego, LGBT+, niepełnosprawności).

We wrześniu 2022 roku wprowadziliśmy obowiązkowe szkolenie o różnorodności i inkluzywności dla wszystkich pracowników mBanku. W 2022 roku przeszło je 1465 osób. Szkolenie, udostępnione na platformie e-learningowej, przybliży wymiary różnorodności oraz odnosi się do codziennych praktyk, które wzmacniają inkluzywność w organizacji. Podczas kursu pracownicy lepiej poznają tematykę nieświadomych uprzedzeń, włączającej komunikacji oraz mikroagresji. Szkolenie zachęca także do autorefleksji i sprawdzenia swojej wiedzy o różnorodności.

Organizujemy również spotkania z rynkiem, podczas których poruszamy ten ważny dla nas temat. Pod koniec roku w warszawskiej centrali banku podczas spotkania CFA Society Poland odbył się panel „Parytety: moda czy konieczność?”, który poruszał temat różnorodności. Spotkanie otworzyła Przewodnicząca Rady Nadzorczej mBanku, prof. Agnieszka Słomka-Gołębiowska. Towarzyszył jej Prezes CFA Society Poland, prof. Krzysztof Jajuga. W panelu uczestniczyli przedstawiciele towarzystw inwestycyjnych, kancelarii prawnych i firm doradczych.

Program Rozwoju Młodych Talentów

W mBanku zależy nam na edukacji i wsparciu młodych kandydatów na początku ścieżki zawodowej. Prowadzimy program praktyk - Bankowe Talenty. Dzięki programowi studenci i absolwenci szkół wyższych mogą rozpocząć i rozwijać karierę ucząc się od inspirujących liderów. Dowiadują się jak wiedzę teoretyczną, którą pozyskali na studiach, przełożyć na projekty biznesowe. Program ułatwia i przyspiesza dostęp do kandydatów na stanowiska entry-level. Pozwala na optymalizację procesów rekrutacyjnych i wzrost znaczenia rekrutacji wewnętrznych.

Program Rozwoju Młodych Talentów składa się z praktyk i staży. Kierujemy go do studentów i absolwentów. Uczestnicy programu zdobywają praktyczne umiejętności i wiedzę oraz mogą liczyć na bieżące wsparcie opiekuna merytorycznego. W ramach programu mBank oferuje praktykantom i stażystom zatrudnienie na umowę o pracę oraz dostęp do pracowniczych świadczeń i benefitów.

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

- **Program praktyk,** o elastycznym przebiegu, aktywny przez cały rok kalendarzowy. Oznacza to, że praktykant może pogodzić pracę w mBanku z zajęciami na uczelni lub innymi zobowiązaniami. Dzięki praktykom uczestnicy mogą poznać działanie jednego z wybranych obszarów działalności banku. Praktyki odbywają się w każdym pionie mBanku oraz w spółkach. Praktyki trwają od 3 do 12 miesięcy w wymiarze od ½ do pełnego etatu. W 2022 roku przyjęliśmy łącznie 70 praktykantów, z czego po programie zatrudniliśmy 40 w ramach Grupy, a kolejnych 55 kontynuuje praktyki w 2022 roku.
- **Program stażowy Kampus IT,** skierowany do studentów lub/i absolwentów kierunków ścisłych, w szczególności informatycznych. Zatrudniamy osoby zaangażowane i zmotywowane do rozwoju w sektorze IT. Współpraca w ramach tego stażu trwa 6 miesięcy. Rozpoczyna się 1 sierpnia i ma wymiar pełnego etatu. Staże odbywają się w Łodzi oraz Warszawie. Stażyści wybierają jeden profil, który wyznacza wiodącą kompetencję i uczestniczą w szerokim wachlarzu wcześniej zaplanowanych szkoleń (np. agile, zarządzanie projektami, cyberbezpieczeństwo). W 2022 roku przyjęliśmy 10 stażystów, a po programie zatrudniliśmy 7 osób.

Klub mBanku

Pracownicy mBanku integrują się i rozwijają swoje zainteresowania w różnych sekcjach w Klubie mBanku. Klub również pozwala pracownikom utrzymywać relacje w czasie pracy hybrydowej. Wszystkie sekcje

działają zgodnie z decyzjami sztabu kryzysowego mBanku. Ponad 1600 pracowników zapisało się do 27 sekcji, które działały w 2022 roku. Klub mBanku miał budżet podobny do lat ubiegłych.

Kultura feedback'u

W 2022 roku przeprowadziliśmy w Grupie mBanku 2 badania Pulse Check. Pierwsze z nich odbyło się w kwietniu. W badaniu wzięło udział 82% pracowników mBanku i 81% pracowników naszych spółek, które objęło badanie. W ankiecie sprawdziliśmy m.in. gotowość organizacji do wprowadzenia nowego modelu wartości. Poglębiliśmy też wątki takie jak: percepcja adekwatności wynagrodzeń oraz możliwości rozwojowych dostępnych dla pracowników. Zapytaliśmy o samopoczucie i poziom stresu w kontekście aktualnej sytuacji polityczno-gospodarczej.

Drugie badanie przeprowadziliśmy w październiku. Frekwencja wyniosła 84%, zarówno w banku, jak i naszych największych spółkach zależnych. Dużą uwagę poświęciliśmy tematowi: modelowi pracy hybrydowej w organizacji oraz różnorodności. Kontynuowaliśmy też wątki poruszane w poprzednich badaniach. W analizie wyniku badania skupiamy się m.in. na aktualnym modelu pracy hybrydowej, ze szczególnym uwzględnieniem współpracy pomiędzy jednostkami.

10.3. System motywacyjny w Grupie mBanku

System motywacyjny Grupy mBanku obejmuje Politykę wynagradzania pracowników, Politykę wynagradzania pracowników mających istotny wpływ na profil ryzyka mBanku i elementy niematerialne (np. możliwość rozwoju zawodowego). Odgrywa on kluczową rolę w kształtowaniu kultury korporacyjnej. Buduje przewagę konkurencyjną przez pozyskanie i utrzymywanie kompetentnych pracowników.

Polityki wynagradzania:

- określają zasady wynagradzania,
- określają stałe i zmienne składniki wynagradzania,
- wspierają prawidłowe i skuteczne zarządzanie ryzykiem,
- nie zachęcają do decyzji obciążonych nadmiernym ryzykiem (tj. ryzykiem wykraczającym poza zaakceptowaną przez radę nadzorczą mBanku skłonność do ryzyka),
- wspierają realizację strategii,
- wspierają zarządzanie kapitałem,
- ograniczają konflikt interesów,
- są neutralne pod względem płci,
- są zgodne z odpowiednimi przepisami ustawowymi i wykonawczymi.

W Grupie mBanku działają:

- program motywacyjny dla członków zarządu banku i pracowników mających istotny wpływ na profil ryzyka Grupy mBanku,
- regulaminy premiowe dla pracowników,
- systemy prowizyjne (obejmują pracowników realizujących zadania biznesowe, głównie sprzedażowe).

Część zmienna wynagrodzenia zależy od celów jakościowych i ilościowych osiąganych przez całą organizację i poszczególnych pracowników. Zalicza się do niej bonus przyznawany członkom zarządu i pracownikom.

Stosunek całkowitej wartości wynagrodzenia zmiennego do wynagrodzenia stałego nie może przekraczać 100%. Przekroczenie 100% (nie więcej niż do poziomu 200%) wymaga akceptacji Walnego Zgromadzenia.

W 2022 roku Grupa mBanku realizowała program motywacyjny dla członków zarządu banku i pracowników mających wpływ na profil ryzyka Grupy mBanku.

Osobami uprawnionymi do udziału w programie są osoby zajmujące stanowiska mające istotny wpływ na profil ryzyka banku (zgodnie z polityką identyfikacji Risk Taker), określane jako:

- Risk Taker I – członek zarządu mBanku lub
- Risk Taker II (z wyłączeniem Risk Takers II – członków zarządu spółki mBank Hipoteczny S.A., która realizuje odrębny program motywacyjny) – pracownik zajmujący stanowisko mające istotny wpływ na profil ryzyka banku. Jest nim również członek zarządu spółek z Grupy mBanku.

Pracownicy zidentyfikowani jako Risk Takers będą mogli objąć nieodpłatnie warranty, a następnie akcje. Szczegółowe warunki objęcia poszczególnych instrumentów określają: Regulamin Programu

Motywacyjnego i Polityka Wynagradzania Risk Takers. Polityka dostępna jest na stronie: <https://www.mbank.pl/o-nas/lad-korporacyjny/>.

Bonus dla Risk Taker I

Rada nadzorcza ustala wysokość bonusu za dany rok kalendarzowy każdemu członkowi zarządu indywidualnie. Robi to na podstawie oceny realizacji wyznaczonych celów MBO z okresu co najmniej 3 lat.

Cele MBO dla zarządu banku zatwierdza rada nadzorcza. Są zgodne z zasadami ustalania celów (przyjętych m.in. przez Komisję ds. Wynagrodzeń Rady Nadzorczej dla mBanku) i uwzględniają:

- cele finansowe - stanowią od 35%-50%. Wagi zależą od tego, jaki wpływ mają na nie poszczególni członkowie zarządu.
- cele jakościowe - stanowią do 65%. Cele ustala się w zależności od odpowiedzialności na danym stanowisku.

Bonus dla Risk Taker II

Wysokość bonusu za dany rok kalendarzowy ustala się na podstawie:

- oceny realizacji wyznaczonych celów MBO/OKR z trzech ostatnich lat kalendarzowych,
- wyniku Economic Profit Grupy mBanku oraz
- odpowiednio wyniku linii biznesowej / spółki / jednostki organizacyjnej.

Decyzję o wysokości bonusu podejmuje:

- zarząd banku – dla Risk Taker II – pracownika banku lub
- rada nadzorcza spółki – dla Risk Taker II – członka zarządu spółki z Grupy mBanku.

Według własnej oceny i decyzji potwierdzają, czy Risk Taker osiągnął MBO/OKR (z uwzględnieniem sytuacji na rynkach finansowych w ostatnim/poprzednich okresach finansowych).

Cele MBO/OKR dzielą się na:

- cele ilościowe,
- cele jakościowe.

Bonus dla Risk Taker I i Risk Taker II składa się z części nieodroczonej i części odroczonej. Część odroczonej i nieodroczonej dzielą się po połowie na część gotówkową (50%) i część wypłacaną w postaci warrantów subskrypcyjnych (50%). Część nieodroczonej dla Risk Taker I stanowi 40% bonusu, część odroczonej 60% bonusu. Dla Risk Taker II odpowiednio 60% i 40%.

Część odroczonej bonusu dla Risk Taker I i Risk Taker II ocenia się w zakresie ustalenia oraz wypłaty. Można ją wstrzymać lub zmniejszyć jej kwotę, jeśli w dłuższym horyzoncie czasowym (co najmniej 3 lata):

- Risk Taker miał bezpośredni i negatywny wpływ na wynik finansowy lub pozycję rynkową banku / spółki / Grupy;
- Risk Taker naruszył przyjęte w Grupie zasady i normy, bezpośrednio doprowadził do znaczących strat finansowych;
- co najmniej jeden z elementów zawartych w karcie wyników jest niespełniony lub
- zaistniał którykolwiek z warunków, o którym mowa w art. 142 ust. 2 ustawy Prawo Bankowe.

Taką decyzję podejmuje odpowiednio:

- rada nadzorcza mBanku – dla Risk Taker I,
- zarząd banku – dla Risk Taker II (pracownika banku) lub
- rada nadzorcza spółki – dla Risk Taker II (członka zarządu spółki z Grupy mBanku).

Ponadto, rada nadzorcza (odpowiednio mBanku/spółki) / zarząd banku może zobowiązać Risk Taker I i Risk Taker II do zwrotu bonusu przyznanego i wypłaconego za dany rok kalendarzowy (tj.: części nieodroczonej i wszystkich części odroczonej), jeśli:

- naruszył przyjęte w Grupie mBanku zasady i normy,
- dopuścił się istotnego naruszenia powszechnie obowiązujących przepisów prawa,
- bezpośrednio doprowadził do znaczących strat finansowych wynikających ze świadomego, negatywnego działania na szkodę Grupy mBanku / spółki lub

- doprowadził do sankcji finansowych nałożonych na mBank / spółkę przez organy nadzorcze na podstawie prawomocnej decyzji.

Decyzję o zaistnieniu opisanych zdarzeń można podjąć do końca roku kalendarzowego, w którym nastąpi wypłata ostatniej transzy części odroczonego bonusu przyznanego za rok, w którym wystąpiło zdarzenie.

Uchwała WZA o wypłacie za dany rok dywidendy uprawnia Risk Taker I i Risk Taker II, który otrzymał bonus (w części nieodroczonej lub odroczonej), do ekwiwalentu pieniężnego. Ekwiwalent nalicza się wyłącznie dla warrantów objętych oświadczeniem o objęciu akcji. Zasady naliczenia i wypłaty ekwiwalentu określa Polityka Wynagradzania Risk Takers.

17 grudnia 2020 roku rada nadzorcza, zgodnie z rekomendacją Komisji ds. Wynagrodzeń Rady Nadzorczej, zdecydowała o zmianie Polityki Wynagradzania Risk Takers, aby dostosować jej zapisy do:

- nowej Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/878 z 20 maja 2019 roku zmieniającej dyrektywę 2013/36/UE oraz
- rekomendacji Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego w sprawie zmiennych składników wynagrodzenia w bankach, zawartej w piśmie z 17 kwietnia 2020 roku dotyczącej oczekiwanych działań banków ze względu na wybuch pandemii COVID-19.

Najważniejsze zmiany:

1. W szczególnie uzasadnionych przypadkach rada nadzorcza (dla Risk Takers I) lub zarząd banku (dla Risk Takers II) mogą zdecydować o wypłacie części lub całości transz gotówkowych (nieodroczonej i odroczonej) w formie warrantów subskrypcyjnych. Szczególnie uzasadnione przypadki mogą wynikać z:
 - minimalizacji ryzyka związanego z utrzymaniem solidnej bazy kapitałowej banku,
 - skutecznej reakcji na sytuację gospodarczą kraju np. związaną z pandemią Covid-19.Wypłata w formie warrantów nastąpi w okresach ustalonych przez radę nadzorczą, nie wcześniej niż po upływie 12 miesięcy od daty Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia mBanku S.A.
2. Od bonusu przyznanego za 2021 rok wydłuża się okres odroczenia części gotówkowej i części wypłacanej w postaci warrantów subskrypcyjnych:
 - z 3 do 5 lat – dla Risk Takerów II na stanowiskach kadry kierowniczej wyższego szczebla (dyrektorzy zarządzający oraz członkowie zarządu spółek Grupy mBanku),
 - z 3 do 4 lat – dla pozostałych Risk Takerów.
3. Gdy wysokość bonusu ustalona dla Risk Taker II (nie dotyczy dyrektorów zarządzających lub członków zarządu spółek Grupy mBanku) za dany rok kalendarzowy nie przekracza 1/3 rocznego łącznego wynagrodzenia lub równowartości wynagrodzenia w złotych polskich 50 tys. euro (według wartości na dzień, w którym przyznano bonusu), bonus można wypłacić w całości w postaci pieniężnej w formie nieodroczonej – na podstawie decyzji zarządu banku.

W ramach opisanego programu przyznano dla Risk Takers I i Risk Takers II bonus za 2018, 2019, 2020 i 2021 rok.

Bonus w całości w instrumentach finansowych (warrantach) przyznano:

- za 2020 rok dla Risk Takers I i Risk Takers II
- za 2021 rok dla Risk Takers I.

W 2022 roku zrealizowano transze zgodnie z postanowieniami Polityki wynagradzania pracowników mających istotny wpływ na profil ryzyka mBanku.

Programy pracownicze w spółkach Grupy mBanku

Zasady bonusu dla Risk Takerów w mBanku Hipotecznym określa Polityka Wynagradzania Pracowników mających istotny wpływ na profil ryzyka mBanku Hipotecznego. Bonus opiera się na akcjach fantomowych mBanku Hipotecznego i jest programem motywacyjnym (zgodnie z MSR 19).

Szczegółowe informacje na temat programów motywacyjnych przedstawia nota 43 do Skonsolidowanego Sprawozdania Finansowego Grupy mBanku S.A. za 2022 rok.

Szczegółowe informacje na temat wynagrodzenia członków zarządu i rady nadzorczej oraz posiadanych przez nich akcji mBanku przedstawiliśmy w rozdziale 13.7. „Zarząd i Rada Nadzorcza – skład, kompetencje i zasady działania”.

10.4. Zarządzanie przez Cele (MBO/OKR) – system planowania i oceny

Od 2011 roku w mBanku działa system zarządzania przez cele. System skupia pracowników wokół realizacji kluczowych celów organizacji. Od 2018 roku sukcesywnie wdrażamy nowe zwinne podejście do zarządzania priorytetami (OKR), które pomaga nam operacjonalizować strategię mBanku.

W ramach podejścia OKR stawiamy na:

- **PRIORYTETY:** skupiamy się na tym co najważniejsze. Zastanawiamy się, jaką wartość biznesową chcemy osiągnąć na koniec kwartału i na bieżąco monitorujemy realizację strategii.
- **EFEKTYWNOŚĆ:** kwartalny cykl umożliwia wczesne wykrycie zagrożenia realizacji celów. Możemy szybko reagować na zmiany i działać efektywniej.
- **ZAANGAŻOWANIE:** pracownicy widzą szerszy kontekst swojej pracy i to, jak ich praca przekłada się na priorytety ich obszarów i organizacji.
- **WSPÓŁPRACĘ:** organizujemy się wokół zadań i wyzwań, a nie struktury organizacyjnej. Zrywamy z silosami na rzecz aktywnej współpracy.
- **TRANSPARENTNOŚĆ:** cele są widoczne dla innych pracowników. Łatwiej się pracuje, jeżeli mamy jasny przepływ informacji i znamy priorytety.

Punktem wyjścia do planowania celów w 2022 roku były priorytety wyznaczone przez członków zarządu. Przełożyły się one na cele kadry menedżerskiej i pracowników. Zachęcamy do stawiania ambitnych celów zespołowych. Dzięki nim pracownicy rozwijają swoje kompetencje i zacieśniają współpracę między departamentami.

Pracę w podejściu OKR wspiera autorska aplikacja. Dzięki aplikacji pracownicy mogą na bieżąco zarządzać swoimi celami, a także widzą cele menedżerów i współpracowników.

11. Działalność mBanku na rzecz otoczenia

11.1. Fundacja mBanku

W 2022 roku mFundacja przeznaczyła **2,7 mln zł** na działania statutowe związane z edukacją matematyczną

Strategię „m jak matematyka” realizujemy od 2013 roku. Jesteśmy przekonani, że matematyka stanowi fundament logicznego myślenia i pomaga zrozumieć otaczający nas świat. Jej poznanie stymuluje podejmowanie świadomych decyzji finansowych i rozwój w kierunku nauk ścisłych. Wierzymy, że w ten sposób przyczyniamy się zarówno do indywidualnych sukcesów zawodowych, jak i rozwoju gospodarczego kraju.

W 2022 roku realizowaliśmy naszą misję przez:

- książkę „Matematyka na zielono”
- program granatowy „mPotęga”
- program grantowy „Rosną z matematyką”
- konkurs „Krok w przyszłość” na najlepszą pracę studencką z matematyki
- program stypendialny „Mistrzowie matematyki”
- partnerstwo i finansowe wsparcie zewnętrznych inicjatyw, które promują edukację matematyczną: cykl „Matematyka na zielono” przygotowany we współpracy z Fundacją „Nauka. To Lubię” oraz program „Liczy się myślenie” realizowany z centrum nauki Hevelianum
- darmową dystrybucję ebooków: „Środek do celu” (nowość), „Dziecinnie prosta matematyka”, „Matematyka jest wszędzie”, „Wielcy polscy matematycy znani i nieznani. Scenariusze lekcji matematyki i nie tylko”.

W 2022 roku na realizację zadań statutowych Fundacji mBanku wydaliśmy łącznie 2 676,1 tys. zł. Edukacji matematycznej dotyczyło 100 proc. zadań statutowych.

Naszymi działaniami wspieraliśmy dzieci, młodzież oraz ich rodziców i nauczycieli, a także studentów i młodych naukowców. Z dofinansowania do projektów edukacyjnych w 2022 roku skorzystało 258 podmiotów: szkół i przedszkoli publicznych, organizacji pozarządowych, uczelni wyższych, bibliotek i centrów nauki.

Nowa publikacja mFundacji „Matematyka na zielono”

W Dzień Ziemi, 22 kwietnia, Fundacja mBanku przedstawiła najnowszą książkę „Matematyka na zielono”. Publikacja autorstwa Mai Krämer w przystępny i matematyczny sposób tłumaczy przyczyny i następstwa nadchodzącej katastrofy ekologicznej. Zachęca do rodzinnych dyskusji o zmianie nawyków i prowadzeniu bardziej ekologicznego życia. Książka ukazuje też praktyczny wymiar matematyki.

Książkę wydrukowaliśmy w limitowanym nakładzie 50 tys. egzemplarzy, na papierze z certyfikatem FSC®. Oznacza to, że papier pochodzi ze źródeł, które odpowiedzialnie gospodarują zasobami. Producenci muszą również przestrzegać restrykcyjnych zasad w procesie produkcji. Do 30 czerwca „Matematykę na zielono” udostępniliśmy w łącznie 280 placówkach detalicznych mBanku i mKioskach. Do rąk czytelników trafiło ponad 30 tys. bezpłatnych egzemplarzy książki. Reszta nakładu drukowanego trafi do centrów nauki, szkół i bibliotek. Od października książkę w formacie pdf można pobrać ze strony www.mjakmatematyka.pl.

Nowa publikacja posłużyła jako inspiracja do cyklu filmów edukacyjnych. We współpracy z Fundacją „Nauka. To Lubię” powstało 7 krótkich filmów, których scenariusze oparte są o treści zawarte w książce „Matematyka na zielono”. Premiery filmów zbiegały się z datami ekologicznych świąt, takich jak „Światowy Dzień Oceanów” czy „Światowy Dzień Pszczół”. Oglądalność na platformie YouTube wyniosła ponad 18 tys. wyświetleń.

Program grantowy „mPotęga”

W marcu rozpoczęła się dziewiąta edycja flagowego programu grantowego „mPotęga”. Projekt promuje ciekawą stronę matematyki. Pomaga uczniom i nauczycielom w jej oswajaniu w przyjazny sposób. Nagradza nieszablone podejście do edukacji matematycznej. Konkurs został rozstrzygnięty w czerwcu. W 2022 roku granty otrzymało 114 projektów z całej Polski. Łączna kwota darowizn, które trafiły do beneficjentów wyniosła blisko 632 tys. zł. Ponadto, dwa projekty, które zebrały najwięcej głosów w

internetowym plebiscycie, otrzymały dodatkowe granty w wysokości 5 tys. zł każdy. Wszystkie projekty były realizowane od września do grudnia 2022 roku.

Konkurs na najlepszą pracę studencką z matematyki „Krok w przyszłość”

Jak co roku, 30 marca, w rocznicę urodzin wybitnego matematyka Stefana Banacha, mFundacja ogłosiła wyniki konkursu „Krok w przyszłość”. Jury pod przewodnictwem prof. dr hab. Pawła Strzeleckiego z Wydziału Matematyki, Informatyki i Mechaniki Uniwersytetu Warszawskiego, wyróżnia w nim najlepsze studenckie prace z matematyki. Prace promują nowatorskie, oryginalne rozwiązania lub wskazują nowe kierunki i metody badawcze. Do finału edycji 2021/2022 zakwalifikowało się 7 spośród 25 zgłoszonych prac. Jury przyznało nagrodę główną: 20 tys. zł i dwa równorzędne wyróżnienia po 10 tys. zł każde. 30 czerwca mFundacja ogłosiła kolejną, VII edycję konkursu.

II edycja grantów dla przedszkoli „Rosną z matematyką”

We wrześniu mFundacja ogłosiła nabór do drugiej edycji „Rosną z matematyką”. Mogły w nim uczestniczyć przedszkola, szkoły z oddziałami przedszkolnymi i organizacje pozarządowe z całej Polski. W pierwszej ogólnopolskiej edycji zgłoszono ponad 500 pomysłów na matematyczne działania edukacyjne dla dzieci w wieku 3-7 lat. Kapituła konkursu wybrała 137 najlepszych projektów i nagrodziła je grantami w łącznej kwocie 664 502 zł. Fundusze te przełożą się na setki godzin kreatywnych zajęć wspierających edukację matematyczną najmłodszych.

Dotacje mFundacji w nowej odsłonie

Po przerwie związanej z pandemią wznowiliśmy dotacje mFundacji. Począwszy od 2022 roku uruchomiliśmy nowe programy tematyczne. Raz w roku, w październiku, mFundacja ogłosi temat przewodni na następne 12 miesięcy. Od października 2022 do września 2023 roku mFundacja przyzna dotacje projektom, które łączą edukację matematyczną z ekologią. Bezpośrednim źródłem inspiracji będzie wydana przez nas książka pt. „Matematyka na zielono”. Szczególnie zależy nam na projektach, przy których współpracują nauczyciele matematyki i przyrody lub biologii.

Programy partnerskie

W 2022 roku mFundacja kontynuowała partnerstwo z gdyńskim centrum nauki Hevelianum przy programie „Liczy się myślenie”.

Jest to ogólnokrajowy program dla nauczycieli matematyki, nauk przyrodniczych i ścisłych w klasach 4-8 szkoły podstawowej. Program ma przybliżyć współczesne metody nauczania, oparte na interdyscyplinarnym przekazywaniu wiedzy i myśleniu matematycznym.

Od września 2022 do czerwca 2023 roku chętni nauczyciele mogą uczestniczyć w pięciu bezpłatnych teoretyczno-praktycznych webinarach. Każdy dotyczy innej metody nauczania:

- Problem Based Learning (nauczanie oparte na rozwiązywaniu problemów),
- Inquiry Based Science and Mathematics Education (nauczanie przez dociekanie naukowe i odkrywanie),
- Design Based Research (nauczanie nastawione na rozwiązanie określonego problemu lub zweryfikowanie wybranej hipotezy),
- Project Based Learning (metoda nauczania projektowego)
- Challenge Based Learning (edukacja oparta o wyzwanie).

Wzorem pierwszej edycji programu, nagrania ze spotkań będą dostępne na stronie www.hevelianum.pl, w zakładce „Liczy się myślenie”. Można tam również znaleźć dodatkowe materiały do pobrania – scenariusze i przykłady realizacji poszczególnych metod.

11.2. Inne działania na rzecz społeczeństwa

Edukacja finansowa

Dbanie o kondycję finansową klientów jest wpisane w strategię banku. Człowiek, który ma zdrowe finanse, może sprawnie zarządzać swoimi bieżącymi wydatkami i zobowiązaniami. Zyskuje także większą pewność co do swojej przyszłości finansowej. W grudniu 2022 roku mBank podpisał Deklarację dotyczącą wspierania zdrowia finansowego i bankowości włączającej. Opracowała ją organizacja UNEP-FI, która należy do rodziny ONZ. Równocześnie mBank uruchomił edukacyjną stronę www.twojaspokoijnaglowa.pl. Pomaga ona użytkownikom zadbać o zdrowe finanse. Pozwala im podnieść świadomość i wprowadzić konkretne zmiany w sposobie zarządzania swoimi finansami osobistymi. Więcej informacji na temat tych inicjatyw opisaliśmy w rozdziale 1.7 Najważniejsze wydarzenia i projekty w Grupie mBanku w 2022 roku.

W 2022 roku zostaliśmy partnerem generalnym projektu „Porwani przez ekonomię”. To projekt edukacyjny prowadzony przez Warszawski Instytut Bankowości oparty na książce prof. Witolda Orłowskiego „Ekonomia dla ciekawych”. Projekt skierowany jest do uczniów ostatnich klas szkół podstawowych oraz uczniów szkół ponadpodstawowych. W ciekawy i inspirujący sposób ma wytłumaczyć młodym osobom zagadnienia ekonomii, problemy i mechanizmy nią rządzące. Rozpoczął się 22 listopada specjalną lekcją online „Dlaczego nie lubimy inflacji?”. Wzięło w niej udział blisko 7,9 tys. uczniów z 250 szkół, na terenie całego kraju. Docelowo lekcje będą prowadzone dla uczniów w szkołach w całej Polsce. Dzięki udziałowi w projekcie wspieramy edukację finansową młodych pokoleń.

Edukacja internautów w zakresie cyberbezpieczeństwa

mBank prowadzi regularne działania edukacyjne w zakresie cyberbezpieczeństwa. W 2022 roku w ramach kampanii „Ludzie są niesamowici” zwracaliśmy uwagę na najczęstsze błędy, które ludzie popełniają w sieci i które mogą doprowadzić do utraty danych i pieniędzy. Kampania obejmowała spoty telewizyjne, radiowe oraz działania w Internecie. Dodatkowo, w czasie wzmożonych zakupów świątecznych mBank prowadził edukację we współpracy z popularnymi, uznanymi influencerami. Na stronie www.ludziesaniesamowici.pl użytkownik mógł m.in. sprawdzić swoją wiedzę na temat cyberbezpieczeństwa. Bank przypominał też, że jego klienci mogą bezpłatnie korzystać z usługi CyberRescue, która pomaga minimalizować skutki przeprowadzonych cyberataków.

W 2022 roku zasięg kampanii sięgnął niemal 17 mln unikalnych użytkowników. Serwis internetowy kampanii rocznie odwiedza 1,5-2,7 mln osób, z których każda spędzają tam średnio kilka minut. Szczególnie popularny wśród użytkowników był test bezpieczeństwa, co wskazuje na ich wysokie zaangażowanie. Test wypełniło dotąd ponad 60 tys. użytkowników, w tym ponad 16 tys. było efektem działań prowadzonych przez mBank w 2022 roku.

Kluczową korzyścią dla odbiorców kampanii jest podniesienie ich świadomości dot. zagrożeń w sieci i większa ostrożność podczas korzystania z Internetu. Powinno to skutkować mniejszą skutecznością oszustw i cyberataków wśród jej odbiorców.

Fundusz „m jak malarstwo”

„m jak malarstwo” to jeden z projektów strategii ESG mBanku. Dzięki stworzonemu przez nas w 2022 roku specjalnemu funduszowi, tworzymy kolekcję złożoną z prac najbardziej obiecujących młodych polskich artystów. Wyboru dzieł w imieniu mBanku dokonuje komisja, w której skład wchodzi wybitni przedstawiciele środowisk związanych z rynkiem sztuki najnowszej oraz reprezentantka fundatora.

Komisja odpowiedzialna za zakupy kieruje się zarówno kryteriami artystycznymi, jak i perspektywami wzrostu wartości wybranych dzieł w przyszłości. Mogą to być pojedyncze prace konkretnych twórców, jak i ich większe zbiory. W latach 2020-22 mBank kupił 98 prac autorstwa 62 współczesnych polskich malarzy.

Inicjatywa mBanku aktywizuje polski rynek sztuki i wspiera najbardziej utalentowanych, młodych twórców. Spodziewamy się, że w przyszłości kolekcja mBanku posłuży jako pomost dla kolejnego pokolenia twórców, a fundusz „m jak malarstwo” będzie działał na zasadzie wspierającego artystów perpetuum mobile.

mBank jest eko

Od kilku lat realizujemy wewnętrzne działania edukacyjne, których celem jest budowanie świadomości dotyczącej zagrożeń klimatycznych i promowanie postaw proekologicznych. Cieszą się one dużym zainteresowaniem i angażują setki pracowników mBanku.

Wybrane inicjatywy, które zrealizowaliśmy w 2022 roku:

- W kwietniu, z okazji Dnia Ziemi, zorganizowaliśmy webinar na temat depresji klimatycznej. Zaproszeni eksperci podpowiadali m.in. jak radzić sobie z emocjami i lękami dotyczącymi zmian klimatycznych.
- W grudniu odwiedził nas prof. dr hab. Szymon Malinowski, jeden z najbardziej uznanych w Polsce autorytetów w dziedzinie zmian klimatu. Rozmawialiśmy z nim m.in. o tym, jakie są najważniejsze przyczyny globalnego ocieplenia i źródła emisji, jak zmiany klimatu wiążą się z innymi problemami środowiskowymi, jak możemy walczyć z kryzysem klimatycznym jako bank oraz pojedyncze osoby.
- Prowadzimy kampanię informacyjną o niemarnowaniu jedzenia i właściwym segregowaniu śmieci w naszych biurach w Warszawie i Łodzi. W lutym zorganizowaliśmy też wykład dotyczący ograniczania powstawania odpadów (zero waste) oraz ich segregowania i przetwarzania (recykling).
- We współpracy z firmą Zero Waste dajemy drugie życie niepotrzebnym już meblom i sprzętom. Na specjalnej platformie odsprzedaży używanych sprzętów można znaleźć szereg przedmiotów – mebli, sprzętu RTV i AGD oraz IT, z których nie korzystamy już w banku, a które mogą jeszcze znaleźć nowego właściciela.

- Jesienią grupa pracowników mBanku wspólnie z Leśnictwem Miejskim w Łodzi, zorganizowała pierwszą akcję sprzątania lasów. Ponad 70 osób zebrało ponad 100 worków śmieci w okolicach górki widokowej „ROGI”.
- Do użytku naszych pracowników w warszawskiej siedzibie mBanku oddaliśmy nowoczesną rowerownię, która pomieści aż 352 jednoślady.

Stawiamy także na inicjatywy systemowe, które zmniejszają zużycie zasobów takich jak woda, energia i papier oraz eliminują plastik. Wprowadzamy do oferty kolejne produkty, które pomagają zmniejszać negatywny wpływ na środowisko naturalne, takie jak ekokredyt hipoteczny, leasing fotowoltaiki czy wirtualne karty. O tych inicjatywach piszemy w rozdziale 1.7 Najważniejsze wydarzenia i projekty w Grupie mBanku w 2022 roku.

Działania na rzecz osób z niepełnosprawnościami

W mBanku utrzymujemy wprowadzony w 2018 roku model obsługi klientów z niepełnosprawnościami. Umożliwiamy im wyrażenie zgody na przetwarzanie danych o niepełnosprawności. Klienci mają możliwość wyboru wideo-usługi w Polskim Języku Migowym. Łączą się z pracownikami banku, którzy komunikują się w PJM bez pośrednictwa tłumacza zewnętrznego.

Zależy nam na udostępnieniu usług mBanku jak najszerszemu gronu klientów, także tych ze szczególnymi potrzebami. Dlatego czerpiemy z blisko trzydziestoletniego doświadczenia Fundacji Integracja w dziedzinie likwidacji barier dla osób z niepełnosprawnościami. Współpracowaliśmy już w obszarze dostępności cyfrowej, a w 2022 roku podpisaliśmy umowy obejmujące audyt architektoniczny wybranych placówek banku oraz przeprowadzenie badania kanałów kontaktu klienta z bankiem metodą tajemniczego klienta.

W obszarze dostępności cyfrowej w 2022 roku rozpoczęliśmy współpracę z Fundacją Widzialni. Wspólnie z Fundacją Integracja tworzy ona konsorcjum widniejące w wykazie podmiotów dokonujących certyfikacji dostępności, o którym mowa w art. 17 ustawy z dnia 19 lipca 2019 roku o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. W 2022 roku Fundacja Widzialni przeprowadziła dla nas audyt dostępności serwisów cyfrowych. Jego efektem są obszerne raporty o stanie dostępności naszej aplikacji mobilnej, serwisu transakcyjnego, systemu wnioskowego, designu systemu i stron informacyjnych www.

Działamy też na rzecz wyrównywania szans osób z niepełnosprawnościami wśród naszych pracowników. W 2022 roku wyłoniliśmy w przetargu organizację, która pomoże nam zwiększyć zatrudnienie osób z niepełnosprawnościami. Osoby te nadal zmagają się z barierami na rynku pracy, dlatego jako odpowiedzialna społecznie organizacja chcemy redukować te przeszkody.

Po raz kolejny w grudniu 2022 roku wzmacnialiśmy świadomość o niepełnosprawnościach wśród naszych pracowników. Zaprosiliśmy zewnętrznych ekspertów, by opowiedzieli o praktycznych krokach włączania osób z niepełnosprawnościami. Zorganizowaliśmy wewnętrzny warsztat o komunikacji i potrzebach osób g/Głuchych, prowadzony przez naszego pracownika z Contact Center. Na stronie poświęconej różnorodności nasza pracowniczka w serii postów obaliła mity na temat osób z niepełnosprawnością. Umieściliśmy także wywiad z pracowniczką mBanku, która na o dzień działa w fundacji działającej na rzecz dostępności. Nasi pracownicy otrzymali od nas przewodnik savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnościami. Udostępniliśmy także poradnik, jak pisać i mówić o osobach z niepełnosprawnościami. Dodatkowo, przygotowaliśmy krótką broszurę informacyjną dla naszych pracowników. Przedstawia ona m.in. podstawowe definicje niepełnosprawności, opisuje jej stopnie i rodzaje oraz przybliża formalności związane z orzeczeniem.

Inne inicjatywy społeczne

Inne inicjatywy społeczne mBanku, np. współpraca z Wielką Orkiestrą Świątecznej Pomocy (WOŚP) oraz wsparcie dla ofiar wojny w Ukrainie, opisaliśmy w rozdziale 1.7 „Najważniejsze wydarzenia i projekty w Grupie mBanku w 2022 roku”.

12. Informacje niefinansowe

12.1. Informacje o oświadczeniu

Oświadczenie na temat informacji niefinansowych Grupy mBanku za 2022 rok obejmuje zwięzły opis modelu biznesowego, polityk i należytej staranności oraz wyniki tych polityk, główne czynniki ryzyka oraz zarządzanie ryzykiem, a także kluczowe wskaźniki wyników. Zgodnie z wymogami prawnymi, już po raz drugi dodajemy wskaźniki wymagane przez Taksonomię UE. Elementy te odnoszą się do koncepcji społecznej odpowiedzialności i zrównoważonego rozwoju Grupy mBanku (ESG). Dotyczy ona zagadnień środowiskowych (E – Environment), w tym związanych z klimatem, społecznych (S – Social), w tym związanych z odpowiedzialnością za klientów i pracowników, a także zarządczych (G – Governance).

Oświadczenie obejmuje mBank S.A. z oddziałami w Czechach i na Słowacji oraz wybrane spółki Grupy mBanku. Są to mLeasing, mFaktoring, mBank Hipoteczny i mFinanse. Wymienione spółki wybraliśmy na podstawie kryterium wielkości zatrudnienia. Na koniec 2022 odpowiadały one za około 99% etatów w Grupie mBanku.

W oświadczeniu korzystamy ze standardów raportowania Global Reporting Initiative (GRI).

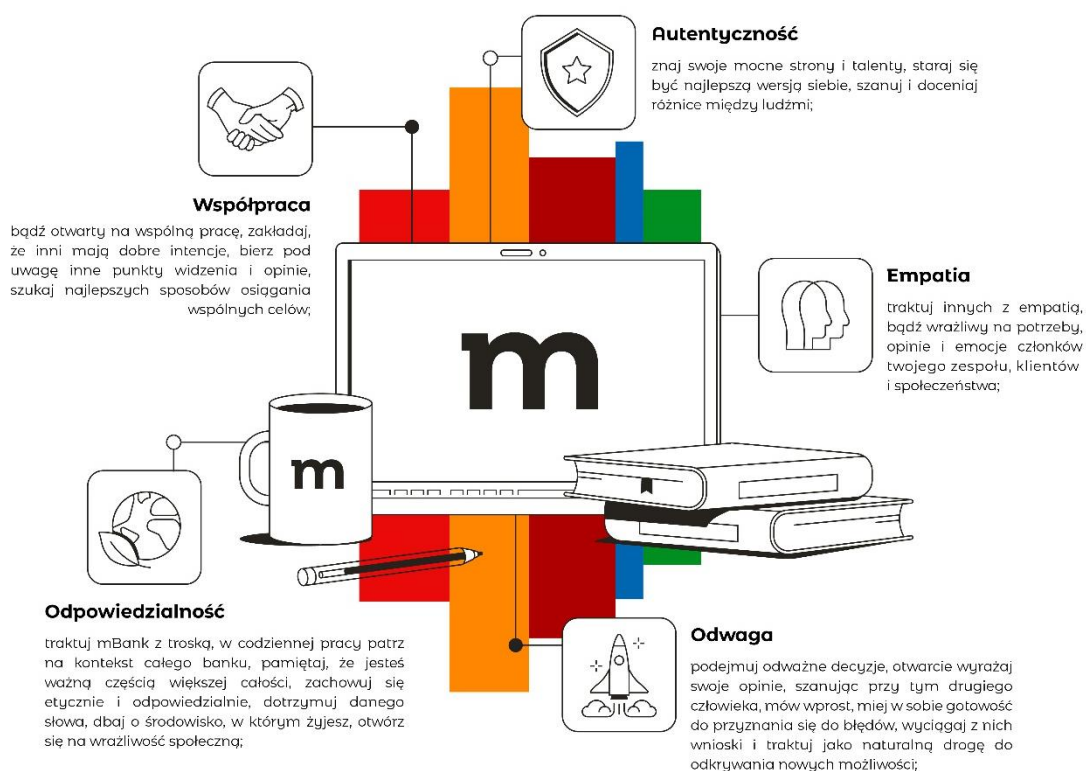
Więcej szczegółów na temat zrównoważonego rozwoju w Grupie mBanku będzie można przeczytać w raporcie ESG Grupy mBanku za 2022 rok, który udostępnimy na stronie internetowej mBanku.

12.2. Model biznesowy

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

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

W naszej pracy kierujemy się następującymi wartościami:



Wyróżnia nas profesjonalizm, jakość obsługi oraz spersonalizowana i elastyczna oferta. Obejmuje ona produkty i usługi dopasowane do zróżnicowanych potrzeb użytkowników. Uwzględnia produkty kredytowe, oszczędnościowe, inwestycyjne, ubezpieczeniowe oraz rozwiązania przeznaczone dla przedsiębiorstw. Jednocześnie, spójny model biznesowy we wszystkich wymienionych obszarach pozwala na płynne poruszanie się klientów między segmentami. Dlatego mBank stanowi doskonałe wsparcie na wszystkich etapach ich rozwoju osobistego i zawodowego. Wspieramy przedsiębiorców już od początku ich drogi biznesowej. Umożliwiamy założenie firmy z mBankiem przez internet lub w placówce. Oferujemy pakiet usług na start, m.in. finansowanie, księgowość, terminale i obsługę walutową. Duże przedsiębiorstwa i międzynarodowe koncerny z powodzeniem korzystają z zintegrowanej palety rozwiązań bankowości korporacyjnej. Szczególne znaczenie ma zaawansowana platforma bankowości transakcyjnej. Uzupełnienie tej kompleksowej oferty stanowią usługi bankowości inwestycyjnej, związane z rynkiem kapitałowym.

Koncepcja dystrybucji produktów w mBanku łączy najbardziej zaawansowane technologicznie rozwiązania. Wychodzą one naprzeciw wyzwaniom otoczenia i wyznaczają trendy w polskim sektorze bankowym. Narzędzia internetowe i mobilne, sieć punktów dystrybucji i telefoniczne centrum wsparcia Call Center stanowią kompleksową platformę kontaktu klientów z mBankiem. Architektura platformy IT pozwala bankowi rozwijać i wprowadzać nowe produkty, usługi i kanały sprzedaży efektywnie i przy niskim ryzyku operacyjnym. Ciągły rozwój bankowości mobilnej i cyfrowych narzędzi obsługi klienta ogranicza również nasz negatywny wpływ na środowisko. Możliwość korzystania z bankowości przez klientów mobilnie i przez internet istotnie zmniejsza potrzebę wizyt w placówkach i zużycie papieru. Sami też ograniczamy podróże służbowe i dojazdy do pracy. Służą nam do tego nowoczesne rozwiązania do telekonferencji stosowane w siedzibach i oddziałach mBanku. Wspierają nas też wirtualne spotkania i praca z domu.

W listopadzie 2021 roku przyjęliśmy nową strategię biznesową mBanku na lata 2021-2025, której integralną częścią są kwestie ESG. Nowa strategia obejmuje 5 filarów działań ESG:



Szczegółowe informacje o naszej strategii ESG na lata 2021-2025 i postępie w jej realizacji można znaleźć w rozdziale 3. „Strategia Grupy mBanku” sprawozdania oraz [na stronie internetowej mBanku](#).

Wdrażanie naszej nowej strategii ESG nadzoruje Komitet Zrównoważonego Rozwoju (KZR) Grupy mBanku. Wskazuje on główne kierunki działań i proponuje je zarządowi, organizuje system zarządzania ESG i nadzoruje przebieg inicjatyw z tego obszaru. Wydaje decyzje i rekomendacje dotyczące polityk i wytycznych ESG. Koordynuje też pracę różnych jednostek organizacyjnych z Grupy mBanku oraz służy jako forum dialogu na temat zrównoważonego rozwoju. Komitetowi przewodniczy wiceprezes zarządu odpowiedzialny za obszar ryzyka (CRO), a w jego skład wchodzi przedstawiciele wszystkich pionów mBanku oraz spółek z Grupy. W 2022 roku odbyło się siedem posiedzeń komitetu.

Co kwartał tematy ESG zarząd mBanku omawia z radą nadzorczą. O kwestiach ESG regularnie dyskutuje też Komisja ds. Ryzyka rady nadzorczej.

Kwestie ESG są jednym z elementów, które bierzemy pod uwagę przy ocenie efektów pracy kadry menedżerskiej, w tym członków zarządu. W 2022 roku określiliśmy cele ESG z wagą 10% dla menedżerów TOP 100 mBanku. Każdy z dyrektorów zdefiniował także zadania, jakie zamierza zrealizować w obszarze ESG oraz mierniki pozwalające kwartalnie mierzyć postęp prac.

Zagadnienia związane z ESG są istotnym elementem procesów biznesowych Grupy mBanku, takich jak zarządzanie ryzykiem, wprowadzanie do oferty nowych produktów finansowych i ich sprzedaż klientom, zatrudnianie i rozwój pracowników czy relacje z dostawcami.

Jesteśmy członkiem, partnerem i sygnatariuszem ważnych inicjatyw promujących zrównoważony rozwój. W grudniu 2022 roku podpisaliśmy „Deklarację dotyczącą wspierania zdrowia finansowego i bankowości włączającej”. Opracowała ją organizacja UNEP-FI, która należy do rodziny ONZ. Zgodnie z deklaracją, w ciągu 18 miesięcy od jej przyjęcia przyjmujemy cele związane ze wspieraniem zdrowia finansowego naszych klientów i bankowości włączającej. W 2021 roku podpisaliśmy Zasady Odpowiedzialnej Bankowości ONZ i przystąpiliśmy do Inicjatywy Finansowej Programu Narodów Zjednoczonych ds. Środowiska (UNEP-FI). Nieustannie wspieramy także 10 zasad inicjatywy Global Compact, której jesteśmy członkiem. W naszych działaniach kierujemy się Celami Zrównoważonego Rozwoju ONZ.

12.3. Polityki, należyta staranność i ich wyniki

Program etyczny

Uchwałą zarządu w maju 2022 roku, standardy etyczne mBanku, odpowiedzialność za ich wdrażanie i funkcjonowanie weszły pod nadzór Prezesa Zarządu mBanku. W lipcu 2022 roku Komitet Zrównoważonego Rozwoju zatwierdził Program etyczny mBanku. W ten sposób, w jednym miejscu, zgromadziliśmy podstawowe wytyczne, które pomagają nam budować kulturę etycznego prowadzenia biznesu oraz realizować zobowiązania i aspiracje opisane w strategii ESG.

Kluczowe zasady, na których opiera się Program etyczny:

- Źródłem zasad etycznych jakie obowiązują pracowników jest Kodeks Etyki Bankowej Związku Banków Polskich. Zasady te uzupełniamy bankowym kodeksem postępowania (Code of Conduct).
- Szczegółowe reguły zachowania w obszarach, które wiążą się z etyką, zawarte są w regulacjach wewnętrznych, których pełną listę można znaleźć [tutaj](#).
- Każdy pracownik banku ma obowiązek znać zasady etyczne, przestrzegać ich i reagować na ich naruszanie. Działania nakierowane na etyczne prowadzenie biznesu są również realizowane w ramach bankowej strategii ESG.
- Za zarządzanie kwestiami etycznymi w organizacji odpowiedzialna jest Rzeczniczka etyki. Plan pracy Rzeczniczki etyki zatwierdza Komitet Zrównoważonego Rozwoju. Dwa razy w roku temat etyki jest obligatoryjnie omawiany na posiedzeniu Komitetu Zrównoważonego Rozwoju. Sprawozdanie z działalności Rzeczniczki etyki raz w roku przedstawiane jest Zarządowi Banku.
- Każdy pracownik banku ma obowiązek odbyć szkolenie etyczne z częstotliwością raz na rok, a nowy pracownik – w ciągu 3 miesięcy od zatrudnienia.
- Wszystkie polityki, produkty, usługi i procedury muszą uwzględniać aspekty etyczne. To samo dotyczy sposobu oferowania produktów naszym klientom i naszych relacji z nimi.
- Aby komunikacja z klientami miała charakter etyczny, przestrzegamy zasad mKanonu, czyli standardu prostej komunikacji.
- System mSygnał, służący raportowaniu naruszeń, zawiera kategorię naruszeń etycznych, a sygnaliści podlegają odpowiedniej ochronie.
- Prowadzimy działania kulturowe i komunikacyjne, które służą tworzeniu kultury etycznej, a nadzoruje je Rzeczniczka etyki.
- Pracownicy banku są zobowiązani do postępowania zgodnego z modelem wartości i zachowań mBanku i za to oceniani. Elementem tego modelu jest również etyczne postępowanie.

