



Bank Polski



Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego SA za 2018 rok

sporządzone łącznie ze Sprawozdaniem Zarządu
z działalności PKO Banku Polskiego SA

SPIS TREŚCI

1. Wstęp	4
1.1 Charakterystyka działalności Grupy PKO Banku Polskiego SA	4
1.2 Przewagi konkurencyjne Grupy PKO Banku Polskiego SA	7
1.3 Grupa PKO Banku Polskiego SA – rys historyczny	8
1.4 Najważniejsze wydarzenia 2018 roku	9
1.5 Kierunki rozwoju Grupy PKO Banku Polskiego SA	13
1.6 Pozycja rynkowa Grupy Kapitałowej Banku	15
2. Zewnętrzne uwarunkowania działalności	16
2.1 Otoczenie makroekonomiczne	16
2.2 Sytuacja na rynku finansowym	18
2.3 Sytuacja polskiego sektora bankowego	19
2.4 Sytuacja polskiego sektora pozabankowego	21
2.5 Rynek ukraiński	22
2.6 Otoczenie regulacyjno-prawne	23
2.7 Czynniki, które będą miały wpływ na wyniki finansowe Grupy Kapitałowej Banku w 2019 roku	26
3. Sytuacja finansowa Grupy PKO Banku Polskiego SA	28
3.1 Podstawowe wskaźniki finansowe	28
3.2 Skonsolidowany rachunek zysków i strat	28
3.3 Skonsolidowane sprawozdanie z sytuacji finansowej	33
4. Sytuacja finansowa PKO Banku Polskiego SA	36
4.1 Podstawowe wskaźniki finansowe	36
4.2 Rachunek zysków i strat	36
4.3 Sprawozdanie z sytuacji finansowej	41
5. Kapitały własne i miary adekwatności	43
5.1 Kapitały własne i ich rentowność	43
5.2 Miary adekwatności kapitałowej	44
5.3 Dywidenda	45
6. Organizacja Grupy PKO Banku Polskiego SA	48
6.1 Jednostki ujęte w sprawozdaniu finansowym	48
6.2 Najważniejsze zmiany w strukturze Grupy Kapitałowej Banku w 2018 roku	49
6.3 Transakcje z jednostkami powiązanymi	50
7. Działalność Grupy PKO Banku Polskiego SA	50
7.1 Segmenty działalności Grupy Kapitałowej Banku	50
7.1.1 Segment detaliczny	51
7.1.2 Segment korporacyjny i inwestycyjny	56
7.2 Pozostałe usługi	59
7.3 Sieć dystrybucji i kanały dostępu	61
7.4 Źródła finansowania działalności	64
7.5 Współpraca międzynarodowa	65
7.6 Działalność pozostałych spółek Grupy PKO Banku Polskiego SA	65
7.7 Nagrody i wyróżnienia przyznane Grupie PKO Banku Polskiego SA	68
8. Zarządzanie ryzykiem	71
8.1 Zasady zarządzania ryzykiem	71
8.2 Ryzyko kredytowe	72
8.3 Ryzyko stopy procentowej	74
8.4 Ryzyko walutowe	75
8.5 Ryzyko płynności	75
8.6 Ryzyko operacyjne	76
8.7 Pozostałe ryzyka	78
8.8 Kompleksowe testy warunków skrajnych	82
8.9 Adekwatność kapitałowa	82
9. Świadczenia na rzecz osób nadzorujących i zarządzających	83
9.1 Zasady wynagradzania członków Zarządu Banku	83
9.2 Zmienne składniki wynagrodzeń członków zarządu i kluczowych menedżerów o wysokim wpływie na profil ryzyka banku	83

9.3	Informacja na temat przysługujących poszczególnym członkom Zarządu i kluczowym menedżerom pozafinansowych składnikach wynagrodzenia	85
9.4	Zasady wynagradzania członków Rady Nadzorczej	85
9.5	Umowy zawarte między Bankiem a osobami zarządzającymi	85
9.6	Zobowiązania wynikające z emerytur dla byłych osób nadzorujących i zarządzających	86
10.	Ład korporacyjny	86
10.1	Informacje dla inwestorów	86
10.1.1	Kapitał zakładowy i akcjonariat PKO Banku Polskiego SA	86
10.1.2	Notowania akcji PKO Banku Polskiego SA na GPW w Warszawie	87
10.1.3	Ograniczenia dotyczące akcji PKO Banku Polskiego SA	88
10.1.4	Ocena wiarygodności finansowej	88
10.1.5	Relacje inwestorskie	90
10.2	Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego	91
10.2.1	Zasady oraz zakres stosowania ładu korporacyjnego	91
10.2.2	Systemy kontroli w procesie sporządzania sprawozdań finansowych	94
10.2.3	Statut PKO Banku Polskiego SA	97
10.2.4	Walne Zgromadzenie	98
10.2.5	Rada Nadzorcza PKO Banku Polskiego SA w okresie sprawozdawczym	99
10.2.6	Zarząd PKO Banku Polskiego SA w okresie sprawozdawczym	107
10.3	Akcje PKO Banku Polskiego SA będące w posiadaniu władz Banku	114
10.4	Polityka różnorodności	115
11.	Oświadczenie na temat informacji niefinansowych	117
11.1	Wstęp	117
11.2	Obszar zarządczy	119
11.2.1	Opis modelu biznesowego i strategicznych kierunków rozwoju	119
11.2.2	Ład zarządczy	122
11.2.3	Zarządzanie ryzykiem społecznym i środowiskowym	124
11.2.4	Zarządzanie etyką	127
11.3	Obszar środowiskowy	128
11.3.1	Bezpośrednie i pośrednie oddziaływanie na środowisko	128
11.3.2	Rozszerzona odpowiedzialność środowiskowa: produkty i usługi	131
11.4	Obszar społeczny	132
11.4.1	Bezpieczeństwo produktów i Klientów	132
11.4.2	Komunikacja marketingowa	138
11.4.3	Ochrona prywatności	139
11.4.4	Przeciwdziałanie korupcji	140
11.4.5	Prawa człowieka, w tym prawa dzieci	142
11.4.6	Wpływ na otoczenie społeczne	144
11.4.7	Korzystanie z pomocy publicznej i zlecenia publiczne	154
11.4.8	Pozostałe kwestie społeczne i rynkowe	155
11.5	Obszar pracowniczy	157
11.5.1	Poziom zatrudnienia i wynagrodzeń	157
11.5.2	Relacje ze stroną pracowniczą i wolność zrzeszania	163
11.5.3	Zarządzanie różnorodnością	164
11.5.4	Bezpieczeństwo i higiena pracy (BHP)	166
11.5.5	Rozwój i edukacja	167
12.	Pozostałe informacje	168
13.	Słownik	172

1. WSTĘP

1.1 CHARAKTERYSTYKA DZIAŁALNOŚCI GRUPY PKO BANKU POLSKIEGO SA

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

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

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

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

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

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

Grupa PKO Banku Polskiego SA posiada wiodące udziały w polskim rynku bankowym oszczędności (18,4%) i kredytów (17,6%), w rynku leasingowym (11,2%) oraz rynku funduszy inwestycyjnych osób fizycznych (22,2%). PKO Bank Polski SA jest liderem pod względem liczby prowadzonych rachunków bieżących i kart płatniczych.

Wysokie standardy w zakresie obsługi Klientów oraz skuteczne procedury oceny ryzyka kredytowego umożliwiły Grupie Kapitałowej Banku zwiększenie w 2018 roku portfela finansowania udzielonego Klientom do poziomu ponad 230 mld PLN. Zobowiązania wobec Klientów osiągnęły na koniec 2018 roku łączny poziom niemal 243 mld PLN.

9,8 mln

Klientów Banku



3,1 mln

aktywnych aplikacji iKO



18,4%
ryнку
oszczędności

17,6%
ryнку
kredytów



ROE ✓

C/I ✓

Koszt ryzyka ✓

Dywidenda ✓

W 2018 roku Grupa PKO Banku Polskiego SA z dwuletnim wyprzedzeniem zrealizowała swoje cele finansowe do 2020 roku:

- zrealizowała wskaźnik ROE w wysokości 10%,
- obniżyła wskaźnik C/I do poziomu 44,2%,
- ograniczyła koszt ryzyka do wysokości 0,59%,
- posiada zdolność do wypłaty dywidendy.

3,1 tys.

bankomatów



1 155

oddziałów

577

agencji



W 2018 roku Grupa Kapitałowa Banku kontynuowała działania w zakresie zwiększenia efektywności sieci dystrybucji. Na koniec 2018 roku największa w kraju sieć oddziałów PKO Banku Polskiego SA obejmowała 1 155 oddziałów oraz 577 agencji. Klienci Banku mogą korzystać z nowoczesnych usług bankowości elektronicznej, oferowanych pod marką iPKO i w ramach konta Inteligo oraz bankowości mobilnej – IKO. Do dyspozycji Klientów PKO Banku Polskiego SA pozostaje rozwinięta sieć bankomatów, która na koniec 2018 roku liczyła 3 133 urządzenia.

Grupa PKO Banku Polskiego SA należy do największych pracodawców w Polsce. Na koniec 2018 roku zatrudnienie w Grupie PKO Banku Polskiego SA wynosiło niemal 28 tys. etatów. Kompleksowa oferta szkoleniowo - edukacyjna służy budowaniu profesjonalnego zespołu pracowników, który osiąga wysokie efekty pracy.

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

GRUPA PKO BANKU POLSKIEGO SA W LATACH 2014-2018¹

	2018	2017	2016	2015	2014
Sprawozdanie z sytuacji finansowej (w mln PLN)					
Suma aktywów	324 255	296 912	285 573	266 940	248 701
Kapitał własny ogółem	39 101	36 256	32 569	30 265	27 616
Finansowanie udzielone Klientom	230 438	214 361	208 987	195 229	188 367
Zobowiązania wobec Klientów	242 816	220 917	205 066	195 759	174 387
Rachunek zysków i strat (w mln PLN)					
Zysk netto	3 741	3 104	2 874	2 610	3 254
Wynik z tytułu odsetek	9 353	8 606	7 755	7 029	7 523
Wynik z tytułu prowizji i opłat	3 013	2 969	2 693	2 851	2 934
Wynik na działalności biznesowej	13 347	12 560	11 790	10 665	11 147
Wynik z tytułu odpisów i utraty wartości	-1 451	-1 617	-1 623	-1 476	-1 899
Ogólne koszty administracyjne	-5 905	-5 784	-5 590	-6 036	-5 245
Wskaźniki finansowe					
ROA netto	1,2%	1,1%	1,1%	1,0%	1,4%
ROE netto	10,0%	9,0%	9,1%	9,0%	12,4%
C/I	44,2%	46,0%	47,4%	56,6%	47,1%
Marża odsetkowa	3,4%	3,3%	3,2%	3,0%	3,6%
Udział ekspozycji z rozpoznaną utratą wartości	4,9%	5,5%	5,9%	6,6%	6,9%
Koszt ryzyka	-0,59%	-0,71%	-0,75%	-0,72%	-0,96%
Łączny współczynnik kapitałowy	18,88%	17,37%	15,81%	14,61%	12,96%
Liczba Klientów PKO Banku Polskiego SA (w tys.), w tym:	9 821	9 498	9 199	8 982	8 894
Ludność (w tys.)	9 350	9 044	8 756	8 538	8 431
Firmy i przedsiębiorstwa (tys.)	456	439	429	430	449
Klienci korporacyjni (w tys.)	15	15	15	14	14
Dane operacyjne					
Liczba oddziałów PKO Banku Polskiego SA (w szt.)	1 155	1 194	1 238	1 278	1 319
Liczba zatrudnionych (w etatach)	27 856	28 443	29 163	28 944	28 749
Liczba rachunków bieżących w Banku (w tys. szt.)	7 448	7 134	6 850	6 621	6 660
Informacje o akcjach					
Kapitalizacja giełdowa (w mln PLN)	49 375	55 388	35 175	34 163	44 700
Liczba akcji (w mln szt.)	1 250	1 250	1 250	1 250	1 250
Cena akcji (w PLN)	39,50	44,31	28,14	27,33	35,76
Dywidenda na 1 akcję (w PLN) (wyplacona w danym roku z zysku za rok poprzedni)	0,55	0,00	0,00	0,00	0,75

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

1.2 PRZEWAGI KONKURENCYJNE GRUPY PKO BANKU POLSKIEGO SA

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

NAJBARDZIEJ ZNANA MARKA W SEKTORZE BANKOWYM



PKO Bank Polski SA pozostaje niezmiennie najbardziej rozpoznawalnym bankiem w Polsce. Klienci doceniają jego markę i kojarzą ją nie tylko z bankiem, który dba o ich indywidualne potrzeby, ale także który zapewnia wysokie bezpieczeństwo powierzanych środków.

Marka PKO Banku Polskiego SA jest najczęściej wymieniana jako pierwsza w badaniach znajomości banków. Siłę marki wspiera dominujący udział PKO Banku Polskiego SA w głównych segmentach rynku kredytów i depozytów oraz w rynku leasingu, a także udział jego spółek zależnych w rynku funduszy inwestycyjnych.

Wartość marki PKO Banku Polskiego SA* na koniec 2017 roku szacowana była na 2,7 mld PLN.

* wg wyceny Rzeczypospolitej w ramach rankingu najcenniejszych polskich marek

NAJWIĘKSZA W POLSCE SIĘĆ DYSTRYBUCJI



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

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

NAJWIĘKSZA BAZA KLIENTÓW



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

ZAANGAŻOWANIE W ROZWÓJ POLSKIEJ PRZEDSIĘBIORCZOŚCI



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

KOMPETENTNA I ZAANGAŻOWANA KADRA



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

INNOWACJE I PŁATNOŚCI



PKO Bank Polski SA inwestuje w rozwój usług bankowości elektronicznej i mobilnej, dzięki czemu dynamicznie dostosowuje się do preferencji Klientów. Projekt płatności mobilnych IKO oraz stworzenie innowacyjnego w skali światowej standardu płatności BLIK, potwierdziły wysoką wartość oferowanych rozwiązań biznesowych.

Bank aktywnie współpracuje ze start-up'ami technologicznymi i wyznacza kierunki działań dla pozostałych banków w Polsce. Wspiera rozwój e-Państwa poprzez wykorzystanie innowacyjnych rozwiązań w administracji publicznej.

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

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

STABILNA BAZA FINANSOWANIA



PKO Bank Polski SA posiada bezpieczną i stabilną strukturę finansowania opartą na depozytach Klientów, w większości detalicznych, a PKO Bank Hipoteczny SA jest liderem wśród polskich emitentów listów zastawnych.

Wysoka ocena wiarygodności finansowej Banku oraz posiadane kompetencje w zakresie emisji na rynku długu umożliwiają dostęp do finansowania na polskim i międzynarodowym rynku, co zapewnia dywersyfikację źródeł finansowania działalności.

1.3 GRUPA PKO BANKU POLSKIEGO SA – RYS HISTORYCZNY

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

1919-1938	1.	Dekretem podpisanym 7 lutego 1919 roku przez Naczelnika Państwa Józefa Piłsudskiego, premiera Ignacego Paderewskiego oraz założyciela i jednocześnie pierwszego prezesa Huberta Lindego została powołana Poczтовая Kasa Oszczędności.
	2.	Poczтовая Kasa Oszczędności zyskała osobowość prawną jako instytucja państwowa, która działa pod kontrolą i z gwarancją państwa.
	3.	W Poznaniu powstał pierwszy terenowy oddział Pocztovej Kasy Oszczędności.
	4.	Poczтовая Kasa Oszczędności zaczęła uruchamiać Szkolne Kasy Oszczędności.
	5.	Z inicjatywy Pocztovej Kasy Oszczędności Ministerstwo Skarbu podjęło decyzję o założeniu Banku Polska Kasa Opieki (dzisiaj Pekao SA) w formie spółki akcyjnej, aby ułatwić Polonii przekaz dewiz do kraju.
	6.	Poczтовая Kasa Oszczędności mocno przyczyniła się do rozwoju obrotu bezgotówkowego - co drugi większy zakład przemysłowy i każde duże przedsiębiorstwo miało konto czekowe w Pocztovej Kasie Oszczędności, a obrót czekowy w Polsce był półtora razy większy niż gotówkowy.
1939-1945		Lata wojny były okresem ogromnych strat i przestoju w działalności Pocztovej Kasy Oszczędności.
1946-1990	1.	Poczтовая Kasa Oszczędności została przekształcona w Powszechną Kasę Oszczędności.
	2.	Ustawa o prawie bankowym wprowadziła uprzywilejowanie wkładów oszczędnościowych przechowywanych w Powszechnej Kasie Oszczędności, zostały one objęte gwarancją państwa.
	3.	Powszechna Kasa Oszczędności wprowadziła nowoczesny produkt: rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy.
	4.	W latach 1975-1987 Powszechna Kasa Oszczędności była włączona w struktury NBP z zachowaniem tożsamości Banku.
1991-2001	1.	Uruchomiono pierwszy informacyjny portal internetowy Banku oraz pierwszy oddział internetowy e-PKO.
	2.	Rozpoczęła działalność spółka PKO Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych SA (PKO TFI SA).
	3.	Została utworzona spółka PKO BP BANKOWY PTE SA.
	4.	Została utworzona spółka Bankowy Fundusz Leasingowy SA (obecnie PKO Leasing SA), która świadczy usługi leasingu operacyjnego i finansowego aktywów trwałych i nieruchomości.
	5.	PKO BP jako jeden z założycieli utworzył spółkę Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych eService SA (obecnie CEUP eService sp. z o.o.).
	6.	W 2000 roku Bank został przekształcony w jednoosobową spółkę Skarbu Państwa pod nazwą Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna (PKO Bank Polski SA).
2002-2009	1.	Bank przejął Inteligo Financial Services SA, spółkę która świadczy usługi utrzymania i rozwoju systemów teleinformatycznych do obsługi systemów bankowych, w tym także elektronicznego dostępu do rachunków bankowych (konto Inteligo).
	2.	Bank nabył 66,65% akcji KREDOBANK SA. Spółka jest zarejestrowana i działa na Ukrainie. Aktualnie Bank posiada 100% udziału w kapitale zakładowym spółki.
	3.	W 2004 roku miał miejsce debiut giełdowy PKO Banku Polskiego SA - na koniec pierwszego dnia notowań akcje osiągnęły cenę 24,50 PLN wobec ceny emisyjnej ustalonej na kwotę 20,50 PLN.
	4.	Rozpoczęła działalność spółka PKO BP Faktoring SA (obecnie PKO Faktoring SA).
2010-2015	1.	Strategia na lata 2013-2015 "PKO Bank Polski. Codziennie najlepszy" umocniła pozycję Grupy Kapitałowej Banku jako lidera w kluczowych segmentach rynku.
	2.	W 2013 roku PKO Bank Polski SA wyznaczył nowy standard płatności mobilnych - IKO - innowacyjne rozwiązanie na rynku płatności mobilnych, przekształcone w 2015 roku w system płatności BLIK, który stał się standardem na rynku polskim.
	3.	PKO Bank Polski SA podpisał umowę, która dotyczyła 20-letniego aliansu strategicznego na rynku płatności elektronicznych z EVO Payments International Acquisition GmbH i jednocześnie sprzedał znaczącą część udziałów w spółce CEUP eService sp. z o.o.
	4.	Utworzony został PKO Bank Hipoteczny SA, którego działalność obejmuje emisję długoterminowych listów zastawnych oraz udzielanie długoterminowych kredytów hipotecznych dla Klientów detalicznych.
	5.	PKO Bank Polski SA nabył akcje spółek z Grupy Nordea, w tym akcje Nordea Bank Polska SA, a także portfel wierzycielności wobec Klientów korporacyjnych. W październiku 2014 roku nastąpiło połączenie banków.
	6.	Została utworzona spółka PKO Towarzystwo Ubezpieczeń SA, która świadczy usługi ubezpieczeń majątkowych dla klientów indywidualnych PKO Banku Polskiego SA.

	7. Nastąpiła ekspansja na rynki zagraniczne poprzez utworzenie pierwszego oddziału Banku za granicą (w Republice Federalnej Niemiec we Frankfurcie nad Menem).
2016-2017	1. Została zatwierdzona strategia na lata 2016-2020 "Wspieramy rozwój Polski i Polaków", której założenia mają na celu dalsze umocnienie pozycji Grupy Kapitałowej Banku jako lidera w kluczowych segmentach rynku, zwiększenie innowacyjności i dopasowanie do potrzeb Klienta. 2. PKO Leasing SA, który wchodzi w skład Grupy Kapitałowej Banku, zakończył z sukcesem transakcję zakupu Raiffeisen-Leasing Polska SA i stał się dzięki temu głównym leasingodawcą w kraju. 3. Grupa Kapitałowa Banku przejęła KBC TFI SA i dzięki połączeniu z PKO TFI SA dodatkowo przyspieszyła dotychczasowy, dynamiczny rozwój PKO TFI SA, które umocniło pozycję lidera w segmencie funduszy detalicznych. 4. Grupa Kapitałowa Banku powiększyła się o spółkę ZenCard sp. z o.o., która prowadzi działalność usługową w zakresie technologii informatycznych i komputerowych. 5. PKO Bank Polski SA kontynuował rozwój zagraniczny i utworzył drugi oddział za granicą - oddział korporacyjny w Pradze.
2018	1. PKO Bank Polski SA był najcenniejszą polską spółką notowaną na GPW. Wartość akcji Banku na koniec roku osiągnęła niemal 50 mld PLN. 2. PKO Bank Polski SA utworzył fundusz inwestycyjny zarządzany przez PKO TFI SA pod nazwą PKO VC, który realizuje politykę właściwą dla funduszy venture capital i inwestuje w technologiczne innowacje finansowe. 3. Została powołana spółka Operator Chmury Krajowej sp. z o.o., która świadczy kompleksowe, komercyjne usługi zarządzania informacją dla przedsiębiorstw oraz instytucji publicznych. 4. PKO Bank Polski SA jako jedyny spośród 37 polskich firm wszedł do grupy dużych spółek indeksu rynków rozwiniętych FTSE Russell. 5. Aplikacja IKO zajęła 1. miejsce w rankingu aplikacji mobilnych 100 największych banków na świecie z łączną liczbą ponad 3,1 mln aktywacji.

1.4 NAJWAŻNIEJSZE WYDARZENIA 2018 ROKU

Rozwój działalności biznesowej Grupy PKO Banku Polskiego SA w 2018 roku oraz osiągnięte wyniki finansowe umocniły pozycję lidera polskiej bankowości. Wartość rynkowa PKO Banku Polskiego SA osiągnęła niemal 50 mld PLN na koniec 2018 roku, co oznacza, że Bank był najcenniejszą krajową spółką notowaną na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie.

Rok 2018 był dla Grupy Kapitałowej Banku trzecim rokiem realizacji strategii „Wspieramy rozwój Polski i Polaków”, która jest odpowiedzią na zmieniające się otoczenie rynkowe i potrzebę dostosowania się do nowych wyzwań, które stoją przed sektorem bankowym i polską gospodarką. Kierunek transformacji modelu biznesowego Banku i spółek Grupy Kapitałowej Banku pozostaje ściśle powiązany z dynamicznie postępującą cyfryzacją życia społecznego oraz strategią rozwoju gospodarczego Polski.

W 2018 roku Grupa PKO Banku Polskiego SA skupiała się na innowacyjności poprzez rozpoczęcie wdrożenia nowego modelu działania organizacji, rozwijanie nowoczesnej bankowości mobilnej, wprowadzanie nowych, atrakcyjnych produktów i usług oraz inwestowanie w przełomowe technologie.

PKO Bank Polski SA w 2018 roku nawiązywał do wartości i tradycji oraz podkreślał znaczenie Polskiej historii w kontekście 100-lecia odzyskania niepodległości i przygotowań do 100-lecia działalności PKO Banku Polskiego SA. Nowe podejście zostało przedstawione na platformie komunikacji marketingowej, którą otworzył spot „Kluczowe decyzje” w reżyserii Tomasza Bagińskiego. Wprowadzona formuła komunikacji była częścią realizowanej w Banku strategii i miała na celu połączenie kampanii produktowej z wizerunkową.

PKO BANK POLSKI SA W GRONIE DUŻYCH SPÓŁEK INDEKSU FTSE RUSSELL

PKO Bank Polski SA jako jedyny spośród 37 polskich firm wszedł do grupy dużych spółek indeksu rynków rozwiniętych FTSE Russell po wrześniowej reklasyfikacji polskiego rynku do statusu rozwiniętego. Jest to wyraz uznania zarówno dla siły polskiej gospodarki, jak i dla pozycji Banku, jego dotychczasowych sukcesów oraz strategicznego potencjału do dalszego rozwoju.

NAJBARDZIEJ ODPORNY BANK W EUROPIE

Europejski Urząd Nadzoru Bankowego ogłosił wyniki kolejnej edycji europejskich testów warunków skrajnych, w których uczestniczyło czterdzieści osiem największych banków z Europy, w tym dwa z Polski. Wyniki przeprowadzonych testów pokazały, że PKO Bank Polski SA jest w tej grupie najodporniejszy na negatywne scenariusze makroekonomiczne. Silna baza kapitałowa Banku powoduje, że nawet w skrajnie niekorzystnych warunkach, prognozowane poziomy współczynnika CET 1 spełniają normy nadzorcze. Pozytywnie na osiągnięte wyniki wpływa m.in. model biznesowy Banku, który oparty jest na tradycyjnych instrumentach finansowych takich jak kredyty i depozyty oraz który wspierany jest rozwiniętym systemem zarządzania ryzykiem.

NAJLEPSZA BANKOWOŚĆ MOBILNA NA ŚWIECIE

PKO Bank Polski SA oferuje swoim Klientom najbardziej rozwinięty system bankowości mobilnej na świecie – aplikację IKO, której łączna liczba aktywacji na koniec 2018 roku wyniosła ponad 3,1 mln sztuk.

W marcu 2018 roku IKO zajęło 1. miejsce w rankingu aplikacji mobilnych 100 największych banków na świecie, opublikowanym w Retail Banker International. Ranking opiera się na ocenach Klientów, wystawionych w sklepach z aplikacjami na iOS oraz Android. IKO z łączną oceną 4,8/5 przy niemal 150 tys. ocen wyprzedziło banki z całego świata.

PKO BANK POLSKI SA PARTNEREM GŁÓWNYM EKSTRAKLASY

PKO Bank Polski SA został głównym partnerem Ekstraklasy i zadebiutował jako Oficjalny Bank rozgrywek. Bank podpisał umowę obejmującą okres do końca sezonu 2020/2021. Celem projektu jest promocja polskiego sportu, budowa silnej ligi, kształcenie przez kluby młodych talentów oraz popularyzacja piłki nożnej wśród najmłodszych. Logo Banku będzie widoczne podczas wszystkich 296 meczów w ramach 37 kolejek, na koszulkach zawodników Ekstraklasy, 16 stadionach oraz w transmisjach z meczów.

GRUPA KAPITAŁOWA BANKU SKUPIA SIĘ NA INNOWACYJNOŚCI I TECHNOLOGII

- PKO Bank Polski SA dokonał pełnego wdrożenia rozwiązania, które opiera się na technologii blockchain. Bank wykorzystał nową technologię do potwierdzania autentyczności i niezmienności dokumentów wysyłanych drogą elektroniczną. Pierwsza wysyłka nowych regulaminów produktowych w formie cyfrowej objęła ponad 5 mln Klientów Banku. Pod względem skali było to największe w Europie zastosowanie technologii blockchain w bankowości. Rozwiązanie zostało wypracowane wspólnie z Krajową Izbą Rozliczeniową, przy współpracy z polsko-brytyjską firmą Coinfirm, w ramach platformy rozwoju innowacji i nowoczesnych technologii „Let's Fintech with PKO Bank Polski!”.
- Platforma blockchain Trudatum udoskonala rozwiązania związane z zapisywaniem i przechowywaniem danych, a jednocześnie zapewnia skuteczną i zabezpieczoną kryptograficznie cyfrową zgodność dokumentu. Technologia, którą Bank zdecydował się wdrożyć do własnych systemów, wprowadza przełom w zakresie gromadzenia oraz publikacji dokumentów i plików.
- 29 listopada 2018 roku został podpisany akt notarialny założenia spółki Operator Chmury Krajowej sp. z o.o. W 2019 roku planowane jest przystąpienie do spółki drugiego udziałowca – Polskiego Funduszu Rozwoju SA. Przedmiotem działalności spółki będzie świadczenie kompleksowych usług przechowywania i przetwarzania danych. Oferta produktowa obejmie w szczególności usługi chmurowe, transformacji oraz bezpieczeństwa dla przedsiębiorstw oraz instytucji publicznych. Spółka przyspieszy cyfryzację polskiej gospodarki i dostarczy bezpieczne rozwiązania zgodnie z globalnym trendem przenoszenia danych do chmur obliczeniowych.
- W ramach Grupy Kapitałowej Banku powstał fundusz inwestycyjny PKO VC (venture capital), który będzie inwestować w startup'y i fintech'y. Nowy fundusz będzie działał na dwa sposoby: po pierwsze będzie szukać spółek, w które warto inwestować większościami, by przejąć je do struktur grupy, po drugie będzie obejmował mniejszościowe pakiety. PKO Bank Polski SA w sierpniu 2018 roku nabył certyfikaty inwestycyjne wyemitowane przez PKO VC – fundusz inwestycyjny zamknięty aktywów niepublicznych o łącznej wartości 200 mln PLN.
- PKO Bank Polski SA w ramach Programu Transformacji Cyfrowej rozpoczął wdrożenie Nowego Modelu Pracy, opartego o zwinne metody zarządzania projektami („agile”). Celem nowego modelu jest przyspieszenie i wyższa produktywność wdrażania zmian, co wpłynie na zwiększenie satysfakcji Klientów oraz pomoże osiągnąć średnio i długoterminowe cele biznesowe.

GRUPA KAPITAŁOWA BANKU POSZERZA SWOJĄ OFERTĘ PRODUKTÓW I USŁUG

Grupa Kapitałowa Banku oferuje kompleksową gamę nowoczesnych produktów i usług, zarówno Klientom indywidualnym, jak i firmom bez względu na ich wielkość, branżę czy etap rozwoju. Bank analizuje oczekiwania Klienta i dostosowuje bieżącą ofertę, tak aby zaspokoić zarówno kredytowe, jak i pozakredytowe potrzeby Klientów oraz jak najlepiej sprostać konkurencji.

W ramach działań podejmowanych w 2018 roku PKO Bank Polski SA m.in.:

- oferował promocję pożyczki gotówkowej, skierowaną do Klientów dotychczas niezwiązanych z Bankiem lub, którzy zamierzają przenieść spłatę swoich pożyczek i kredytów do PKO Banku Polskiego SA, jak również ofertę dedykowaną Klientom, którzy nie posiadają zadłużenia z tytułu kredytów gotówkowych w Banku,
- zaproponował początkującym przedsiębiorcom Pożyczkę na Start do 100 tys. PLN na dowolny cel i leasing do 120 tys. PLN na pojazdy do 3,5t,
- wprowadził do oferty specjalną, promocyjną Lokatę Niepodległościową na 100 dni z oprocentowaniem 1,918% dla nowych środków,
- wprowadził do oferty Podstawowy Rachunek Płatniczy, dostępny dla osób od 13 roku życia, które nie posiadają rachunku płatniczego w walucie polskiej,
- wprowadził możliwość zakupu jednostek uczestnictwa nowego, parasolowego funduszu otwartego PKO Portfele Inwestycyjne z wydzielonymi subfunduszami: PKO Bursztynowy, PKO Szafirowy, PKO Rubinowy, PKO Szmaragdowy i PKO Diamentowy,
- udostępnił w serwisie transakcyjnym usługę kantoru online. Klienci mogą zawierać transakcje dla 28 par walutowych po atrakcyjnych kursach i bez opłaty za dostęp do usługi,
- uruchomił możliwość rejestracji firmy w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej przez bankowość elektroniczną iPKO. To pierwsze takie rozwiązanie na rynku, opracowane wspólnie z Ministerstwem Przedsiębiorczości i Technologii,
- uruchomił w oddziałach Program Polska Bezgotówkowa, w ramach którego małe firmy, które dotychczas nie przyjmowały płatności bezgotówkowych, otrzymają darmową usługę akceptacji kart przez 12 miesięcy,
- wprowadził kolejne usługi w bankowości elektronicznej dla Klientów firmowych - nowe rozwiązania to asystent firmowy, który zapewnia pełną kontrolę finansów firmy przez całą dobę dzięki bankowości online oraz e-sklep, który umożliwia założenie sklepu internetowego za pomocą serwisu transakcyjnego iPKO i zarządzanie finansami oraz zamówieniami z jednego miejsca,
- uruchomił sprzedaż ubezpieczeń komunikacyjnych: OC z Zieloną Kartą, Autocasco, NNW oraz Assistance. Nowością na rynku jest możliwość zakupu, w ramach jednego pakietu, polis od różnych ubezpieczycieli, w jednym procesie sprzedażowym. Możliwy jest zakup polisy nawet z 6-miesięcznym wyprzedzeniem i uzyskanie zabezpieczenia przed potencjalnymi zmianami cen ubezpieczeń komunikacyjnych,
- wprowadził polisę onkologiczną OnkoPlan, która zapewnia szeroki zakres wsparcia w razie zachorowania na nowotwór złośliwy, zarówno podczas leczenia onkologicznego, jak i po zakończeniu terapii,
- uruchomił usługę Garmin Pay i Apple Pay.

Działania podejmowane przez Grupę PKO Banku Polskiego SA w 2018 roku pozwoliły na osiągnięcie bardzo dobrych wyników finansowych oraz umocnienie pozycji wśród największych instytucji finansowych w Polsce.

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

	2018	2017	Zmiana (r/r)
Zysk netto	3 741	3 104	+20,5%
Wynik z tytułu odsetek	9 353	8 606	+8,7%
Wynik z tytułu prowizji i opłat	3 013	2 969	+1,5%
Wynik na działalności biznesowej	13 347	12 560	+6,3%
Ogólne koszty administracyjne	-5 905	-5 784	+2,1%
Podatek od niektórych instytucji finansowych	-950	-932	+1,9%
Wynik z tytułu odpisów i utraty wartości	-1 451	-1 617	-10,3%
Suma aktywów	324 255	296 912	+9,2%
Kapitały własne ogółem	39 101	36 256	+7,8%
ROA netto	1,2%	1,1%	+0,1 p.p.
ROE netto	10,0%	9,0%	+1,0 p.p.
C/I (wskaźnik kosztów do dochodów)	44,2%	46,0%	-1,8 p.p.
Marża odsetkowa	3,4%	3,3%	+0,1 p.p.
Udział ekspozycji z rozpoznaną utratą wartości	4,9%	5,5%	-0,6 p.p.
Koszt ryzyka	-0,59%	-0,71%	+0,12 p.p.
Łączny współczynnik kapitałowy	18,88%	17,37%	+1,51 p.p.
Współczynnik kapitału Tier 1	17,54%	16,50%	+1,04 p.p.

Ponad dwucyfrowy wzrost zysku netto determinowany był przez:

- 1) poprawę wyniku na działalności biznesowej, który osiągnął poziom 13 347 mln PLN (+6,3% r/r), głównie w efekcie wzrostu wyniku z tytułu odsetek o 8,7% r/r, zrealizowanego dzięki wzrostowi przychodów odsetkowych, spowodowanego zarówno wzrostem wolumenów, jak i marży odsetkowej,
- 2) nieznaczny wzrost kosztów administracyjnych (wzrost o 2,1% r/r),
- 3) spadek kosztu ryzyka do poziomu 0,59%.

W efekcie działań podejmowanych w 2018 roku nastąpił wyraźny wzrost skali działania:

- suma aktywów osiągnęła poziom 324 mld PLN (+27 mld PLN r/r),
- finansowanie udzielone Klientom zwiększyło się do 230 mld PLN (+16 mld PLN r/r),
- zobowiązania wobec Klientów wzrosły do 243 mld PLN (+22 mld PLN r/r).

W 2018 roku Grupa Kapitałowa Banku:

- zachowała wysoki udział w rynku kredytów i oszczędności na poziomie odpowiednio 17,6% i 18,4%,
- umocniła pozycję lidera rynku funduszy inwestycyjnych osób fizycznych i osiągnęła udział w rynku w wysokości 22,2%,
- zajmowała pierwszą pozycję na rynku sprzedaży kredytów mieszkaniowych dla osób prywatnych² z udziałem ponad 28% - w 2018 roku udzielono kredytów na rekordową kwotę ponad 15 mld PLN.

² Dane Związku Banków Polskich.

1.5 KIERUNKI ROZWOJU GRUPY PKO BANKU POLSKIEGO SA

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

Kierunki rozwoju PKO Banku Polskiego SA wyznacza Strategia na lata 2016-2020 „Wspieramy rozwój Polski i Polaków” (Strategia), zatwierdzona przez Radę Nadzorczą 3 listopada 2016 roku.

KIM JESTEŚMY – NASZA MISJA



Bank Polski



„WSPIERAMY ROZWÓJ POLSKI I POLAKÓW”

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

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

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

STRATEGIA PKO BANKU POLSKIEGO SA NA LATA 2016 – 2020

Strategia jest odpowiedzią na zmieniające się otoczenie rynkowe i potrzebę dostosowania się organizacji do nowych wyzwań, które stoją przed sektorem bankowym i polską gospodarką. Kierunek transformacji modelu biznesowego Banku pozostaje ściśle powiązany z cyfryzacją życia społecznego oraz strategią rozwoju gospodarczego Polski.

PKO Bank Polski SA umacnia pozycję niekwestionowanego lidera rynku bankowego w Polsce, systematycznie rozwija zakres i jakość usług, doskonali procesy i sprawność organizacyjną.

CELE STRATEGICZNE

Grupa PKO Banku Polskiego SA już w 2018 roku z dwuletnim wyprzedzeniem zrealizowała swoje cele finansowe w ramach Strategii na lata 2016-2020:

- osiągnęła rentowność kapitału własnego (ROE) powyżej 10%,
- obniżyła wskaźnik kosztów do dochodów (C/I) do poziomu poniżej 45%,
- utrzymała koszt ryzyka w przedziale 75-85 p.b.,
- efektywnie i racjonalnie zarządzała adekwatnością kapitałową, tak by poziomy wskaźników TCR i Tier1 kształtowały się powyżej wymogów regulacyjnych i nadzorczych oraz jednocześnie umożliwiały wypłatę dywidendy.