W 2022 roku, we współpracy z UN Global Compact Network Poland, rozpoczęliśmy prace nad koncepcją audytu standardów etycznych. Pierwszy pełny audyt standardów etycznych planujemy przeprowadzić w pierwszym kwartale 2023 roku.

W 2022 roku opracowaliśmy także koncepcję obowiązkowego szkolenia z zakresu etyki dla wszystkich nowych i obecnych pracowników. Szkolenie e-learningowe, które tworzymy na bazie wytycznych ZBP,

uzupełni ofertę edukacyjną dotyczącą regulacji i polityk wewnętrznych, które są częścią Programu etycznego.

Wyniki realizacji wybranych polityk opisaliśmy w kolejnych częściach informacji niefinansowych Sprawozdania Zarządu.

Polityka zgodności w mBanku

Polityka ta zawiera ogólne zasady zapewniania zgodności działania mBanku z przepisami prawa, regulacjami wewnętrznymi i standardami rynkowymi. Dotyczy to również zgodności z zaleceniami i rekomendacjami KNF oraz innych organów państwowych właściwych dla przedmiotu działalności banku.

Zapewnianie zgodności realizujemy w modelu trzech linii obrony:

1. **Pierwsza linia:** stanowią ją jednostki, które podczas realizacji celów biznesowych zarządzają ryzykiem braku zgodności i wykonują funkcję kontroli w procesach operacyjnych.
2. **Druga linia:**
 - Departament Compliance, który koordynuje, kontroluje i nadzoruje realizację obowiązków związanych z zarządzaniem ryzykiem braku zgodności w banku oraz realizuje funkcję kontroli w zapewnieniu zgodności,
 - inne jednostki drugiej linii obrony w sytuacji, gdy część zadań procesu zapewnienia zgodności została im powierzona.
3. **Trzecia linia:** Departament Audytu Wewnętrznego, który dokonuje niezależnej i obiektywnej oceny adekwatności i skuteczności wdrożonego w banku systemu kontroli wewnętrznej i systemu zarządzania ryzykiem.

Na wszystkich trzech liniach obrony pracownicy banku odpowiednio stosują mechanizmy kontrolne lub niezależnie monitorują ich przestrzeganie.

Za realizację postanowień tej polityki są odpowiedzialni wszyscy pracownicy banku, stosownie do wykonywanego przez nich zakresu obowiązków oraz nadanych im uprawnień:

- Pracownicy w ramach swoich obowiązków służbowych przestrzegają przepisów prawa, postępują zgodnie z regulacjami wewnętrznymi i standardami rynkowymi oraz stosują mechanizmy kontrolne i niezależnie monitorują czy są one przestrzegane.
- Dyrektorzy jednostek organizacyjnych mają obowiązek monitorować i analizować otoczenie regulacyjne, właściwie identyfikować zmiany w tych przepisach prawa, które mają wpływ na działalność kierowanej jednostki oraz implementować je do regulacji wewnętrznych.
- Podstawową rolę Departamentu Compliance w procesie zarządzania ryzykiem braku zgodności jest:
 - wprowadzenie procedur i metodyk identyfikacji ryzyka,
 - określenie i stosowanie wybranych mechanizmów kontroli ryzyka,
 - zaprojektowanie i wprowadzenie procedur i metodyk monitorowania ryzyka braku zgodności,
 - kompleksowe raportowanie na poziom organów banku w zakresie identyfikacji, oceny, kontroli i monitorowania ryzyka.
- Zarząd banku odpowiada za efektywne zarządzanie ryzykiem braku zgodności w banku. Składa na ten temat roczne sprawozdania radzie nadzorczej i Komisji ds. Audytu.
- Rada nadzorcza ocenia adekwatność i skuteczność zarządzania ryzykiem braku zgodności. Nadzoruje także wykonywanie przez zarząd banku obowiązków dotyczących zapewniania zgodności.

Audyty wewnętrzne obejmują wszystkie obszary działalności banku oraz podmioty zależne. Zagadnieniami audytowymi z obszaru compliance są m.in.:

- Realizacja programu AML i polityki sankcji,
- Ochrona danych osobowych,
- Zgodność działania z prawem w zakresie obrotu instrumentami finansowymi,
- Zarządzanie ryzykiem braku zgodności,
- Przeciwdziałanie nadużyciom, w tym korupcji.

Podczas audytów wewnętrznych oceniamy adekwatność i skuteczność systemów zarządzania ryzykiem i kontroli wewnętrznej w audytowanych procesach, odpowiednio na pierwszej i drugiej linii obrony. Uwzględniamy przy tym adekwatność i skuteczność mechanizmów kontrolnych i niezależnego monitorowania ich stosowania w ramach tych linii. W każdym audycie weryfikujemy też zgodność wewnętrznych regulacji i procesów z wymogami zewnętrznymi.

Wyniki realizowanej polityki:

GRI 2-27 Zgodność z prawem i regulacjami

W 2022 roku zapłaciliśmy jedną karę finansową nałożoną przez Komisję Nadzoru Finansowego (KNF), na łączną kwotę 4,3 mln zł.

Organ	Przedmiot postępowania	Rok wszczęcia	Wyniki postępowania	Odpowiedź mBanku
KNF	Brak odpowiednich mechanizmów kontrolnych, przez co fundusze niewłaściwie wyceniały swoje aktywa	2020	Nałożona kara 4,3 mln zł	mBank zapłacił karę w 2022 roku

Audyty wewnętrzne prowadzone w 2022 roku w zakresie compliance dotyczyły przeciwdziałania praniu pieniędzy i polityki sankcji w wybranych obszarach działania banku i spółek zależnych (cztery audyty). W ich efekcie Departament Audytu Wewnętrznego wskazał obszary wymagające poprawy. Terminowo zrealizowaliśmy zalecenia wydane w wyniku tych audytów.

Polityka antykorupcyjna w mBanku

Polityka zawiera wytyczne dotyczące identyfikacji i ograniczania ryzyka korupcji oraz określa główne zasady postępowania i zakres odpowiedzialności w tym obszarze. Żaden członek zarządu, menedżer, pracownik ani osoba powiązana nie może uzasadniać stosowania praktyk korupcyjnych czy łapownictwa, powołując się na interes mBanku.

mBank stosuje zasadę „zero tolerancji” wobec wszystkich form korupcji, w tym przyjmowania, oferowania, żądania, udzielania i wyrażania zgody na dodatkowe świadczenia, przedmioty lub korzyści, aby:

- wywierać niedozwolony wpływ na decyzję,
- uzyskać lub zapewnić sobie niezgodną z prawem przewagę biznesową,
- osiągnąć osobiste korzyści.

Zarząd i pracownicy mBanku mają obowiązek unikać konfliktów między swoimi interesami prywatnymi i służbowymi. Oferowanie jakichkolwiek nieuprawnionych korzyści, zwłaszcza urzędnikom państwowym, samorządowym, urzędnikom służby cywilnej, jak również politykom, jest surowo zabronione.

W mBanku przeciwdziałamy korupcji przez system trzech linii obrony:

1. Pierwszą linią są jednostki organizacyjne banku,
2. Drugą linię obrony stanowi Departament Compliance, który:
 - wyznacza standardy dotyczące zgodności z przepisami i regulacjami w zakresie przeciwdziałania korupcji,
 - monitoruje przestrzegania tych standardów,
3. Trzecia linia obrony to Departament Audytu Wewnętrznego, który ocenia adekwatność i skuteczność wdrożonego w banku systemu przeciwdziałania korupcji.

Zarząd i pracownicy zgłaszają przypadki korupcji lub jej symptomy bezpośrednio przełożonemu lub wprost do Departamentu Compliance. Zgłoszenie można złożyć również anonimowo przez system [mSygnał](#), który jest dostępny również dla osób trzecich, przez internet. Wszystkie zgłoszenia rozpatrujemy z zachowaniem zasady najwyższej staranności i poufności. Jednostki organizacyjne zaangażowane w sprawę nadużycia wyjaśniają wszelkie okoliczności zdarzenia i zabezpieczają materiał dowodowy. Przy podejrzeniu popełnienia przestępstwa, dyrektor zaangażowanej jednostki przekazuje materiały do Departamentu Bezpieczeństwa, który – jeśli podejrzenia się potwierdzą – powiadamia organy ścigania.

Osoby, którym udowodniono korupcję lub jej usiłowanie, podlegają procedurze określonej w prawie pracy i Regulaminie pracy mBanku S.A. Dyrektor Departamentu Compliance jak najszybciej powiadamia właściwego dla danego obszaru działalności banku członka zarządu o ujawnionym przypadku korupcji. W sytuacjach wysokiego ryzyka utraty reputacji lub gdy zdarzenie dotyczy członka zarządu banku, powiadamia także przewodniczącego rady nadzorczej.

Departament Compliance prowadzi rejestr postępowań w sprawach o korupcję. Przedstawia zarządowi i radzie nadzorczej banku okresowe raporty z realizacji polityki antykorupcyjnej w ramach raportów z zarządzania ryzykiem braku zgodności. Może również samodzielnie, niezależnie od zgłoszeń z jednostek organizacyjnych, podejmować kroki w celu wykrycia działań o charakterze korupcyjnym. Departament Compliance przeprowadza kontrole planowe i ad-hoc w obszarach banku szczególnie narażonych na ryzyko korupcji. Dotyczy to w szczególności współpracy z partnerami biznesowymi banku.

Bank oczekuje od swoich partnerów biznesowych (dostawców, kontrahentów, zleceniobiorców współpracujących z mBankiem i jego klientami w imieniu banku) postępowania zgodnego z zasadami

określonymi w polityce. Integralną częścią każdej umowy zawieranej przez bank z partnerami biznesowymi jest klauzula antykorupcyjna.

W Polityce antykorupcyjnej określiliśmy zasady wręczania i przyjmowania prezentów przez pracowników mBanku, m.in. zabrania ona:

1. przyjmować i wręczać prezenty w postaci środków pieniężnych lub ich ekwiwalentów,
2. wręczać innym pracownikom mBanku i przyjmować od nich prezenty w jakiegokolwiek postaci, jeśli prezent mógłby być uznany za wywieranie wpływu na rzetelność wykonywania powierzonych im procesów,
3. przyjmować prezenty od partnerów biznesowych mBanku,
4. wręczać prezenty urzędnikom państwowym i samorządowym w związku z pełnioną przez nich funkcją,
5. sugerować, że oczekuje się na prezent lub zaproszenie.

Departament Compliance prowadzi rejestr przyjmowanych i wręczanych prezentów. Regularnie sprawdza też, czy zasady przyjmowania i wręczania prezentów są przestrzegane.

Wyniki realizowanej polityki:

GRI 205-3 Potwierdzone przypadki korupcji i podjęte działania

W 2020, 2021 i 2022 roku nie stwierdziliśmy przypadków korupcji.

GRI 205-2 Odsetek pracowników przeszkolonych w zakresie polityk i procedur antykorupcyjnych organizacji

Nasi pracownicy są cyklicznie szkoleni w zakresie przeciwdziałania korupcji i przyjmowania/wręczania prezentów. Te coroczne szkolenia są obowiązkowe dla wszystkich pracowników etatowych banku, jak również dla kontraktorów, którzy mają dostęp do danych podlegających ochronie. Szkolenie zakończone jest testem wiedzy z obowiązkowym progiem zaliczenia. Ponadto Departament Compliance prowadzi szkolenia dla węższych grup docelowych, dopasowane do specyfiki ich działania i poziomu narażenia na ryzyko korupcji.

	2020	2021	2022
Odsetek przeszkolonych pracowników (mBank S.A.)	83%	97%	98%

Polityka w zakresie przeciwdziałania nadużyciom w mBanku i whistleblowing

Polityka ta określa, kto i w jaki sposób odpowiada za przeciwdziałanie nadużyciom. Stosujemy politykę „zero tolerancji” wobec każdej osoby, która popełniła nadużycie, bądź przestępstwo finansowe. Konsekwencją może być postępowanie karne, środki dyscyplinarne wynikające z prawa pracy lub dochodzenie roszczeń cywilnych.

Stosowany w mBanku cykl zarządzania ryzykiem nadużyć obejmuje cztery etapy:

- zapobieganie nadużyciom – ocena ryzyka, jego odpowiednio wczesna identyfikacja oraz ustanowienie jasnych zasad i mechanizmów minimalizujących jego wystąpienie,
- wykrywanie – wdrażanie mechanizmów kontrolnych, systemów monitoringu i kanałów do przekazywania informacji o przypadkach nadużyć,
- zarządzanie przypadkami – każdy przypadek, w którym podejrzewamy przestępstwo na szkodę mBanku lub klienta, dokładnie wyjaśniamy i podejmujemy odpowiednie kroki, w tym prawne,
- reagowanie – jasne zasady w zakresie ograniczania strat/szkód, wdrażanie mechanizmów naprawczych, „lessons learned”.

mBank wdrożył elektroniczny system umożliwiający anonimowe zgłaszanie nadużyć (whistleblowing). Zgłoszenie można złożyć anonimowo przez system [mSygnał](#), który jest dostępny również dla osób trzecich. Można się z nim połączyć z każdego urządzenia z dostępem do internetu.

Zasady zgłaszania nadużyć za pośrednictwem tego systemu przewidują, że:

- aplikacja gwarantuje zgłaszającemu anonimowość, jeśli wybierze taką opcję. Zgłaszający może założyć anonimową skrzynkę. Otrzyma na nią informację zwrotną na temat działań podjętych w wyniku jego zgłoszenia i będzie mógł przekazać dodatkowe informacje (zasada zapewnienia anonimowości),
- nie wolno stosować jakichkolwiek form represji, dyskryminacji lub niesprawiedliwego traktowania wobec pracownika, który zgłasza podejrzenie popełnienia nadużycia, nawet wtedy, gdy informacje nie zostaną potwierdzone w toku postępowania wyjaśniającego. Wobec zgłaszającego nie mogą być podejmowane żadne działania odwetowe (zasada ochrony sygnalisty),

- informacje zamieszczone w zgłoszeniu, jak też uzyskane w toku postępowania wyjaśniającego, podlegają regulacjom o ochronie danych i należy je traktować jako poufne. W szczególności chronione są dane osobowe zgłaszającego oraz osób, których dotyczy zgłoszenie – tych danych nie można udostępniać osobom trzecim, chyba że nakazują to przepisy prawa (zasada poufności),
- każde zgłoszenie sprawdzają upoważnieni pracownicy, co pozwala na obiektywne, rzetelne i bezstronne wyjaśnienie zastrzeżeń.

Wstępnej weryfikacji zgłoszeń dokonują pracownicy Departamentu Compliance. Zgłoszenia zarejestrowane w systemie bądź w inny sposób sprawdzają i analizują upoważnione osoby: pracownicy Departamentu Rozwoju Pracowników i Kultury Organizacji, pracownicy oddziałów zagranicznych, wyznaczone osoby z zespołu Rzeczniczkę Etyki oraz pracownicy Departamentu Compliance. Zgłoszenia analizujemy jak najszybciej po otrzymaniu i rozpatrujemy w nieprzekraczalnym terminie 30 dni kalendarzowych od daty ich wpłynięcia. Gdy potwierdzimy zgłoszone nadużycie, sprawę kontynuujemy zgodnie z przepisami prawa i regulacjami wewnętrznymi banku.

Zapobiegamy ponownemu pojawieniu się nieprawidłowości. Określamy standardy i wytyczne postępowania w regulacjach wewnętrznych. Prowadzimy szkolenia, wydajemy rekomendacje działań naprawczych oraz przeprowadzamy kontrole.

Zasady raportowania do zarządu i rady nadzorczej w zakresie zgłaszania nadużyć są również jasno określone. Obejmują one dostarczanie regularnych raportów oraz informacji ad-hoc.

Wyniki realizowanej polityki:

Liczba zgłoszonych nadużyć	2020	2021	2022
sprawy zgłoszone do Zespołu przeciwdziałania nadużyciom	76	70	72

W każdym zgłoszonym przypadku przeprowadzono postępowanie wyjaśniające. W sytuacjach potwierdzonych nadużyć pracowniczych zastosowano sankcje przewidziane kodeksem pracy oraz regulaminem pracy, sprawę zgłoszono także do organów ścigania. Wydano rekomendacje mające na celu poprawienie zidentyfikowanych luk procesowych i systemowych. Wprowadzono działania naprawcze, aby uniknąć podobnych sytuacji w przyszłości.

Polityka zarządzania konfliktami interesów w mBanku

Polityka ta określa standardy i zasady, dotyczące tego, jak unikać i prawidłowo identyfikować konflikty interesów oraz jak nimi zarządzać. Rozwiązania przyjęte przez mBank zapewniają rozwiązywanie konfliktów interesów zgodnie z zasadą równego traktowania klientów. Gwarantują one, że mBank, jego pracownicy oraz osoby powiązane z mBankiem nie mogą uzyskiwać korzyści lub unikać strat kosztem klientów.

Prawidłowe zarządzanie konfliktami interesów jest częścią kultury korporacyjnej i stanowi obowiązek pracowników mBanku na wszystkich poziomach struktury organizacyjnej. Szczególnie istotne jest, aby członkowie zarządu i dyrektorzy poszczególnych jednostek organizacyjnych brali udział w:

- identyfikacji konfliktów interesów,
- określanu odpowiednich środków pozwalających zapobiegać konfliktom interesów lub
- rozwiązywaniu takich konfliktów, gdy się pojawiają.

Szczególne zasady obowiązują członków rady nadzorczej i zarządu mBanku. Mają oni obowiązek ujawniać powstanie lub możliwość powstania konfliktu interesów oraz powstrzymać się od zabierania głosu w dyskusji i głosowania nad sprawami, które mogą powodować taki konflikt w relacji z klientem mBanku lub mBankiem.

Zgodnie z zapisami Polityki, zarząd wskazuje Departament Compliance jako jednostkę, która nadzoruje zarządzanie konfliktami interesów w banku. W szczególności nadzór ten dotyczy wprowadzania regulacji wewnętrznych, rozwiązań informatycznych, konsultacji udzielanych jednostkom organizacyjnym, działań kontrolnych i szkoleniowych oraz wydawania rekomendacji. Departament Compliance analizuje zgłoszone konflikty interesów, wydaje rekomendacje dotyczące sposobu postępowania w danej sprawie i monitoruje realizację zaleceń. Minimum raz w roku przegląda również Politykę pod kątem jej adekwatności i skuteczności.

Aby ograniczyć przepływ informacji poufnych, informacji dotyczących klientów mBanku oraz wykonywanych przez nich transakcji stosuje się bariery informacyjne.

Wyniki realizowanej polityki:

Moduł poświęcony konfliktowi interesów jest częścią szkolenia dotyczącego przeciwdziałania nadużyciom i korupcji. Szkolenie w formie e-learningu jest obowiązkowe dla wszystkich pracowników, trzeba je odbyć raz w roku. Jest zakończone testem wiedzy z obowiązkowym progiem zaliczenia.

	2020	2021	2022
Odsetek przeszkolonych pracowników (mBank S.A.)	83%	97%	98%

Dodatkowo, pracownicy banku udzielający klientom informacji na temat usług inwestycyjnych lub świadczący usługę doradztwa inwestycyjnego biorą udział w webinarze dotyczącym konfliktu interesów. W 2022 roku przeszkoliliśmy 70 osób, co stanowi 100% grupy docelowej.

Regulacje w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu

W zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu stosujemy w mBanku regulacje wewnętrzne oraz polityki grupy Commerzbanku. Działamy zgodnie z „Programem przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu”, który jest spójny z krajowymi i unijnymi regulacjami. Stosujemy następujące zasady:

- identyfikujemy i weryfikujemy tożsamość naszych klientów,
- identyfikujemy i weryfikujemy tożsamość beneficjentów rzeczywistych naszych klientów,
- identyfikujemy ryzyko prania pieniędzy i finansowania terroryzmu,
- stosujemy środki bezpieczeństwa finansowego adekwatne do rozpoznanego ryzyka prania pieniędzy i finansowania terroryzmu,
- identyfikujemy i weryfikujemy naszych klientów i ich beneficjentów rzeczywistych pod kątem zajmowania eksponowanych stanowisk politycznych (PEP, RCA),
- odmawiamy nawiązania współpracy i wypowiadamy relacje z klientami w przypadku zidentyfikowania ryzyka prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu lub niemożności wykonania środków bezpieczeństwa finansowego,
- monitorujemy transakcje naszych klientów w celu ochrony mBanku przed praniem pieniędzy i finansowaniem terroryzmu,
- systematycznie szkolimy naszych pracowników.

Za realizację programu odpowiedzialni są wszyscy pracownicy mBanku. W szczególności, za okresowy przegląd klientów odpowiadają opiekunowie i doradcy klientów. Prezes zarządu jest odpowiedzialny za to, aby wdrożyć obowiązki wynikające z Ustawy PPP w ramach Programu PPP. Do tej roli wyznacza go uchwała zarządu. Za zapewnienie zgodności działalności banku oraz jego pracowników i innych osób wykonujących czynności na rzecz banku z przepisami o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu odpowiada dyrektor Departamentu Przeciwdziałania Przestępczości Finansowej, nadzorowany przez dyrektora zarządzającego ds. regulacyjnych, prawnych i relacji z klientami.

Wyniki realizowanej polityki:

	2020	2021	2022
Odsetek przeszkolonych pracowników	83%	99%	99%

Globalna polityka sankcji

mBank weryfikuje klientów oraz monitoruje transakcje pod kątem wystąpienia podmiotów umieszczonych na listach sankcyjnych Unii Europejskiej, Stanów Zjednoczonych i ONZ w celu zachowania zgodności z obowiązującymi przepisami prawa w zakresie szczególnych środków ograniczających. Departament Przeciwdziałania Przestępczości Finansowej:

- przyjmuje wytyczne i instrukcje,
- informuje poszczególne wydziały i spółki zależne o wynikających z sankcji ograniczeniach wpływających na politykę biznesową,
- doradza w zakresie wdrożenia tych ograniczeń i monitoruje ich przestrzeganie.

Przepisów dotyczących sankcji przestrzegamy przez identyfikację klientów i beneficjentów rzeczywistych oraz transakcji, które naruszają sankcje. Odmawiamy ich realizacji. Informujemy klientów o przepisach dotyczących sankcji oraz szkolimy pracowników banku. Każdy pracownik ma obowiązek zapoznać się z treścią polityki i bezwzględnie ją stosować.

W przypadku relacji biznesowych w krajach, na które nałożono sankcje, dokładnie je monitorujemy i stosujemy środki, obejmujące także zakończenie relacji.

Wyniki realizowanej polityki:

	2020	2021	2022
Odsetek przeszkolonych pracowników	76%	98%	95%

Obowiązki informacyjne w mBanku

mBank wdrożył wymogi, o których mowa m.in. w ustawie o obrocie instrumentami finansowymi i aktach wykonawczych do tej ustawy, unijnemu rozporządzeniu w sprawie nadużyć na rynku (tzw. rozporządzenie MAR) czy ustawie o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych.

Wykonujemy obowiązki informacyjne z uwagi na to, że:

- jesteśmy spółką publiczną, tj. emitentem papierów wartościowych dopuszczonych do obrotu na rynku regulowanym;
- prowadzimy działalność maklerską;
- prowadzimy działalność powierniczą;
- prowadzimy działalność, o której mowa w art. 70 ust. 2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi.

Zgodnie z prawem informacje dotyczące niektórych zdarzeń związanych z działalnością mBanku klasyfikujemy jako informacje poufne. W takich przypadkach przekazujemy obowiązkowy raport bieżący do Komisji Nadzoru Finansowego (KNF), Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie (GPW) i Polskiej Agencji Prasowej (PAP). Dotyczy to również niektórych innych zdarzeń, które nie są informacjami poufnymi. Z kolei wymóg dostarczenia raportu do KNF dotyczy wydarzeń powiązanych z działalnością maklerską, powierniczą lub inwestycyjną.

Każda jednostka organizacyjna mBanku, której takie wydarzenie dotyczy lub która ma o nim wiedzę, musi poinformować o nim Departament Compliance lub – w zakresie działalności maklerskiej – odpowiednio Wydział Nadzoru Biura Maklerskiego.

Niedostarczenie, nieterminowe dostarczenie raportu lub dostarczenie nierzetelnego raportu niesie ze sobą ryzyko nałożenia na mBank kar finansowych. W takiej sytuacji ryzyko kar finansowych dotyczy również:

- osób, które dostarczają informacje na potrzeby raportu,
- członków zarządu, którzy nadzorują dany obszar.

mBank prowadzi listę osób, które pełnią obowiązki zarządcze w rozumieniu MAR.

Dodatkowo, od początku 2022 roku w mBanku obowiązuje nowa Polityka informacyjna dotycząca komunikacji z inwestorami, mediami oraz klientami. Określa ona zakres ujawnianych informacji oraz sposób realizacji polityki. Według jej zapisów, mBank prowadzi otwartą i przejrzystą komunikację. Uwzględnia ona potrzeby wszystkich interesariuszy oraz zapewnia im powszechny i równy dostęp do informacji, zgodnie z najwyższymi standardami rynkowymi oraz obowiązującymi przepisami prawa.

Wyniki realizowanej polityki:

Liczba oraz wysokość kar finansowych nałożonych za niedostarczenie, dostarczenie nieterminowe lub dostarczenie nierzetelnego raportu: w 2022 roku, podobnie jak w ciągu dwóch poprzednich lat, nie odnotowano takich przypadków.

Polityka w sprawie oceny kwalifikacji (odpowiedniości), powoływania i odwoływania członków organów w mBanku S.A.

Celem polityki jest zagwarantowanie, aby skład organów banku był odpowiedni do skali, złożoności i profilu ryzyka banku oraz przyczyniał się do jego prawidłowego i bezpiecznego funkcjonowania. Polityka ma również zapewnić, że członkowie organów będą osobami odpowiednimi, a także, że organ jako całość będzie stale posiadał odpowiedni łączny poziom wiedzy, umiejętności i doświadczenia oraz spełniał łącznie inne kryteria określone w polityce, biorąc pod uwagę również zasady dotyczące zróżnicowania.

Polityka określa w szczególności:

- zasady doboru, powoływania i odwoływania członków rady nadzorczej i zarządu banku, w tym zasady sukcesji,
- kryteria oceny odpowiedniości indywidualnej (pierwotnej i wtórnej) i zbiorowej,

- zasady i tryb przeprowadzenia indywidualnej (pierwotnej i wtórnej) oraz zbiorowej oceny odpowiedniości,
- zasady wprowadzenia w obowiązki, szkolenia i działania rozwojowe oraz aktualizację wiedzy członków organów banku,
- zasady dotyczące zróżnicowania,
- jednostki odpowiedzialne za poszczególne działania.

Ponadto jednym z celów w zakresie doboru składu zarządu i rady nadzorczej jest stosowanie kryterium wszechstronności i różnorodności, w tym z uwagi na płeć, wiek i doświadczenie zawodowe.

Walne zgromadzenie akcjonariuszy oraz rada nadzorcza, uwzględniając wynik oceny odpowiedniości, dokonując doboru składu rady nadzorczej i zarządu będą dążyć do osiągnięcia równowagi w zakresie reprezentowania płci w składzie rady nadzorczej i zarządu, a co najmniej osiągnięcia minimalnego udziału mniejszości ze względu na płeć na poziomie 33% zarówno w zarządzie jak i w radzie nadzorczej do 2026 roku lub na poziomie wymaganym przez prawo.

Wyniki realizowanej polityki:

	2020	2021	2022
Liczba kobiet w zarządzie mBanku	0	0	0
Udział kobiet w zarządzie mBanku	0,0%	0,0%	0,0%
Liczba kobiet w radzie nadzorczej mBanku	4	3	3
Udział kobiet w radzie nadzorczej mBanku	50,0%	37,5%	37,5%

Dane wg stanu na koniec 2022 roku.

Polityki i należyta staranność związane z bezpieczeństwem informacji i cyberbezpieczeństwem

Istotnym celem podejmowanych przez nas działań jest zapewnienie bezpieczeństwa zasobów informacyjnych mBanku, zarówno w Polsce, jak i w oddziałach zagranicznych, w zakresie ochrony ich poufności, integralności, dostępności oraz autentyczności. Informacje chronimy niezależnie od formy ich utrwalenia. Dążymy do utrzymania ciągłości usług świadczonych dla klientów oraz zapewnienia ciągłego reagowania na incydenty.

Cele te realizujemy zgodnie z **Polityką bezpieczeństwa informacji**. Przewiduje ona m.in.:

- postrzeganie zarządzania bezpieczeństwem informacji jako istotnego elementu zarządzania bankiem,
- stosowanie standardów bezpieczeństwa wypracowanych w oparciu o doświadczenie pracowników mBanku, standardy obowiązujące w Grupie Commerzbanku, międzynarodowe normy oraz najlepsze praktyki w tym zakresie na świecie,
- ciągłe podnoszenie kwalifikacji pracowników i wzrost ich świadomości w zakresie bezpieczeństwa informacji, szczególnie w związku ze stałym rozwojem nowych produktów bankowych oraz pojawianiem się nowych zagrożeń,
- zapewnienie odpowiednich zasobów na realizację procesów bezpieczeństwa i wdrażanie nowych zabezpieczeń,
- zaangażowanie wszystkich pracowników w realizację polityki,
- edukowanie klientów w zakresie bezpiecznego zachowania w cyfrowym otoczeniu,
- rozwój i ciągłe doskonalenie systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji.

Drugą kluczową regulacją kształtującą nasze działania w zakresie bezpieczeństwa cyfrowego jest **Polityka cyberbezpieczeństwa**. Jej głównym celem jest zapewnić wysoki poziom cyberbezpieczeństwa w zakresie usług świadczonych klientom, działań realizowanych przez pracowników banku oraz w relacjach z innymi instytucjami finansowymi. Wizję tę realizujemy przez cele szczegółowe, w tym:

- dopasowanie niezbędnego poziomu cyberbezpieczeństwa do innowacyjnego biznesu;
- ciągłe podnoszenie świadomości pracowników i klientów w zakresie bezpieczeństwa informacji;
- zarządzanie ryzykiem cyberzagrożeń przez system wczesnego wykrywania, reagowania, wyciągania wniosków oraz szacowanie ryzyka;
- zarządzanie cyberincydentami;
- zarządzanie dostawcami i współpraca z partnerami biznesowymi;
- rozwój i ciągłe doskonalenie.

Działania w zakresie zapewnienia wymaganego poziomu bezpieczeństwa koordynowane są przez pracowników Departamentu Bezpieczeństwa mBanku zarządzanego przez dyrektora departamentu w roli CSO (Chief Security Officer). Całość działań nadzorowana jest bezpośrednio przez członka zarządu w roli COO oraz powołany formalnie Komitet Bezpieczeństwa, w skład którego wchodzi przedstawiciele poszczególnych obszarów banku. Komitet posiada uprawnienia i decyduje o istotnych działaniach w zakresie bezpieczeństwa związanych z: ochroną informacji, uwzględnieniem ochrony informacji w systemach informatycznych, przestępczością bankową, ochroną fizyczną i techniczną, a także zapewnieniem ciągłości działania banku.

W ramach Departamentu Bezpieczeństwa funkcjonuje zespół Security Operations Center (SOC). Dzięki niemu jesteśmy w stanie, w trybie 24/7/365, skutecznie realizować działania związane z monitorowaniem bezpieczeństwa oraz obsługą cyberincydentów i incydentów płatności. Posiadamy również własny zespół CERT, zrzeszony w ramach europejskiej organizacji Trusted Introducer, współpracujący blisko z innymi zespołami tego typu. Od 2017 roku CERT mBanku posiada status Accredited, potwierdzający wysoką dojrzałość organizacyjną i sprawność działania. Wdrożony przez nas System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji jest zgodny ze standardem ISO 27001. Jest to również istotny element wymagań nakładanych na bank w ramach Ustawy o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa. Stopień spełnienia tych wymagań potwierdzany jest cyklicznie, raz na dwa lata, w ramach audytu zgodności. Ostatni taki audyt odbył się w IV kwartale 2021 roku.

W działaniach operacyjnych wykorzystujemy szereg rozwiązań monitorowania bezpieczeństwa od renomowanych i uznanych dostawców. Pozwalają nam one budować skuteczny, wielowarstwowy system ochrony (security-in-depth). Współpracujemy również z dostawcami usług Threat Intelligence i Threat Hunting. Dzięki nim jesteśmy w stanie skutecznie i proaktywnie zapobiegać wielu zagrożeniom oraz reagować na zaistniałe cyberincydenty, szczególnie w dobie rosnących ilości działań przestępczych w cyberprzestrzeni wywołanych wojną w Ukrainie.

Nasze działania w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa oraz aktualny, realny poziom bezpieczeństwa procesów, systemów IT oraz świadczonych usług weryfikujemy z pomocą audytów bezpieczeństwa, audytów zgodności, zaawansowanych testów bezpieczeństwa, testów penetracyjnych oraz przekrojowych testów Red Team. Działania te są realizowane zgodnie z ustalonym rocznym planem, który jest aktualizowany i rozszerzany adekwatnie do identyfikowanych ryzyk (w przypadku wdrażania nowych systemów, wykorzystywania nowych technologii, zaistnienia cyberincydentów, identyfikacji nowych zagrożeń itp.). Wykryte podatności i nieprawidłowości przekuwamy na wnioski i rekomendacje. Wdrożenie ich pozwala stale podnosić poziom bezpieczeństwa usług świadczonych przez bank.

Aby zapewnić wymagany poziom bezpieczeństwa, ciągle zwiększamy świadomość naszych pracowników. Realizujemy obowiązkowe dla każdego pracownika szkolenia z zakresu bezpieczeństwa informacji oraz cyberbezpieczeństwa. Ponadto prowadzimy szkolenia nieobowiązkowe, głównie w ramach tzw. Akademii Bezpieczeństwa.

Angażujemy się również w edukację społeczeństwa, w tym naszych klientów. Dla użytkowników internetu prowadzimy cykliczne kampanie edukacyjne w mediach (więcej informacji w rozdziale 11. „Działalność mBanku na rzecz otoczenia”). Naszym klientom oferujemy bezpłatną usługę [CyberRescue](#). Dzięki niej mogą oni liczyć na wsparcie, gdy padną ofiarą cyberprzestępstwa.

Wyniki realizowanej polityki:

Każdy pracownik mBanku w Polsce zobowiązany jest raz w roku ukończyć zakończone testem, obowiązkowe szkolenie z zakresu cyberbezpieczeństwa na platformie e-learningowej.

Dodatkowo, w 2022 roku Departament Bezpieczeństwa zakończył I edycję Akademii Bezpieczeństwa skierowaną do pracowników mBanku. W ramach tej edycji przeprowadziliśmy 113 szkoleń dla ponad 10 tys. uczestników. Zostały one zaprojektowane z myślą o deweloperach IT, administratorach IT, pracownikach obsługi klienta i Contact Center, pracownikach biurowych i kadrze menadżerskiej. Formy szkoleń zostały dostosowane do danej grupy odbiorców. Brali w nich udział zewnętrzni eksperci.

Polityki i należyta staranność związane z bezpieczeństwem danych osobowych

Dla banku skuteczna ochrona danych osobowych oraz praw i wolności podmiotów danych jest podstawowym warunkiem wiarygodności. Ogólne rozporządzenie o ochronie danych (RODO) ujednoliciło zasady ochrony prywatności obywateli Unii Europejskiej, w tym Polski. W mBanku, który jest samodzielnym administratorem danych osobowych, wdrożyliśmy i realizujemy wymogi RODO. Respektujemy uprawnienia naszych klientów, kontrahentów oraz pracowników i chronimy ich prywatność.

Obszar ten uregulowaliśmy w **Polityce bezpieczeństwa danych osobowych** oraz w **Polityce zarządzania danymi osobowymi w czasie (retencji)**. Polityki te opisują prawa podmiotów danych osobowych, a także obowiązki mBanku jako ich administratora. Regulują one, w jaki sposób realizujemy zasady i obowiązki wynikające z RODO. Obejmuje to zasady przetwarzania danych, m.in. ich poufność,

minimalizację zakresu przetwarzanych danych czy przetwarzanie ich w ściśle określonym celu. W politykach tych określamy też sposób i czas, przez który przetwarzamy dane osobowe, oraz terminy, po których anonimizujemy lub usuwamy dane osobowe.

Powołaliśmy inspektora danych osobowych, do którego każdy podmiot danych może napisać na adres: inspektordanychosobowych@mbank.pl. Więcej informacji na temat ochrony danych i jej realizacji w mBanku można znaleźć na tej [stronie](#).

Wyniki realizowanej polityki:

GRI 418-1 Skargi dotyczące nieprawidłowego przetwarzania danych osobowych klientów i innych podmiotów danych:

W 2022 roku otrzymaliśmy 22 nowe skargi z Urzędu Ochrony Danych Osobowych (UODO). Kontynuowaliśmy też korespondencję z UODO w sprawie skarg z ubiegłych lat. Skargi dotyczyły przetwarzania przez bank danych osobowych m.in. obecnych i potencjalnych klientów.

W 2022 roku inspektor danych osobowych mBanku potwierdził wystąpienie 145 naruszeń RODO w banku. Po ich analizie i oszacowaniu ryzyka naruszenia praw i wolności, notyfikowaliśmy 58 naruszeń Prezesowi UODO. Osoby poszkodowane poinformowaliśmy o tych zdarzeniach, jak również o możliwych do podjęcia działaniach minimalizujących negatywne dla nich konsekwencje tych zdarzeń.

Polityka wprowadzania nowych produktów

Dokument ten określa ogólne reguły dotyczące procesu wprowadzania nowych produktów do oferty mBanku oraz modyfikacji istniejących. Zapewnia, że dostarczane przez nas produkty są:

- zgodne ze strategią i wartościami mBanku, w tym empatii i filozofii myślenia klientem, którymi się kierujemy;
- bezpieczne dla klientów oraz dla nas, w tym m.in. uwzględniają nasze standardy bezpieczeństwa;
- zgodne z ogólnie obowiązującymi przepisami oraz naszymi wewnętrznymi strategiami i politykami.

Każdy nowy produkt oraz każdą zmianę produktu oceniamy pod kątem czynników ESG, a więc jego wpływu na realizację celów społecznych i ochronę środowiska naturalnego.

Analizę tę prowadzimy na poszczególnych etapach, od planowania i wdrożenia po jego modyfikację. Badanie wpływu produktu prowadzimy w odniesieniu do niezależnych standardów, w tym Taksonomii UE oraz analizy istotności. Ocenie podlega wpływ produktu zarówno na pięć kwestii związanych z ochroną środowiska, jak i na sześć celów społecznych.

Analizę dot. ESG prowadzimy w aplikacji, gdzie oceniamy też inne aspekty dotyczące każdego produktu wprowadzanego do oferty banku. Opiniowanie produktów odbywa się według zdefiniowanych ścieżek akceptacji, w zależności od skali zmiany oraz poziomu związanego z nią ryzyka. Dzięki takiemu podejściu ograniczamy ryzyko wprowadzania do oferty produktów negatywnie wpływających na aspekty ESG, niedopasowanych do potrzeb klientów, negatywnie wpływających na reputację mBanku. Przez rozwijanie naszej oferty w duchu ESG nie tylko ograniczamy potencjalne ryzyko, a także lepiej wykorzystujemy pojawiające się szanse biznesowe.

Polityka wprowadzania nowych produktów w szczególności określa zasady zgodności produktów finansowych mBanku z potrzebami i prawami klientów. Monitorujemy dopasowanie oferowanych produktów do potrzeb ich adresatów, poprzez kontrolę procesu sprzedaży oraz analizę skarg i reklamacji, które złożyli klienci. Politykę określa zasada „zero tolerancji” wobec niewłaściwej sprzedaży produktów:

- wprowadzającej w błąd, niedbałej i nieprofesjonalnej sprzedaży produktów;
- wypaczania charakteru poszczególnych produktów;
- missellingu – sprzedaży produktów nieprzeznaczonych dla danej grupy klientów.

W informacjach i materiałach, które kierujemy do klientów, używamy prostego i zrozumiałego języka, zgodnego z [mKanonem](#). Stosujemy też zasadę przejrzystości i odpowiedniego zakresu informacji. Opisy naszych produktów są jasne, zwięzłe i zawierają wszystkie istotne cechy, które mają wpływ na ich przydatność i atrakcyjność. Nie ukrywamy warunków, które są niezbędne do korzystania z nich. Zawiadamiamy o ryzyku związanym z korzystaniem z produktu. Otwarcie informujemy klientów o kosztach. Naszą ofertę, w tym politykę cenową, prezentujemy w sposób przejrzysty. Zmiany w naszych cennikach komunikujemy klientom z odpowiednim wyprzedzeniem.

Wyniki realizowanej polityki:

Odpowiedzialne produkty

W 2022 roku wypełniliśmy nasze zobowiązania zadeklarowane w „Strategii ESG Grupy mBanku na lata 2021-2025” i umożliwiliśmy rozwijanie każdego nowego produktu bankowego wraz z jego oceną ESG.

Wypełniliśmy także nasze strategiczne zobowiązanie dotyczące rozszerzenia oferty o co najmniej jeden produkt proekologiczny rocznie w każdej linii biznesowej. Pierwszym tego typu produktem, udostępnionym klientom w grudniu 2021 roku, jest ekokredyt hipoteczny. Klienci mogą skorzystać z niego przy zakupie nieruchomości na rynku pierwotnym lub wtórnym. Jeśli nieruchomość mieszkaniowa spełnia określone warunki dotyczące energooszczędności, oferujemy klientom niższe koszty finansowania. Z kolei w 2022 roku udostępniliśmy naszym klientom m.in. karty płatnicze z plastiku z recyklingu w 85%, a także leasing fotowoltaiki oraz samochodów elektrycznych z dopłatą z programu „Mój elektryk”. Jednocześnie w obszarze bankowości korporacyjnej prowadziliśmy pilotaż oferty kredytów typu ESG-linked.

Produkty te opisaliśmy bardziej szczegółowo w rozdziale 12.4 „Główne czynniki ryzyka i zarządzanie ryzykiem”, w części dotyczącej zagrożeń wynikających z niekorzystnych zmian w środowisku naturalnym (przede wszystkim zmian klimatycznych). Z naszą ofertą produktów i usług bankowych, które wspierają cele ESG, można zapoznać się na [tej stronie](#).

Odpowiedzialna sprzedaż

W zakresie odpowiedzialnej sprzedaży, w 2022 roku przeszkoliliśmy 265 naszych pracowników pod kątem stosowania zasad prostej i jasnej komunikacji zgodnej z mKanonem. Dodatkowo, Fundacja Języka Polskiego, z którą współpracujemy w tym obszarze:

- certyfikowała kolejną grupę ambasaderek i ambasadorów mKanonu. Są to osoby z różnych jednostek banku, które dbają, aby nasza komunikacja była zgodna z mKanonem. Łącznie w tym gronie mamy 34 osoby,
- wspierała nas konsultacjami w zakresie poprawności językowej oraz prowadziła warsztaty dla naszych pracowników,
- przyznała certyfikat „Językowy znak jakości” naszej stronie pomocowej dotyczącej windykacji. Ten certyfikat ma postać pieczęci i potwierdza, że treści na tej stronie są przyjazne, proste i zrozumiałe.

Odpowiedzialne reklamacje

Dopasowanie do potrzeb klienta produktów, jak również sposobu ich promocji i sprzedaży, obrazują dane dotyczące reklamacji. Analizując je należy przy tym pamiętać, że odzwierciedlają one również inne zagadnienia, takie jak np. jakość obsługi posprzedażowej.

Odsetek reklamacji rozstrzygniętych na korzyść klienta	2020	2021	2022
Bankowość detaliczna	76%	76%	76%
Bankowość korporacyjna	74%	68%	55%

Reklamacje – liczba i czas rozwiązania:

- Segment detaliczny: w 2022 roku rozpatrzyliśmy łącznie 271,5 tys. reklamacji. Na bieżąco analizujemy zgłaszane reklamacje i na tej podstawie, wspólnie z opiekunami biznesowymi, podejmujemy inicjatywy zmniejszające ich liczbę. Niemalże 55% reklamacji rozstrzygnęliśmy w terminie do 1 dnia roboczego (60,6% w 2021 roku).
- Segment korporacyjny: w 2022 roku rozpatrzyliśmy łącznie 3 874 reklamacje. Rozpatrujemy je w możliwie najkrótszym czasie, maksymalnie w terminie 15 dni roboczych, ale w szczególnie uzasadnionych przypadkach możemy przedłużyć go do 35 dni roboczych. 36% zeszłorocznych reklamacji rozpatrzyliśmy w ciągu 5 dni roboczych (24% w 2021 roku). Średni czas rozpatrywania reklamacji wyniósł niespełna 10 dni.

Polityka dot. kompetencji pracowników, którzy obsługują klientów inwestycyjnych

Stosujemy „Politykę spełniania wymogów posiadania odpowiedniej wiedzy i kompetencji przez pracowników, którzy obsługują klientów inwestycyjnych”. Ma ona zapewnić to, że pracownicy przedstawiający klientom i potencjalnym klientom informacje o oferowanych przez nas usługach posiadają odpowiednią wiedzę i kompetencje. Wypełnia ona wymogi dyrektywy MiFID II, określone w rozporządzeniu Ministra Finansów. Wszyscy pracownicy mBanku obsługujący klientów inwestycyjnych podlegają okresowej weryfikacji pod względem wiedzy oraz kompetencji.

Polityka ta określa:

- stanowiska, które jej podlegają,
- zakres wymaganej od pracowników wiedzy i doświadczenia zawodowego,
- sposób weryfikacji i podnoszenia kompetencji pracowników.

Dzięki temu nasi pracownicy rozumieją zarówno charakterystykę oferowanych produktów inwestycyjnych, jak i potrzeby klientów.

W obszarach bankowości detalicznej i korporacyjnej wprowadziliśmy szczegółowe zasady, które realizują tę politykę. Zgodnie z nimi pracownicy, którzy obsługują klientów inwestycyjnych, co roku przechodzą audyt kompetencji, w tym wiedzy i doświadczenia. W przypadku pozytywnej weryfikacji uzyskują status pracownika autoryzowanego i mogą samodzielnie przekazywać (potencjalnym) klientom informacje o usługach inwestycyjnych i instrumentach finansowych. W przypadku negatywnego wyniku mogą wykonywać swoje obowiązki jedynie pod nadzorem innego pracownika, który otrzymał taką autoryzację. Biuro Maklerskie jako wyodrębniona jednostka mBanku, stosuje analogiczne procedury.

mBank zapewnia pracownikom regularny udział w doskonaleniu zawodowym i szkoleniach, które dotyczą oferty inwestycyjnej. Przy planowaniu szkoleń uwzględniamy braki kompetencyjne, które zidentyfikowaliśmy w przeszłości.

Wyniki realizowanej polityki:

W 2022 roku odpowiednie szkolenia odbyło 1214 pracowników, którzy obsługują klientów inwestycyjnych (100% grupy docelowej).

Dodatkowo w obszarze bankowości detalicznej rozpoczęliśmy prace nad aplikacją, która będzie wspierać proces zarządzania pracą pod nadzorem. Aplikacja ta pozwoli zarządzać uprawnieniami i stanowiskami pracowników, którzy obsługują klientów inwestycyjnych.

Strategia dot. ryzyk ESG w usługach inwestycyjnych

W 2021 roku wdrożyliśmy „[Strategię dotyczącą ryzyk dla zrównoważonego rozwoju w usłudze doradztwa inwestycyjnego i zarządzania portfelami instrumentów finansowych w Biurze Maklerskim mBanku](#)”, a także towarzyszący jej [dokument zawierający informacje wymagane przez rozporządzenie SFDR](#). Dokumenty te opisują, w jaki sposób, przy świadczeniu usług zarządzania portfelem oraz doradztwa inwestycyjnego, uwzględniamy skutki podejmowanych decyzji inwestycyjnych dla zrównoważonego rozwoju. Ocena inwestycji pod tym kątem ma pomóc identyfikować i, o ile jest to zgodne z zapisami strategii inwestycyjnych, minimalizować ryzyka dla zrównoważonego rozwoju.

W powyższym zakresie rozszerzyliśmy również obowiązkowe dokumenty informacyjne (tzw. pakiety MiFID) dla klientów bankowości detalicznej, w tym klientów mBanku i Biura Maklerskiego, na rzecz których świadczymy usługi inwestycyjne. Dokumenty te przekazujemy klientom przed zawarciem umowy w zakresie usługi zarządzania lub doradztwa inwestycyjnego.

W Biurze Maklerskim mBanku działają komitety zajmujące się doбором instrumentów finansowych do portfeli inwestycyjnych w ramach usługi zarządzania portfelem bądź doбором rekomendowanych instrumentów finansowych w ramach usługi doradztwa inwestycyjnego. Uwzględniają one wpływ inwestycji na osiągnięcie celów zrównoważonego rozwoju. Dzięki temu możemy:

- wykluczać aktywa najbardziej szkodliwe z punktu widzenia ESG,
- stosować pozytywną selekcję aktywów (tzw. metoda „best-in-class”).

Biuro Maklerskie mBanku wdrożyło szczegółowe zasady dotyczące analizy ryzyka dla zrównoważonego rozwoju w procesie zarządzania portfelem oraz doradztwa inwestycyjnego. Procedura ta określa, jakimi czynnikami kierujemy się przy doborze emitentów i instrumentów finansowych. Jej celem jest minimalizowanie niekorzystnych skutków dla czynników ESG. Opisuje ona również zasady analizy ww. ryzyka w przypadku portfeli objętych poszczególnymi strategiami inwestycyjnymi, jak i funduszy inwestycyjnych oraz innych instrumentów finansowych znajdujących się w portfelach inwestycyjnych. W ramach świadczonej usługi doradztwa inwestycyjnego, przed wydaniem rekomendacji każdy fundusz analizowany jest względem ww. ryzyka.

W ramach każdej modelowej strategii inwestycyjnej w usłudze zarządzania portfelem oraz doradztwa inwestycyjnego przyjęliśmy założenie, że co najmniej połowa aktywów w ramach zarządzanych portfeli lub w stosunku do których wydajemy rekomendacje będzie składała się z instrumentów finansowych uwzględniających czynniki zrównoważonego rozwoju.

Wierzymy, że czynniki ESG istotnie wpływają na wyniki inwestycyjne naszych klientów. W możliwie jak największym stopniu chcemy uwzględnić je w analizie finansowej oraz alokacji aktywów w ramach naszych decyzji i rekomendacji inwestycyjnych.

Wyniki realizowanej polityki:

Na przestrzeni 2022 roku wartość aktywów ulokowanych w ramach usługi zarządzania w modelowych strategiach inwestycyjnych ESG, które są przeznaczone dla klientów bankowości prywatnej mBanku, spadła o 20% do kwoty 153 mln zł na koniec 2022 roku. Jednocześnie w tym okresie udział tych strategii w całości

aktywów zgromadzonych w modelowych strategiach inwestycyjnych dla tej grupy klientów wzrósł z 29% do 32%.

Polityka mBanku w sprawie przeciwdziałania mobbingowi, dyskryminacji i innym zachowaniom nieakceptowanym

mBank jako pracodawca stara się stworzyć miejsce pracy wolne od mobbingu, dyskryminacji i innych działań nieakceptowanych, zarówno ze strony przełożonych, jak i innych pracowników.

Polityka mówi o tym, że:

- w mBanku nie akceptujemy mobbingu, molestowania, molestowania seksualnego, innych form dyskryminacji oraz niezgodnych z prawem lub nieetycznych i naruszających zasady współżycia społecznego zachowań. Takie zachowania określamy kompleksowo jako zachowania nieakceptowane. Takie zachowania określamy kompleksowo jako nieakceptowane. Opisujemy je i wprowadzamy w polityce jasny tryb postępowania w przypadku, kiedy wystąpią;
- każdy pracownik, w tym menedżer i członek zarządu, ma obowiązek unikać zachowań nieakceptowanych wobec innych pracowników, współpracowników, klientów, dostawców;
- jeżeli ktoś tworzy sytuacje, które zachęcają do zachowań nieakceptowanych albo sam tak się zachowuje, narusza podstawowe obowiązki pracownicze. mBank jako pracodawca może wtedy wyciągnąć konsekwencje, zgodnie z przepisami prawa pracy i regulaminu pracy banku.

Każdy pracownik, który uzna, że doświadczył zachowania nieakceptowanego, ma prawo zgłosić skargę. Może to zrobić nieanonimowo lub anonimowo. Skargi pracowników rozpatruje Komisja ds. zachowań nieakceptowanych. W jej skład wchodzi dyrektorzy lub wyznaczeni przez nich przedstawiciele z departamentów: Rozwoju Pracowników i Kultury Organizacji, Compliance, Prawnego, Komunikacji i Strategii Marketingowej, a także rzecznik etyki mBanku oraz inspektor ochrony danych osobowych. Z Komisji wyłącza się osoby, których prawne lub faktyczne stosunki ze skarżącym mogłyby wpłynąć na ich obiektywizm i bezstronność. Komisja działa tak szybko, jak to jest możliwe:

- wyjaśnia sprawę wszechstronnie,
- działa bezstronnie i poufnie,
- stwierdza, czy doszło do zachowań nieakceptowanych i jakie to były zachowania, a następnie rekomenduje, jakie rozwiązania zastosować w konkretnej sprawie oraz co zrobić na przyszłość, by unikać w banku takich zachowań.

Wyniki realizowanej polityki:

W 2022 roku Komisja podjęła pracę nad siedmioma sprawami, z czego trzy dotyczyły mBanku S.A. (wszystkie w trakcie rozpatrywania), a cztery – pozostałych spółek wchodzących w skład Grupy mBank (trzy zakończone, jedna w trakcie rozpatrywania).

W 2022 roku udostępniliśmy wszystkim osobom nową wersję szkolenia nt. przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji. Materiał na ten temat był już dostępny dla pracowników banku od kilku lat. Wprowadziliśmy nowszą, bardziej aktualną wersję e-learningu. W trakcie szkolenia przypominamy, czym jest mobbing, zapoznujemy z przykładowymi historiami osób, które stały się ofiarami mobbingu i dyskryminacji oraz przybliżamy statystyki, które mówią o tym, jak wygląda sytuacja w Polsce. Wyjaśniamy także terminologię oraz pokazujemy związek działań zwalczających dyskryminację z działaniami na rzecz różnorodności i inkluzyjności. Nowa wersja szkolenia została zakomunikowana wszystkim osobom w mBanku, razem ze wskazówkami tego, jak zgłosić działania niepożądane. W 2022 roku szkolenie w zakresie przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji przeszkoliliśmy 539 osób.

W 2022 roku w mBanku wprowadziliśmy także obowiązkowe dla wszystkich osób w organizacji szkolenie, które przybliżyło tematykę różnorodności i inkluzyjności. Zakres szkolenia obejmuje podstawy tematyki mikroagresji i zapobiegania wykluczającym praktykom. Oprócz tego, prowadzimy warsztaty związane z naszym modelem wartości oraz spotkania przybliżające w poszczególnych departamentach tematykę różnorodności, równości i inkluzyjności – poszczególne tematy opowiadają w nich na pytanie, jak zapobiegać dyskryminującym zachowaniom. W 2022 roku szkolenie przeszło 1465 osób.

Polityka różnorodności i inkluzyjności

W 2022 roku przyjęliśmy Politykę różnorodności i inkluzyjności. Określa ona nasze cele w związku ze strategią mBanku do 2025 roku oraz podsumowuje działania, które prowadziliśmy już w tym zakresie przez ostatnie lata. Polityka koncentruje się na czterech obszarach:

- budowaniu i wzmacnianiu świadomości pracowników o różnorodności,
- przeciwdziałaniu dyskryminacji, w tym badaniu problemów napotykanym przez pracowników,
- neutralności płciowej w procesach prowadzonych w mBanku

- zwiększeniu zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami.

Zasady równego traktowania i szacunku dla różnorodności leżą u podstaw wszystkich procesów dotyczących pracowników.

Wprowadzamy zasady zarządzania różnorodnością i inkluzywnością. Promujemy je we wszystkich grupach naszych interesariuszy. Dzięki zarządzaniu różnorodnością tworzymy środowisko, w którym ludzie czują się szanowani i docenieni. Pozwoli to obecnym i przyszłym pracownikom w pełni realizować swój potencjał, co przyczyni się do kolejnych sukcesów firmy.

Aktywnie angażujemy się w budowę włączającego środowiska pracy, co jest częścią naszej kultury organizacyjnej. Dążymy do tego, aby mBank był miejscem pracy, w którym każdy czuje się szanowany, rozwija się zawodowo oraz angażuje. Budujemy dobre relacje między pracownikami oraz stale wzmacniamy poczucie sprawiedliwości i bezpieczeństwa. Przeciwdziałamy wykluczeniu i dyskryminacji w zatrudnieniu ze względu na m.in. płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, wyznanie, bezwyznaniowość, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, orientację seksualną, tożsamość płciową, status rodzinny, a także formę zatrudnienia.

Polityka różnorodności jest wspierana przez szereg polityk i procedur, w tym takich, jak:

- Zasady postępowania pracowników mBanku (zbiór minimalnych standardów i zachowań, których mBank oczekuje od pracowników).
- Polityka wynagrodzeń oparta na zasadzie równego traktowania ze względu na płeć.
- Polityka w sprawie przeciwdziałania mobbingowi, dyskryminacji i innym zachowaniom nieakceptowanym.
- Model Wartości i Zachowań.
- Zarządzenie Prezesa Zarządu w sprawie zasad zgłaszania nadużyć w anonimowym kanale komunikacji mSygnał i trybu ich analizowania.

Jeżeli ktoś stwarza sytuacje, które zachęcają do zachowań nieakceptowanych albo sam tak się zachowuje, naraża się na odpowiedzialność dyscyplinarną lub/i karną. Pracownicy, którzy uważają, że zostali poddani jakiegokolwiek dyskryminacji mają zdefiniowane możliwości zgłaszania naruszeń, w tym mogą zgłosić naruszenie przez aplikację mSygnał. Zgłoszenie może być anonimowe. Powołaliśmy w mBanku Komisję ds. zachowań nieakceptowanych. Rolą komisji jest przeciwdziałanie dyskryminacji w miejscu pracy oraz zapobieganie zachowaniom nieakceptowanym. Komisja wyjaśnia również sprawy zgłoszone przez pracowników.

Nad procedurami wspierającymi różnorodność w mBanku czuwa Pełnomocniczka zarządu ds. różnorodności i inkluzywności. Dbą o budowę różnorodnego środowiska pracy, nadzoruje wprowadzanie inicjatyw określonych w polityce i z niej wynikających. Przedstawia Zarządowi, Radzie Nadzorczej i Komitetowi Zrównoważonego Rozwoju rekomendacje i efekty działań. W mBanku mamy również Rzecznikę Etyki. Jej rolą jest dbałość o naszą etykę zawodową – postawy, zachowania i reguły, jakie są właściwe dla branży bankowej, jako instytucji zaufania publicznego.

Wyniki realizowanej polityki:

- We wrześniu 2022 roku wprowadziliśmy obowiązkowe szkolenie o różnorodności i inkluzywności dla naszych pracowników (do końca roku szkolenie przeszło 1465 osób).
- Zdefiniowaliśmy listę sukcesorów na stanowiska menedżerskie, zgodnie z zasadą proporcji płci. Stale też monitorujemy sukcesje na stanowiska dyrektorskie. Na bieżąco raportujemy stosunek procentowy kobiet i mężczyzn w rekrutacjach na stanowiska liderskie.
- W 2022 roku osiągnęliśmy nasz cel równej reprezentacji obu tych płci w procesach zatrudnienia i awansów (52% zrekrutowanych lub awansowanych osób w kadrze menedżerskiej to kobiety).
- W 2022 roku rozpoczęliśmy działania, które pomogą nam zwiększyć zatrudnienie osób z niepełnosprawnościami.
- W programie szkoleń dla nowych menedżerów dodaliśmy moduł poświęcony różnorodności w zespole. Podobne spotkania, przybliżające tę tematykę, organizujemy w departamentach i zespołach w różnych pionach banku.

Dzięki podjętym działaniom mBank znalazł się na liście firm najbardziej zaawansowanych w zarządzaniu różnorodnością i inkluzją w Polsce. Listę przygotowało Forum Odpowiedzialnego Biznesu, koordynator Karty Różnorodności, której sygnatariuszem mBank jest od 2018 roku. Poziom zarządzania różnorodnością w mBanku został oceniony w badaniu Diversity IN Check.

W styczniu 2022 roku mBank po raz drugi znalazł się w gronie spółek indeksu Bloomberg Gender-Equality Index (indeks równości płci). Indeks obejmuje 418 spółek z 45 krajów i 11 sektorów gospodarki. Wchodzące w jego skład firmy są oceniane pod kątem działań na rzecz równości kobiet i mężczyzn oraz przejrzystych

ujawnień w tym zakresie. Eksperci Bloomberga docenili nas za zaangażowanie na rzecz przejrzystości i wyznaczanie nowego standardu w raportowaniu danych związanych z różnorodnością płci.

Polityka wynagrodzeń w mBanku S.A.

W banku obowiązuje Polityka wynagrodzeń, która zawiera zasady przyznawania wynagrodzenia pracownikom. Jej pierwszym filarem jest podejście do kształtowania wynagrodzeń przez pryzmat wynagrodzenia całkowitego (wynagrodzenie stałe oraz zmienne). Drugim filarem, odgrywającym kluczową rolę w procesie wynagradzania, jest dialog między menedżerami i pracownikami, który zapewnia kompleksowe informacje oraz uzasadnianie podejmowanych decyzji.

System zarządzania wynagrodzeniami w banku jest tak skonstruowany, aby:

1. budować wysokie zaangażowanie pracowników przez zapewnienie rynkowego i adekwatnego do wkładu pracy pakietu wynagrodzeń.
2. utrzymywać najlepszych pracowników (stwarzać optymalne warunki pracy) oraz przyciągać talenty do organizacji (program staży i praktyk),
3. zapewnić ochronę praw i interesów klientów banku oraz zapobiegać konfliktowi interesów. Tak wynagradzamy pracowników oraz oceniamy ich pracę, aby pieniężne i/lub niepieniężne formy wynagradzania nie zachęcały pracowników do faworyzowania własnych interesów lub interesów banku ze szkodą dla klientów banku,
4. wspierać prawidłowe i skuteczne zarządzanie ryzykiem w Grupie mBanku i nie zachęcać do podejmowania nadmiernego ryzyka, przekraczającego apetyt na ryzyko zatwierdzony przez radę nadzorczą,
5. zapewnić efektywność kosztową w zakresie budżetu wynagrodzeń (umożliwiać elastyczne zarządzanie wynagrodzeniami, pozwalające optymalnie wykorzystywać dostępny budżet).

Istotną częścią zarządzania wynagrodzeniami w banku jest odrębna Polityka wynagrodzeń dla osób zajmujących stanowiska kierownicze, mające istotny wpływ na profil ryzyka banku (tzw. risk takers). Stanowi ona narzędzie wspierania systemu zarządzania Grupą mBanku i zachęca do szczególnej dbałości o długoterminowe dobro grupy oraz unikania nadmiernej ekspozycji na ryzyko.

Wyniki realizowanej polityki:

GRI 405-2 Stosunek pensji podstawowej i wynagrodzenia kobiet i mężczyzn w mBanku w podziale na kategorie pracowników

Stosunek pensji podstawowej kobiet do mężczyzn (mBank)	2020	2021	2022
wyższa kadra zarządzająca	69%	71%	68%
średnia kadra zarządzająca	79%	83%	82%
pozostali pracownicy	76%	79%	77%
Stosunek wynagrodzenia kobiet do mężczyzn (mBank)	2020	2021	2022
wyższa kadra zarządzająca	62%	63%	69%
średnia kadra zarządzająca	78%	83%	81%
pozostali pracownicy	74%	78%	75%

Inicjatywy prowadzone w banku mają na celu wyrównanie wynagrodzeń na porównywalnych stanowiskach, wspierając równocześnie awanse wśród kobiet. W 2022 roku osiągnęliśmy nasz cel równej reprezentacji obu tych płci w procesach zatrudnienia i awansów (52% zrekrutowanych lub awansowanych osób w kadrze menedżerskiej to kobiety). W dłuższej perspektywie powinno to niwelować różnice w średnich wynagrodzeniach kobiet i mężczyzn.

Regulamin pracy mBanku

Regulamin pracy mBanku określa obowiązki pracodawcy i pracowników. Pozostając w zgodzie z prawem pracy, reguluje organizację pracy w banku i podpisywanie umów i nawiązanie stosunku pracy. Precyzuje rozkład i wymiar czasu pracy oraz przyjęty okres rozliczeniowy, a także kwestie obecności, urlopów, wynagrodzenia, nagród i wyróżnień. W regulaminie pracy mBanku możemy zapoznać się z:

- odpowiedzialnością za naruszenie obowiązków pracowniczych,
- zasadami bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony przeciwpożarowej,

■ zasadami ochrony pracy kobiet i młodocianych.

Nadzór nad przestrzeganiem regulaminu pracy sprawuje prezes zarządu lub upoważniony przez niego członek zarządu lub dyrektor zarządzający za pośrednictwem pracowników Departamentu Rozwoju Pracowników i Kultury Organizacji oraz dyrektorów jednostek organizacyjnych banku, którzy sprawują bieżącą kontrolę przestrzegania regulaminu w swoich jednostkach. Regulamin obowiązuje wszystkich pracowników banku zatrudnionych na umowę o pracę, bez względu na zajmowane stanowisko, wymiar czasu pracy czy okres, na który została zawarta umowa. Muszą oni przestrzegać regulaminu, a stosowne oświadczenie podpisują najpóźniej pierwszego dnia pracy. Regulamin pracy mBanku został wprowadzony i jest aktualizowany w formie zarządzenia prezesa zarządu.

Dialog z pracownikami i Regulamin Rady Pracowników mBanku S.A.

Zarząd mBanku prowadzi otwarty dialog z pracownikami, a w ciągu roku organizowanych jest kilkanaście wspólnych spotkań, na których odpowiadamy na ich pytania. Dodatkowo w cyklicznym badaniu Pulse Check nasi pracownicy mogą ocenić satysfakcję z warunków pracy lub wyrazić swoje niezadowolenie, a także wskazać, co chcieliby zmienić w organizacji.

Pracowników mBanku reprezentuje Rada Pracowników, utworzona na podstawie ustawy z 7 kwietnia 2006 roku o informowaniu pracowników i przeprowadzaniu z nimi konsultacji. Rada składa się z 7 osób wybieranych przez wszystkich pracowników na 4-letnią kadencję. Do jej zadań należy między innymi prowadzenie konsultacji z pracodawcą w zakresie:

- stanu, struktury i przewidywanych zmian zatrudnienia oraz
- działań, które mogą powodować istotne zmiany w organizacji lub podstawach zatrudnienia.

Rada realizuje swoje zadania na podstawie porozumienia z bankiem.

Rada spotyka się z partnerami HR oraz z prezesem banku, któremu przekazuje opinię dotyczącą jakości współpracy Rady z bankiem. Spotkania te traktujemy jako sposób na wskazanie zagadnień wymagających ewentualnej zmiany. W 2022 dyskutowane z radą tematy dotyczyły: podejścia do wynagradzania i benchmarków płacowych, wydatkowania środków z ZFSS, zmian planowanych w banku.

Przy mBanku funkcjonuje także Niezależny Związek Zawodowy Pracowników mBanku. Jesteśmy otwarci na współpracę z tą organizacją w zakresie określonym przepisami prawa. W 2021 r. media opisywały sytuację zwolnienia jednego z pracowników banku, który był członkiem związku. W lipcu 2022 r. strony zawarły ugodę, która zakończyła spór.

Zasady dla dostawców

Dostawcy mBanku mają obowiązek przestrzegać przepisów prawa, prawa pracy, praw człowieka, prawa antykorupcyjnego, chronić środowisko oraz nie mogą dopuszczać się dyskryminacji.

mBank prowadzi swoją działalność w sposób etyczny i odpowiedzialny, określony w szczególności w Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka, standardach Międzynarodowej Organizacji Pracy oraz wytycznych OECD (ze szczególnym uwzględnieniem wytycznych dotyczących zwalczania korupcji).

Każdy dostawca, który bierze udział w postępowaniu zakupowym lub realizuje umowy z mBankiem, zobowiązuje się działać zgodnie z wytycznymi. Zapewnia także, że jego podwykonawcy również będą ich przestrzegać.

Przez wytyczne należy rozumieć w szczególności postanowienia:

- Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka,
- Standardów Międzynarodowej Organizacji Pracy,
- Wytycznych OECD (zwłaszcza w zakresie walki z korupcją),
- Deklaracji z Rio o Środowisku Naturalnym i Rozwoju – Agenda 21,
- Konwencji Narodów Zjednoczonych Przeciwko Korupcji,
- międzynarodowych sankcji handlowych i embarg, w tym sankcji, które mogą obowiązywać w wyniku rezolucji uchwalonej zgodnie z Rozdziałem VII Karty NZ przez Radę Bezpieczeństwa NZ, lub dowolnych sankcji nałożonych przez Unię Europejską,
- aktów prawa wewnętrznego implementujących wymienione postanowienia, jak również postanowienia regulaminów, w szczególności eliminujące konflikty interesów.

Wyniki realizowanej polityki:

Odsetek dostawców, którzy w 2022 roku podpisali nowe lub odnowili dotychczasowe umowy z mBankiem, i którzy zapoznali się i zadeklarowali, że przestrzegają „Zasad dla dostawców” – 100%.

W styczniu 2022 roku zaczął obowiązywać nowy „Kodeks zrównoważonego rozwoju dla dostawców i partnerów mBanku”. Określa on bardziej szczegółowo zobowiązania naszych kontrahentów w obszarach ich

odpowiedzialności za środowisko naturalne, społeczeństwo i ład korporacyjny (ESG). Każdy dostawca, który bierze udział w postępowaniu zakupowym, jest zobowiązany podpisać oświadczenie o stosowaniu kodeksu.

Podpisane oświadczenia zbieramy też od dotychczasowych dostawców. W ten sposób potwierdzają oni, że przestrzegają podstawowych standardów ESG. Aby im to ułatwić opublikowaliśmy też „Poradnik dla dostawców Grupy mBanku dotyczący zrównoważonego rozwoju”.

Polityki i należyta staranność związane z klimatem i środowiskiem

Grupa mBanku ogranicza swój wpływ na klimat głównie przez polityki kredytowe, które regulują nasze podejście do finansowania branż z pozytywnym i negatywnym wpływem na klimat.

Od 2019 roku stosujemy **Politykę kredytową dotyczącą branż istotnych z punktu widzenia polityki klimatycznej UE**. W 2022 roku przeprowadziliśmy zmiany zaostreżające kryteria polityki klimatycznej mBanku. W obecnej formie wyklucza ona m.in. finansowanie kopalń węgla kamiennego, brunatnego i eksploatacji gazu z łupków oraz energetyki nuklearnej, ogranicza także możliwości finansowania szeroko pojętej energetyki węglowej. Polityka reguluje również możliwości finansowania przedsięwzięć z branż paliwowych (np. handlu paliwami) oraz wskazuje preferowane obszary finansowania przez Bank, takie jak projekty wspierające bioróżnorodność oraz gospodarkę wodną. Polityka uzupełnia inne polityki sektorowe obejmujące m.in.: branżę rolno-spożywczą, motoryzację, sektor metali, szeroko pojęte budownictwo, branżę nieruchomości oraz ochronę zdrowia. Na bieżąco śledzimy trendy rynkowe i ekspozycje na nowe i istniejące ryzyko w poszczególnych branżach (w tym związane z transformacją gospodarki w kierunku zero-emisyjności) i publikujemy cyklicznie analizy sektorowe. Niezależnie od branży prowadzimy ekspercką ocenę ryzyka zrównoważonego rozwoju, ze szczególnym uwzględnieniem poziomu bezpośrednich i pośrednich emisji gazów cieplarnianych do atmosfery wytwarzanych w ramach działalności gospodarczej.

Od 2018 roku stosujemy **Politykę kredytową dotyczącą finansowania instalacji odnawialnych źródeł energii (OZE)**. Obecnie zakłada ona przeznaczenie 4 mld zł na finansowanie farm wiatrowych i fotowoltaiki (pierwotnie była to kwota 0,5 mld zł, którą podwyższaliśmy w 2019 i 2020 roku).

Naszą Politykę klimatyczną oraz Politykę finansowania OZE opisaliśmy szczegółowo w rozdziale 12.4 „Główne czynniki ryzyka i zarządzanie ryzykiem”, w części dotyczącej zagrożeń wynikających z niekorzystnych zmian w środowisku naturalnym (przede wszystkim zmian klimatycznych).

Wymienione polityki kredytowe zaakceptował Komitet Ryzyka Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej mBanku, w skład którego wchodzi dwóch członków zarządu mBanku. Polityki kredytowe na bieżąco aktualizujemy i przynajmniej raz w roku przeprowadzamy ich przegląd. Zmiany wprowadzane w polityce klimatycznej są oparte o analizy badań naukowych i najnowszych postanowień Komisji Europejskiej w zakresie zrównoważonego rozwoju.

Wyniki realizowanych polityk:

	2020	2021	2022
Inwestycje w duże instalacje OZE (MW)	972,0	365,5	341,9

Na koniec grudnia 2022 roku portfel OZE w mBanku osiągnął poziom 3,4 mld zł. Poziom wykorzystania limitu OZE wyniósł 85%. W samym 2022 roku mBank sfinansował 7 inwestycji w zakresie fotowoltaiki (photovoltaics, PV) oraz 4 inwestycje w zakresie farm wiatrowych (wind farms, WF). Na ten cel przeznaczyliśmy prawie 636,5 mln zł.

mBank pozyskuje finansowanie w postaci tzw. „zielonych obligacji”, które opisaliśmy bardziej szczegółowo w rozdziale 12.4 „Główne czynniki ryzyka i zarządzanie ryzykiem”, w części dotyczącej zagrożeń wynikających z niekorzystnych zmian w środowisku naturalnym (przede wszystkim zmian klimatycznych). Informacje o zasadach emisji zielonych obligacji w Grupie mBanku znajdują się również na [naszej stronie internetowej](#).

Polityka obsługi branż wrażliwych pod względem ryzyka reputacji mBanku

Uaktualniana co roku polityka nakłada ograniczenia w zakresie świadczenia usług na rzecz firm z sektorów, które są kontrowersyjne ze społecznego punktu widzenia i łamią postanowienia „10 Zasad UN Global Compact”. Określa ona branże i działania, których mBank nie obsługuje, a także te, co do których stosuje specjalne zasady obsługi.

Polityka ta wyklucza m.in. obsługę podmiotów i osób, które:

- działają w branży pornograficznej,
- głoszą radykalne ideologie,
- prowadzą w internecie usługi powszechnie uznawane za kontrowersyjne (np. rozpowszechniają nielegalne oprogramowanie, filmy i nagrania z nielegalnych źródeł, publikują horoskopy, umożliwiają

wymianę kryptowalut, sprzedają leki i specyfiki quasi-medyczne, nie są legalnie działającymi aptekami internetowymi i nie mają zezwoleń Głównego Inspektoratu Farmaceutycznego na prowadzenie wysyłkowej sprzedaży produktów leczniczych),

- wykorzystują w swojej działalności pracę dzieci, pracę przymusową lub w inny sposób rażąco naruszają prawa człowieka,
- eksploatują gospodarczo tereny cenne przyrodniczo,
- zagrażają globalnemu dziedzictwu kulturowemu,
- prowadzą działalność kantorową.

W grupie podmiotów, co do których stosujemy specjalne zasady obsługi, znalazły się m.in. podmioty z sektora obronności. Zasady polityki stosujemy do podmiotów, których działalność gospodarcza polega na wytwarzaniu i obrocie materiałami wybuchowymi, bronią, amunicją oraz wyrobami i technologią o przeznaczeniu wojskowym lub policyjnym. Są to wszystkie przedmioty i materiały, które mogą zostać użyte do ranienia i zabijania w zbrojnych konfliktach (krajowych lub międzynarodowych), jak również części zamienne i niezbędne akcesoria (np. części elektroniczne).

Zgodnie z polityką nie finansujemy dostaw broni i uzbrojenia do stref konfliktu zbrojnego oraz nie obsługujemy i nie finansujemy podmiotów, które są zaangażowane w badania, wytwarzanie albo obrót bronią kontrowersyjną, w tym niekonwencjonalnymi typami broni. Uznajemy jednak zasadę, że państwa dysponują niezbywalnym prawem do obrony przed zagrożeniami zewnętrznymi i wewnętrznymi. Dlatego angażujemy się wyłącznie w transakcje, w których możemy jednoznacznie zidentyfikować końcowego odbiorcę. Odbiorcami lub zleceńdawcami zamówień realizowanych przez podmioty sektora obronności powinny być głównie rządy reprezentowane przez odpowiednie organy.

Niezależnie od sektora, nie nawiązujemy też relacji biznesowych z:

- podmiotami, które działają w krajach objętych sankcjami ONZ,
- osobami i podmiotami, które stosują szkodliwą konkurencję podatkową.

Inne polityki istotne z punktu widzenia ESG

Stosujemy również inne polityki dotyczące kwestii istotnych dla zrównoważonego rozwoju. Dotyczą one obszarów takich jak: ład korporacyjny, bezpieczeństwo i prywatności danych, relacje z klientami, relacje z pracownikami, etyczny biznes czy odpowiedzialne finansowanie inwestycji. Dalsze szczegóły na ich temat można znaleźć na [stronie internetowej](#).

12.4. Główne czynniki ryzyka i zarządzanie ryzykiem

Ryzyka niefinansowe w ostatnich kilku latach stają się coraz bardziej istotne w instytucjach finansowych. Jako organizacja stale monitorujemy środowisko zewnętrzne i wewnętrzne. Robimy to, żeby zarządzić każdym ryzykiem niefinansowym, które występuje w banku, w tym ze strony osób trzecich. W szczególności, przywiązujemy dużą uwagę do cyberbezpieczeństwa, bezpieczeństwa danych i ochrony prywatności. Stale monitorujemy związane z nimi procesy oraz wdrażamy nowe rozwiązania technologiczne. Ponadto, przed mBankiem stoją wyzwania w zakresie zmian klimatycznych. Dlatego dostosowujemy swoją działalność operacyjną w kierunku finansowania inwestycji, które będą miały zrównoważony wpływ na środowisko.

Działania banku w zakresie zarządzania ryzykiem niefinansowym nadzoruje rada nadzorcza mBanku, m.in. przez powołaną przez siebie Komisję ds. ryzyka. Rada nadzorcza zatwierdza strategię zarządzania poszczególnymi rodzajami ryzyka w Grupie mBanku. Zarząd mBanku odpowiada m.in. za:

- opracowanie systemów zarządzania ryzykiem niefinansowym,
- ich wdrożenie, zapewnienie spójności ze strategią biznesową,
- właściwie działanie tych systemów w organizacji.

Dodatkowo w Grupie funkcjonuje Forum Biznesu i Ryzyka, które jest platformą podejmowania decyzji oraz dialogu jednostek organizacyjnych linii biznesowych i obszaru zarządzania ryzykiem w ramach Grupy. W skład Forum wchodzi:

- Komitet Ryzyka Bankowości Detalicznej,
- Komitet Ryzyka Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej,
- Komitet Ryzyka Rynków Finansowych.

Zarządzanie poszczególnymi rodzajami ryzyka niefinansowego odbywa się na podstawie modelu trzech linii obrony:

- I. pierwszą linią obrony są jednostki biznesowe (Biznes), będące właścicielami ryzyka operacyjnego w ramach wykonywanych zadań i pełnionych obowiązków,
- II. drugą linią obrony są przede wszystkim jednostki obszaru zarządzania ryzykiem (Ryzyko), Bezpieczeństwa oraz funkcja Compliance,
- III. trzecią linią obrony jest Departament Audytu Wewnętrznego, który realizuje niezależną funkcję audytu wewnętrznego.

W grudniu 2020 roku powołaliśmy w banku Komitet Zrównoważonego Rozwoju Grupy mBanku. Jest on platformą podejmowania decyzji i wydawania rekomendacji oraz dialogu w zakresie zrównoważonego rozwoju. Obejmuje to analizę wpływu czynników ESG, czyli związanych ze środowiskiem - E, kwestiami społecznymi - S i ładem korporacyjnym - G. Podczas posiedzeń w 2022 roku Komitet między innymi zatwierdził: mapę celów ESG dla organizacji, kryteria klasyfikacji i pulę kontraktów finansujących OZE pod emisję zielonych obligacji, kryteria ekosymbolu marketingowego, kryteria zrównoważonego finansowania dla transakcji klientów korporacyjnych, program etyczny mBanku, kryteria ESG w procesie produktowym. Podczas posiedzeń członkowie komitetu omawiali także cele strategii ESG mBanku na 2023 rok, wyniki scenariusza ryzyka greenwashingu, deklarację „Commitment to Financial Health and Inclusion” oraz normy ESG dla funduszy inwestycyjnych. Komitetowi przewodniczy wiceprezes zarządu ds. zarządzania ryzykiem (CRO).

Ryzyko operacyjne

Ryzyko operacyjne rozumiemy jako możliwość wystąpienia straty wynikającej z niedostosowania lub zawodności procesów wewnętrznych, ludzi i systemów lub ze zdarzeń zewnętrznych, obejmując również ryzyko prawne.

Ryzyko operacyjne obejmuje podkategorie zdefiniowane dalej, nie obejmuje natomiast ryzyka reputacji, które stanowi osobną kategorię ryzyka oraz ryzyka strategicznego, uwzględnionego w ryzyku biznesowym.

Zgodnie z Katalogiem ryzyka Grupy mBanku, ryzyko operacyjne obejmuje w szczególności:

- ryzyko prawne,
- ryzyko prowadzenia działalności („conduct risk”),
- ryzyko IT,
- ryzyko cyberzagrożeń,
- ryzyko oszustw zewnętrznych,
- ryzyko oszustw wewnętrznych,
- ryzyko outsourcingu,
- ryzyko kadrowe i organizacyjne,
- ryzyko bezpieczeństwa fizycznego,
- ryzyko błędów w realizacji, dostawie i zarządzaniu procesem.

Zasady zarządzania ryzykiem operacyjnym w banku określa „Strategia Zarządzania Ryzykiem Operacyjnym w Grupie mBanku”. Dokument aktualizujemy corocznie, zatwierdza go zarząd banku.

System zarządzania ryzykiem operacyjnym polega na:

- identyfikacji i ocenie ryzyka operacyjnego,
- monitorowaniu ryzyka operacyjnego,
- ograniczeniu przyczyn zdarzeń operacyjnych,
- zmniejszeniu prawdopodobieństwa wystąpienia strat w przyszłości,
- ograniczeniu skutków zmaterializowanych strat,
- raportowaniu ryzyka operacyjnego.

W 2022 roku w ramach zarządzania ryzykiem operacyjnym obserwowaliśmy i mierzyliśmy się przede wszystkim ze zmieniającym się otoczeniem zewnętrznym, w szczególności z:

- ryzykiem prawnym związanym z portfelem kredytów w walutach obcych,
- cyberzagrożeniami,
- z sytuacją geopolityczną, w tym z wojną na Ukrainie. Grupa mBanku na bieżąco monitoruje sytuacje i podejmuje działania. Nie zanotowano znaczących strat operacyjnych w tym zakresie.

Szczegółowe informacje na temat narzędzi, miar i strategii zarządzania ryzykiem operacyjnym zostały opisane w rozdziale 4.2. „Podstawowe rodzaje ryzyka w działalności Grupy mBanku”.

Ryzyko prawne

Ryzyko prawne rozumiemy jako możliwość poniesienia strat w szczególności na skutek:

- wad prawnych uregulowań wewnętrznych,
- umów zawieranych z klientami i stronami trzecimi,
- wad oświadczeń woli ze strony Banku,
- zmian orzecznictwa,
- niekorzystnych rozstrzygnięć sądów,
- zmian przepisów prawa.

Szczegółowe informacje na temat postępowań toczących się przed sądem, organem właściwym dla postępowania arbitrażowego lub organem administracji publicznej zostały opisane w nocie 33 do Skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy mBanku S.A. za 2022 rok.

Ryzyko IT

Ryzyko IT jest rozumiane jako ryzyko wynikające z niewłaściwego stosowania technologii informatycznej, albo niedostępności lub niedostatecznej jakości usług opartych na technologii informatycznej czy wszelkich błędów występujących w środowiskach teleinformatycznych spowodowanych przez czynniki wewnętrzne, jak i zdarzenia zewnętrzne. Ryzyko IT szczególnie jest związane z rozwojem, eksploatacją i wyborem rozwiązań IT wspierających realizację procesów biznesowych w banku.

Postęp technologiczny to czynnik, który coraz bardziej determinuje sposób, w jaki klienci komunikują się z instytucjami finansowymi. Usługi bankowości cyfrowej są jednymi z najszybciej rozwijających się obszarów usług. Cechuje je innowacyjność, kreatywność i otwartość na nowe technologie. Głównym wyzwaniem przy tak szybkim rozwoju, ciągłych zmianach regulacyjnych i nieprzewidywalnym otoczeniu jest zapewnienie najwyższej jakości i dostępności usług.

Przez ostatnie lata przeprowadziliśmy wiele inicjatyw, które znacznie zmniejszyły ryzyko niedostępności naszych usług IT:

- inwestycja w zaawansowany monitoring systemów IT,
- wdrożenie pełnego procesu zarządzania awariami obejmującego ciągłą analizę i eliminację przyczyn,
- migracja infrastruktury IT do dwóch nowoczesnych ośrodków przetwarzania danych (centrów danych),
- wdrożenie architektury Active / Active dla krytycznych systemów IT.

W dalszym ciągu prowadzimy zaawansowane prace nad doskonaleniem aspektów jakościowych w procesach tworzenia i wdrażania oprogramowania oraz nad poprawą stabilności działania naszych systemów. Kontynuujemy unowocześnianie głównych systemów transakcyjno-księgowych banku.

W związku z trwającą pandemią, od marca 2020 roku niezmiennie funkcjonują struktury zarządzania kryzysowego. Na bazie doświadczeń z 2020 roku udoskonaliliśmy ramy regulacyjne dla sytuacji kryzysowych. Aktualizujemy również konsekwentnie cały System Zarządzania Ciągłością Działania w banku (BCMS). Włączyliśmy na stałe tryb pracy zdalnej do Planów Ciągłości Działania i szeroko z niego korzystamy. Stosujemy Politykę IT Grupy mBanku S.A., aby zapewnić jak najlepsze działanie całego Pionu IT. Politykę IT i powiązane z nią standardy przyjął Komitet ds. Architektury Informatycznej, którego przewodniczącym jest wiceprezes zarządu ds. operacji i informatyki. Zgodnie z Polityką IT dążymy do zapewnienia spójnego i transparentnego modelu zarządzania usługami IT, komponentami środowiska teleinformatycznego i powiązanymi aktywnościami.

Ryzyko cyberzagrożeń

Ryzyko cyberzagrożeń rozumiemy jako ryzyko nadużyć z wykorzystaniem technologii cyfrowych skierowanych przeciwko bankowi lub jego klientom, jego/ich systemom informatycznym i danym przetwarzanym w tych systemach, w szczególności zagrażających bezpieczeństwu informacji dotyczących klientów, bądź zdeponowanych przez nich środków.

Aby zapewnić odpowiednią ochronę danych klientów, na rynku usług bankowych coraz większe znaczenie ma zarządzanie ryzykiem cyberzagrożeń. Incydenty informatyczne mogą generować wysokie straty i narażać banki na utratę reputacji. Cyberzagrożenia mogą szybko rozprzestrzeniać się i przynosić jednocześnie negatywne skutki wielu podmiotom z sektora finansowego. Dlatego w mBanku przywiązujemy ogromną wagę do bezpieczeństwa, zarówno systemów informatycznych, jak i danych w nich zgromadzonych. Stosujemy odpowiednie rozwiązania organizacyjne oraz techniczne. Promujemy cyberbezpieczeństwo wśród naszych pracowników. Dzięki szkoleniom, stale zwiększamy ich świadomość i wiedzę na ten temat. Od kilku lat prowadzimy również kampanie edukacyjne dla naszych klientów (opisane w rozdziale 11. „Działalność mBanku na rzecz otoczenia”).

Staramy się skutecznie minimalizować ryzyko związane z materializacją cyberzagrożeń. Jako lider w zakresie usług cyfrowych w bankowości stosujemy adekwatne, nowoczesne systemy monitorowania bezpieczeństwa dostarczane przez renomowanych producentów. Bazując na specjalistycznych systemach oraz na wiedzy i doświadczeniu zespołu Security Operations Center staramy się skutecznie chronić przed nowymi typami ataków cybernetycznych. Zespół Security Operation Center (SOC) działa 24 godziny na dobę każdego dnia w roku. Pracownicy i klienci mogą zgłaszać do niego wszelkie tematy związane z cyberbezpieczeństwem, w szczególności informacje o zidentyfikowanych zagrożeniach, próbach ataków, infekcjach czy podejrzanych transakcjach. W ten sposób możemy szybko i skutecznie podejmować działania adekwatne do pojawiających się nowych zagrożeń. Dodatkowo w banku działa zespół Computer Emergency Response Team mBank (CERT) współpracujący z innymi jednostkami tego typu na świecie w ramach organizacji Trusted Introducer. CERT mBank ma aktualnie formalnie potwierdzony stopień dojrzałości na poziomie „Accredited”.

Działania obejmujące ograniczanie ryzyka cyberzagrożeń opierają się przede wszystkim na naszej Polityce cyberbezpieczeństwa i Polityce bezpieczeństwa informacji. Zostały one opisane w rozdziale 12.3 „Polityki, należyta staranność i ich wyniki”.

W dobie coraz większej liczby ataków hakerskich i skutecznych włamań do sieci firmowych, ważnym elementem są również działania w zakresie minimalizowania ryzyka związanego z podatnościami w systemach informatycznych. Polityka monitorowania podatności bezpieczeństwa w infrastrukturze informatycznej banku określa sposób identyfikacji podatności bezpieczeństwa w elementach środowiska teleinformatycznego, reguluje sposób ich usuwania przez instalację stosownych poprawek bezpieczeństwa oraz określa sposób monitorowania i raportowania w tym zakresie.

W roku 2022 niezmiennie kładliśmy duży nacisk na aspekty związane z cyberbezpieczeństwem, zarówno naszych klientów i oferowanych dla nich usług, jak i pracowników i wykorzystywanych przez nich systemów wewnętrznych. Rok 2022 był czasem przejścia z modelu pracy zdalnej na elastyczny model pracy hybrydowej. Prawie wszyscy pracownicy mBanku realizowali swoją pracę w takim trybie, spełniając odpowiednie wymagania bezpieczeństwa zarówno pracując na miejscu jak i zdalnie. Aktywny udział zespołu odpowiedzialnego za cyberbezpieczeństwo pozwolił również na dalsze poszerzanie gamy usług oferowanych klientom z wykorzystaniem kanałów elektronicznych oraz zapewnienie ich bezpieczeństwa.

Od kilku lat Security Operations Center (SOC) oraz zespół CERT mBank są głównym ogniwem operacyjnym Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji. Pozwala on na aktywny monitoring bezpieczeństwa i skuteczne reagowanie na zaistniałe incydenty bezpieczeństwa w ramach Ustawy o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa z 5 lipca 2018 roku oraz na podstawie czeskiej Ustawy nr 181/2014 Dz.U. w sprawie bezpieczeństwa cybernetycznego (ZBC). Cały czas rozwijamy również nasze systemy monitorowania bezpieczeństwa, adekwatnie reagując na pojawiające się nowe zagrożenia i wektory ataków. Staramy się również minimalizować ryzyko, wzmacniając działania związane z szybkim i skutecznym usuwaniem podatności w systemach przez implementację niezbędnych poprawek bezpieczeństwa.

W naszych działaniach skupiamy się również na bezpieczeństwie usług i systemów, pracujących w chmurze obliczeniowej. Stworzyliśmy podwaliny bezpieczeństwa w postaci standardów bezpieczeństwa i wytycznych dla rozwiązań chmurowych. Stale poszerzamy również kompetencje związane z bezpieczeństwem dla tych rozwiązań. Wdrażamy również techniczne narzędzia, które zapewniają bezpieczeństwo tych usług oraz umożliwiają monitorowanie ewentualnych naruszeń zasad bezpieczeństwa.

Ryzyko prowadzenia działalności („conduct risk”)

Ryzyko prowadzenia działalności (postępowania – ang. conduct risk) rozumiemy jako ryzyko wynikające z niewłaściwego postępowania pracowników banku/spółki mBanku. Wynika ono najczęściej z niewłaściwej dystrybucji produktów bankowych lub świadczenia usług finansowych. W szczególności ryzyko prowadzenia działalności obejmuje:

- ryzyko niewłaściwej sprzedaży transakcji/produktów bankowych („misselling”), tj. wprowadzającej w błąd, niedbałej sprzedaży produktów i usług lub też wypaczania charakterystyk produktów i usług, a w konsekwencji sprzedaży produktu lub usługi, które nie odpowiadają potrzebom klienta,
- ryzyko manipulacji referencyjnymi stopami procentowymi, kursami walut lub innymi instrumentami bądź wskaźnikami finansowymi.

W Grupie mBanku prowadzimy politykę „zero tolerancji” wobec niewłaściwej sprzedaży transakcji/produktów, jak również wobec ryzyka braku zgodności – działań niezgodnych z prawem, regulacjami oraz wytycznymi nadzorców.

„Zasady postępowania pracowników mBanku – Code of conduct” to zbiór wytycznych, które obowiązują wszystkich pracowników Grupy mBanku. Zdefiniowaliśmy w nich reguły dozwolonych praktyk biznesowych, finansowania podmiotów (klientów) oraz właściwego zachowania w miejscu pracy. Ponadto w tym dokumencie nazwaliśmy działania i postawy, które są nieakceptowane i niedozwolone. Do zasad i reguł

„Code of Conduct” pracownicy mają stosować się zarówno w firmie, jak i w kontaktach z klientami, dostawcami i partnerami zewnętrznymi. Sytuacje, w których pracownicy postępują niezgodnie z kodeksem dobrych praktyk, są analizowane i na ich podstawie podejmujemy działania. Celem tych działań jest uniknięcie takich sytuacji w przyszłości i ograniczenia ryzyk z tym związanych.

Zarządzanie ryzykiem prowadzenia działalności odbywa się zgodnie z operacyjnym modelem trzech linii obrony.

Ryzyko prowadzenia działalności minimalizujemy przez:

- mechanizmy kontrolne i ich niezależne monitorowanie realizowane przez odpowiednie jednostki w ramach działającej w sposób ciągły funkcji kontroli,
- identyfikację nieprawidłowości, monitorowanie realizacji planów naprawczych formułowanych dla zidentyfikowanych nieprawidłowości; obejmuje ona pogłębioną analizę przypadku i definiowanie usprawnień oraz projektowanie odpowiednich mechanizmów kontrolnych,
- proces wdrażania/modyfikacji nowych produktów lub usług, w którym istotnym elementem jest opiniowanie,
- bieżące ewidencjonowanie zdarzeń i strat operacyjnych oraz analiza ryzyka w oparciu o rejestr strat operacyjnych RSO i proces raportowania strat,
- bieżący monitoring kluczowych wskaźników ryzyka KRI (ang. Key Risk Indicators) oraz wskaźników ryzyka RI (ang. Risk Indicators) w szczególności związanych z reklamacjami; po przekroczeniu progów ostrzegawczych bądź alarmowych podejmowane są odpowiednie działania zaradcze zdefiniowane dla każdego czynnika, najczęściej jest to analiza przyczyn przekroczenia i przesłanie wyjaśnienia z rekomendacją koniecznych szczegółowych działań korygujących do dyrektora odpowiedzialnej jednostki,
- szczegółową analizę skarg i reklamacji zewnętrznych i poprawę procesów,
- analizę spraw spornych,
- proces opiniowania wniosków na Forum Ryzyka i Biznesu w zakresie m.in. oferty produktowej, regulacji, limitów,
- realizację specjalnych polityk i procedur compliance m.in. z zakresu przeciwdziałania praniu pieniędzy, nadużyć i sankcji,
- szkolenia pracowników.

Proces wprowadzania nowych lub zmiany istniejących produktów oraz usług prowadzimy w wystandaryzowanym narzędziu IT. W proces ten angażują się jednostki sprzedaży, wsparcia, ryzyka i compliance. Narzędzie wspomaga:

- identyfikację rodzajów ryzyka, które mogą się zmaterializować w związku z modyfikacją bądź wprowadzeniem nowego produktu,
- przebieg poszczególnych etapów procesu (m.in. wspólne opiniowanie, weryfikacja warunków przed wdrożeniem produkcyjnym),
- zarządzanie portfelem produktów przez sprawną ewidencję informacji o produktach oraz ich kluczowych charakterystykach (m.in. kluczowe ryzyka związane z produktem).

Ponadto, w 2022 roku w procesie funkcji kontroli położyliśmy nacisk na analizę przyczyn nieprawidłowości oraz możliwości wystąpienia podobnych zdarzeń w pozostałych procesach. Przełożyło się to na silniejsze zakorzenienie procesu w świadomości pracowników banku oraz bardziej świadome identyfikowanie nieprawidłowości i skuteczniejsze działania naprawcze.

Ryzyko błędów w realizacji, dostawie i zarządzaniu procesem

Ryzyko błędów w realizacji, dostawie i zarządzaniu procesem rozumiemy jako ryzyko m.in.:

- nieudanej obsługi transakcji,
- błędów przy wprowadzaniu danych,
- opóźnień w realizacji zadań,
- problemów dotyczących zarządzania procesem,
- związane ze stosunkami z kontrahentami biznesowymi.