	2018	2020	Realizacja
ROE	10,0%	>10%	✓
C/I	44,2%	<45%	✓
Koszt ryzyka	0,59%	0,75%-0,85%	✓
Kapitał	TCR: 18,88%	Zdolność do wypłaty dywidendy	✓
	Tier1: 17,54%		

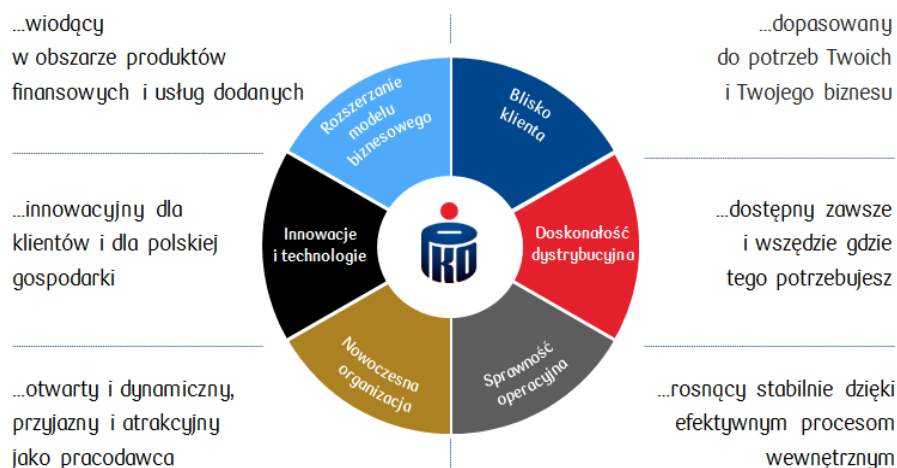
Bank adresuje wyzwania do 2020 roku w głównych celach strategicznych:

1. Wspieranie rozwoju polskiej przedsiębiorczości szczególnie w segmencie firm i przedsiębiorstw,
2. Satysfakcja Klienta,
3. Wzrost liczby klientów, którzy korzystają z rozwiązań cyfrowych
4. Proste i sprawne procesy – „szybciej i bez papieru”,
5. Najlepszy pracodawca,
6. Innowacyjność i nowe źródła przychodów,
7. Lider współpracy w obszarze cyberbezpieczeństwa.

REALIZACJA STRATEGII

Bank konsekwentnie się zmienia, inwestuje w rozwój, wprowadza transformację cyfrową i odpowiedzialnie wdraża nowe technologie. Zwiększa jednocześnie skalę biznesu, wypracowuje solidne, najwyższe w sektorze bankowym zyski i umacnia wiodącą pozycję rynkową.

Cele strategiczne PKO Banku Polskiego SA realizowane są poprzez sześć dźwigni zrównoważonego rozwoju:



Efektami realizacji celów strategicznych w 2018 roku, w zakresie poszczególnych dźwigni strategicznych, były m.in.:

1. BLISKO KLIENTA

- Nowa platforma komunikacji marketingowej, która ma na celu połączenie kampanii produktowej z wizerunkową. Kampania odwołuje się do jubileuszu 100-lecia odzyskania niepodległości i 100-lecia działalności PKO Banku Polskiego SA,
- Możliwość wymiany walut w eKANTOR za pośrednictwem serwisu transakcyjnego iPKO, jak również z poziomu aplikacji mobilnej IKO,
- Uruchomienie Centrum Bankowości Przedsiębiorstw, która zapewnia Klientom Banku dedykowaną sieć mobilnych doradców bankowych oraz merytoryczne wsparcie ekspertów,
- Możliwość rejestracji firmy w CEIDG przez bankowość elektroniczną iPKO, wraz z założeniem rachunku firmowego. Dla Klientów Banku rejestracja firmy jest zdalna i w dużej mierze zautomatyzowana w serwisie e-Urząd,
- Nowe usługi w bankowości elektronicznej dla Klientów firmowych: asystent firmowy oraz e-sklep.

2. DOSKONAŁOŚĆ DYSTRYBUCYJNA

- Rozbudowa funkcjonalności serwisu iPKO,
- Aplikacja mobilna IKO na systemy iOS i Android, jak i strona informacyjna o aplikacji (iko.pkobp.pl), prowadzone są w 4 językach: polskim, angielskim, ukraińskim i rosyjskim,
- W marcu 2018 roku IKO zajęło 1. miejsce w rankingu aplikacji mobilnych 100 największych banków na świecie, opublikowanym w Retail Banker International,
- Wyposażenie kart debetowych wydawanych do kont osobistych w funkcję wielowalutową,
- Współpraca PKO Banku Polskiego SA z CEUP eService sp. z o.o. w Programie Polska Bezgotówkowa,
- Optymalizacja sieci oddziałów w oparciu o ekonomiczną zasadność ich funkcjonowania, w której zakres wchodzi zarówno zmiany charakteru placówek, jak również zmniejszenie ich liczby,

3. SPRAWNOŚĆ OPERACYJNA

- Wdrożenie autoryzacji dyspozycji w oddziałach za pomocą SMS dla wpłat, wypłat, przelewów, zleceń stałych,
- Wdrażanie kolejnych inicjatyw digitalizacji i automatyzacji czynności bankowych, m.in. w zakresie „paperless”, rozwiązań, które umożliwiają składanie podpisu dla wybranej liczby dyspozycji jednym podpisem kwalifikowanym, oraz automatycznej inwentaryzacji dokumentacji,
- Wdrożenie pierwszych zrobotyzowanych procesów w technologii RPA (Robotic Process Automation) w celu zwiększania efektywności back office bez konieczności zwiększania stanu zatrudnienia,

- Profil Zaufany w serwisie iPKO oraz Inteligo. W ramach Profilu Bank oferuje swoim Klientom przez e-Urząd załatwienie wielu spraw urzędowych.

4. NOWOCZESNA ORGANIZACJA

- Nowa Organizacja i Współpraca - program Transformacji Cyfrowej w Banku. Celem programu jest przemiana kultury organizacyjnej w jeszcze bardziej nowoczesną, ukierunkowaną na rozwój i ciągłe doskonalenie,
- Cykl szkoleń „Dzień dobry Biznes” – eksperckie wsparcie skierowane do firm i przedsiębiorstw, w trakcie którego przedsiębiorcy mogą posłuchać prelegentów i jednocześnie bezpośrednio zasięgnąć porady ekspertów z określonych dziedzin.

5. INNOWACJE I TECHNOLOGIE

- Wdrożenie rozwiązań w technologii blockchain. PKO Bank Polski SA oraz start-up Coinfirm podpisały umowę o współpracy, w ramach której Bank, jako pierwsza instytucja finansowa w Polsce, rozpoczęła wdrożenie rozwiązań w technologii blockchain,
- Zastosowanie technologii blockchain do potwierdzania autentyczności i niezmienności dokumentów wysyłanych przez Bank drogą elektroniczną - dostarczenie przy jej pomocy nowych regulaminów produktowych do ponad 5 mln Klientów (zamiast wersji papierowych),
- Założenie spółki Operator Chmury Krajowej sp. z o.o., której przedmiotem działalności będzie świadczenie kompleksowych usług przechowywania i przetwarzania danych. Zgodnie z podpisanym porozumieniem do PKO Banku Polskiego SA dołączy Polski Fundusz Rozwoju SA,
- Wdrożenie platformy robotyzacji procesów (Robotic Process Automation). Zastosowanie technologii RPA w celu automatyzacji czynności bankowych oraz rozwoju nowych kompetencji pracowników,
- Budowa platformy rozwoju nowoczesnych technologii „Let's Fintech with PKO Bank Polski!”. Przy jej pomocy Bank poszukuje i rozwija perspektywiczne rozwiązania oraz angażuje do tego start-up'y i fintech'y,
- Uzyskanie przez PKO Bank Polski SA (jako pierwszego w polskiej branży finansowej), członkostwa w elitarniej inicjatywie FIRST (Forum of Incident Response and Security Teams), która jest światową organizacją zrzeszającą zespoły reagowania na incydenty teleinformatyczne,
- Udostępnienie Klientom PKO Banku Polskiego SA i Inteligo, którzy korzystają z kart Visa i Mastercard płatności zbliżeniowych z Apple Pay i Garmin Pay.

6. ROZSZERZANIE MODELU BIZNESOWEGO

- Poszerzenie oferty Banku o ubezpieczenia komunikacyjne, dostępne dla Klientów w oddziałach i agencjach Banku oraz przez Centrum Telefonicznej Obsługi Klienta. Rozpoczęcie sprzedaży ubezpieczeń OC z Zieloną Kartą, Autocasco, NNW oraz Assistance,
- Powstanie funduszu inwestycyjnego PKO VC (venture capital), który będzie inwestować w startup'y i fintech'y. Fundusz będzie szukać spółek, w które warto inwestować większościowo, by przejąć je do struktur grupy oraz będzie obejmować mniejszościowe pakiety.

1.6 POZYCJA RYNKOWA GRUPY KAPITAŁOWEJ BANKU

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

W 2018 roku Grupa Kapitałowa Banku:

- utrzymała wysokie udziały w rynku kredytowym zarówno pod względem wolumenu, jak i sprzedaży wybranych produktów,
- umocniła swoją pozycję w rynku oszczędności, zarówno osób prywatnych, jak i podmiotów instytucjonalnych,
- osiągnęła rekordowy udział i tym samym umocniła pozycję lidera w rynku funduszy inwestycyjnych osób fizycznych - w całym 2018 roku spółka PKO TFI SA pozyskała ponad 6 mld PLN środków netto od osób fizycznych.

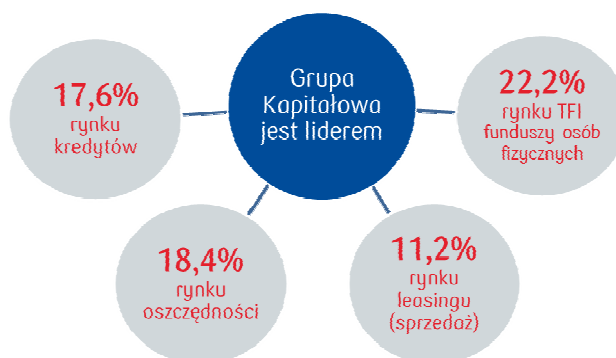


Tabela 2. Udziały rynkowe

	31.12.2018	31.12.2017	31.12.2016	31.12.2015	31.12.2014	Zmiana 2018/2017
Kredyty:	17,6%	17,7%	17,8%	17,9%	17,9%	-0,1 p.p.
osób prywatnych, w tym:	22,9%	23,0%	22,8%	22,9%	22,9%	-0,1 p.p.
mieszkaniowe	26,1%	26,1%	25,7%	25,5%	25,8%	0,0 p.p.
złotowe	28,3%	28,6%	28,6%	28,7%	29,6%	-0,3 p.p.
walutowe	21,0%	21,2%	21,4%	21,5%	21,5%	-0,2 p.p.
konsumpcyjne i pozostałe	15,8%	15,9%	15,8%	16,1%	15,6%	-0,1 p.p.
w rachunku bieżącym	31,8%	32,0%	32,6%	33,9%	37,9%	-0,2 p.p.
podmiotów instytucjonalnych	12,7%	12,8%	12,9%	13,0%	13,1%	-0,1 p.p.
Nieskarbowe papiery dłużne (wartość zadłużenia)	32,5%	29,3%	29,2%	28,8%	31,5%	3,2 p.p.
Leasing (sprzedaż)	11,2%	12,0%	7,5%	6,1%	6,4%	-0,8 p.p.
Kredyty hipoteczne (sprzedaż)	28,9%	29,6%	31,9%	24,9%	30,3%	-0,7 p.p.
Oszczędności ogółem*	18,4%	17,3%	16,1%	16,5%	16,3%	1,1 p.p.
oszczędności osób fizycznych**	22,1%	21,2%	20,8%	20,8%	21,4%	0,9 p.p.
Depozyty:	18,1%	17,9%	17,3%	17,9%	17,3%	0,2 p.p.
osób prywatnych	20,2%	20,4%	20,7%	20,7%	21,7%	-0,2 p.p.
podmiotów instytucjonalnych	15,2%	14,5%	12,4%	14,0%	11,5%	0,7 p.p.
Aktywa TFI - fundusze osób fizycznych	22,2%	17,5%	14,6%	14,7%	14,4%	4,7 p.p.
Działalność maklerska - obroty na rynku wtórnym***	7,7%	14,7%	9,4%	9,1%	10,5%	-7,0 p.p.

Źródło: NBP, GPW, Związek Polskiego Leasingu, ZBP, Analizy Online

* Oszczędności ogółem obejmują depozyty ogółem, aktywa TFI oraz oszczędnościowe obligacje skarbowe.

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

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

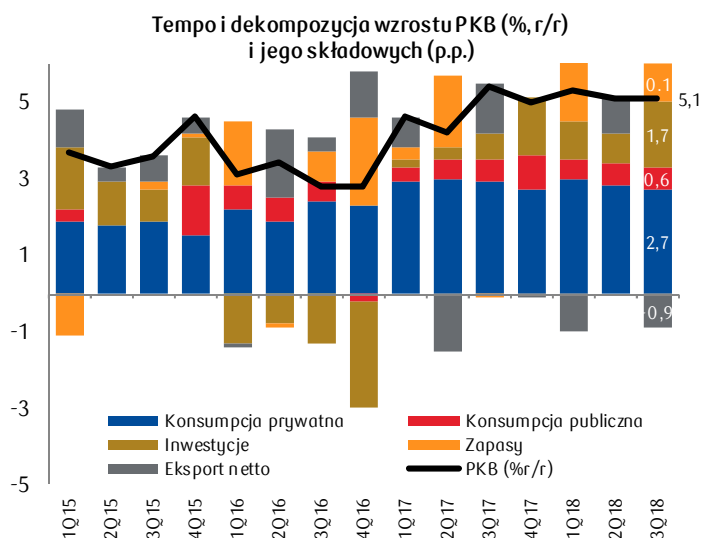
2. ZEWNĘTRZNE UWARUNKOWANIA DZIAŁALNOŚCI

Otoczenie makroekonomiczne
Sytuacja na rynku finansowym
Sytuacja polskiego sektora bankowego
Sytuacja polskiego sektora pozabankowego
Rynek ukraiński
Otoczenie regulacyjno-prawne
Czynniki, które będą miały wpływ na wyniki finansowe Grupy Kapitałowej Banku w 2019 roku

2.1 OTOCZENIE MAKROEKONOMICZNE

Czynniki makroekonomiczne, które kształtowały gospodarkę krajową w 2018 roku:

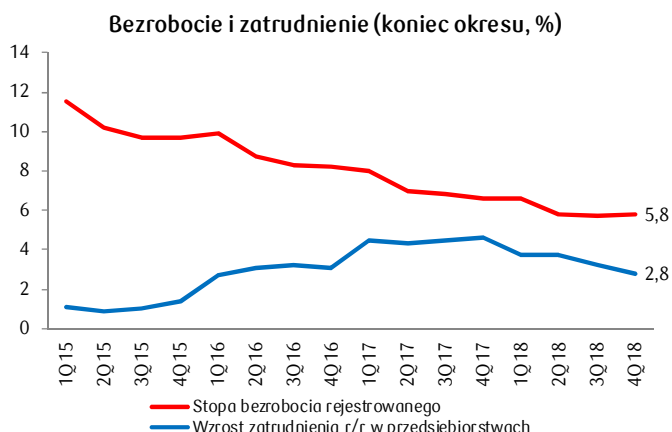
• WYRAŹNE PRZYSPIESZENIE WZROSTU GOSPODARCZEGO



Tempo wzrostu PKB (szacowane na podstawie wstępnych danych) przyspieszyło z 4,8% r/r osiągniętych w 2017 roku do 5,1% r/r na koniec 2018 roku.

W 2018 roku główną rolę we wzroście PKB nadal odgrywała konsumpcja prywatna, którą stymulowały wciąż solidny wzrost wynagrodzeń i optymistyczne nastroje konsumentów. W trakcie roku miało drugiego motoru wzrostu zyskały inwestycje, w tym głównie publiczne, finansowane przez wzrost wykorzystania funduszy unijnych. Eksport z Polski pozostawał silny, pomimo spowolnienia w światowym handlu. Rosło znaczenie Polski jako eksportera usług.

WCIĄŻ DOBRA SYTUACJA NA RYNKU PRACY



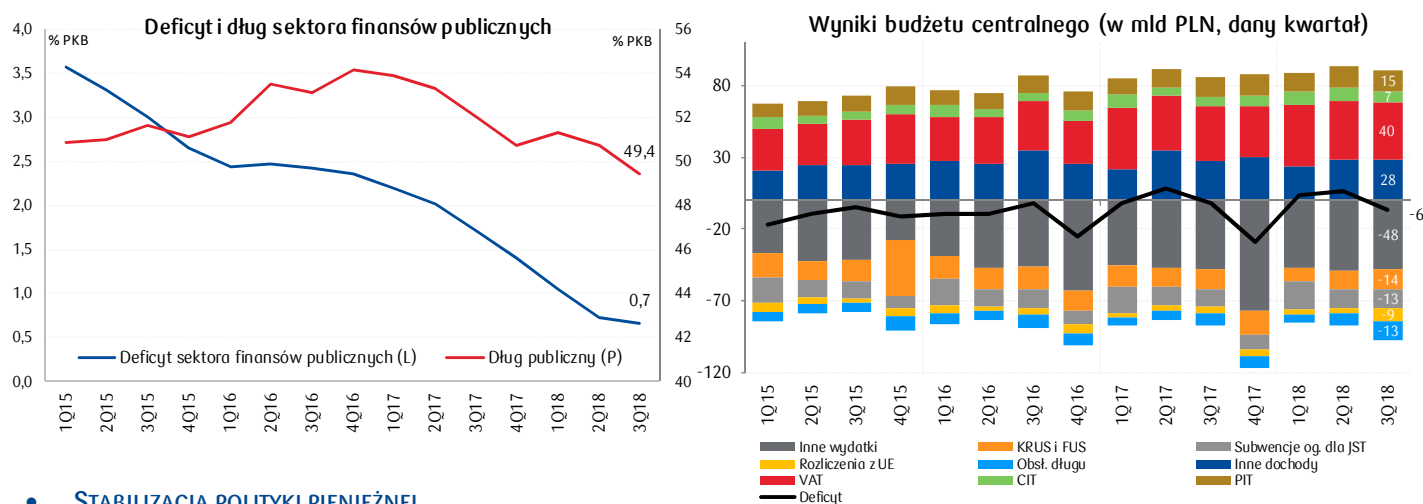
Stopa bezrobocia rejestrowanego w grudniu 2018 roku spadła do 5,8% r/r z 6,6% r/r na koniec 2017 roku. W drugiej połowie roku bezrobocie przestało spadać, co należy wiązać z niedoborem odpowiednio wykwalifikowanych pracowników oraz wolniejszym wzrostem popytu na pracę. Te same czynniki stały także za wyhamowaniem tempa wzrostu zatrudnienia. Pomimo zgłaszanych przez przedsiębiorstwa problemów ze znalezieniem pracowników, dynamika wynagrodzeń w sektorze przedsiębiorstw w 2018 roku pozostawała relatywnie stabilna i wahała się w okolicy 7% r/r. Na koniec 2018 roku przeciętne wynagrodzenie w sektorze przedsiębiorstw po raz pierwszy w historii przekroczyło próg 5 000 PLN brutto.

INFLACJA PONIŻEJ CELU NBP

Pomimo solidnego wzrostu gospodarczego, inflacja CPI w 2018 roku utrzymywała się poniżej celu NBP (2,5% r/r), a w listopadzie spadła poniżej dolnego ograniczenia pasma dopuszczalnych odchyleń od celu (1,5%). Inflacja średnioroczna wyniosła 1,6% wobec 2,0% w 2017 roku. Głównym źródłem zmienności wskaźnika CPI były ceny żywności i paliw. Inflacja bazowa, po wyłączeniu cen żywności i energii, była niska i stabilna (nie przekroczyła 1,0% r/r). Tym samym w 2018 roku relatywnie silny wzrost płac nie przełożył się na ceny konsumentów.

POPRAWA SYTUACJI FINANSÓW PUBLICZNYCH

Sytuacja budżetu państwa w 2018 roku była rekordowo dobra. Nadwyżka w budżecie centralnym utrzymywała się do listopada, a cały rok zamknął się prawdopodobnie deficytem w wysokości 10-11 mld PLN (wobec 41,5 mld PLN zapisanych w ustawie budżetowej). Wynik budżetu był wspierany przez cykliczny wzrost dochodów budżetowych, uszczelnienie systemu podatkowego oraz stabilizację wydatków. Wzrost płac i zatrudnienia (w tym legalizacja pobytu obcokrajowców) zwiększył wpływ do Fundusz Ubezpieczeń Społecznych, dzięki czemu FUS zrezygnował z 11 mld PLN dotacji z budżetu państwa, co dodatkowo poprawiło wyniki budżetu na szczeblu centralnym. Deficyt sektora finansów publicznych po III kwartale 2018 roku spadł do rekordowo niskiego poziomu 0,7% PKB (wobec 1,4% na koniec 2017 roku), a dług publiczny w relacji do PKB obniżył się do 49,4% (vs. 50,7% na koniec 2017 roku).



STABILIZACJA POLITYKI PIENIĘŻNEJ

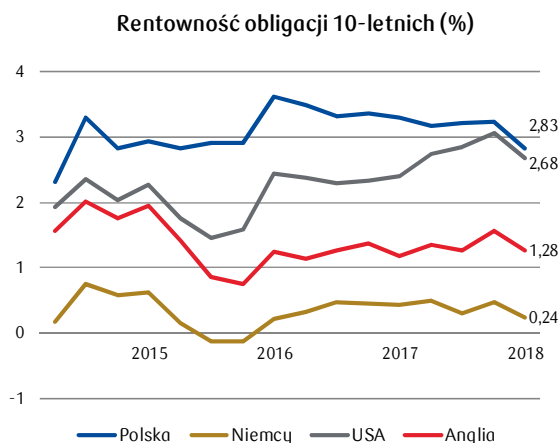
Stopy procentowe NBP:

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

W 2018 roku Rada Polityki Pieniężnej (RPP) nie zmieniła poziomu podstawowych stóp procentowych NBP. RPP wskazywała na brak zagrożenia wzrostem inflacji powyżej dopuszczalnego pasma odchyleń od celu inflacyjnego, ograniczony wzrost kredytów i inwestycji oraz perspektywę spowolnienia w światowej gospodarce. Na koniec 2018 roku Rada Polityki Pieniężnej sygnalizowała, że bazowym scenariuszem dla większości członków RPP jest utrzymanie stóp procentowych bez zmian co najmniej przez cały 2019 rok oraz wykluczała możliwość obniżek stóp procentowych.

2.2 SYTUACJA NA RYNKU FINANSOWYM

RYNEK STOPY PROCENTOWEJ

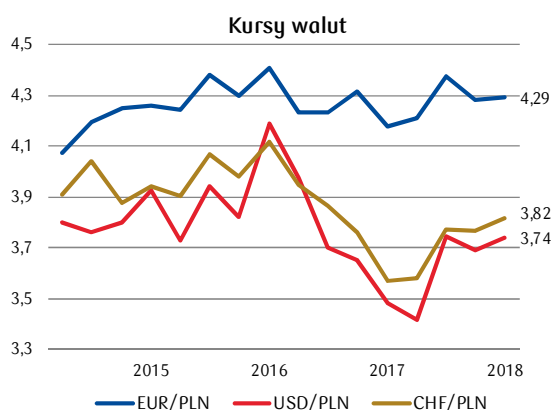


W 2018 roku doszło do spadku rentowności obligacji skarbowych w sektorze 2-letnim o 45 p.b. do 1,35%, w 5-letnim o 30 p.b. do 2,29%, natomiast w 10-letnim o 47 p.b. do 2,83%. Powodów tak wyraźnego umocnienia rynku długu upatrywać można głównie w wyraźnym złagodzeniu retoryki przez Radę Polityki Pieniężnej, które wspierał silny spadek inflacji.

Obawy o osłabienie koniunktury w światowej gospodarce doprowadziły do spadku rentowności obligacji na rynkach bazowych, tj. amerykańskim i w strefie euro, co pośrednio wsparło rynek krajowy.

Korzystny wpływ na wyceny obligacji miała bardzo dobra sytuacja finansów sektora publicznego, która skutkowała ograniczeniem podaży papierów skarbowych na rynku pierwotnym oraz poprawą oceny wiarygodności kredytowej Polski (agencja S&P najpierw podniosła perspektywę ratingu Polski do pozytywnej, a następnie podniosła rating z BBB+ do A-).

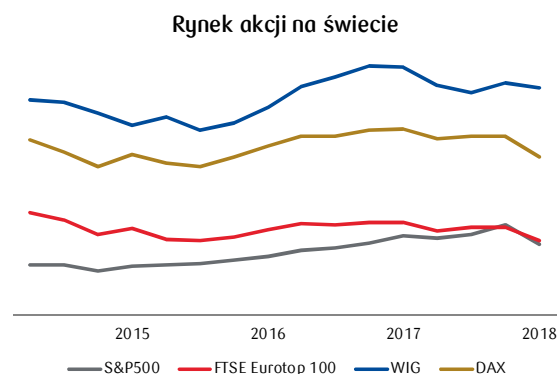
RYNEK WALUTOWY



Kurs EUR/PLN rozpoczął 2018 rok na poziomie 4,18, a w jego trakcie wzrósł do 4,29. W I kwartale 2018 roku kurs spadł do ok. 4,13, co związane było z przejściowym wzrostem oczekiwań na podwyżki stóp procentowych w Polsce oraz dobrymi nastrojami na globalnych rynkach finansowych na początku roku. Gołębie stanowisko Rady Polityki Pieniężnej w kwestii perspektyw polityki monetarnej w Polsce oraz jastrzębie stanowisko Fed-u w kwestii podwyżek stóp procentowych zaczęły w kolejnych miesiącach wywierać negatywną presję na złotego. W pierwszych dniach lipca złoty był najsłabszy, na co wypłynęły również obawy o eskalację amerykańsko-chińskiej wojny handlowej. Wznowienie dwustronnych rozmów handlowych obniżyło awersję do ryzyka i wraz z bardzo dobrą sytuacją w sferze finansów publicznych (historycznie dobre wyniki budżetu centralnego) umożliwiło ustabilizowanie kursu EUR/PLN w okolicach poziomu 4,30.

Kurs CHF/PLN rozpoczął 2018 rok na poziomie 3,57. Poprawa globalnych nastrojów inwestycyjnych na przełomie I i II kwartału umożliwiła wyraźne umocnienie złotego wobec franka, przez co do połowy kwietnia kurs CHF/PLN spadł do ok. 3,47. W dalszej części roku złoty ponownie osłabił się wobec franka ze względu na wspomniane stanowiska Fed-u i RPP. W efekcie kurs CHF/PLN zakończył 2018 rok na poziomie 3,81.

RYNEK AKCJI



W 2018 roku na większości światowych rynków akcji panowała bessa. Indeks WIG od połowy stycznia odnotowywał straty i ostatecznie zakończył rok na poziomie blisko -10%, pomimo bardzo dobrej sytuacji gospodarczej w kraju.

Czynnikami, które wpłynęły negatywnie na polski rynek akcji, były:

- fale umorzeń jednostek uczestnictwa w niektórych towarzystwach inwestycyjnych, co zmusiło je do sprzedaży akcji,
- spór handlowy pomiędzy Stanami Zjednoczonymi a Chinami,
- przywrócenie sankcji na Iran,
- zawirowania polityczne w ważnych krajach strefy euro: Włoszech, Niemczech i Francji,
- spadek apetytu na ryzyko,

- podwyżki stóp procentowych w USA, które wzmocniły amerykańskiego dolara, a co odciągało kapitał z tzw. rynków wschodzących.

2.3 SYTUACJA POLSKIEGO SEKTORA BANKOWEGO

Zysk netto i rentowność
Rynek kredytów i depozytów

ZYSK NETTO I RENTOWNOŚĆ³

W 2018 roku sytuacja sektora bankowego pozostawała stabilna, czemu sprzyjała rozwijająca się w sposób zrównoważony i stabilny polska gospodarka.

14,7 mld PLN
zysk netto sektora bankowego
w 2018 roku

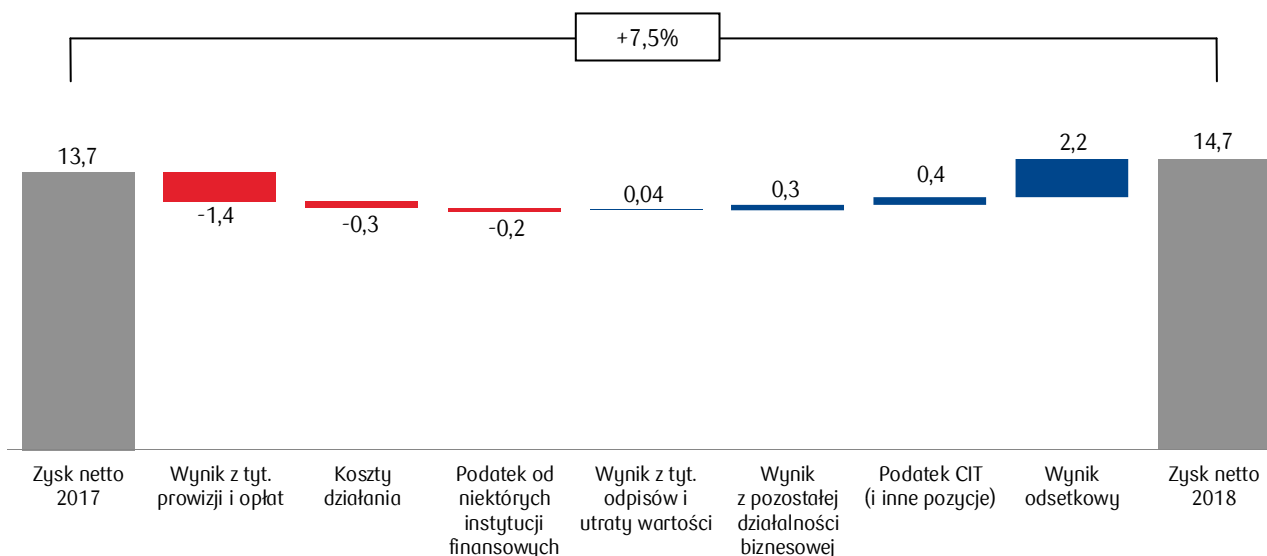
+7,5% r/r
tempo zmiany zysku netto sektora bankowego
w 2018 roku

+7,2%
rentowność kapitałów własnych sektora
bankowego (ROE⁴) w 2018 roku

W 2018 roku zysk netto sektora bankowego wzrósł o 7,5% r/r⁵ do 14,7 mld PLN. Na wzrost zysku netto pozytywnie wpłynął wzrost wyniku odsetkowego, a w przeciwnym kierunku oddziaływał spadek wyniku prowizyjnego oraz wzrost kosztów działania (zrealizowany w warunkach rosnących kosztów wynagrodzeń oraz kosztów związanych z procesami fuzji i przejęć). Dobra sytuacja gospodarcza pozytywnie wpływała na wynik z tytułu odpisów i utraty wartości.

Tempo wzrostu zysku netto sektora bankowego było wspierane konsolidacją rynku (dwoma transakcjami przejęcia banków komercyjnych), co skutkowało m.in. realizacją jednorazowych przychodów z tytułu tzw. okazijnego nabycia.

Zmiana zysku netto sektora bankowego (mld PLN)



Rentowność kapitałów własnych sektora bankowego (ROE) nieznacznie wzrosła do 7,2% na koniec 2018 roku (wobec 7,1% na koniec 2017 roku) i pozostała m.in. pod pozytywnym wpływem wzrostu marży odsetkowej.

³ Na podstawie danych KNF.

⁴ Rentowność kapitałów własnych (ROE) liczona jako relacja zysku netto za 12 miesięcy do średnich kapitałów własnych w tym okresie.

⁵ Dane dotyczące sektora bankowego opublikowane przez KNF za 2018 rok uwzględniają efekt połączenia zrealizowany w dwóch bankach komercyjnych. W konsekwencji, według PKO Banku Polskiego SA, z głównych pozycji wynikowych zostały usunięte wartości, które dotyczyły wydzielonej i przeniesionej działalności przejmowanych banków, a łączny wynik na tej części działalności został zaprezentowany w pozycji wynikowej: „Wynik netto z działalności zaniechanej” (na wykresie „Zmiana zysku netto sektora bankowego” wynik ten został ujęty w pozycji „podatek CIT (i inne pozycje)”). Powyższe spowodowało zaburzenie porównywalności poszczególnych pozycji wynikowych.

RYNEK KREDYTÓW I DEPOZYTÓW⁶

W 2018 roku na sytuację na rynku kredytów i depozytów oddziaływały niskie stopy procentowe, dobra sytuacja na rynku pracy oraz ożywienie aktywności inwestycyjnej. Na koniec 2018 roku tempo wzrostu kredytów ogółem (bez zmiany kursu) lekko wyhamowało do 6,3% r/r (6,6% na koniec 2017 roku), a depozytów ogółem silnie przyspieszyło do 8,8% r/r (4,4% na koniec 2017 roku).

Dobra sytuacja finansowa gospodarstw domowych, wspierana wzrostem wynagrodzeń i niskim bezrobociem, determinowała popyt na kredyty mieszkaniowe w PLN i konsumpcyjne. Na koniec 2018 roku tempo wzrostu kredytów konsumpcyjnych (bez zmian kursu) przyspieszyło do 8,6% r/r, a tempo wzrostu kredytów mieszkaniowych w PLN zbliżyło się do 12% r/r, co oznacza, że było najwyższe od ponad 3 lat.

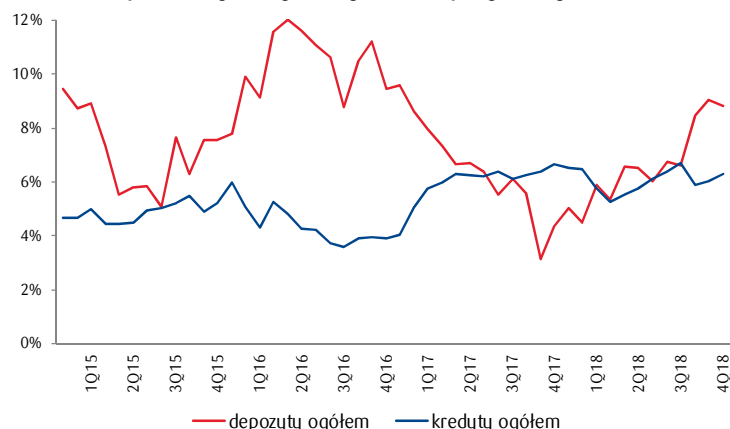
Nowe rozwiązania regulacyjne (tzw. podzielona płatność) i inicjatywy inwestycyjne przedsiębiorstw stymulowały popyt na kredyty. Nadal istotnym źródłem finansowania inwestycji przedsiębiorstw pozostawały środki własne.

Na koniec 2018 roku tempo wzrostu kredytów dla przedsiębiorstw (bez zmian kursu) wyhamowało do 7,4% r/r (8,8% na koniec 2017 roku). Towarzyszyło temu bardzo silne przyspieszenie tempa wzrostu kredytów obrotowych (do 13,8% r/r wobec 7,1% r/r na koniec 2017 roku) i silne wyhamowanie tempa wzrostu kredytów inwestycyjnych.

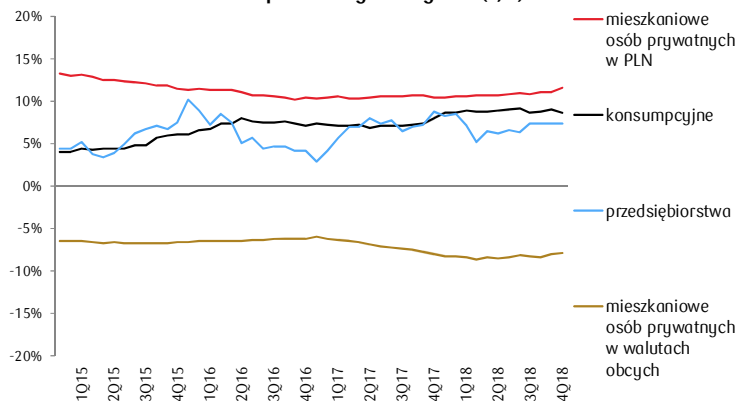
W odróżnieniu od 2017 roku, w którym tempo spadku depozytów terminowych osób prywatnych pogłębiało się, w 2018 roku tempo ich spadku silnie wyhamowywało. Na koniec 2018 roku depozyty terminowe wzrosły o 2,0% r/r, czemu towarzyszyło silne przyspieszenie tempa wzrostu depozytów bieżących osób prywatnych (do 15,7% r/r z 12,6% r/r na koniec 2017 roku). W warunkach dobrej sytuacji finansowej przedsiębiorstw, roczne tempo wzrostu ich depozytów utrzymało się na niskim poziomie i wyniosło 3,1% (3,4% na koniec 2017 roku).

W 2018 roku sytuacja płynnościowa sektora bankowego pozostawała dobra. Relacja kredyty/depozyty była niższa niż 100% (96,9% na koniec 2018 roku, -1,2 p.p. względem końca 2017 roku).

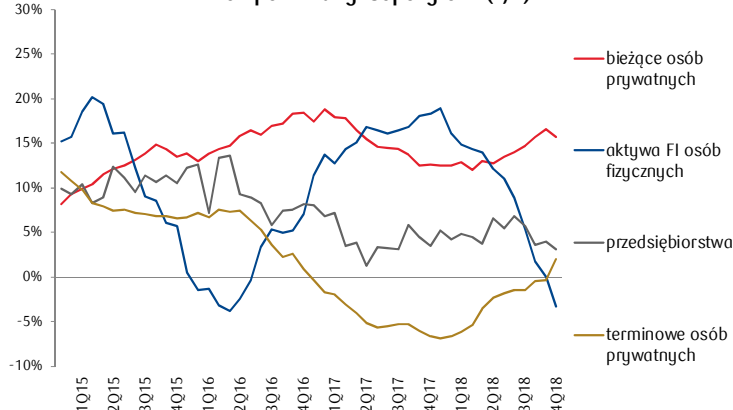
Tempo zmiany kredytów ogółem i depozytów ogółem (r/r)



Tempo zmiany kredytów (r/r)



Tempo zmiany depozytów (r/r)



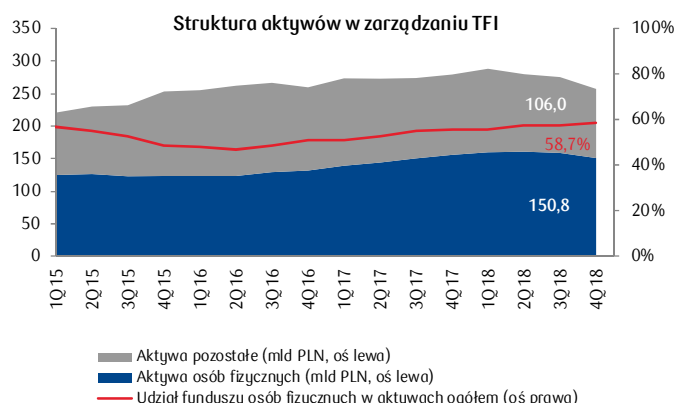
⁶ Na podstawie: dane NBP, serwis Analizy Online.