Zarządzanie ryzykiem błędów w realizacji, dostawie i zarządzaniu procesem odbywa się zgodnie z operacyjnym modelem trzech linii obrony. W banku funkcjonuje m.in. Komitet ds. Jakości Danych i Rozwoju

Systemów Informacyjnych, którego podstawowym celem jest zapewnienie warunków dla stworzenia, utrzymania i rozwoju efektywnego systemu zarządzania jakością danych w całej organizacji oraz rozwoju systemów informacyjnych w ramach zasad określonych w procedurach i regulacjach wewnętrznych.

Ryzyko błędów w realizacji, dostawie i zarządzaniu procesem minimalizujemy przez:

- realizację Strategii zarządzania informacją i Programu Data Governance,
- realizację Polityki i standardów zarządzania danymi,
- bieżące monitorowanie i okresowe raportowanie jakości danych,
- omawianie kluczowych działań naprawczych podczas posiedzeń grupy eksperckiej, której członkami są data stewardzi,
- omawianie i akceptacja kluczowych działań naprawczych podczas posiedzeń komitetu Komitet ds. Jakości Danych i Rozwoju Systemów Informacyjnych
- proces obsługi incydentów jakości przy pomocy automatycznej (Informatica Data Quality), bądź manualnej rejestracji zgłoszeń w aplikacji JIRA (Rejestr błędów danych),
- szczegółową analizę reklamacji wewnętrznych i zewnętrznych oraz poprawę procesów,
- mechanizmy kontrolne i ich niezależne monitorowanie w ramach działającej w sposób ciągły funkcji kontroli,
- identyfikację nieprawidłowości, monitorowanie realizacji planów naprawczych formułowanych dla zidentyfikowanych nieprawidłowości; obejmuje ona pogłębioną analizę przypadku, definiowanie usprawnień i projektowanie odpowiednich mechanizmów kontrolnych,
- bieżącą ewidencję zdarzeń i strat operacyjnych i analizę ryzyka na podstawie rejestru strat operacyjnych RSO i procesu raportowania strat,
- bieżący monitoring wskaźników ryzyka KRI/RI; po przekroczeniu progów ostrzegawczych bądź alarmowych podejmujemy odpowiednie działania zaradcze, zdefiniowane dla każdego czynnika ryzyka.

W 2022 roku pracowaliśmy m.in. nad poprawą jakości danych klientów. Rozbudowaliśmy kontrole danych osobowych klientów detalicznych oraz klientów biura maklerskiego, a także kontrole danych z obszaru ryzyka i finansów. Rozwinęliśmy system automatycznego pomiaru jakości danych.

W ramach realizacji planów naprawczych w procesie funkcji kontroli, wprowadziliśmy do części procesów manualnych rozwiązania automatyczne oraz dodatkowe monitorowania na drugą rękę, co ogranicza ryzyko błędu ludzkiego.

Ryzyko oszustw zewnętrznych

Ryzyko to rozumiemy jako ryzyko popełnienia przestępstw przez osoby z zewnątrz. Najistotniejsze kategorie takich oszustw to: kredytowe, związane z płatnościami lub kartami płatniczymi, z wykorzystaniem kanałów bankowości elektronicznej oraz kradzież danych.

Ryzyko związane z wyłudzeniami i oszustwami materializuje się w chwili wyczerpania znamion szczegółowo opisanych w wewnętrznych regulacjach. Podstawowym działaniem zmierzającym do mitygacji tego ryzyka są procesy prewencji – przeciwdziałania i zapobiegania. Zarządzanie obszarem przeciwdziałania wyłudzeniom ma charakter kompleksowy, od skutecznej identyfikacji nadużyć (oszustw i wyłudzeń) po mitygowanie ich skutków. Istotnym elementem zarządzania ryzykiem nadużyć w mBanku jest zdefiniowany i realizowany program budowania świadomości zagrożeń wśród pracowników banku oraz zaawansowane mechanizmy kontroli ryzyka oszustw w kanałach sprzedaży.

Obszar bezpieczeństwa płatności jest dla banku kwestią priorytetową. Aby przeciwdziałać oszustwom, stosujemy zaawansowane rozwiązania systemowe, mające na celu monitoring podejrzanych transakcji płatniczych. Aby zapewnić właściwy poziom bezpieczeństwa transakcji internetowych i ochrony procesów bankowych, stosujemy Politykę bezpieczeństwa płatności internetowych. Określa ona ramowe zasady, jak odpowiednio zabezpieczać płatności internetowe. Integralnym uzupełnieniem tej polityki jest Standard Bezpieczeństwa Płatności w mBanku S.A. Określamy w nim zasady bezpieczeństwa płatności internetowych i wymagania przy projektowaniu nowych lub modyfikowaniu obecnych produktów informatycznych w zakresie usług płatniczych. W polityce tej określamy m.in. zasady oceny ryzyka, przeciwdziałania mu oraz monitorowania i zgłaszania incydentów. W dokumencie regulujemy silne uwierzytelnianie klienta, monitorowanie transakcji, ochronę wrażliwych danych płatniczych, a także edukację klientów i komunikację z nimi. Bank na bieżąco publikuje komunikaty ostrzegające przed nowymi rodzajami zagrożeń, szczególnie w bankowości elektronicznej oraz nowymi metodami oszustw w sieci.

W 2022 roku w obszarze przeciwdziałania oszustwom zewnętrznym skupialiśmy naszą aktywność na ochronie klientów oraz banku przed oszukańczymi technikami wyłudzeń, w tym przez mechanizmy socjotechniczne. Dzięki skutecznym mitygantom w obszarach Polityki antyfraudowej i narzędzi, wspomniane wzorce wyłudzeń zostały znacząco ograniczone.

Ryzyko outsourcingu

Ryzyko outsourcingu rozumiemy jako ryzyko negatywnego wpływu podmiotu zewnętrznego realizującego na podstawie umowy proces, usługę lub zadanie, które w przeciwnym razie realizowałby sam bank (bank rozumiany również jako firma inwestycyjna zgodnie z Wytycznymi EBA i Rozporządzeniem Delegowanym UE 2017/565).

Outsourcing niesie za sobą ryzyko, w szczególności ryzyko operacyjne, biznesowe, prawne, compliance oraz reputacyjne.

Zarząd banku odpowiada za zgodność umów outsourcingowych z wymogami regulacyjnymi oraz za nadzór nad realizacją tych umów. W szczególności, zarząd jest odpowiedzialny za proces podejmowania decyzji o outsourcingu funkcji krytycznych.

Zarząd wyznaczył Departament Compliance, aby zarządzał i koordynował proces outsourcingowy w banku, w tym w oddziałach zagranicznych.

Zarządzanie ryzykiem outsourcingu opieramy na modelu trzech linii obrony:

- pierwszą linią obrony są jednostki organizacyjne będące właścicielami lub administratorami umów outsourcingowych, zlecające czynności i odpowiedzialne za operacyjną współpracę z podmiotami zewnętrznymi,
- drugą linią obrony jest:
 - Departament Compliance, w szczególności koordynator ds. outsourcingu, który nadzoruje proces outsourcingu i raportuje do organów banku oraz
 - inne jednostki zarządzania ryzykiem, bezpieczeństwa, które uczestniczą w procesie zawierania i realizacji umów outsourcingowych, a ich role zostały określone w Instrukcji Służbowej ws. outsourcingu,
- trzecią linią obrony jest Departament Audytu Wewnętrznego (DAW), który realizuje niezależną funkcję audytu wewnętrznego. DAW przeprowadza regularne badania obszaru outsourcingu. Badania te mają na celu ocenę skuteczności i adekwatności systemu zarządzania ryzykiem w obszarze outsourcingu oraz ocenę zarządzania ryzykiem outsourcingu.

Jednostki organizacyjne banku, które są właścicielami lub administratorami umów outsourcingowych odpowiadają za zarządzanie ryzykiem wynikającym z tych umów. W tym celu dokonują, w szczególności:

- analizy celowości zawarcia umowy,
- analizy efektywności zleceńiobiorcy,
- analizy ryzyka funkcji, w tym oceny krytyczności funkcji,
- analizy ryzyka kontrahenta (due diligence, konflikt interesów),
- przygotowania projektu umowy outsourcingu (w razie potrzeby projektu zawiadomienia lub wniosku do Komisji Nadzoru Finansowego),
- uzgodnienia projektu umowy z merytorycznie właściwymi jednostkami organizacyjnymi banku,
- w razie potrzeby, ustalania z koordynatorem ds. outsourcingu wzoru umowy lub aneksu do umowy outsourcingowej,
- archiwizacji umów outsourcingu,
- monitoringu i kontroli jakości i terminowości czynności wykonywanej w ramach umowy,
- regularnego (co najmniej raz w roku) monitoringu efektywności trwających umów outsourcingowych.

Przyjmujemy zasadę maksymalnego ograniczania ryzyka outsourcingu, dlatego systematycznie oceniamy sytuację podmiotu zewnętrznego oraz monitorujemy realizację umowy outsourcingowej.

W 2022 kontynuowaliśmy wdrażanie wytycznych EBA w zakresie outsourcingu.

Ryzyko kadrowe i organizacyjne

Ryzyko kadrowe i organizacyjne rozumiemy jako ryzyko związane z brakiem możliwości zapewnienia sprawnego funkcjonowania przedsiębiorstwa z powodu braku lub ograniczonej dostępności pracowników o odpowiednim profilu zawodowym, z powodu niestabilności, zmian lub wad w strukturze organizacyjnej i sposobie organizacji przedsiębiorstwa. Ryzyko to obejmuje również kwestie związane z:

- naruszeniem relacji między pracownikami lub pracownikami a pracodawcą,
- dyskryminacją w miejscu pracy,
- bezpieczeństwem pracy.

W banku obowiązuje Polityka wewnętrznego ładu korporacyjnego. Określa ona jednolite standardy, jak tworzyć, dokumentować i utrzymywać zintegrowaną strukturę organizacyjną. Polityka powstała zgodnie z przyjętymi w banku zasadami oraz Statutem mBanku S.A. – podstawą zarządzania bankiem i tworzącymi go jednostkami.

Za strukturę organizacyjną banku odpowiada zarząd, który zapewnia jej dostosowanie do strategii banku, modelu biznesowego, wielkości i profilu ryzyka oraz planów finansowych. Struktura organizacyjna banku opiera się na zasadzie jasno określonych odpowiedzialności. Zmiana struktury organizacyjnej banku podlega szczegółowej analizie w ramach kompetencji poszczególnych jednostek banku uczestniczących w procesie. Na jej podstawie zarząd banku podejmuje stosowne decyzje dotyczące zasadności jej zmiany.

Ograniczamy ryzyko kadrowe braku lub ograniczonej dostępności pracowników o odpowiednim profilu zawodowym przez wiele środków zaradczych. Staramy się utrzymać rotację pracowników na niskim poziomie – kreujemy angażujące środowisko pracy i dbamy o wysoką kulturę wewnątrz organizacji. Mamy plan sukcesji dla wybranych stanowisk pracy, w szczególności dla kluczowych pracowników zajmujących pozycje menedżerskie. Kładziemy nacisk na rozwój kompetencji pracowników, nie tylko na aktualnym stanowisku pracy – promujemy możliwości transferów wewnętrznych. W wypadku potrzeby wypełnienia wakatu, w pierwszym rzędzie poszukujemy kandydatów wewnętrznych. Na stanowiska, których nie możemy wypełnić kandydatami spośród pracowników banku, poszukujemy kandydatów na rynku pracy.

Kolejnym narzędziem służącym do monitorowania ryzyka kadrowego są cyklicznie przeprowadzane badania ankietowe **Pulse Check**. W tych badaniach pracownicy banku, oddziałów zagranicznych oraz spółek Grupy mBanku mogą wypowiedzieć się w sprawach, które dotyczą zarządzania, efektywności procesów, doświadczeń pracownika, możliwości rozwoju, wartości mBanku czy adekwatności wynagrodzenia oraz istotnych spraw bieżących.

Zarząd banku, dyrektorzy oraz menedżerowie Grupy mBanku analizują wyniki tych badań. Następnie na poszczególnych poziomach zarządczych podejmowane są działania, które mają wzmocnić zaangażowanie pracowników oraz zmitygować ewentualne problemy wynikające z rezultatów tych badań, które mogłyby przyczynić się do materializacji ryzyka kadrowego.

W banku przywiązujemy dużą wagę do kwestii związanych z dyskryminacją lub mobbingiem w miejscu pracy. Nie tolerujemy zachowań, które mogą łamać prawa człowieka i naruszać prawa pracownicze. Bank wdrożył Politykę w sprawie przeciwdziałania mobbingowi, dyskryminacji i innym zachowaniom nieakceptowanym. Na tej podstawie działa Komisja do przeciwdziałania mobbingowi i innym zachowaniom nieakceptowanym, która bada przypadki zgłoszonych spraw i podejmuje adekwatne działania korygujące. Komisja również formułuje wnioski w celu zapobiegania występowania podobnych przypadków w przyszłości. Ponadto, w banku funkcjonuje opisany we wcześniejszych rozdziałach Sprawozdania **kanal whistleblowingowy mSygnał**, za pośrednictwem, którego pracownicy i klienci mogą (również anonimowo) zgłaszać naruszenia zasad.

W banku obowiązuje Polityka wynagrodzeń, która zawiera zasady przyznawania wynagrodzenia pracownikom. Jej pierwszym filarem jest podejście do kształtowania wynagrodzeń przez pryzmat wynagrodzenia całkowitego (wynagrodzenie stałe oraz zmienne). Drugim filarem, odgrywającym kluczową rolę w procesie wynagradzania, jest dialog między menedżerami i pracownikami, który zapewnia kompleksowe informacje oraz uzasadnianie podejmowanych decyzji.

System zarządzania wynagrodzeniami w banku jest tak skonstruowany, aby:

1. zapewnić ochronę praw i interesów klientów banku oraz zapobiegać konfliktowi interesów. Tak wynagradzamy pracowników oraz oceniamy ich pracę, aby pieniężne i/lub niepieniężne formy wynagradzania nie zachęcały pracowników do faworyzowania własnych interesów lub interesów banku ze szkodą dla klientów banku,
2. wspierać prawidłowe i skuteczne zarządzanie ryzykiem w Grupie mBanku i nie zachęcać do podejmowania nadmiernego ryzyka, przekraczającego apetyt na ryzyko zatwierdzony przez radę nadzorczą,

3. budować wysokie zaangażowanie pracowników przez zapewnienie rynkowego i adekwatnego do wkładu pracy pakietu wynagrodzeń (koncentracja na przyszłości i konkurencji, podejście do wynagrodzeń przez pryzmat wynagrodzenia całkowitego),
4. utrzymywać najlepszych pracowników (stwarzać optymalne warunki pracy) oraz przyciągać talenty do organizacji (program staży i praktyk),
5. zapewnić efektywność kosztową w zakresie budżetu wynagrodzeń (umożliwiać elastyczne zarządzanie wynagrodzeniami, pozwalające optymalnie wykorzystywać dostępny budżet).

Istotną częścią zarządzania wynagrodzeniami w banku jest odrębna Polityka wynagrodzeń dla osób zajmujących stanowiska kierownicze, mające istotny wpływ na profil ryzyka banku (tzw. risk takers). Stanowi ona narzędzie wspierania systemu zarządzania Grupy mBanku i zachęca do szczególnej dbałości o długoterminowe dobro grupy oraz unikania nadmiernej ekspozycji na ryzyko.

Z działań podjętych w związku z pandemią COVID-19, bank wyciągnął konstruktywne wnioski dotyczące organizacji pracy, w tym wdrożył model pracy hybrydowej oraz prowadził działania mające na celu wspierania budowania świadomości na temat zachowań w obliczu zagrożeń zdrowotnych i epidemicznych. Szerzej te inicjatywy opisaliśmy w rozdziale 1.7. „Najważniejsze wydarzenia i projekty w Grupie mBanku w 2022 roku”.

Ryzyko bezpieczeństwa fizycznego

Ryzyko bezpieczeństwa fizycznego rozumiemy jako ryzyko obejmujące kwestie związane z możliwością naruszenia bezpieczeństwa fizycznego, majątku banku/spółki lub osób przebywających na terenie banku/spółki, integralności, poufności lub dostępności informacji przetwarzanej przez bank/spółkę. Ryzyko to obejmuje również ryzyko uszkodzenia, niedostępności lub zniszczenia elementów fizycznej infrastruktury wskutek bezpośrednich ataków na obiekty banku lub wskutek aktów terroru. Obejmuje ono również zagrożenie dla życia i zdrowia pracowników, a także brak możliwości zapewnienia ciągłości świadczenia usług dla klientów i innych zainteresowanych stron. Ryzyko bezpieczeństwa fizycznego może wystąpić ze względu na:

- działania osób wewnątrz banku/spółki,
- działania osób na zewnątrz banku/spółki,
- wystąpienie zdarzeń losowych i katastrof (zarówno naturalnych, jak również z winy człowieka).

W polityce bezpieczeństwa fizycznego i technicznego określamy zasady organizacji bezpieczeństwa w obiektach centrali banku, jak również w placówkach sieci sprzedaży oraz obiektach infrastruktury banku, takich jak np. data center (serwerownie). Specjalne zespoły, do których kompetencji należy zarządzanie obszarem bezpieczeństwa fizycznego, m.in.:

- przeprowadzają analizy ryzyka dla prowadzonych w banku projektów oraz wydają rekomendacje do prowadzonych w banku projektów,
- określają architekturę bezpieczeństwa fizycznego w całej organizacji,
- monitorują zmiany przepisów prawa dotyczące wymogów w zakresie bezpieczeństwa fizycznego/technicznego oraz wdrażają niezbędne zmiany,
- opracowują koncepcję zabezpieczenia technicznego dla nowobudowanych obiektów,
- koordynują inwestycje elektronicznych systemów zabezpieczeń,
- koordynują wyposażenie obiektów w specjalistyczne urządzenia bankowe, takie jak multisejfy, sejfy, szuflady transferowe, wrzutnie, recyklerzy kasjerskie,
- koordynują przeprowadzanie cyklicznych konserwacji systemów zabezpieczeń elektronicznych i mechanicznych,
- przeprowadzają audyty bezpieczeństwa fizycznego i technicznego obiektów,
- opiniują, pod kątem bezpieczeństwa, prowadzone w banku projekty infrastrukturalne,
- obsługują incydenty bezpieczeństwa fizycznego.

W 2022 roku przeprowadziliśmy szereg audytów, w wyniku których podniesiony został poziom bezpieczeństwa fizycznego i zabezpieczeń technicznych obiektów banku. Rozpoczęliśmy projekty mające na celu modernizację systemów zabezpieczeń technicznych w oddziałach. Przeprowadziliśmy specjalistyczne szkolenia związane z bezpieczeństwem pracowników podczas wystąpienia sytuacji niebezpiecznych.

Oprócz wymienionych wyżej rodzajów ryzyka operacyjnego, w mBanku zarządzamy również innymi rodzajami ryzyka niefinansowego. Są to ryzyko reputacji, ryzyko braku zgodności, ryzyko portfela kredytów w walutach obcych. Ponadto analizujemy i mitygujemy zagrożenia wynikające z niekorzystnych zmian w środowisku naturalnym (przede wszystkim zmian klimatycznych).

Ryzyko reputacji

Ryzyko reputacji definiujemy jako ryzyko wynikające z negatywnego postrzegania mBanku lub jego spółek zależnych przez interesariuszy. Cel zarządzania tym ryzykiem to identyfikacja, ocena i ograniczenie ryzyka reputacji w ramach szczególnych procesów, aby chronić i wzmacniać dobre imię mBanku i Grupy mBanku.

W mBanku obowiązuje „Strategia zarządzania ryzykiem reputacji w Grupie mBanku”, przyjęta przez zarząd i radę nadzorczą, która określa sposób, w jaki zarządzamy ryzykiem reputacji. Strategia uwzględnia obszary wrażliwe działalności mBanku z perspektywy czynników ESG.

Stosujemy trzy linie obrony. Pierwsza linia to jednostki organizacyjne banku, oddziały zagraniczne oraz spółki zależne odpowiedzialne za ryzyko reputacji wynikające z ich działalności operacyjnej. Druga linia obrony to jednostki specjalistyczne, w tym: Compliance, Komunikacji i Strategii Marketingowej i Ryzyka. Trzecia linia obrony to Departament Audytu Wewnętrznego.

O dobrą reputację mBanku dbamy za pomocą:

- zasad postępowania Grupy mBanku („Code of Conduct”),
- polityk z zakresu compliance,
- polityk branżowych (np. polityka obsługi branż wrażliwych lub polityka kredytowa dot. branż istotnych z punktu widzenia klimatu).

Monitorujemy publikacje prasowe, komentarze w internecie i mediach społecznościowych. Reagujemy, gdy zagrażają reputacji mBanku. Stawiamy na długofalowe relacje z klientami, dbamy o to, by mówić i pisać do nich w sposób przyjazny i zrozumiały. Proponujemy produkty dopasowane do ich potrzeb i możliwości. Analizujemy wyniki badań satysfakcji oraz skargi i reklamacje. Ryzyko reputacji analizujemy także w procesie wdrażania nowych produktów oraz w procesie analizy kredytowej. Specjalny zespół pracowników monitoruje zagrożenia dla reputacji. W razie sytuacji kryzysowej, pracuje tak, żeby zminimalizować lub wyeliminować jej negatywny wpływ na reputację mBanku.

Od 2018 roku w mBanku działa Rzeczniczka etyki, która m.in. tworzy wytyczne, opiniuje i pomaga pracownikom rozstrzygać dylematy etyczne. Świadomość pracowników banku o ryzyku reputacji podnosimy komunikując wewnętrznie tzw. „Lessons learned”. Przeprowadzamy także coroczne szkolenia e-learningowe dotyczące m.in. przeciwdziałania korupcji, nadużyciom, praniu pieniędzy oraz inne liczne akcje szkoleniowe z zakresu compliance. Edukujemy również społeczeństwo. Od kilku lat prowadzimy kampanię społeczną dotyczącą cyberbezpieczeństwa. Podejmujemy tylko odpowiedzialne działania na rzecz klientów, pracowników, środowiska naturalnego i społeczności lokalnych. Ten obszar regulują m.in. nasza strategia ESG, będąca integralną częścią strategii biznesowej Grupy mBanku na lata 2021-25, nasza polityka sponsoringowa oraz statut Fundacji mBanku.

Ryzyko braku zgodności

Ryzyko braku zgodności rozumiemy jako ryzyko skutków nieprzestrzegania przepisów prawa, regulacji wewnętrznych oraz standardów rynkowych w procesach funkcjonujących w banku.

Celem zarządzania ryzykiem braku zgodności jest minimalizowanie ryzyka związanego z nieprzestrzeganiem i niedostosowaniem działalności banku do przepisów prawa, regulacji wewnętrznych oraz przyjętych przez bank standardów rynkowych. Funkcja compliance to element efektywnego systemu kontroli wewnętrznej.

Podstawą zarządzania tym rodzajem ryzyka jest nasza Polityka zgodności, która została opisana w rozdziale 12.3 „Polityki, należyta staranność i ich wyniki”.

Ryzyko braku zgodności minimalizujemy przez:

- wdrożone i aktualizowane polityki,
- obowiązkowe szkolenia dla pracowników,
- monitorowanie zmian w przepisach prawa,
- cykliczną ocenę ryzyka braku zgodności,
- funkcję kontroli,
- funkcję doradczą – opiniujemy ofertę produktową oraz regulacje dotyczące procesów operacyjnych.

Za realizację procesu zapewniania zgodności są odpowiedzialni wszyscy pracownicy banku stosownie do wykonywanego przez nich zakresu obowiązków oraz nadanych im uprawnień.

W banku działają specjalne jednostki (Compliance Control Unit), które stanowią centra doradcze, wspierające procesy compliance w obrębie pierwszej linii obrony. Ich zadaniem jest między innymi budowanie świadomości i wiedzy o compliance w biznesie oraz pomoc w realizacji zadań w procesach przy zachowaniu pełnej zgodności z wymogami regulacyjnymi.

Wszelkie nieprawidłowości i nadużycia można zgłaszać przez elektroniczny system mSygnał (whistleblowing). Można się z nim połączyć z każdego urządzenia z dostępem do internetu.

Aplikacja GRC Manager kompleksowo wspiera jednostki organizacyjne banku w monitorowaniu przepisów prawa i ich implementacji do regulacji wewnętrznych. Aplikacja umożliwia efektywny nadzór i koordynację procesu zarządzania ryzykiem braku zgodności z perspektywy regulacyjnej. Dzięki stałemu rozwojowi aplikacji, w 2022 r. usprawniliśmy funkcjonalność raportową.

Ryzyko portfela kredytów w walutach obcych

Ryzyko portfela kredytów w walutach obcych jest rozumiane jako rzeczywiste lub potencjalne zagrożenie dla wyników i kapitałów banku związane z kredytami hipotecznymi w walutach obcych, udzielanymi kredytobiorcom niezabezpieczonym do 2012 roku (kredytobiorcy niezabezpieczeni to kredytobiorcy detaliczni z segmentu gospodarstw domowych, którzy narażeni są na niedopasowanie walutowe między walutą ekspozycji i walutą pozostających w dyspozycji kredytobiorców aktywów stanowiących zabezpieczenie kredytu lub walutą, w jakiej kredytobiorcy uzyskują większość swoich dochodów). Zagrożenie to może wynikać w szczególności z materializacji ryzyka kredytowego, operacyjnego (prawnego) oraz reputacyjnego odnośnie do wymienionych kredytobiorców.

Szczegółowe informacje na temat postępowań toczących się przed sądem, organem właściwym dla postępowania arbitrażowego lub organem administracji publicznej zostały opisane w notce 33 do Skonsolidowanego Sprawozdania Finansowego Grupy mBanku S.A. za 2022 rok.

Zagrożenia wynikające z niekorzystnych zmian w środowisku naturalnym (przede wszystkim zmian klimatycznych)

Zagrożenia, jakie niosą niekorzystne zmiany w środowisku naturalnym (zwłaszcza zmiany klimatyczne) lub długotrwałe skutki tych zmian, analizujemy w sposób horyzontalny. Oznacza to, że badamy ich wpływ na profil działalności banku w jak najszerszym spektrum, m.in. przekładamy je na poszczególne kategorie ryzyka, w tym ryzyko reputacji i ryzyko kredytowe.

Zmiany w środowisku naturalnym, szybkie tempo zmian technologicznych, wymuszone przez te zjawiska zmiany prawne mają coraz większy wpływ na działalność poszczególnych sektorów gospodarczych. Wszystkie te kwestie sprawiają, że wielu klientów musi zmienić lub dostosować swój profil działalności. Efekty reorganizacji bądź dostosowań profilu działalności klientów przekładają się na relację z Grupą, pojawia się tzw. ryzyko transformacji klienta. Na bieżąco monitorujemy zmiany regulacyjne dotyczące kwestii klimatycznych i oceniamy ich potencjalny wpływ na Grupę.

Przeprowadziliśmy analizę ryzyka związanego z negatywnym wpływem działalności mBanku na klimat oraz ryzyka związanego z negatywnym wpływem klimatu na mBank. Analizę przygotowaliśmy zgodnie z naszą najlepszą wiedzą oraz aktualnie dostępnymi interpretacjami nowego prawodawstwa. Informacje przygotowaliśmy z wykorzystaniem niewiążących wytycznych UE dotyczących sprawozdawczości w zakresie informacji niefinansowych: Suplement dotyczący zgłaszania informacji związanych z klimatem (2019/C 209/01).

Działalność banku nie ma istotnego bezpośredniego wpływu na klimat. Branża, w której działa bank, nie należy do sektorów o wysokiej emisyjności gazów cieplarnianych. Dbamy o to, by nasza aktywność nie prowadziła do zniszczeń naturalnych ekosystemów oraz bioróżnorodności. Zdaniem banku, wpływ ten przejawia się przede wszystkim pośrednio, przez udzielane klientom finansowanie. Bank ma wpływ na klimat przez podejmowane decyzje związane z udzielaniem finansowania klientom z poszczególnych branż. Możemy zmniejszać swój wpływ głównie przez ograniczanie finansowania klientów z branż wysokoemisyjnych. Dodatkowo, podejmujemy działania, aby ograniczać użycie papieru, plastiku i emisję CO₂ związane z cyfryzacją procesu sprzedaży i/lub obsługi klienta.

Nasza nowa strategia ESG jest integralną częścią strategii biznesowej Grupy mBanku na lata 2021-2025 „Od ikony mobilności, do ikony możliwości”. Jednym z filarów strategii ESG jest ochrona klimatu. Postawiliśmy sobie ambitne cele środowiskowe. M.in. zobowiązaliśmy się, że osiągniemy pełną neutralność klimatyczną do 2050 roku, zaś do 2030 roku w zakresie emisji bezpośrednich (zakres 1) oraz pośrednich emisji energetycznych (zakres 2). Zaprojektujemy ścieżkę dekarbonizacji, w tym określimy cele pośrednie i sposób ich osiągnięcia, w oparciu o dowody naukowe. To pozwoli nam realnie włączyć się w realizację celów Paryskiego Porozumienia Klimatycznego. W strategii podwyższamy limit na finansowanie „zielonych” inwestycji do 10 mld zł. Obejmuje to 5 mld zł środków własnych mBanku i 5 mld zł z innych źródeł, takich

jak konsorcja bankowe czy emisje zielonych obligacji. Finansowaniem obejmujemy branże perspektywiczne, takie jak odnawialne źródła energii (OZE), recykling i gospodarka odpadami czy elektromobilność. Zaś klientów z tradycyjnych sektorów będziemy wspierać w ich eko-transformacji.

Jako pierwsza instytucja w Polsce samodzielnie przyjęliśmy „Zasady odpowiedzialnej bankowości” (ang. Principles for Responsible Banking) pod patronatem ONZ. Zasady te zostały opracowane przez Inicjatywę Finansową Programu Narodów Zjednoczonych ds. Środowiska (UNEP-FI). Stanowią one globalny standard, jaki przyjmują największe instytucje finansowe na świecie, które są liderami w zakresie zrównoważonego rozwoju. Nasze przystąpienie do tej inicjatywy potwierdza, że realizujemy społeczne i środowiskowe Cele Zrównoważonego Rozwoju ONZ oraz postanowienia Paryskiego Porozumienia Klimatycznego, zmierzające do zahamowania globalnego wzrostu temperatur na poziomie 1,5-2°C. Jako sygnatariusz Zasad odpowiedzialnej bankowości będziemy mierzyć swój wpływ na społeczeństwo i środowisko naturalne, wyznaczać i realizować ambitne cele tam, gdzie ten wpływ jest największy, i regularnie informować o swoich postępach.

W 2022 roku przystąpiliśmy do inicjatywy wspierającej dekarbonizację – Science-Based Targets initiative (SBTi), co stanowi istotny element naszej strategii ESG. SBTi to światowy, oparty na nauce i uznany standard stosowany przez podmioty niefinansowe i finansowe przy kalkulacji i redukcji śladu węglowego. Jesteśmy drugim bankiem w Polsce, który podpisał takie zobowiązanie. W ramach tego zobowiązania, w ciągu dwóch lat przygotowujemy do walidacji cele dekarbonizacyjne dla wybranych obszarów naszego portfela kredytów.

Według Suplementu dotyczącego zgłaszania informacji związanych z klimatem, ryzyko związane z negatywnym wpływem klimatu na przedsiębiorstwo można sklasyfikować jako ryzyko fizyczne oraz ryzyko związane z przejściem (inaczej ryzykiem transformacji w kierunku gospodarki niskoemisyjnej).

Ryzyko fizyczne to ryzyko dla przedsiębiorstwa wynikające z fizycznych skutków zmian klimatu, np. gwałtownych zjawisk pogodowych czy długotrwałych, rozłożonych w czasie, zmian klimatu, takich jak np. podnoszący się poziom mórz bądź wzrost średniej temperatury powietrza. Z uwagi na przyjęty w mBanku model biznesowy, w którym podstawowym kanałem obsługi są kanały zdalne, czyli bankowość internetowa i mobilna, mBank jest w niewielkim stopniu narażony na bezpośredni wpływ ryzyka fizycznego, typowego dla przedsiębiorstw produkcyjnych. Możliwym ryzykiem fizycznym są czasowe przerwy w dostawach prądu. W mBanku ryzyko fizyczne czasowych przerw w dostawach prądu minimalizujemy przez stosowanie odpowiednich rozwiązań technicznych, takich jak redundancji zasilania czy generatory. Dla obiektów typu *data center* mBank stosuje wymagania co najmniej Tier III. Zapewniają one stałe dostawy prądu z dwóch niezależnych źródeł w połączeniu z generatorem. W mBanku zarządzamy tym ryzykiem zgodnie z Systemem Zarządzania Ciągłością Działania.

Położenie geograficzne naszych siedzib i placówek w Polsce, Czechach i Słowacji, w miejscach o umiarkowanym klimacie, sprawia, że ryzyko fizyczne dla działalności operacyjnej o charakterze usługowym jest stosunkowo ograniczone. Rozumiemy przez to nieistotne zagrożenie dla działania oddziałów i central banku. Ryzyko fizyczne może natomiast oddziaływać na bank pośrednio, przez ekspozycję finansową na klientów, którzy są bezpośrednio narażeni na negatywne skutki zmian klimatu. Sytuacjami, które stwarzają zagrożenie pośrednie dla banku są zjawiska takie jak np.:

- powódzie, pożary oraz trwały wzrost poziomu morza powodujące:
 - utratę wartości aktywów i przerwanie działalności operacyjnej klientów, które może skutkować zwiększeniem ich ryzyka kredytowego,
 - zniszczenie infrastruktury przesyłowej i zerwanie lub okresowe uszkodzenie łańcucha dostaw uniemożliwiające bądź opóźniające dostawy komponentów, produktów i usług,
- wydłużone okresy upałów ograniczające produktywność operacyjną klientów (negatywne oddziaływanie na wydolność fizyczną i umysłową pracowników),
- okresowe trudności z dostawami energii elektrycznej powodowane silnym wiatrem bądź innymi gwałtownymi zjawiskami atmosferycznymi.

Z przeprowadzonej przez nas analizy wynika, że ekspozycja portfela korporacyjnego i detalicznego mBanku na ryzyko fizyczne związane z położeniem geograficznym klientów korporacyjnych oraz zabezpieczeń kredytów w postaci nieruchomości jest bardzo niska. Podczas gdy analizy w tym zakresie będą udoskonalane pod kątem metodycznym, otrzymane wstępne wyniki wskazujące na niewielkie zagrożenie dla portfela kredytów korporacyjnych związane z negatywnymi skutkami zmian klimatycznych jest spójne z oczekiwaniami i modelowaniem potencjalnych zmian klimatycznych dla Polski w perspektywie kolejnych kilku dekad.

Z przeprowadzonych przez nas prac analitycznych wynika też, że mBank jest ekspozycyjny przede wszystkim na ryzyko związane z przejściem. W analizie posłużyliśmy się definicją tego ryzyka określoną w Suplemencie dotyczącym zgłaszania informacji związanych z klimatem. Definiuje on ryzyko związane z

przejściem jako ryzyko dla przedsiębiorstwa wynikające z przejścia na gospodarkę niskoemisyjną i odporną na zmiany klimatu. W mBanku za ryzyko związane z przejściem uznaliśmy głównie ryzyko klimatyczne związane z działalnością naszych klientów, przede wszystkim z segmentu korporacyjnego. Klientom tym udzielamy finansowania, głównie przez: kredyty i pożyczki, a także leasing i organizowanie/obejmowanie emisji papierów dłużnych. Działalność przedsiębiorstw z branż o istotnym wpływie na klimat może być obciążona wyższym ryzykiem kredytowym, tj. głównie:

- ryzykiem strat w wyniku niewywiązania się kontrahenta ze swoich zobowiązań,
- ryzykiem zmniejszenia wartości ekonomicznej ekspozycji kredytowej na skutek pogorszenia się zdolności kontrahenta do obsługi zobowiązań, m.in. w związku ze wzrostem kosztów niezbędnych inwestycji proekologicznych.

Ryzyko związane z finansowaniem przedsiębiorstw z branż istotnych z punktu widzenia polityki klimatycznej UE może wiązać się z wyższymi odpisami z tytułu utraty wartości kredytów i pożyczek wycenianych według zamortyzowanego kosztu oraz negatywną zmianą wartości kredytów i pożyczek wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy, a także z utratą części dochodów.

Zidentyfikowane w mBanku ryzyko klientów związane z przejściem:

Rodzaj ryzyka	Opis ryzyka	Rodzaj ryzyka wg wytycznych UE
Ryzyko technologiczne	Wiąże się z zastępowaniem technologii mających negatywny wpływ na środowisko przez mniej szkodliwe technologie. Może mieć związek z nowymi wymaganiami regulacyjnymi i potrzebą wyższych wydatków inwestycyjnych, bądź zwiększeniem poziomu kosztów.	Ryzyko związane z polityką Ryzyko technologiczne
Wysokie potrzeby inwestycyjne	Działalność branż istotnych z punktu widzenia polityki klimatycznej UE wiąże się często z potrzebą wysokich wydatków inwestycyjnych ze względu na dużą skalę i koncentrację tych projektów. W wypadku gorszego momentu cyklu dla takich branż, może to skutkować ujemnymi przepływami pieniężnymi.	Ryzyko technologiczne
Bardziej ekologiczna konkurencja	Klienci podmiotu mogą zmienić swoje decyzje zakupowe, jeśli konkurencja będzie bardziej przyjazna środowisku.	Ryzyko rynkowe
Ryzyko reputacyjne klienta	Przedsiębiorstwa o reputacji podmiotu, który szkodzi klimatowi, mogą mieć trudności z pozyskiwaniem nowych klientów, utrzymaniem obecnych klientów, a także pozyskaniem finansowania i obsługą jego kosztów.	Ryzyko rynkowe Ryzyko prawne
Ryzyko reputacyjne mBanku	Przedsiębiorstwo finansowane przez mBank może być obiektem protestów, krytyki mediów i organizacji pozarządowych. Nie ma certyfikatów ani polityk środowiskowych, nie publikuje raportów środowiskowych. Nie ma strategii zmniejszania swojego śladu węglowego. Wpływa to na reputację banku jako podmiotu, który dostarcza finansowanie.	Ryzyko utraty reputacji
Koszty certyfikatów do emisji CO ₂	W wypadku spółek prowadzących działalność wpływającą na zmiany klimatu często istnieje obowiązek zakupu odpowiedniej liczby uprawnień do emisji gazów cieplarnianych. Potrzebna liczba uprawnień, tendencje cenowe na rynku uprawnień oraz podejście klienta do zakupu uprawnień może wpływać na jego wyniki finansowe.	Ryzyko związane z polityką Ryzyko technologiczne

Pierwszym krokiem w stronę ograniczenia zaangażowania banku w branże wysokoemisyjne była decyzja Komitetu ryzyka bankowości korporacyjnej i inwestycyjnej z kwietnia 2019 roku. Wykluczyła ona m.in. możliwość finansowania budowy kopalń węgla oraz ograniczyła możliwości finansowania energetyki węglowej. Rozszerzeniem tej decyzji było wprowadzenie od 1 listopada 2019 roku „Polityki kredytowej dotyczącej branż istotnych z punktu widzenia polityki klimatycznej UE”. Polityka ta w jeszcze większym stopniu ograniczyła możliwość finansowania wysokoemisyjnych przedsięwzięć oraz wskazała obszary preferowane do finansowania w banku.

Obecnie, po zmianach wprowadzonych w 2022 roku, do preferowanych przez nas obszarów finansowania zaliczają się projekty wspierające bioróżnorodność i zarządzanie zasobami wodnymi w branżach energochłonnych (takich jak np. produkcja masy włóknistej, papieru i kartonu, produkcja ceramiki i szkła

oraz produkcja cementu i wapnia) oraz projekty celowe zakładające budowę stacji ładowania pojazdów elektrycznych. Polityka klimatyczna mBanku definiuje zasady, które stosujemy do ustalania i oceny ryzyka związanego z klimatem w branżach powiązanych z konwencjonalną energetyką i ciepłownictwem oraz szeroko pojętymi sektorami: górnictwem i wspierającym górnictwo, a także branży paliwowej i transporcie.

Polityka klimatyczna jednoznacznie wyklucza finansowanie budowy kopalń węgla kamiennego lub węgla brunatnego oraz rozbudowy mocy produkcyjnych już istniejących kopalń. Dodatkowo, polityka nie dopuszcza realizacji finansowania rozwoju energetyki węglowej, energetyki jądrowej oraz produkcji i handlu szeroko pojętymi materiałami radioaktywnymi (wyjątki dotyczą sektora medycznego). Polityka klimatyczna również wyklucza finansowanie podmiotów, których dominującą działalnością gospodarczą jest poszukiwanie i wydobywanie gazu łupkowego. W sektorze energetyki i ciepłownictwa dodatkowo wykluczone są otwarte finansowania podmiotów posiadających energetyczne bloki węglowe bądź finansowanie projektów modernizacyjnych dot. kotłów i bloków energetycznych w technologii węglowej oraz finansowanie nowych klientów, w których udział energii elektrycznej z węgla kamiennego lub brunatnego (liczony na podstawie pomiaru mocy wytwórczej) wynosi ponad 50%.

Uzupełnieniem zasad finansowania dotyczących projektów i branż wysokoemisyjnych jest, wprowadzone w 2021 roku i rozbudowane w 2022 roku, narzędzie holistycznie analizujące i kwantyfikujące ryzyko zrównoważonego rozwoju na poziomie branżowym w oparciu o wystandaryzowany zestaw kryteriów. Stanowi ono jednocześnie repozytorium informacji o ESG, pozwalające budować głębszą wiedzę wśród pracowników banku o potrzebach klientów. Ocena ESG jest obowiązkowym elementem procesu kredytowego, co pozwala nam świadomie budować ekspozycję i monitorować profil ESG portfela korporacyjnego i lepiej określać kierunki w transformacji naszych klientów.

Na koniec 2022 roku, ponad 2/3 wartości bilansowej zaangażowania w portfelu klientów korporacyjnych cechowało marginalne, bardzo niskie i niskie ryzyko środowiskowe, mniej niż 1/3 zaangażowania charakteryzowało się ryzykiem średnim i wysokim. Bardzo wysokie ryzyko środowiskowe odnotowano dla mniej niż 0,1% wartości bilansowej zaangażowania portfela kredytów korporacyjnych.

W obszarze ryzyka społecznego, ponad 2/3 wartości zaangażowania bilansowego korporacyjnego miało ryzyko bardzo niskie i niskie, nieco ponad 1/4 zaangażowania – ryzyko średnie. Wysokie ryzyko społeczne charakteryzowało tylko 1% zaangażowania bilansowego na koniec roku 2022. W portfelu korporacyjnym nie utrzymujemy zaangażowania cechującego się wyższym niż średnie ryzykiem ładu korporacyjnego: wszystkie istniejące zaangażowania mBanku cechowały się marginalnym bądź bardzo niskim ryzykiem naruszeń w tym obszarze zrównoważonego rozwoju.

Z ochroną klimatu wiąże się nie tylko ryzyko dla mBanku, ale również szanse. Podstawową szansą związaną z działaniami na rzecz ochrony klimatu, jest możliwość poszerzania oferty banku zgodnie ze zmieniającymi się potrzebami klientów. Przykładem takiego produktu jest oferta finansowania odnawialnych źródeł energii (OZE). Wprowadzona w 2018 roku polityka kredytowa z tego obszaru zakłada obecnie przeznaczenie 4 mld zł na farmy wiatrowe i fotowoltaikę (pierwotnie było to 0,5 mld zł, limit został zwiększony w 2020 roku do 4 mld zł). Decyzja o zwiększeniu limitu finansowania projektów OZE wynika między innymi z dużego zainteresowania finansowaniem i dobrej spłacalności kredytów, jak również obiecujących perspektyw dla branży. Byliśmy jednym z pierwszych banków kredytujących energetykę wiatrową. Obecnie, z uwagi na coraz większą istotność bezpieczeństwa energetycznego i transformacji energetycznej Polski, doceniamy coraz większą rolę fotowoltaiki. Oczekujemy również rozwoju morskiej energetyki wiatrowej. Pracujemy m.in. nad projektami opartymi na umowach typu PPA (Power Purchase Agreement). W tym modelu inwestor planujący budowę zielonego źródła, najczęściej wiatrowego, podpisuje najpierw kilkunastoletnią umowę sprzedaży energii, np. z firmą produkcyjną.

W 2022 kontynuujemy rozwój możliwości finansowania OZE w oddziałach korporacyjnych banku w przypadku projektów fotowoltaicznych oraz wiatrowych do mocy odpowiednio 5 MW oraz 10 MW. Otworzenie się na finansowanie OZE w oddziałach korporacyjnych ma umożliwić zwiększenie dywersyfikacji portfela OZE, jak i wspomóc w rozwoju więcej przedsiębiorstw.

Elementem naszych działań ESG w obszarach prowadzących do przeciwdziałania zmianom klimatycznym jest budowanie świadomości wśród naszych pracowników i klientów. W 2022 roku zorganizowaliśmy, we współpracy z firmą doradczą, spotkanie warsztatowe dla klientów poświęcone oddziaływaniu ryzyka klimatycznego na ryzyko kredytowe przedsiębiorstwa. Wiedzą i doświadczeniem w zakresie ryzyka klimatycznego dzielimy się również przy okazji spotkań z przedstawicielami świata akademickiego (Szkola Główna Handlowa w Warszawie), stowarzyszeń branżowych (Polish Association of Corporate Treasurers), prowadzenia szkoleń rynkowych oraz w ramach konferencji tematycznych poświęconych tematowi ESG w sektorze bankowym.

Chcemy, aby odpowiedzialne kredytowanie oparte było na wiedzy naszych pracowników dotyczącej czynników ESG. W tym kontekście rozwijamy i wzmacniamy w banku wiedzę branżową przez inicjatywy zespołu analiz sektorowych. Zespół przygotowuje materiały i przeprowadza warsztaty, wspierając

pracowników banku w podejmowaniu odpowiedzialnych decyzji kredytowych. Wspomaga w ten sposób budowę portfela kredytowego o odpowiednim poziomie bezpieczeństwa.

Wśród inicjatyw mających na celu wewnętrzne propagowanie wiedzy w 2022 roku znalazły się również warsztaty dla analityków i przedstawicieli handlowych. Podczas warsztatów przedstawiono znaczenie czynników środowiskowych, społecznych oraz związanych z aspektami ładu korporacyjnego w kontekście ryzyka kredytowego. Oprócz prowadzonych szkoleń pracownikom udostępniamy również wewnętrznie opracowane materiały edukacyjne, dotyczące między innymi zmian regulacyjnych, Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ oraz klimatycznych testów warunków skrajnych.

Organizujemy wewnętrzne spotkania dla pracowników temat zagadnień środowiskowych, w szczególności tych związanych z klimatem. W ten sposób chcemy pomóc zdobyć im niezbędną wiedzę i zachęcić do aktywnego udziału w realizacji strategicznych celów ESG całego banku. Planujemy przeszkolić wszystkich pracowników z tematyki ESG w kolejnych latach.

W 2022 roku przeprowadziliśmy klimatyczne testy warunków skrajnych Europejskiego Banku Centralnego (EBC), które były wykonywane po raz pierwszy na szczeblu europejskim. Zadanie to realizowaliśmy wspólnie z Commerzbankiem, opierając się o wytyczne oraz metodykę EBC. Koncentrowaliśmy się na ryzyku kredytowym, rynkowym, operacyjnym i reputacji. Analizie podlegały scenariusze przedstawione przez EBC, bazujące na scenariuszach NGFS (Network for Greening the Financial System), tj.:

- scenariusze krótko- i długoterminowe redukcji emisyjności gazów cieplarnianych,
- scenariusze suszy oraz powodzi.

Było to dla nas ćwiczenie o pionierskim charakterze, które zwiększyło naszą wiedzę i umiejętności w zakresie oceny ryzyka klimatycznego. Stress testy pomogły nam w budowaniu świadomości ryzyka klimatycznego oraz w ustaleniu, czy jesteśmy podatni i odporni na materializację ryzyka związanego z klimatem.

Przeprowadziliśmy analizę przewidywanych przychodów banku w branżach wysokoemisyjnych. Wskazała ona, że nie jesteśmy narażeni dużą ich zmiennością w scenariuszu negatywnych zmian klimatycznych. Wynika to z strategicznych decyzji banku, które ograniczyły tego typu zaangażowania.

W zakresie ryzyka operacyjnego oraz reputacji skoncentrowaliśmy się na analizie scenariuszowej. Opracowaliśmy 11 różnych scenariuszy materializacji ryzyk, które dotyczyły między innymi wystąpienia powodzi, działalności aktywistów klimatycznych i nałożenia sankcji. Jedynym materialnym scenariuszem okazał się scenariusz greenwashingu. Zakładał on, że brak jednolitego podejścia na rynku może prowadzić do różnych definicji i/lub interpretacji przy ocenie zrównoważenia produktów inwestycyjnych. Zwiększa to ryzyko, że produkty inwestycyjne deklarowane jako "ekologiczne", mogą nie być tak odbierane przez różne zainteresowane strony lub może się to zmieniać wraz z upływem czasu. Analiza uwzględniała potencjalne zagrożenia wynikające z faktu, iż zgodność z ESG oferowanych przez nas bądź naszych partnerów produktów inwestycyjnych lub obligacji może być kwestionowana. Uwzględniliśmy ryzyka wynikające z braku dostosowania do zmian w prawie, niezetelnej klasyfikacji oferowanych produktów, niewłaściwego marketingu, oszustwa bądź błędów popełnianych przez partnerów.

Cały czas pracujemy nad zestawem niezbędnych danych, które pozwolą nam z większą precyzją oszacować potencjalne skutki transformacji energetycznej gospodarki oraz określić finansowe skutki negatywnych konsekwencji ekstremalnych zjawisk pogodowych. Rozpoczęliśmy gromadzenie zarówno danych o certyfikatach energetycznych nieruchomości oraz informacje o emisjach gazów cieplarnianych naszych klientów (w zakresach 1 i 2, zgodnie z zaleceniami GHG Protocol). Będziemy je wykorzystywać w analizach o charakterze klimatycznych testów warunków skrajnych oraz innych analizach wewnętrznych.

W 2022 roku kontynuowaliśmy analizy potencjalnych skutków wybranych aspektów związanych z ryzykiem transformacji naszych klientów korporacyjnych. W badaniu wykorzystaliśmy m.in. wdrożony systemy oceny ESG. Jednym z analizowanych elementów był wpływ na wynik i pozycję kapitałową zintegrowanego scenariusza makroekonomicznego, zakładającego m.in.:

- wysoką inflację,
- istotne wzrosty stóp procentowych.

Założenia makroekonomiczne uzupełniliśmy o specyficzne założenia branżowe. Ze względu na krótki horyzont czasowy (2 lata) w analizie uwzględniliśmy kwestie mogące mieć wpływ na naszych klientów w najbliższym czasie. Spośród aspektów związanych z transformacją energetyczną skupiliśmy się na wpływie ceny energii na wypłacalność firm działających w branżach energochłonnych. W 2019 roku mLeasing wprowadził do swojej oferty finansowanie instalacji fotowoltaicznych. W początkowym okresie funkcjonowania produktu spółka finansowała mikroinstalacje o mocy do 50kW. Od września 2022 roku oferta spółki leasingowej mBanku pozwala firmie sfinansować instalacje fotowoltaiczne niezależnie od jej mocy, pod warunkiem przeznaczenia wytworzonej energii elektrycznej na potrzeby własne przedsiębiorcy.

Okres finansowania może wynosić do 7 lat, a wkład własny przedsiębiorcy w przypadku finansowania w procedurach uproszczonych powinien stanowić min. 10% wartości inwestycji. W trzecim kwartale 2022 roku spółka rozszerzyła ofertę również o finansowanie magazynów energii oraz pomp ciepła. W 2022 roku mLeasing sfinansował w tym segmencie rynku łącznie 368 instalacji i urządzeń o wolumenie 61 mln zł. W 2022 roku spółka kontynuowała prace zmierzające do rozszerzenia oferty finansowania zielonych aktywów o finansowanie infrastruktury do ładowania pojazdów elektrycznych. Ofertę w tym zakresie mLeasing udostępni klientom w pierwszym kwartale 2023 roku.

W porównaniu do roku poprzedniego, w 2022 roku liczbowy udział samochodów o zerowej lub obniżonej emisji spalin (elektrycznych oraz hybrydowych) w strukturze sfinansowanych pojazdów wzrósł o 1 p.p. i osiągnął 22,5%. W ujęciu wartościowym, oznacza to wzrost o 7 p.p. (do 26,5%). Ponad dwukrotnie zwiększyła się liczba, a 2,6-krotnie wartość finansowanych aut elektrycznych (zeroemisyjnych), porównując ją do wyniku z roku 2021.

W 2022 roku mLeasing dołączył także do programu „Mój elektryk” umożliwiającego klientom biznesowym skorzystanie z dofinansowania do samochodu elektrycznego w wysokości do 70 000 zł.

Już od 2019 roku klienci bankowości prywatnej mBanku mogą inwestować odpowiedzialnie, zgodnie ze standardami ESG. W ramach usługi zarządzania portfelami instrumentów finansowych oferujemy modelowe strategie inwestycyjne ESG. Umożliwiają one klientom bankowości prywatnej inwestowanie w portfele zawierające akcje i obligacje emitentów wyróżniających się pozytywnym wpływem na środowisko i społeczeństwo. W ramach każdej modelowej strategii inwestycyjnej w usłudze zarządzania portfelem przyjęliśmy założenie, że co najmniej połowa aktywów w ramach zarządzanych portfeli będzie składała się z instrumentów finansowych uwzględniających czynniki zrównoważonego rozwoju. Równolegle do określonych w dokumentach strategii inwestycyjnych limitów inwestycyjnych, dla strategii inwestycyjnych ESG dodatkowo przyjęliśmy limity ESG, w ramach których określamy oczekiwane zaangażowanie w instrumenty finansowe o określonych ocenach ESG Score lub ESG Fund Score. W cyklach półrocznych na stronie internetowej informujemy klientów o faktycznie osiągniętym zaangażowaniu w tego typu instrumenty.

Aspekt ESG szeroko popularyzujemy również w ramach innych usług inwestycyjnych mBanku, nie tylko przez usługi zarządzania, ale również w ramach usługi doradztwa inwestycyjnego przez webinary dla klientów i stałą edukację pracowników obsługujących naszych klientów. Analogicznie jak w ramach modelowych strategii inwestycyjnych w usłudze zarządzania, w ramach doradztwa inwestycyjnego przyjęliśmy założenie, że co najmniej połowa aktywów w stosunku do których wydajemy rekomendacje będzie składała się z instrumentów finansowych uwzględniających czynniki zrównoważonego rozwoju.

Już od dłuższego czasu w mBanku przygotowywaliśmy się do pozyskania finansowania w postaci tzw. „zielonych obligacji”. Ramowe zasady emisji zostały określone w dokumencie „mBank S.A. Group Green Bond Framework” opublikowanym w maju 2020 roku i zaktualizowanym w lutym 2022 roku. Dokument spełnia wytyczne Green Bond Principles 2018, wydane przez International Capital Market Association (ICMA), co zostało potwierdzone przez niezależny podmiot opiniujący o międzynarodowej renomie – agencję Sustainalytics. 15 września 2021 mBank uplasował swoją pierwszą emisję zielonych obligacji w formacie tzw. obligacji senioralnych nieuprzywilejowanych na łączną kwotę 500 mln euro. Instrumenty o zapadalności 6 lat, z opcją wykupu po 5 latach i oprocentowaniem wynoszącym 0,966% czyli 125 punktów bazowych powyżej stawki Mid Swap, zostały wyemitowane po cenie nominalnej. Po spotkaniach z inwestorami, mBank zbudował zdywersyfikowaną księgę popytu o łącznej wartości wynoszącej ponad 1,2 mld EUR. Pozwoliło to zamknąć transakcję 25 punktów bazowych poniżej marży początkowej. Obligacje zostały objęte przez inwestorów instytucjonalnych i są notowane na giełdzie Luxemburg Green Exchange. Jest to zarówno pierwsza emisja obligacji senioralnych nieuprzywilejowanych (NPS), jak i pierwsza zielona emisja uplasowana przez polską instytucję finansową, w formacie EUR benchmark.

Środki z emisji zielonych obligacji są przeznaczone na refinansowanie części portfela detalicznych kredytów hipotecznych, finansujących budynki o wysokiej efektywności energetycznej. Kryteria oceny i selekcji zielonych hipotek spełniają wymogi Climate Bonds Initiative (CBI) dla niskoemisyjnego budownictwa mieszkaniowego w Polsce. Zgodnie z założeniami CBI budynki mieszkalne kwalifikują się pod zabezpieczenie zielonych obligacji, jeśli ich zapotrzebowanie na nieodnawialną energię pierwotną jest poniżej progu ustalonego zgodnie z trajektorią niskoemisyjną wyznaczoną dla budynków o niemal zerowym zużyciu energii (Nearly Zero Energy Building - NZEB), w oparciu o Dyrektywę UE o charakterystyce energetycznej budynków („Energy Performance of Buildings Directive” - EPBD). Aby zachować spójność wykorzystywanych danych, ostatecznie wypracowane kryterium opiera się na standardzie technicznym odpowiednim dla konkretnego roku budowy budynku. Standardy te są określone w Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie. Aby dany projekt budynku uzyskał pozwolenie na budowę, musi mieć w założeniach określony wskaźnik efektywności energetycznej zgodny z normą techniczną. Kryteria kwalifikacji dla emisji zostały zatwierdzone przez Komitet Zrównoważonego Rozwoju Grupy mBanku. Spełnianie założeń CBI zostało

potwierdzone przez agencję Sustainalytics. Informacje o zasadach emisji zielonych obligacji w Grupie mBanku znajdują się również na [naszej stronie internetowej](#).

Staramy się rozszerzać naszą ofertę produktową oraz dostosowywać obecną w duchu ESG, przez co ograniczamy potencjalne ryzyko. Produkty wdrażamy w oparciu o Politykę wprowadzania nowych produktów, opisaną w rozdziale 12.3 „Polityki, należyta staranność i ich wyniki”.

W 2022 roku wypełniliśmy nasze zobowiązanie zawarte w „Strategii ESG Grupy mBanku na lata 2021-2025” w zakresie rozszerzenia oferty produktów o co najmniej jeden produkt proekologiczny rocznie w każdej linii biznesowej od 2021 roku. Rok 2022 w sierpniu w bankowości korporacyjnej zaowocował wdrożeniem kredytu na finansowanie zrównoważonego rozwoju. Zakresy celów kredytu i normy, które muszą zostać spełnione wypracowaliśmy na podstawie zapisów w Taksonomii oraz standardów rynkowych (między innymi Sustainability Linked Loans Principles wg Loan Syndications & Trading Association). Należy też podkreślić, że wszystkie kredyty na rzecz zrównoważonego rozwoju muszą spełniać wewnętrzne polityki Banku.

W bankowości detalicznej wprowadzony w IV kwartale 2021 roku ekokredyt hipoteczny na zakup lub budowę energooszczędną nieruchomości w 2022 roku cieszył się zainteresowaniem klientów, co przełożyło się na 300 mln udzielonych finansowań. Klienci mogą skorzystać z ekokredytu hipotecznego zarówno na zakup nieruchomości na rynku pierwotnym, jaki i wtórnym. Dla potwierdzenia energooszczędności nieruchomości, korzystamy ze wskaźnik EP – parametru podanego na świadectwie charakterystyki energetycznej lub projektowanej charakterystyce energetycznej. Wskazuje on, jakie jest roczne zapotrzebowanie budynku na nieodnawialną energię pierwotną. W warunkach kredytu przyjmujemy różne wartości wskaźnika EP w zależności od rodzaju nieruchomości i daty jego budowy. Dzięki temu produktowi klienci kupując nieruchomość mogą zatroszczyć się o stan środowiska teraz i na przyszłość. Energooszczędna nieruchomość będzie tańsza w eksploatacji i będzie mniej uzależniać klientów od wzrostu cen surowców czy energii. W ramach tego rozwiązania oferujemy klientom promocyjną marżę (obniżoną o 0,2 p.p.) i nie pobieramy prowizji za udzielenie finansowania. Aby móc skorzystać z oferty preferencyjnego kredytu, klienci załączają do wniosku kredytowego świadectwo charakterystyki energetycznej lub oświadczenie o projektowanej charakterystyce energetycznej, dla budynków jest jeszcze nieoddanych do użytkowania w celu potwierdzenia zgodności parametrów nieruchomości z regulaminem przyznawania takich kredytów.

W 2022 roku ofertę ekokredytu hipotecznego w bankowości detalicznej udostępniliśmy w także dla przedsiębiorców. Od 2022 roku klienci firmowi bankowości detalicznej mBanku mogą także skorzystać ze specjalnej oferty EKOpóżyczki. Mogą ją przeznaczyć na cele związane z ochroną środowiska między innymi takich jak:

- zakup odnawialnych źródeł energii,
- instalacje odzysku ciepła,
- zakup samochodów, motocykli i skuterów z napędem hybrydowym lub elektrycznym,
- zakup stacji do uzdatniania wody z ujęć własnych i systemów odzysku wody deszczowej, oczyszczalni ścieków.

Dbamy zarówno o środowisko, ale też o naszych klientów, którzy dzięki temu mogą obniżyć sobie koszty prowadzenia działalności. Co najważniejsze, preferencyjne warunki pożyczki w postaci obniżonej marży oraz braku prowizji obowiązują od momentu jej udzielenia.

W kwietniu tego roku do klientów trafiły pierwsze karty z plastiku w 85% z recyklingu. Systematycznie wymieniamy nowy plastik na plastik z recyklingu dla kolejnych typów kart. Dotychczas wydaliśmy już dla naszych klientów ponad 695 tys. kart, co pozwoliło nam zaoszczędzić niemal 3 tony plastiku. W kolejnych latach planujemy stopniowo wprowadzać karty wykonane w 100% z plastiku z recyklingu oraz upowszechniać cyfrowe odpowiedniki kart. W 2022 roku także z okazji 30-tego finału WOŚP prócz plastikowej karty zaprojektowanej na tą okazję, po raz pierwszy oferowaliśmy klientom kartę bez plastiku z wizerunkiem WOŚP (Mastercard Mobilna). Co szósta wydana karta WOŚP to karta mobilna. A co czwarta karta wydana z okazji Festiwalu Pol'and'Rock była w wersji mobilnej. Dzięki tym działaniom zaoszczędziliśmy kolejne 682 kg plastiku (łącznie prawie 3,7 tony).

12.5. Kluczowe wskaźniki wyników

Wskaźniki biznesowe i CSR:

Kluczowe wskaźniki wyników	2020	2021	2022
Liczba użytkowników aplikacji mobilnej mBanku (Polska i oddziały zagraniczne)	2,58 mln	2,96 mln	3,34 mln
Wskaźnik NPS (segment korporacyjny)	41	34	34
Wskaźnik NPS (segment detaliczny)	17	22	21
Koszty realizacji zadań statutowych Fundacji mBanku	2,37 mln zł	2,35 mln zł	2,67 mln zł

Wskaźniki pracownicze:

Kluczowe wskaźniki wyników (Grupa mBanku)	2020	2021	2022
Liczba pracowników (etaty)	6 688	6 738	7 014
Liczba pracowników (osoby)*	9 426	9 464	8 364
Wskaźnik rotacji**	16%	18%	15%
Wskaźnik zatrudnienia***	14%	17%	17%
Wskaźnik zaangażowania	53%	49%	58%

* Dane obejmują one wszystkie osoby zatrudnione na koniec danego roku w Grupie mBanku. Duża różnica w zatrudnieniu między latami 2022 i 2021 wynika ze zmiany formy zatrudnienia pracowników sieci w spółce mFinanse.

** Wskaźnik rotacji liczony jest jako stosunek liczby pracowników, którzy odeszli z pracy do liczby osób zatrudnionych

*** Wskaźnik zatrudnienia liczony jest jako stosunek liczby nowo zatrudnionych pracowników do liczby osób zatrudnionych

Wskaźniki związane z wpływem na klimat:

Zużycie energii (Grupa mBanku)	2021	2022
Energia elektryczna (GWh)	26,2	23,7
w tym z OZE (GWh)*	13,3	21,1
Gaz (tys. m ³)	145,1	203,1
Ogrzewanie OC (energia cieplna, TJ)	43,2	38,0
Benzyna (tys. l)	1 174,0	1 280,2
Olej napędowy (tys. l)	144,3	62,7

*Dane obejmują zużycie energii w mBanku, która pochodzi z OZE lub posiada gwarancje pochodzenia.

Od 2021 roku z energii elektrycznej z OZE korzystamy w największych obiektach centrali banku w Warszawie (Wieża mBank) i Łodzi (Przystanek mBank), a także w jednym z dwóch centrów danych. Od stycznia 2022 roku prądu z OZE używały też wszystkie oddziały mBanku (tu energię elektryczną kupujemy bezpośrednio od jej dystrybutora). Na koniec 2022 roku mBank korzystał w 100% z zielonej energii elektrycznej (bezpośrednio lub z gwarancji pochodzenia).

Systematycznie dokonujemy modernizacji instalacji technicznych w placówkach banku. Głównie są to wymiany źródeł światła na LED, czy też starego sprzętu klimatyzacyjnego i wentylacyjnego na urządzenia oparte o ekologiczne czynniki chłodnicze i systemy oszczędzające energię (rekuperacja, inwertery).

W maju 2022 roku pracownicy mBanku wrócili do biur w hybrydowym trybie pracy. W centralach mBanku nowy tryb odbywa się w ramowym wymiarze 40%-60% czasu pracy zdalnej. Praca w tym systemie pozwoliła zredukować o około 30% liczbę biurek w budynku Wieży mBank.

Emisje gazów cieplarnianych

W 2022 roku emisje gazów cieplarnianych Grupy mBanku policzyliśmy w szerokim ujęciu, obejmującym wszystkie trzy zakresy emisji:

- zakres 1 – emisje bezpośrednie powstałe w wyniku spalania paliw w źródłach będących własnością firmy, a także powstałe w wyniku ulatniających się czynników chłodniczych,
- zakres 2 – emisje powstałe w wyniku zużycia energii zakupionej czy dostarczonej z zewnątrz,
- zakres 3 – inne pośrednie emisje powstałe w łańcuchu wartości:
 - kategoria 1 „Zakupione towary i usługi” – emisje wynikające ze zużycia papieru biurowego i marketingowego, zakupionych kart płatniczych oraz kart floty samochodowej, a także usług kurierskich,
 - kategoria 2 „Dobra kapitałowe” – emisje wynikające z zakupionego sprzętu IT (drukarki, drukarki ze skanerem, laptopy, wieże PC, monitory do PC, monitory do wyświetlania kampanii marketingowych, smartfony, telefony komórkowe, tablety),
 - kategoria 3 „Emisje związane z energią i paliwami nieujęte w zakresie 1 i 2” – emisje wynikające ze strat przesyłowych energii elektrycznej i ciepłej oraz emisje „od studni do zbiornika” na wcześniejszych etapach łańcucha produkcyjnego energii i paliw.
 - Kategoria 7 „Dojazdy pracowników do pracy” – transport pracowników pomiędzy ich domami i ich miejscami pracy w ciągu raportowanego okresu w pojazdach, które nie są własnością lub są obsługiwane przez raportującą firmę (w 2022 roku tę kategorię dodaliśmy po raz pierwszy).

Kategoria emisji (Grupa mBanku łącznie)	Wartość emisji (tony CO ₂ e rocznie)
Emisje CO ₂ e – zakres 1	3 554,03
Emisje CO ₂ e – zakres 2 (wg metodologii market-based)	4 565,89
Emisje CO ₂ e – zakres 2 (wg metodologii location-based)	21 399,67
Emisje CO ₂ e – zakres 3 (kategoria 1, 2, 3, 7)	11 069,15
Emisje CO ₂ e – łącznie (w tym zakres 2 wg metodologii market-based)	19 189,06

Przy obliczaniu naszego śladu węglowego stosujemy standard GHG Protocol^a. Korzystamy ze wskaźników emisyjności opracowanych przez: DEFRA (zużycie benzyny, ON i gazu), Krajowy Ośrodek Bilansowania i Zarządzania Emisjami (KOBIZE; energia elektryczna), Urząd Regulacji Energetyki (URE; ogrzewanie budynków) oraz Europejską Agencję Środowiska (EEA; energia elektryczna w Czechach i na Słowacji). Granice organizacyjne raportowanych danych obejmują spółki: mBank (z oddziałami w Czechach i na Słowacji), mBank Hipoteczny, mLeasing, mFinanse i mFactoring, Asecum, LeaseLink i mElements.

W zakresie 1 uwzględniliśmy emisje z ulatniających się czynników chłodniczych z urządzeń klimatyzacyjnych, a także ze 100% opłaconego przez mBank paliwa zużytego przez samochody firmowe, nawet jeśli pracownik używał pojazdu do celów prywatnych.

Emisje te, wyrażone w ekwiwalencie CO₂ (CO₂e), obejmują również inne gazy cieplarniane: metan (CH₄), podtlenek azotu (N₂O), sześćfluorek siarki (SF₆), perfluorowęglowodory (PFC), hydrofluorowęglowodory (HFC) oraz trójfluorek azotu (NF₃). W przypadku zakresu 2 stosujemy metodologię market-based, czyli wskaźnik emisji z zakupionej energii według jej dostawcy, oraz location-based, czyli wskaźnik krajowy.

Emisje gazów cieplarnianych (Grupa mBanku, tony CO ₂ e rocznie)	2021	2022
Emisje CO ₂ e – łącznie zakres 1, 2 i 3 (tony metryczne)*	24 220,53	19 189,06

* W 2022 roku do zakresu 3 dodaliśmy kategorię 7 „Dojazdy pracowników do pracy”.

Wskaźniki intensywności emisji (Grupa mBanku)	2021	2022
Emisje zakres 1 i 2 na pracownika (Mg CO ₂ e/ osobę)	2,34	1,86
Emisje zakres 1 i 2 na 1 mln zł dochodów (Mg CO ₂ e/ 1 mln zł dochodów)	3,96	2,45

^a The Greenhouse Gas Protocol; A Corporate Accounting and Reporting Standard Revised Edition; GHG Protocol Scope 2 Guidance

Inne wskaźniki środowiskowe

Nasz wpływ bezpośredni na środowisko ograniczamy dzięki cyfryzacji procesów oraz czynności bankowych i operacyjnych. Więcej informacji na temat naszego wpływu na środowisko można znaleźć w rozdziale 3. „Strategia ESG Grupy mBanku”, gdzie pokazujemy co udało nam się osiągnąć w tym obszarze w 2022 roku.

Stawiamy także na inicjatywy systemowe, które zmniejszają zużycie zasobów takich jak woda, energia i papier oraz eliminują plastik. Wprowadzamy do oferty kolejne produkty, które pomagają zmniejszać negatywny wpływ na środowisko naturalne. Wśród nich znalazły się: ekokredyt hipoteczny na energooszczędny dom lub mieszkanie czy leasing fotowoltaiki. W kwietniu 2022 roku do klientów mBanku trafiły pierwsze karty z plastiku w 85% z recyklingu. Dotychczas wydaliśmy już ponad 695 tys. takich kart. Z okazji 30. Finału WOŚP po raz pierwszy ferowaliśmy klientom kartę bez plastiku z wizerunkiem WOŚP (Mastercard Mobilna). Już co szósta wydana karta WOŚP i co czwarta karta wydana z okazji Festiwalu Pol'and'Rock to karta mobilna. Łącznie w 2022 roku zaoszczędziliśmy prawie 3,7 tony plastiku.

12.6. Wskaźniki zgodne z systematyką UE (Taksonomią)

Za rok 2022 publikujemy wskaźniki dotyczące działalności zrównoważonej środowiskowo według Taksonomii UE. W ten sposób realizujemy wymogi art. 10 rozporządzenia UE 2021/2178^b. Są to wyniki raportowane przez instytucje kredytowe w okresie przejściowym jako ujawnienia obowiązkowe. Obrazują one stan aktywów Grupy mBanku na dzień 31 grudnia 2022 roku. Odnoszą się one do dwóch z sześciu celów środowiskowych opisanych w rozporządzeniu UE 2020/852^c:

- łagodzenie zmian klimatu,
- adaptacja do zmian klimatu.

Pozostałe cztery cele środowiskowe nie zostały jeszcze w pełni uregulowane, dlatego nie uwzględniamy ich w tegorocznych ujawnieniach.

Wskaźniki dotyczące kwalifikowalności do Taksonomii UE

Raportujemy informacje dotyczące ekspozycji Grupy mBanku wobec działalności kwalifikujących się i niekwalifikujących się do Taksonomii UE. Przy liczeniu wartości tych wskaźników badaliśmy zarówno finansowania udzielone klientom korporacyjnym, jak i indywidualnym.

W segmencie korporacyjnym uwzględniliśmy finansowania dla klientów Grupy mBanku, którzy podlegają dyrektywie NFRD.^d Obejmuje to zarówno instytucje finansowe, jak i przedsiębiorstwa niefinansowe. Grupę tę określiliśmy dwoma metodami:

- porównaliśmy listę naszych klientów z listami referencyjnymi publikowanymi na stronach internetowych [Fundacji Standardów Raportowania](#) oraz [Fundacji InStrat](#) (stan na 2 stycznia 2023 roku),
- przeprowadziliśmy badanie katalogu naszych klientów korporacyjnych, aby precyzyjnie określić, którzy z nich spełniają założenia art. 49b i art. 55 Ustawy o rachunkowości^e.

Kwalifikowalność tych finansowań do Taksonomii UE określiliśmy biorąc pod uwagę zarówno cel finansowania, jak i główną działalność klienta wg kodu PKD^f. Badaliśmy ich zgodność z działalnościami opisanymi w Załącznikach I i II do rozporządzenia UE 2021/2139^g. W przypadku finansowań ogólnych (bez przypisanego celu wykorzystania środków) nie wzięliśmy pod uwagę wskaźników procentowych dot. kwalifikowalności do Taksonomii UE w odniesieniu do przychodów i nakładów inwestycyjnych, które nasi klienci korporacyjni opublikowali w sprawozdaniach za rok 2021. W takim przypadku za kwalifikowalną do Taksonomii UE uznaliśmy całość wartości finansowania dla danego klienta. W przypadku finansowania celowego, do finansowania kwalifikującego się do Taksonomii UE zaliczyliśmy te transakcje, których cel wydatkowania środków został opisany w ww. załącznikach. Wartość tych wskaźników uwzględnia

^b [Rozporządzenie delegowane Komisji \(UE\) 2021/2178 z dnia 6 lipca 2021 r. uzupełniające rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady \(UE\) 2020/852 przez sprecyzowanie treści i prezentacji informacji dotyczących zrównoważonej środowiskowo działalności gospodarczej, które mają być ujawniane przez przedsiębiorstwa podlegające art. 19a lub 29a dyrektywy 2013/34/UE, oraz określenie metody spełnienia tego obowiązku ujawniania informacji](#)

^c [Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady \(UE\) 2020/852 z dnia 18 czerwca 2020 r. w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje, zmieniające rozporządzenie \(UE\) 2019/2088, Art. 10 i 11](#)

^d [Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/95/UE z dnia 22 października 2014 r. zmieniająca dyrektywę 2013/34/UE w odniesieniu do ujawniania informacji niefinansowych i informacji dotyczących różnorodności przez niektóre duże jednostki oraz grupy](#)

^e [Ustawa o rachunkowości z dnia 29 września 1994 r.](#)

^f Polska Klasyfikacja Działalności 2007; Kody PKD transponują statystyczną klasyfikację działalności gospodarczej w UE (Nomenclature statistique des Activités économiques dans la Communauté Européenne, NACE)

^g [Rozporządzenie delegowane Komisji \(UE\) 2021/2139 z dnia 4 czerwca 2021 r. uzupełniające rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady \(UE\) 2020/852 poprzez ustanowienie technicznych kryteriów kwalifikacji służących określeniu warunków, na jakich dana działalność gospodarcza kwalifikuje się jako wnosząca istotny wkład w łagodzenie zmian klimatu lub w adaptację do zmian klimatu, a także określeniu, czy ta działalność gospodarcza nie wyrządza poważnych szkód względem żadnego z pozostałych celów środowiskowych](#)

finansowanie udzielone w postaci: kredytów i zaliczek, papierów dłużnych, a także leasingu i faktoringu. Jest to podejście zgodne z konsolidacją ostrożnościową.

W segmencie detalicznym uwzględniliśmy tylko kredyty na cele mieszkaniowe udzielone gospodarstwom domowym. W przypadku kredytów samochodowych, zgodnie z zapisami Załącznika V do rozporządzenia UE 2021/2178, należy brać pod uwagę tylko te udzielone po 1 stycznia 2023 roku. Dlatego też nie ujęliśmy ich we wskaźnikach za rok 2022.

Wartość tych wskaźników, dotyczących kwalifikowalności do Taksonomii UE, wynosi:

Rodzaj aktywów		Udział w aktywach brutto
Ekspozycje wobec działalności gospodarczej kwalifikującej się do Taksonomii	Finansowania dla klientów korporacyjnych	0,75%
	Finansowania dla gospodarstw domowych	20,44%
	Finansowania łącznie	21,19%
Ekspozycje wobec działalności gospodarczej niekwalifikującej się do Taksonomii	Finansowania dla klientów korporacyjnych	0,54%
	Finansowania dla gospodarstw domowych	0%
	Finansowania łącznie	0,54%

Zarówno w licznikach, jak i mianownikach tych wskaźników wartość pozycji ujęliśmy jako ekspozycje bilansowe brutto.

Inne wskaźniki ilościowe wymagane przez Taksonomię UE

Podajemy też inne wskaźniki, których wymaga art. 10 rozporządzenia UE 2021/2178. Dotyczą one udziału w aktywach Grupy mBanku ekspozycji, które nie podlegają badaniu pod kątem kwalifikowalności do Taksonomii:

Rodzaj aktywów	Udział w aktywach brutto
Ekspozycje wobec rządów, banków centralnych i emitentów ponadnarodowych	31,25%
Instrumenty pochodne	0,89%
Ekspozycje wobec przedsiębiorstw, które nie podlegają NFRD	28,99%
Portfel handlowy	0,47%
Pożyczki międzybankowe na żądanie	0,10%

Portfel handlowy w tym zestawieniu stanowią papiery wartościowe przeznaczone do obrotu. Z portfela handlowego wyodrębniliśmy instrumenty pochodne.

Informacje jakościowe dotyczące Taksonomii UE

Uwzględnienie Taksonomii UE w procesach (m.in. kredytowych), procedurach i produktach finansowych jest jednym z celów strategii Grupy mBanku na lata 2021-25. Zgodnie z naszą strategią finansujemy inwestycje w odnawialne źródła energii (OZE) i inne „zielone” branże, takie jak recykling czy elektromobilność, co jest spójne z założeniami Taksonomii UE. W latach 2021-25 roku chcemy na ten cel przeznaczyć 10 mld zł. Więcej na temat inwestycji w OZE można znaleźć w rozdziale 7.3 Bankowość korporacyjna i inwestycyjna.

Aby realizować cele Taksonomii UE, dostosowujemy nasz proces kredytowy i wspomagające go systemy informatyczne. Chcemy, żeby już w chwili udzielenia finansowania danej działalności było wiadomo, czy jest ona zgodna z Taksonomią. Wynik tej weryfikacji będziemy zapisywać w naszych systemach informatycznych na potrzeby sprawozdawczości.

W 2022 roku wprowadziliśmy Taksonomię UE jako punkt odniesienia przy badaniu wpływu na środowisko naturalne produktów bankowych, które wprowadzamy do oferty lub modyfikujemy. Badamy ich oddziaływanie na czynniki ESG, a w obszarze środowiskowym sprawdzamy, jak mogą wpływać na cele uwzględnione w Taksonomii UE. Ponadto w 2022 roku prowadziliśmy pilotaż korporacyjnych kredytów ESG-linked. W tym przypadku Taksonomia UE była dla nas jednym z punktów odniesienia przy wyznaczaniu kryteriów, zgodnie z którymi kwalifikujemy kredyt jako wspierający cele środowiskowe.

13. Oświadczenie mBanku o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego w 2022 roku

13.1. Stosowanie zasad ładu korporacyjnego

Ogólne zasady ładu korporacyjnego w mBanku, czyli regulacje i procedury określające wytyczne w zakresie działania organów banku, w tym wobec interesariuszy, wynikają z regulacji ustawowych, w szczególności Kodeksu spółek handlowych i ustawy Prawo bankowe, przepisów regulujących funkcjonowanie rynku kapitałowego oraz zasad ujętych w dokumentach: „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2021” i „Zasady Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych”.

Ponadto, od 2022 roku obowiązuje Rekomendacja Z wydana przez Komisję Nadzoru Finansowego. Rekomendacja Z stanowi zbiór dobrych praktyk w zakresie zasad ładu wewnętrznego. Ład wewnętrzny obejmuje w szczególności: system zarządzania bankiem, organizację banku, zasady działania, uprawnienia, obowiązki i odpowiedzialność oraz wzajemne relacje rady nadzorczej, zarządu i osób pełniących kluczowe funkcje w banku. mBank w grudniu 2021 roku wdrożył Politykę Ładu Wewnętrznego, która określa podstawowe zasady i dobre praktyki dotyczące poszczególnych obszarów ładu wewnętrznego.

Tekst Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2021 jest dostępny na stronie internetowej Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie w sekcji poświęconej zagadnieniom ładu korporacyjnego spółek notowanych: www.gpw.pl/dobre-praktyki.

Zasady Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych dostępne są na stronie Komisji Nadzoru Finansowego: https://www.knf.gov.pl/dla_rynku/regulacje_i_praktyka/zasady_ładu_korporacyjnego.

Rekomendacja Z dostępna jest na stronie KNF:

https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Rekomendacja_Z_70998.pdf.

Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW

Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2021 („DPSN 2021”), obowiązujące od 1 lipca 2021 roku, zastąpiły poprzednią wersję Dobrych Praktyk z 2016 roku. Utrzymana została zasada „stosuj lub wyjaśnij” („comply or explain”). Spółki giełdowe są zobowiązane do publikacji aktualnej informacji odnośnie stosowania poszczególnych zasad. Ponadto, w przypadku incydentalnego naruszenia zasad spółki mają obowiązek niezwłocznego poinformowania o tym fakcie.

Według stanu na 31 grudnia 2022 roku mBank spełniał wszystkie zasady DPSN 2021.

Zakres stosowania zasad DPSN 2021 zmienił się w 2022 roku.

Po wejściu w życie DPSN 2021, zgodnie § 29 Regulaminu Giełdy, w lipcu 2021 roku przekazaliśmy na GPW raport na temat stanu stosowania zasad Dobrych Praktyk. Zareportowaliśmy wówczas, że nie stosujemy zasady oznaczonej numerem 2.1.: „Spółka powinna posiadać politykę różnorodności wobec zarządu oraz rady nadzorczej, przyjętą odpowiednio przez radę nadzorczą lub walne zgromadzenie. Polityka różnorodności określa cele i kryteria różnorodności m.in. w takich obszarach jak płeć, kierunek kształcenia, specjalistyczna wiedza, wiek oraz doświadczenie zawodowe, a także wskazuje termin i sposób monitorowania realizacji tych celów. W zakresie zróżnicowania pod względem płci warunkiem zapewnienia różnorodności organów spółki jest udział mniejszości w danym organie na poziomie nie niższym niż 30%”.

Polityka różnorodności, obowiązująca wówczas w banku określała, że łączny udział kobiet w Zarządzie i Radzie Nadzorczej mBanku do roku 2028 stanowił będzie co najmniej 30% ich składu. Według interpretacji Komitetu ds. Ładu Korporacyjnego w zakresie stosowania zasad Dobrych Praktyk 2021, udział mniejszości wynoszący 30% powinien być liczony dla każdego organu osobno. W związku z tym uznaliśmy, że odniesienie progu mniejszości do obu organów spółki łącznie i osiągnięcie takiego wskaźnika na poziomie tylko jednego organu nie pozwala na przyjęcie, że zasada 2.1. jest stosowana.

Sytuacja zmieniła się w I kwartale 2022 roku. Dnia 15 lutego 2022 roku wprowadziliśmy „Politykę różnorodności i inkluzywności w mBanku”, zawierającą zapis, że do końca 2028 roku chcemy osiągnąć minimum 30% reprezentacji płci w Radzie Nadzorczej i Zarządzie mBanku.

Analogiczne rozwiązanie zostało przewidziane w Polityce w sprawie oceny kwalifikacji (odpowiedniości), powoływania i odwoływania członków Organu Banku w mBanku S.A. oraz władz Biura Maklerskiego przyjętej uchwałą Rady Nadzorczej nr 183/22 z 3 marca 2022 roku i zatwierdzonej Uchwałą nr 26 XXXV ZWZ z 31 marca 2022. Dokument ten stanowi przy doborze kandydatów należy kierować się kryterium wszechstronności i różnorodności, w tym z uwagi na płeć, wiek lub doświadczenie zawodowe z uwzględnieniem polityki różnorodności, z zachowaniem zasady równości szans.

WZA oraz Rada Nadzorcza, dokonując doboru składu Rady/Zarządu będą dążyć do osiągnięcia równowagi w zakresie reprezentowania płci w składzie Rady/Zarządu, a co najmniej osiągnięcia minimalnego udziału

mniejszości ze względu na płeć na poziomie 30% zarówno w Zarządzie, jak i w Radzie Nadzorczej do 2028 roku.

Zapis o udziale mniejszości pod względem płci na poziomie min. 30% do roku 2028 dotyczący oddzielnie Rady Nadzorczej i Zarządu umożliwił spełnienie zasady 2.1. DPSN.

Według stanu na 31 grudnia 2022 roku, w Radzie Nadzorczej kobiety stanowiły 37,5% składu. Natomiast w Zarządzie Banku zasiadali tylko mężczyźni.

Zgodnie ze Wskazówkami Komitetu ds. Ładu Korporacyjnego w zakresie stosowania zasad „Dobrych Praktyk Spółek notowanych na GPW 2021”, dla stosowania zasady 2.1 konieczne jest przyjęcie polityki różnorodności i uwzględnienie w jej treści elementów wskazanych w tej zasadzie, w tym określenie docelowego udziału mniejszości w danym organie na poziomie nie niższym niż 30%. Aby uznać, że zasada jest stosowana nie jest zatem niezbędne, by w momencie składania oświadczenia spółka posiadała już organy w składzie zapewniającym różnorodność zgodną z wytycznymi zawartymi w treści Dobrych Praktyk. Częstotliwość zmian w składach Zarządu i Rady Nadzorczej co do zasady uzależniona jest od czasu trwania kadencji w celu dbałości o stabilność zarządzania spółką. Kadencje Zarządu trwają w mBanku 5 lat, a Rady Nadzorczej 3 lata.

Zgodnie z Zaleceniem Komisji z dnia 9 kwietnia 2014 roku w sprawie jakości sprawozdawczości dotyczącej ładu korporacyjnego (2014/208/UE) przedstawiamy komentarz o stosowaniu zasad Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2021 w odniesieniu do zagadnień mających największe znaczenie dla akcjonariuszy.

Polityka informacyjna i komunikacja z inwestorami (rozdział I)

- Prowadzimy przejrzystą, otwartą i rzetelną politykę informacyjną, która buduje wzajemne zaufanie i lojalność inwestorów. Polityka informacyjna w zakresie komunikacji z inwestorami, mediami oraz klientami znajduje się na naszej stronie internetowej: <https://www.mbank.pl/pdf/relacje-inwestorskie/pozostale/polityka-komunikacji-inwestorzy-media-klienci.pdf>.
- Realizując politykę informacyjną stosujemy wymogi wynikające z przepisów dotyczących poufności i bezpieczeństwa informacji, które musimy spełniać jako spółka publiczna oraz instytucja nadzorowana.
- Na stronie internetowej banku (www.mbank.pl) zamieszczone są m.in. następujące informacje i dokumenty wynikające ze wskazówek do Dobrych Praktyk w odniesieniu do zasady 1.1.DPSN 2021:
 - podstawowe dokumenty korporacyjne, w szczególności: statut spółki i regulaminy walnego zgromadzenia, rady nadzorczej, zarządu, a także przyjęte polityki;
 - skład Zarządu, Rady Nadzorczej i komitetów Rady Nadzorczej, życiorysy zawodowe członków tych organów, a w przypadku Rady Nadzorczej informację na temat spełniania przez jej członków kryterium niezależności;
 - informacje na temat programów motywacyjnych;
 - zestawienia wybranych danych finansowych spółki oraz danych biznesowych, w formie umożliwiającej przetwarzanie tych danych przez odbiorców (dostępne dane od 2006 roku);
 - prezentacje zawierające omówienie opublikowanych wyników Grupy i otoczenia rynkowego;
 - podstawowe informacje korporacyjne dotyczące struktury grupy kapitałowej;
 - dane dotyczące liczby wyemitowanych akcji, składu akcjonariatu, kapitału zakładowego i dywidendy;
 - rekomendacje analityków wraz z ceną docelową akcji a także konsensus prognozowanych wyników Grupy na bieżący i następny rok;
 - inne prezentacje i informacje zawierające zagadnienia dotyczące strategii, działalności Grupy i jej wyników finansowych („Wprowadzenie do Grupy mBanku” i „Factsheet”);
 - nagrania z kwartalnych spotkań analityków i inwestorów z Członkami Zarządu mBanku;
 - kalendarz publikacji raportów finansowych, spotkań z inwestorami i konferencji prasowych oraz innych wydarzeń istotnych z punktu widzenia inwestorów;
 - pytania zadawane spółce przez akcjonariuszy wraz z odpowiedziami spółki;
 - informacje bieżące i okresowe;
 - informacje na temat stosowania zasad ładu korporacyjnego oraz informację na temat komunikacji ze spółką.

Udostępniamy zapis przebiegu Walnych Zgromadzeń w formie wideo, a także informacje dotyczące ratingów i Programu Emisji Euroobligacji (w tym prospekty emisyjne i prezentacje dla inwestorów w instrumenty dłużne).

- W polityce informacyjnej w zakresie relacji inwestorskich, oprócz informacji zamieszczanych na stronie internetowej spółki, wykorzystujemy przede wszystkim następujące środki:

- raporty bieżące i okresowe, przy czym publikacja sprawozdań okresowych jest tak zaplanowana, aby umożliwić inwestorom zapoznanie się z wynikami finansowymi spółki w możliwie jak najkrótszym czasie po zakończeniu okresu sprawozdawczego;
 - kwartalne prezentacje wyników finansowych dla inwestorów i analityków, podczas których członkowie Zarządu spółki komentują wyniki finansowe i biznesowe Grupy, wydarzenia mające wpływ na działalność Grupy i perspektywy na przyszłość oraz odpowiadają na zadawane pytania;
 - indywidualne i grupowe spotkania, telekonferencje i wideokonferencje przedstawicieli Zarządu i zespołu Relacji Inwestorskich z inwestorami i analitykami;
 - bieżący kontakt telefoniczny, mailowy oraz poprzez aplikację Microsoft Teams z analitykami i inwestorami, w tym comiesięczna dystrybucja Newslettera i, w razie potrzeby, innych materiałów informacyjnych;
 - udział naszych przedstawicieli w krajowych i zagranicznych konferencjach inwestorskich, a także cykle spotkań z inwestorami w kraju i za granicą (roadshows).
- Na stronie internetowej spółki prezentujemy założenia strategii Grupy, jej cele i działania podejmowane w ramach strategii. Realizacja celów strategii opisana jest w sprawozdaniach Zarządu z działalności Grupy mBanku za dany rok oraz w raportach zintegrowanych. Nasza agenda ESG jest częścią Strategii Grupy mBanku na lata 2021-2025. W procesach decyzyjnych w Grupie mBanku uwzględniamy kwestie związane ze zmianami klimatycznymi, w tym wynikające z nich ryzyka. Działania Grupy w zakresie ESG opisane są m.in. w raporcie zintegrowanym oraz na stronie internetowej <https://www.mbank.pl/o-nas/odpowiedzialnosc-spooleczna/co-robimy/>.
- W raporcie zintegrowanym oraz na stronie internetowej spółki prezentujemy wskaźnik równości wynagrodzeń.
- Prowadzimy politykę pełnej przejrzystości w zakresie angażowania się spółki w charakterze sponsora. Działalność Fundacji mBanku opisana jest w Sprawozdaniu Zarządu z działalności Grupy mBanku w rozdziale „Działalność mBanku na rzecz otoczenia” i na stronie internetowej banku. Ujawniamy wydatki na cele charytatywne.

Zarząd i Rada Nadzorcza (rozdział II)

- Wszyscy członkowie Zarządu i Rady Nadzorczej banku mają wiedzę, doświadczenie i umiejętności niezbędne do wykonywania powierzonych im funkcji.
- Pełnienie funkcji w organie zarządzającym stanowi główny obszar aktywności zawodowej członków Zarządu. Niektórzy członkowie Zarządu zasiadają dodatkowo w radach nadzorczych podmiotów zależnych, co przyczynia się do sprawnego funkcjonowania Grupy. Do kompetencji Rady Nadzorczej należy wyrażanie zgody na zasiadanie przez Członków Zarządu w zarządach lub radach nadzorczych spółek spoza Grupy mBanku.
- Członkowie Rady Nadzorczej poświęcają niezbędną ilość czasu na wykonywanie swoich obowiązków. W przypadku rezygnacji członka Rady Nadzorczej, jej skład był uzupełniany, tak by Rada mogła pracować w pełnym składzie.
- Polityka różnorodności wobec Zarządu i Rady Nadzorczej obowiązująca w banku ma na celu zróżnicowanie członków Zarządu oraz Rady Nadzorczej pod względem ich cech oraz kwalifikacji. Odpowiedniość członków Zarządu i Rady Nadzorczej mBanku oceniana jest na podstawie takich kryteriów jak: wiedza merytoryczna i umiejętności, kompetencje menedżerskie, doświadczenie zawodowe, odpowiedniość indywidualna, odpowiedniość kolektywna, reputacja i nieposzlakowana opinia, działanie w sposób etyczny i uczciwy, poświęcanie odpowiedniej ilości czasu, niezależność osądu. W przypadku Rady Nadzorczej uwzględniane są kryteria niezależności. Na 31 grudnia 2022 roku, członkowie niezależni stanowili połowę składu osobowego Rady Nadzorczej.
- Osoby podejmujące decyzje w sprawie wyboru członków Zarządu lub Rady Nadzorczej uwzględniają kryteria zapewniające różnorodność tych organów i dążenie do osiągnięcia docelowego wskaźnika minimalnego udziału mniejszości ze względu na płeć na poziomie 30% do końca 2028 roku.
- Komisja ds. Audytu w Radzie Nadzorczej kieruje się celami wytyczonymi przez Radę i przypisanymi przez Ustawę z dnia 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym. Przewodnicząca Rady Nadzorczej nie łączy swojej funkcji z kierowaniem pracami Komisji ds. Audytu.
- Spełniamy zasady DPSN 2021 dotyczące sposobu głosowania Zarządu i Rady Nadzorczej. Co roku Rada Nadzorcza sporządza i składa Walnemu Zgromadzeniu sprawozdanie ze swojej działalności, zawierające informacje zawarte w p. 2.11 DPSN.

Szczegółowe kwalifikacje członków Zarządu i Rady Nadzorczej przedstawione są w dalszej części niniejszego oświadczenia.

Systemy i funkcje wewnętrzne (rozdział III)

- Utrzymujemy skuteczne systemy kontroli wewnętrznej, zarządzania ryzykiem oraz compliance. Za realizację zadań w poszczególnych systemach odpowiadają wyodrębnione jednostki organizacyjne. Zarząd jest odpowiedzialny za wdrożenie, utrzymanie i skuteczność systemów kontroli wewnętrznej, zarządzania ryzykiem i compliance. Rada Nadzorcza monitoruje skuteczność tych systemów m.in. na podstawie otrzymywanych raportów.
- Działanie audytu wewnętrznego jest niezależne. W zakresie działalności audytowej Departament Audytu Wewnętrznego podlega funkcjonalnie Komisji ds. Audytu.
- Wynagrodzenie osób odpowiedzialnych za zarządzanie ryzykiem i compliance oraz kierującego audytem wewnętrznym, w tym również ich wynagrodzenie zmienne, jest uzależnione od realizacji wyznaczonych zadań. Nie jest zależne od wyników finansowych Grupy.
- Komisja ds. Audytu w Radzie Nadzorczej zajmuje się przeglądem oraz monitorowaniem procesu sprawozdawczości finansowej i skuteczności działania systemu kontroli wewnętrznej, w tym funkcjonowania audytu wewnętrznego oraz compliance.
- Spółki o kluczowym znaczeniu dla Grupy spełniają zasady DPSN 2021 dotyczące wynagrodzeń oraz podległości służbowej osób odpowiedzialnych za zarządzanie ryzykiem, compliance oraz audyt wewnętrzny. W ramach Grupy mBanku, stanowisko ds. Audytu Wewnętrznego wyodrębnione jest w mBanku Hipotecznym S.A.

Walne Zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami (rozdział IV)

- Zwołujemy Zwyczajne Walne Zgromadzenie w terminie zgodnym z przepisami prawa oraz dokładamy wszelkich starań, by odbyło się w możliwie najkrótszym czasie po publikacji raportu rocznego. Umożliwiamy akcjonariuszom udział w walnym zgromadzeniu przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej i prowadzimy transmisję obrad w czasie rzeczywistym. Umożliwiamy przedstawicielom mediów obecność na walnych zgromadzeniach.
- Projekty uchwał Walnego Zgromadzenia dotyczących spraw i rozstrzygnięć zawierają uzasadnienie i są wcześniej zaopiniowane przez Radę Nadzorczą.
- W obradach Walnego Zgromadzenia biorą udział członkowie Zarządu i Rady Nadzorczej. Zarząd prezentuje uczestnikom walnego zgromadzenia sprawy ujęte w p. 4.11 DPSN i odpowiada na pytania akcjonariuszy.
- Gdy przedmiotem obrad Walnego Zgromadzenia ma być powołanie do Rady Nadzorczej lub powołanie Rady Nadzorczej nowej kadencji, kandydatury na członków Rady są zgłaszane nie później niż na 3 dni przed Walnym Zgromadzeniem, a komplet dotyczących ich materiałów jest publikowany na stronie internetowej spółki.
- Zgodnie ze strategią Grupy mBanku, naszym celem, odzwierciedlonym w planie średniookresowym, jest wypłata dywidendy. Jednocześnie, polityka dywidendowa zapewnia utrzymanie współczynników kapitałowych banku i Grupy na bezpiecznych poziomach.
- Bank wypłacił ostatnią dywidendę z zysku za 2017 rok. Brak wypłaty dywidendy w ostatnich latach wynikał z zaleceń Komisji Nadzoru Finansowego. Grupa mBanku zakończyła 2022 rok stratą netto, co oznacza, że nie wygenerowała środków umożliwiających wypłatę dywidendy. Długoterminowa strategia dywidendowa banku zakłada wypłatę dywidendy na poziomie 50% zysku netto.

Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązanymi (rozdział V)

- W mBanku obowiązują przejrzyste procedury dotyczące przeciwdziałania powstawaniu konfliktu interesów, identyfikacji przypadków, które mogą stanowić konflikt interesów oraz regulujące postępowanie spółki w przypadku jego powstania. Obowiązująca w banku Polityka zarządzania konfliktami interesów dotyczy w szczególności przeciwdziałania i zarządzania konfliktami interesów: 1) między bankiem a klientem lub klientami, 2) klientem lub klientami a członkiem rady nadzorczej, zarządu, pracownikiem i współpracownikiem, 3) członkiem rady nadzorczej, zarządu, pracownikiem i współpracownikiem a bankiem.
- Członkowie organów spółki deklarują unikanie podejmowania aktywności zawodowej lub pozazawodowej, która mogłaby prowadzić do powstania konfliktu interesów. Regulamin Zarządu

zawiera postanowienia dotyczące ograniczania konfliktu interesów oraz zasady wyłączania członka Zarządu od rozstrzygania sprawy w przypadku zaistnienia konfliktu interesów.

- Zgodnie z postanowieniami Regulaminu Rady Nadzorczej, członkowie Rady nie podejmują aktywności, która mogłaby prowadzić do powstawania konfliktu interesów lub wpływać negatywnie na ich reputację jako członków Rady Nadzorczej.
- Obowiązuje zasada równego traktowania klientów i dostawców Grupy. Żaden akcjonariusz banku nie jest traktowany w sposób uprzywilejowany w transakcjach z podmiotami powiązanymi. Transakcje z podmiotami powiązanymi są realizowane w oparciu o obowiązujące regulacje wewnętrzne banku z zachowaniem standardów rynkowych.
- Zgodnie ze Statutem mBanku, bez zgody większości niezależnych członków Rady Nadzorczej nie powinny być podjęte uchwały w następujących sprawach:
 - świadczenia z jakiegokolwiek tytułu przez bank lub jakiegokolwiek podmioty powiązane z bankiem na rzecz członków Zarządu,
 - wyrażenia zgody na zawarcie przez bank istotnej umowy z podmiotem powiązanym z bankiem, członkiem Rady Nadzorczej albo Zarządu oraz z podmiotami z nimi powiązanymi.

Rada Nadzorcza wyraża opinie dotyczące transakcji zawieranych z podmiotami powiązanymi, jeżeli planowana całkowita kwota jednostkowej transakcji przekroczy 20% funduszy własnych banku.

Wynagrodzenia (rozdział VI)

- W Grupie mBanku obowiązują przejrzyste, spójne i sprawiedliwe zasady wynagradzania. Sprzyjają one prawidłowemu i skutecznemu zarządzaniu ryzykiem i nie zachęcają do podejmowania nadmiernego ryzyka.
- Wynagrodzenie członków Zarządu składa się z części stałej i części zmiennej. Grupa posiada program motywacyjny spełniający wymogi DPSN 2021.
- W Radzie Nadzorczej mBanku funkcjonuje Komisja ds. Wynagrodzeń.
- Poziom wynagrodzenia członków Zarządu i kluczowych menedżerów jest wystarczający dla pozyskania, utrzymania i motywacji osób o kompetencjach niezbędnych dla właściwego kierowania spółką. Wynagrodzenia są adekwatne do zadań i obowiązków wykonywanych przez poszczególne osoby i związany z tym zakres odpowiedzialności.
- W przypadku Rady Nadzorczej, poziom wynagrodzeń umożliwia wybór osób o kompetencjach potrzebnych do sprawowania nadzoru nad spółką. Wynagrodzenie Rady Nadzorczej nie jest uzależnione od opcji, instrumentów pochodnych i innych zmiennych składników oraz nie jest powiązane z wynikami spółki i liczbą odbytych posiedzeń.

Szczegółowe zasady wynagradzania członków Zarządu i członków Rady Nadzorczej oraz kompetencje Komisji ds. Wynagrodzeń zostały opisane w dalszej części niniejszego oświadczenia.

Zasady Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych

Zasady Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych obejmują kwestie dotyczące relacji z udziałowcami, klientami, zagadnienia dotyczące struktury organizacyjnej, kwestie dotyczące zapewnienia efektywnego i skutecznego systemu kontroli wewnętrznej oraz związane z ryzykiem wynikającym z prowadzonej działalności.

Odstępstwa od stosowania zasad ładu korporacyjnego dotyczą postanowień § 16 ust. 1 oraz § 24 ust. 1 Zasad Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych.

Według § 16 ust. 1 „Właściwym jest, aby posiedzenia organu zarządzającego odbywały się w języku polskim. W razie konieczności należy zapewnić niezbędną pomoc tłumacza”.

W opinii spółki odstępstwo w tym przypadku jest uzasadnione. Wszyscy członkowie Zarządu posługują się biegle językiem angielskim. Porozumiewanie się bez udziału tłumacza jest efektywniejsze. Pozwala na prowadzenie dyskusji i dokonywanie ustaleń bez udziału osób tłumaczy. W pewnych okolicznościach udział tłumaczy może przyczyniać się do utrudnienia lub wydłużenia dyskusji na posiedzeniach Zarządu ze względu na skomplikowaną materię rozpatrywanych zagadnień oraz specjalistyczne słownictwo. Ponadto, ze względu na rozpatrywanie na posiedzeniach Zarządu informacji stanowiących tajemnice przedsiębiorstwa, istotne jest ograniczenie do niezbędnego minimum udziału w posiedzeniach osób spoza Zarządu. Jednocześnie, większość członków naszego Zarządu posługuje się językiem polskim, co zapewnia możliwość reprezentowania banku w sytuacjach, gdy pożądane jest uczestnictwo członków Zarządu i posługiwanie się językiem polskim bez pośrednictwa tłumacza. Protokoły z posiedzeń oraz uchwały Zarządu

mBanku są przygotowywane w dwóch wersjach językowych, czyli zapewniona jest zgodność z postanowieniem § 16 ust. 2 Zasad Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych.

Zasada § 24 ust. 1 brzmi „Właściwym jest, aby posiedzenia organu nadzorującego odbywały się w języku polskim. W razie konieczności należy zapewnić niezbędną pomoc tłumacza.” Argumentacja odstępstwa w jest tu zbliżona do uzasadnienia do odstępstwa od zasady z § 16 ust. 1. Członkowie Rady Nadzorczej mBanku biegle władają językiem angielskim. Prowadzenie dyskusji i dokonywanie ustaleń bez udziału tłumaczy jest efektywniejsze i daje większe bezpieczeństwo przy omawianiu zagadnień stanowiących tajemnice przedsiębiorstwa. Protokoły z posiedzeń oraz wszelkie uchwały podejmowane przez Radę Nadzorczą mBanku opracowywane są w dwóch wersjach językowych – polskiej oraz angielskiej. Oznacza to, że stosowany jest zasada z § 24 ust. 2 Zasad Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych.

Rada Nadzorcza potwierdziła odstępstwa w zakresie stosowania w mBanku Zasad Ładu Korporacyjnego Uchwałą 162/21 z 3 grudnia 2021 roku. Stosowne oświadczenie jest opublikowane na stronie internetowej banku.

Stanowisko akcjonariuszy w kwestii Zasad Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych zostało przedstawione w uchwale nr 31 XXVIII Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia mBanku S.A. z 30 marca 2015 roku. W powyższej uchwale akcjonariusze zobowiązali się do:

- współdziałania w realizacji statutowych celów mBanku, zapewniając bezpieczeństwo działania oraz kierując się interesem mBanku;
- nienaruszania kompetencji pozostałych organów statutowych mBanku;
- niezwłocznego rozwiązywania wszelkich ewentualnych konfliktów między akcjonariuszami, aby nie dochodziło do naruszenia interesu mBanku oraz jego klientów;
- niepodjmowania decyzji prowadzących do przeniesienia aktywów z mBanku do innych podmiotów, a także do nabycia lub zbycia albo zawierania transakcji powodujących rozporządzenie przez mBank jego majątkiem na warunkach innych niż rynkowe, czy też narażenia bezpieczeństwa lub interesu mBanku; nadanie określonemu akcjonariuszowi bądź akcjonariuszom osobistych uprawnień będzie uzasadnione realizacją istotnych celów mBanku, a także nie będzie prowadzić do utrudnienia prawidłowego funkcjonowania organów banku lub dyskryminacji pozostałych akcjonariuszy oraz będzie odzwierciedlone w Statucie mBanku;
- dokapitalizowania banku lub udzielenia mu wsparcia finansowego w zakresie swoich możliwości oraz uprawnień, w przypadku zaistnienia takiej konieczności, przy czym przed takim ewentualnym dokapitalizowaniem lub udzieleniem wsparcia finansowego zostanie przeprowadzona analiza całokształtu przyczyn, które spowodowały taką konieczność; akcjonariusze rozważą możliwość zapewnienia wsparcia z punktu widzenia ich sytuacji finansowej, przepisów prawa oraz regulacji nadzorczych obowiązujących akcjonariuszy będących podmiotami regulowanymi, oraz mając na uwadze najlepszy interes mBanku i jego klientów;
- uzależnienia decyzji w sprawie wypłaty dywidendy od potrzeby utrzymania odpowiedniego poziomu kapitałów własnych oraz realizacji strategicznych celów mBanku, a także uwzględniania rekomendacji i indywidualnych zaleceń wydanych przez organy nadzoru; oraz
- wypełniania zaleceń KNF w zakresie wyboru członków Rady Nadzorczej.

Poniżej przedstawiamy kluczowe aspekty dotyczące stosowania „Zasad Ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych”.

Organizacja i struktura organizacyjna (rozdział 1)

- Organizacja umożliwia osiąganie długoterminowych celów prowadzonej działalności. Cele strategiczne określone są w strategii przyjętej przez Zarząd i zatwierdzonej przez Radę Nadzorczą.
- Struktura organizacyjna banku jest przejrzysta i adekwatna do jego skali działalności. Rada Nadzorcza regularnie zatwierdza zmiany w strukturze organizacyjnej oraz podziale kompetencji między członków Zarządu i Dyrektorów Zarządzających. Struktura organizacyjna banku i podział kompetencji są dostępne na stronie internetowej mBanku <https://www.mbank.pl/o-nas/wladze/#schematpodzialu>.
- W banku funkcjonuje system anonimowego powiadamiania o nadużyciach, zapewniający anonimowość, ochronę sygnalisty i poufność.
- Bank stosuje plany ciągłości działania. Polityka Zarządzania Ciągłością Działania w mBanku S.A. jest zatwierdzana przez Radę Nadzorczą.

Relacja z udziałowcami instytucji nadzorowanej (rozdział 2)

- Bank uwzględnia interesy wszystkich akcjonariuszy, zapewnia im dostęp do informacji i możliwość aktywnego udziału w walnym zgromadzeniu przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej.
- Udziałowcy mogą wpływać na funkcjonowanie Banku wyłącznie poprzez decyzje walnego zgromadzenia nie naruszając kompetencji pozostałych organów.
- Transakcje z podmiotami powiązanymi są przeprowadzane zgodnie z przepisami prawa na podstawie wewnętrznych regulacji gwarantujących transparentność i zachowanie standardów rynkowych.
- Decyzje w zakresie wypłaty dywidendy są uzależnione od potrzeby utrzymania odpowiedniego poziomu kapitałów własnych oraz realizacji strategicznych celów, przy uwzględnieniu rekomendacji i indywidualnych zaleceń wydanych przez KNF.

Organ zarządzający (rozdział 3)

- Zarząd mBanku ma charakter kolegialny. Jego członkowie posiadają wymaganą wiedzę merytoryczną, kompetencje, doświadczenie zawodowe i reputację, odpowiednie do pełnienia powierzonych funkcji oraz nie prowadzą aktywności, która mogłaby powodować konflikt interesów lub wpływać negatywnie na ich reputację.
- W 6-osobowym Zarządzie 5 osób, w tym Prezes, posiada obywatelstwo polskie i włada językiem polskim. Posiedzenia Zarządu odbywają się w języku angielskim (odstępstwo od zasady § 16 ust. 1.)
- Członkowie Zarządu ponoszą kolegialną odpowiedzialność za decyzje zastrzeżone do kompetencji Zarządu, niezależnie od wewnętrznego podziału odpowiedzialności za poszczególne obszary.

Organ nadzorujący (rozdział 4)

- Wiedza, doświadczenie i umiejętności członków Rady Nadzorczej uzupełniają się w taki sposób aby zapewnić należyty nadzór nad wszystkimi obszarami działalności banku.
- Członkowie Rady Nadzorczej nie prowadzą aktywności zawodowej lub pozazawodowej, która mogłaby prowadzić do powstania konfliktu interesów lub w inny sposób wpływać negatywnie na ich reputację jako członków organu nadzorującego.
- 8-osobowy skład Rady Nadzorczej organu jest adekwatny do charakteru i skali prowadzonej przez bank działalności. Jest zapewniony odpowiedni udział członków niezależnych. Kryteria niezależności spełnia m.in. Przewodnicząca Rady Nadzorczej oraz Przewodniczący Komisji ds. Audytu.
- W składzie Rady Nadzorczej został zapewniony odpowiedni udział osób, które władają językiem polskim (4 spośród 8 członków) oraz wykazują się doświadczeniem i znajomością polskiego rynku finansowego. Posiedzenia Rady Nadzorczej odbywają się w języku angielskim (odstępstwo od zasady § 24 ust. 1).
- Rada Nadzorcza dokonuje corocznej oceny stosowania Zasad ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych, które stanowi element sprawozdania z działalności Rady Nadzorczej.

Polityka wynagrodzeń (rozdział 5)

- Posiadamy przejrzystą politykę wynagradzania członków Zarządu, Rady Nadzorczej oraz osób pełniących kluczowe funkcje w banku.
- Polityka Wynagrodzeń przyjmowana jest przez Walne Zgromadzenie nie rzadziej niż raz na 4 lata. Rada Nadzorcza co najmniej raz w roku poddaje Politykę Wynagrodzeń kompleksowemu przeglądowi oraz ocenia jej funkcjonowanie z punktu widzenia realizacji jej celów i postanowień.
- Rada Nadzorcza sprawuje nadzór nad wprowadzoną polityką wynagradzania, w tym dokonuje weryfikacji spełnienia kryteriów i warunków uzasadniających uzyskanie zmiennych składników wynagrodzenia przez Zarząd.
- Wynagrodzenie członków Zarządu ustalane jest przez Radę Nadzorczą, a członków Rady Nadzorczej - przez Walne Zgromadzenie, adekwatnie do pełnionych funkcji oraz do skali działalności banku.

Polityka informacyjna (rozdział 6)

- Spełniamy wszystkie kryteria przejrzystej, rzetelnej polityki informacyjnej, uwzględniającej potrzeby udziałowców, mediów oraz klientów.
- Dbamy, aby raporty bieżące i okresowe były publikowane w terminach zgodnych z przepisami prawa, a ich treść umożliwiała ocenę działalności banku przez inwestorów.

Działalność promocyjna i relacje z klientami (rozdział 7)

- W procesie oferowania produktów lub usług finansowych dbamy o rzetelność przekazywanych klientom informacji. Przekaz reklamowy dotyczący oferowanych przez nas usług i produktów spełnia wszystkie wymogi wyszczególnione w Zasadach Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych.
- Oferowane produkty lub usługi finansowe są adekwatne do potrzeb klientów, do których są kierowane.
- Mamy jawne, jasne i przejrzyste zasady rozpatrywania skarg i reklamacji gwarantujące rzetelność, wnikliwość, obiektywizm oraz poszanowanie obowiązujących przepisów prawa, zasad uczciwego obrotu i dobrych obyczajów. Rada Nadzorcza na bieżąco monitoruje te procesy.

Kluczowe systemy i funkcje wewnętrzne (rozdział 8)

- System kontroli wewnętrznej, obejmujący wszystkie poziomy w strukturze organizacyjnej, został opracowany i wdrożony przez Zarząd i podlega ocenie Rady Nadzorczej. Zapewniona jest niezależność funkcji audytu wewnętrznego oraz komórki ds. zgodności.
- Posiadamy adekwatny i skuteczny system zarządzania ryzykiem, którego elementami są identyfikacja, pomiar, szacowanie, monitorowanie oraz stosowanie mechanizmów kontrolujących i ograniczających poziom ryzyka. Zarząd ponosi odpowiedzialność za skuteczne zarządzanie ryzykiem, a Rada Nadzorcza sprawuje nadzór nad skutecznością zarządzania ryzykiem.

Wykonywanie uprawnień z aktywów nabytych na ryzyko klienta (rozdział 9)

- Dokonując nabycia aktywów na ryzyko klienta, bank (Biuro Maklerskie mBanku) działa w interesie klienta, wykonuje jego zlecenie zgodnie z przyjętymi regulaminami oraz ogólnymi warunkami świadczenia usług. Proces podejmowania decyzji jest odpowiednio udokumentowany.

Rekomendacja Z

Zgodnie z wymaganiami Rekomendacji Z, Zarząd banku jest odpowiedzialny za wprowadzenie ładu wewnętrznego w banku, zapewnienie jego przestrzegania, a także za dokonywanie okresowej oceny i weryfikacji, mających na celu dostosowanie ładu wewnętrznego w banku do zmieniającej się sytuacji wewnętrznej i otoczenia banku.

Zarząd mBanku na podstawie raportu z oceny systemu kontroli wewnętrznej i systemu zarządzania ryzykiem oraz informacji dot. funkcjonowania ładu wewnętrznego, przekazanych przez odpowiednie jednostki banku, stwierdził, że bank dostosował regulacje wewnętrzne do wymogów zewnętrznych. Zarząd ocenił, że ład wewnętrzny w banku jest zorganizowany odpowiednio i wskazał obszary dalszego doskonalenia.

Kodeks Etyki Bankowej

Niezależnie od zasad ładu korporacyjnego, od wielu lat stosujemy dobre praktyki branżowe bankowego środowiska zawodowego, opracowane przez Związek Banków Polskich (ZBP). Obecnie obowiązuje Kodeks Etyki Bankowej, przyjęty na XXV Walnym Zgromadzeniu Związku Banków Polskich w dniu 18 kwietnia 2013 roku. Stanowi on zbiór zasad postępowania, które odnoszą się do banków, osób w nich zatrudnionych oraz osób, za których pośrednictwem banki wykonują czynności bankowe. Kodeks Etyki Bankowej dostępny jest na stronie internetowej Związku Banków Polskich: <https://www.zbp.pl/dla-klientow/poradniki-i-rekomendacje>.

Zasady postępowania w stosunku do partnerów biznesowych i Model wartości i zachowań mBanku

Pracownicy mBanku stosują „Zasady postępowania” („Code of Conduct”) określające standardy między pracownikami banku i partnerami biznesowymi banku, co ma budować fundamenty wzajemnego zaufania. Wytyczne dotyczące działania obejmują m.in. kierowanie się wartościami mBanku, tworzenie zrównoważonej kultury organizacji, odpowiedzialność korporacyjną, prowadzenie odpowiedzialnej polityki kredytowej, traktowanie relacji z klientami w sposób odpowiedzialny, uczciwość w relacjach biznesowych, stosowanie wyznaczonych standardów w relacjach z klientami i w relacjach wewnętrznych, unikanie konfliktu interesów, odpowiedzialne korzystanie z mediów społecznościach i upraszczanie komunikacji.

W strategii Grupy mBanku na lata 2021-2025 „Od ikony mobilności do ikony możliwości” zdefiniowaliśmy nowy model wartości Grupy. Składają się na niego: autentyczność, empatia, odwaga, odpowiedzialność i współpraca. Są to drogowskazy, tworzące kulturę zaufania i dobrych intencji, co kształtuje miejsce pracy, w którym wszyscy czują się dobrze i odważnie wyrażają swoje opinie.

13.2. System kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem w procesie sporządzania sprawozdań finansowych mBanku

System kontroli wewnętrznej w mBanku wspomaga zarządzanie bankiem poprzez przyczynianie się do zapewnienia skuteczności i efektywności działania, wiarygodności sprawozdawczości finansowej, przestrzegania zasad zarządzania ryzykiem w banku oraz zgodności działania banku z przepisami prawa, regulacjami wewnętrznymi i standardami rynkowymi.

Funkcjonujący w Banku system zarządzania ryzykiem i system kontroli wewnętrznej zorganizowany jest na trzech niezależnych liniach obrony:

- na pierwszą linię obrony składa się zarządzanie ryzykiem w działalności operacyjnej banku, realizowane przez poszczególne biznesowe komórki organizacyjne i jednostki bezpośrednio je wspierające;
- na drugą linię obrony składa się co najmniej zarządzanie ryzykiem przez wyznaczone komórki organizacyjne lub wyznaczonych pracowników komórek organizacyjnych niezależne od zarządzania ryzykiem na pierwszej linii obrony oraz działalność Departamentu Compliance;
- trzecią linią obrony jest działalność Departamentu Audytu Wewnętrznego, który zapewnia niezależną ocenę adekwatności i skuteczności systemu zarządzania ryzykiem i systemu kontroli wewnętrznej w pierwszej i drugiej linii obrony.

Pracownicy mBanku na wszystkich trzech liniach obrony stosują mechanizmy kontrolne lub niezależnie monitorują przestrzeganie mechanizmów kontrolnych.

Podstawą sporządzenia skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy są sprawozdania finansowe banku oraz spółek objętych konsolidacją, jak również przygotowywane przez te spółki dodatkowe informacje niezbędne w procesie konsolidacji.

Proces przygotowywania danych finansowych na potrzeby sprawozdawczości jest zautomatyzowany i oparty na danych księgowych banku. Przygotowanie danych w systemach źródłowych podlega sformalizowanym procedurom operacyjnym i akceptacyjnym. Tworzenie zbioru sald księgowych w oparciu o system ksiąg głównych banku odbywa się w ramach procesu, który obejmuje odpowiednie mechanizmy i kontrole wewnętrzne. Mechanizmy te polegają m.in. na stosowaniu weryfikacji i rekonyliacji danych sprawozdawczych z księgami rachunkowymi, analitycznymi i innymi dokumentami, które są podstawą sporządzania sprawozdań finansowych oraz z obowiązującymi przepisami w zakresie zasad rachunkowości i sporządzania sprawozdań finansowych.

Przetwarzanie danych na potrzeby sprawozdawczości finansowej jest ściśle uregulowane przy pomocy mechanizmów kontrolnych, testujących poprawność i rzetelność danych. Specjalnej kontroli podlegają korekty manualne, w tym wynikające z decyzji zarządczych.

W sposób ciągły monitorujemy zmiany w przepisach i regulacjach zewnętrznych związanych ze sporządzaniem sprawozdań oraz na bieżąco aktualizujemy wewnętrzne regulacje i w razie potrzeby dostosowujemy systemy informatyczne.

W procesie monitorowania ryzyka operacyjnego, występującego przy sporządzaniu sprawozdań finansowych w banku, wdrożyliśmy mechanizmy, które w skuteczny sposób zapewniają bezpieczeństwo systemów informatycznych. Systemy informatyczne wykorzystywane w procesie są cyklicznie analizowane i testowane pod kątem spełniania wymogów architektury informatycznej oraz zapewnienia cyberbezpieczeństwa i szczegółowo kontrolowane pod względem integralności i bezpieczeństwa danych. Posiadamy awaryjny plan ciągłości działania, który obejmuje również systemy informatyczne wykorzystywane w procesie sporządzania sprawozdań finansowych.

Przygotowaniem sprawozdań finansowych mBanku i Grupy zajmuje się Departament Sprawozdawczości Finansowej. Podstawą sporządzenia skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy są sprawozdania finansowe banku oraz spółek objętych konsolidacją, jak również przygotowywane przez te spółki dodatkowe informacje niezbędne w procesie konsolidacji. W zakresie informacji opisowych zawartych w sprawozdaniach finansowych, dotyczących zarządzania ryzykiem w banku i Grupie, Departament Sprawozdawczości Finansowej współpracuje z jednostkami organizacyjnymi z Obszaru Zarządzania Ryzykiem.

Departament Sprawozdawczości Finansowej monitoruje pakiety sprawozdawczości sporządzane w spółkach zależnych pod względem prawidłowości, kompletności i spójności danych.

Departament Rachunkowości kontroluje spójność i kompletność ksiąg banku oraz administruje wzorcowym planem kont. Oba departamenty podlegają Wiceprezesowi Zarządu Banku ds. Finansów. W celu zapewnienia kompletności ujawnień wymaganych przez MSSF w rocznych i półrocznych sprawozdaniach finansowych, Departament Sprawozdawczości Finansowej przygotowuje listę kontrolną ujawnień, sporządzoną w oparciu o obowiązujące standardy.

Sprawozdania finansowe, po ich uprzedniej weryfikacji, Departament Sprawozdawczości Finansowej przedkłada do akceptacji Zarządowi mBanku. Są one zatwierdzane są przez wszystkich Członków Zarządu banku poprzez złożenie elektronicznego podpisu kwalifikowanego.

Komisja ds. Audytu Rady Nadzorczej otrzymuje kwartalne raporty finansowe przed ich publikacją. Komisja, po konsultacjach z audytorem zewnętrznym i członkami Zarządu, rekomenduje Radzie Nadzorczej przyjęcie lub odrzucenie rocznego sprawozdania finansowego.

Roczne i półroczne jednostkowe i skonsolidowane sprawozdania finansowe mBanku podlegają odpowiednio niezależnemu badaniu i przeglądowi przez biegłego rewidenta. Wybór biegłego rewidenta banku i Grupy wymaga uchwały Walnego Zgromadzenia. Opinię odnośnie wyboru biegłego rewidenta wydaje Komisja ds. Audytu Rady Nadzorczej.

Procedury współpracy mBanku z audytorem zewnętrznym zapewniają konsultowanie na bieżąco istotnych kwestii związanych z ujmowaniem zdarzeń ekonomicznych w księgach i sprawozdaniach finansowych.

Dążenie do zapewnienia najwyższych standardów sprawozdań finansowych znajduje odzwierciedlenie w wysokiej jakości naszej sprawozdawczości. W konkursie „The Best Annual Report 2021”, zorganizowanym przez Instytut Rachunkowości i Podatków (IRiP) i rozstrzygniętym w październiku 2022 roku, po raz dziesiąty z rzędu otrzymaliśmy nagrodę specjalną „The Best of the Best” dla najlepszego raportu rocznego w kategorii instytucji finansowych.

Informacja dotycząca podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych

Przestrzegamy zasady rotacji biegłego rewidenta. W dniu 31 marca 2022 roku XXXV Zwyczajne Walne Zgromadzenie mBanku S.A. wybrało KPMG Audyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k. jako audytora do badania sprawozdań finansowych mBanku S.A. oraz skonsolidowanych sprawozdań finansowych Grupy mBanku S.A. za lata 2022-2023. Rekomendacja dotycząca wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzenia badania została sporządzona w następstwie zorganizowanej przez bank procedury wyboru spełniającej obowiązujące kryteria.

Audytorem badającym Sprawozdania finansowe banku i Grupy mBanku za lata 2018-2021 była firma Ernst & Young Audyt Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa

Łączna wysokość wynagrodzenia KPMG Audyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k. z tytułu badania i przeglądu sprawozdania finansowego i skonsolidowanego sprawozdania finansowego mBanku S.A. wyniosła w 2022 roku 3 443 tys. zł brutto.

Łączna wysokość pozostałego wynagrodzenia wypłaconego KPMG Audyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k. z tytułu świadczenia innych usług na rzecz mBanku S.A. wyniosła w 2022 roku 2 212 tys. zł brutto.

Usługi biegłego rewidenta niebędące badaniem rocznych sprawozdań finansowych

Poniżej przedstawiono listę usług niebędących badaniem rocznych sprawozdań finansowych, jakie KPMG Audyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k świadczyła na rzecz Grupy mBanku S.A. w 2022 roku.

1. Przegląd jednostkowego śródrocznego sprawozdania finansowego mBanku S.A. i skonsolidowanego śródrocznego sprawozdania finansowego Grupy mBanku S.A. na dzień i za okres 6 miesięcy zakończony 30 czerwca 2022 roku.
2. Przegląd skonsolidowanej informacji finansowej specjalnego przeznaczenia Grupy mBanku S.A. za I kwartał 2022 roku zawierającej śródroczne skrócone skonsolidowane sprawozdanie finansowe Grupy Kapitałowej mBanku S.A. i śródroczne skrócone jednostkowe sprawozdanie finansowe mBanku S.A. na dzień i za okres 3 miesięcy zakończony 31 marca 2022 roku.
3. Przegląd pakietu konsolidacyjnego mBanku S.A. dla Commerzbanku AG na dzień i za okres 3 miesięcy zakończony 31 marca 2022 roku, 6 miesięcy zakończony 30 czerwca 2022 roku oraz 9 miesięcy zakończony 30 września 2022 roku.
4. Badanie pakietu konsolidacyjnego mBanku S.A dla Commerzbanku AG na dzień i za rok zakończony 31 grudnia 2022 roku.
5. Weryfikacja dokumentu ujawnień odnośnie adekwatności kapitałowej Grupy mBanku S.A. na dzień 30 czerwca 2022 roku i 31 grudnia 2022 roku.
6. Ocena wypełniania wymogów w zakresie przechowywania aktywów klientów mBanku S.A. za 2022 rok.
7. Ocena sprawozdania o wynagrodzeniach sporządzanego przez Radę Nadzorczą za rok zakończony 31 grudnia 2022 roku.
8. Wykonanie uzgodnionych procedur związanych z przygotowaniem przez Bank aktualizacji Prospektu w ramach Programu EMTN oraz wydanie listów poświadczających.

9. Przegląd śródrocznych sprawozdań finansowych dwóch spółek zależnych na dzień i za okres 6 miesięcy zakończony 30 czerwca 2022 roku.
10. Badanie wybranych sald w pakiecie konsolidacyjnym trzech spółek zależnych oraz wykonanie specyficznych procedur badania na pakietach konsolidacyjnych trzech spółek zależnych dla mBanku S.A. na dzień i za rok zakończony 31 grudnia 2022 roku.
11. Przegląd wybranych sald w pakiecie konsolidacyjnym trzech spółek zależnych na dzień i za okres 3 miesięcy zakończony 31 marca 2022 roku oraz 9 miesięcy zakończony 30 września 2022 roku.
12. Przegląd wybranych sald w pakiecie konsolidacyjnym trzech spółek zależnych oraz wykonanie specyficznych procedur przeglądu na pakietach konsolidacyjnych trzech spółek zależnych dla mBanku S.A. na dzień i za okres 6 miesięcy zakończony 30 czerwca 2022 roku.
13. Badanie wybranych sald w pakiecie konsolidacyjnym trzech spółek zależnych dla Commerzbanku AG na dzień i za rok zakończony 31 grudnia 2021 roku.

13.3. Znaczne pakiety akcji

Według stanu na 31 grudnia 2022 roku kapitał zakładowy mBanku wynosił 169 733 980 zł i dzielił się na 42 433 495 akcji, w tym w tym 42 422 495 akcji zwykłych na okaziciela oraz 11 000 akcji zwykłych imiennych. Naszym dominującym akcjonariuszem jest Commerzbank AG.

Na koniec 2022 roku Commerzbank posiadał bezpośrednio 29 352 897 akcji mBanku. W 2022 roku liczba akcji posiadanych przez Commerzbank nie uległa zmianie, ale w wyniku wprowadzenia do obrotu giełdowego akcji wyemitowanych w związku realizacją programów motywacyjnych, nieznacznie zmniejszył się udział Commerzbanku w akcjonariacie. Na koniec 2022 roku Commerzbank posiadał 69,17% wartości kapitału zakładowego spółki i liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu (wobec 69,25% przed rokiem).

Według stanu na 31 grudnia 2022 roku w wolnym obrocie (free float) znajdowało się 30,83% akcji mBanku. Posiadają je inwestorzy instytucjonalni, w szczególności polskie fundusze emerytalne oraz krajowe i zagraniczne fundusze inwestycyjne, a także inwestorzy indywidualni.

W wyniku połączenia w dniu 30 grudnia 2022 PTE Allianz Polska S.A. ze spółką Aviva PTE Aviva Santander S.A. udział funduszy zarządzanych przez PTE Allianz Polska S.A. w ogólnej liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu mBanku przekroczył 5%. Fundusze Allianz Polska OFE, Allianz Polska Dobrowolny Fundusz Emerytalny i Drugi Allianz Polska OFE, zarządzane przez PTE Allianz Polska S.A. posiadały łącznie 2 148 729 akcji, stanowiących 5,06% udziału w kapitale zakładowym spółki i ogólnej liczbie głosów na WZA mBanku.

Według opublikowanych przez otwarte fundusze emerytalne zestawień akcji spółek notowanych na GPW w portfelach funduszy, według stanu na 31 grudnia 2022 roku otwarte fundusze emerytalne posiadały łącznie 18,3% ogólnej liczby akcji mBanku wobec 17,7% na koniec 2021 roku.

Do największych akcjonariuszy mBanku wśród OFE należały: Nationale-Nederlanden OFE (4,7% wobec 4,8% na koniec 2021 roku), Drugi Allianz Polska OFE (poprzednio AVIVA OFE AVIVA Santander; 3,9% wobec 3,7% na koniec 2021 roku), PZU OFE „Złota Jesień” (3,3% wobec 3,1% przed rokiem) i Aegon OFE (1,5%, bez zmiany w stosunku do 31 grudnia 2021 roku).

Akcyonariusze – stan na 31 grudnia 2022 roku	Liczba akcji	% udział w liczbie akcji i ogólnej liczbie głosów
1. Commerzbank AG	29 352 897	69,17%
2. Pozostali akcyonariusze, w tym:	13 080 598	30,83%
Fundusze emerytalne zarządzane przez Powszechne Towarzystwo Emerytalne Allianz Polska S.A. (Allianz Polska OFE, Allianz Polska Dobrowolny Fundusz Emerytalny, Drugi Allianz Polska OFE)	2 148 729	5,06%

W dniu 7 lutego 2023 roku mBank otrzymał od PTE Allianz Polska S.A. zawiadomienie o zmniejszeniu udziału funduszy zarządzanych przez PTE Allianz Polska S.A. w kapitale zakładowym i ogólnej liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu mBanku poniżej 5% w wyniku sprzedaży akcji banku w dniu 3 lutego 2023 roku.

Po transakcji sprzedaży akcji mBanku, fundusze zarządzane przez PTE Allianz Polska S.A., tj. Allianz Polska OFE, Allianz Polska Dobrowolny Fundusz Emerytalny i Drugi Allianz Polska OFE posiadały łącznie 2 115 048 akcji mBanku, stanowiących 4,98% kapitału zakładowego mBanku i ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu.

Każda akcja banku daje prawo do jednego głosu na Walnym Zgromadzeniu. Żadne akcje nie są uprzywilejowane. Prawa i obowiązki związane z akcjami banku wynikają z powszechnie obowiązujących

przepisów prawa, w szczególności zawartych w Kodeksie spółek handlowych. Uprawnienia kontrolne Commerzbanku AG jako podmiotu dominującego wobec mBanku wynikają z liczby posiadanych akcji i ich procentowego udziału w kapitale zakładowym i liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu mBanku.

Statut mBanku nie wprowadza żadnych ograniczeń odnośnie wykonywania prawa głosu. Nie występują również żadne postanowienia, które oddzielają prawa kapitałowe związane z papierami wartościowymi od posiadania papierów wartościowych, ani też ograniczenia dotyczące przenoszenia prawa własności papierów wartościowych wyemitowanych przez bank.

Informacja o akcjonariuszu dominującym

Nasz dominujący akcjonariusz, Commerzbank AG, założony w 1870 roku, jest wiodącym bankiem niemieckim dla średnich firm i silnym partnerem dla ok. 26 000 grup klientów korporacyjnych i prawie 11 mln klientów indywidualnych i małych firm w Niemczech. Dwa segmenty biznesowe: Segment Klientów Indywidualnych i Małych Przedsiębiorstw oraz Segment Klientów Korporacyjnych oferują klientom kompleksowe portfolio usług finansowych. Commerzbank obsługuje około 30% transakcji niemieckiego handlu zagranicznego i swoją obecnością w niemal 40 krajach wspiera obsługę klientów korporacyjnych. Commerzbank koncentruje się na niemieckich średnich przedsiębiorstwach (Mittelstand), dużych korporacjach i klientach instytucjonalnych.

W zakresie działalności międzynarodowej, Commerzbank obsługuje klientów utrzymujących relacje biznesowe z Niemcami oraz przedsiębiorstwa prowadzące działalność w niektórych branżach zorientowanych na przyszłość. W Segmencie Klientów Indywidualnych i Małych Przedsiębiorstw, bank obsługuje klientów w ramach bankowości internetowej i mobilnej pod markami Commerzbank i comdirect, poprzez centrum doradcze i bezpośrednio w placówkach banku.

W 2022 roku Grupa Commerzbanku wypracowała zysk netto na poziomie ponad 1,4 mld EUR. Commerzbank realizuje obecnie swoją „Strategię 2024” ogłoszoną w lutym 2021 roku. Strategia zorientowana jest na klientów, cyfryzację, zrównoważony rozwój i rentowność.

13.4. Zasady powoływania i odwoływania członków Zarządu

Według Statutu mBanku, Zarząd składa się z co najmniej 3 członków powoływanych na wspólną kadencję 5 lat.

Co najmniej połowa członków Zarządu, w tym Prezes Zarządu, musi posiadać obywatelstwo polskie, stale zamieszkiwać w Polsce, posługiwać się językiem polskim oraz posiadać doświadczenie na rynku polskim, które można wykorzystać przy zarządzaniu bankiem.

Rada Nadzorcza powołuje i odwołuje Prezesa Zarządu, wiceprezesów oraz pozostałych członków Zarządu działając zgodnie z przepisami Prawa bankowego i biorąc pod uwagę odpowiednie kwalifikacje do sprawowania przydzielonych im funkcji. Komisja Nadzoru Finansowego akceptuje dwóch członków Zarządu banku: Prezesa Zarządu i Członka Zarządu odpowiedzialnego za kształtowanie i realizację polityki kredytowej banku oraz zarządzanie ryzykiem.

Zgodnie z Kodeksem spółek handlowych, prawo odwołania lub zawieszenia w czynnościach członka Zarządu przysługuje również Walnemu Zgromadzeniu.

Mandat członka Zarządu wygasa najpóźniej z dniem odbycia Walnego Zgromadzenia zatwierdzającego sprawozdanie finansowe za ostatni pełny rok obrotowy pełnienia funkcji członka Zarządu. Wygaśnięcie mandatu członka Zarządu następuje również wskutek śmierci, rezygnacji albo odwołania ze składu Zarządu. W przypadku członka Zarządu powołanego przed upływem danej kadencji jego mandat wygasa równocześnie z wygaśnięciem mandatów pozostałych członków Zarządu.

13.5. Zasady zmian statutu Spółki

Dla zmiany Statutu mBanku niezbędne jest podjęcie uchwały przez Walne Zgromadzenie mBanku oraz zarejestrowanie uchwalonej zmiany w Krajowym Rejestrze Sądowym. Przed przedstawieniem Walnemu Zgromadzeniu mBanku projektu uchwały dotyczącej zmiany Statutu, Zarząd mBanku podejmuje uchwałę odnośnie proponowanych zmian, przyjmując projekt uchwały Walnego Zgromadzenia. Następnie projekt ten jest przedstawiany do akceptacji Radzie Nadzorczej.

Zgodnie z art. 34 ust.2 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku Prawo bankowe, zmiana statutu banku wymaga zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego.

Zmiany w statucie mBanku w 2022 roku

XXXV Zwyczajne Walne Zgromadzenie mBanku w dniu 31 marca 2022 roku uchwaliło zmiany w Statucie mBanku w związku planowanym rozszerzeniem usług finansowych będących elementem strategii Banku na

lata 2021-2025, ujednoznacznieniem postanowień dotyczących uprawnień Walnego Zgromadzenia, uzupełnieniem katalogu regulacji wewnętrznych banku oraz aktualizacją wysokości kapitału zakładowego.

Zmiany dokonane w Statucie mBanku w 2022 roku:

- w rozdziale o działalności banku wprowadzenie zapisu, że bank może wykonywać lub pośredniczyć w wykonywaniu określonych czynności wymienionych w Statucie na zlecenie innych banków, instytucji kredytowych, instytucji finansowych, instytucji pożyczkowych lub podmiotów powiązanych, o ile są one objęte przedmiotem działalności podmiotów zlecających;
- w rozdziale o Walnym Zgromadzeniu dodanie zapisu, że nabycie i zbycie nieruchomości, użytkowania wieczystego lub udziału w nieruchomości nie wymaga uchwały Walnego Zgromadzenia;
- korekta paragrafu o formach regulacji wewnętrznych banku w rozdziale dotyczącym Zarządu; i
- podwyższenie wysokości kapitału zakładowego w wyniku realizacji programów motywacyjnych dla Członków Zarządu oraz pracowników mBanku.

13.6. Sposób działania i uprawnienia Walnego Zgromadzenia

Zasady zwoływania Walnego Zgromadzenia określają przepisy Kodeksu spółek handlowych, Statut mBanku oraz Stały Regulamin Walnego Zgromadzenia. Zarówno Statut, jak i Stały Regulamin Walnego Zgromadzenia są dostępne na stronie internetowej mBanku (<https://www.mbank.pl/o-nas/lad-korporacyjny/>).

Walne Zgromadzenie, zwoływane przez Zarząd w trybie zwyczajnym, odbywa się raz w roku, najpóźniej w czerwcu. Rada Nadzorcza może zwołać Zwyczajne Walne Zgromadzenie, jeżeli Zarząd nie zwoła go w terminie określonym w Statucie oraz Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie, jeżeli uzna to za stosowne. Ponadto, w określonych przypadkach prawo zwołania Walnego Zgromadzenia lub żądanie zwołania Walnego Zgromadzenia przysługuje akcjonariuszom.

Akcjonariusze mogą uczestniczyć w Walnym Zgromadzeniu oraz wykonywać prawo głosu osobiście lub przez pełnomocników. Jeden pełnomocnik może reprezentować więcej niż jednego akcjonariusza.

Z zastrzeżeniem przypadków określonych w Kodeksie spółek handlowych, Walne Zgromadzenie jest ważne bez względu na liczbę reprezentowanych na nim akcji.

Wszystkie sprawy wnoszone na Walne Zgromadzenie są uprzednio przedstawiane Radzie Nadzorczej do rozpatrzenia.

Uchwały Walnego Zgromadzenia, z zastrzeżeniem określonych przypadków, podejmowane są w głosowaniu jawnym i zapadają zwykłą większością głosów, chyba że przepisy Kodeksu spółek handlowych lub postanowienia Statutu wymagają surowszych warunków do podjęcia uchwał w szczególnych sprawach. Tajne głosowanie zarządza się przy wyborach oraz nad wnioskami o odwołaniu członków organów banku lub likwidatorów, o pociągnięciu ich do odpowiedzialności, a także w sprawach osobowych. Poza tym, należy zarządzić tajne głosowanie na żądanie choćby jednego z akcjonariuszy obecnych lub reprezentowanych na Walnym Zgromadzeniu.

Głosowanie odbywa się przy użyciu komputerowego systemu oddawania i obliczania głosów. Akcjonariusze mogą brać udział w Walnym Zgromadzeniu przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej. Akcjonariusz lub jego pełnomocnik uczestniczący w Walnym Zgromadzeniu przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej ma takie same prawa do zabierania głosu, zgłaszania wniosków i projektów uchwał, głosowania i zgłaszania sprzeciwów do podjętych uchwał, jak akcjonariusz lub jego pełnomocnik będący fizycznie obecny na sali obrad Walnego Zgromadzenia.

Następujące sprawy (poza innymi przypadkami wymienionymi w Kodeksie spółek handlowych) wymagają powzięcia uchwały przez Walne Zgromadzenie:

- rozpatrzenie i zatwierdzenie sprawozdania Zarządu z działalności banku oraz sprawozdania finansowego za ubiegły rok obrotowy;
- podejmowanie uchwał o podziale zysków lub pokryciu strat;
- udzielanie absolutorium członkom organów banku z wykonania przez nich obowiązków;
- wybór i odwoływanie członków Rady Nadzorczej;
- zmiana Statutu;
- podwyższenie lub obniżenie kapitału zakładowego banku;
- podejmowanie uchwał w sprawie umarzania akcji oraz uchwał o umorzeniu akcji, a w szczególności określenia zasad umarzania akcji nieuregulowanych w Statucie;
- tworzenie i znoszenie funduszy celowych;
- emisja obligacji zamiennych lub z prawem pierwszeństwa;
- ustalenie zasad wynagradzania członków Rady Nadzorczej;
- likwidacja banku lub fuzja z innym bankiem;
- wybór likwidatorów;
- sprawy wniesione przez Radę Nadzorczą;
- sprawy wniesione przez akcjonariuszy w trybie przewidzianym w Statucie;
- wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych jako biegłego rewidenta banku.

Walne Zgromadzenia naszego banku odbywają się w siedzibie Centrali banku w Warszawie i są transmitowane drogą internetową. Przedstawicielom mediów umożliwia się obecność na walnych zgromadzeniach.

Prawa akcjonariuszy

Akcjonariusze mają prawo do udziału w zysku wykazanym w sprawozdaniu finansowym, zbadanym przez biegłego rewidenta i przeznaczonym przez Walne Zgromadzenie do wypłaty akcjonariuszom.

Akcjonariusze reprezentujący co najmniej połowę kapitału zakładowego lub co najmniej połowę ogółu głosów w spółce mogą zwołać nadzwyczajne walne zgromadzenie, wyznaczając wówczas przewodniczącego tego zgromadzenia. Natomiast akcjonariusz lub akcjonariusze reprezentujący co najmniej jedną dwudziestą kapitału zakładowego mogą zwrócić się do Zarządu z żądaniem zwołania Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia i umieszczenia określonych spraw w jego porządku. Żądanie zwołania Nadzwyczajnego Walnego, składane na piśmie lub w postaci elektronicznej powinno zawierać propozycje:

- a) porządku obrad Walnego Zgromadzenia,
- b) projektów uchwał wraz z uzasadnieniami tych uchwał.

W przypadku zwołania Walnego Zgromadzenia przez inne podmioty niż Zarząd, Zarząd jest obowiązany do przeprowadzenia czynności niezbędnych w celu doprowadzenia do odbycia się Walnego Zgromadzenia.

W Walnym Zgromadzeniu mają prawo uczestniczyć tylko osoby będące akcjonariuszami banku na szesnaście dni przed datą walnego zgromadzenia. Akcjonariusz lub akcjonariusze banku, reprezentujący co najmniej jedną dwudziestą kapitału zakładowego, mogą żądać umieszczenia określonych spraw w porządku obrad Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia. Żądanie powinno zostać zgłoszone Zarządowi banku nie później niż na dwadzieścia jeden dni przed terminem Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia. Akcjonariusze mogą uczestniczyć w Walnym Zgromadzeniu oraz wykonywać prawo głosu osobiście lub przez pełnomocników.

Akcjonariusz ma prawo do:

- głosowania, stawiania wniosków i zgłaszania sprzeciwów;
- zwięzłego uzasadnienia swego stanowiska;
- kandydowania na Przewodniczącego Walnego Zgromadzenia, jak również zgłoszenia do protokołu kandydatury na stanowisko Przewodniczącego Walnego Zgromadzenia;
- wystąpienia podczas obrad i repliki;
- zgłaszania projektów uchwał dotyczących spraw wprowadzonych do porządku obrad;

- wnoszenia propozycji zmian i uzupełnień do projektów uchwał objętych porządkiem obrad Walnego Zgromadzenia - do czasu zamknięcia dyskusji nad punktem porządku obrad, obejmującym projekt uchwały, której ta propozycja dotyczy;
- zgłaszania wniosków w sprawie formalnej, tj. sprawie dotyczącej sposobu obradowania i głosowania;
- zgłaszania swych kandydatów do Rady Nadzorczej banku na piśmie, na ręce Przewodniczącego Walnego Zgromadzenia lub ustnie do protokołu;
- przeglądania księgi protokołów oraz żądania wydania odpisów uchwał poświadczonych przez Zarząd;
- wytoczenia powództwa o uchylenie uchwały Walnego Zgromadzenia w przypadku, gdy akcjonariusz głosował przeciwko uchwale Walnego Zgromadzenia, a po jej powzięciu zażądał zaprotokołowania sprzeciwu, akcjonariusz został bezzasadnie niedopuszczony do udziału w Walnym Zgromadzeniu, akcjonariusz nie był obecny na Walnym Zgromadzeniu z powodu jego wadliwego zwołania lub gdy podjęta uchwała nie była objęta porządkiem obrad;
- wytoczenia przeciwko spółce powództwa o stwierdzenie nieważności uchwały Walnego Zgromadzenia sprzecznej z ustawą.