2.4 SYTUACJA POLSKIEGO SEKTORA POZABANKOWEGO

RYNEK FUNDUSZY INWESTYCYJNYCH

W 2018 roku na krajowy rynek funduszy inwestycyjnych wpływały m.in. dekonunktura na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie, spadek rentowności polskich obligacji skarbowych, niskie oprocentowanie lokat bankowych. Decyzje inwestorów na rynku funduszy inwestycyjnych kształtował wzrost awersji do ryzyka, determinowany trendem spadkowym średnich rocznych stóp zwrotu w głównych segmentach rynku, który utrzymywał się od początku 2018 roku. Negatywny wpływ na postrzeganie rynku funduszy inwestycyjnych przez inwestorów mogły mieć również kontrowersje związane z działalnością niektórych towarzystw funduszy inwestycyjnych (TFI).

W 2018 roku aktywa netto ogółem TFI zmniejszyły się o -22,8 mld PLN (-8,1%) do 256,8 mld PLN, co było determinowane przede wszystkim przez spadek aktywów funduszy inwestycyjnych podmiotów instytucjonalnych o -17,7 mld PLN (-14,3%); aktywa funduszy inwestycyjnych osób fizycznych zmniejszyły się o -5,1 mld PLN (-3,2%). Napływ netto środków osób fizycznych wyhamował do 0,6 mld PLN, z 17,1 mld PLN w 2017 roku.



RYNEK OTWARTYCH FUNDUSZY EMERYTALNYCH

W 2018 roku aktywa Otwartych Funduszy Emerytalnych (OFE) pozostawały w trendzie spadkowym i zmniejszyły się o -12,4% (-22,2 mld PLN) do 157,3 mld PLN. Równocześnie był kontynuowany spadek liczby uczestników OFE (-201 tys. do 15,9 mln).

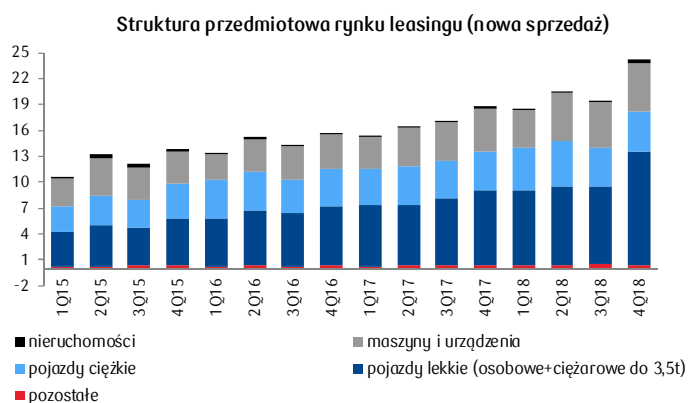
Rynek OFE pozostawał pod wpływem: poprawy sytuacji na rynku pracy, słabnącej koniunktury na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie, a także niepewności co do przyszłych warunków funkcjonowania.

W strukturze aktywów OFE nadal dominowały akcje (stabilny udział około 85%).

RYNEK LEASINGOWY

W 2018 roku rynek leasingu kontynuował dynamiczny wzrost. Branża leasingowa sfinansowała aktywa o wartości 82,4 mld PLN (+21,5% r/r). Największy pozytywny wpływ na rozwój rynku miał segment pojazdów lekkich (samochodów osobowych i ciężarowych do 3,5 tony). Wartość leasingu w tym segmencie wzrosła do 39,9 mld PLN (+30,7% r/r), co stanowiło ponad 48% łącznego finansowania udzielonego przez firmy leasingowe. Na dynamiczny wzrost leasingu pojazdów lekkich wpłynęły zmiany podatkowe, od 1 stycznia 2019 roku.

Dwucyfrowy wzrost (+17,1% r/r) odnotował także leasing maszyn i urządzeń, przy łącznej wartości nowych kontraktów 20,6 mld PLN, co nastąpiło w warunkach dobrej koniunktury w branży budowlanej. Wzrosło również finansowanie środków transportu ciężkiego (+11,4% r/r przy wartości wyleasingowanych aktywów 19,5 mld PLN).



RYNEK UBEZPIECZEŃ W okresie 3 kwartałów 2018 roku zakłady ubezpieczeń wypracowały zysk netto w wysokości 5,7 mld PLN (+17,3% r/r), co było wynikiem wzrostu r/r w segmencie pozostałych ubezpieczeń osobowych i majątkowych (+24,6% do 3,8 mld PLN) i wzrostu zysku netto w segmencie ubezpieczeń na życie (+5,6% do 2,0 mld PLN).

Na wynik finansowy zakładów ubezpieczeń ogółem oddziaływał m.in. wzrost r/r składki przypisanej brutto⁷ do 46,3 mld PLN (+0,3%), przy jednoczesnym wzroście odszkodowań do 30,4 mld PLN (+6,4%). Koszty działalności ubezpieczeniowej były o +3,8% wyższe r/r (do 10,4 mld PLN).

W segmencie ubezpieczeń na życie składka przypisana brutto spadła o -11,5% r/r (do 16,3 mld PLN), przy wzroście odszkodowań o 4,3% r/r (do 15,8 mld PLN). Koszty działalności ubezpieczeniowej w segmencie ubezpieczeń na życie spadły o -3,5% do 3,8 mld PLN.

Segment pozostałych ubezpieczeń osobowych i majątkowych odnotował wzrost r/r składki przypisanej brutto o +7,3% (do 29,9 mld PLN), przy wzroście odszkodowań o 8,8% (do 14,6 mld PLN). Koszty działalności ubezpieczeniowej w segmencie pozostałych ubezpieczeń osobowych i majątkowych wzrosły o +8,6% (do 6,6 mld PLN).

Suma bilansowa zakładów ubezpieczeń spadła w okresie 3 kwartałów 2018 roku do 195,8 mld PLN (-0,9%), co było efektem spadku r/r aktywów w segmencie ubezpieczeń na życie (-6,9%), przy wzroście w segmencie pozostałych ubezpieczeń osobowych i majątkowych (+6,1%).

RYNEK FAKTORINGU W 2018 roku utrzymywał się wysoki popyt na usługi faktoringowe. Obroty firm zrzeszonych w Polskim Związku Faktorów, kolejny rok z rzędu, wzrosły w dwucyfrowym tempie (ok. 26,7% r/r wobec ok. 17% r/r w 2017 roku) i osiągnęły poziom 242,8 mld PLN.

Z usług firm faktoringowych skorzystało prawie 17 tys. podmiotów gospodarczych.

Największym popytem ze strony przedsiębiorców cieszył się faktoring pełny, którego udział w obrotach firm faktoringowych wyniósł ok. 51%.

Udział drugiego największego segmentu rynku, tj. faktoringu niepełnego wyniósł 33%. Z usług faktoringowych nadal najczęściej korzystały przedsiębiorstwa produkcyjne i dystrybucyjne.

2.5 RYNEK UKRAIŃSKI

SYTUACJA GOSPODARCZA

2018 rok był dla ukraińskiej gospodarki zdecydowanie lepszy niż poprzednie. Po przyspieszeniu wzrostu PKB w pierwszej połowie roku (3,1% r/r w I kwartale, 3,8% r/r w II kwartale), druga połowa roku przyniosła jego wyhamowanie (2,8% r/r w III kwartale) wobec 2,5% w 2017 roku. Tempo wzrostu sprzedaży detalicznej nieznacznie spowolniło (6,3% r/r przeciętnie w 2018 roku wobec 7,3% r/r rok wcześniej). Przyspieszyła za to produkcja przemysłowa (z 0,5% r/r w 2017 roku do 2,5% r/r w 2018 roku).

Wzrost wynagrodzeń pozwolił na utrzymanie silnego (aczkolwiek niższego niż rok wcześniej) wzrostu konsumpcji. Wzrost minimalnego wynagrodzenia (z 3200 UAH do 3723 UAH) był wyraźnie mniejszy niż rok wcześniej (z 1550 UAH), ale przeciętne wynagrodzenie wzrosło o 20,5% r/r (wobec 35,6% w 2017 roku). Po uwzględnieniu niższej niż w 2017 roku inflacji (ceny wzrosły o 9,8% r/r w 2018 roku wobec 13,7 r/r rok wcześniej) spadek dynamiki realnych wynagrodzeń był jeszcze mniejszy.

W finansach publicznych w 2018 roku widoczny był wyraźny wzrost dochodów z podatku CIT (44,8% w 2018 roku wobec 23,1% w 2017 roku), który wskazuje na poprawę ściągальności tego podatku. Wraz z solidnym (ale niższym niż w 2017 roku) wzrostem dochodów z podatków VAT i PIT umożliwiło to utrzymanie niemal przez cały rok nadwyżki budżetowej (w ujęciu całego sektora finansów publicznych), co w połączeniu z dużym wzrostem nominalnego PKB przełożyło się na redukcję relacji długu publicznego do PKB do 62,2% po wrześniu z 72,7% rok wcześniej. Przez cały rok

⁷ Składka przypisana brutto – składka pozyskana przez zakład ubezpieczeń w okresie sprawozdawczym (włącznie z częścią składki przekazaną reasekuratorom w zamian za ochronę reasekuracyjną). W przypadku ubezpieczeń na życie składka przypisana brutto obejmuje wszystkie kwoty składek należnych w okresie sprawozdawczym. W przypadku ubezpieczeń majątkowych składka przypisana brutto obejmuje kwoty należne za cały okres odpowiedzialności z tytułu umów zawartych w okresie sprawozdawczym.

bank centralny zmniejszał swój udział w strukturze posiadaczy papierów skarbowych na korzyść banków, które preferowały lokowanie wolnych środków w bezpieczne aktywa.

Pomimo spadku inflacja (9,8% r/r w grudniu) wciąż wyraźnie przekraczała cel inflacyjny banku centralnego (6% +/- 2 p.p. na koniec 2018 roku). Inflacja bazowa również spadła i na koniec 2018 roku wyniosła 8,7% r/r wobec 9,5% r/r rok wcześniej. Bank centralny dokonał 4 podwyżek stóp, łącznie o 350 p.b. do 18%. W efekcie, pomimo globalnego trendu umocnienia dolara wobec walut gospodarek wschodzących, kurs hrywny spadł w 2018 roku (umocnił się) do 27,69 UAH/USD z 28,07 UAH/USD na koniec 2017 roku, przy czym w I połowie 2018 roku kształtował się w okolicach 26 UAH/USD (po trzech podwyżkach stóp na przełomie 2017/2018), podczas gdy w II połowie osłabił się do ok. 28 UAH/USD.

UKRAIŃSKI SEKTOR BANKOWY

Zgodnie z danymi Narodowego Banku Ukrainy, liczba banków, które prowadziły działalność operacyjną na Ukrainie spadła w listopadzie 2018 roku do 77 (wobec 82 w grudniu 2017 roku).

Wartość aktywów ogółem w ukraińskim systemie bankowym w 2018 roku nieznacznie spadła do 1,32 bln UAH (na koniec listopada) z 1,34 bln UAH (na koniec 2017 roku). Do 149,4 ze 163,6 mld UAH spadły kapitały własne, i na koniec listopada 2018 roku stanowiły one 11,3% sumy bilansowej wobec 12,2% na koniec grudnia 2017 roku.

W okresie styczeń-listopad 2018 roku wzrósł wolumen kredytów (o 109,8 mld UAH do 1172,9 mld UAH). Zmiana ta niemal w równych częściach wynikała z przyrostu kredytów walutowych (o 57,1 mld UAH) i w hrywnach (o 52,6 mld UAH). W ujęciu podmiotowym niemal cały wzrost wygenerowany został przez rezydentów, w tym około 2/3 przez przedsiębiorstwa prywatne, a 1/3 przez gospodarstwa domowe. W omawianym okresie wartość depozytów wzrosła o 7,5 mld UAH (do 937,9 mld UAH), przy spadku wolumenu depozytów walutowych o 9,1 mld UAH. Głównym motorem wzrostu depozytów był sektor gospodarstw domowych, silnie spadły zaś depozyty przedsiębiorstw państwowych. Współczynnik kredyty/depozyty wzrósł na koniec listopada 2018 roku do 125,1% ze 114,3% w grudniu 2017 roku.

W okresie od stycznia do listopada 2018 roku poprawiły się wskaźniki ROA (1,66% wobec -1,93%) oraz ROE (14,32% wobec -15,84%). Współczynnik adekwatności kapitałowej sektora wynosił na koniec listopada 2018 roku 15,5% (poziom wymagany w 2018 roku to 10%) wobec 16,1% na koniec grudnia 2017 roku.

2.6 OTOCZENIE REGULACYJNO-PRAWNE

Na sytuację finansową i organizacyjną Grupy PKO Banku Polskiego SA oraz sektora finansowego miały wpływ nowe rozwiązania prawne i regulacyjne, które weszły w życie w 2018 roku, w tym:

ROZWIĄZANIE PRAWNE I REGULACYJNE	WPŁYW
WYMOGI OSTROŻNOŚCIOWE I KAPITAŁOWE	
- Ustawa o nadzorze makroostrożnościowym nad systemem finansowym i zarządzaniu kryzysowym (Dz. U. 2017, poz. 1934 z późn. zm.), która m.in. podwyższyła od 1 stycznia 2018 roku bufor zabezpieczający z 1,25% do 1,875%, - Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z 1 września 2017 roku w sprawie bufora ryzyka systemowego (Dz. U. 2017, poz. 1776), które wprowadziło od 1 stycznia 2018 roku bufor ryzyka systemowego w wysokości 3%, - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady nr 575/2013, które dotyczy wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych, standardów technicznych EBA oraz zaleceń Komisji Nadzoru Finansowego, które m.in. podwyższyło wskaźnik płynności krótkoterminowej LCR na 2018 rok do 100% z 80% w 2017 roku.	Zwiększenie wymogów kapitałowych i płynnościowych banków
NOWY STANDARD RACHUNKOWOŚCI MSSF9	
Standard rachunkowości MSSF 9 Instrumenty Finansowe od 1 stycznia 2018 roku zastąpił MSR 39 i określił sposób wyceny instrumentów finansowych (w tym kalkulację odpisów na oczekiwane straty kredytowe) oraz ich klasyfikację.	Wpływ na wynik finansowy banków (w tym poprzez poziom odpisów), koszt ryzyka, kapitały własne
MIESZKANIE DLA MŁODYCH (MDM)	
Ustawa z 27 września 2013 roku o pomocy państwa w nabyciu pierwszego mieszkania przez młodych ludzi (Dz. U. 2013, poz. 1304), zgodnie z którą następuje wygaszanie rządowego programu „Mieszkanie dla Młodych”. 4 stycznia 2018 roku Bank Gospodarstwa Krajowego zakończył przyjmowanie ostatniej puli wniosków o dofinansowanie nabycia mieszkań. Formalnie program rządowy wygasł z końcem 2018 roku.	Ograniczenie akcji kredytowej banków (kredyt na cele mieszkaniowe)

OCHRONA INWESTORÓW/KLIENTÓW

- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 600/2014 (MiFIR) i dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE z 15 maja 2014 roku, które dotyczą rynków instrumentów finansowych i ustanawiają nowe wymogi świadczenia usług inwestycyjnych w zakresie instrumentów finansowych przez banki i firmy inwestycyjne. Rozporządzenie stosuje się od 3 stycznia 2018 roku. Implementacją dyrektywy MiFID2 do prawa polskiego jest ustawa z 1 marca 2018 roku o zmianie ustawy o obrocie instrumentami finansowymi oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. 2018, poz. 685),
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1286/2014 z 26 listopada 2014 roku w sprawie dokumentów zawierających kluczowe informacje dotyczące detalicznych produktów zbiorowego inwestowania i ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych, które od 1 stycznia 2018 roku wprowadziło zasady dot. opracowywania dokumentów informacyjnych o detalicznych produktach zbiorowego inwestowania i ubezpieczeniowych produktach inwestycyjnych,
- Ustawa z 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2018, poz. 1000 z późn. zm.) oraz rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych; od 25 maja 2018 roku nałożyły nowe obowiązki na podmioty przetwarzające dane,
- Ustawa z 30 listopada 2016 roku o zmianie ustawy o usługach płatniczych oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. 2016, poz. 1997), która m. in. nałożyła na banki obowiązek otwierania bezpłatnych i ogólnodostępnych podstawowych rachunków bankowych oraz określiła jednolite zasady przenoszenia rachunków płatniczych (implementacja dyrektywy PAD),
- Ustawa z 23 marca 2017 roku o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami (Dz. U. 2017, poz. 819 z późn. zm.), która od 1 lipca 2018 roku nałożyła na banki m.in. dodatkowe obowiązki informacyjne związane z umowami, w których zawarty jest wskaźnik referencyjny, w tym obowiązek informowania Klientów o potencjalnych konsekwencjach jego stosowania,
- Ustawa z 10 maja 2018 roku o zmianie ustawy o usługach płatniczych oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. 2018, poz. 1075), która wprowadziła m.in. ramy prawne dla działalności nowych dostawców usług płatniczych, w zakresie inicjowania transakcji płatniczej (payment initiation service – PIS) oraz dostępu do informacji o rachunku (account information service – AIS),
- Ustawa o dystrybucji ubezpieczeń, która od 1 października 2018 roku nałożyła na firmy ubezpieczeniowe dodatkowe obowiązki, w tym informacyjne (implementacja dyrektywy IDD).

Wpływ na model dystrybucji produktów, wynik prowizyjny, koszty działania banków i podmiotów z ich grup kapitałowych oraz ofertę produktów

PRZECIWDZIAŁANIE PRANIU PIENIĘDZY ORAZ FINANSOWANIU TERRORYZMU

Ustawa o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (Dz. U. 2018, poz. 723 z późn. zm.), która od 13 lipca 2018 roku m.in. obniżyła próg raportowania transakcji gotówkowych przez banki i inne podmioty rynku finansowego (implementacja dyrektywy AMLD IV).

Wzrost kosztu działania

DE MINIMIS

Rozporządzenie Ministra Finansów z 28 marca 2018 roku w sprawie udzielania przez Bank Gospodarstwa Krajowego pomocy de minimis w formie gwarancji spłaty kredytów (Dz. U. 2018, poz. 707) oraz rozporządzenie Ministra Finansów z 12 czerwca 2018 roku w sprawie udzielania przez Bank Gospodarstwa Krajowego pomocy de minimis w formie gwarancji spłaty kredytów w ramach Programu Operacyjnego Inteligentny Rozwój 2014-2020 (Dz. U. 2018, poz. 1166), które wydłużyło okres obowiązywania gwarancji spłaty kredytów do 30 czerwca 2021 roku.

Pozytywny wpływ na akcję kredytową

REZERWA OBOWIĄZKOWA

- Uchwała 6/2017 Rady Polityki Pieniężnej (Dz. Urz. NBP 2017, poz. 22) obniżyła od 30 kwietnia 2018 roku stopę rezerwy obowiązkowej od środków pozyskanych na co najmniej na 2 lata z 3,5% do 0%,
- Uchwała 7/2017 Rady Polityki Pieniężnej (Dz. Urz. NBP z 2017, poz. 24) obniżyła od 1 stycznia 2018 roku wysokości oprocentowania środków rezerwy obowiązkowej z 1,35% do 0,50%.

Negatywny wpływ na wynik odsetkowy

ZMIANY W PODATKACH

- Ustawa z 27 października 2017 roku o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych, ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych oraz ustawy o zryczałtowanym podatku dochodowym od niektórych przychodów osiąganych przez osoby fizyczne (Dz. U. 2017, poz. 2175), która wprowadza rozwiązania, które mają wpływ na zwiększenie obciążenia

Zróżnicowany wpływ na wyniki finansowe

podatkiem CIT, w tym: podział przychodów na źródła przychodów (z zysków kapitałowych oraz z innych źródeł), powszechne ograniczenie kosztów finansowania dłużnego w miejsce przepisów o tzw. cienkiej kapitalizacji, ograniczenie w zaliczaniu do kosztów uzyskania przychodów wydatków na usługi niematerialne oraz wartości niematerialne i prawne nabywane od podmiotów powiązanych, ograniczenie zakresu zwolnienia dla przychodów z tytułu udziału w zyskach osób prawnych, zmiany, które dostosowują przepisy podatkowe do wejścia MSSF 9 oraz wprowadzenie tzw. minimalnego podatku dochodowego - podatku od budynków,

- Ustawa z 24 listopada 2017 roku o zmianie niektórych ustaw w celu przeciwdziałania wykorzystywaniu sektora finansowego do wyłudzeń skarbowych (Dz. U. 2017, poz. 2491), która wprowadziła nowe obowiązki dla banków w zakresie przekazywania do Szefa KAS, za pośrednictwem systemu teleinformatycznego izby rozliczeniowej (STIR), informacji o prowadzonych rachunkach podmiotów prowadzących działalność gospodarczą a także dokonywania blokady rachunków na żądanie Szefa KAS,

- Ustawa z 15 grudnia 2017 roku o zmianie ustawy o podatku od towarów i usług oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. 2018, poz. 62), która nakłada na banki obowiązek nieodpłatnego otwarcia i prowadzenia, od 1 lipca 2018 roku, rachunków VAT powiązanych z prowadzonymi rachunkami rozliczeniowymi, a także obowiązek obsługiwanie, dokonywanych i otrzymywanych przez Klientów za pośrednictwem banku, płatności za faktury z zastosowaniem mechanizmu podzielonej płatności.

Na działalność i wyniki Grupy PKO Banku Polskiego SA w 2018 roku oddziaływały nowe rozwiązania prawne wprowadzone na Ukrainie (gdzie funkcjonuje m.in. spółka zależna KREDOBANK SA), w tym:

ROZWIĄZANIE PRAWNE I REGULACYJNE

WPŁYW

ZMIANA PODSTAWOWYCH STÓP PROCENTOWYCH

Uchwały Zarządu Banku Centralnego Ukrainy (NBU) nr 43/2018, 133/2018, 443D i 593D, które dotyczyły podwyżki stopy dyskontowej: od 26 stycznia 2018 roku o 1,5 p.p. do 16% i od 2 marca 2018 roku do 17%, od 13 lipca 2018 roku do 17,5%, od 7 września do 18%.

Wpływ na wynik odsetkowy banków i ich rentowność

NOWY STANDARD RACHUNKOWOŚCI MSSF 9

Postanowienie NBU nr 1/2018 i 33/2018, które dotyczy standardu MSSF 9 Instrumenty Finansowe i określa m.in.: stopniowe przechodzenie banków na MSSF 9, sposób kalkulacji i ewidencji odpisów z tytułu utraty wartości oraz klasyfikację instrumentów finansowych, a także wprowadza nowe wymagania w zakresie rachunkowości zabezpieczeń.

Wpływ na wynik finansowy, kapitały własne

WARTOŚĆ KREDYTU

Postanowienie NBU nr 15/2018, które zmieniło od 2 marca 2018 roku zasady określania ogólnej wartości kredytu konsumenckiego i rzeczywistej stopy procentowej.

Wpływ na przychody odsetkowe i pozaodsetkowe

GOSPODARKA WALUTOWA

Postanowienia NBU nr 19/2018, 45/2018, 65/2018, które m.in. łagodzą ograniczenia na rynku walutowym, zmieniają zasady licencjonowania operacji walutowych, wprowadzają obowiązek odsprzedaży wpływów w walucie obcej.

Wpływ na działalność biznesową banków, zarządzanie pozycją walutową i poziom ryzyka

RYZYKO

- Postanowienie 3/2018, które wprowadziło zmiany w zakresie wyznaczania ryzyka kredytowego,
- Postanowienie NBU 64/2018, które wprowadziło od 16 czerwca 2018 roku system zarządzania ryzykiem w bankach,
- Postanowienie NBU nr 98/2018, które dotyczy odpowiedzialności banków za nieskuteczny system zarządzania ryzykiem w bankach,
- Postanowienie NBU nr 123/2018, które zmieniło zasady określania wysokości ryzyka kredytowego.

Wpływ na zarządzanie ryzykiem płynności, rynkowym, operacyjnym

PŁYNNOŚĆ

Postanowienia NBU 13/2018, 87/2018 i 114/78 dotyczące współczynnika LCR (minimalny poziom 80%, a w walucie obcej 50% do utrzymania od 31 grudnia 2018 roku)

Wpływ na zarządzanie płynnością

STABILNOŚĆ BANKÓW/KAPITAŁ

- Postanowienia NBU nr 104/2018, 115/2018 o 133/2018, które m.in. zmieniły zasady składania i zatwierdzania przez NBU programów kapitalizacji i planów restrukturyzacji banków,
- Postanowienie NBU nr 148/2018, które dotyczy nowego instrumentu kapitalizacji banków oraz warunków konwersji/umorzenia.

Wpływ na kapitał banków

2.7 CZYNNIKI, KTÓRE BĘDĄ MIAŁY WPŁYW NA WYNIKI FINANSOWE GRUPY KAPITAŁOWEJ BANKU W 2019 ROKU

Na działalność Grupy Kapitałowej Banku w 2019 roku mogą mieć wpływ negatywne uwarunkowania zewnętrzne:

W GOSPODARCE ŚWIATOWEJ

- oczekiwane umiarkowane spowolnienie globalnej gospodarki, w szczególności strefy euro i Chin,
- prawdopodobne spowolnienie gospodarcze w Stanach Zjednoczonych oraz obawy przed przeceną globalnych aktywów,
- powolna normalizacja polityki Europejskiego Banku Centralnego i ewentualne, bardzo ostrożne, kontynuowanie cyklu podwyżek stóp procentowych w USA,
- niepewność związana z ostatecznym kształtem brexitu (możliwe ryzyko, że Unia Europejska i Wielka Brytania nie osiągną porozumienia co do swoich wzajemnych relacji przed 29 marca 2019 roku),
- potencjalna eskalacja napięć w obszarze polityki handlowej (działania protekcyjnistyczne ze strony USA względem Chin i potencjalnie Unii Europejskiej),
- możliwe narastanie napięć geopolitycznych (Iran, Rosja, USA),
- sytuacja polityczno-gospodarcza Ukrainy.

W GOSPODARCE POLSKIEJ

- oczekiwany wzrost absorpcji funduszy unijnych i szczyt cyklu inwestycyjnego,
- prawdopodobna normalizacja nastrojów konsumentów, tempa wzrostu realnych dochodów do dyspozycji gospodarstw domowych oraz konsumpcji,
- możliwe utrzymanie wysokiego wzrostu wynagrodzeń i jednocześnie odwrócenie trendu spadkowego stopy bezrobocia,
- ewentualne ograniczenie popytu na polski eksport w związku ze spowolnieniem w niemieckiej gospodarce,
- możliwa niska inflacja (poniżej lub w okolicach 2% r/r) przez cały rok,
- spodziewana stabilizacja stóp procentowych NBP, wzrost oczekiwań na utrzymanie się stóp procentowych NBP bez zmian w horyzoncie najbliższych 3 lat,
- potencjalna stabilizacja dynamiki depozytów i nieznaczne osłabienie popytu na kredyty; oczekiwane jest ograniczenie tempa wzrostu kredytów konsumpcyjnych oraz nieznaczne wyhamowanie dynamiki kredytów mieszkaniowych. Wśród kredytów dla podmiotów wolniejszy wzrost kredytów dla niefinansowych podmiotów gospodarczych powinien być częściowo rekompensowany przez wzrost finansowania dla instytucji rządowych i samorządowych. Dobra sytuacja finansowa gospodarstw domowych w połączeniu z wyższą niż w 2018 roku awersją do ryzyka będzie utrzymywać dynamikę depozytów na poziomie zbliżonym do 2018 roku. Stabilizacja presji kosztowej przy wciąż silnym popycie wewnętrznym oznacza, że dynamika depozytów niefinansowych podmiotów gospodarczych na koniec 2019 roku będzie zbliżona do rezultatów z 2018 roku.

NOWE ROZWIĄZANIA REGULACYJNE

- standard rachunkowości MSSF 16, który od 1 stycznia 2019 roku wprowadza nowe zasady identyfikacji i ujmowania leasingu w księgach, czego konsekwencją będzie m.in. odejście od podziału na leasing operacyjny i finansowy, wzrost sumy bilansowej, wzrost wskaźników zadłużenia, spadek wskaźników kapitałowych,
- ustawa z 4 października 2018 roku o pracowniczych planach kapitałowych (Dz. U. 2018, poz. 2215), która m.in. wprowadza obowiązek tworzenia PPK od 1 lipca 2019 roku oraz reguluje zasady wpłat,
- ustawa z 9 listopada 2018 roku o zmianie niektórych ustaw w związku ze wzmocnieniem nadzoru nad rynkiem finansowym oraz ochrony inwestorów na tym rynku (Dz. U. 2018, poz. 2243), która wprowadza m.in. zmiany w zakresie dematerializacji listów zastawnych i obligacji oraz rejestracji tych papierów wartościowych,
- ustawa o nadzorze makroostrożnościowym nad systemem finansowym i zarządzaniu kryzysowym (Dz. U. 2017, poz. 1934 z późn. zm.), która m.in. podwyższa od 1 stycznia 2019 roku bufor zabezpieczający do 2,5%,
- rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2017/1131 w sprawie funduszy rynku pieniężnego z 14 czerwca 2017 roku,

- które wprowadza jednolite przepisy regulujące kwestie polityki inwestycyjnej Funduszy Rynku Pieniężnego. Zgodnie z rozporządzeniem od 21 stycznia 2019 roku fundusz, który będzie chciał prowadzić działalność jako fundusz rynku pieniężnego będzie musiał mieć stosowne zezwolenie organu nadzorczego, w przeciwnym razie nie będzie mógł korzystać z nazw i określeń, które mogą sugerować, że posiada cechy takiego funduszu,
- rozporządzenie Ministra Finansów z 13 grudnia 2018 roku w sprawie maksymalnej wysokości wynagrodzenia stałego towarzystwa za zarządzanie funduszem inwestycyjnym otwartym lub specjalistycznym funduszem inwestycyjnym otwartym (Dz. U. 2018, poz. 2380),
 - potencjalne rozwiązania ustawowe, które dotyczą walutowych kredytów mieszkaniowych gospodarstw domowych,
 - potencjalne rozwiązania prawne, które dotyczą stawek referencyjnych, z uwagi na kończący się dla niektórych podmiotów okres przejściowy w zakresie stosowania Rozporządzenia PE i RE (UE) nr 2016/1011 ws. wskaźników referencyjnych,
 - projektowana nowelizacja Rekomendacji G i S KNF,
 - ustawa z 23 października 2018 roku o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych, ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych, ustawy Ordynacja podatkowa oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 23 listopada 2018 roku), która wprowadza m.in.:
 - o nowe obowiązki identyfikowania i raportowania do Szefa KAS informacji o schematach podatkowych (mandatory disclosure rules - MDR),
 - o nowe zasady opodatkowania podatkiem u źródła (withholding tax - WHT) niektórych dochodów wypłacanych na rzecz nierezydentów,
 - o nowe zasady realizowania obowiązków, związanych z dokumentowaniem transakcji pomiędzy podmiotami powiązanymi,
 - o zmiany przepisów dot. klauzuli przeciwko unikaniu podatkowania (general anti-avoidance rule - GAAR),
 - ustawa z 23 października 2018 roku o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych, ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 19 listopada 2018 roku), która modyfikuje regulacje w zakresie kosztów uzyskania przychodów z tytułu używania samochodów osobowych i która może wpłynąć na:
 - o zwiększenie obciążenia podatkiem CIT z uwagi na wprowadzenie ograniczenia w zaliczaniu do kosztów uzyskania przychodów wydatków związanych z eksploatacją, ubezpieczeniem i leasingiem samochodów osobowych,
 - o zmniejszenie obciążenia podatkiem CIT z uwagi na podwyższenie limitu amortyzacji podatkowej, a w przypadku firm leasingowych zniesienie limitu amortyzacji podatkowej.

CZYNNIKI WEWNĘTRZNE

- utworzenie podatkowej grupy kapitałowej
5 listopada 2018 roku PKO Bank Polski SA, łącznie z dwoma spółkami zależnymi: PKO Bankiem Hipotecznym SA oraz PKO Leasing SA, podpisał umowę o utworzeniu Podatkowej Grupy Kapitałowej Powszechnej Kasy Oszczędności Banku Polskiego Spółki Akcyjnej (PGK PKO Banku Polskiego SA). Umowa ta została zarejestrowana przez Naczelnika Drugiego Mazowieckiego Urzędu Skarbowego w Warszawie. PKO Bank Polski SA jest w PGK PKO Banku Polskiego SA spółką dominującą. PGK PKO Banku Polskiego SA została powołana na okres 3 lat podatkowych. Pierwszy rok podatkowy rozpoczął się 1 stycznia 2019 roku.

3. SYTUACJA FINANSOWA GRUPY PKO BANKU POLSKIEGO SA⁸

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

3.1 PODSTAWOWE WSKAŹNIKI FINANSOWE

Rezultatem wyników osiągniętych przez Grupę PKO Banku Polskiego SA w 2018 roku jest ukształtowanie się głównych wskaźników efektywności finansowej na poziomach przedstawionych w poniższej tabeli.

Tabela 3. Wskaźniki finansowe Grupy PKO Banku Polskiego SA

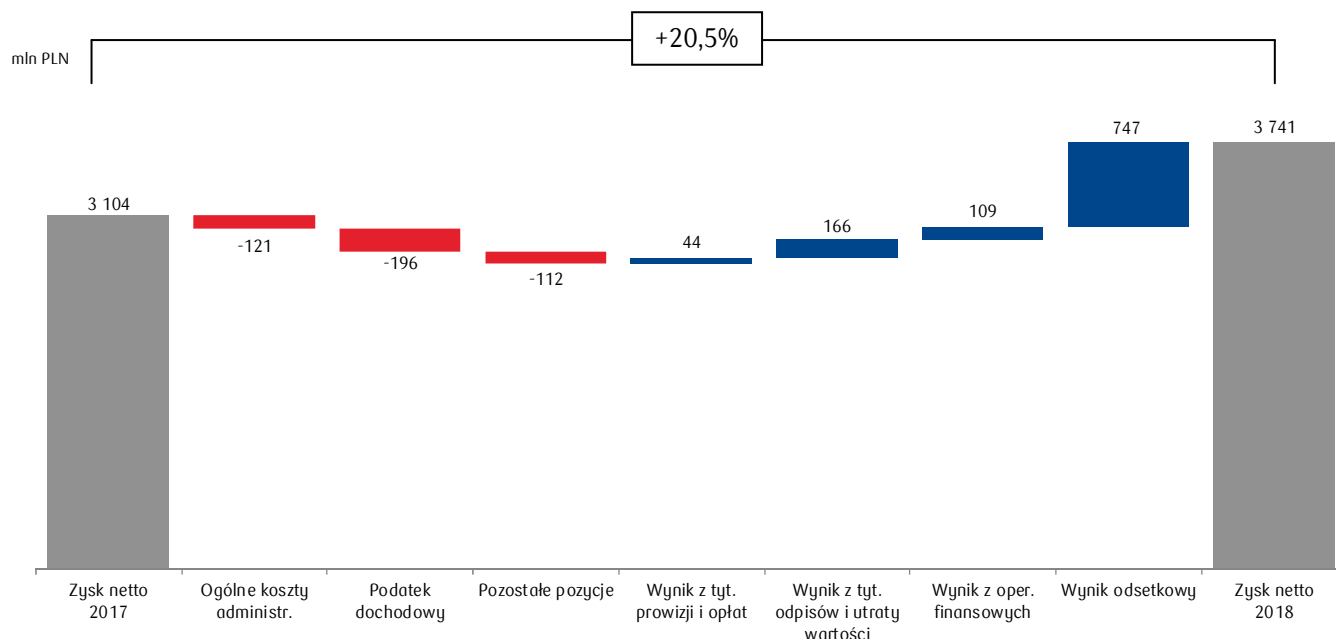
	31.12.2018	31.12.2017	Zmiana
ROA netto (wynik finansowy netto/średni stan aktywów)	1,2%	1,1%	+0,1 p.p.
ROE netto (wynik finansowy netto/średni stan kapitałów własnych)	10,0%	9,0%	+1,0 p.p.
C/I (wskaźnik kosztów do dochodów)	44,2%	46,0%	-1,8 p.p.
Marża odsetkowa (wynik z tyt. odsetek/średni stan aktywów oprocentowanych)	3,4%	3,3%	+0,1 p.p.
Udział ekspozycji z rozpoznaną utratą wartości	4,9%	5,5%	-0,6 p.p.
Koszt ryzyka	-0,59%	-0,71%	+0,12 p.p.
Łączny współczynnik kapitałowy (fundusze własne/łączny wymóg kapitałowy*12,5)	18,88%	17,37%	+1,51 p.p.
Współczynnik kapitału Tier 1	17,54%	16,50%	+1,04 p.p.

3.2 SKONSOLIDOWANY RACHUNEK ZYSKÓW I STRAT

Wynik z tytułu odsetek
Wynik z prowizji i opłat
Wynik pozostały
Ogólne koszty administracyjne
Wynik z tytułu odpisów i utraty wartości

Skonsolidowany zysk netto Grupy PKO Banku Polskiego SA uzyskany w 2018 roku wyniósł 3 741 mln PLN i był o 637 mln PLN (+20,5%) wyższy niż w analogicznym okresie 2017 roku.

⁸ W niniejszym rozdziale ewentualne różnice w sumach, udziałach i dynamikach wynikają z zaokrąglenia kwot do milionów złotych oraz zaokrąglenia udziałów procentowych w strukturach do jednego miejsca dziesiętnego.



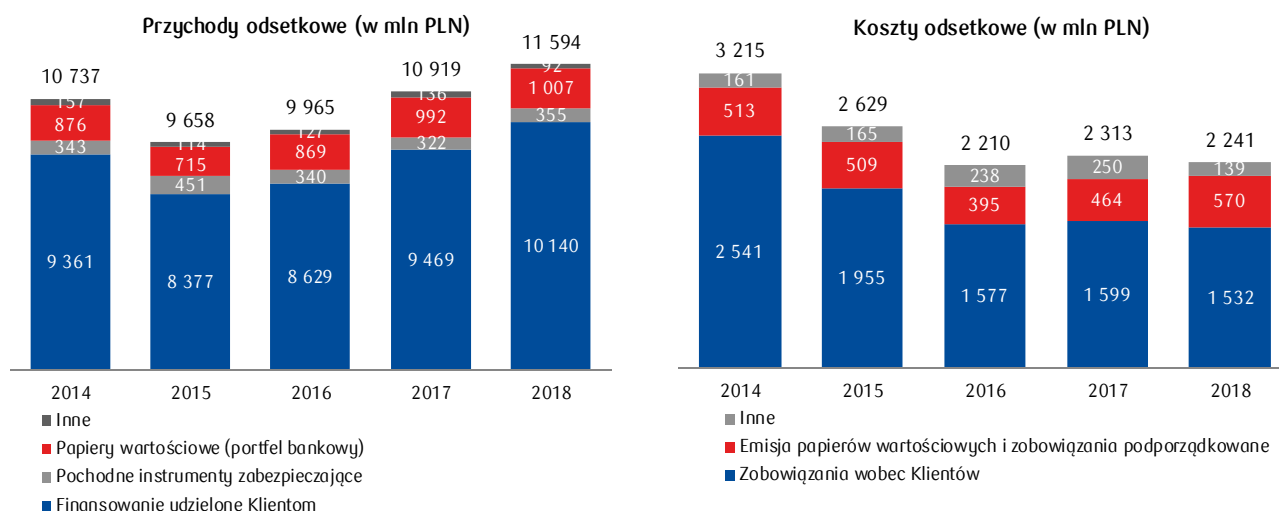
W rachunku zysków i strat Grupy PKO Banku Polskiego SA za 2018 rok wynik na działalności biznesowej wyniósł 13 347 mln PLN i był o 787 mln PLN, tj. o 6,3% wyższy r/r, głównie w efekcie wzrostu wyniku z tytułu odsetek.

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

	2018	2017	Zmiana (w mln PLN)	Zmiana (w %)
Wynik z tytułu odsetek	9 353	8 606	747	8,7%
Wynik z tytułu prowizji i opłat	3 013	2 969	44	1,5%
Wynik pozostały	981	985	-4	-0,4%
Przychody z tytułu dywidend	12	12	0	0,0%
Wynik z operacji finansowych	163	54	109	3x
Wynik z pozycji wymiany	489	452	37	8,2%
Pozostałe przychody i koszty operacyjne netto	317	467	-150	-32,1%
Wynik na działalności biznesowej	13 347	12 560	787	6,3%
Ogólne koszty administracyjne	-5 905	-5 784	-121	2,1%
Podatek od niektórych instytucji finansowych	-950	-932	-18	1,9%
Wynik operacyjny netto	6 492	5 844	648	11,1%
Wynik z tytułu odpisów i utraty wartości	-1 451	-1 617	166	-10,3%
Udział w zyskach i stratach jednostek stowarzyszonych i wspólnych przedsięwzięciach	37	22	15	68,2%
Zysk brutto	5 078	4 249	829	19,5%
Podatek dochodowy	-1 336	-1 140	-196	17,2%
Zysk netto (z uwzględnieniem udziałowców niesprawujących kontroli)	3 742	3 109	633	20,4%
Zyski i straty udziałowców niesprawujących kontroli	1	5	-4	-80,0%
Zysk netto	3 741	3 104	637	20,5%

WYNIK Z TYTUŁU ODSETEK

Wynik odsetkowy za 2018 rok wyniósł 9 353 mln PLN, tj. o 747 mln PLN więcej niż w ubiegłym roku. Wyższy wynik odsetkowy r/r był determinowany głównie wzrostem przychodów z tytułu finansowania udzielonego Klientom, w efekcie zarówno wzrostu wolumenów, jak i marży odsetkowej.

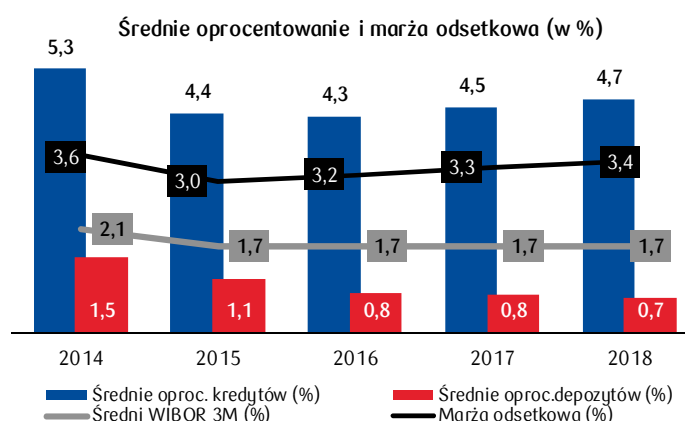


Przychody odsetkowe⁹ wyniosły 11 594 mln PLN i w porównaniu z 2017 rokiem były wyższe o 675 mln PLN, w głównej mierze w efekcie:

- wzrostu przychodów z tytułu finansowania udzielonego Klientom o 671 mln PLN r/r – związanego ze wzrostem średniego wolumenu należności kredytowych o 8,3 mld PLN i leasingowych o 1,6 mld PLN, przy zmianie ich struktury (wzrost udziału kredytów konsumpcyjnych oraz należności leasingowych kosztem kredytów mieszkaniowych walutowych), przy niezmiennych poziomach rynkowych stóp procentowych dla PLN, CHF i EUR,
- wyższych przychodów z tytułu pochodnych instrumentów zabezpieczających (+33 mln PLN r/r), głównie w efekcie wzrostu wolumenu i średniego oprocentowania transakcji zabezpieczających CIRS,
- przy spadku innych przychodów o 44 mln PLN r/r, determinowanego spadkiem przychodów z tytułu oprocentowania rezerwy obowiązkowej o 61 mln PLN w związku z wprowadzeniem przez Radę Polityki Pieniężnej od początku 2018 roku nowej stopy oprocentowania tych środków (obniżenie z 1,35% do 0,50%).

Koszty odsetkowe wyniosły 2 241 mln PLN i w porównaniu z 2017 rokiem były niższe o 72 mln PLN. Niższy poziom kosztów odsetkowych był głównie efektem obniżenia kosztów bazy depozytowej o 67 mln PLN r/r, związanego ze zmianą struktury terminowej w kierunku depozytów bieżących, których udział r/r wzrósł o 6 p.p. do poziomu ok. 62% zobowiązań wobec Klientów.

Marża odsetkowa wzrosła o ok. 0,1 p.p. r/r do poziomu 3,4% na koniec 2018 roku. Średnie oprocentowanie należności kredytowych Grupy PKO Banku Polskiego SA na koniec 2018 roku wyniosło 4,7%, a średnie oprocentowanie depozytów ogółem ukształtowało się na poziomie 0,7%, wobec odpowiednio 4,5% i 0,8% na koniec 2017 roku.



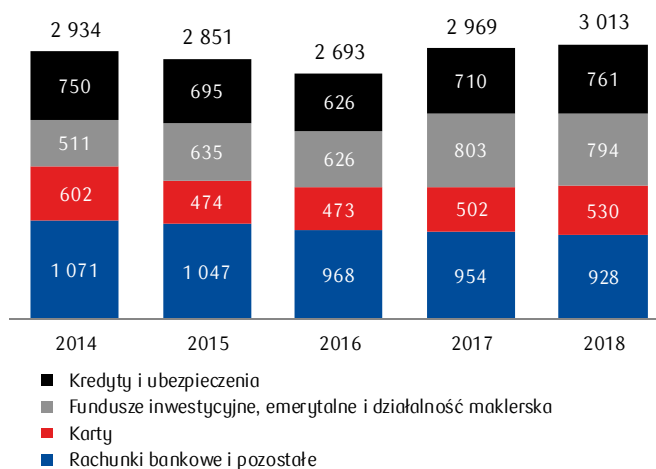
⁹ W celu zachowania porównywalności danych przychody odsetkowe zostały skorygowane: przychody od obligacji nieskarbowych, które w sprawozdaniu finansowym są ujmowane w przychodach od dłużnych papierów wartościowych przeniesiono do przychodów od finansowania udzielonego Klientom.

WYNIK Z TYTUŁU PROWIZJI I OPŁAT

Uzyskany w 2018 roku wynik z tytułu prowizji i opłat wyniósł 3 013 mln PLN i był o 44 mln PLN wyższy niż w analogicznym okresie roku ubiegłego. Poziom wyniku prowizyjnego był determinowany m.in. przez:

- wyższy wynik z tytułu kredytów i ubezpieczeń (+51 mln PLN r/r), głównie w efekcie wzrostu sprzedaży produktów ubezpieczeniowych powiązanych z kredytami konsumpcyjnymi i mieszkaniowymi oraz produktów leasingowych,
- wyższy wynik z tytułu kart (+28 mln PLN r/r), w efekcie większej liczby kart oraz wyższej transakcyjności bezgotówkowej,
- niższy wynik z tytułu funduszy inwestycyjnych, emerytalnych i działalności maklerskiej (-9 mln PLN r/r), głównie w następstwie niższego o 31 mln PLN r/r wyniku z działalności maklerskiej, przy wyższym o 22 mln PLN r/r wyniku z funduszy inwestycyjnych i emerytalnych,
- niższy wynik z tytułu obsługi rachunków bankowych i pozostały (-26 mln PLN r/r), m.in. związany ze zmianą struktury rachunków Klientów, którzy decydują się na rachunki o niższych opłatach za prowadzenie konta.

Wynik z tytułu prowizji i opłat (w mln PLN)



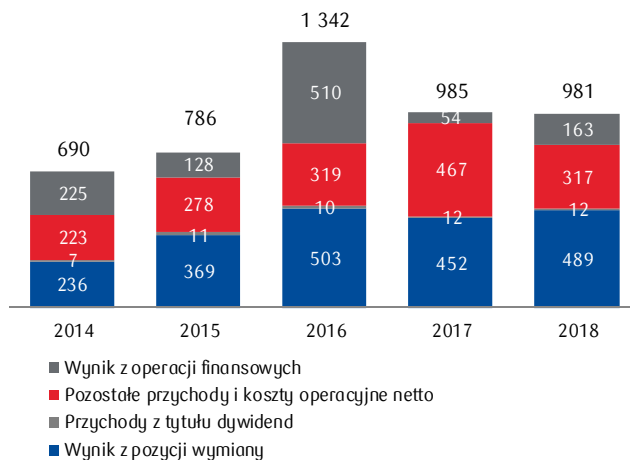
WYNIK POZOSTAŁY

Uzyskany w 2018 roku wynik pozostały wyniósł 981 mln PLN i był o 4 mln PLN niższy niż w analogicznym okresie roku ubiegłego.

Odnotowano spadek pozostałych przychodów i kosztów operacyjnych netto w ujęciu rocznym, który był spowodowany:

- ujęciem w czerwcu 2018 roku rezerwy w wysokości 62,5 mln PLN, w związku z wydaniem decyzji zobowiązującej w postępowaniu przed Prezesem Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów¹⁰,
- rozpoznanie dodatkowych przychodów w 2017 roku w wysokości ok. 111 mln PLN z tytułu zakończenia realizacji projektu deweloperskiego i rozpoczęciem przekazywania lokali Klientom w jednej ze spółek Grupy Kapitałowej Banku.

Wynik pozostały (w mln PLN)



W porównaniu do wyniku zrealizowanego w 2017 roku wzrósł wynik z operacji finansowych (+109 mln PLN r/r), głównie ze sprzedaży papierów wartościowych (ujmowany w pozycji zyski lub straty z tytułu zaprzestania ujmowania instrumentów finansowych niewycenianych do wartości godziwej przez rachunek zysków i strat).

OGÓLNE KOSZTY ADMINISTRACYJNE

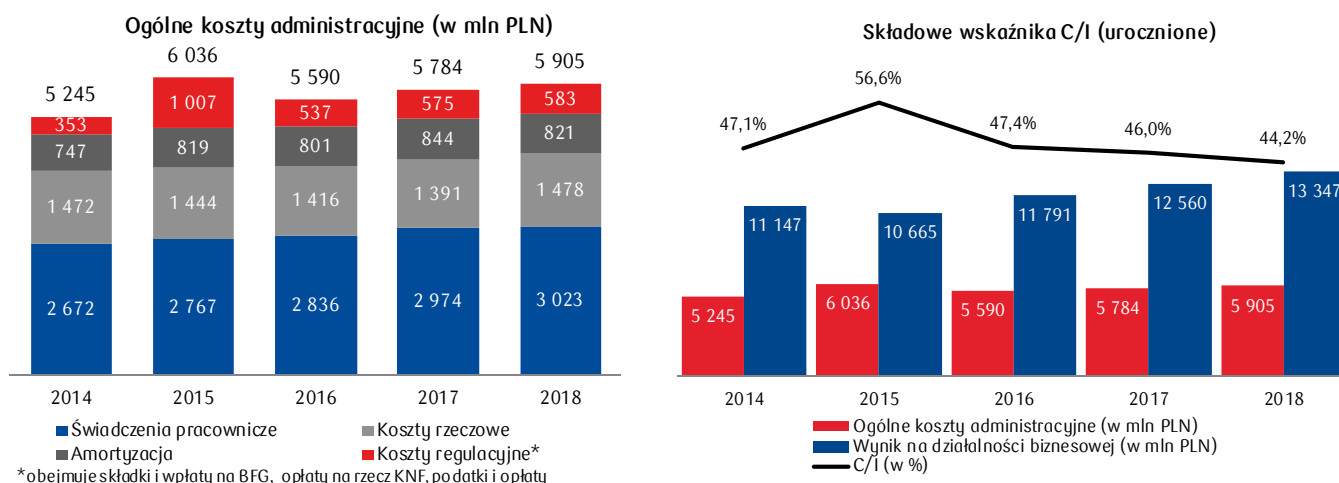
W 2018 roku ogólne koszty administracyjne wyniosły 5 905 mln PLN i były wyższe o 2,1% r/r. Ich poziom był determinowany w głównej mierze przez:

- wzrost o 49 mln PLN, tj. o 1,7% kosztów świadczeń pracowniczych,
- wzrost o 87 mln PLN, tj. o 6,3% kosztów rzeczowych, głównie w związku z wyższymi wydatkami na:
 - marketing (o 73 mln PLN – w tym przede wszystkim na działalność wizerunkową Banku o 25 mln PLN i promocję produktów bankowych o 17 mln PLN),

¹⁰Informacja o utworzeniu rezerwy została opublikowana 27 czerwca 2018 roku w raporcie bieżącym nr 24/2018. 27 sierpnia 2018 roku Prezes UOKiK wydał decyzję zobowiązującą. Decyzja stała się prawomocna 4 października 2018 roku.

- usługi pocztowe (o 19 mln PLN – głównie w związku z wysyłką do Klientów informacji o zmianach produktowych w następstwie ustawy o zmianie ustawy o usługach płatniczych PSD2, wysyłki taryfy prowizji i opłat oraz dyrektywy PAD (Payment Accounts Directive)),
- wzrost o 26 mln PLN, tj. 6,5% składek i wpłat na Bankowy Fundusz Gwarancyjny (BFG) – koszty BFG wyniosły 427 mln PLN, z czego 167 mln PLN stanowiła składka na przymusową restrukturyzację banków. W analogicznym okresie roku poprzedniego koszty BFG ukształtowały się na poziomie 401 mln PLN, z czego 209 mln PLN wyniosła składka na przymusową restrukturyzację,
- spadek o 18 mln PLN, tj. o 10,0% kosztów podatków i opłat, głównie niższych o 25 mln PLN kosztów podatku u źródła od emisji obligacji zagranicznych oraz w wyniku wyższych o 8 mln PLN kosztów KNF,
- spadek o 23 mln PLN, tj. o 2,7% amortyzacji, w tym głównie amortyzacji wartości niematerialnych w Banku (całkowite umorzenie licencji oprogramowania), przy wzroście amortyzacji w PKO Leasing SA z powodu wyższego wolumenu leasingu operacyjnego.

Efektywność działania Grupy PKO Banku Polskiego SA mierzona wskaźnikiem C/I w ujęciu rocznym ukształtowała się na poziomie 44,2% i poprawiła się o 1,8 p.p. r/r, za sprawą lepszego wyniku na działalności biznesowej (+6,3% r/r), przy wzroście kosztów administracyjnych (+2,1% r/r).



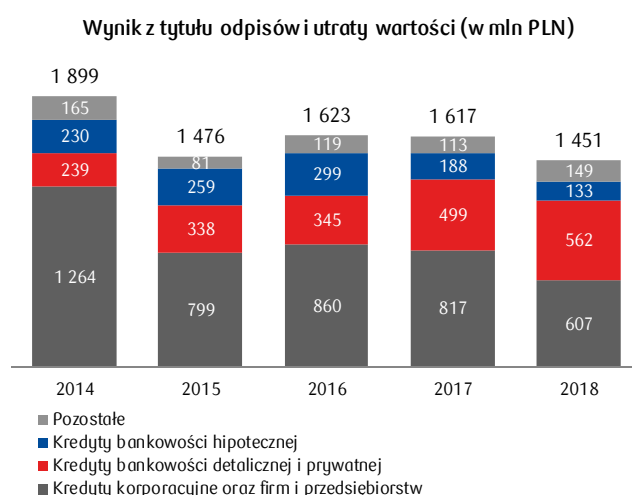
WYNIK Z TYTUŁU ODPISÓW I UTRATY WARTOŚCI

Wynik z tytułu odpisów aktualizujących z tytułu utraty wartości i rezerw odzwierciedla konserwatywne podejście Grupy Kapitałowej Banku w zakresie rozpoznawania i wyceny ryzyka kredytowego. W 2018 roku wynik wyniósł 1 451 mln PLN. Poprawa wyniku (+166 mln PLN r/r) nastąpiła głównie w efekcie korzystniejszego wyniku z odpisów z tytułu zaangażowania w portfel należności gospodarczych, w związku z dobrą sytuacją gospodarczą.

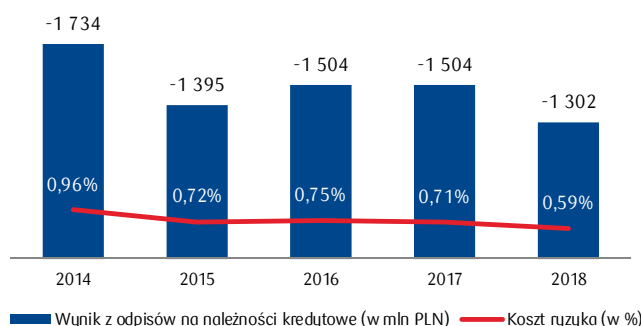
Wskaźnik udziału ekspozycji z rozpoznaną utratą wartości na koniec 2018 roku wyniósł 4,9% (spadek o 0,6 p.p. w stosunku do 2017 roku).

Koszt ryzyka na koniec 2018 roku wyniósł 0,59%, co oznacza poprawę o 0,12 p.p. w stosunku do analogicznego okresu roku poprzedniego.

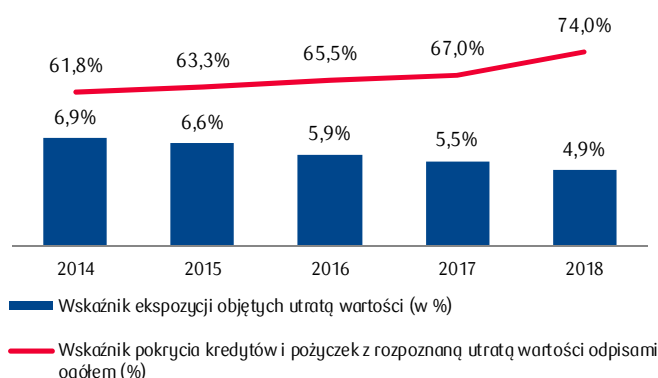
Poprawa wskaźników ryzyka, przy wzroście finansowania udzielonego Klientom brutto o ok. 7% r/r, jest efektem kontynuowania dotychczasowej, konserwatywnej polityki zarządzania ryzykiem kredytowym Grupy Kapitałowej Banku oraz ścisłego monitoringu portfela należności.



Koszt ryzyka Grupy Kapitałowej Banku



Wskaźniki jakości portfela kredytowego Grupy Kapitałowej Banku



3.3 SKONSOLIDOWANE SPRAWOZDANIE Z SYTUACJI FINANSOWEJ

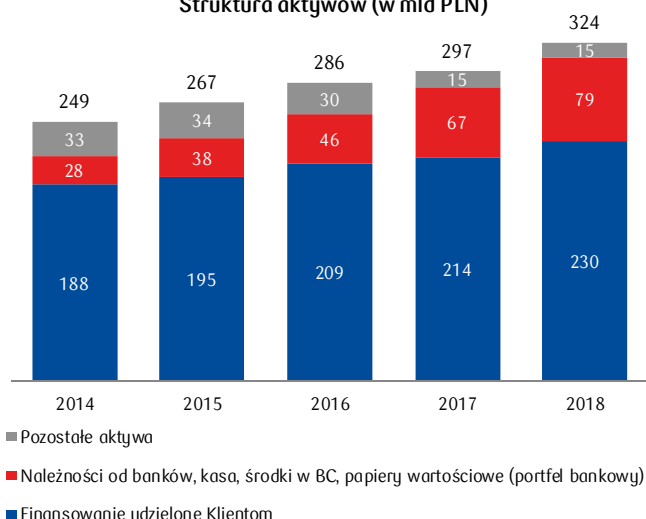
Główne pozycje Sprawozdania z sytuacji finansowej
Finansowanie udzielone Klientom
Zobowiązania wobec Klientów
Finansowanie zewnętrzne

GŁÓWNE POZYCJE SPRAWOZDANIA Z SYTUACJI FINANSOWEJ

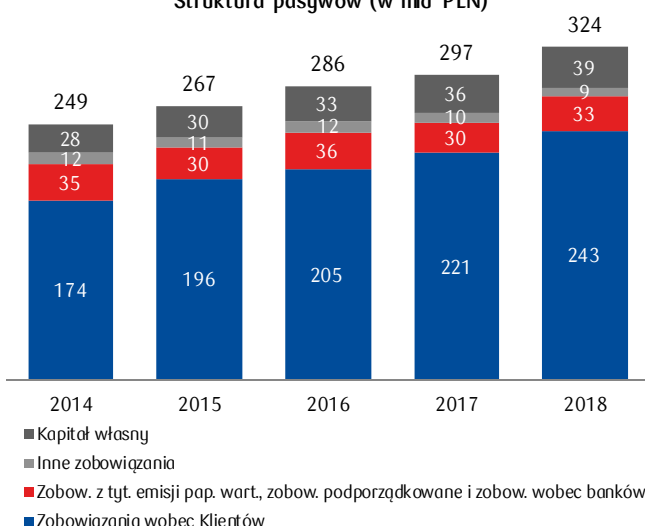
Suma bilansowa Grupy PKO Banku Polskiego SA na koniec 2018 roku osiągnęła rekordowy poziom ponad 324 mld PLN i wzrosła od początku roku o około 27 mld PLN. Tym samym Grupa PKO Banku Polskiego SA umocniła pozycję największej instytucji w polskim sektorze bankowym.

Po stronie aktywów Grupa Kapitałowa Banku odnotowała wzrost finansowania udzielonego Klientom oraz środków na rachunku w NBP i portfela papierów wartościowych. W zakresie źródeł finansowania od początku roku nastąpił wzrost najbardziej stabilnych zobowiązań, tj. depozytów klientów oraz emisji papierów wartościowych, przy niższym poziomie zobowiązań wobec banków w efekcie całkowitej spłaty finansowania od Nordea AB w I kwartale 2018 roku.

Struktura aktywów (w mld PLN)



Struktura pasywów (w mld PLN)



FINANSOWANIE UDZIELONE KLIENTOM

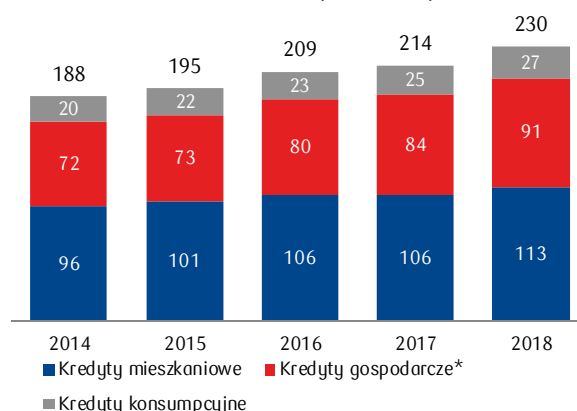
Na koniec 2018 roku wartość finansowania udzielonego Klientom w Grupie Kapitałowej Banku przekroczyła 230,4 mld PLN i wzrosła o ponad 16 mld PLN r/r.

W strukturze rodzajowej finansowania udzielonego netto główną pozycję stanowiły kredyty mieszkaniowe oraz należności gospodarcze, z udziałami na koniec 2018 roku odpowiednio 48,9% i 39,6%.

W 2018 roku odnotowano dalszy wzrost najbardziej dochodowych kredytów konsumpcyjnych o 1,9 mld PLN oraz finansowania udzielonego dla Klientów gospodarczych o 7,6 mld PLN. Kredyty mieszkaniowe Banku wzrosły o 6,6 mld PLN r/r.

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

Struktura rodzajowa finansowania udzielonego Klientom netto (w mld PLN)



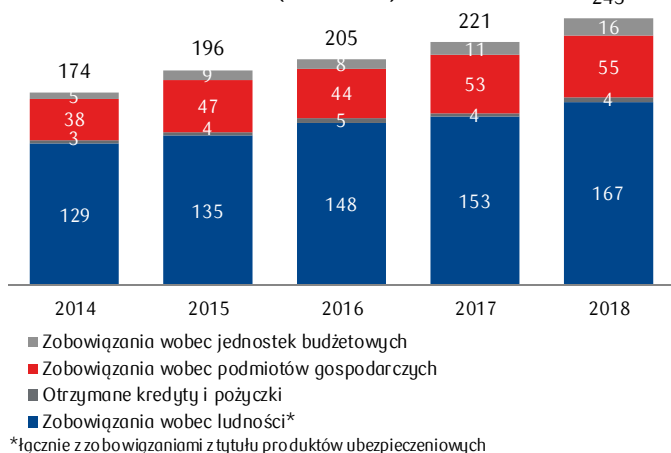
*łącznie z należnościami leasingowymi oraz obligacjami nieskarbowymi

ZOBOWIĄZANIA WOBEC KLIENTÓW

Zobowiązania wobec Klientów są podstawowym źródłem finansowania aktywów Grupy Kapitałowej Banku. Ich poziom na koniec 2018 roku wyniósł 242,8 mld PLN, co oznacza wzrost o 21,9 mld PLN r/r. Do umocnienia bazy depozytowej przyczynił się głównie wzrost depozytów ludności (+13,7 mld PLN r/r) oraz depozytów jednostek budżetowych (+5,1 mld PLN r/r).

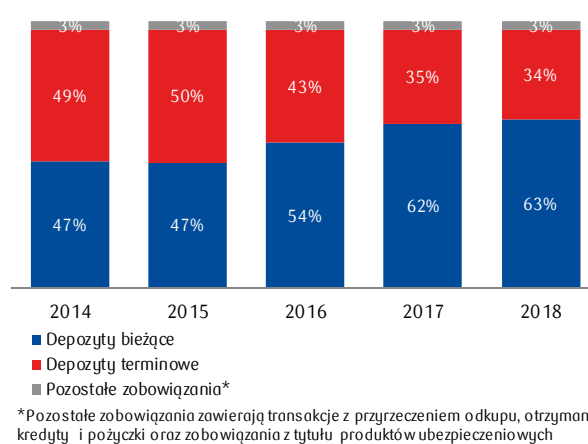
W strukturze rodzajowej zobowiązań wobec Klientów główną pozycję tworzą zobowiązania wobec ludności (69% portfela na koniec 2018 roku). Druga pod względem wielkości kategoria zobowiązań wobec Klientów to zobowiązania wobec podmiotów gospodarczych (23% portfela na koniec 2018 roku).

Struktura rodzajowa zobowiązań wobec Klientów (w mld PLN)



*łącznie z zobowiązaniami z tytułu produktów ubezpieczeniowych

Struktura terminowa zobowiązań wobec Klientów (w %)



*Pozostałe zobowiązania zawierają transakcje z przyrzeczeniem odkupu, otrzymane kredyty i pożyczki oraz zobowiązania z tytułu produktów ubezpieczeniowych

Udział depozytów bieżących w strukturze depozytów ogółem wzrósł i wyniósł 63,1% (+1,3 p.p. w stosunku do końca 2017 roku).

FINANSOWANIE ZEWNĘTRZNE

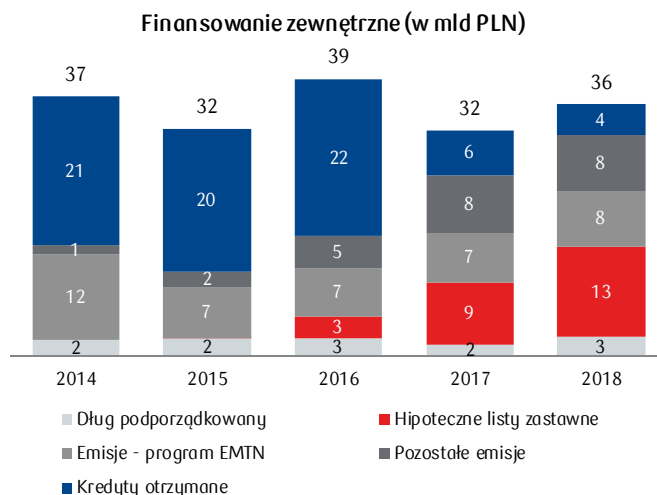
Grupa PKO Banku Polskiego SA jest aktywnym uczestnikiem rynku emisji dłużnych papierów wartościowych, zarówno krajowego, jak i międzynarodowego. Działania te mają na celu dywersyfikację źródeł finansowania działalności oraz dostosowanie ich do wymogów regulacyjnych.

Poziom długoterminowych źródeł finansowania na koniec 2018 roku wyniósł około 35,7 mld PLN i wzrost od początku roku o blisko 3,7 mld PLN. Na zmianę poziomu finansowania miały wpływ:

- kontynuacja przez PKO Bank Hipoteczny SA emisji listów zastawnych (o wartości nominalnej 0,5 mld EUR oraz 1,6 mld PLN)
- emisja obligacji podporządkowanych przez PKO Bank Polski SA (o nominale 1 mld PLN),
- całkowita spłata pozostałej części linii kredytowej od Nordea Bank AB oraz stopniowa amortyzacja obligacji wyemitowanych przez Grupę PKO Leasing SA w ramach programu sekurytyzacji portfela leasingowego.

Na poziom zewnętrznych źródeł finansowania miały wpływ również bieżące spłaty rat pozostałych kredytów otrzymanych od instytucji finansowych oraz efekt kursowy, związany z osłabieniem polskiego złotego.

Szczegółowe informacje o emisjach przeprowadzonych przez Grupę PKO Banku Polskiego SA oraz otrzymanych kredytach zostały opisane w notach 36, 38 i 39 Skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego SA za rok zakończony 31 grudnia 2018 roku.



4. SYTUACJA FINANSOWA PKO BANKU POLSKIEGO SA¹¹

Podstawowe wskaźniki finansowe
Rachunek zysków i strat
Sprawozdanie z sytuacji finansowej

4.1 PODSTAWOWE WSKAŹNIKI FINANSOWE

Wyniki osiągnięte przez PKO Bank Polski SA w 2018 roku pozwoliły na ukształtowanie się głównych wskaźników efektywności finansowej na poziomach przedstawionych w poniższej tabeli.

Tabela 5. Wskaźniki finansowe PKO Banku Polskiego SA

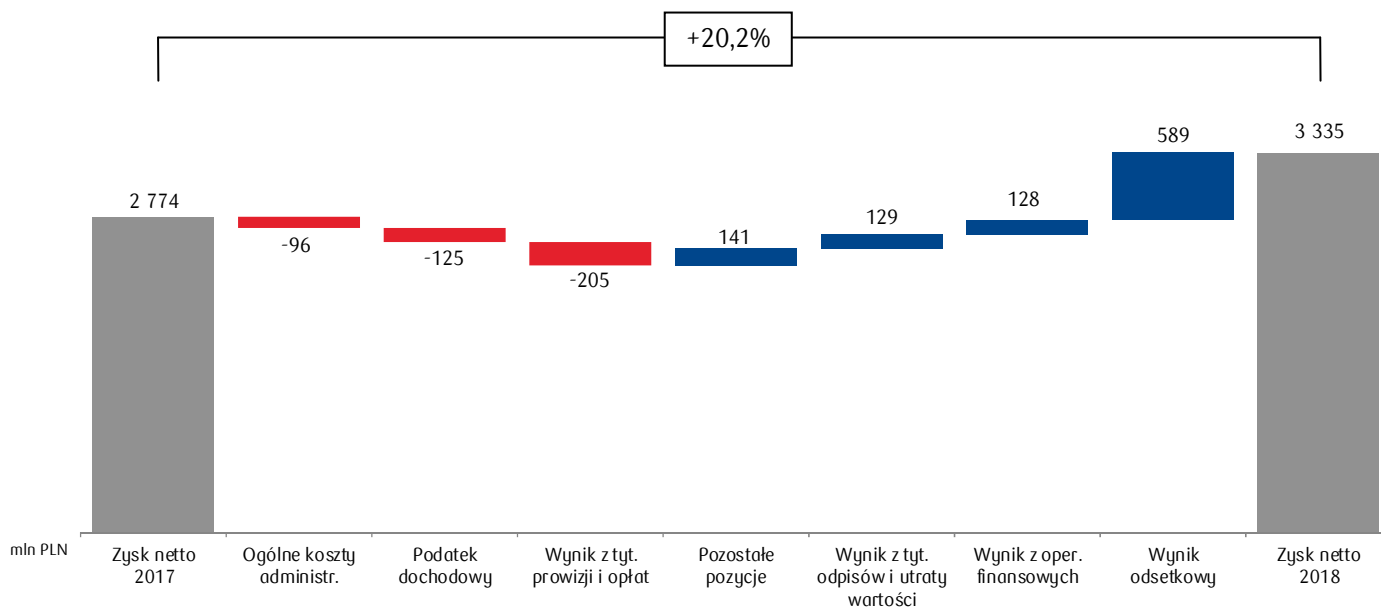
	31.12.2018	31.12.2017	Zmiana
ROA netto (wynik finansowy netto/średni stan aktywów)	1,2%	1,0%	+0,2 p.p.
ROE netto (wynik finansowy netto/średni stan kapitałów własnych)	9,1%	8,1%	+1,0 p.p.
C/I (wskaźnik kosztów do dochodów)	43,2%	44,8%	-1,6 p.p.
Marża odsetkowa (wynik z tyt. odsetek/średni stan aktywów oprocentowanych)	3,4%	3,2%	+0,2 p.p.
Udział ekspozycji z rozpoznaną utratą wartości	5,0%	5,6%	-0,6 p.p.
Koszt ryzyka	-0,61%	-0,71%	+0,10 p.p.
Łączny współczynnik kapitałowy (fundusze własne/łączny wymóg kapitałowy*12,5)	21,33%	19,59%	+1,74 p.p.
Współczynnik kapitału Tier 1	19,80%	18,62%	+1,18 p.p.

4.2 RACHUNEK ZYSKÓW I STRAT

Wynik z tytułu odsetek
Wynik z prowizji i opłat
Wynik pozostały
Ogólne koszty administracyjne
Wynik z tytułu odpisów i utraty wartości

W 2018 roku PKO Bank Polski SA zrealizował zysk netto w wysokości 3 335 mln PLN (20,2% r/r, tj. wyższy o 561 mln PLN), na co główny wpływ miał wyższy wynik zrealizowany na działalności biznesowej oraz poprawa wyniku z tytułu odpisów i utraty wartości, przy wyższych kosztach administracyjnych.

¹¹ W niniejszym rozdziale ewentualne różnice w sumach, udziałach i dynamikach wynikają z zaokrągleń kwot do milionów PLN oraz zaokrągleń udziałów procentowych w strukturach do jednego miejsca dziesiętnego.



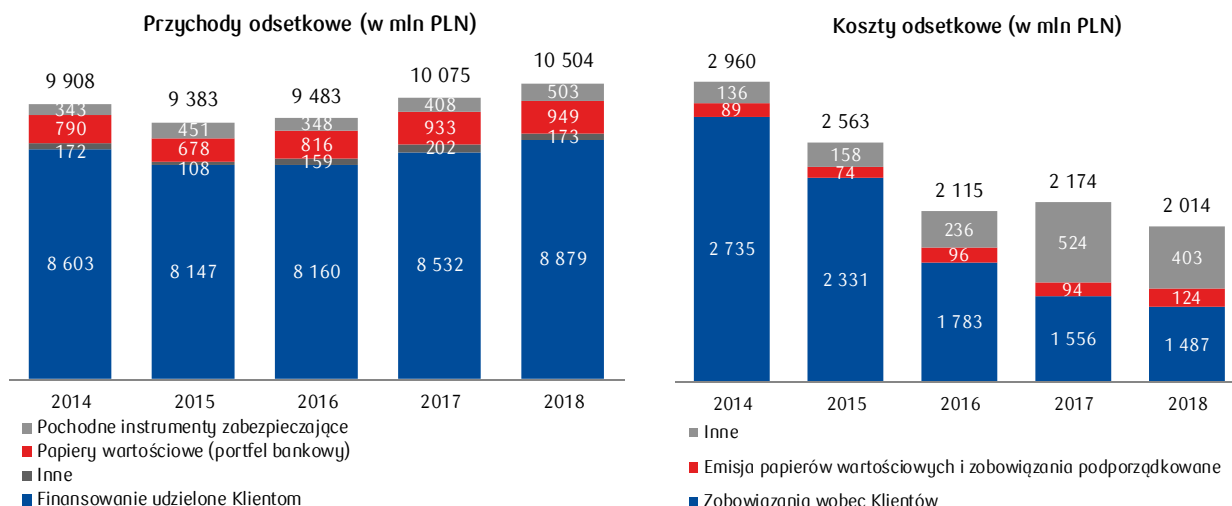
W rachunku wyników PKO Banku Polskiego SA za 2018 roku wynik na działalności biznesowej wyniósł 11 884 mln PLN i był o 642 mln PLN, tj. 5,7% wyższy od uzyskanego w 2017 roku, głównie w efekcie wzrostu wyniku z tytułu odsetek o 589 mln PLN r/r oraz wyniku pozostałego o 258 mln PLN r/r, przy spadku wyniku z tytułu prowizji i opłat o 205 mln PLN r/r.

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

	2018	2017	Zmiana (w mln PLN)	Zmiana (w %)
Wynik z tytułu odsetek	8 490	7 901	589	7,5%
Wynik z tytułu prowizji i opłat	2 482	2 687	-205	-7,6%
Wynik pozostały	912	654	258	39,4%
Przychody z tytułu dywidend	323	135	188	2,4x
Wynik z operacji finansowych	175	47	128	3,7x
Wynik z pozycji wymiany	469	419	50	11,9%
Pozostałe przychody i koszty operacyjne netto	-55	53	-108	x
Wynik na działalności biznesowej	11 884	11 242	642	5,7%
Ogólne koszty administracyjne	-5 133	-5 037	-96	1,9%
Podatek od niektórych instytucji finansowych	-883	-894	11	-1,2%
Wynik operacyjny netto	5 868	5 311	557	10,5%
Wynik z tytułu odpisów i utraty wartości	-1 397	-1 526	129	-8,5%
Zysk brutto	4 471	3 785	686	18,1%
Podatek dochodowy	-1 136	-1 011	-125	12,4%
Zysk netto	3 335	2 774	561	20,2%

WYNIK Z TYTUŁU ODSETEK

Uzyskany w 2018 roku wynik odsetkowy wyniósł 8 490 mln PLN i był o 589 mln PLN wyższy niż w 2017 roku. Poprawa wyniku odsetkowego determinowana była wzrostem portfela kredytowego, przy niższym poziomie kosztów finansowania.