Zarząd jest obowiązany do udzielenia akcjonariuszowi na jego żądanie informacji dotyczących spółki, jeżeli jest to uzasadnione dla oceny sprawy objętej porządkiem obrad. Zarząd powinien odmówić udzielenia informacji w przypadku, gdy:

- mogłoby to wyrządzić szkodę spółce, spółce z nią powiązanej albo spółce zależnej, w szczególności przez ujawnienie tajemnic technicznych, handlowych lub organizacyjnych przedsiębiorstwa;
- mogłoby narazić członka Zarządu na poniesienie odpowiedzialności karnej, cywilnoprawnej lub administracyjnej.

W uzasadnionych przypadkach Zarząd może udzielić informacji na piśmie, nie później niż w terminie dwóch tygodni od dnia zakończenia Walnego Zgromadzenia.

13.7. Zarząd i Rada Nadzorcza – skład, kompetencje i zasady działania

Skład osobowy Zarządu

Zarząd składa się z co najmniej trzech członków powoływanych na wspólną kadencję pięciu lat. Co najmniej połowa członków Zarządu, w tym Prezes Zarządu, musi posiadać obywatelstwo polskie, stale zamieszkiwać w Polsce, posługiwać się językiem polskim oraz posiadać doświadczenie na rynku polskim, które można wykorzystać przy zarządzaniu bankiem. Członkowie Zarządu kierują wydzielonymi obszarami działalności banku w zakresie wskazanym przez Prezesa Zarządu. Szczegółowy podział kompetencji członków Zarządu jest określony w uchwałach Zarządu.

W 2022 roku skład Zarządu mBanku nie uległ zmianie i na 31 grudnia 2022 roku przedstawiał się następująco:

1. Cezary Stypułkowski - Prezes Zarządu, Dyrektor Generalny Banku
2. Andreas Böger – Wiceprezes Zarządu ds. Finansów
3. Krzysztof Dąbrowski - Wiceprezes Zarządu ds. Operacji i Informatyki
4. Cezary Kocik - Wiceprezes Zarządu ds. Bankowości Detalicznej
5. Marek Lusztyn - Wiceprezes Zarządu ds. Zarządzania Ryzykiem
6. Adam Pers - Wiceprezes Zarządu ds. Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej.

W dniu 17 stycznia 2023 roku Andreas Böger, Wiceprezes Zarządu ds. Finansów złożył rezygnację z pełnionej funkcji z dniem 30 kwietnia 2023 roku w związku planem objęcia funkcji Divisional Board Member - Group Finance w Commerzbank AG. Komisja Prezydialna i ds. Nominacji działająca w ramach Rady Nadzorczej zarekomendowała na stanowisko Wiceprezesa Zarządu ds. Finansów kandydaturę Pascala Ruhlanda. pełniącego funkcję Divisional CFO dla segmentu klientów korporacyjnych w Commerzbank AG. Powołanie Pascala Ruhlanda do Zarządu mBanku przez Radę Nadzorczą jest uzależnione od pozytywnej oceny odpowiedniości kandydata.

W dalszej części przedstawione są bardziej szczegółowe informacje o członkach Zarządu mBanku.

Cezary Stypułkowski - Prezes Zarządu, Dyrektor Generalny Banku



Cezary Stypułkowski jest doktorem nauk prawnych Uniwersytetu Warszawskiego. W drugiej połowie lat osiemdziesiątych był stypendystą Fulbrighta w Business School na Columbia University w Nowym Jorku.

Począwszy od 1991 roku przez niemal trzynaście lat kierował zarządem Banku Handlowego S.A. (obecnie Grupa Citibanku). W latach 2003 - 2006 pełnił funkcję prezesa zarządu Grupy PZU. Od 2006 do 2010 roku pracował w J.P. Morgan w Londynie, od 2007 roku na stanowisku Dyrektora Zarządzającego Banku Inwestycyjnego J.P. Morgan na

Europe Centralną i Wschodnią.

Cezary Stypułkowski był także członkiem Międzynarodowej Rady Doradczej Zarządu Deutsche Banku, Międzynarodowej Rady Doradczej INSEAD oraz Geneva Association. Od 2012 roku jest współprzewodniczącym Emerging Markets Advisory Council przy Instytucie Finansów w Waszyngtonie (IFF).

Cezary Stypułkowski został powołany na stanowisko Prezesa Zarządu mBanku S.A. w dniu 2 sierpnia 2010 roku, a obowiązki objął z dniem 1 października 2010 roku. Zgodę KNF na pełnienie funkcji Prezesa Zarządu otrzymał 27 października 2010 roku.

Andreas Böger - Wiceprezes Zarządu ds. Finansów



Studiował we Frankfurcie i San Diego, ukończył Frankfurt School of Finance & Management i jest posiadaczem certyfikatu CFA.

W 1994 roku Andreas Böger rozpoczął karierę zawodową w HypoVereinsbank w Monachium, gdzie kierował zespołem zajmującym się zarządzaniem aktywami i pasywami oraz doradztwem kapitałowym.

Od 2003 roku Andreas Böger pracował w Deutsche Banku we Frankfurcie. W latach 2007-2013 był dyrektorem zarządzającym Global Capital Markets oraz Capital Solutions

Europe & CEEMEA w Deutsche Banku w Londynie.

W 2013 roku Andreas Böger rozpoczął pracę w Commerzbanku. Przed objęciem stanowiska w mBanku kierował działem Corporate Finance w ramach Grupy Rozwoju i Strategii Commerzbanku. Do jego obowiązków należało przygotowywanie bilansu strategicznego i zarządzania kapitałem Grupy Commerzbanku, a także inne zadania dotyczące finansów i działalności regulacyjnej.

W Zarządzie mBanku S.A. na stanowisku Wiceprezesa Zarządu ds. Finansów od 1 lipca 2017 roku.

Krzysztof Dąbrowski - Wiceprezes Zarządu ds. Operacji i Informatyki



Absolwent Wydziału Elektroniki i Technik Informacyjnych Politechniki Warszawskiej. W 2011 roku ukończył studia Executive MBA na Uniwersytecie Warszawskim i Uniwersytecie Illinois.

Wszechstronną wiedzę z zakresu funkcjonowania IT zbierał w wielu branżach. W latach 1995-2003 pracował w branży internetowo-telekomunikacyjnej dla firm Polska Online oraz TDC Internet, gdzie odpowiadał za rozwój systemów i usług hostingowych.

W okresie 2004-2011, jako szef Departamentu Rozwoju Oprogramowania, współtworzył polskie centrum usług dzielonych F. Hoffman-La Roche. W kolejnych latach, będąc CTO Grupy Allegro, nadzorował jedną z największych w regionie transformacji Agile. Od roku 2014 pełnił funkcję dyrektora zarządzającego odpowiedzialnego za informatykę i technologię w mBanku. W 2021 roku Krzysztof Dąbrowski został wybrany Most Inspirational European Digital Leader of the Year 2021.

W Zarządzie mBanku S.A. na stanowisku Wiceprezesa Zarządu ds. Operacji i Informatyki od 1 kwietnia 2017 roku.

Marek Lusztyń - Wiceprezes Zarządu



Doktor nauk ekonomicznych Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie. Absolwent programu Executive MBA University of Illinois i Uniwersytetu Warszawskiego, absolwent INSEAD oraz inżynier informatyki. Ukończył szereg międzynarodowych szkoleń i programów menedżerskich w zakresie bankowości, finansów i zarządzania, m.in. Singularity University, Stanford Graduate School of Business oraz Bocconi University.

Karierę zawodową zaczął w Banku Handlowym w Warszawie S.A., gdzie w latach 1996-2000 pracował w Departamencie Gospodarki Pieniężnej oraz Skarbu.

Przez kolejne 20 lat związany był z Bankiem Pekao S.A., w okresie 1999-2017 należącym do Grupy Unicredit. W latach 2000-2008 zajmował tam kolejno stanowiska Dyrektora Wydziału Zarządzania Ryzykiem Rynkowym i Dyrektora Departamentu Zarządzania Ryzykiem Finansowym. Następnie, przez prawie 10 lat, pracował w międzynarodowych strukturach Grupy UniCredit w Londynie, Monachium i Mediolanie, gdzie odpowiadał za globalne funkcje zarządzania

ryzykiem. W latach 2017-2020 pełnił funkcję wiceprezesa odpowiedzialnego za ryzyko, a następnie Prezesa Zarządu Pekao S.A.

Od września 2019 roku do końca 2020 roku zasiadał w Radzie Uczelni Szkoły Głównej Handlowej. Autor szeregu publikacji naukowych z zakresu bankowości i zarządzania ryzykiem, przez szereg lat wykładowca w tym zakresie tematycznym.

W Zarządzie mBanku S.A. na stanowisku Wiceprezesa Zarządu od 22 października 2020 roku. W dniu 3 marca 2021 roku Komisja Nadzoru Finansowego jednogłośnie wyraziła zgodę na powierzenie Markowi Lusztynowi funkcji Członka Zarządu nadzorującego zarządzanie ryzykiem istotnym w działalności mBanku.

Cezary Kocik - Wiceprezes Zarządu ds. Bankowości Detalicznej



Jest absolwentem Uniwersytetu Łódzkiego na kierunku Finanse i Bankowość. W 2015 roku ukończył Advanced Management Program (AMP 189) w Harvard Business School, a w 2018 roku kurs Strategic Management in Banking w INSEAD. Posiada licencję maklera papierów wartościowych.

W latach 1994–1996 był zatrudniony w Domu Maklerskim Banku PBG jako makler papierów wartościowych. W 1996 roku rozpoczął pracę w Banku PBG, gdzie zajmował się bankowością inwestycyjną oraz windykacją i restrukturyzacją. W 1999 roku został zatrudniony w Pekao S.A. w Departamencie Windykacji i Restrukturyzacji Kredytów. W latach 2000-2004 pracował na stanowisku Dyrektora Oddziału Banku Pekao S.A. w Łodzi.

Od 2004 roku współtworzył bankowość detaliczną mBanku: początkowo w obszarze ryzyka kredytów detalicznych, a następnie w obszarze sprzedaży i procesów biznesowych.

W Zarządzie mBanku S.A. na stanowisku Wiceprezesa Zarządu ds. Bankowości Detalicznej od 1 kwietnia 2012 roku.

Adam Pers - Wiceprezes Zarządu ds. Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej



Absolwent Wydziału Ekonomii Akademii Ekonomicznej w Poznaniu. W 2008 roku ukończył studia MBA organizowane przez Szkołę Główną Handlową. Wiedzę z zakresu bankowości zdobył zarówno na uczelni, jak i w trzech instytucjach na rynku polskim.

Pierwszy okres kariery to staż w Wielkopolskim Banku Kredytowym S.A., następnie przez szereg lat pracował w grupie Raiffeisen Bank Polska S.A., gdzie zdobywał początkowo doświadczenie w dziale back office, następnie w Corporate Banking i ostatecznie w obszarze rynków finansowych. Odpowiadał m.in. za strategiczne projekty przebudowy dealing room-u oraz za jeden z filarów strategii, a w okresie kryzysu finansowego był członkiem Komitetu Operacyjnego, przejmując odpowiedzialność za płynność banku. Zdobywca nagrody w grupie RBI TOP Performer i Lider Roku. Od 2012 roku - w Grupie BRE Banku/mBanku, gdzie przeprowadził restrukturyzację w obszarze sprzedaży rynków finansowych. Następnie powierzono mu rolę Dyrektora Zarządzającego, obejmującą dodatkowo integrację obszaru współpracy z Instytucjami Finansowymi i ostatecznie integrację z obszarem Tradingu.

Od 26 października 2017 roku Wiceprezes Zarządu mBanku S.A. ds. Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej.

Kompetencje i zasady działania Zarządu

Członkowie Zarządu ponoszą wspólnie odpowiedzialność za całokształt działalności banku. Pracują w sposób kolegialny i informują się wzajemnie o najważniejszych sprawach banku podlegających kompetencji poszczególnych członków Zarządu. Zarząd może powoływać stałe komitety lub zespoły w celu realizacji określonych funkcji, koordynacji pracy jednostek organizacyjnych banku lub realizacji określonych zadań.

W mBanku działają następujące komitety pod przewodnictwem członków Zarządu:

- Komitet Zarządzania Zasobami (przewodniczący: Andreas Böger)
- Komitet ds. Zarządzania Aktywami i Pasywami oraz Kapitałem (przewodniczący: Andreas Böger)
- Komitet ds. Jakości Danych i Rozwoju Systemów Informacyjnych (przewodniczący: Andreas Böger)
- Komitet ds. Nadzoru nad Oddziałami Zagranicznymi mBanku S.A. (przewodniczący: Cezary Kocik)
- Komitet Kredytowy Grupy mBanku (przewodniczący: Marek Lusztyn)
- Komitet Ryzyka Bankowości Detalicznej (przewodniczący: Marek Lusztyn)
- Komitet Ryzyka Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej (przewodniczący: Marek Lusztyn)
- Komitet Ryzyka Rynków Finansowych (przewodniczący: Marek Lusztyn)
- Komitet Ryzyka Modeli (przewodniczący: Marek Lusztyn)

- Komitet Bankowości Inwestycyjnej (przewodniczący: Marek Lusztyn)
- Komitet Zrównoważonego Rozwoju Grupy mBanku S.A. (przewodniczący: Marek Lusztyn).
- Komitet ds. Architektury Informatycznej Grupy mBanku (przewodniczący: Krzysztof Dąbrowski)

Zarząd prowadzi sprawy banku, reprezentuje bank i ustala wytyczne odnośnie jego działalności, w szczególności obciążonej ryzykiem, w tym polityki kredytowej, inwestycyjnej, zarządzania aktywami i zobowiązaniami banku, a także polityki gwarancyjnej. Zarząd przekazuje Radzie Nadzorczej regularne i wyczerpujące informacje o wszystkich istotnych sprawach dotyczących działalności banku oraz o ryzyku związanym z prowadzoną działalnością i sposobach zarządzania tym ryzykiem.

Zarząd pracuje w oparciu o regulamin zatwierdzony przez Radę Nadzorczą. Regulamin ten określa m.in. sprawy, które wymagają kolegalnego rozpatrzenia i podjęcia uchwały przez Zarząd.

Wszelkie uchwały podejmowane są większością głosów członków Zarządu obecnych na posiedzeniu, a w razie równej liczby głosów rozstrzyga głos Prezesa Zarządu.

Organem odpowiedzialnym za ustalenie zasad wynagradzania i wysokości wynagrodzeń członków Zarządu jest Komisja ds. Wynagrodzeń Rady Nadzorczej. Regulamin programu motywacyjnego dla Zarządu i zasady przyznawaniu bonusów dla członków Zarządu określone są w uchwałach Rady Nadzorczej.

Zasady dotyczące wynagrodzenia członków Zarządu reguluje Polityka wynagradzania pracowników mających istotny wpływ na profil ryzyka mBanku S.A.

Wynagrodzenie członków Zarządu składa się z części stałej i części zmiennej. Dla Członków Zarządu stosunek wynagrodzenia zmiennego do wynagrodzenia stałego nie może przekraczać 100% wynagrodzenia zasadniczego, z zastrzeżeniem, że przekroczenie 100% (nie więcej niż do poziomu 200%) rocznego wynagrodzenia zasadniczego podlega akceptacji ZWZ Banku.

Wynagrodzenie zasadnicze Członków Zarządu jest ustalane przez Radę Nadzorczą banku z uwzględnieniem następujących informacji:

- uchwały Zarządu mBanku o podziale kompetencji pomiędzy Członków Zarządu banku (ze szczególnym uwzględnieniem zmian w kompetencjach),
- długoterminowych wyników osiągniętych na dzień oceny,
- dostępnych wewnętrznych danych rynkowych (np. wewnętrznego porównania Grupy mBanku),
- dostępnych zewnętrznych danych rynkowych (np. informacji o wynagrodzeniach członków zarządów innych spółek notowanych na GPW, dodatkowych benchmarków rynkowych).

Szczegółowy opis zasad programów motywacyjnych dla Zarządu opartego o akcje znajduje się w nocie 43 do Skonsolidowanego Sprawozdania Finansowego Grupy mBanku S.A. za 2022 rok.

W dniu 9 maja 2018 roku XXXI ZWZ mBanku podjęło uchwałę nr 37 w sprawie wprowadzenia programu motywacyjnego i ustalenia zasad jego przeprowadzenia oraz uchwałę nr 38 w sprawie emisji warrantów subskrypcyjnych, warunkowego podwyższenia kapitału zakładowego z pozbawieniem dotychczasowych akcjonariuszy prawa poboru warrantów subskrypcyjnych oraz akcji i zmiany statutu Spółki oraz w sprawie ubiegania się o dopuszczenie akcji do obrotu na rynku regulowanym oraz dematerializacji akcji.

Rada Nadzorcza ustala wysokość bonusu za dany rok kalendarzowy każdemu członkowi Zarządu indywidualnie w oparciu o ocenę realizacji wyznaczonych celów MBO w odniesieniu do okresu co najmniej 3 lat, przy czym jego wysokość zależy od wysokości puli bonusów. Pula bonusów jest sumą kwot bazowych obliczonych dla każdego członka Zarządu. Kwota bazowa wyliczana jest jako krotność wynagrodzenia zasadniczego, która uzależniona jest od poziomu Economic Profit (EP), przy czym EP liczony jest za okres 3 lat zgodnie z zasadami określonymi w Polityce wynagradzania pracowników mających istotny wpływ na profil ryzyka Banku. MBO uwzględnia cele ilościowe zespołowe (na poziomie Grupy mBanku), cele ilościowe indywidualne oraz cele jakościowe indywidualne.

Bonus składa się z:

- części nieodroczonej, stanowiącej 40% bonusu i
- części odroczonej, stanowiącej 60% bonusu.

Część nieodroczonej i odroczonej dzieli się po połowie na część gotówkową (50%) i część wypłacaną w postaci warrantów subskrypcyjnych (50%).

Część nieodroczonej gotówkowa jest wypłacana w roku przyznania bonusu. Druga połowa części nieodroczonej (50%) jest wypłacana w postaci warrantów subskrypcyjnych, nie wcześniej niż po upływie 12 miesięcy od daty ZWZ zatwierdzającego skonsolidowane sprawozdanie finansowe Grupy mBanku za rok, za który przyznano bonus.

Część odroczonej, gotówkowa jak i wypłacana w postaci warrantów subskrypcyjnych, podlega wypłacie w 5 równych transzach w kolejnych latach kalendarzowych. W każdej z transz część gotówkowa jest wypłacana po zatwierdzeniu skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy mBanku za poprzedni rok kalendarzowy, a część wypłacana w postaci warrantów subskrypcyjnych, nie wcześniej niż po upływie 12 miesięcy od daty zatwierdzenia przez ZWZ skonsolidowanego sprawozdania finansowego za poprzedni rok kalendarzowy. Wartość jednego warrantu subskrypcyjnego oblicza się według średniej ceny rynkowej jednej akcji mBanku z okresu referencyjnego, ustalonego zgodnie z zapisami Polityki Wynagradzania pomniejszonej o 4,00 zł.

W szczególnie uzasadnionych przypadkach dopuszcza się wypłatę części lub całości transz gotówkowych (nieodroczonej i odroczonej) w formie warrantów subskrypcyjnych po decyzji Rady Nadzorczej.

Wynagrodzenie Członków Zarządu, którzy pełnili swoje funkcje w latach 2021-2022 przedstawiają kolejne zestawienia.

2022 rok

		Wynagrodzenie wypłacone w 2022 roku (w zł)			
		Wynagrodzenie zasadnicze	Pozostałe korzyści	Bonus za 2021 rok	Bonus odroczony*
1.	Cezary Stypułkowski	3 603 032	365 125	-	252 000
2.	Andreas Böger	1 743 395	233 704	-	126 000
3.	Krzysztof Dąbrowski	1 656 000	197 668	-	126 000
4.	Cezary Kocik	1 656 000	272 295	-	144 000
5.	Marek Lusztyn	1 656 000	222 943	-	-
6.	Adam Pers	1 656 000	168 811	-	132 000
Razem		11 970 427	1 460 547	-	780 000

* W 2022 roku wypłacono, III odroczonej transzę w ramach rozliczenia części gotówkowej bonusu za rok 2018 oraz II odroczonej transzę w ramach rozliczenia części gotówkowej bonusu za rok 2019. Bonus za 2021 przyznany został w całości w warrantach subskrypcyjnych.

		Wynagrodzenie wypłacone w 2022 roku (w zł)			
		Wynagrodzenie zasadnicze	Pozostałe korzyści	Bonus za 2021 rok	Bonus odroczony*

Wynagrodzenia byłych Członków Zarządu, którzy przestali pełnić swoje funkcje w 2020 roku

1.	Lidia Jabłonowska-Luba	-	1 710,00	-	114 000
2.	Frank Bock	-	-	-	102 000

* W 2022 roku Członkowie Zarządu, którzy przestali pełnić swoje funkcje w 2020 otrzymali III odroczonej transzę w ramach rozliczenia części gotówkowej bonusu za rok 2018 oraz II odroczonej transzę w ramach rozliczenia części gotówkowej bonusu za rok 2019.

2021 rok

		Wynagrodzenie wypłacone w 2021 roku (w zł)			
		Wynagrodzenie zasadnicze	Pozostałe korzyści	Bonus za 2020 rok	Bonus odroczony*
1.	Cezary Stypułkowski	3 526 223	374 669		469 233
2.	Andreas Böger	1 742 442	218 882		169 750
3.	Krzysztof Dąbrowski	1 656 000	185 438		201 000
4.	Cezary Kocik	1 656 000	256 045		269 000
5.	Marek Lusztyn	1 656 000	230 337		-
6.	Adam Pers	1 656 000	157 899		169 333
Razem		11 892 665	1 423 271	-	1 278 316

*W 2021 roku wypłacono III odroczoną transzę w ramach rozliczenia części gotówkowej bonusu za rok 2017, II odroczoną transzę w ramach rozliczenia części gotówkowej bonusu za rok 2018 oraz I odroczoną transzę w ramach rozliczenia części gotówkowej bonusu za rok 2019. Adamowi Persowi wypłacono również odroczoną transzę w ramach rozliczenia części gotówkowej bonusu przyznanego w okresie pełnienia funkcji Dyrektora Zarządzającego, której termin płatności przypadał w 2021 roku. Bonus za 2020 przyznany został w całości w warrantach subskrypcyjnych.

		Wynagrodzenie wypłacone w 2021 roku (w zł)				
		Wynagrodzenie zasadnicze	Pozostałe korzyści	Bonus za 2020 rok	Bonus odroczony*	Odszkodowanie (zakaz konkurencji)

Wynagrodzenia byłych Członków Zarządu, którzy przestali pełnić swoje funkcje w 2020 roku

1.	Lidia Jabłonowska-Luba		2 835	189 000	1 400 000
2.	Frank Bock			156 166	828 000

Wynagrodzenia byłych Członków Zarządu, którzy przestali pełnić swoje funkcje w 2017 roku

1.	Christoph Heins	-	-	-	37 500	-
2.	Jarosław Mastalerz	-	375	-	25 000	-
3.	Przemysław Gdański	-	-	-	83 334	-

* W 2021 roku Członkowie Zarządu, którzy przestali pełnić swoje funkcje w 2020 otrzymali III odroczoną transzę w ramach rozliczenia części gotówkowej bonusu za rok 2017, II odroczoną transzę w ramach rozliczenia części gotówkowej bonusu za rok 2018 oraz I odroczoną transzę w ramach rozliczenia części gotówkowej bonusu za rok 2019. Christoph Heins, Jarosław Mastalerz, Przemysław Gdański otrzymali III odroczoną transzę w ramach rozliczenia części gotówkowej bonusu za rok 2017.

Stan posiadania akcji banku przez osoby zarządzające:

Na dzień 31 grudnia 2022 roku akcje mBanku posiadali: Cezary Stypułkowski - 27 884, Andreas Böger - 2 994, Krzysztof Dąbrowski - 2 240, Cezary Kocik - 1 392, Marek Lusztyn - 303 i Adam Pers - 26.

Na dzień 31 grudnia 2021 roku akcje mBanku posiadało czterech Członków Zarządu Banku: Cezary Stypułkowski - 25 230, Andreas Böger - 1 646, Krzysztof Dąbrowski - 892 i Cezary Kocik - 256.

Ocena adekwatności regulacji wewnętrznych dotyczących funkcjonowania Zarządu oraz samoocena skuteczności działania Zarządu

Zgodnie z zasadą 8.9 Rekomendacji „Z”, dotyczącej zasad ładu wewnętrznego w bankach, wydanej przez Komisję Nadzoru Finansowego, Zarząd mBanku dokonuje samooceny adekwatności regulacji wewnętrznych dotyczących funkcjonowania Zarządu oraz skuteczności działania Zarządu.

W ocenie Zarządu, Statut Banku, Regulamin Zarządu i inne regulacje wewnętrzne, dotyczące między innymi spełniania warunków odpowiedzialności, zarządzania konfliktami interesów, podziału kompetencji pomiędzy Członków Zarządu, zapewniają prawidłowe funkcjonowanie Zarządu i realizację jego zadań. Umożliwiają skuteczne zarządzanie bankiem, w tym m.in. planowanie, podejmowanie decyzji dotyczących bieżącej

działalności, zarządzanie zasobami ludzkimi, monitorowanie wyników i reagowanie na zmiany w otoczeniu zewnętrznym.

Ład wewnętrzny mBanku jest zgodny z przepisami prawa, przejrzysty i skuteczny. Regulacje dotyczące funkcjonowania Zarządu są aktualizowane stosownie do zmian przepisów prawa, zmian wynikających z otoczenia regulacyjnego, standardów Grupy lub dostosowania do bieżących potrzeb.

W 2022 roku Zarząd jako całość i wszyscy jego członkowie aktywnie, z należytą starannością i zaangażowaniem wykonywali swoje obowiązki dotyczące prowadzenia spraw banku. Działania Zarządu skupiały się na realizacji celów wyznaczonych w strategii Grupy mBanku na lata 2021-2025 „Od ikony mobilności, do ikony możliwości”.

W 2022 roku Grupa osiągnęła najwyższe w historii dochody. Wynik netto Grupy przypadający na akcjonariuszy mBanku (-702,7 mln zł) za 2022 rok w znacznym stopniu ukształtowały zdarzenia nie wynikające z rozwoju biznesu w 2022 roku: koszty ryzyka prawnego związanego z kredytami walutowymi, „wakacje kredytowe” oraz wpłaty na Fundusz Wsparcia Kredytobiorców i system ochrony instytucjonalnej.

Rentowność Grupy należy oceniać na bazie podstawowej działalności (z wyłączeniem segmentu „Walutowe Kredyty Hipoteczne”). Grupa mBanku, pomimo zaksięgowania jednorazowego negatywnego wpływu wakacji kredytowych oraz wpłaty do systemu ochrony banków komercyjnych i składki na Fundusz Wsparcia Kredytobiorców, wypracowała w 2022 roku zysk netto (przypadający na akcjonariuszy mBanku) z podstawowej działalności w wysokości 2 518,7 mln zł. Wynik ten przełożył się na zwrot z kapitału (ROE) na poziomie 22,1%. Świadczy to o prawidłowym funkcjonowaniu modelu biznesowego mBanku i zdolności Zarządu do efektywnego wykorzystania jego unikalnych cech.

Utworzenie w 2022 roku rezerw na ryzyko prawne związane z walutowymi kredytami hipotecznymi w wysokości 3 112,3 mln zł pozwoliło na zwiększeniu pokrycia portfela CHF utworzonymi rezerwami do ponad 54%. W IV kwartale 2022 roku bank rozpoczął program ugód dla klientów posiadających aktywny kredyt hipoteczny w CHF, także tych będących w sporze z bankiem.

Grupa skutecznie zarządzała kosztami i pomimo dwucyfrowej inflacji utrzymała wysoką efektywność kosztową. Znormalizowany wskaźnik kosztów do dochodów za 2022 rok wyniósł 34,3%. Dzięki ścisłemu monitoringowi ryzyka i podejmowaniu adekwatnych do sytuacji decyzji kredytowych, Grupa utrzymała wysoką jakość portfela kredytowego, a koszt ryzyka (68 punktów bazowych) był o 8 punktów bazowych niższy niż przed rokiem.

W 2022 roku Grupa zwiększyła swoje udziały rynkowe w kredytach dla gospodarstw domowych i depozytach klientów detalicznych oraz utrzymała udziały w wolumenach korporacyjnych na poziomie zbliżonym do roku 2021.

Grupa posiada bezpieczną i odpowiednią w stosunku do ponoszonego ryzyka i minimalnych wymogów kapitałowych nadwyżkę adekwatności kapitałowej na poziomie łącznego współczynnika kapitałowego (TCR) i współczynnika kapitału Tier I. Dwie transakcje sekurytyzacji syntetycznej na portfelu kredytów korporacyjnych przeprowadzone w 2022 roku przyczyniły się do obniżenia aktywów ważonych ryzykiem. Płynność Grupy mBanku kształtowała się na bezpiecznym i wysokim poziomie, co było odzwierciedlone w wysokiej kwocie nadwyżki środków płynnych i utrzymywaniu płynnościowych miar nadzorczych znacząco powyżej norm regulacyjnych.

Zarząd pozytywnie ocenia skuteczność swojego działania. W 2022 roku Grupa wypracowała solidne wyniki operacyjne i biznesowe.

Na pozytywną samoocenę skuteczności działania Zarządu w 2022 roku wpływają m.in. następujące fakty:

- wzrost liczby rachunków klientów indywidualnych i mikrofirm oraz liczby klientów korporacyjnych z segmentu małych i średnich przedsiębiorstw;
- stały rozwój rozwiązań cyfrowych i usług mobilnych, skutkujący wzrostem liczby aktywnych użytkowników aplikacji mobilnej mBanku;
- wzrost udziału kanału cyfrowego, w szczególności aplikacji mobilnej, w sprzedaży kredytów niehipotecznych;
- sukcesy w obszarze eCommerce, zwłaszcza dynamiczny wzrost obrotów przez bramkę Paynow;
- wzrost wartości i ilości transakcji kartami płatniczymi mBanku i BLIK-iem;
- dalsza automatyzacja, robotyzacja, optymalizacja i upraszczanie procesów operacyjnych oraz zapewnienie bezawaryjności i cyberbezpieczeństwa systemów Grupy;
- realizacja kolejnych działań na rzecz zrównoważonego rozwoju, min. wprowadzanie produktów i usług finansowych, które wspierają ochronę klimatu lub środowiska, a także przystąpienie do organizacji Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) w celu prawidłowego wyznaczenia śladu węglowego portfela kredytowego oraz do inicjatywy Science Based Targets (SBTi);

- otrzymanie szeregu u nagród i dowodów uznania, m.in. w Konkursie Liderów Świata Bankowości i Ubezpieczeń, w rankingu „Gwiazdy bankowości”, konkursach „Global Private Banking Awards” i „Mobile Trends Awards”, badaniu „Marka Godna Zaufania” i rankingu „Złoty Bankier 2022”.

Skład osobowy Rady Nadzorczej

Rada Nadzorcza funkcjonuje na podstawie uchwalonego przez siebie Regulaminu i wykonuje funkcje przewidziane w Statucie mBanku, Kodeksie spółek handlowych i Ustawie Prawo bankowe.

Statut mBanku stanowi, że Rada Nadzorcza składa się przynajmniej z pięciu członków, wybieranych przez Walne Zgromadzenie na wspólną kadencję trzech lat. Na miejsce członka Rady Nadzorczej, którego mandat wygaś w czasie trwania wspólnej kadencji Rady, Rada Nadzorcza może powołać inną osobę. Mandat tak powołanego członka Rady wygasa równocześnie z wygaśnięciem mandatów pozostałych członków Rady. Powołanie Członków Rady Nadzorczej w czasie trwania wspólnej kadencji Rady wymaga zatwierdzenia przez najbliższe Walne Zgromadzenie.

Co najmniej połowa członków Rady Nadzorczej, w tym jej Przewodniczący musi posiadać obywatelstwo polskie, stale zamieszkiwać w Polsce, posługiwać się językiem polskim oraz posiadać doświadczenie na rynku polskim, które można wykorzystać przy sprawowaniu nadzoru nad działalnością banku. Zgodnie z wymogiem statutowym, co najmniej dwóch członków Rady Nadzorczej to członkowie niezależni.

W 2022 roku Rada Nadzorcza pracowała w stałym, niezmiennym składzie. Dr Armin Barthel złożył rezygnację z funkcji członka Rady Nadzorczej Banku z dniem 31 grudnia 2022 roku, nie podając przyczyn rezygnacji. Uchwałą Rady Nadzorczej Banku z dnia 9 grudnia 2022 roku, na stanowisko Członka Rady Nadzorczej, z dniem 1 stycznia 2023 roku został powołany dr Hans-Georg Beyer.

Ponadto, 14 października 2022 roku, Arno Walter złożył rezygnację z funkcji członka Rady Nadzorczej mBanku z dniem 30 marca 2023 roku. Arno Walter skoncentruje się na swojej funkcji dyrektora wykonawczego w Commerzbanku odpowiedzialnego za zarządzanie Pionem Klientów Prywatnych i Małych Firm.

Na dzień 31 grudnia 2022 roku skład Rady Nadzorczej mBanku S.A. przedstawiał się następująco:

1. Agnieszka Słomka-Gołębiowska – Przewodnicząca Rady Nadzorczej
2. Bettina Orlopp – Wiceprzewodnicząca Rady Nadzorczej
3. Armin Barthel – Członek Rady Nadzorczej
4. Tomasz Bieske – Członek Rady Nadzorczej
5. Marcus Chromik – Członek Rady Nadzorczej
6. Mirosław Godlewski – Członek Rady Nadzorczej
7. Aleksandra Gren – Członek Rady Nadzorczej
8. Arno Walter – Członek Rady Nadzorczej.

Poniższa tabela prezentuje szczegółowe informacje o członkach Rady Nadzorczej mBanku, którzy pełnili swoje funkcje według stanu na 31 grudnia 2022 roku.

Agnieszka Słomka-Gołębiowska - Przewodnicząca Rady Nadzorczej

Agnieszka Słomka-Gołębiowska jest profesorem w Katedrze Międzynarodowych Studiów Porównawczych SGH. Ukończyła studia magisterskie na kierunkach: Bankowość i Finanse oraz Zarządzanie (kierunek CEMS) w Szkole Głównej Handlowej i Copenhagen Business School. Jest doktorem nauk ekonomicznych. Brała udział w licznych kursach Executive Education m.in. w Programie IESE/Harvard Business School 'Value Creation Through Effective Boards'. Ukończyła program MBA organizowany przez French Management Institute w Warszawie.

W latach 2000 – 2002 pracowała w firmie audytorskiej Arthur Andersen. W roku 2006 powierzono jej rolę Dyrektora Departamentu Prywatyzacji w Agencji Rozwoju Przemysłu, gdzie odpowiadała do roku 2009 za nadzór właścicielski. W latach 2006-2008 pełniła funkcję wiceprzewodniczącej Rady Nadzorczej spółki Bumar. W latach 2008-2014 piastowała mandat członka Rady Nadzorczej oraz Komitetu Audytu w Banku BPH. W latach 2018-2019 Agnieszka Słomka-Gołębiowska pełniła funkcję wiceprzewodniczącej Rady Nadzorczej TransEU. Od 2014 roku jest Członkiem Rady Nadzorczej oraz Komitetu Audytu w mBanku S.A. Od 2017 roku jest Członkiem Komitetu Audytu przy United Nations World Food Programme – WFP. Od 16 maja 2019 roku do 20 maja 2021 roku pełniła funkcję Członka Rady Nadzorczej oraz Komitetu Audytu spółki Budimex S.A.

Agnieszka Słomka-Gołębiowska odbyła liczne staże naukowe, m.in. Cambridge (MIT), Tucson (UoA), Munster, Birmingham (BBS), Berlinie (HSoG), Genewie (UoG – Law School), Wiedniu (WU) oraz Florencji (UniFi). Jest Stypendystą Fundacji Alexandra von Humboldta oraz Fulbright Fellowship na Uniwersytecie Kalifornijskim w Berkeley, gdzie współpracowała z Prof. Oliverem Williamsonem – laureatem Nagrody Nobla w dziedzinie ekonomii. W 2019 roku

otrzymała nagrodę Osobowość Corporate Governance. Jest ambasadorem Programu Bank of America oraz Vital Voices promującego przedsiębiorczość wśród kobiet.

Bettina Orlopp - Zastępca Przewodniczącej Rady Nadzorczej

Bettina Orlopp ukończyła University of Regensburg z dyplomem MBA (finanse i produkcja). Na tym samym uniwersytecie uzyskała doktorat.

Od 1995 roku Bettina Orlopp pracowała w McKinsey (od 2002 roku jako partner). W 2014 roku rozpoczęła pracę w Commerzbank AG jako dyrektor zarządzający segmentu ds. rozwoju i strategii Grupy. Odpowiadała za strategię, fuzje i przejęcia, finanse korporacyjne (bilans strategiczny i zarządzanie kapitałem), inwestycje korporacyjne, biuro ds. Europy Środkowo-Wschodniej (CEE) oraz CommerzVentures (jednostka korporacyjna). W 2016 roku została dyrektorem zarządzającym odpowiedzialnym za compliance, HR i kwestie prawne. Od listopada 2017 roku pełniła funkcję Członka Zarządu Commerzbanku, nadzorującego te same obszary.

Od 1 marca 2020 roku Bettina Orlopp jest członkiem zarządu ds. finansów (CFO) Commerzbanku. Doktor Orlopp jest członkiem komitetów działających w Commerzbank AG: Komitetu zarządzania aktywami (ALCO), który odpowiada za zarządzanie kapitałem, płynnością i bilansem Grupy Commerzbank, Komitetu ds. Ryzyka Strategicznego, Komitetu ds. kontroli i zarządzania ryzykami na poziomie portfela i Komitetu ds. Ryzyka Operacyjnego w Grupie.

Armin Barthel - Członek Rady Nadzorczej (do 31 grudnia 2022 roku)

Armin Barthel od kwietnia 2016 roku do grudnia 2022 roku pełnił funkcję głównego pełnomocnika Grupy Commerzbank AG do spraw compliance (CCO) i pełnomocnika ds. przeciwdziałania praniu pieniędzy (Group Chief Compliance Officer i Anti-Money Laundering Officer). Odpowiadał za wszystkie jednostki compliance Grupy Commerzbanku, w tym w zagranicznych oddziałach i spółkach zależnych Commerzbanku.

Po studiach prawniczych w Marburgu i Wielkiej Brytanii oraz aplikacji prawniczej i uzyskaniu doktoratu z nauk prawnych w Hamburgu, dr Armin Barthel rozpoczął karierę w 2003 roku we frankfurckim oddziale kancelarii prawniczej Hengeler Mueller.

W 2005 roku dołączył do departamentu prawnego Commerzbank AG we Frankfurcie, gdzie zajmował różne stanowiska. Od 2012 roku był zatrudniony na stanowisku Głównego Prawnika (General Counsel) i Dyrektora ds. Prawnych North America w nowojorskim oddziale Commerzbanku.

Tomasz Bieske - Członek Rady Nadzorczej

Tomasz Bieske jest magistrem ekonomii, absolwentem Uniwersytetu w Kolonii. Po studiach przez sześć lat pracował w centrali Dresdner Bank AG we Frankfurcie. W roku 1988 Tomasz Bieske pracował w biurze Arthur Andersen we Frankfurcie, a rok później był współzałożycielem firmy Artur Andersen w Polsce, partnerem, dyrektorem Grupy Rynków Finansowych. Odpowiadał za współpracę z klientami z sektora finansowego, m.in. za badanie sprawozdań finansowych wiodących banków w Polsce, transakcje sprzedaży bankowych portfeli kredytów nieregularnych oraz wycenę akcji prywatnych banków. Uczestniczył w szeregu procesów due diligence na zlecenie inwestorów zagranicznych. Od roku 2001 w firmie Ernst & Young kontynuował pracę jako partner, dyrektor Grupy Rynków Finansowych połączonej firmy. Uczestniczył w większości najistotniejszych projektów w sektorze usług finansowych, m.in. w przygotowaniu oferty publicznej PKO BP S.A. i Kredyt Bank S.A., badaniu sprawozdań finansowych: Narodowego Banku Polskiego, PKO BP S.A., Pekao S.A., Getin Holding i szeregu innych banków oraz ZUS. Kierował wieloma projektami doradczymi w sektorze bankowym. W 2011 roku brał udział w pracach zespołu do spraw zmian regulacji prawnych i biznesowych sektora bankowości spółdzielczej.

Ścisłe współpracuje ze Związkiem Banków Polskich i Krajowym Związkiem Banków Spółdzielczych. Posiada licencję polskiego biegłego rewidenta. W 2011 roku otrzymał złoty medal Związku Banków Polskich za udział w rozwoju bankowości w Polsce w latach 1991–2011. Od czerwca 2013 roku członek Rad Nadzorczych spółek notowanych na GPW (obecnie w KRUK S.A. i mBank S.A.) W roku 2019 ukończył 3-miesięczny Oxford Fintech Programme. Od 2019 roku należy do Stowarzyszenia Niezależnych Członków Rad Nadzorczych.

Marcus Chromik - Członek Rady Nadzorczej

Marcus Chromik studiował fizykę na Uniwersytecie w Getyndze, Uniwersytecie w Kilonii oraz Uniwersytecie w Monachium. Prowadził też badania naukowe na Michigan State University w Stanach Zjednoczonych. Marcus Chromik posiada doktorat z fizyki jądrowej.

Karierę zawodową rozpoczął w 2001 roku w McKinsey & Company. W 2004 roku dołączył do Grupy Postbank, gdzie zajmował szereg stanowisk kierowniczych. Był między innymi odpowiedzialny za nowe emisje akcji oraz konsorcja, zarządzanie płynnością oraz credit-treasury. Następnie, przez ponad trzy lata pracował jako Chief Market Risk Officer w segmencie korporacji i rynków Commerzbanku, gdzie był odpowiedzialny za zarządzanie ryzykiem rynkowym i ryzykiem płynności. Od 2012 roku Marcus Chromik pełnił funkcję dyrektora zarządzającego (Divisional Board Member) ds. ryzyka kredytowego w Commerzbanku.

Z dniem 1 stycznia 2016 roku Marcus Chromik został powołany na stanowisko Członka Zarządu Commerzbanku AG ds. Ryzyka (Chief Risk Officer).

Mirosław Godlewski - Członek Rady Nadzorczej

Mirosław Godlewski posiada dyplom mgr inż. Wydziału Zarządzania Przemysłem Politechniki Warszawskiej. Jest również absolwentem MBA Ashridge Management College i AMP Harvard Business School.

Obecnie jest Senior Advisorem w BCG, Członkiem Rady Nadzorczej w Absolvent.pl i Przewodniczącym Rady Nadzorczej w Eubioco Sp. z o. o., a także Partnerem w Hedgehog Fund.

Mirosław Godlewski był Członkiem Rady Nadzorczej w Netia S. A., Celon Pharma S. A., ABC Data S. A., a także członkiem Komitetu ds. Nominacji i Wynagrodzeń. W latach 2007-2014 pełnił funkcję Prezesa i CEO w Netia SA. Zajmował kierownicze stanowiska w Opoczno S.A., DEC Sp. z o.o. oraz Pepsi-Cola Polska i MEMRB Polska.

Aleksandra Gren - Członek Rady Nadzorczej

Aleksandra Gren ukończyła Harvard Business School (negocjacje), London School of Economics (polityka europejska) oraz University of British Columbia (stosunki międzynarodowe). Posiada ponad 22-letnie doświadczenie zawodowe w technologii i bankowości. Karierę rozpoczęła w Royal Bank of Canada w Vancouver. Pracowała dla amerykańskich firm fintechowych w USA, na Bliskim Wschodzie i w Europie. Od ponad 15 lat na stanowiskach kierowniczych, jako członek zarządu i doradca.

Udokumentowane osiągnięcia w zakresie udanych partnerstw i inicjatyw transformacyjnych w sektorze bankowym. Uznana przez londyńskie jury Banking Technology Awards i PayTech Leadership Awards jako jedna z 10 najistotniejszych kobiet w dziedzinie technologii w 2016 roku i w 2018 roku.

Nazwana Globalnym Ambasadorem i Mentorem przez Bank of America GAP Global Leadership Development and Mentoring Program dla przedsiębiorców w USA w marcu 2019 roku.

Arno Walter – Członek Rady Nadzorczej

Arno Walter studiował zarządzanie biznesem na Uniwersytecie Goethego we Frankfurcie nad Menem do 1995 roku. Pracę rozpoczął w Dresdner Bank w bankowości detalicznej.

Od 2000 roku pracował w Grupie Deutsche Börse, a od 2002 roku w Commerzbank AG, gdzie zajmował stanowiska kierownicze w różnych obszarach. Był odpowiedzialny za bankowość detaliczną, prywatną i bankowość dla firm opartą sieci placówek w regionie południowo-zachodnich Niemiec oraz zajmował stanowisko Dyrektora Zarządzającego ds. Klientów Prywatnych.

Od 2015 roku Arno Walter był Prezesem Zarządu comdirect bank AG, gdzie był odpowiedzialny za rozwój i strategię biznesową, komunikację korporacyjną, obszar skarbu i partnerów biznesowych oraz audyt.

Od początku 2020 roku Arno Walter jest Dyrektorem Zarządzającym ds. Wealth Management oraz Małych Klientów Biznesowych w Commerzbank AG, a także jest odpowiedzialny za integrację comdirect bank z Commerzbankiem. Ponadto jest wiceprzewodniczącym Rady Nadzorczej Commerz Direktservice GmbH.

W związku z tym, że dr Armin Barthel od początku 2023 roku nie zasiada już w Radzie Nadzorczej mBanku, a z dniem 1 stycznia 2023 roku na stanowisko członka Rady Nadzorczej został powołany dr Hans-Georg Beyer, przedstawiamy poniżej jego biogram.

Hans-Georg Beyer – Członek Rady Nadzorczej

Hans-Georg Beyer studiował w Witten/Herdecke University (Business Economics) oraz w SKEMA Business School. W 2020 roku uzyskał tytuł doktora na Uniwersytecie w St. Gallen (HSG) na podstawie pracy doktorskiej na temat zarządzania ryzykiem na poziomie zarządu w bankach europejskich.

Dr Hans-Georg Beyer posiada wieloletnie doświadczenie w grupie Commerzbanku, m.in. na stanowiskach związanych z zarządzaniem obszarem compliance oraz audytu wewnętrznego. Pełni funkcję Dyrektora Zarządzającego jako Chief Compliance Officer w Commerzbanku AG. Odpowiada za wszystkie jednostki compliance Grupy Commerzbanku, w tym jej zagraniczne oddziały i spółki zależne.

W Radzie Nadzorczej mBanku zasiadają cztery osoby spełniające kryterium niezależności: Agnieszka Słomka-Gołębiowska, Tomasz Bieske, Aleksandra Gren i Mirosław Godlewski. Natomiast Marcus Chromik, Bettina Orlopp, Arno Walter i Hans-Georg Beyer (a w 2022 roku Armin Barthel) nie są członkami niezależnymi w związku z powiązaniami z dominującym akcjonariuszem mBanku.