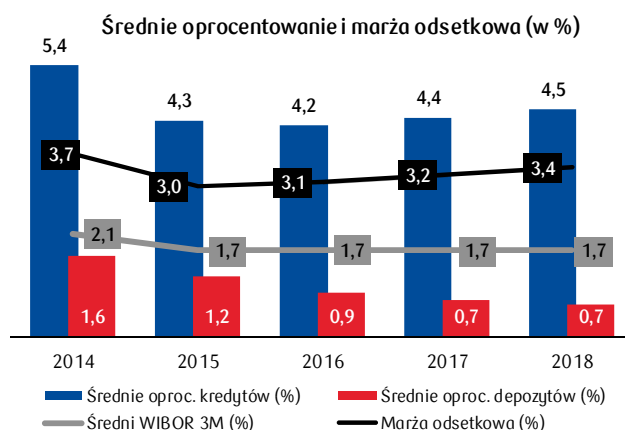
Przychody odsetkowe¹² w 2018 roku wyniosły 10 504 mln PLN i w porównaniu z 2017 rokiem były wyższe o 4,3%, co jest w głównej mierze efektem:

- wzrostu przychodów z tytułu finansowania udzielonego Klientom (+347 mln PLN, tj. +4,1% r/r) – wzrost średniego oprocentowania portfela kredytów wynikający z pozytywnych zmian w strukturze kredytów (wzrost udziału najwyżej oprocentowanych kredytów konsumpcyjnych oraz kredytów gospodarczych) oraz wzrost średniego wolumenu należności kredytowych, zrealizowany pomimo transferu portfela kredytów mieszkaniowych do PKO Banku Hipotecznego SA (o wartości ok. 2,5 mld PLN w 2018 roku),
- wyższych przychodów z tytułu pochodnych instrumentów zabezpieczających (+95 mln PLN r/r), głównie w efekcie wzrostu wolumenu i średniego oprocentowania transakcji zabezpieczających CIRS,
- przy spadku innych przychodów odsetkowych o 29 mln PLN r/r, który wynikał głównie ze spadku przychodów z tytułu oprocentowania rezerwy obowiązkowej o 61 mln PLN w związku z wprowadzeniem przez Radę Polityki Pieniężnej od początku 2018 roku nowej stopy oprocentowania tych środków (obniżenie z 1,35% do 0,50%).

Koszty odsetkowe wyniosły w 2018 roku 2 014 mln PLN i w porównaniu z 2017 rokiem były niższe o 7,4%, co było w głównej mierze efektem:

- obniżenia kosztów bazy depozytowej o 69 mln PLN r/r, wynikającego ze zmiany struktury terminowej w kierunku depozytów bieżących, których udział r/r wzrósł o 6 p.p. do poziomu ok. 62% zobowiązań wobec Klientów,
- spadku kosztów pozostałych o 91 mln PLN r/r, w tym spadku kosztów z tytułu kredytów i pożyczek otrzymanych o 120 mln PLN r/r w efekcie sukcesywnej nadpłaty finansowania od Nordea AB – całkowite zadłużenie zostało spłacone w I kwartale 2018 roku oraz wzrostem kosztów z tytułu własnej emisji papierów dłużnych i zobowiązań podporządkowanych o 30 mln PLN r/r związanym ze wzrostem poziomu emisji średnioterminowych.

Marża odsetkowa wzrosła o ok. 0,2 p.p. r/r do poziomu 3,4% na koniec 2018 roku. W 2018 roku średnie oprocentowanie kredytów PKO Banku Polskiego SA wyniosło 4,5%, a średnie oprocentowanie depozytów ogółem ukształtowało się na poziomie 0,7%, wobec odpowiednio 4,4% i 0,7% w 2017 roku.



¹² W celu zachowania porównywalności danych przychody odsetkowe zostały skorygowane: przychody od obligacji nieskarbowych, które w sprawozdaniu finansowym są ujmowane w przychodach od dłużnych papierów wartościowych przeniesiono do przychodów od finansowania udzielonego Klientom.

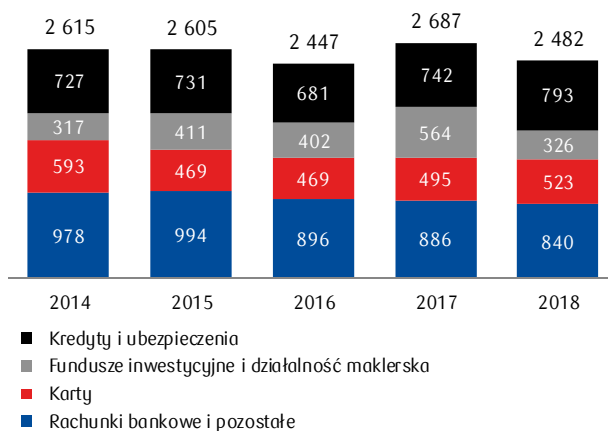
WYNIK Z TYTUŁU PROWIZJI I OPŁAT

Wynik prowizyjny w 2018 roku wyniósł 2 482 mln PLN i był niższy w porównaniu do poprzedniego roku o 205 mln PLN.

Na poziom wyniku z tytułu prowizji i opłat w 2018 roku wpływ miały przede wszystkim poniższe czynniki:

- niższy wynik z tytułu obsługi funduszy inwestycyjnych i działalności maklerskiej (-238 mln PLN r/r), spowodowany głównie spadkiem poziomu prowizji za zarządzanie funduszami inwestycyjnymi ujmowanej w Banku i przesunięcia wyniku do spółki zależnej w efekcie wdrożenia postanowień MIFID II oraz spadkiem poziomu prowizji za dystrybucję jednostek uczestnictwa w związku z wprowadzoną promocją na nabycie jednostek wybranych funduszy,
- niższy wynik z tytułu obsługi rachunków bankowych i pozostały (-46 mln PLN r/r), m.in. związany ze zmianą struktury rachunków Klientów, którzy decydują się na rachunki o niższych opłatach za prowadzenie konta,
- wyższy wynik z tytułu udzielonych kredytów i ubezpieczeń (+51 mln PLN r/r), głównie w efekcie wzrostu sprzedaży produktów ubezpieczeniowych powiązanych z kredytami konsumpcyjnymi i mieszkaniowymi,
- wyższy wynik z tytułu kart (+28 mln PLN r/r), w efekcie większej liczby kart oraz wyższej transakcyjności bezgotówkowej.

Wynik z tytułu prowizji i opłat (w mln PLN)



WYNIK POZOSTAŁY

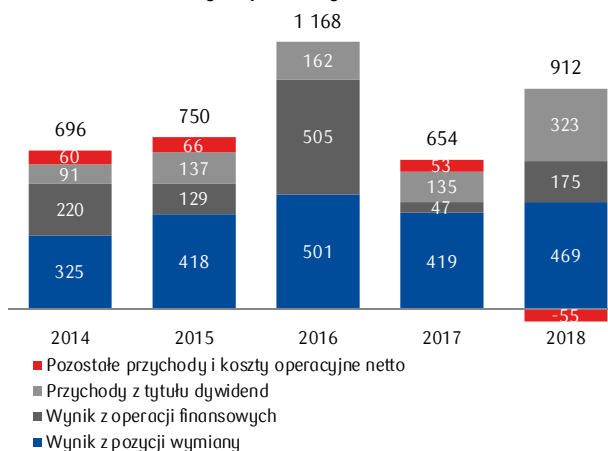
Uzyskany w 2018 roku wynik pozostały wyniósł 912 mln PLN i był wyższy od uzyskanego w 2017 roku o 258 mln PLN.

Na wzrost wyniku w ujęciu rocznym wpływ miał przede wszystkim wzrost wyniku z operacji finansowych (+128 mln PLN r/r), głównie ze sprzedaży papierów wartościowych (ujmowany w pozycji wynik z zaprzestania ujmowania aktywów i zobowiązań finansowych).

Poprawę odnotował także wynik z pozycji wymiany oraz wynik z tytułu otrzymanych dywidend.

Na spadek pozostałych przychodów i kosztów operacyjnych netto (-108 mln PLN r/r), wpłynęło głównie ujęcie rezerwy w wysokości 62,5 mln PLN w związku z wydaniem decyzji zobowiązującej w postępowaniu przed Prezesem Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów¹³ oraz wzrost kosztów darowizn o 31 mln PLN.

Wynik pozostały (w mln PLN)



OGÓLNE KOSZTY ADMINISTRACYJNE

W 2018 roku ogólne koszty administracyjne wyniosły 5 133 mln PLN i były wyższe o 1,9% r/r. Ich poziom był determinowany w głównej mierze przez:

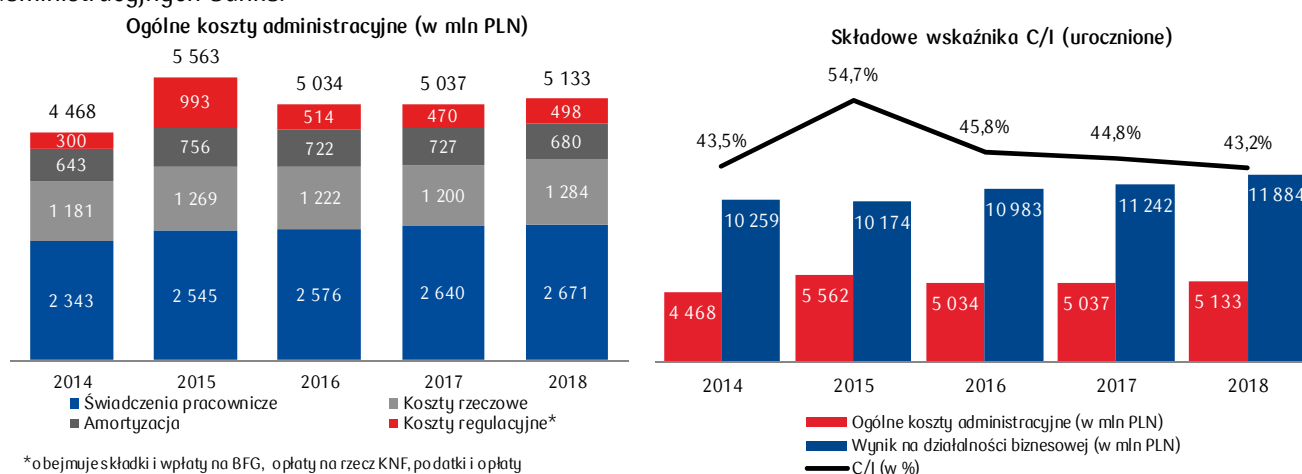
- wzrost o 31 mln PLN, tj. o 1,2% kosztów świadczeń pracowniczych,
- wzrost o 84 mln PLN, tj. o 7,1% kosztów rzeczowych, głównie w związku z wyższymi wydatkami na:
 - marketing o 71 mln PLN – w tym przede wszystkim działalność wizerunkową Banku o 25 mln PLN i promocję produktów bankowych o 17 mln PLN,
 - usługi pocztowe o 18 mln PLN – głównie w związku z wysyłką do Klientów informacji o zmianach produktowych w następstwie ustawy o zmianie ustawy o usługach płatniczych PSD2, wysyłki taryfy prowizji i opłat oraz dyrektywy PAD (Payment Accounts Directive),

¹³ Informacja o utworzeniu rezerwy została opublikowana 27 czerwca 2018 roku w raporcie bieżącym nr 24/2018

- wzrost o 6,7 mln PLN, tj. o 9,6% kosztów podatków i opłat, głównie w wyniku wyższych kosztów KNF,
- wzrost o 20,5 mln PLN, tj. 5,1% składek i wpłat na BFG – po 4 kwartale 2018 roku koszty BFG wyniosły 422 mln PLN, z czego 162 mln PLN stanowiła składka na przymusową restrukturyzację banków. W analogicznym okresie roku poprzedniego koszty BFG ukształtowały się na poziomie 401 mln PLN, z czego 209 mln PLN wyniosła składka na przymusową restrukturyzację,
- spadek o 47 mln PLN, tj. o 6,5% amortyzacji, w tym głównie amortyzacji wartości niematerialnych (całkowite umorzenie licencji oprogramowania).

Efektywność działania PKO Banku Polskiego SA mierzona wskaźnikiem C/I w ujęciu rocznym ukształtowała się na poziomie 43,2% i poprawiła się o 1,6 p.p. r/r, za sprawą lepszego wyniku na działalności biznesowej (+5,7% r/r), przy wzroście kosztów administracyjnych (+1,9% r/r).

W 2018 roku Bank poniósł koszty w zakresie wydatków reprezentacyjnych, wydatków na usługi prawne, usługi marketingowe, usługi w zakresie stosunków międzyludzkich (public relations) i komunikacji społecznej oraz usługi doradztwa związanego z zarządzaniem w łącznej kwocie 202 mln PLN, co stanowiło 3,9% ogólnych kosztów administracyjnych Banku.



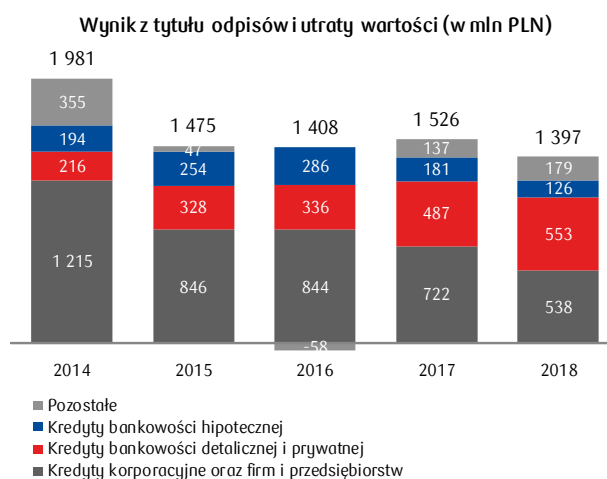
WYNIK Z TYTUŁU ODPISÓW I UTRATY WARTOŚCI

Wynik z tytułu odpisów i utraty wartości odzwierciedla konserwatywne podejście Banku w zakresie rozpoznawania i wyceny ryzyka kredytowego. W 2018 roku wyniósł on 1 397 mln PLN. Poprawa wyniku (+129 mln PLN r/r) nastąpiła głównie w efekcie korzystniejszego wyniku z odpisów z tytułu zaangażowania w portfel podmiotów gospodarczych oraz kredytów bankowości hipotecznej.

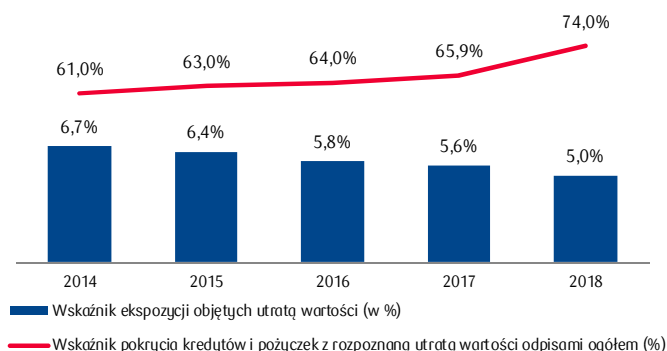
Wskaźnik udziału ekspozycji z rozpoznaną utratą wartości na koniec 2018 roku wyniósł 5,0% (spadek o 0,6 p.p. w stosunku do końca 2017 roku).

Koszt ryzyka na koniec 2018 roku wyniósł 0,61% i w porównaniu do analogicznego okresu roku poprzedniego był korzystniejszy o ok. 0,10 p.p.

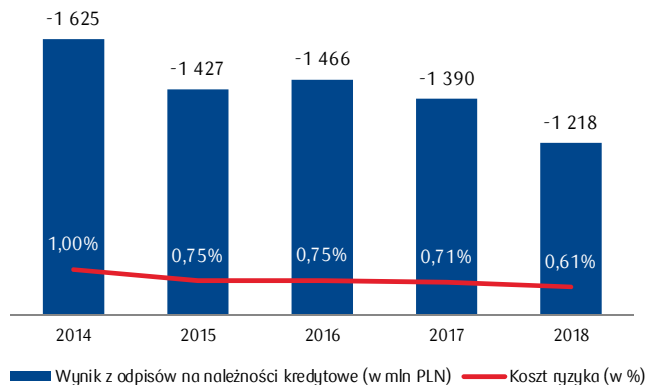
Poprawa wskaźników ryzyka przy rosnącym o 5% r/r portfelu należności jest efektem kontynuowania dotychczasowej, konserwatywnej polityki zarządzania ryzykiem kredytowym Grupy Kapitałowej Banku oraz ścisłego monitoringu portfela należności.



Wskaźniki jakości portfela kredytowego Banku



Koszt ryzyka Banku



4.3 SPRAWOZDANIE Z SYTUACJI FINANSOWEJ

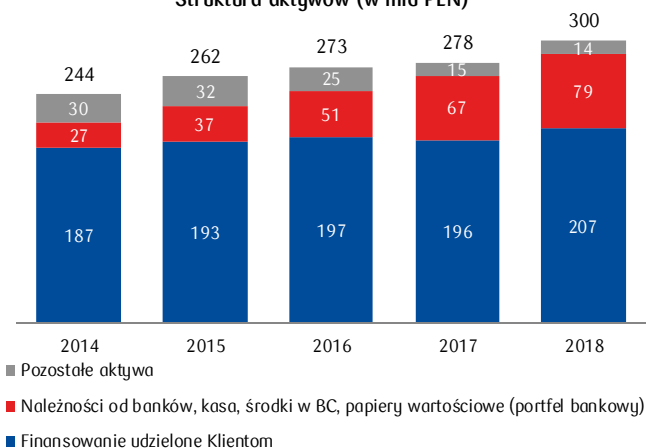
Główne pozycje Sprawozdania z sytuacji finansowej
Finansowanie udzielone Klientom
Zobowiązania wobec Klientów
Finansowanie zewnętrzne

GŁÓWNE POZYCJE SPRAWOZDANIA Z SYTUACJI FINANSOWEJ

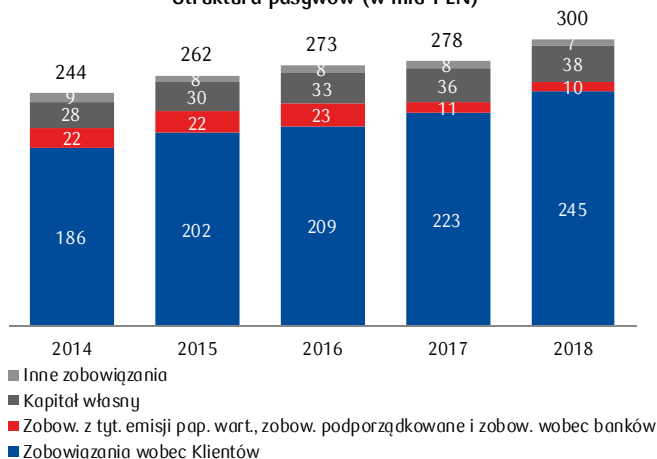
Suma bilansowa PKO Banku Polskiego SA na koniec 2018 roku wyniosła ponad 300 mld PLN i od początku roku wzrosła o 22,7 mld PLN. W efekcie PKO Bank Polski SA umocnił pozycję największej instytucji finansowej w polskim sektorze bankowym.

W strukturze aktywów od początku roku Bank odnotował wzrost finansowania udzielonego Klientom, środków na rachunku w NBP oraz portfela papierów wartościowych. W strukturze zobowiązań w analizowanym okresie nastąpił wzrost najbardziej stabilnych zobowiązań tj. depozytów klientów oraz emisji obligacji podporządkowanych, przy niższym poziomie zobowiązań wobec banków (spłata w całości finansowania od Nordea AB).

Struktura aktywów (w mld PLN)



Struktura pasywów (w mld PLN)



FINANSOWANIE UDZIELONE KLIENTOM

Na koniec 2018 roku finansowanie udzielone Klientom Banku wyniosło 207,2 mld PLN, co oznacza wzrost o 11,5 mld PLN r/r.

W strukturze rodzajowej finansowania udzielonego netto główną pozycję stanowią kredyty mieszkaniowe oraz kredyty gospodarcze, z udziałami na koniec 2018 roku odpowiednio 44,3% i 43,1%.

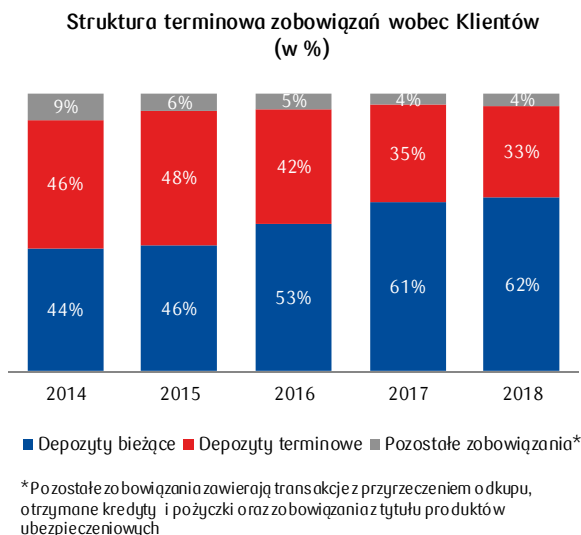
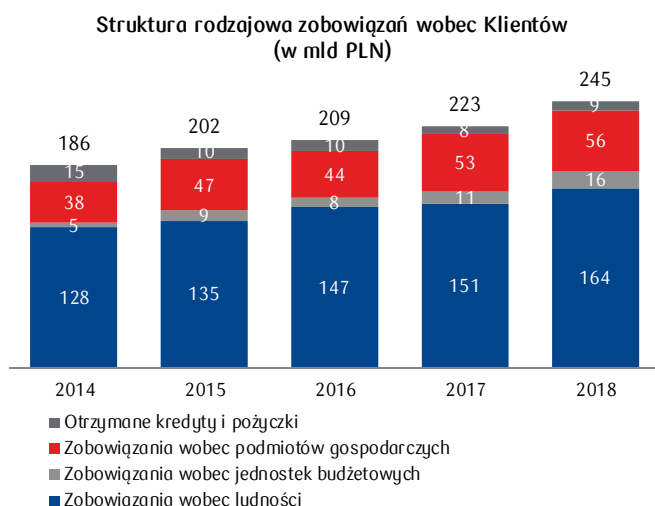
W 2018 roku odnotowano dalszy wzrost najbardziej dochodowych kredytów konsumpcyjnych o 1,8 mld PLN oraz finansowania udzielonego dla klientów gospodarczych o 8,1 mld PLN. Kredyty mieszkaniowe Banku wzrosły jedynie o 1,6 mld PLN r/r, na co wpływ miała dalsza sprzedaż do PKO Banku Hipotecznego SA portfeli kredytów mieszkaniowych zabezpieczonych hipotecznie (łącznie na 2,5 mld PLN w 2018 roku).

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

ZOBOWIĄZANIA WOBEC KLIENTÓW

Na koniec 2018 roku zobowiązania wobec Klientów wyniosły 245,2 mld PLN i pozostają podstawowym źródłem finansowania działalności Banku, stanowiąc 81,6% sumy bilansowej. W 2018 roku zobowiązania wobec Klientów wzrosły o około 22,7 mld PLN, do czego przyczynił się głównie wzrost depozytów ludności (+13,8 mld PLN r/r). Bank odnotował także wzrosty w segmencie klientów gospodarczych (+2,8 mld PLN r/r) oraz jednostek budżetowych (+5,1 mld PLN).

W strukturze rodzajowej zobowiązań wobec Klientów główną pozycję stanowią zobowiązania wobec ludności, których udział w strukturze zobowiązań na koniec 2018 roku wyniósł 67,0%. W strukturze terminowej zobowiązań wobec Klientów dominują depozyty bieżące, których udział na koniec 2018 roku wyniósł 62,4%.

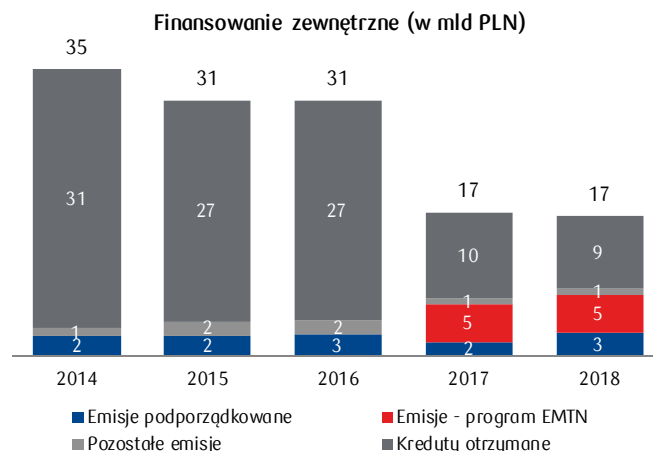


FINANSOWANIE ZEWNĘTRZNE

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

W 2018 roku finansowanie zewnętrzne kształtowało się na poziomie 17 mld PLN i nie uległo istotnym zmianom w ciągu roku, przy czym Bank:

- w I kwartale 2018 roku dokonał całkowitej spłaty finansowania od Nordea AB (spadek o 2,7 mld PLN r/r); w 2017 roku Bank dokonał częściowej spłaty pożyczki od Nordea Bank AB w tym: 3,3 mld CHF, 4 mln USD oraz 107 mln EUR,
- w I kwartale 2018 roku wyemitował 10-letnie obligacje podporządkowane o nominale 1 mld PLN z prawem do dokonania przedterminowego wykupu w terminie 5 lat od daty emisji.



W 2018 roku nadal istotną kategorię finansowania długoterminowego stanowiły kredyty otrzymane od niemonetarnych instytucji finansowych, w tym przede wszystkim od spółki zależnej PKO Finance AB, zajmującej się emisją papierów wartościowych na rynkach zagranicznych. Wzrost tych zobowiązań jest głównie efektem pozyskania od Europejskiego Banku Inwestycyjnego dodatkowego finansowania z umowy ramowej (0,6 mld PLN) oraz efektem zmiany kursów walut (0,5 mld PLN).

Szczegółowe informacje o emisjach przeprowadzonych przez PKO Bank Polski SA oraz otrzymanych kredytach zostały opisane w notach 35, 36 i 37 Sprawozdania finansowego PKO Banku Polskiego SA za rok zakończony 31 grudnia 2018 roku.

5. KAPITAŁY WŁASNE I MIARY ADEKWATNOŚCI

Kapitały własne i ich rentowność
Miary adekwatności kapitałowej
Dywidenda

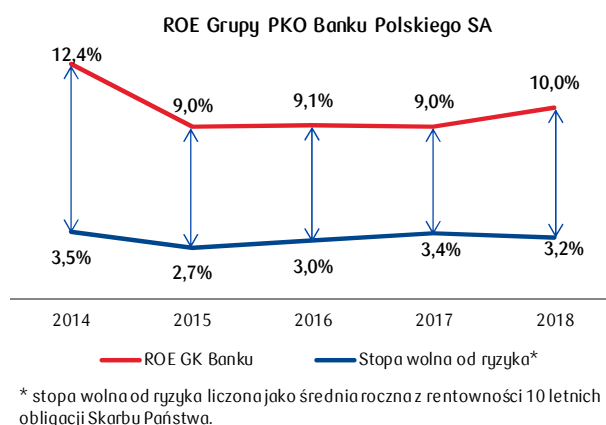
5.1 KAPITAŁY WŁASNE I ICH RENTOWNOŚĆ

Kapitały własne Grupy PKO Banku Polskiego SA wzrosły o 7,8% w ujęciu rocznym i stanowiły na koniec 2018 roku 12,1% pasywów.

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

	31.12.2018	31.12.2017	Zmiana (w mln PLN)	Zmiana (w %)
Kapitały własne ogółem, w tym:	39 101	36 256	2 845	7,8%
Kapitał zakładowy	1 250	1 250	0	0,0%
Kapitał zapasowy	29 354	27 374	1 980	7,2%
Fundusz ogólnego ryzyka bankowego	1 070	1 070	0	0,0%
Pozostałe kapitały rezerwowe	3 831	3 645	186	5,1%
Skumulowane inne dochody całkowite	250	-110	360	x
Niepodzielony wynik finansowy	-385	-66	-319	5,8x
Wynik okresu bieżącego	3 741	3 104	637	20,5%
Udziały niekontrolujące	-10	-11	1	-9,1%
Fundusze własne	37 850	34 026	3 824	11,2%
łączny współczynnik kapitałowy	18,88%	17,37%		+1,51 p.p.

Wzmocnienie bazy kapitałowej (wzrost średnich kapitałów o 8,5% r/r), które wynikało z konieczności spełnienia zaleceń KNF i wymogów regulacyjnych, przy dynamice wyniku finansowego na poziomie 20,5% r/r przełożyły się na wzrost wskaźnika rentowności kapitałów (ROE) do poziomu 10,0%.



5.2 MIARY ADEKWATNOŚCI KAPITAŁOWEJ

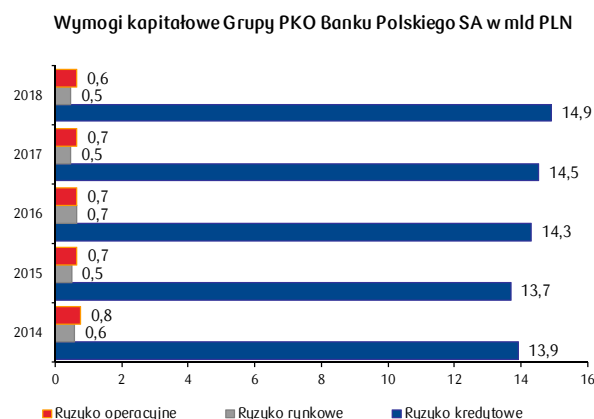
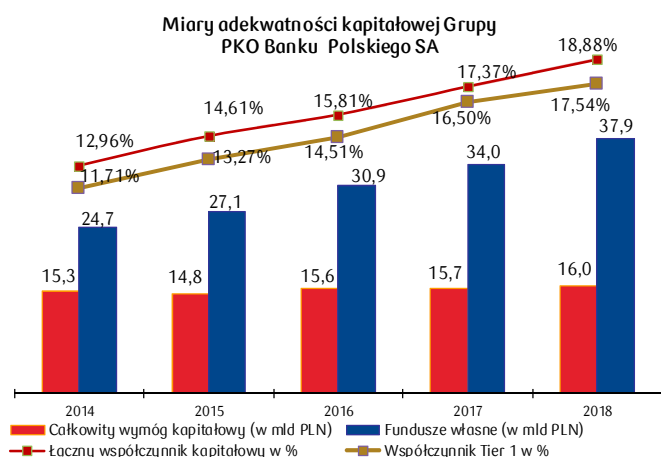
Poziom adekwatności kapitałowej Grupy PKO Banku Polskiego SA w 2018 roku utrzymywał się na bezpiecznym poziomie, istotnie powyżej limitów nadzorczych. Na 31 grudnia 2018 roku miary adekwatności kapitałowej Grupy PKO Banku Polskiego SA zostały wyliczone w oparciu o postanowienia Rozporządzenia CRR z uwzględnieniem konsolidacji ostrożnościowej.

Na koniec 2018 roku łączny współczynnik kapitałowy Grupy PKO Banku Polskiego SA wzrósł o 1,51 p.p. r/r do poziomu 18,88%, a współczynnik kapitału podstawowego T1 o 1,0 p.p. r/r do poziomu 17,54%.

Wzrost współczynników kapitałowych determinowany był zwiększeniem funduszy własnych o 3,8 mld PLN, przy jednoczesnym podwyższeniu wymogów kapitałowych o ok. 0,4 mld PLN (głównie na ryzyko kredytowe).

Na wzrost funduszy własnych wpływ miały: zaliczenie za zgodą KNF części zysku wypracowanego w 2018 roku w wysokości 1,6 mld PLN, emisja długu podporządkowanego w kwocie 1 mld PLN, jak również akumulacja zysków spółek Grupy Kapitałowej Banku oraz akumulacja 75,2% zysku Banku z 2017 roku w kwocie 2,1 mld PLN (co dało efektywny wzrost funduszy własnych o 0,3 mld PLN, gdyż część zysku za 2017 rok w kwocie 1,8 mld PLN była już zaliczona do funduszy własnych za zgodą KNF w poprzednich kwartałach: w III kwartale 2017 roku zaliczona została część zysku z I półrocza 2017 roku w kwocie 1,1 mld PLN oraz w IV kwartale 2017 roku część zysku osiągniętego w III kwartale 2017 roku w kwocie 0,7 mld PLN).

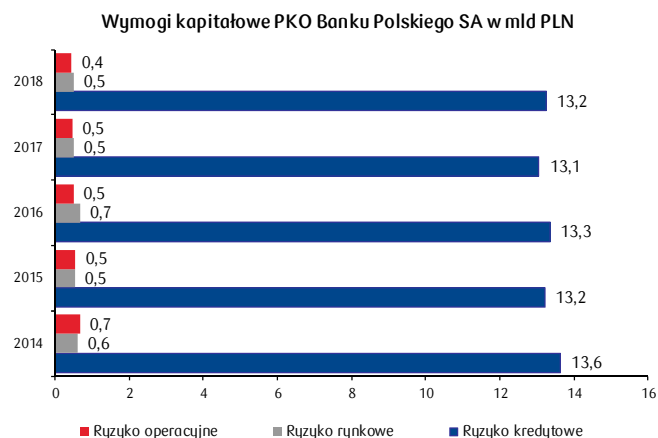
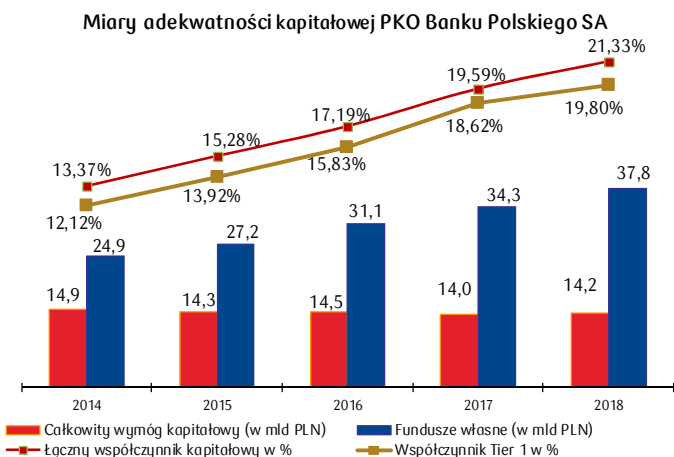
Na poziom wymogów kapitałowych Grupy PKO Banku Polskiego SA na 31 grudnia 2018 roku wpływ miało zastosowanie preferencyjnej wagi ryzyka 35% dla ekspozycji zabezpieczonych hipoteką na nieruchomości mieszkalnej w zakresie ekspozycji, które nie posiadają oceny w postaci operatu szacunkowego przygotowanego przez rzeczoznawcę majątkowego, co obniżyło wymogi na kredyty mieszkaniowe o ok. (-)0,8 mld PLN i przełożyło się na wzrost łącznego współczynnika kapitałowego o 0,94 p.p. oraz współczynnika kapitału podstawowego o 0,87 p.p.



Na koniec 2018 roku łączny współczynnik kapitałowy PKO Banku Polskiego SA wzrósł o 1,7 p.p. r/r do poziomu 21,33%, a współczynnik kapitału podstawowego T1 o 1,2 p.p r/r do poziomu 19,80%.

Wzrost miar adekwatności w 2018 roku determinowany był głównie wzrostem funduszy własnych o ok. 3,5 mld PLN w efekcie zaliczenia za zgodą KNF części zysku wypracowanego w 2018 roku w wysokości 1,6 mld PLN, emisji długu podporządkowanego w kwocie 1 mld PLN, jak również akumulacji 75,2% zysku Banku z 2017 roku w kwocie 2,1 mld PLN (co dało efektywny wzrost funduszy własnych o 0,3 mld PLN, gdyż część zysku za 2017 rok w kwocie 1,8 mld PLN była już zaliczona do funduszy własnych za zgodą KNF).

Stabilny poziom wymogów kapitałowych utrzymano dzięki przeprowadzonej w II półroczu 2018 roku optymalizacji RWA w wyniku uznania oszacowania wartości nieruchomości przez Bank, za spełniające warunki CRR w zakresie uznawalności zabezpieczenia hipotecznego i szerszym zastosowaniem wagi ryzyka 35%, która wpłynęła na obniżenie wymogów w Banku o ok. 0,8 mld PLN.



5.3 DYWIDENDA

18 czerwca 2018 roku Zwyczajne Walne Zgromadzenie PKO Banku Polskiego SA podjęło uchwałę w sprawie podziału zysku Banku za 2017 rok, zgodnie z którą zysk osiągnięty w wysokości 2 774 mln PLN, przeznaczono na:

- dywidendę dla akcjonariuszy 687,5 mln PLN,
- kapitał zapasowy 2 050,0 mln PLN,
- kapitał rezerwowy 36,5 mln PLN.

Dywidenda wyniosła 24,8% zysku za 2017 rok, co stanowiło 0,55 PLN brutto na jedną akcję. Zwyczajne Walne Zgromadzenie PKO Banku Polskiego SA określiło dzień dywidendy (dzień nabycia praw do dywidendy) na 8 sierpnia 2018 roku, a dzień wypłaty dywidendy na 22 sierpnia 2018 roku.

Uchwała Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku w sprawie podziału zysku za 2017 rok jest spójna z indywidualnym zaleceniem KNF z 16 marca 2018 roku odnośnie do zatrzymania co najmniej 75% zysku wypracowanego w 2017 roku.

Zatrzymanie zysku za 2017 rok w kwocie 2 086,5 mln PLN przełożyło się efektywnie na wzrost funduszy własnych o 264,5 mln PLN, gdyż część zysku za 2017 rok w kwocie 1 822 mln PLN była już zaliczona do funduszy własnych za zgodą KNF w trakcie 2017 roku.

POLITYKA DYWIDENDY

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

Celem polityki dywidendowej Banku i Grupy Kapitałowej Banku jest optymalne kształtowanie struktury kapitałowej z uwzględnieniem zwrotu z kapitału i jego kosztu, potrzeb kapitałowych związanych z rozwojem, przy jednoczesnej konieczności zapewnienia odpowiedniego poziomu współczynników adekwatności kapitałowej.

Polityka dywidendowa zakłada stabilne realizowanie wypłat dywidend w długim terminie z zachowaniem zasady ostrożnego zarządzania Bankiem i Grupą Kapitałową Banku oraz możliwość realizowania wypłat z nadwyżki kapitału powyżej minimalnych wskaźników adekwatności kapitałowej wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa i wymogów regulacyjnych oraz określonego przez Komisję Nadzoru Finansowego dla celów wypłaty dywidendy przez Bank minimalnego poziomu współczynników kapitałowych.

Polityka dywidendowa uwzględnia czynniki związane z działalnością Banku i spółek Grupy Kapitałowej Banku, a w szczególności wymogi i rekomendacje nadzorcze w zakresie adekwatności kapitałowej.

Grupa Kapitałowa Banku efektywnie i racjonalnie zarządza adekwatnością kapitałową, tak by poziomy wskaźników TCR i Tier1 kształtowały się powyżej wymogów regulacyjnych i nadzorczych oraz jednocześnie umożliwiały wypłatę dywidendy.

ZALECENIA KNF W ZAKRESIE WYPŁATY DYWIDENDY ZA 2018 ROK

15 stycznia 2019 roku Komisja Nadzoru Finansowego zajęła stanowisko w sprawie polityki dywidendowej banków komercyjnych. Wskazane w stanowisku KNF kryteria wypłaty dywidendy w 2019 roku dla banków komercyjnych za 2018 rok są następujące:

KNF rekomenduje, by dywidendę mogły wypłacić jedynie banki spełniające jednocześnie poniższe kryteria:

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

KNF rekomenduje, by banki spełniające jednocześnie powyższe kryteria mogły wypłacić do 75% z wypracowanego w 2017 roku zysku.

KNF zarekomendowała, aby do 100% z wypracowanego zysku mogły wypłacić banki spełniające wszystkie powyższe kryteria z uwzględnieniem w ramach kryteriów kapitałowych, wrażliwości banku na niekorzystny scenariusz makroekonomiczny.

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

- Kryterium 1 (K1) – bazujące na udziale walutowych kredytów mieszkaniowych dla gospodarstw domowych w całym portfelu należności od sektora niefinansowego,
- Kryterium 2 (K2) – bazujące na udziale kredytów mieszkaniowych walutowych udzielonych w latach 2007 i 2008 w portfelu walutowych kredytów mieszkaniowych gospodarstw domowych.

KNF zaleciła stosowanie odpowiednich korekt w zależności od wielkości posiadanego przez bank portfela:

- Kryterium 1
 - banki z udziałem powyżej 10% - korekta stopy dywidendy o 20 p.p.
 - banki z udziałem powyżej 20% - korekta stopy dywidendy o 30 p.p.
 - banki z udziałem powyżej 30% - korekta stopy dywidendy o 50 p.p.
- Kryterium 2
 - banki z udziałem powyżej 20% - korekta stopy dywidendy o 30 p.p.
 - banki z udziałem powyżej 50% - korekta stopy dywidendy o 50 p.p.

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

- na poziomie skonsolidowanym:
 - współczynnik kapitału podstawowego Tier 1 (CET1) = 13,40%,
 - współczynnik kapitału T1 = 14,98%,
 - łączny współczynnik kapitałowy TCR = 17,08%.
- na poziomie jednostkowym:
 - współczynnik kapitału podstawowego Tier 1 (CET1) = 13,42%,
 - współczynnik kapitału T1 = 15,01%,
 - łączny współczynnik kapitałowy TCR = 17,13%.

Na 31 grudnia 2018 roku współczynniki wyniosły:

- na poziomie skonsolidowanym:
 - współczynnik kapitału T1 oraz kapitału podstawowego T1 = 17,54%,
 - łączny współczynnik kapitałowy TCR = 18,88%,
 - Kryterium 1 = 12,22%,
 - Kryterium 2 = 45,16%.
- na poziomie jednostkowym:
 - współczynnik kapitału T1 oraz kapitału podstawowego T1 = 19,80%,
 - łączny współczynnik kapitałowy TCR = 21,33%,
 - Kryterium 1 = 14,85%,
 - Kryterium 2 = 45,38%.

Po uwzględnieniu korekt stopy dywidendy o Kryteria 1 i 2, według danych na 31 grudnia 2018 roku Bank spełnia wymogi do wypłaty dywidendy do 50% zysku netto za 2018 rok.

25 lutego 2019 roku Bank otrzymał indywidualne zalecenie Komisji Nadzoru Finansowego dotyczące zwiększenia funduszy własnych poprzez zatrzymanie przez Bank co najmniej 50% zysku wypracowanego w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2018 rok. KNF potwierdziła, że Bank spełnia wymogi do wypłaty dywidendy na poziomie do 50% zysku netto za 2018 rok.

6. ORGANIZACJA GRUPY PKO BANKU POLSKIEGO SA

Jednostki ujęte w sprawozdaniu finansowym
Najważniejsze zmiany w strukturze Grupy Kapitałowej Banku w 2018 roku
Transakcje z jednostkami powiązanymi

6.1 JEDNOSTKI UJĘTE W SPRAWOZDANIU FINANSOWYM

Skład Grupy PKO Banku Polskiego SA na 31 grudnia 2018 roku stanowił Bank, jako jednostka dominująca oraz 39 jednostek zależnych bezpośrednio lub pośrednio¹⁴. W skonsolidowanych danych finansowych ujęto PKO Bank Polski SA – jednostkę dominującą Grupy PKO Banku Polskiego SA oraz jej jednostki zależne w rozumieniu przepisów MSSF 10 „Skonsolidowane sprawozdania finansowe”.

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

GRUPA PKO BANKU POLSKIEGO SA (jednostki bezpośrednio zależne)		
PKO Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych SA Warszawa, Zarządzanie funduszami inwestycyjnymi	100%	100%
PKO Leasing SA Łódź Działalność leasingowa	100%	100%
PKO Życie Towarzystwo Ubezpieczeń SA Warszawa Ubezpieczenia na życie	100%	100%
PKO BP Finat sp. z o.o. Warszawa Działalność usługowa, w tym usługi agenta transferowego oraz outsourcing specjalistów IT	100%	100%
PKO Finance AB Sztokholm, Szwecja Usługi finansowe	100%	100%
Qualia Development sp. z o.o. Warszawa Obsługa i sprzedaż spółek zależnych	100%	100%
NEPTUN – fizan ¹ Warszawa Lokowanie środków zebranych od uczestników funduszu	100%	100%
Operator Chmury Krajowej sp. z o.o. Warszawa Przechowywanie i zdalne przetwarzanie danych	100%	
PKO BP BANKOWY PTE SA Warszawa Zarządzanie funduszami emerytalnymi		
PKO Bank Hipoteczny SA Gdynia Działalność bankowa		
PKO Towarzystwo Ubezpieczeń SA Warszawa Pozostałe ubezpieczenia osobowe i ubezpieczenia majątkowe		
ZenCard sp. z o.o. Warszawa Spółka technologiczna zajmująca się usługami i produktami z zakresu IT do wspomagania handlu i usług		
KREDOBANK SA Lwów, Ukraina Działalność bankowa		
Merkury – fiz an ¹ Warszawa Lokowanie środków zebranych od uczestników funduszu		
PKO VC – fizan ¹ Warszawa Lokowanie środków zebranych od uczestników funduszu		

* ujmowane w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego SA metodą pełną.

1) PKO Bank Polski SA posiada certyfikaty inwestycyjne funduszu; w pozycji udział w kapitale prezentowany jest udział posiadanych certyfikatów inwestycyjnych funduszu.

Pełny opis Grupy Kapitałowej Banku zawarty jest w Skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego SA za rok zakończony 31 grudnia 2018 roku.

¹⁴ W podanej liczbie jednostek zależnych uwzględnione są podmioty zależne wszystkich szczebli.

6.2 NAJWAŻNIEJSZE ZMIANY W STRUKTURZE GRUPY KAPITAŁOWEJ BANKU W 2018 ROKU

W 2018 roku miały miejsce poniższe najistotniejsze zdarzenia, które wpłynęły na strukturę Grupy PKO Banku Polskiego SA.

Pełny opis zmian w strukturze Grupy Kapitałowej Banku, które miały miejsce w 2018 roku i które będą miały wpływ na następne kwartały, zawarty jest w nocie 43 i 45 skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego SA za rok zakończony 31 grudnia 2018 roku.

KREDOBANK SA

W 2018 roku PKO Bank Polski SA przeprowadził procedurę przymusowego odkupienia od akcjonariuszy mniejszościowych akcji KREDOBANK SA.

17 kwietnia 2018 roku na rachunku powierniczym PKO Banku Polskiego SA na Ukrainie zostały zaewidencjonowane wszystkie akcje KREDOBANK SA odkupione w ramach wyżej wymienionej procedury - PKO Bank Polski SA stał się akcjonariuszem, który posiada 100% akcji KREDOBANK SA.

FINANSOWA KOMPANIA „PRYWATNE INWESTYCJE” SP. Z O.O.

28 maja 2018 roku PKO Bank Polski SA zawarł ze spółką Bankowe Towarzystwo Kapitałowe SA (spółka bezpośrednio zależna od NEPTUN – fizan) umowę sprzedaży spółki Finansowa Kompania „Prywatne Inwestycje” sp. z o.o., tj. udziału, który stanowi 95,4676% w kapitale zakładowym spółki i w głosach na zgromadzeniu wspólników.

7 czerwca 2018 roku w Jednolitym Państwowym Rejestrze Osób Prawnych, Osób Fizycznych – Przedsiębiorców i Organizacji Społecznych Ukrainy został zarejestrowany statut spółki Finansowa Kompania „Prywatne Inwestycje” sp. z o.o., który uwzględnia wyżej wymienioną zmianę głównego udziałowca spółki. Drugim udziałowcem nadal pozostaje „Inter-Risk Ukraina” spółka z dodatkową odpowiedzialnością.

POŁĄCZENIE GAMMA TFI SA I PKO TFI SA

4 czerwca 2018 roku w Krajowym Rejestrze Sądowym (KRS) zostało zarejestrowane połączenie GAMMA Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych SA (do 27 lutego 2018 roku spółka występowała pod nazwą KBC Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych SA), jako spółki przejmowanej i PKO Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych SA, jako spółki przejmującej. Połączenie zostało dokonane zgodnie z art. 492 § 1 pkt 1 Kodeksu spółek handlowych (łączenie przez przejęcie) poprzez przeniesienie całego majątku spółki przejmowanej na spółkę przejmującą, z jednoczesnym podniesieniem kapitału zakładowego spółki przejmującej i wymianą akcji spółki przejmowanej na akcje spółki przejmującej. Po połączeniu PKO Bank Polski SA posiadał akcje spółki PKO Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych SA, które stanowiły 97,506% kapitału zakładowego spółki i uprawniały do 97,506% głosów na walnym zgromadzeniu. Pozostałe akcje posiadał PKO BP Finat sp. z o.o.

28 września 2018 roku PKO Bank Polski SA zawarł umowę, która dotyczyła nabycia wszystkich akcji spółki PKO Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych SA posiadanych przez PKO BP Finat sp. z o.o. i w dniu tym stał się ich właścicielem.

Połączenie obu Towarzystw pod nazwą PKO TFI poszerza kompetencje, które będą wykorzystane w przyszłości do dalszej ekspansji rynkowej oraz wypracowania wartości dla akcjonariuszy.

PKO VC – FIZAN

PKO Bank Polski SA w sierpniu 2018 roku nabył certyfikaty inwestycyjne serii A i serii B Subfunduszu Strategicznego oraz certyfikaty inwestycyjne serii A i serii B Subfunduszu Finansowego wyemitowane przez PKO VC – fundusz inwestycyjny zamknięty aktywów niepublicznych (Fundusz). Łączna wartość inwestycji wyniosła 200 milionów PLN. W dniu wpisania Banku do ewidencji uczestników Funduszu jako jedynego inwestora, tj. 9 sierpnia 2018 roku Fundusz stał się podmiotem zależnym Banku.

Fundusz jest zarządzany przez PKO TFI SA. Realizuje politykę właściwą dla funduszy typu venture capital i inwestuje w podmioty, które oferują technologiczne innowacje finansowe w obszarach: bankowym i okołobankowym oraz inne innowacyjne rozwiązania dla przedsiębiorstw.

OPERATOR CHMURY KRAJOWEJ SP. Z O.O.¹⁵

29 listopada 2018 roku został podpisany akt notarialny założenia spółki Operator Chmury Krajowej sp. z o.o. 4 grudnia 2018 roku PKO Bank Polski SA opłacił objęcie wszystkich udziałów spółki o łącznej wartości nominalnej 4 mln PLN i stał się jedynym jej udziałowcem. Zgodnie z porozumieniem podpisanym w październiku 2018 roku przez Bank, w 2019 roku planowane jest przystąpienie do spółki drugiego udziałowca – Polskiego Funduszu Rozwoju SA.

Przedmiotem działalności spółki jest świadczenie kompleksowych usług przechowywania i przetwarzania danych. Oferta produktowa obejmuje w szczególności usługi chmurowe, transformacji oraz bezpieczeństwa dla przedsiębiorstw oraz instytucji publicznych.

6.3 TRANSAKcje Z JEDNOSTKAMI POWIĄZANYMI

W 2018 roku PKO Bank Polski SA świadczył na warunkach rynkowych na rzecz jednostek powiązanych (podporządkowanych) usługi w zakresie prowadzenia rachunków bankowych, przyjmowania lokat, udzielania kredytów i pożyczek, emisji dłużnych papierów wartościowych, udzielania gwarancji i bieżących operacji wymiany oraz oferowania jednostek uczestnictwa i certyfikatów inwestycyjnych funduszy, produktów leasingowych, produktów faktoringowych i produktów ubezpieczeniowych spółek z Grupy Kapitałowej Banku, a także usługi oferowane przez Dom Maklerski PKO Banku Polskiego SA.

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

Zestawienie znaczących transakcji PKO Banku Polskiego SA z jednostkami podporządkowanymi, w tym zadłużenie kredytowe tych jednostek wobec Banku na 31 grudnia 2018 roku zostało przedstawione w jednostkowym sprawozdaniu finansowym PKO Banku Polskiego SA za rok zakończony dnia 31 grudnia 2018 roku (nota 49).

7. DZIAŁALNOŚĆ GRUPY PKO BANKU POLSKIEGO SA¹⁶

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

7.1 SEGMENTY DZIAŁALNOŚCI GRUPY KAPITAŁOWEJ BANKU¹⁷

Segment detaliczny
Segment korporacyjny i inwestycyjny

Grupa PKO Banku Polskiego SA prowadzi działalność biznesową w ramach segmentów, które oferują produkty i usługi adresowane do grup Klientów. Sposób podziału obszarów biznesowych zapewnia spójność z modelem zarządzania sprzedażą i oferowania Klientom kompleksowej oferty produktowej, która obejmuje zarówno tradycyjne produkty bankowe, jak również bardziej złożone produkty o charakterze inwestycyjnym. Obecnie Grupa Kapitałowa Banku prowadzi swoją działalność biznesową w ramach segmentu detalicznego oraz segmentu korporacyjnego i inwestycyjnego.

¹⁵ Spółka została zarejestrowana w KRS 4 lutego 2019 roku; na 31 grudnia 2018 roku – spółka w organizacji.

¹⁶ Dane finansowe spółek Grupy PKO Banku Polskiego SA są prezentowane zgodnie ze sprawozdaniami finansowymi spółek sporządzonymi według MSR/MSSF.

¹⁷ W niniejszym podrozdziale prezentowane są dane zarządcze Banku; ewentualne różnice w sumach, udziałach i dynamikach wynikają z zaokrągleń.

SEGMENT DETALICZNY

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

LICZBA KLIENTÓW: 9,8 MLN

UDZIELONE FINANSOWANIE: 168 MLD

WOLUMEN OSZCZĘDNOŚCI: 182 MLD

SEGMENT KORPORACYJNY I INWESTYCYJNY

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

LICZBA KLIENTÓW: 15,4 TYS.

UDZIELONE FINANSOWANIE: 71 MLD

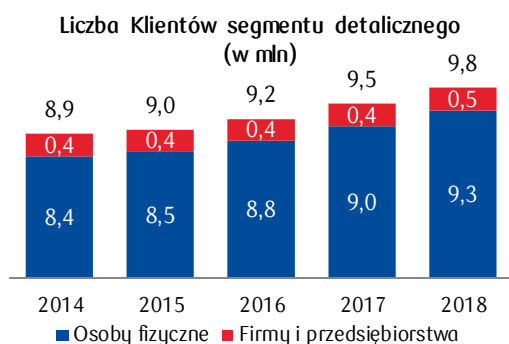
WOLUMEN DEPOZYTÓW: 55 MLD

7.1.1 SEGMENT DETALICZNY

Klienci segmentu
Oferta kredytowa
Oferta depozytowa i inwestycyjna
Produkty ubezpieczeniowe

W 2018 roku w segmencie detalicznym Grupa PKO Banku Polskiego SA kontynuowała budowanie silnych i długookresowych relacji z Klientami. Koncentrowała ona swoje działania na dostosowaniu produktów do potrzeb Klientów oraz rozwoju narzędzi i kanałów dostępu, dzięki czemu umożliwiła Klientom wygodne zarządzanie finansami w każdym miejscu i czasie.

KLIENTY SEGMENTU



Segment Detaliczny na koniec 2018 roku obsługiwał 9,8 mln Klientów, w tym:

- 9,3 mln osób fizycznych,
- 0,5 mln firm i przedsiębiorstw.

Od początku 2018 roku liczba Klientów obsługiwanych w segmencie detalicznym zwiększyła się o 323 tysiące, głównie za sprawą Klientów bankowości detalicznej i prywatnej.

OFERTA KREDYTOWA

Oferta Grupy PKO Banku Polskiego SA obejmuje szeroką gamę produktów kredytowych. Osoby fizyczne mogą skorzystać z finansowania oferowanego w ramach:

- kredytów konsumpcyjnych dostępnych w formie pożyczki gotówkowej, pożyczki hipotecznej, kredytów odnawialnych i kredytów kartowych,
- kredytów mieszkaniowych,
- leasingu konsumenckiego.

Dla firm i przedsiębiorstw dostępna jest oferta kredytowa w formie:

- kredytów inwestycyjnych i inwestorskich,
- kredytów obrotowych,
- leasingu i faktoringu.

Na koniec 2018 roku łączne finansowanie Klientów segmentu detalicznego wyniosło 168 mld PLN i od początku roku zwiększyło się o około 10,0 mld PLN (tj. o 6,3%). Przyczynił się do tego głównie wzrost portfela kredytów bankowości hipotecznej złotowej (+7,8 mld PLN), detalicznej i prywatnej (+1,9 mld PLN) oraz firm i przedsiębiorstw (+1,1 mld PLN).

KREDYTY BANKOWOŚCI DETALICZNEJ I PRYWATNEJ

Klienci detaliczni mogą korzystać zarówno ze standardowej pożyczki gotówkowej, jak i z bieżącego finansowania dostępnego w ramach kredytów odnawialnych i kart kredytowych.

W 2018 roku PKO Bank Polski SA kontynuował działalność ukierunkowaną na sprzedaż kredytów konsumpcyjnych i umożliwiał, oprócz oferowania atrakcyjnych warunków cenowych, dostęp do środków dzięki szybkiej decyzji przy niezbędnym minimum formalności.

W ramach realizowanych działań, Bank zaoferował swoim Klientom atrakcyjne warunki pożyczki gotówkowej zarówno w zakresie oprocentowania, m.in. ofertę czasową pożyczki gotówkowej z prowizją za udzielenie 0%, dedykowaną Klientom, którzy nie posiadają zadłużenia z tytułu kredytów gotówkowych w Banku, jak i uproszczeń w zakresie jej pozyskania i obsługi - m.in. możliwość dokumentowania dochodu do pożyczki gotówkowej - na podstawie PIT, czy złożenia w serwisie internetowym iPKO dyspozycji związanych z obsługą pożyczki gotówkowej, które dotyczyły wcześniejszej częściowej spłaty, zmiany dnia płatności raty czy zmiany rachunku do spłaty.

Klientom Banku, którzy posługują się aplikacją IKO, udostępniony został nowy proces pożyczki gotówkowej. Zakup pożyczki odbywa się w zaledwie 4 krokach, a blisko 60% pożyczek gotówkowych w kanałach zdalnych¹⁸ sprzedanych zostało za pośrednictwem aplikacji mobilnej IKO. W 2018 roku wartość sprzedanych pożyczek gotówkowych za pośrednictwem IKO wyniosła 154,3 mln PLN, a za pośrednictwem iPKO 211,5 mln PLN.

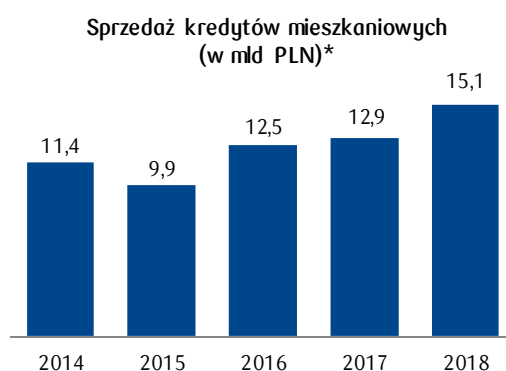
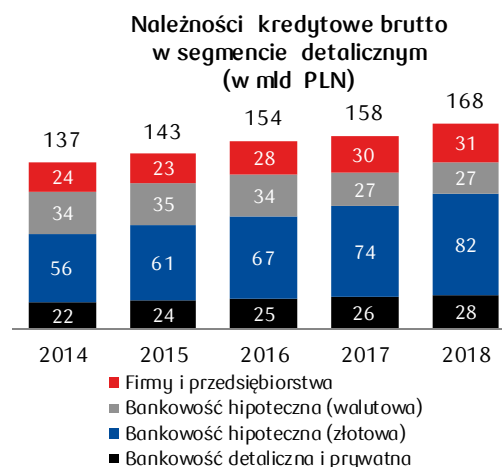
KREDYTY BANKOWOŚCI HIPOTECZNEJ

Grupa PKO Banku Polskiego SA od lat jest liderem w finansowaniu potrzeb mieszkaniowych Polaków.

W 2018 roku Grupa Kapitałowa Banku zajmowała pierwszą pozycję na rynku z 28,9% udziałem w sprzedaży kredytów mieszkaniowych dla osób prywatnych. W 2018 roku Bank udzielił kredytów na łączną rekordową kwotę ponad 15 mld PLN, w tym 0,3 mld PLN (ponad 1,6 tys. sztuk) kredytów w ramach programu „Mieszkanie dla Młodych”.

W ramach realizowanych działań, PKO Bank Polski SA udostępnił między innymi:

- uproszczony Proces Decyzyjny, który usprawnia i przyspiesza proces oceny kredytowej poprzez zautomatyzowanie oceny finansowej Klienta,
- wydłużenie do 31 grudnia 2019 roku terminu obowiązywania oferty, która wspiera kredytobiorców, którzy posiadają kredyty hipoteczne w CHF i ma na celu ograniczenie negatywnych skutków zmiany kursu tej waluty.



*Źródło: ZBP, sprzedaż PKO Banku Polskiego SA i PKO Banku Hipotecznego SA

¹⁸ Serwis internetowy iPKO, aplikacja mobilna IKO

FINANSOWANIE FIRM I PRZEDSIĘBIORSTW, W TYM LEASING I FAKTORING

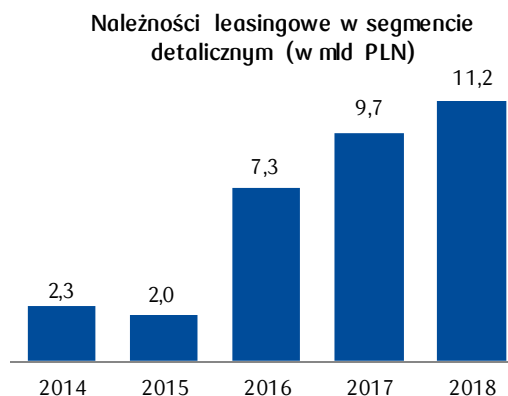
Grupa PKO Banku Polskiego SA konsekwentnie wspiera polską przedsiębiorczość. Klientom z segmentu firm i przedsiębiorstw, poprzez bogatą i elastyczną ofertę kredytową, zapewnia finansowanie potrzeb bieżących, jak i inwestycyjnych.

W PKO Banku Polskim SA firmy i przedsiębiorstwa korzystają z szerokiej oferty pożyczek oraz kredytów obrotowych i inwestycyjnych. Grupa Kapitałowa Banku zapewnia firmom alternatywne formy finansowania inwestycyjnego – w formie leasingu ruchomości i nieruchomości, wynajmu długoterminowego pojazdów i środków transportu oraz finansowania obrotowego – w formie faktoringu z regresem, bez regresu z ubezpieczeniem, finansowania dostaw zarówno w obrocie krajowym jak i zagranicznym, gdzie źródło spłaty może być oparte na wiarygodności dłużnika faktora.

Działania realizowane w 2018 roku umożliwiły Klientom Banku skorzystanie między innymi z:

- wsparcia w postaci gwarancji BGK – de minimis oraz gwarancji z regwarancją udzielaną przez Europejski Fundusz Inwestycyjny w ramach programu PLG COSME, który miał na celu zwiększenie dostępności kredytowania oraz uruchomienie dodatkowych środków na bieżącą działalność firmy,
- dopuszczalnego salda debetowego, przyznanego bez konieczności przedstawiania dokumentów finansowych, jedynie w oparciu o wpływ na rachunek,
- skorzystania z gwarancji Funduszu Gwarancyjnego Programu Operacyjnego Inteligentny Rozwój (FG POIR), które pozwalają zabezpieczyć nowe kredyty obrotowe i inwestycyjne udzielane innowacyjnym przedsiębiorstwom z segmentu firm i przedsiębiorstw.

W ramach oferty Grupy Kapitałowej Banku Klienci sektora firm i przedsiębiorstw mogą korzystać z produktów leasingowych. W 2018 roku odnotowano rekordową sprzedaż w historii, która w segmencie detalicznym wyniosła 6,8 mld PLN i była wyższa o 16% od sprzedaży w roku poprzednim. Na koniec 2018 roku należności leasingowe w segmencie detalicznym wyniosły 11,2 mld PLN i odnotowały wzrost w skali roku o ponad 15%.



OFERTA DEPOZYTOWA I INWESTYCYJNA

Grupa Kapitałowa Banku zachęca Klientów do długoterminowego oszczędzania, zarówno poprzez różnorodną i stale dostosowywaną do potrzeb Klientów ofertę produktową (m.in. obejmuje ona produkty regularnego oszczędzania, lokaty terminowe, produkty inwestycyjne PKO Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych SA czy oszczędnościowe obligacje skarbowe), jak i działania edukacyjno-informacyjne.

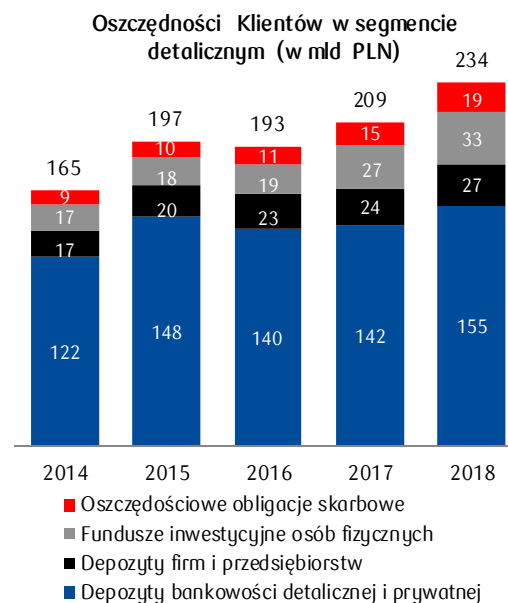
Na koniec 2018 roku oszczędności segmentu detalicznego wyniosły 234 mld PLN i od początku roku ich stan zwiększył się o 25,6 mld PLN (tj. o 12%). Przyczynił się do tego wzrost poziomu środków zgromadzonych w funduszach inwestycyjnych osób fizycznych, obligacji oszczędnościowych detalicznych oraz wzrost poziomu depozytów bankowości detalicznej i prywatnej.

RACHUNKI BIEŻĄCE I RACHUNKI OSZCZĘDNOŚCIOWE

PKO Bank Polski SA w 2018 roku był niekwestionowanym liderem na rynku pod względem liczby prowadzonych rachunków bieżących, których liczba na 31 grudnia 2018 roku wynosiła ponad 7,4 mln szt. i wzrosła w ciągu roku o 314 tys. szt.

Stały wzrost liczby rachunków osób fizycznych jest pochodną zróżnicowanej oferty pod względem preferencji Klientów, w obszarze której można wyróżnić m.in.:

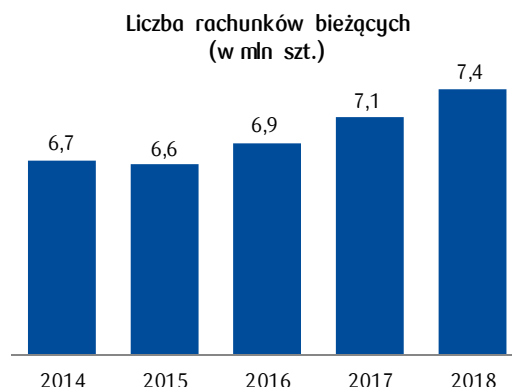
- Podstawowy Rachunek Płatniczy (dostępny dla osób od 13 roku życia, dla tego rachunku nie są pobierane opłaty za prowadzenie rachunku czy obsługę karty debetowej),



- PKO Konto bez Granic (które oferuje szereg atrakcyjnych usług, w tym wypłaty z bankomatów w Polsce i na świecie w ramach tylko jednej opłaty),
- PKO Konto za Zero (konto i karta za 0 zł przy aktywnym korzystaniu),
- Konto Aurum i Platinum II (przeznaczone dla Klientów Bankowości Osobistej).

Bank oddaje do dyspozycji każdego posiadacza konta serwis transakcyjny i aplikację mobilną, która umożliwia dostęp do konta o każdej porze dnia, możliwość dokonywania płatności BLIKiem, kartą, czy telefonem.

Dla Klientów indywidualnych, firm i przedsiębiorstw oraz dla Klientów Inteligo dostępne są przelewy natychmiastowe w ramach systemu Express Elixir (również do ZUS). Przelewy te działają 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.



Oferta Banku dla osób młodych to zróżnicowana, nowoczesna i konkurencyjna paleta produktów, która obejmuje m.in.:

- książeczki oszczędnościowe w ramach Szkolnych Kas Oszczędności (SKO) dla uczniów szkół podstawowych,
- konto PKO Konto Dziecka (przeznaczone dla dzieci do 13 roku życia, z serwisem bankowości internetowej, aplikacją mobilną PKO Junior i kartami płatniczymi),
- konto PKO Konto Pierwsze (dla osób w wieku od 13 do 18 lat z aplikacją mobilną IKO),
- konto PKO Konto dla Młodych (w pełni internetowe i mobilne konto dla Klientów w wieku 18-26 lat).

Klientom z sektora firm i przedsiębiorstw, zainteresowanym kompleksową, nowoczesną i atrakcyjną cenowo obsługą, PKO Bank Polski SA oferuje dwa pakiety:

- PKO Konto Firmowe – dla osób fizycznych, które prowadzą jednoosobową działalność gospodarczą, wykonują wolne zawody oraz rolników, którzy cenią obsługę finansów swojej firmy z wykorzystaniem nowoczesnych usług bankowości elektronicznej, jak i poprzez indywidualnego doradcę w oddziale Banku,
- PKO Rachunek dla Biznesu – stworzony dla przedsiębiorców, którzy szukają oferty idealnie dopasowanej do swoich potrzeb oraz cenią współpracę z indywidualnym doradcą bankowym. Posiadaczom PKO Rachunku dla Biznesu Bank oferuje dostęp do zaawansowanej bankowości internetowej iPKO Biznes oraz wszystkich usług cash-management, niskie koszty transakcji realizowanych przez Internet oraz wiele innych nowoczesnych produktów i usług bankowych, w tym najtańsze na rynku przelewy internetowe SEPA, czy też dostęp do prostej wymiany walut dzięki bezpłatnej platformie iPKO dealer.

Wszystkim Klientom instytucjonalnym, którzy posiadają rachunek rozliczeniowy, w 2018 roku Bank uruchomił nowy produkt – rachunek VAT do realizowania płatności podzielonej (split payment).

LOKATY TERMINOWE I PRODUKTY REGULARNEGO OSZCZĘDZANIA

Depozytami terminowymi w ofercie Banku, które cieszyły się szczególnym zainteresowaniem Klientów bankowości detalicznej i prywatnej w 2018 roku były:

- rachunek terminowej lokaty oszczędnościowej dostępnej w tenorach 1M, 3M, 6M, 12M. Produkt oferowany we wszystkich kanałach dystrybucji: w oddziałach, agencjach, iPKO, IKO, Inteligo oraz poprzez Contact Center,
- lokata terminowa 3M na nowe środki,
- Lokata Niepodległościowa z oprocentowaniem 1,918%, która nawiązywała do setnej rocznicy odzyskania przez Polskę niepodległości.

W ofercie Banku znajdują się także instrumenty strukturyzowane. W 2018 roku Bank przeprowadził subskrypcję depozytów strukturyzowanych, takich jak:

- 18-miesięczne lokaty strukturyzowane oparte na kursie EUR/PLN (12 subskrypcji),
- 36-miesięczne lokaty strukturyzowane oparte na koszyku akcji spółek: niemieckich, europejskich, telekomunikacyjnych, farmaceutyczno-kosmetycznych, z sektora energetycznego, azjatyckich,
- 25-miesięczne lokaty strukturyzowane oparte na koszyku akcji spółek: elektronicznych, francuskich, transportowych, europejskich, globalnych.

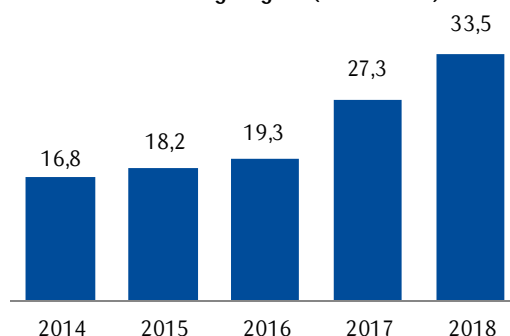
FUNDUSZE INWESTYCYJNE

PKO Bank Polski SA udostępnia Klientom szeroką ofertę funduszy inwestycyjnych, która daje dostęp do różnorodnych klas aktywów i pozwala inwestować w instrumenty dłużne czy udziałowe z różnych obszarów geograficznych, z wykorzystaniem wielu rodzajów strategii.

Grupa Kapitałowa Banku oferuje Klientom bankowości detalicznej i prywatnej 55 funduszy osób fizycznych. Zgromadzono w nich aktywa o łącznej wartości 33,5 mld PLN.

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom Klientów, a tym samym odpowiadając na wymogi nowych regulacji dyrektywy unijnej MiFID II, od początku 2018 roku oferta Grupy Kapitałowej Banku została poszerzona o nowy fundusz parasolowy otwarty PKO Portfela Inwestycyjnego z wydzielonymi subfunduszami o różnych poziomach ryzyka: PKO Bursztynowy, PKO Szafirowy, PKO Rubinowy, PKO Szmaragdowy i PKO Diamentowy.

Wartość zarządzanych aktywów
FI osób fizycznych (w mld PLN)



SPRZEDAŻ OSZCZĘDNOŚCIOWYCH OBLIGACJI SKARBU PAŃSTWA

PKO Bank Polski SA, na podstawie umowy zawartej z Ministrem Finansów, posiada wyłączność na sprzedaż oraz obsługę obligacji detalicznych emitowanych przez Skarb Państwa. Oszczędnościowe obligacje skarbowe są sprzedawane przez sieć sprzedaży PKO Banku Polskiego SA, co stanowi znaczące udogodnienie dla wszystkich zainteresowanych.

W 2018 roku oszczędnościowe obligacje skarbowe cieszyły się bardzo dużą popularnością i w efekcie w całym roku sprzedano ich 12,7 mld PLN. W 2017 roku sprzedaż obligacji wyniosła blisko 6,9 mld PLN.

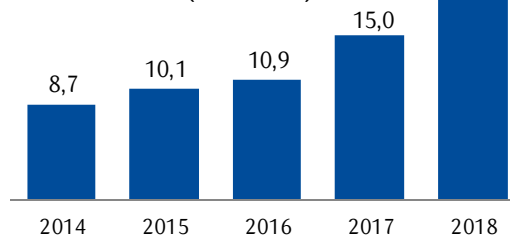
Aktualnie na rynku pierwotnym - w stałej ofercie - sprzedawanych jest pięć rodzajów detalicznych oszczędnościowych obligacji Skarbu Państwa:

- trzymiesięczne (OTS) - trzymiesięczne oszczędnościowe obligacje skarbowe o oprocentowaniu stałym;
- dwuletnie (DOS) - dwuletnie oszczędnościowe obligacje skarbowe o oprocentowaniu stałym;
- trzyletnie (TOZ) - trzyletnie obligacje skarbowe o zmiennej stopie procentowej;
- czteroletnie (COI) - czteroletnie indeksowane oszczędnościowe obligacje skarbowe;
- dziesięcioletnie (EDO) - emerytalne dziesięcioletnie oszczędnościowe obligacje skarbowe.

oraz wyłącznie dla beneficjentów Programu 500+:

- sześcioletnie (ROS) - rodzinne oszczędnościowe obligacje skarbowe;
- dwunastoletnie (ROD) - rodzinne oszczędnościowe dwunastoletnie obligacje skarbowe.

Stan zadłużenia z tytułu obligacji
skarbowych wyemitowanych
na rynek krajowy
(w mld PLN)*



* wartość nominalna obligacji oszczędnościowych;
źródło: Dom Maklerski PKO Banku Polskiego SA.

PRODUKTY UBEZPIECZENIOWE

Grupa PKO Banku Polskiego SA konsekwentnie rozwija ofertę produktów ubezpieczeniowych, dzięki czemu zwiększa atrakcyjność powiązanych z nimi produktów bankowych oraz daje Klientom możliwość zabezpieczenia zobowiązań, majątku oraz otrzymania pomocy w przypadkach losowych. Grupa Kapitałowa Banku kieruje usługi ubezpieczeniowe do wszystkich Klientów segmentu detalicznego. Przede wszystkim są to ubezpieczenia powiązane z produktami bankowymi, takimi jak:

- kredyty konsumpcyjne i hipoteczne (ubezpieczenia na życie i od utraty źródła dochodu, ubezpieczenie nieruchomości, ruchomości, OC, ubezpieczenie assistance oraz ubezpieczenie niskiego wkładu i ubezpieczenie pomostowe, jak również ubezpieczenie spłaty pożyczki MSP),
- ROR (m.in. ubezpieczenie na życie, ubezpieczenie NNW, ubezpieczenie assistance),
- karty bankowe (m.in. pakiet bezpieczeństwa do kart kredytowych, ubezpieczenie podróży, ubezpieczenie spłaty kredytu).