Kompetencje i zasady działania Rady Nadzorczej

Kompetencje Rady Nadzorczej obejmują w szczególności:

- Sprawowanie nadzoru nad wprowadzeniem i zapewnieniem funkcjonowania adekwatnego i skutecznego systemu zarządzania ryzykiem i systemu kontroli wewnętrznej w banku,

- Doradzanie i nadzorowanie Zarządu przy ustalaniu wytycznych odnośnie działalności banku, w szczególności obciążonej ryzykiem, w tym jego polityki kredytowej, inwestycyjnej, gwarancyjnej, a także polityki zgodności oraz zatwierdzanie propozycji Zarządu w przedmiocie zasadniczej struktury organizacyjnej banku;
- Sprawowanie nadzoru nad zgodnością regulacji banku w zakresie podejmowania ryzyka ze strategią i planem finansowym banku;
- Zatwierdzanie przyjmowanych przez Zarząd zasad polityki informacyjnej, dotyczącej zarządzania ryzykiem i adekwatności kapitałowej;
- Zatwierdzanie tworzonych przez Zarząd strategii oraz procedur w zakresie systemu kontroli wewnętrznej, systemu zarządzania ryzykiem, procesu szacowania kapitału wewnętrznego, zarządzania kapitałowego oraz planowania kapitałowego;
- Dokonywanie ocen adekwatności i skuteczności systemu zarządzania ryzykiem oraz systemu kontroli wewnętrznej;
- Rozpatrywanie otrzymywanych od Zarządu regularnych i wyczerpujących informacji o wszystkich istotnych sprawach dotyczących działalności banku, ryzyku związanym z prowadzoną działalnością oraz o sposobach i efektywności zarządzania tym ryzykiem;
- Przygotowywanie zwięzłej oceny sytuacji banku w celu przedstawienia jej Zwyczajnemu Walnemu Zgromadzeniu i dołączenia do raportu rocznego banku za poprzedni rok obrotowy;
- Zatwierdzanie rocznych planów finansowych banku, wieloletnich planów rozwoju, jak również strategii działania banku oraz zasad ostrożnego i stabilnego zarządzania bankiem;
- Rozpatrywanie wszelkich wniosków i spraw podlegających uchwałom Walnego Zgromadzenia, w tym projektów uchwał Walnego Zgromadzenia; Rada Nadzorcza przygotowuje uzasadnienia projektów uchwał, które mają być przedłożone do akceptacji Walnego Zgromadzenia;
- Wydawanie lub zatwierdzanie przewidzianych w Statucie mBanku regulaminów;
- Powoływanie i odwoływanie Prezesa, Wiceprezesów oraz pozostałych Członków Zarządu z uwzględnieniem trybu przewidzianego Ustawą Prawo bankowe lub innych powszechnie obowiązujących przepisach prawa;
- Ustalanie warunków kontraktów i wynagrodzeń dla Zarządu;
- Upoważnianie Przewodniczącego Rady Nadzorczej do reprezentowania mBanku w umowach z Członkami Zarządu, w tym przy podpisywaniu z Członkami Zarządu umów o zarządzanie;
- Otrzymywanie z wyprzedzeniem informacji na temat tworzenia, nabywania, zamykania oraz dysponowania oddziałami, stałymi przedstawicielstwami oraz częściami przedsiębiorstwa, jak również rozpoczynania i kończenia przedsięwzięć oraz dziedzin działalności;
- Zatwierdzanie zawarcia lub zmiany jakiegokolwiek istotnej umowy lub porozumienia z Członkami Zarządu lub Rady Nadzorczej;
- Zatwierdzanie zawarcia, zmiany lub rozwiązania jakichkolwiek istotnych umów stowarzyszeniowych lub porozumień o współpracy;
- Otrzymywanie informacji na temat oczekiwanych odchyleń od rocznego budżetu;
- Analizę otrzymywanego przynajmniej raz w roku raportu dyrektora Departamentu Audytu Wewnętrznego;
- Wydawanie Członkom Zarządu zaleceń odnośnie poziomu i struktur wynagradzania kadry kierowniczej wysokiego szczebla;
- Zatwierdzanie polityki zmiennych składników wynagrodzeń osób zajmujących stanowiska kierownicze w mBanku;
- Zatwierdzanie tworzonej przez Zarząd strategii zarządzania ryzykiem operacyjnym, ocena realizacji tej strategii i w razie konieczności zlecenie jej rewizji;
- Wyrażanie zgody na zasiadanie przez Członków Zarządu mBanku w zarządach lub radach nadzorczych spółek spoza grupy kapitałowej banku;

- Wyrażanie zgody na powołanie i odwołanie dyrektorów Departamentu Audytu Wewnętrznego oraz Departamentu Compliance oraz zatwierdzanie ich wynagrodzeń;
- Zatwierdzanie regulaminów funkcjonowania Departamentu Audytu Wewnętrznego oraz Departamentu Compliance; oraz
- Przedstawianie Walnemu Zgromadzeniu raportu z oceny funkcjonowania polityki wynagradzania w banku na potrzeby dokonywania przez Walne Zgromadzenie oceny tej polityki.

Posiedzenia Rady Nadzorczej zwołuje Przewodniczący Rady z własnej inicjatywy lub na wniosek Zarządu, lub też na wniosek członka Rady Nadzorczej, nie rzadziej niż trzy razy w roku. W posiedzeniach Rady Nadzorczej uczestniczą wszyscy członkowie Zarządu, z wyłączeniem tych punktów porządku obrad, które dotyczą bezpośrednio Zarządu lub jego członków.

Uchwały Rady Nadzorczej zapadają zwykłą większością głosów. W przypadku równej liczby głosów przeważa głos Przewodniczącego Rady Nadzorczej.

W ramach Rady Nadzorczej działa pięć komisji: Komisja Prezydialna i ds. Nominacji, Komisja ds. Ryzyka, Komisja ds. Audytu, Komisja ds. Wynagrodzeń i Komisja ds. Informatyki (IT).

Poniżej przedstawiony jest skład poszczególnych komisji według stanu na 31 grudnia 2022 roku (na pierwszych miejscach – przewodniczący komisji).

Komisja Prezydialna i ds. Nominacji	Komisja ds. Ryzyka	Komisja ds. Audytu	Komisja ds. Wynagrodzeń	Komisja ds. Informatyki
<u>Prof. Agnieszka Słomka-Gołębiowska</u>	<u>Dr Marcus Chromik</u>	<u>Tomasz Bieske</u>	<u>Dr Bettina Orlopp</u>	<u>Aleksandra Gren</u>
Dr Marcus Chromik	Mirosław Godlewski	Aleksandra Gren	Tomasz Bieske	Mirosław Godlewski
Dr Bettina Orlopp	Dr Bettina Orlopp	Dr Armin Barthel ¹⁾	Mirosław Godlewski	Dr Marcus Chromik
	Prof. Agnieszka Słomka-Gołębiowska		Dr Marcus Chromik	

¹⁾ Do 31 grudnia 2022 roku, od 1 stycznia 2023 członkiem Komisji ds. Audytu jest Dr Hans-Georg Beyer

Poprzez delegowanie wybranych Członków Rady Nadzorczej do pełnienia określonych czynności nadzorczych w mBanku w ramach komisji, praca całej Rady Nadzorczej jest bardziej efektywna. Wiele uchwał Rady Nadzorczej podejmowanych jest zgodnie z rekomendacjami poszczególnych komisji, które wcześniej analizują i omawiają różne tematy z poszczególnych obszarów działalności banku.

Komisja Prezydialna i ds. Nominacji

Do zadań Komisji Prezydialnej i ds. Nominacji należy przede wszystkim wykonywanie bieżącego nadzoru nad działalnością banku w okresach między posiedzeniami Rady Nadzorczej. Komisja Prezydialna udziela Zarządowi zezwolenia na nabywanie, obciążanie i zbywanie nieruchomości, użytkowania wieczystego lub udziału w nieruchomości oraz akcji i udziałów w spółkach, jak również innych środków trwałych, jeżeli wartość transakcji przekracza 1% funduszy własnych banku. Zezwolenie nie jest wymagane, jeżeli wskazane wyżej nabycie nastąpiło w ramach postępowania egzekucyjnego, upadłościowego, w tym postępowania upadłościowego z możliwością zawarcia układu lub innego porozumienia z dłużnikiem banku lub w przypadku zbycia mienia nabytego w powyższy sposób. Komisja przeprowadza również wstępne rekrutacje kandydatów na Członków Zarządu i Rady Nadzorczej mBanku.

Komisja Prezydialna i ds. Nominacji określa również zakres obowiązków dla kandydata do Zarządu i Rady Nadzorczej banku, a także wymagania niezbędne do pełnienia funkcji. Ponadto Komisja określa docelową proporcję reprezentacji płci w Zarządzie i Radzie Nadzorczej banku oraz opracowuje politykę różnorodności zmierzającą do osiągnięcia wartości docelowej. Co najmniej raz w roku Komisja dokonuje okresowej oceny struktury, wielkości, składu i skuteczności działania Zarządu oraz może rekomendować Radzie Nadzorczej zmiany w tym zakresie.

Komisja ds. Audytu

Komisja ds. Audytu wydaje opinie odnośnie wyboru biegłego rewidenta banku przez Walne Zgromadzenie, rekomenduje Radzie Nadzorczej przyjęcie lub odrzucenie sprawozdania finansowego, opracowuje politykę i procedury dotyczące wyboru audytora zewnętrznego oraz świadczenia przez ten podmiot innych dozwolonych usług, monitoruje proces sprawozdawczości finansowej, skuteczność systemów kontroli wewnętrznej i systemów zarządzania ryzykiem oraz audytu wewnętrznego, a także rekomenduje Radzie Nadzorczej wyrażenie albo odmowę wyrażenia zgody na powołanie i odwołanie osoby kierującej Departamentem Audytu Wewnętrznego oraz Departamentem Compliance. Ponadto Komisja ds. Audytu

przedstawia Radzie Nadzorczej opinię dotyczącą corocznej oceny adekwatności i skuteczności funkcji kontroli, Departamentu Compliance oraz Departamentu Audytu Wewnętrznego, rekomenduje zatwierdzenie albo odmowę zatwierdzenia przez Radę Nadzorczą zasad polityki informacyjnej mBanku dotyczącej adekwatności kapitałowej i rekomenduje zatwierdzenie albo odmowę zatwierdzenia przez Radę Nadzorczą polityki zgodności mBanku oraz raportu rocznego w zakresie zarządzania ryzykiem braku zgodności w banku.

Zgodnie z Regulaminem Rady Nadzorczej w skład Komisji ds. Audytu wchodzi co najmniej trzech członków, przy czym co najmniej jeden członek Komisji musi posiadać wiedzę i umiejętności w zakresie rachunkowości lub badania sprawozdań finansowych. Regulamin Komisji ds. Audytu Rady Nadzorczej stanowi że większość członków Komisji, w tym jej Przewodniczący, jest niezależna.

W skład Komisji ds. Audytu na koniec 2022 roku wchodziło trzech członków.

Tomasz Bieske i Aleksandra Gren spełniają kryteria niezależności. Kryteria niezależności sprecyzowane są w art. 129 Ustawy z dnia 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym.

Członkowie Komisji ds. Audytu posiadają wiedzę i umiejętności w zakresie rachunkowości lub badania sprawozdań finansowych oraz rozległą wiedzę na temat bankowości.

- Tomasz Bieske - certyfikowany audytor do badania sprawozdań finansowych, był współzałożycielem firmy Artur Andersen w Polsce, partnerem i dyrektorem Grupy Rynków Finansowych, następnie w firmie Ernst & Young kontynuował pracę jako partner, dyrektor Grupy Rynków Finansowych. Realizował wiele istotnych projektów w sektorze bankowym.
- Aleksandra Gren - karierę zawodową rozpoczęła w Royal Bank of Canada, posiada ponad 20 letnie doświadczenie w obszarze technologii bankowych i fintech w regionie EMEA (Europa, Bliski Wschód, Afryka).
- Dr Armin Barthel (do 31 grudnia 2022 roku) – Dyrektor Zarządzający w Commerzbanku do spraw compliance i przeciwdziałania praniu pieniędzy, odpowiedzialny za jednostki compliance w Grupie Commerzbanku. Posiada kompetencje w zakresie zarządzania ryzykami w banku, interpretacji danych finansowych i rachunkowych oraz ma szeroką wiedzę na temat rynku finansowego oraz wymogów prawnych i ram regulacyjnych.
- Dr Hans-Georg Beyer (od 1 stycznia 2023 roku) - Dyrektor Zarządzający i Chief Compliance Officer Commerzbanku, powołany w skład Komisji ds. Audytu z dniem 1 stycznia 2023 roku, posiada tytuł Chartered Financial Analyst (CFA). Ma kompleksową wiedzę i umiejętności w zakresie finansów bankowości i rachunkowości.

Komisja ds. Audytu rekomenduje Radzie Nadzorczej audytora zewnętrznego do badania sprawozdań finansowych mBanku S.A. oraz skonsolidowanych sprawozdań finansowych Grupy mBanku. Wyboru audytora zewnętrznego dokonuje Walne Zgromadzenie na podstawie rekomendacji Rady Nadzorczej. Rekomendacja dotycząca wyboru audytora jest sporządzana zgodnie z procedurą wyboru spełniającą wymagania prawne. Procedura wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzenia badania sprawozdań finansowych mBanku S.A. spełnia wymogi § 16 ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 537/2014 z dnia 16 kwietnia 2014 roku w sprawie szczegółowych wymogów dotyczących ustawowych badań sprawozdań finansowych jednostek interesu publicznego.

Polityka dotycząca wyboru firmy audytorskiej w mBanku S.A. zatwierdzona przez Komisję ds. Audytu wypełnia wymogi Ustawy z dnia 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej z dnia 16 kwietnia 2014 roku nr 537/2014 (Rozporządzenie nr 537/2014). Polityka ta uwzględnia zasadę rotacji biegłego rewidenta. Maksymalny czas nieprzerwanego trwania zleceń badań ustawowych, o których mowa w art. 17 ust. 1 akapit 2 Rozporządzenia nr 537/2014 przeprowadzonych przez tę samą firmę audytorską lub firmę audytorską powiązaną z tą firmą audytorską lub jakiegokolwiek członka sieci działającej w państwach Unii Europejskiej, do której należą te firmy audytorskie, nie może przekraczać 5 lat. Kluczowy biegły rewident może ponownie przeprowadzać badanie ustawowe w banku po upływie co najmniej 3 lat od zakończenia ostatniego badania ustawowego. W przypadku badania ustawowego, pierwsza umowa o badanie ustawowe jest zawierana z firmą audytorską na okres nie krótszy niż dwa lata z możliwością przedłużenia na kolejny co najmniej dwuletni okres.

Polityka dotycząca świadczenia przez firmę audytorską przeprowadzającą badanie przez podmioty powiązane z tą firmą audytorską oraz przez członka sieci firmy audytorskiej dozwolonych usług niebędących badaniem w mBanku S.A., zatwierdzona przez Komisję ds. Audytu, wypełnia wymogi Ustawy o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym oraz Rozporządzenia nr 537/2014.

Zgodnie z Polityką dotyczącą świadczenia przez firmę audytorską przeprowadzającą badanie przez podmioty powiązane z tą firmą audytorską oraz przez członka sieci firmy audytorskiej dozwolonych usług niebędących badaniem w mBanku S.A., biegły rewident lub firma audytorska przeprowadzająca ustawowe badania, ani żaden z członków sieci, do której należy biegły rewident lub firma audytorska, nie świadczą bezpośrednio ani pośrednio na rzecz badanej jednostki, jej jednostki dominującej ani jednostek przez nią kontrolowanych w ramach Unii:

- żadnych zabronionych usług niebędących badaniem sprawozdań finansowych w okresie od rozpoczęcia badanego okresu do wydania sprawozdania z badania;
- usług polegających na opracowywaniu i wdrażaniu procedur kontroli wewnętrznej lub procedur zarządzania ryzykiem związanych z przygotowaniem lub kontrolowaniem informacji finansowych lub opracowywaniu i wdrażaniu technologicznych systemów dotyczących informacji finansowej.

Usługami zabronionymi zgodnie z art. 136 Ustawy o biegłych rewidentach nie są:

1. usługi:
 - a. przeprowadzania procedur należytej staranności (due diligence) w zakresie kondycji ekonomiczno-finansowej,
 - b. wydawania listów poświadczających - wykonywane w związku z prospektem emisyjnym badanej jednostki, przeprowadzane zgodnie z krajowym standardem usług pokrewnych i polegające na przeprowadzaniu uzgodnionych procedur;
2. usługi atestacyjne w zakresie informacji finansowych pro forma, prognoz wyników lub wyników szacunkowych, zamieszczane w prospekcie emisyjnym badanej jednostki;
3. badanie historycznych informacji finansowych do prospektu emisyjnego;
4. weryfikacja pakietów konsolidacyjnych;
5. potwierdzanie spełnienia warunków zawartych umów kredytowych na podstawie analizy informacji finansowych pochodzących ze zbadanych przez daną firmę audytorską sprawozdań finansowych;
6. usługi atestacyjne w zakresie sprawozdawczości dotyczącej ładu korporacyjnego, zarządzania ryzykiem oraz społecznej odpowiedzialności biznesu;
7. usługi polegające na ocenie zgodności informacji ujawnianych przez instytucje finansowe i firmy inwestycyjne z wymogami w zakresie ujawniania informacji dotyczących adekwatności kapitałowej oraz zmiennych składników wynagrodzeń;
8. poświadczenia dotyczące sprawozdań lub innych informacji finansowych przeznaczonych dla organów nadzoru, rady nadzorczej lub innego organu nadzorczego spółki lub właścicieli, wykraczające poza zakres badania ustawowego i mające pomóc tym organom w wypełnianiu ich ustawowych obowiązków.

Świadczenie ww. usług możliwe jest jedynie w zakresie niezwiązanym z polityką podatkową banku, po przeprowadzeniu przez Komisję ds. Audytu oceny zagrożeń i zabezpieczeń niezależności.

Procedura wyboru firmy audytorskiej została opracowana przez Komisję ds. Audytu Rady Nadzorczej mBanku. Na potrzeby zorganizowania i przeprowadzenia postępowania w sprawie wyboru firmy audytorskiej, na wniosek Wiceprezesa Zarządu ds. Finansów, Komisja ds. Audytu powołuje Komisję Oceniającą, która przeprowadza postępowanie w sprawie wyboru firmy audytorskiej. Kryteria wyboru stosowane do oceny ofert złożonych przez oferentów są przejrzyste i nie dyskryminują żadnego oferenta. Komisja ds. Audytu przedstawia Radzie Nadzorczej rekomendację dotyczącą powołania firmy audytorskiej, zawierającą uzasadnienie i przynajmniej dwie możliwości wyboru firmy audytorskiej wraz z uzasadnioną preferencją wobec jednej z nich. Rada Nadzorcza rekomenduje Walnemu Zgromadzeniu Akcjonariuszy mBanku dokonanie wyboru firmy audytorskiej spośród firm wskazanych w rekomendacji.

Firma audytorska badająca sprawozdanie finansowe mBanku i Grupy mBanku świadczyła na rzecz mBanku dozwolone usługi niebędące badaniem. W związku z tym Komisja ds. Audytu każdorazowo dokonywała oceny niezależności firmy audytorskiej, jak również wyrażała zgodę na świadczenie tych usług.

Komisja ds. Ryzyka

Komisja ds. Ryzyka zajmuje się m.in. sprawowaniem stałego nadzoru nad ryzykiem kredytowym, ryzykiem rynkowym, ryzykiem płynności oraz ryzykami niefinansowymi w tym ryzykiem operacyjnym, a także rekomendowaniem zatwierdzenia zaangażowania obciążonego ryzykiem jednego podmiotu, zgodnie z parametrami określonymi przez Radę Nadzorczą. Na posiedzeniach Komisji omawiane są zagadnienia związane z ryzykiem portfeli: korporacyjnego, rynków finansowych i detalicznego. W zakresie ryzyka niefinansowego poruszane są m.in. kwestie z zakresu cyberzagrożeń, ryzyka reputacji oraz prawne.

Ponadto, Komisja ds. Ryzyka rekomenduje Radzie Nadzorczej zatwierdzenie albo odmowę zatwierdzenia transakcji między bankiem a członkami organów banku, które przewidziane są w Prawie bankowym oraz przedstawia rekomendację odnośnie zatwierdzenia lub odmowy zatwierdzenia polityki informacyjnej banku w sprawie zarządzania ryzykiem. Do zadań Komisji należy również rekomendowanie zatwierdzenia albo odmowy zatwierdzenia przez Radę Nadzorczą tworzonych przez Zarząd strategii oraz polityk, opiniowanie całościowej bieżącej i przyszłej gotowości banku do podejmowania ryzyka, opiniowanie opracowanej przez Zarząd mBanku strategii zarządzania ryzykiem w działalności banku oraz przedkładanych przez Zarząd informacji dotyczących realizacji tej strategii.

Komisja ds. Wynagrodzeń

Zadania Komisji ds. Wynagrodzeń obejmują m.in.: rozpatrywanie spraw dotyczących zasad wynagradzania i wysokości wynagrodzeń członków Zarządu, w tym ustalanie stawek wynagrodzeń, przedstawianie opinii dotyczących zgody dla członka Zarządu mBanku na zajmowanie się interesami konkurencyjnymi oraz wydawanie Radzie Nadzorczej rekomendacji na temat ogólnych zaleceń dla Zarządu odnośnie poziomu i struktury wynagradzania kadry kierowniczej wysokiego szczebla. Ponadto, Komisja monitoruje poziom i strukturę wynagrodzeń kadry kierowniczej wysokiego szczebla, opiniuje i monitoruje przyjętą w mBanku politykę wynagradzania oraz wspiera organy banku w zakresie kształtowania i realizacji tej polityki.

Komisja ds. Informatyki (IT)

Do głównych zadań Komisji ds. Informatyki należy: wykonywanie bieżącego nadzoru nad działalnością banku w zakresie IT i bezpieczeństwa IT w okresach między posiedzeniami Rady Nadzorczej, analizowanie okresowych raportów mBanku przedstawianych Radzie Nadzorczej w zakresie IT oraz bezpieczeństwa IT, przedstawianie Radzie Nadzorczej wniosków z przeglądu raportów okresowych banku w zakresie IT i bezpieczeństwa IT, rekomendowanie Radzie Nadzorczej zatwierdzenia lub odrzucenia strategii z zakresu IT i cyberbezpieczeństwa. Ponadto Komisja ds. Informatyki monitoruje wykonanie Strategicznej Mapy Drogowej IT oraz wprowadzanie Inicjatyw Strategicznych IT, a także skuteczność systemu zarządzania ryzykiem operacyjnym IT, bezpieczeństwa IT oraz wewnętrznego ładu IT.

Sprawozdanie Rady Nadzorczej z działalności, obejmujące m.in. sprawozdania z działalności Komisji Rady Nadzorczej w danym roku sprawozdawczym jest dołączane do kompletu materiałów na Zwyczajne Walne Zgromadzenie i jest dostępne na stronie internetowej mBanku <https://www.mbank.pl/relacje-inwestorskie/walne-zgromadzenia/>.

Zgodnie Polityką wynagrodzeń Członków Zarządu i Rady Nadzorczej mBank S.A. Członkowie Rady Nadzorczej pełnią funkcje na podstawie powołania i wyłącznie z tego tytułu przysługuje im wynagrodzenie. Wynagrodzenie członka Rady Nadzorczej nie jest powiązane z wynikami spółki i nie jest przyznawane w formie instrumentów finansowych. Spółka nie przyznaje członkom Rady Nadzorczej żadnych zmiennych składników wynagrodzenia o charakterze wyjątkowym.

Wysokość wypłacanego miesięcznie wynagrodzenia Członków Rady Nadzorczej została uchwalona kwotowo na mocy Uchwały nr 31 XXXV Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia mBanku S.A. z 31 marca 2022 roku w sprawie zasad wynagradzania członków Rady Nadzorczej mBanku S.A. Wynagrodzenie miesięczne Przewodniczącego Rady Nadzorczej wynosi 21 000 zł, Zastępcy Przewodniczącego Rady Nadzorczej 14 500 zł, a Członka Rady Nadzorczej 12 000 zł.

Za udział w stałych komisjach Rady Nadzorczej przysługuje dodatkowe miesięczne wynagrodzenie: 50% wynagrodzenia miesięcznego pobieranego przez Członka Rady Nadzorczej za udział w jednej stałej komisji i 25% za udział w drugiej komisji. W przypadku udziału Członka Rady Nadzorczej w trzech lub więcej Stałych Komisjach Rady Nadzorczej nie jest wypłacane dodatkowe wynagrodzenie. Niezależnie od powyższych postanowień, członek Rady Nadzorczej pełniący funkcję Przewodniczącego Komisji ds. Audytu Rady Nadzorczej mBanku jest uprawniony do otrzymania dodatkowego wynagrodzenia w wysokości równej 80% sumy wynagrodzenia pobieranego przez tego członka.

Wynagrodzenie Rady Nadzorczej za lata 2021-2022 przedstawia poniższa tabela.

		Wynagrodzenie wypłacone w 2022 roku (w zł)	Wynagrodzenie wypłacone w 2021 roku (w zł)
1.	Agnieszka Słomka-Gołębiowska	441 381	383 829
2	Bettina Orlopp	-	-
3	Tomasz Bieske	429 419	429 349
4.	Marcus Chromik	-	-
5.	Mirosław Godlewski	255 780	255 780
6.	Aleksandra Gren	255 780	246 645
7.	Fred Arno Walter	144 000	110 710
8.	Armin Barthel	216 000	40 065
1	Joerg Hessenmueller ¹⁾	-	-
2.	Sabine Schmittroth ²⁾	-	-
Razem		1 742 360	1 466 378

¹⁾ Jörg Hessenmüller złożył rezygnację z członkostwa w Radzie Nadzorczej z dniem 30 września 2021 roku.

²⁾ Sabine Schmittroth złożyła rezygnację z członkostwa w Radzie Nadzorczej z dniem 25 marca 2021 roku.

Działalność Rady Nadzorczej w 2022 roku

W 2022 roku Rada Nadzorcza odbyła 7 posiedzeń, na których przyjęła 94 uchwały. Uchwały Rady Nadzorczej obejmowały wszystkie obszary działalności banku i były zgodne z zakresem funkcji nadzorczych określonych wymogami powszechnie obowiązującego prawa, Prawem Bankowym, rekomendacjami KNF, zasadami ładu korporacyjnego, a także opisanymi w Statucie mBanku i Regulaminie Rady Nadzorczej.

Członkowie Rady Nadzorczej pozostawali w stałym kontakcie z Zarządem i monitorowali sytuację banku w kontekście rozwoju sytuacji ekonomicznej i uwarunkowań regulacyjnych.

W 2022 roku na posiedzeniach Rady Nadzorczej systematycznie były omawiane i oceniane bieżące wyniki Grupy mBanku oraz poszczególnych pionów biznesowych w odniesieniu do planu finansowego. Rada Nadzorcza omawiała i przyjmowała także inne wymagane prawem szczegółowe raporty z różnych obszarów działalności banku, w tym m.in. regularne raporty ryzyka, compliance, audytu, bancassurance, IT oraz bezpieczeństwa IT.

Komisje Rady Nadzorczej podczas regularnych posiedzeń w 2022 roku w sposób szczegółowy omawiały najważniejsze kwestie z poszczególnych obszarów działalności banku, które zgodnie z obowiązującymi regulacjami wymagają zatwierdzenia przez Radę Nadzorczą.

Komisja ds. Audytu w 2022 roku wydała oświadczenie dotyczące wyboru firmy audytorskiej przeprowadzającej badanie sprawozdań finansowych mBanku i Grupy Kapitałowej zgodnie z obowiązującymi przepisami. Dodatkowo, Komisja zatwierdziła sprawozdanie z procedury wyboru firmy audytorskiej oraz wydała rekomendację odnośnie wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzenia badania sprawozdań finansowych mBanku i Grupy mBanku za lata 2022 i 2023.

Komisja ds. Audytu była regularnie informowana o wynikach i sytuacji finansowej banku. Zagadnienia te były omawiane podczas posiedzeń Komisji z przedstawicielami audytora zewnętrznego. Dodatkowo, Komisja co kwartał rekomendowała Radzie Nadzorczej zatwierdzenie Ujawnień dotyczących adekwatności kapitałowej Grupy mBanku. Komisja wydawała także opinie odnośnie współpracy z audytorem zewnętrznym w zakresie usług niezwiązanych z badaniem sprawozdań finansowych.

Po zapoznaniu się z informacją Zarządu Banku, Komisja ds. Audytu zarekomendowała Radzie Nadzorczej, uznanie transakcji istotnych zawartych w 2021 roku pomiędzy bankiem a podmiotami powiązanymi za zawarte na warunkach rynkowych w ramach zwykłej działalności Banku.

W 2022 roku Komisja otrzymywała i analizowała na bieżąco raporty o skuteczności funkcji kontroli i statusie planów naprawczych, raporty o zarządzaniu ryzykiem braku zgodności oraz raporty prezentujące wyniki audytów i status realizacji wydanych zaleceń, w tym zaleceń po inspekcjach Komisji Nadzoru Finansowego.

Ponadto Komisja ds. Audytu oraz Przewodnicząca Rady Nadzorczej otrzymywali raporty ze wszystkich audytów przeprowadzanych przez Departament Audytu Wewnętrznego w banku i w spółkach Grupy.

Komisja ds. Ryzyka wspierała Radę Nadzorczą w sprawowaniu stałego nadzoru nad wszystkimi rodzajami ryzyka występującymi w działalności biznesowej Grupy mBanku. W 2022 roku przedmiotem szczególnej uwagi Komisji były zagrożenia wynikające z konfliktu zbrojnego pomiędzy Rosją i Ukrainą, w szczególności wpływ wysokich cen energii, potencjalnych niedoborów gazu, a także inflacji i rosnących stóp procentowych na sytuację finansową kredytobiorców indywidualnych oraz klientów korporacyjnych. Na posiedzeniach komisji szczegółowo były omawiane kwestie dotyczące walutowych kredytów hipotecznych, w tym kształt programu ugód z kredytobiorcami. Ponadto, w związku z wysokimi kosztami ryzyka prawnego związanego z kredytami walutowymi, narastaniem negatywnych czynników makroekonomicznych, a także kosztami rządowego programu wakacji kredytowych, Komisja ściśle nadzorowała bieżącą oraz prognozowaną sytuację kapitałową banku.

Komisja ds. Wynagrodzeń rozpatrywała sprawy dotyczące m.in: zasad wynagradzania członków Zarządu, osób mających istotny wpływ na profil ryzyka banku oraz pracowników mBanku, wyznaczania i rozliczania realizacji celów MbO oraz ustalania wysokości bonusów dla członków Zarządu oraz puli bonusowej dla pracowników banku. Przedmiotem analizy Komisji były również inicjatywy zmierzające do niwelowania różnicy płac w wynagrodzeniu kobiet i mężczyzn i działania wspierające kobiety w zajmowaniu wyższych stanowisk menadżerskich. Komisja zapoznała się również z porównaniem wynagrodzenia pracowników mBanku z rynkiem. W dyskusjach wielokrotnie poruszane były zagadnienia różnorodności. Ponadto, Komisja ds. Wynagrodzeń dokonała okresowego przeglądu Polityki Identyfikacji i Wynagradzania Osób Mających Istotny Wpływ na profil ryzyka banku.

Komisja ds. IT wspierała Radę Nadzorczą w zakresie kontroli nad obszarem technologii informacyjnej i bezpieczeństwa teleinformacyjnego w mBanku. Na swoich posiedzeniach Komisja ds. IT szczegółowo omawiała okresowe raporty Zarządu w zakresie IT oraz bezpieczeństwa IT. Przedmiotem prac Komisji ds. IT były również dodatkowe materiały, które odnosiły się do bieżącej sytuacji (np. wybuch wojny w Ukrainie), jak i innych tematów leżących w kręgu zainteresowania Komisji.

Udział Członków Rady Nadzorczej w posiedzeniach Rady Nadzorczej w 2022 roku ilustruje poniższa tabela.

	Frekwencja ¹⁾
Agnieszka Słomka-Gołębiowska	7/7
Bettina Orlopp	7/7
Armin Barthel	7/7
Tomasz Bieske	7/7
Marcus Chromik	7/7
Mirosław Godlewski	7/7
Aleksandra Gren	7/7
Arno Walter	7/7

¹⁾ Obecność na posiedzeniach / liczba posiedzeń w trakcie sprawowania mandatu

Frekwencję członków poszczególnych komisji Rady Nadzorczej przedstawia poniższa tabela¹⁾:

Komisja Prezydialna i ds. Nominacji		
Prof. Agnieszka Słomka-Gołębiowska	Dr Marcus Chromik	Dr Bettina Orlopp
6/6	6/6	6/6

¹⁾ Obecność na posiedzeniach / liczba posiedzeń w trakcie sprawowania mandatu w Komisji

Komisja ds. Ryzyka			
Dr Marcus Chromik	Mirosław Godlewski	Dr Bettina Orlopp	Prof. Agnieszka Słomka-Gołębiowska
5/5	5/5	5/5	5/5

¹⁾ Obecność na posiedzeniach / liczba posiedzeń w trakcie sprawowania mandatu w Komisji

Komisja ds. Audytu		
Tomasz Bieske	Aleksandra Gren	Dr Armin Barthel
6/6	6/6	6/6

¹⁾ Obecność na posiedzeniach / liczba posiedzeń w trakcie sprawowania mandatu w Komisji

Komisja ds. Wynagrodzeń			
Dr Bettina Orlopp	Tomasz Bieske	Mirosław Godlewski	Dr Marcus Chromik
4/4	4/4	4/4	4/4

¹⁾ Obecność na posiedzeniach / liczba posiedzeń w trakcie sprawowania mandatu w Komisji

Komisja ds. IT		
Aleksandra Gren	Mirosław Godlewski	Dr Marcus Chromik
3/3	3/3	3/3

¹⁾ Obecność na posiedzeniach / liczba posiedzeń w trakcie sprawowania mandatu w Komisji

13.8. Polityka różnorodności w mBanku S.A.

Wychodzimy z założenia, że wartości wynikające z różnic stanowią dodatkowy atut organizacji. Elementy polityki różnorodności znajdują się w różnych regulacjach, procedurach lub procesach. W dniu 15 lutego 2022 roku Zarząd Banku przyjął Politykę różnorodności i inkluzyjności w mBanku S.A.

Wyróżniają nas ludzie. Ludzie różni ze względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, język, wyznanie, bezwyznaniowość, wykształcenie, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, orientację seksualną, tożsamość płciową, status rodzinny, styl życia, a także formy zatrudnienia i pozostałe formy współpracy.

Budujemy relacje oparte na zaufaniu i partnerstwie. Priorytetowo traktujemy równość szans i możliwości. Szczególną uwagę przykładamy do sytuacji osób, które w innym przypadku mogłyby zostać wykluczone lub zmarginalizowane.

Główne założenia naszej polityki różnorodności:

1. Tworzymy kulturę organizacyjną opartą na szacunku dla różnorodności, a zasady równego traktowania włączamy do polityk i procedur obowiązujących w organizacji.
2. Wprowadzamy zasadę równego traktowania oraz zarządzamy różnorodnością w obszarach rekrutacji, rozwoju, dostępu do awansów, benefitów, planowania sukcesji oraz wynagradzania.
3. Zapobiegamy i przeciwdziałamy zachowaniom nieakceptowanym, w tym dyskryminacji i mobbingowi. Prowadzimy regularne działania edukacyjne, skierowane w szczególności do kadry zarządzającej.
4. Badamy, jak pracownicy postrzegają różnorodności i równe traktowanie. Dzięki regularnej analizie wyników badania pulse check na bieżąco reagujemy na problemy.
5. Budujemy świadomość wśród pracowników. Organizujemy dla nich szkolenia, programy edukacyjne oraz akcje społeczne.

Bank zamierza:

- osiągnąć minimum 30% reprezentacji płci w Radzie Nadzorczej i Zarządzie mBanku do końca 2028 roku,
- zwiększyć udział kobiet w rekrutacjach na stanowiska menedżerskie do 50%,
- zmniejszyć lukę płacową w grupach porównawczych (do max.5%).

W odniesieniu do Zarządu oraz Rady Nadzorczej stosujemy „Politykę w sprawie oceny kwalifikacji (odpowiedniości) członków organu nadzorującego, zarządzającego i osób pełniących najważniejsze funkcje w mBanku S.A.”

Celem Polityki odpowiedniości jest wprowadzenie zasad, które muszą być spełnione, aby stanowiska realizujące kluczowe funkcje w banku były zajmowane przez osoby posiadające odpowiednie kwalifikacje, wiedzę merytoryczną, umiejętności, doświadczenie zawodowe, predyspozycje i reputację adekwatne do pełnionej funkcji. Istotne jest zapewnienie różnorodności organów banku.

Zasada zróżnicowania ma zapewnić odpowiedni dobór członków Zarządu i Rady Nadzorczej w sposób umożliwiający dotarcie do szerokiego zestawu cech i kompetencji, aby pozyskać różne punkty widzenia i doświadczenia, wiedzy i umiejętności, adekwatnych do stanowiska, gwarantujących wydawanie przez indywidualnie i jako organ - niezależnych opinii i rozsądnych decyzji w całym zakresie działalności Banku.

Zasada zróżnicowania doboru Członków Organu Banku opiera się o obiektywne kryteria merytoryczne w zakresie wykształcenia, umiejętności i doświadczenia zawodowego. Dodatkowymi kryteriami wspierającymi różnorodność składu Organu Banku jest płeć oraz wiek.

Cele dotyczące zróżnicowania składu organu banku są uwzględniane przy doborze tylko w takim zakresie, w jakim nie wpłynie to negatywnie na funkcjonowanie i odpowiedność organów banku.

Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy oraz Rada Nadzorcza, uwzględniając wynik oceny odpowiedniości, dokonując doboru składu odpowiednio Rady Nadzorczej i Zarządu, będą dążyć do osiągnięcia równowagi w zakresie reprezentowania płci w składzie Rady/Zarządu, a co najmniej osiągnięcia minimalnego udziału mniejszości ze względu na płeć na poziomie 30% zarówno w Zarządzie jak i w Radzie Nadzorczej do 2028 roku.

W Radzie Nadzorczej mBanku są zarówno reprezentanci głównego akcjonariusza mBanku, jak również przedstawiciele świata nauki, biznesu oraz osoby z wiedzą prawniczą i doświadczeniem w bankowości. Uwzględniana jest także kwestia odpowiedniego udziału kobiet

Na koniec 2022 roku w ośmioosobowej Radzie Nadzorczej zasiadały trzy kobiety, co stanowiło 37,5% składu Rady Nadzorczej.

Rada Nadzorcza mBanku										
	31.12.2018		31.12.2019		31.12.2020		31.12.2021		31.12.2022	
	liczba osób	%	liczba osób	%	liczba osób	%	liczba osób	%	liczba osób	%
Kobiety	2	17%	2	20%	4	50,0%	3	37,5%	3	37,5%
Mężczyźni	10	83%	8	80%	4	50,0%	5	62,5%	5	62,5%
Razem	12	100%	10	100%	8	100%	8	100%	8	100%

W sześciuosobowym Zarządzie banku w 2022 roku zasiadali tylko mężczyźni.

Zarząd mBanku										
	31.12.2018		31.12.2019		31.12.2020		31.12.2021		31.12.2022	
	liczba osób	%	liczba osób	%	liczba osób	%	liczba osób	%	liczba osób	%
Kobiety	1	14%	1	14%	0	0%	0	0%	0	0%
Mężczyźni	6	86%	6	86%	7	100%	6	100%	6	100%
Razem	7	100%	7	100%	7	100%	6	100%	6	100%

Osoby należące do kadry menadżerskiej mBanku ukończyły różne kierunki studiów, w Polsce i za granicą, m.in. kierunki ekonomiczne, techniczne, informatyczne, prawnicze, z zakresu filologii i inne. W kadrze menadżerskiej są osoby z różnorodnym doświadczeniem w polskich, europejskich i amerykańskich instytucjach finansowych i niefinansowych. Kadra kierownicza posiada świadomość znaczenia różnorodności dla środowiska pracy.

Od 2018 roku jesteśmy sygnatariuszem Karty Różnorodności, międzynarodowej inicjatywy na rzecz spójności i równości społecznej, prowadzonej w Polsce przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu. Jako uczestnicy tego przedsięwzięcia zobowiązujemy się do wspierania różnorodności i przeciwdziałania dyskryminacji w miejscu pracy.

14. Słownik

ABB – (ang. Accelerated book building) przyspieszona budowa księgi popytu

AIRB – (ang. Advanced Internal Rating-Based) metoda zaawansowanych ratingów wewnętrznych

BFG – Bankowy Fundusz Gwarancyjny

BGK – Bank Gospodarstwa Krajowego

BRRD – (ang. Banking Recovery and Resolution Directive) dyrektywa dotycząca restrukturyzacji i uporządkowanej likwidacji banków; Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/59/UE z dnia 15 maja 2014 roku ustanawiająca ramy na potrzeby prowadzenia działań naprawczych oraz restrukturyzacji i uporządkowanej likwidacji w odniesieniu do instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych oraz zmieniająca dyrektywę Rady 82/891/EWG i dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2001/24/WE, 2002/47/WE, 2004/25/WE, 2005/56/WE, 2007/36/WE, 2011/35/UE, 2012/30/UE i 2013/36/EU oraz rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1093/2010 i (UE) nr 648/2012

BPV – (ang. Basis Point Value) pokazuje zmianę wartości portfela na skutek równoległego przesunięcia krzywej dochodowości o 0,01% (jeden punkt bazowy) w górę. IR BPV to wrażliwość na przesunięcie krzywej stóp procentowych, a CS BPV to wrażliwość na przesunięcie krzywej spreadów kredytowych. BPV dla polskiego złotego (PLN) wynosząca -100 000 oznacza, że wzrost stóp procentowych o 0,01% spowoduje spadek wartości portfela o 100 000 PLN.

CEE – Europa Środkowa i Wschodnia

CNB – Narodowy Bank Czeski

CRD IV - (ang. Capital Requirement Directive) dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/36/UE z dnia 26 czerwca 2013 roku w sprawie warunków dopuszczenia instytucji kredytowych do działalności oraz nadzoru ostrożnościowego nad instytucjami kredytowymi i firmami inwestycyjnymi, zmieniająca dyrektywę 2002/87/WE i uchylająca dyrektywy 2006/48/WE oraz 2006/49/WE.

Cross-selling – Technika handlowa polegająca na sprzedaży produktu lub usługi klientowi powiązanej z innym zakupem

Economic Profit (EP) – miara wartości dodanej dla akcjonariuszy, definiowana jako różnica między zyskiem brutto i nominalnym kosztem kapitału własnego (rozumianym jako iloczyn kapitału własnego i stopy kosztu kapitału wyrażającej wymaganą roczną stopę zwrotu, która spełnia minimalne oczekiwania inwestorów, ustalonej wewnętrznie w banku).

EBI – Europejski Bank Inwestycyjny

ECB – (ang. European Central Bank) Europejski Bank Centralny

ESG - kryteria i aspekty związane z ochroną środowiska (Environmental), kwestiami społecznymi (Social) i ładem korporacyjnym (Governance)

Fed – System Rezerwy Federalnej Stanów Zjednoczonych

GPW – Giełda Papierów Wartościowych w Warszawie

Gwarancja de minimis - forma zabezpieczenia kredytu na wypadek gdyby kredytobiorca nie spłacił kredytu w terminie określonym w umowie kredytowej

GUS – Główny Urząd Statystyczny

ICAAP – (ang. Internal Capital Adequacy Assessment Process) proces oceny adekwatności kapitału wewnętrznego

IPO – Pierwsza oferta publiczna. IPO wiąże się z wprowadzeniem po raz pierwszy akcji spółki do obrotu giełdowego

K1 – Duże przedsiębiorstwa (roczne obroty w wysokości powyżej 1 mld zł)

K2 – Średnie przedsiębiorstwa (roczne obroty w wysokości 50 mln zł - 1 mld zł)

K3 – Małe przedsiębiorstwa (roczne obroty w wysokości poniżej 50 mln zł, pełna księgowość)

KNF – Komisja Nadzoru Finansowego

KSF – Komitet Stabilności Finansowej

KUKE – Korporacja Ubezpieczeń Kredytów Eksportowych

LIBOR – (ang. London Interbank Offered Rate) referencyjna wysokość oprocentowania depozytów i kredytów na rynku międzybankowym w Londynie. Stawki LIBOR wyznaczone są dla następujących walut: USD, EUR, CHF, GBP, JPY, dla pożyczek na 1 dzień, 1 tydzień, 1 miesiąc, 2 miesiące, 3 miesiące, 6 miesięcy i 1 rok

Łączny współczynnik kapitałowy – liczony według wzoru: fundusze własne (suma kapitałów Tier I i Tier II)/łączna kwota ekspozycji na ryzyko

M&A – (ang. Mergers and Acquisitions) fuzje i przejęcia

Małe i średnie przedsiębiorstwa (MŚP) – podmioty zatrudniające do 250 osób

MbO – Ocena Zarządzania przez Cele

MREL – (ang. Minimum requirement for own funds and eligible liabilities) minimalny wymóg funduszy własnych i kwalifikowanych zobowiązań, określony w dyrektywie BRRD

MS – (ang. Mid-Swap) stawka referencyjna używana jako poziom odniesienia w celu kalkulacji całkowitego oprocentowania obligacji o zmiennym oprocentowaniu

NPL – (ang. Non-performing loans) kredyty z utratą wartości

NSFR – (ang. Net Stable Funding Ratio) wskaźnik stabilności finansowania netto - stosunek funduszy własnych i stabilnych pasywów zapewniających stabilne finansowanie do aktywów niepiętnych i należności wymagających stabilnego finansowania. Wskaźnik jest obliczany przy założeniu realizacji scenariusza warunków skrajnych

PD – (ang. Probability of Default) prawdopodobieństwo bankructwa podmiotu

PFR – Polski Fundusz Rozwoju

PKB – Produkt Krajowy Brutto

PPS – (ang. Purchasing Power Standard) standard siły nabywczej

Rozporządzenie CRR - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013 roku w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych, zmieniające rozporządzenie (UE) nr 648/2012 (rozporządzenie w sprawie wymogów kapitałowych)

RPP – Rada Polityki Pieniężnej

RWA – (ang. Risk Weighted Assets) aktywa ważone ryzykiem

ST – (ang. Stress Test) test warunków skrajnych - potencjalna strata wartości portfela spowodowana nagłą niekorzystną zmianą parametrów rynkowych. Test warunków skrajnych jest sumą testu warunków skrajnych w scenariuszu bazowym i testu warunków skrajnych w scenariuszu zakładającym zmiany spreadów kredytowych. Jeśli wartość testu warunków skrajnych wynosi 1 mln zł i wystąpią warunki przewidziane w scenariuszu warunków skrajnych, prawdopodobna strata wyniesie 1 mln zł (wartość ST)

Studia MBA – Studia podyplomowe Executive Master of Business Administration oferowane w języku polskim i adresowane do osób pracujących zawodowo, które ukończyły studia wyższe oraz posiadają kilkuletnie doświadczenie w biznesie, głównie zajmują średnie i wyższe stanowiska menedżerskie

Tier I – Kapitał Tier I, wyznaczany zgodnie z art. 25 Rozporządzenia CRR (kapitał CET1 powiększony o instrumenty kwalifikowane do AT1)

Tier II – Kapitał Tier II, wyznaczany zgodnie z częścią II, tytułem 1, rozdziałem czwartym Rozporządzenia CRR

TREA – (ang. Total Risk Exposure Amount) łączna kwota ekspozycji na ryzyko

VaR - (ang. Value at Risk) wartość zagrożona - miara potencjalnej utraty wartości portfela w danym okresie czasu przy określonym poziomie ufności i w normalnych warunkach rynkowych

WIBOR – (ang. Warsaw Interbank Offered Rate) polski odpowiednik stawki LIBOR, wyznaczany dla złotego w Warszawie

WIG – Warszawski Indeks Giełdowy, obejmujący akcje spółek notowanych na rynku podstawowym

Wskaźnik AROR – miara prezentuje skorygowane przychody z aktywów ważonych ryzykiem, liczona według wzoru: przychody pomniejszone o podatek bankowy i o koszty ryzyka/aktywa ważone ryzykiem (RWA)

Wskaźnik LtV – (ang. Loan to Value) współczynnik wyrażający stosunek pomiędzy wysokością kredytu, a wartością (zwykle hipotecznego) zabezpieczenia tego kredytu

Wskaźnik P/BV – Cena akcji/Wartość księgowa na akcję

Wskaźnik P/E – Cena akcji/Zysk na akcję

Współczynnik kapitału podstawowego Tier I / Wskaźnik CET 1 – (ang. Common Equity Tier 1 ratio) liczony według wzoru: kapitał podstawowy Tier I (wyliczony zgodnie z Rozporządzeniem CRR)/łączna kwota ekspozycji na ryzyko

ZBP – Związek Banków Polskich

15. Oświadczenia Zarządu

Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań

Zarząd mBanku S.A. oświadcza, że wedle najlepszej wiedzy:

- roczne skonsolidowane sprawozdanie finansowe, roczne sprawozdanie finansowe i dane porównywalne sporządzone zostały zgodnie z obowiązującymi zasadami rachunkowości oraz odzwierciedlają w sposób prawdziwy, rzetelny i jasny sytuację majątkową i finansową Grupy mBanku S.A. i mBanku S.A. oraz ich wyniki finansowe;
- Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy mBanku S.A. w 2022 roku (obejmujące Sprawozdanie Zarządu z działalności mBanku S.A.) zawiera prawdziwy obraz rozwoju i osiągnięć oraz sytuacji Grupy mBanku S.A. i mBanku S.A., w tym opis podstawowych ryzyk i zagrożeń.

Podpisy członków Zarządu mBanku S.A.

Data	Imię i nazwisko	Stanowisko	Podpis
28.02.2023	Cezary Stypułkowski	Prezes Zarządu	Podpisano elektronicznie
28.02.2023	Andreas Böger	Wiceprezes Zarządu ds. Finansów	Podpisano elektronicznie
28.02.2023	Krzysztof Dąbrowski	Wiceprezes Zarządu ds. Operacji i Informatyki	Podpisano elektronicznie
28.02.2023	Cezary Kocik	Wiceprezes Zarządu ds. Bankowości Detalicznej	Podpisano elektronicznie
28.02.2023	Marek Lusztyn	Wiceprezes Zarządu ds. Ryzyka	Podpisano elektronicznie
28.02.2023	Adam Pers	Wiceprezes Zarządu ds. Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej	Podpisano elektronicznie