W ofercie Grupy PKO Banku Polskiego SA dostępne są również ubezpieczenia niepowiązane bezpośrednio z produktami bankowymi, m.in.:

- ubezpieczenia na życie „Moje Życie24”, nieruchomości „Mój Dom24”, czy podróżne „Moje Podróże24” - dostępne w kanałach mobilnych iPKO i IKO, których zakres oraz koszty Klienci Banku samodzielnie mogą dopasować odpowiednio do swoich potrzeb,
- ubezpieczenia przedmiotów leasingu, które obejmują ubezpieczenia komunikacyjne dostarczane przez zakłady ubezpieczeń spoza Grupy Kapitałowej Banku, ubezpieczenia majątkowe z PKO Towarzystwa Ubezpieczeń SA, ubezpieczenie na wypadek straty finansowej GAP (fakturowy, indeksowy, casco) we współpracy z PKO Towarzystwem Ubezpieczeń SA, ubezpieczenia Ochrony Prawnej dla Klientów, którzy zawierają Umowę Leasingu z PKO Leasing SA oferowane przez PKO Towarzystwo Ubezpieczeń SA,
- wprowadzona w II kwartale 2018 roku nowa polisa onkologiczna OnkoPlan - ubezpieczenie w razie zachorowania na nowotwór złośliwy, które zapewnia szeroki zakres wsparcia, zarówno podczas leczenia onkologicznego, jak i po zakończeniu terapii,
- ubezpieczenia komunikacyjne: OC z Zieloną Kartą, Autocasco, NNW oraz Assistance. PKO Bank Polski SA we współpracy z towarzystwami ubezpieczeniowymi o uznanej pozycji rynkowej udostępnił pełny zakres ochrony ubezpieczeniowej potrzebnej posiadaczom samochodów. Nowością na rynku jest możliwość zakupu, w ramach jednego pakietu, polis pochodzących od różnych ubezpieczycieli, w jednym procesie sprzedażowym. Możliwy jest zakup polisy nawet z półrocznym wyprzedzeniem, który może zabezpieczyć przed potencjalnymi zmianami cen ubezpieczeń komunikacyjnych w najbliższych 6 miesiącach.

7.1.2 SEGMENT KORPORACYJNY I INWESTYCYJNY

Klienci segmentu
Oferta kredytowa i finansowanie strukturalne
Oferta depozytowa i bankowość transakcyjna
Samorządy
Instytucje finansowe
Bankowość międzynarodowa
Finansowanie handlu
Działalność maklerska
Produkty skarbowe
Usługi powiernicze

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

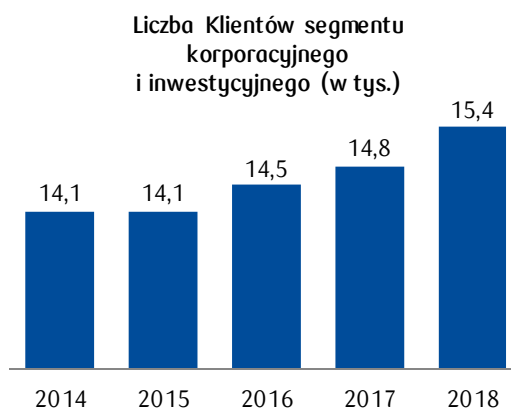
Klienci Banku zainteresowani zdobywaniem międzynarodowych rynków mogą korzystać z szerokiego zakresu produktów i usług takich jak, m.in.: produkty bankowości transakcyjnej, w tym międzynarodowy *cash pooling*, bankowość elektroniczna, produkty skarbowe, trade finance oraz kredyty korporacyjne, oferowanych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

KLIENCI SEGMENTU

Segment Korporacyjny i Inwestycyjny na koniec 2018 roku obsługiwał ponad 15,4 tys. Klientów, w tym:

- 8,6 tys. Klientów korporacyjnych,
- 1,2 tys. Klientów strategicznych,
- 4,7 tys. jednostek samorządowych i instytucji rządowych szczebla centralnego wraz z jednostkami ośrodkowymi i powiązanymi,
- blisko 0,7 tys. Klientów zagranicznych,
- 0,3 tys. Klientów finansowych

Od początku 2018 roku liczba Klientów obsługiwanych w tym segmencie zwiększyła się o ponad 0,6 tysiąca. Bank systematycznie umacniał swoją pozycję lidera w finansowaniu polskiej gospodarki zarówno samodzielnie, jak i jako znaczący uczestnik konsorcjów bankowych z udziałem adekwatnym do zajmowanej pozycji rynkowej.



OFERTA KREDYTOWA I FINANSOWANIE STRUKTURALNE

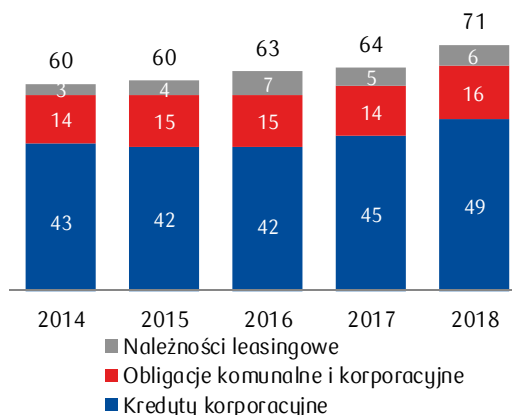
Na koniec 2018 roku łączne finansowanie Klientów korporacyjnych, z uwzględnieniem kredytów, wyemitowanych obligacji oraz należności leasingowych wyniosło blisko 71 mld PLN i od początku roku zwiększyło się o 6,5 mld PLN (tj. o 10,1%).

Bank wspierał polską gospodarkę i uczestniczył w finansowaniu zarówno bieżących potrzeb, jak i strategicznych przedsięwzięć inwestycyjnych, a także lokalnych inwestycji samorządowych.

W 2018 roku Bank podpisał m.in.:

- 14 umów kredytu w formie konsorcjum bankowego w wysokości 33 mld PLN, w których udział Banku wyniósł blisko 6 mld PLN oraz siedem aneksów do uprzednio zawartych umów o wartości 13 mld PLN, gdzie udział Banku wyniósł 2 mld PLN,
- 5 umów, które dotyczyły organizacji emisji obligacji korporacyjnych bez gwarancji zamknięcia emisji w kwocie 2,2 mld PLN oraz limit na nabycie nieskarbowych papierów dłużnych w wysokości 215 mln PLN,
- 350 umów emisji obligacji komunalnych i 38 aneksów, które wydłużają okres dostępności programu w łącznej wartości 3 mld PLN.

Finansowanie brutto Klientów korporacyjnych (w mld PLN)



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

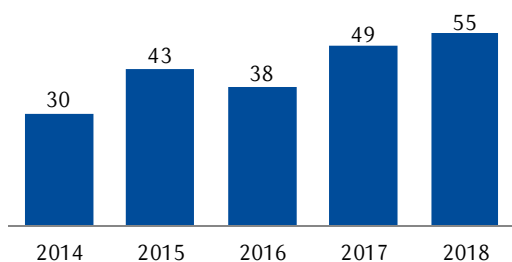
W ramach oferty produktowej Grupy Kapitałowej Banku Klienci korporacyjni mogą korzystać z produktów i usług leasingowych oraz faktoringowych. W formie leasingu finansowany jest każdy środek trwały, w zależności od potrzeb Klientów. Poza standardowymi produktami w ofercie znajdują się usługi wynajmu floty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

OFERTA DEPOZYTOWA I BANKOWOŚĆ TRANSAKCYJNA

Poziom depozytów Klientów korporacyjnych na koniec 2018 roku wyniósł ponad 55 mld PLN i wzrósł w ciągu roku o 6,5 mld PLN, głównie dzięki przyrostowi środków utrzymywanych przez Klientów na rachunkach terminowych.

Bank rozszerza ofertę dla Klientów korporacyjnych o złożonych strukturach organizacyjnych, dzięki czemu ułatwia rozliczanie transakcji z partnerami krajowymi i zagranicznymi oraz rozwija dedykowane produkty oparte o rozwiązania typu *cash pooling*. Dzięki obecności Banku w Niemczech i Czechach umożliwiono wykorzystanie tego narzędzia do zarządzania środkami finansowymi w ujęciu transgranicznym.

Depozyty korporacyjne (w mld PLN)



SAMORZĄDY

Bank od wielu lat finansuje i prowadzi obsługę bankową podmiotów publicznych, w tym Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, jednostek samorządu terytorialnego, spółek z udziałem jednostek samorządu terytorialnego, podmiotów, dla których samorząd jest organem założycielskim, jednostek okołobudżetowych, Generalnej Dyrekcji Lasów Państwowych i jej jednostek organizacyjnych.

W 2018 roku PKO Bank Polski SA potwierdził pozycję niekwestionowanego lidera w zakresie usług dla samorządów i wygrał przetarg na kompleksową obsługę budżetu województwa małopolskiego i podległych jednostek organizacyjnych oraz obsługę Miasta Olsztyn i kontynuację obsługi Miasta Gdynia. Wśród Klientów Banku jest już 9 z 16 województw oraz większość miast wojewódzkich.

INSTYTUCJE FINANSOWE

PKO Bank Polski SA posiada szeroką i efektywną sieć rachunków nostro, ponad 1400 nawiązanych relacji SWIFT z bankami w różnych krajach i rynkach. Jednocześnie prowadzi około 200 rachunków loro dla banków zagranicznych, wykorzystywanych do rozliczania operacji tych banków zarówno w Polsce, jak i na rynkach trzecich. Na polskim rynku Bank jest liderem w zakresie obsługi bankowych i nie-bankowych instytucji finansowych. Obecnie posiada relacje biznesowe z ponad tysiącem podmiotów z tego segmentu.

Jednym z priorytetów w działaniu Banku pozostaje wsparcie polskiego biznesu poprzez tworzenie korzystnych dla Klientów rozwiązań, opartych na optymalnych metodach realizacji rozliczeń zagranicznych. Przykładem takich działań jest stałe poszerzanie wachlarza walut dostępnych dla Klientów oraz wsparcie aktywności zagranicznej Klientów na nowych rynkach (np. Zatoka Perska, Azja Południowo-Wschodnia, Afryka Południowa).

BANKOWOŚĆ MIĘDZYNARODOWA

Grupa Kapitałowa Banku aktywnie uczestniczy w rozwoju międzynarodowej ekspansji swoich Klientów i oferuje im wsparcie na rynkach zagranicznych oraz podejmuje inicjatywy, które ułatwiają obsługę finansową polskich firm na rynkach międzynarodowych. Jedną z nich było uruchomienie oddziałów korporacyjnych w Republice Federalnej Niemiec oraz w Republice Czeskiej, czyli w krajach o najwyższej aktywności polskich przedsiębiorstw. 2018 rok charakteryzował się bardzo wysokim wzrostem liczby pozyskanych Klientów obsługiwanych w obu oddziałach. Na koniec 2018 roku oddziały zagraniczne obsługiwały ponad 200 Klientów.

Dla przedsiębiorstw, które działają na terenie Ukrainy usługi bankowe oferowane są przez KREDOBANK SA. Na koniec 2018 roku spółka obsługiwała nieco ponad 3,3 tys. Klientów biznesu polsko-ukraińskiego, w tym z kapitałem polskim, czyli o 19,5% więcej niż w roku poprzednim.

W 2018 roku Grupa Kapitałowa Banku podejmowała liczne inicjatywy, które ułatwiały obsługę polskich firm za granicą. Ważnym projektem jest Platforma Wsparcia Eksportu (dostępna pod adresem www.wspieramyeksport.pl), która jest kompleksowym narzędziem analitycznym dla firm zainteresowanych ekspansją zagraniczną, wprowadzonym w IV kwartale 2017 roku. Portal jest kompendium wiedzy o rynkach i branżach, które zawiera najbardziej aktualne analizy gospodarcze. Z poradnika eksportera można dowiedzieć się m.in.: jak sprawdzić gotowość firmy do eksportu, czy jak zbudować strategię promocji firmy za granicą. Z kolei wypełnienie krótkiej ankiety pozwala na znalezienie produktów finansowych, oferowanych przez Grupę PKO Banku Polskiego SA, najlepiej dopasowanych do aktualnych potrzeb firmy.

W 2018 roku przedsiębiorcy, którzy korzystali z Platformy Wsparcia Eksportu, zyskali możliwość weryfikowania wiarygodności zagranicznego kontrahenta. W specjalnych raportach Klienci mogą znaleźć m.in. dane finansowe, ocenę zdolności kredytowej potencjalnego zagranicznego kontrahenta oraz informacje na temat wywiązywania się przez niego z zobowiązań.

FINANSOWANIE HANDLU

PKO Bank Polski SA oferuje szeroką paletę produktów w zakresie finansowania handlu. Do najważniejszych należą gwarancje, poręczenia, akredytywy czy inkaso dokumentowe.

W 2018 roku Bank prowadził inicjatywy, które mają na celu zwiększenie atrakcyjności oferowanych produktów. Bank wprowadził e-gwarancje i podpis cyfrowy kwalifikowany, rozwijał system do obsługi transakcji finansowania handlu, jak również wdrożył nowe standardy, które wynikają ze zmian wprowadzonych przez SWIFT.

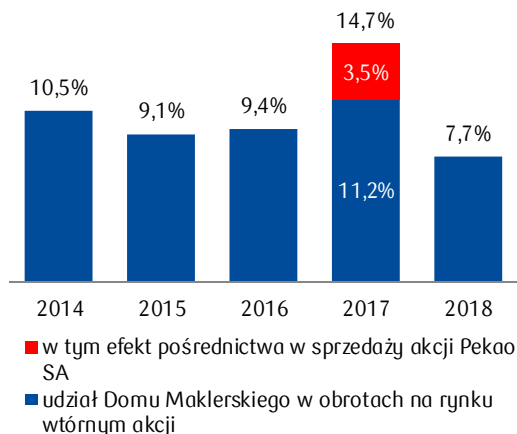
DZIAŁALNOŚĆ MAKLERSKA

Dom Maklerski PKO Banku Polskiego SA (Dom Maklerski) od lat jest niekwestionowanym liderem rynku kapitałowego w Polsce, o czym świadczą wysokie lokaty w rankinach biur maklerskich oraz przyznawane liczne nagrody.

W 2018 roku Dom Maklerski uzyskał najwyższe noty w Ogólnopolskim Badaniu Inwestorów (OBI) we wszystkich dziewięciu kategoriach: bezawaryjności i szybkości platformy internetowej, funkcjonalności platformy informatycznej, jakości obsługi bezpośredniej, profesjonalizmu pracowników, jakości analiz i rekomendacji, oferty edukacyjnej, dostępu do informacji i notowań, dostępu do rynków zagranicznych i rachunków IKE/IKZE.

W 2018 roku wartość zrealizowanych obrotów Domu Maklerskiego wyniosła ponad 33 mld PLN, co stanowiło 7,7% obrotów rynku i plasowało Dom Maklerski na II miejscu w rankingu domów maklerskich. Spadek w stosunku do 2017 roku udziału Domu Maklerskiego w obrotach na rynku wtórnym akcji jest efektem bessy, która panowała w 2018 roku na większości światowych rynków akcji, jak również presji zagranicznych biur maklerskich, które w przeważającej mierze realizowały obrót.

Udział Domu Maklerskiego
PKO Banku Polskiego SA
w obrotach na rynku wtórnym akcji



W zakresie obrotu obligacjami do Domu Maklerskiego należy blisko połowa obrotów rynku, co przekłada się na pozycję lidera.

Łączna wartość transakcji, w których pośredniczył Dom Maklerski PKO Banku Polskiego SA na rynku pierwotnym wyniosła ponad 1,3 mld PLN, były to między innymi:

- oferta sprzedaży akcji Banku BGŻ BNP Paribas – wartość oferty wyniosła 800 mln PLN,
- oferta sprzedaży akcji spółki BZ WBK SA (w trybie budowania przyśpieszonej księgi popytu), wielkość oferty wyniosła 456 mln PLN,
- pierwsza oferta publiczna sprzedaży akcji spółki Novaturas AB, wielkość oferty to 93 mln PLN.

Ponadto, Dom Maklerski PKO Banku Polskiego SA pełnił funkcję gwaranta w publicznej ofercie akcji spółki EVO Payments Inc. (wysokość oferty wyniosła 224 mln USD), był organizatorem emisji dłużnych papierów wartościowych takich podmiotów jak: Polski Koncern Naftowy ORLEN SA (wartość emisji 0,6 mld PLN), Echo Investment SA (wartość emisji 0,1 mld PLN), Best SA oraz pośredniczył w wezwaniach na sprzedaż akcji spółek Synthos SA (wartość oferty 0,4 mld PLN), Zespół Elektrociepłowni Wrocławskich KOGENERACJA SA (0,1 mld PLN), BENEFIT SYSTEMS SA, Ferrum SA, IAI SA, Tarczyński SA, Pamapol SA, Berling SA.

Na koniec 2018 roku Dom Maklerski PKO Banku Polskiego SA prowadził 127 tys. rachunków papierów wartościowych i rachunków pieniężnych oraz 199 tys. rachunków rejestrowych. Pod względem liczby rachunków papierów wartościowych (wg danych KDPW) Dom Maklerski zajął IV pozycję spośród 40 uczestników rynku. Ponadto prowadził obsługę 436 jednostek uczestnictwa funduszy i subfunduszy zarządzanych przez 17 Towarzystw Funduszy Inwestycyjnych.

PRODUKTY SKARBOWE

PKO Bank Polski SA posiada szeroką ofertę produktów skarbowych dedykowaną Klientom indywidualnym i instytucjonalnym, takich jak produkty lokacyjne, wymiany walut oraz instrumenty, które zabezpieczają ryzyko walutowe, ryzyko stopy procentowej i ceny towarów. Każdy produkt może być dopasowany do indywidualnych potrzeb Klientów i zawarty za pośrednictwem dowolnie wybranego, wygodnego kanału dystrybucji.

USŁUGI POWIERNICZE

Bank prowadzi rachunki papierów wartościowych na rzecz Klientów i obsługuje transakcje na rynku krajowym i zagranicznym, a także pełni funkcję depozytariusza dla funduszy emerytalnych i inwestycyjnych. Na koniec 2018 roku wartość aktywów Klientów przechowywana na rachunkach powierniczych wyniosła ponad 118,4 mld PLN i była wyższa o około 6% w ujęciu rocznym.

7.2 POZOSTAŁE USŁUGI

Kantor w serwisie transakcyjnym
Technologia ZenCard
Program Polska Bezgotówkowa w oddziałach PKO Banku Polskiego SA
Rejestracja firmy w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej poprzez bankowość elektroniczną iPKO
Bezpłatne szkolenia dla przedsiębiorstw
Apple Pay i Garmin Pay w PKO Banku Polskim SA

KANTOR W SERWISIE TRANSAKCYJNYM

PKO Bank Polski SA udostępnił w serwisie transakcyjnym iPKO usługę kantoru online, jako prostego i intuicyjnego narzędzia, które umożliwia szybką i bezpieczną wymianę walut online. Kantor to kolejny krok w rozwijaniu usług świadczonych przez Bank dla Klientów indywidualnych.

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

- dokonać wymiany walut w czasie rzeczywistym z natychmiastowym rozliczeniem transakcji,
- zawierać transakcje po atrakcyjnych kursach i bez opłaty za dostęp do usługi (możliwość zawierania transakcji dla 28 par walutowych w takich walutach jak: dolar amerykański, frank szwajcarski, euro, funt brytyjski oraz korony szwedzkie, norweskie i duńskie),
- śledzić wykresy walutowe online oraz korzystać z powiadomień SMS, w momencie gdy kurs waluty osiągnie wyznaczony poziom,
- w połączeniu z innymi produktami, takimi jak karta wielowalutowa, w bardziej efektywny sposób zarządzać swoimi finansami i obsługiwać codzienne płatności w walutach obcych.



TECHNOLOGIA ZENCARD

W 2018 roku PKO Bank Polski SA udostępnił Klientom firmowym innowacyjne narzędzie do tworzenia programów lojalnościowych ZenCard – technologię, która umożliwia firmom organizowanie akcji promocyjnych i rabatowych w ich punktach handlowo-usługowych z wykorzystaniem jedynie karty płatniczej i terminala płatniczego.

Platforma opracowana przez ZenCard sp. z o.o. jest zintegrowana z terminalem płatniczym i pozwala na rezygnację z wielu oddzielnych kart lojalnościowych i aplikacji instalowanych na telefonie, na rzecz jednej wirtualnej połączonej z dowolną kartą płatniczą Klienta. System automatycznie i w czasie rzeczywistym, już podczas płatności w terminalu kartą czy telefonem, nalicza rabaty i zniżki. Dodatkowym atutem jest łatwość w przystąpieniu do programu – wyrażenie zgody przez Klienta za pośrednictwem terminala płatniczego trwa zaledwie kilka sekund.

PROGRAM POLSKA BEZGOTÓWKOWA W ODDZIAŁACH PKO BANKU POLSKIEGO SA



Program Wsparcia Obrotu Bezgotówkowego Polska Bezgotówkowa to wspólna inicjatywa uczestników rynku usług płatniczych w Polsce: wydawców kart, agentów rozliczeniowych oraz organizacji Mastercard i Visa przy udziale Związku Banków Polskich i wsparciu Ministerstwa Przedsiębiorczości i Technologii. Program skierowany jest do mikro, małych i średnich

przedsiębiorców, którzy chcą rozpocząć przyjmowanie płatności za swoje towary i usługi za pomocą kart płatniczych.

Przedsiębiorcom, którzy dotychczas nie przyjmowali płatności bezgotówkowych, PKO Bank Polski SA w swoich w oddziałach całym kraju umożliwił przystąpienie do Programu Polska Bezgotówkowa. W ramach tego Programu, przez okres 12 miesięcy, przedsiębiorcy zyskują profity w postaci m.in. pokrycia kosztów związanych z otrzymaniem terminala do akceptacji kart. Przedsiębiorcy mogą wybrać terminal w opcji na wynajem lub taki, który dostaną na własność. W tym drugim przypadku, po okresie 12 miesięcy współpracy w ramach Programu, nie będą ponosić kosztów związanych z najmem terminalu, a jedynie – na bardzo preferencyjnych warunkach – te związane z procesowaniem transakcji.

Wdrożenie płatności bezgotówkowych usprawnia obsługę, buduje nowoczesny wizerunek firmy i daje możliwość dotarcia do nowej grupy Klientów przez małe i średnie przedsiębiorstwa, ceniące nowoczesne rozwiązania, które wspierają prowadzenie i rozwój biznesu.

REJESTRACJA FIRMY W CENTRALNEJ EWIDENCJI I INFORMACJI O DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ POPRZEC BANKOWOŚĆ ELEKTRONICZNĄ IPKO

PKO Bank Polski SA wspiera rządowy projekt „Od papierowej do cyfrowej Polski”, którego celem jest wypracowanie szybkiego i łatwego dostępu do usług e-administracji. Skala jego zaangażowania i udostępnienie zaawansowanych rozwiązań informatycznych pozwalają tworzyć mechanizmy gotowe do zastosowania nie tylko w sektorze finansowym, lecz także w administracji państwowej. Bank jako pierwszy umożliwił Klientom, którzy korzystają z bankowości elektronicznej złożenie wniosku w programie „Rodzina 500+” i „Dobry start”, założenie profilu na PUE ZUS, Profilu Zaufanego (eGO) czy rozliczenie podatku PIT.

W styczniu 2018 roku PKO Bank Polski SA umożliwił rejestrację firmy i otwarcie konta firmowego w serwisie transakcyjnym iPKO. To pierwsze takie rozwiązanie na rynku, opracowane wspólnie z Ministerstwem Przedsiębiorczości i Technologii. Proces ten jest całkowicie zdalny, a wypełnienie wniosku zajmuje kilka minut. Potwierdzenie rejestracji firmy i założenie rachunku następuje poprzez Profil Zaufany.

Podczas rejestracji Klient jednocześnie wnioskuję o wpis do rejestru REGON, dokonuje zgłoszenia do naczelnika urzędu skarbowego (NIP) i zgłoszenia płatnika składek do ZUS.

Usługa, którą Ministerstwo przygotowało razem z PKO Bankiem Polskim SA i kolejnymi bankami, pozwoli ułatwić i przyspieszyć obsługę przedsiębiorców online tak, aby w najbliższych latach większość firm w Polsce była zakładana i prowadzona cyfrowo.

BEZPŁATNE SZKOLENIA DLA PRZEDSIĘBIORCÓW

PKO Bank Polski SA dostarcza wiedzę i narzędzia, które wspierają prowadzoną działalność, m.in. w trakcie szkoleń „Dzień dobry Biznes”. Szkolenia to praktyczna propozycja rozwiązań, doradztwa i narzędzi, które interesują przedsiębiorców z sektora firm i przedsiębiorstw.

W 2018 roku realizowane były trzy edycje szkoleń. Pierwszą edycję przeprowadzono pod hasłem „Firma w ekspansji”. Zaprezentowano m.in. nowe regulacje prawne związane z przetwarzaniem danych osobowych i praktyczne wskazówki dla osób zainteresowanych prowadzeniem skutecznych kampanii reklamowych w Internecie.

Drugi cykl, pod hasłem „Siła marki w MŚP”, dotyczył świadomego budowania i wykorzystywania marki w promowaniu firmy. Ostatnia seria spotkań w ramach akcji „Dzień dobry Biznes”, pod tytułem „(Nie)ważne co mówią, ważne, że mówią”, obejmowała metody radzenia sobie z kreowaniem pozytywnej opinii i tworzenia trwałych relacji z Klientami.

Warsztaty prowadzili specjaliści m.in. w dziedzinie komunikacji, marketingu internetowego czy prawa. W trakcie warsztatów istniała również możliwość indywidualnych rozmów z ekspertami w zakresie leasingu i faktoringu, ubezpieczeń, ekspansji zagranicznej czy bankowych produktów finansowych.

APPLE PAY I GARMIN PAY W PKO BANKU POLSKIM SA

Od II połowy 2018 roku Klienci Banku mogą korzystać z usług Apple Pay i Garmin Pay.

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

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

7.3 SIEĆ DYSTRYBUCJI I KANAŁY DOSTĘPU

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

BANKOWOŚĆ MOBILNA IKO



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

IKO to aplikacja mobilna dostępna na 3 platformy: Android, iOS oraz Windows Phone. Łączy funkcje bankowości mobilnej z możliwością dokonywania płatności mobilnych (zbliżeniowych i kodem BLIK).

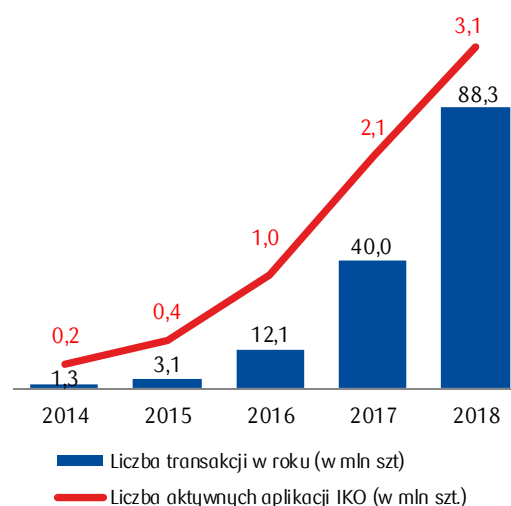
Na koniec 2018 roku liczba aktywnych aplikacji IKO osiągnęła ponad 3,1 mln sztuk. Aplikacja jest stale wzbogacana o nowe funkcje. Wprowadzone zmiany przekształciły IKO z aplikacji służącej do płatności, czy wypłat mobilnych w aplikację stanowiącą „bank w telefonie”. Rośnie również udział Klientów segmentu, którzy korzystają z bankowości mobilnej. Na koniec 2018 roku blisko 2,8 mln Klientów Banku przynajmniej raz w miesiącu logowało się do Banku z poziomu urządzenia mobilnego¹⁹, tj. o blisko 23% więcej niż rok wcześniej.

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

Oprócz funkcji bankowości mobilnej i funkcji płatniczych, IKO staje się też istotnym kanałem sprzedażowym, m.in. pożyczki gotówkowej.

W 2018 roku aplikacja IKO została rozszerzona między innymi o:

- powiadomienia push o zdarzeniach,
- kantor walutowy,
- kartę multiwalutową,
- nowe języki – ukraiński i rosyjski,
- zapamiętywanie i odtwarzanie ustawień z innych aplikacji IKO Klienta,
- skanowanie faktur (silnik przetwarzania obrazu dostarczony przez startup NuDelta),



¹⁹ Logowanie za pośrednictwem aplikacji mobilnej IKO, wersją mobilną serwisu iPKO lub wersją pełną serwisu iPKO

- możliwość realizacji płatności zbliżeniowych w modelu Android/Google Pay/Apple Pay,
- możliwość płatności kodem BLIK w Internecie i w sklepie w ciężar karty kredytowej,
- wnioskowanie o rachunek oszczędnościowy.

Powstały na bazie płatności IKO polski standard płatności mobilnych BLIK (zbudowany wspólnie z bankami partnerskimi i Krajową Izbą Rozliczeniową) jest uniwersalną formą realizacji płatności oraz wypłaty gotówki z bankomatów bez użycia gotówki czy karty płatniczej. Na koniec 2018 roku liczba transakcji BLIK realizowanych przez Klientów PKO Banku Polskiego SA wyniosła blisko 27 mln i wzrosła ponad 2,5 krotnie w stosunku do 2017 roku.

W grudniu 2018 r. została podpisana strategiczna umowa o współpracy pomiędzy MasterCard i Polskim Standardem Płatności (PSP). Mastercard i PSP umożliwią użytkownikom BLIK korzystanie z technologii zbliżeniowej we wszystkich punktach sprzedaży na świecie, akceptujących zbliżeniowe płatności Mastercard. Dodatkowo użytkownicy BLIK będą mogli realizować płatności z wykorzystaniem opublikowanego niedawno przez organizację EMVCo standardu Secure Remote Commerce (SRC) - jak tylko rozwiązanie zostanie udostępnione na rynku. Dzięki temu użytkownicy będą mogli płacić BLIKIEM za zakupy online w zagranicznych e-sklepach.

PKO Bank Polski SA udostępnia Klientom możliwość autoryzacji transakcji poprzez wpisanie kodu BLIK wygenerowanego w aplikacji IKO w metodzie płatności Płacę z iPKO. Dzięki tej usłudze, płatności za zakupy można dokonywać za pomocą aplikacji IKO w większości sklepów internetowych w Polsce, obsługiwanych m.in. przez Dotpay, eCard, PayU, Przelewy24, Tpay.com, First Data i CashBill oraz Blue Media. Płacę z iPKO jest dostępne również w największym polskim serwisie aukcyjnym e-commerce – Allegro.

BANKOWOŚĆ ELEKTRONICZNA

Klienci Banku w ramach serwisu iPKO mogą korzystać z pakietu usług bankowości elektronicznej, a dla przedsiębiorstw istnieje możliwość skorzystania z usług bankowości elektronicznej pod nazwą iPKO Biznes.

Korzystanie z tych usług zapewnia Klientom dostęp do informacji o rachunkach i produktach, jak również umożliwia wykonywanie transakcji za pośrednictwem Internetu, terminali samoobsługowych oraz telefonu.

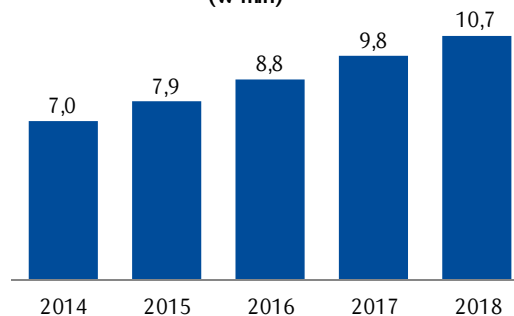
Bank systematycznie promuje zdalne korzystanie z konta internetowego, samodzielne zarządzanie rachunkiem i produktami bankowymi w serwisie transakcyjnym, co pozwala Klientom na szybszy i łatwiejszy dostęp do swoich produktów, jak również obniżenie kosztów korzystania z usług bankowych.

W 2018 roku Bank wprowadził do bankowości elektronicznej nowości, m.in. w postaci:

- mechanizmu podzielonej płatności (split payment), zarówno w iPKO jak i iPKO Biznes,
- wniosku w iPKO o rejestrację jednoosobowej działalności gospodarczej w CEIDG wraz z założeniem konta firmowego dla nowootwartej działalności gospodarczej,
- wniosku o przyznanie świadczenia 300+, w ramach programu 'Dobry start',
- funkcji wielowalutowej dla wszystkich kart debetowych,
- aplikacji „Asystent firmowy w iPKO” (pierwszy etap), która daje dostęp do kluczowych informacji o finansach firmy prowadzonej w PKO Banku Polskim,
- usługi e-Sklep w iPKO - umożliwia ona założenie sklepu internetowego oraz posiadanie podglądu stanu zamówień z poziomu bankowości elektronicznej, przy wykorzystaniu gotowej platformy e-commerce,
- pełnej wersji serwisu iPKO Biznes w oddziałach zagranicznych,
- zmian związanych m.in. z nowelizacją Ustawy o Usługach Płatniczych, dostosowaniem do wymogów RODO oraz dyrektywy MIFID II.

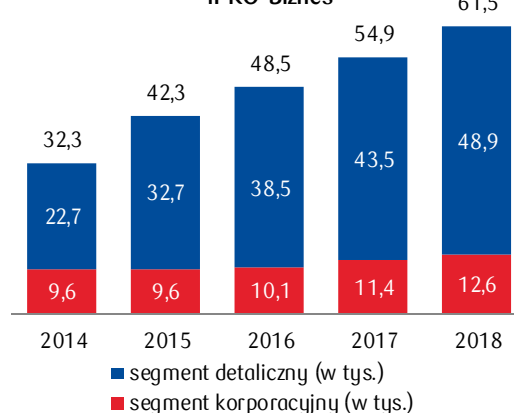
Dedykowany Klientom biznesowym serwis informatyczny iPKO Biznes, jak również aplikacja mobilna iPKO Biznes, zapewniają monitorowanie i zarządzanie rachunkami, kartami płatniczymi i kredytami oraz na składanie zleceń wszelkiego rodzaju przelewów. iPKO Biznes umożliwia dostęp online do potrzebnych informacji oraz usług finansowych

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



*liczba zawartych umów na serwis bankowości elektronicznej

Liczba Klientów z dostępem iPKO Biznes



firmy dotyczących rachunków i transakcji, jak również aktualnych analiz rynkowych, listy kursów walut pieniędzy i dewiz. Aplikacja umożliwia również personalizację skrótów, czy też korzystanie z wbudowanego tokena mobilnego.

CONTACT CENTER PKO BANKU POLSKIEGO SA

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

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

SIEĆ ODDZIAŁÓW I AGENCJI

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

Na koniec 2018 roku detaliczna sieć placówek PKO Banku Polskiego SA obejmowała 1 083 oddziałów skupionych w 11 oddziałach regionalnych oraz 8 biur bankowości detalicznej i 11 biur bankowości przedsiębiorstw. W stosunku do stanu na koniec 2017 roku liczba oddziałów detalicznych ogółem zmniejszyła się o 40 placówek.

Optymalizacja sieci oddziałów odbywa się w sposób ciągły, a decyzja o funkcjonowaniu oddziału na danym mikrorynku podejmowana jest w oparciu o przesłanki ekonomiczne, z uwzględnieniem potencjału rozwoju danego mikrorynku. Bank systematycznie poprawia warunki obsługi Klientów w sieci oddziałów w ramach projektów realizowanych w Banku w oparciu o Nowy Format Oddziałów, którego założeniem jest tworzenie modelu przyjaznej klientom i pracownikom Banku, nowoczesnej placówki bankowej. Nowy standard został wsparty dostępnością nowych technologii – strefa WIFI, kasy samoobsługowe, możliwość doładowania telefonów komórkowych, monitory LCD, tablety, autoryzacja wybranych dyspozycji Klientów przy ladzie przez SMS, które zdecydowanie wspierają proces obsługi w zakresie edukowania i zmiany przyzwyczajeń Klientów. W 2018 roku wprowadzono Nowy Format Oddziału w 17 oddziałach, w których zostały zrealizowane projekty modernizacji lub przeniesienia. Wdrożenie w około 40 kolejnych jest planowane w 2019 roku.

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

Tabela 8. Dane operacyjne segmentu detalicznego i korporacyjnego

	2018	2017	2016	2015	2014	Zmiana od: 2017
Liczba placówek w segmencie detalicznym:	1 113	1 153	1 198	1 238	1 280	-40
regionalne oddziały detaliczne	11	11	11	11	11	0
oddziały detaliczne	1 083	1 132	1 179	1 219	1 261	-49
biura bankowości prywatnej	8	8	8	8	8	0
biura bankowości przedsiębiorstw	11	2	0	0	0	9
Liczba placówek w segmencie korporacyjnym i inwestycyjnym:	42	41	40	40	39	1
regionalne oddziały korporacyjne	7	7	7	7	7	0
regionalne centra korporacyjne	33	32	32	32	32	1
oddziały zagraniczne	2	2	1	1	-	0
Liczba bankomatów	3 133	3 190	3 206	3 196	3 065	-57
Liczba agencji	577	745	837	881	1 001	-168

Uzupełnienie sieci oddziałów i bankomatów stanowi sieć agencji. Na koniec 2018 roku PKO Bank Polski SA współpracował z 577 agencjami. Od początku roku liczba agencji spadła o 168 w wyniku prowadzenia działań, które zmierzają do wzrostu efektywności sieci sprzedaży, tj. m.in. wdrożenia nowej umowy agencyjnej, opartej na nowym modelu wynagradzania, który ma na celu wzrost efektywności sieci sprzedaży.

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

CENTRUM BANKOWOŚCI PRYWATNEJ

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

Biura Bankowości Prywatnej obsługują Klientów w 9 największych miastach w Polsce: Warszawie, Gdańsku, Krakowie, Katowicach, Poznaniu, Wrocławiu, Łodzi, Szczecinie i Bydgoszczy.

Na koniec 2018 roku Centrum Bankowości Prywatnej zarządzało portfelem aktywów o wartości 25 mld PLN (na koniec 2017 roku wartość portfela wynosiła 22,3 mld PLN).

CENTRUM BANKOWOŚCI PRZEDSIĘBIORSTW

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

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

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

STANOWISKA SAMOOBŚLUGOWE

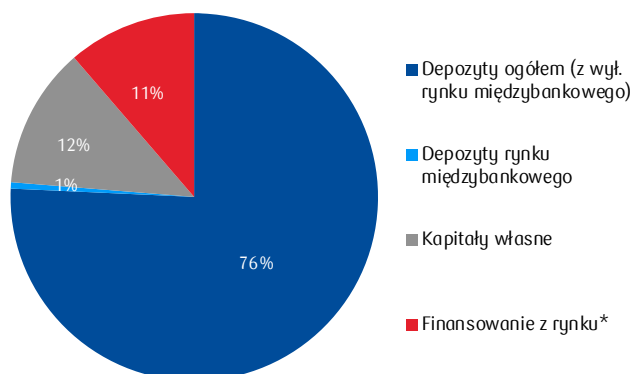
W 2018 roku PKO Bank Polski SA udostępnił pierwsze stanowiska samoobsługowe. Z kas samoobsługowych mogą skorzystać wszyscy Klienci indywidualni i firmowi, którzy posiadają karty do rachunku bankowego. Urządzenia są wyposażone w ekrany dotykowe.

Klienci mogą skorzystać z funkcji wpłaty gotówkowej na konto własne, wypłaty gotówki, przelewu między własnymi rachunkami, przelewu na dowolne konto, założenia lokaty, sprawdzenia lub wydruku salda oraz innych operacji dostępnych obecnie w bankomatach. Lista dostępnych transakcji będzie sukcesywnie zwiększana.

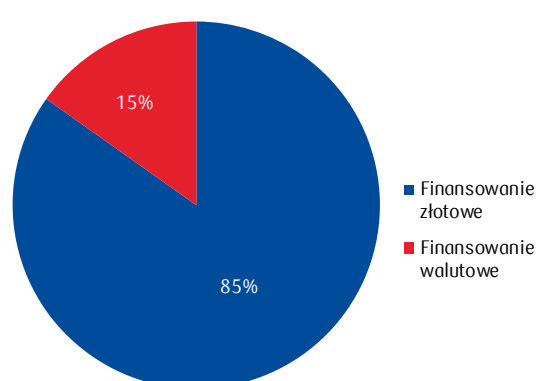
7.4 ŹRÓDŁA FINANSOWANIA DZIAŁALNOŚCI

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

Struktura źródeł finansowania działalności
Grupy PKO Banku Polskiego SA



Struktura walutowa finansowania działalności
Grupy PKO Banku Polskiego SA



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

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

7.5 WSPÓŁPRACA MIĘDZYNARODOWA

W Grupie PKO Banku Polskiego SA pozyskanie środków na potrzeby, które wynikają z rozwoju działalności biznesowej, w tym na finansowanie projektów segmentu firm i przedsiębiorstw, odbywa się także poprzez współpracę międzynarodową.

Grupa Kapitałowa Banku pozyskuje środki z zagranicznych rynków finansowych m.in. poprzez kredyty od międzynarodowych instytucji finansowych (m.in. Banku Rozwoju Rady Europy i Europejskiego Banku Inwestycyjnego). Szczegółowa informacja o kredytach otrzymanych od międzynarodowych instytucji finansowych przez Grupę PKO Banku Polskiego SA oraz otrzymanych kredytach zostały opisane w nocie 36 Skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy PKO Banku Polskiego SA za rok zakończony 31 grudnia 2018 roku.

Grupa Kapitałowa Banku jest również zaangażowana w programy gwarancyjne dystrybuowane przez Europejski Fundusz Inwestycyjny (między innymi COSME oraz InnovFIN).

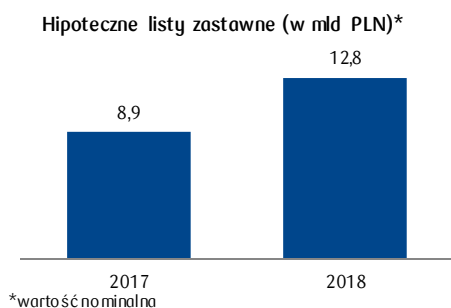
Natomiast PKO Życie Towarzystwo Ubezpieczeń SA współpracuje z Münchener Rückversicherungs-Gesellschaft Aktiengesellschaft in München, MetLife Insurance Inc., RGA International Reinsurance Company Ltd oraz Partner Reinsurance Europe SE w ramach zawartych umów reasekuracyjnych.

7.6 DZIAŁALNOŚĆ POZOSTAŁYCH SPÓŁEK GRUPY PKO BANKU POLSKIEGO SA

Poza działalnością ściśle bankową Grupa PKO Banku Polskiego SA świadczy specjalistyczne usługi finansowe w zakresie leasingu, faktoringu, funduszy inwestycyjnych, funduszy emerytalnych, ubezpieczeń, windykacji oraz usługi agenta transferowego.

CHARAKTERYSTYKA WYBRANYCH SPÓŁEK GRUPY PKO BANKU POLSKIEGO SA²⁰

PKO BANK HIPOTECZNY SA



PKO Bank Hipoteczny SA osiągnął w 2018 roku zysk netto w wysokości 85,8 mln PLN (vs. 51,4 mln PLN w 2017 roku).

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

PKO Bank Hipoteczny SA specjalizuje się w udzielaniu mieszkaniowych kredytów hipotecznych dla Klientów indywidualnych, jak również nabywa wierzytelności z tytułu takich kredytów od PKO Banku Polskiego SA. Pozyskuje kredyty do swojego portfela w oparciu o strategiczną współpracę z PKO Bankiem Polskim SA.

W 2018 roku PKO Bank Hipoteczny SA nabył, w ramach podpisanej w 2015 roku z PKO Bankiem Polskim SA Umowy Ramowej Sprzedaży Wierzytelności, kolejne portfele kredytów mieszkaniowych zabezpieczonych hipotecznie na łączną kwotę 2,5 mld PLN. Łączna wartość portfela kredytowego brutto PKO Banku Hipotecznego SA na 31 grudnia 2018 roku wynosiła 21,1 mld PLN, w tym 12,3 mld PLN stanowiły kredyty mieszkaniowe zabezpieczone hipotecznie nabyte od PKO Banku Polskiego SA.

Podstawowym celem spółki jest emisja listów zastawnych, które mają stanowić główne źródło długoterminowego finansowania kredytów zabezpieczonych nieruchomością w Grupie PKO Banku Polskiego SA. Podstawę emisji listów zastawnych stanowią wyłącznie kredyty mieszkaniowe w PLN, które spełniają konserwatywne kryteria ich udzielania, tak w zakresie zdolności kredytobiorcy, jak i wyceny nieruchomości, które stanowią ich zabezpieczenie.

W 2018 roku spółka przeprowadziła:

- jedną emisję zagraniczną listów zastawnych, denominowaną w EUR, skierowaną do inwestorów instytucjonalnych o łącznej wartości nominalnej 500 mln EUR,

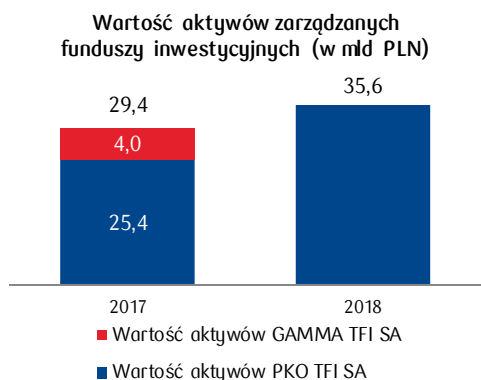
²⁰ Prezentowane w opisie wyniki finansowe pochodzą ze sprawozdań finansowych poszczególnych spółek sporządzonych zgodnie z MSR/MSSF, a w przypadku spółek ubezpieczeniowych zgodnie z PSR.

- b) pięć emisji krajowych listów zastawnych w PLN skierowanych do inwestorów instytucjonalnych o łącznej wartości nominalnej 1 590 mln PLN.

Łączna wartość wyemitowanych przez PKO Bank Hipoteczny SA listów zastawnych, które pozostały w obrocie (według wartości nominalnej) na koniec 2018 roku wynosiła 12,8 mld PLN.

W lutym 2018 roku PKO Bank Hipoteczny SA, jako pierwszy emitent listów zastawnych z Polski, dołączył do The Covered Bond Label. To certyfikat jakości, którego celem jest budowanie wśród inwestorów świadomości w zakresie bezpieczeństwa i wysokiej jakości klasy aktywów, jakimi są listy zastawne. Ujednolicone zasady, które obowiązują przy określaniu jakości tych aktywów, pozwalają inwestorom z całego świata porównywać listy zastawne emitentów z różnych krajów.

PKO TOWARZYSTWO FUNDUSZY INWESTYCYJNYCH SA



W 2018 roku spółka wypracowała zysk netto w wysokości 257,0 mln PLN (w 2017 roku zysk netto wynosił 64,6 mln PLN).

Wzrost wyniku jest efektem wyższych przychodów oraz spadku kosztów dystrybucji w rezultacie wprowadzenia od początku 2018 roku (MIFID 2) niższych opłat za sprzedaż przez PKO Bank Polski SA i pozostałych dystrybutorów jednostek uczestnictwa funduszy zarządzanych przez spółkę.

Wartość aktywów netto funduszy zarządzanych przez spółkę wynosiła na koniec 2018 roku 35,6 mld PLN, co oznacza wzrost aktywów o 21,2% w stosunku do 2017 roku.

Wzrost wartości aktywów netto jest przede wszystkim efektem dodatniego napływu środków netto do funduszy zarządzanych przez PKO TFI SA.

PKO TFI SA plasuje się na 2. miejscu pod względem wartości aktywów netto z 13,9% udziałem w rynku funduszy inwestycyjnych* oraz na 1. miejscu z udziałem 22,2% w zarządzanych aktywach funduszy osób fizycznych*.

Na 31 grudnia 2018 roku spółka zarządzała 60 funduszami i subfunduszami inwestycyjnymi, w tym 11 funduszami i subfunduszami przejętymi w ramach połączenia ze spółką GAMMA TFI SA.

W 2018 roku spółka PKO TFI SA utworzyła PKO VC – fundusz inwestycyjny zamknięty aktywów niepublicznych z dwoma wydzielonymi subfunduszami (Subfunduszem Finansowym oraz Subfunduszem Strategicznym).

* Źródło: Analizy Online

PKO BP BANKOWY PTE SA

Spółka w 2018 roku wypracowała zysk netto w wysokości 14,0 mln PLN (vs 8,5 mln PLN w 2017 roku).

Wyniki dotyczące Otwartego Funduszu Emerytalnego (OFE)*:

Na koniec 2018 roku wartość aktywów netto PKO BP Bankowego OFE zarządzanego przez PKO BP BANKOWY PTE SA wynosiła 7,0 mld PLN, co oznacza spadek o 12,7% w stosunku do 2017 roku.

Do PKO BP Bankowego OFE na koniec grudnia 2018 roku należało ponad 912 tys. członków.

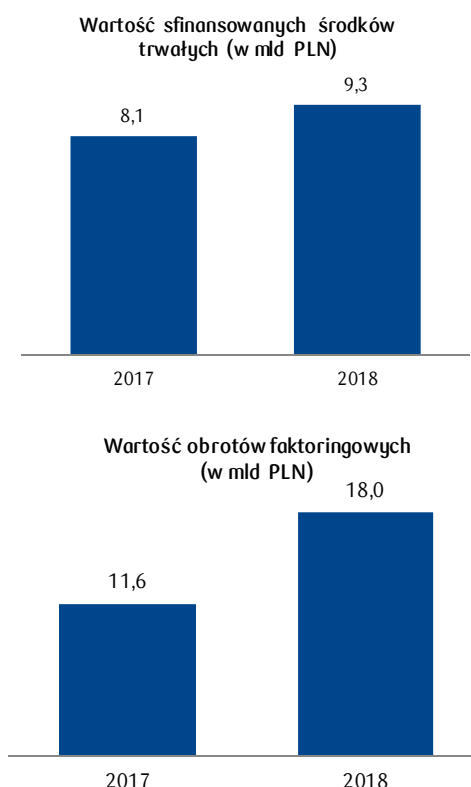
PKO BP Bankowy OFE zajmuje na rynku funduszy emerytalnych 9. miejsce pod względem wartości aktywów netto OFE oraz liczby członków OFE.

W 2018 roku Komisja Nadzoru Finansowego (KNF) ogłosiła stopy zwrotu OFE na koniec marca i września, za okres 36 miesięcy. Zgodnie z ogłoszeniem KNF za okres od 31 marca 2015 roku do 30 marca 2018 roku PKO BP Bankowy OFE osiągnął stopę zwrotu w wysokości 12,500%, wobec średniej ważonej stopy zwrotu dla wszystkich funduszy w wysokości 11,424% i zajął 3. miejsce wśród funduszy emerytalnych. W drugim zestawieniu, które uwzględnia okres od 30 września 2015 roku do 28 września 2018 roku, fundusz uzyskał stopę zwrotu równą 18,857%, przy średniej ważonej stopie zwrotu dla wszystkich funduszy w wysokości 18,826% i zajął 4. miejsce w rankingu otwartych funduszy emerytalnych.

* Źródło: www.knf.gov.pl

GRUPA KAPITAŁOWA PKO LEASING SA

Grupa Kapitałowa PKO Leasing SA (tj. PKO Leasing SA oraz jej spółki zależne) w 2018 roku osiągnęła zysk netto w wysokości 114,2 mln PLN. Zysk netto Grupy Kapitałowej PKO Leasing w 2017 roku wyniósł 77,2 mln PLN.



Działalność leasingowa:

W 2018 roku spółki leasingowe Grupy Kapitałowej PKO Leasing SA sfinansowały środki trwałe o łącznej wartości 9,25 mld PLN, tj. o 13,7% więcej niż w analogicznym okresie 2017 roku. Na uwagę zasługują wzrosty finansowania w segmencie maszyn i urządzeń z dynamiką na poziomie 29% r/r.

Na koniec 2018 roku wartość bilansowa należności od klientów z tytułu finansowania środków trwałych (wymagalnych i niewymagalnych) oraz wartość bilansowa środków trwałych w leasingu operacyjnym Grupy Kapitałowej PKO Leasing SA wyniosła łącznie 17 mld PLN. Na koniec 2017 roku ww. wartość bilansowa wynosiła 15 mld PLN.

Pod względem wartości środków przekazanych Klientom w 2018 roku w ramach finansowania środków trwałych Grupa PKO Leasing SA zajęła 1. pozycję na rynku usług leasingowych z 11,2% udziałem w rynku*.

* Źródło: Związek Polskiego Leasingu

Działalność faktoringowa:

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

W 2018 roku wartość obrotów faktoringowych wyniosła 18 mld PLN (w analogicznym okresie 2017 roku obroty spółki wyniosły 11,6 mld PLN); na koniec grudnia 2018 roku liczba Klientów wynosiła 535.

Spółka PKO Faktoring SA na 31 grudnia 2018 roku zajmowała 8. miejsce (wg obrotu) wśród firm faktoringowych zrzeszonych w Polskim Związku Faktorów z udziałem w rynku w wysokości 7,4%.

GRUPA KAPITAŁOWA PKO ŻYCIE TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ SA



Grupa Kapitałowa PKO Życie Towarzystwo Ubezpieczeń SA (tj. PKO Życie Towarzystwo Ubezpieczeń SA oraz jej spółka zależna Ubezpieczeniowe Usługi Finansowe sp. z o.o.) w 2018 roku wypracowała zysk netto w wysokości 24,4 mln PLN (w 2017 rok zysk netto Grupy wynosił 26,2 mln PLN).

Przedmiotem działalności spółki PKO Życie Towarzystwo Ubezpieczeń SA jest działalność ubezpieczeniowa w zakresie działu I ubezpieczeń – ubezpieczenia na życie.

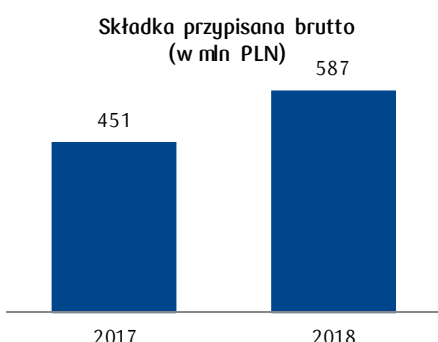
PKO Życie Towarzystwo Ubezpieczeń SA oferuje szeroką paletę produktów ubezpieczeniowych. Spółka koncentruje się na ubezpieczaniu życia i zdrowia swoich Klientów, posiada w ofercie produkty samodzielne, jak również takie, które stanowią uzupełnienie produktów bankowych oferowanych przez PKO Bank Polski SA.

W 2018 roku spółka wprowadziła do oferty: OnkoPlan – ubezpieczenie na wypadek choroby nowotworowej, Grupowe Ubezpieczenie na Życie dla Pracowników PKO Ubezpieczenia i Grupowe Ubezpieczenie na Życie dla Pracowników Grupy PKO BP oraz Ubezpieczenie na życie do kredytu hipotecznego ze składką miesięczną.

Wartość składek przypisanych brutto z tytułu zawartych przez spółkę umów ubezpieczenia w 2018 roku wyniosła 501,1 mln PLN w porównaniu do 471 mln PLN w 2017 roku.

Spółka na koniec 2018 roku ubezpieczała ponad 847 tys. osób (722 tys. osób na koniec 2017 roku).

PKO TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ SA



Spółka w 2018 roku osiągnęła zysk netto w wysokości 35,2 mln PLN (w 2017 roku zysk netto spółki wynosił 9,0 mln PLN).

Przedmiotem działalności spółki jest działalność ubezpieczeniowa w zakresie działu II ubezpieczeń – pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe.

PKO Towarzystwo Ubezpieczeń SA koncentruje się na ubezpieczaniu ryzyka utraty dochodu, następstw nieszczęśliwych wypadków i choroby oraz ubezpieczaniu nieruchomości dla pożyczkobiorców i osób, które zaciągają kredyty hipoteczne. Spółka oferuje szeroką gamę produktów ubezpieczeniowych skierowanych do Klientów Banku oraz innych podmiotów w Grupie Kapitałowej Banku.

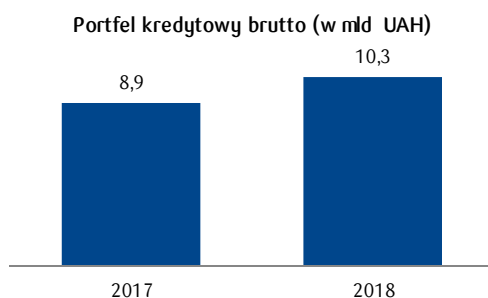
W 2018 roku spółka wprowadziła do oferty dla Klientów PKO Banku Polskiego SA ubezpieczenie Car Assistance, Ubezpieczenie podróży „Tak podróżuję” oraz modyfikację warunków Ubezpieczenia spłaty kredytu hipotecznego na wypadek utraty źródła dochodu, inwalidztwa w następstwie nieszczęśliwego wypadku i leczenia szpitalnego.

Wartość składek przypisanych brutto z tytułu zawartych przez spółkę umów w 2018 roku wyniosła 586,9 mln PLN, w porównaniu do 450,7 mln PLN w 2017 roku.

Spółka na koniec 2018 roku ubezpieczała 804 tys. osób (581 tys. osób na koniec 2017 roku).

GRUPA KAPITAŁOWA KREDOBANK SA

(DANE WG MSSF OBOWIĄZUJĄCYCH W GRUPIE PKO BANKU POLSKIEGO SA)



W 2018 roku Grupa Kapitałowa KREDOBANK SA (tj. KREDOBANK SA oraz jej spółka zależna Finansowa Kompania „Idea Kapitał” sp. z o.o.) wypracowała zysk netto w wysokości 469 mln UAH (62 mln PLN). W 2017 roku zysk netto Grupy KREDOBANK SA wyniósł 401 mln UAH (56 mln PLN).

Wyniki są efektem rozwoju KREDOBANK SA we wszystkich segmentach biznesowych przy efektywnym zarządzaniu płynnością, marżą i ryzykiem.

Portfel kredytowy Grupy Kapitałowej KREDOBANK SA (brutto) w 2018 roku uległ zwiększeniu o 1 477 mln UAH, tj. o 16,7% i wynosił na 31 grudnia 2018 roku 10 329 mln UAH (portfel kredytowy brutto wyrażony w PLN na koniec 2018 roku wyniósł 1 402 mln PLN). Wzrost wartości portfela kredytowego w UAH jest głównie wynikiem zwiększenia sprzedaży nowych kredytów.

Depozyty terminowe Klientów Grupy Kapitałowej KREDOBANK SA w 2018 roku uległy zwiększeniu o 489 mln UAH, tj. o 9,5% i wynosiły na 31 grudnia 2018 roku 5 622 mln UAH (depozyty terminowe wyrażone w PLN na koniec 2018 roku wynosiły 763 mln PLN). Wysokość depozytów w UAH jest efektem wysokiego poziomu wiarygodności i rankingu KREDOBANK SA na rynku bankowym na Ukrainie.

Na 31 grudnia 2018 roku sieć placówek KREDOBANK SA obejmowała Centralę we Lwowie oraz 93 oddziały w 22 z 24 obwodów Ukrainy. W 2018 roku utworzono 3 oddziały, zmieniono lokalizację 2 oddziałów oraz zamknięto 12 oddziałów.

PKO BP FINAT SP. Z O.O.

PKO BP Finat sp. z o.o. w 2018 roku osiągnęła zysk netto w wysokości 43,3 mln PLN (w 2017 roku zysk netto spółki wyniósł 43,9 mln PLN).

PKO BP Finat sp. z o.o. świadczy kompleksowe usługi firmom z sektora finansowego, m.in. usługi agenta transferowego, księgowości funduszy i spółek, obsługę ubezpieczeń grupowych dedykowanych do produktów oferowanych przez PKO Bank Polski SA. Na podstawie zezwolenia KNF spółka świadczy usługi w charakterze krajowej instytucji płatniczej. Spółka świadczy również usługi pośrednictwa w sprzedaży produktów niefinansowych Klientom PKO Banku Polskiego SA. Specjalizuje się również w outsourcingu kompetencyjnym specjalistów IT, zespołów projektowych oraz procesów informatycznych.

Na koniec 2018 roku spółka świadczyła usługę agenta transferowego dla 7 podmiotów oraz prowadziła księgowość dla 82 funduszy i 5 innych podmiotów.

7.7 NAGRODY I WYRÓŻNIENIA PRYZNANE GRUPIE PKO BANKU POLSKIEGO SA

W 2018 roku Grupa PKO Banku Polskiego SA otrzymała liczne nagrody i wyróżnienia, z których najważniejsze to:

DYNAMICZNY ROZWÓJ I DOSKONAŁE WYNIKI FINANSOWE

NAGRODA GOSPODARCZA PREZYDENTA RP

W XVI edycji Nagrody Gospodarczej Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej PKO Bank Polski SA zwyciężył w kategorii Odpowiedzialny Biznes. Otrzymał też nominację w kategorii Narodowy Sukces. Został doceniony za zrównoważony rozwój, ekonomiczne sukcesy, wpływ na rozwój branży i gospodarki oraz działania prospołeczne.

Nagroda Gospodarcza Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej to wyróżnienie dla firm, które m.in. przyczyniają się do rozwoju gospodarki narodowej, promują pozytywny wizerunek Polski oraz stanowią wzór funkcjonowania dla innych przedsiębiorstw.

NAJLEPSZY BANK 2018

W 26. edycji konkursu Gazety Bankowej – Najlepszy Bank, PKO Bank Polski SA zdobył nagrodę w kategorii duże banki komercyjne. Doceniono wyniki za 2017 rok, w którym PKO Bank Polski SA wypracował najwyższy zysk netto w sektorze bankowym, który wyniósł 3,1 mld PLN i był o 8 proc. wyższy niż przed rokiem. Powtarzalny zysk netto wzrósł przy tym aż o 28 proc.

Eksperti oceniali banki przede wszystkim w zakresie wskaźników dynamiki, struktury portfela oraz efektywności działalności. Dodatkowo oceny firmy dokonywało jury, które przyznało Bankowi największą liczbę punktów.

NAGRODA GOSPODARCZA POLSKIEGO RADIA

W drugiej edycji Nagród Gospodarczych Polskiego Radia PKO Bank Polski SA zwyciężył w kategorii Filantrop Polski. Został doceniony za zaangażowanie w rozwój gospodarczy naszego kraju. Bank od lat inicjuje i realizuje projekty społeczne, które integrują cele biznesowe z działaniami na rzecz wszystkich grup interesariuszy. Angażuje się w inicjatywy, które promują patriotyzm gospodarczy, rodzimy biznes oraz naukę. Wspiera wydarzenia i projekty edukacyjne, obywatelskie, kulturalne, sportowe, charytatywne.

Nagrody Gospodarcze Polskiego Radia to wyróżnienia dla najlepszych przedsiębiorstw, które w istotny sposób przyczyniają się do rozwoju polskiej gospodarki oraz promocji naszego kraju na arenie międzynarodowej, angażując się w działalność charytatywną, prospołeczną i ekologiczną.

IKO NAJLEPSZĄ APLIKACJĄ NA ŚWIECIE

Aplikacja mobilna IKO zwyciężyła w rankingu aplikacji bankowych brytyjskiego miesięcznika o tematyce finansowej Retail Banker International. Z Polski do rankingu zakwalifikował się jedynie PKO Bank Polski SA, a jego aplikacja mobilna IKO zajęła pierwsze miejsce na świecie i uzyskała łączną notę na poziomie 4,8 punktów na 5 możliwych od 150 tys. osób. IKO zostawiło w tyle rozwiązania światowych gigantów bankowości, takich jak Bank of America, UBS, Lloyds i Barclays.

W rankingu ujęte zostały aplikacje mobilne oferowane przez 100 największych banków na świecie. Uszeregowano je według średniej ocen użytkowników smartfonów z systemami Android i iOS.

CEE CAPITAL MARKETS & FINTECH AWARDS

PKO Bank Polski SA zdobył aż trzy nagrody w międzynarodowym konkursie CEE Capital Markets & Fintech Awards. Program akceleracji „Let's Fintech with PKO Bank Polski!” okazał się najlepszy w kategorii Institutional Innovator. Technologia ZenCard została nagrodzona w kategorii Fintech Innovation of the Year, a Dom Maklerski PKO Banku Polskiego SA za najwyższą wartość pozyskanych transakcji.

Celem CEE Capital Markets & Fintech Awards jest zwrócenie uwagi globalnych inwestorów na dynamicznie rozwijające się firmy, gospodarkę i innowacje regionu Europy Środkowo-Wschodniej. Inicjatorem konkursu jest CEE Business Media sp. z o.o.

FINTECH & INSURTECH AWARDS

Platforma Trudatum, opracowana we współpracy PKO Banku Polskiego SA i start-upu Coinfirm, wygrała w konkursie FinTech & InsurTech Awards w kategorii blockchain technology.

Celem konkursu jest popularyzacja innowacyjnych rozwiązań technologicznych dla branży finansowej oraz ubezpieczeniowej.

NAJCENNIJSZA MARKA FINANSOWA

PKO Bank Polski SA jest najdroższą marką krajowego sektora finansowego. Marka polskiego lidera sektora bankowego w 14. edycji Rankingu Najcenniejszych Polskich Marek 2017 dziennika Rzeczpospolita wyceniona została na 2,7 mld PLN. Bank jest też trzecią najbardziej wartościową marką w kraju.

Od wielu lat PKO Bank Polski SA znajduje się w czołówce najdroższych i najbardziej znanych marek w Polsce. Jego wartość od pierwszej edycji rankingu Rzeczpospolitej wzrosła ponad dwukrotnie.

ZŁOTY BANKIER

W 9. edycji rankingu Złoty Bankier PKO Bank Polski SA zdobył statuetkę w kategorii kredyt hipoteczny za kredyt Własny Kąt Hipoteczny, który charakteryzuje się niskimi kosztami finansowania, dostępnością i elastycznym podejściem do wcześniejszej spłaty zobowiązania. Eksperti docenili także Mini Ratkę, która wyróżnia się „wakacjami” kredytowymi, infolinię Banku za kompetencje i kulturę osobistą konsultantów oraz ergonomię kanałów elektronicznych. Z kolei internauci docenili działania Banku w mediach społecznościowych, spot reklamowy „Kluczowe decyzje” oraz inicjatywę społeczną - PKO Bieg Charytatywny.

Złoty Bankier jest największym w kraju rankingiem poziomu obsługi bankowej, jakości produktów, komunikacji reklamowej i w social media, społecznego zaangażowania banków oraz najbardziej innowacyjnych produktów i usług na rynku bankowym. Wskazuje banki, które w swojej działalności stawiają na najlepsze praktyki rynkowe, a ich produkty i usługi są odpowiedzią na oczekiwania oraz potrzeby Klientów. Organizatorami rankingu są: Bankier.pl i Puls Biznesu.

PKO BANK POLSKI LIDEREM WŚRÓD PRACODAWCÓW

PRACODAWCA ROKU

PKO Bank Polski SA znalazł się w gronie najbardziej pożądanых pracodawców rankingu Pracodawca Roku 2017 międzynarodowej organizacji studenckiej AIESEC. Bank ma mocną pozycję najlepszego pracodawcy w sektorze finansowym i regularnie jest na liście Top 10 w zestawieniu AIESEC.

Ranking powstaje na podstawie badania przeprowadzanego wśród studentów IV i V roku studiów o kierunkach ekonomicznych z największych ośrodków akademickich w Polsce. Jego celem jest analiza preferencji studentów co do wyboru przyszłego pracodawcy oraz ocena perspektyw na rynku pracy dla środowiska studenckiego.

ATRAKCYJNY PRACODAWCA W POLSCE - UNIVERSUM 2018

Po raz kolejny PKO Bank Polski SA został doceniony przez studentów. W prestiżowym rankingu pracodawców - Universum Student Survey - w kategoriach: biznes oraz prawo znalazł się wśród najlepszych pracodawców w Polsce. Studenci wysoko ocenili Bank za innowacje technologiczne, bogaty pakiet świadczeń dla pracowników i działania zgodne z etyką.

Doroczne badanie Talent Survey firmy doradczej Universum jest jednym z największych na świecie. Dotyczy preferencji i celów zawodowych, kariery oraz branży, w jakiej ankietowani chcieliby pracować. W tegorocznej polskiej edycji udział wzięło ponad 17,5 tys. studentów z 71 krajowych uczelni. Oceniali oni pracodawców, m.in. z obszarów: biznes, inżynieria, IT, kierunki humanistyczne, kierunki ścisłe, prawo, zdrowie i medycyna.

WYRÓŻNIONE DZIAŁANIA W ZAKRESIE SPOŁECZNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI BIZNESU (CSR)

DIAMENT CSR

PKO Bank Polski SA został doceniony za zaangażowanie społeczne oraz realizację projektów na rzecz zrównoważonego rozwoju. W VI edycji konkursu Responsible Business Awards otrzymał nagrodę specjalną Diament CSR.

Nagroda przyznawana jest przez Executive Club. Jej celem jest podkreślenie znaczenia zaangażowania polskich przedsiębiorców we wdrażanie i promowanie idei zrównoważonego i odpowiedzialnego biznesu.

PKO BANK POLSKI SA OTRZYMAŁ TYTUŁ ETYCZNEJ FIRMY

Za praktyki uczciwego i przejrzystego prowadzenia biznesu z poszanowaniem norm etycznych oraz działania zgodne z zasadami społecznej odpowiedzialności PKO Bank Polski SA został nagrodzony w czwartej edycji konkursu Etyczna Firma.

Konkurs organizowany jest przez Puls Biznesu, przy wsparciu merytorycznym firmy PwC Polska, która nadzoruje audyt procesów i procedur uczestników. Wyróżnienie przyznawane jest przedsiębiorstwom, które kompleksowo i systemowo prowadzą działania na rzecz budowy i wzmacniania kultury organizacyjnej.

WZOROWA KOMUNIKACJA Z RYNKIEM

LIDER KOMUNIKACJI ONLINE

PKO Bank Polski SA uzyskał najwyższą ocenę i zwyciężył w klasyfikacji Lider komunikacji online (w kategorii duże spółki giełdowe) w jedenastej edycji konkursu Złota Strona Emitenta organizowanego przez Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych.

Analizowano komunikację z inwestorami, m.in. za pośrednictwem mediów społecznościowych, poczty elektronicznej, czy z wykorzystaniem innych kanałów i narzędzi, a także prezentacje dla inwestorów o wynikach finansowych i bieżącej działalności spółek. Kapituła konkursu zwracała również uwagę na zawartość serwisów przeznaczonych dla inwestorów, ich wygląd oraz łatwość w poruszaniu się po nim.

TRANSPARENTNA SPÓŁKA ROKU

W drugiej edycji rankingu komunikacji spółek publicznych z rynkiem PKO Bank Polski SA zdobył tytuł Transparentna Spółka Roku 2017 z indeksu WIG 20. Doceniono sprawozdawczość finansową i raportowanie, relacje inwestorskie oraz stosowane zasady ładu korporacyjnego.

Przygotowany przez Instytut Rachunkowości i Podatków oraz Gazetę Giełdy Parkiet ranking Transparentna spółka roku powstaje na podstawie badania ankietowego. To inicjatywa adresowana do spółek publicznych z WIG 20, 40 i 80. Jej celem jest ocena transparentności firm.

NAJLEPSI SPECJALIŚCI NA RYNKU

DIGITAL SHAPERS

W pierwszej edycji konkursu Digital Shapers Zbigniew Jagiełło, prezes Zarządu PKO Banku Polskiego SA otrzymał nagrodę w kategorii Transformacja cyfrowa. Został doceniony za udział w zmianach sektora bankowego, pozytywny wpływ na polską gospodarkę i rozwój cyfrowych kompetencji społeczeństwa oraz wpisany na listę wybitnych osobowości cyfrowego świata.

Digital Shapers to inicjatywa fundacji Digital Poland, której celem jest wyróżnienie wybitnych osobowości cyfrowego świata i nowych technologii, które są wzorem i inspiracją dla całego biznesu.

NAJSKUTECZNIEJSZY PREZES 2017

Zbigniew Jagiełło, prezes Zarządu PKO Banku Polskiego SA, jako jedyny prezes instytucji finansowej, otrzymał statuetkę dla Najskuteczniejszego Prezesa 2017 w kategorii WIG20. O jego wysokiej pozycji w rankingu zdecydowały wyniki Banku, przede wszystkim wzrost kapitalizacji w 2017 roku, wysokość stopy zwrotu dla akcjonariuszy, doskonałe wskaźniki finansowe oraz transparentność spółki.

Zestawienie Najskuteczniejszych prezesów 2017 przygotowała redakcja Harvard Business Review Polska we współpracy z Departamentem Zarządzania Aktywami DM TMS Brokers oraz Stowarzyszeniem Inwestorów Indywidualnych.

LIDER CYFRYZACJI SEKTORA BANKOWEGO

Adam Marciniak, wiceprezes Zarządu PKO Banku Polskiego SA, który nadzoruje obszar Informatyki został uhonorowany nagrodą dla Lidera Cyfryzacji Sektora Bankowego 2018. Kapituła doceniła Adama Marciniaka za zaangażowanie w rozwój innowacyjnych narzędzi, osiągnięcia i projekty realizowane w ramach Grupy PKO Banku Polskiego SA, jak również dla całego sektora bankowego. Zwrócono uwagę na wielokrotnie nagradzaną aplikację IKO oraz iPKO Biznes, jak również na współpracę z Ministerstwem Cyfryzacji, Centralnym Ośrodkiem Informatyki i rozwój usług dla e-państwa.

Nagroda została ustanowiona przez Członków Forum Technologii Bankowych jako wyróżnienie za wyjątkowe osiągnięcia, które mają na celu łączenie sektora bankowego i technologicznego w Polsce.

8. ZARZĄDZANIE RYZYKIEM

8.1 ZASADY ZARZĄDZANIA RYZYKIEM

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

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

System zarządzania ryzykiem obejmuje:

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

Grupa Kapitałowa Banku regularnie monitoruje i ocenia istotność zidentyfikowanych rodzajów ryzyka, na które jest narażona w swojej działalności, zgodnie z zasadami polskiego prawa, rekomendacjami Komisji Nadzoru Finansowego oraz innymi regulacjami. Metody pomiaru, oceny, kontroli i monitorowania są dostosowane do bieżącej i planowanej skali działalności, otoczenia oraz istotności i specyfiki danego ryzyka.

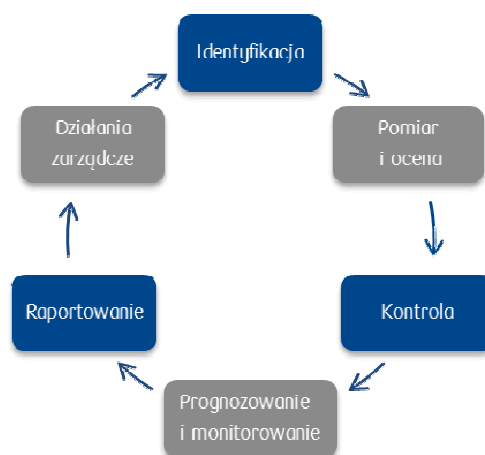
W Grupie Kapitałowej Banku za istotne uznaje się ryzyko kredytowe, ryzyko walutowe, ryzyko stopy procentowej, ryzyko płynności, w tym ryzyko finansowania, ryzyko operacyjne, ryzyko biznesowe, ryzyko zmian makroekonomicznych oraz ryzyko modeli.

Proces zarządzania ryzykiem wspiera realizację Strategii Banku, w szczególności w zakresie poziomu tolerancji na ryzyko. Zarządzanie ryzykiem jest zintegrowane z systemami planistycznymi i kontrolingowymi.

Struktura organizacyjna PKO Banku Polskiego SA jest dostosowana do wielkości i profilu ryzyka.

Zarządzanie ryzykiem realizuje się na trzech niezależnych, wzajemnie uzupełniających się poziomach:

- pierwszy poziom tworzą struktury organizacyjne, które zarządzają produktem, realizują sprzedaż produktów i obsługę klientów oraz inne struktury, które realizują zadania operacyjne generujące ryzyko, które funkcjonują na podstawie przepisów wewnętrznych,
- drugi poziom obejmuje działalność komórki do spraw zgodności oraz identyfikację, pomiar, ocenę lub kontrolę, monitorowanie i raportowanie istotnych rodzajów ryzyka, a także stwierdzanych zagrożeń i nieprawidłowości – zadania realizowane są przez wyspecjalizowane struktury organizacyjne, które działają na podstawie przepisów wewnętrznych Banku. Celem tych struktur jest zapewnienie, żeby działania realizowane na pierwszym poziomie były właściwie zaprojektowane w przepisach wewnętrznych Banku i skutecznie ograniczały ryzyko, wspierały pomiar, ocenę i analizę ryzyka oraz efektywność działalności,



- trzeci poziom stanowi działalność komórki audytu wewnętrznego, która realizuje niezależne audyty elementów systemu zarządzania Bankiem, w tym systemu zarządzania ryzykiem oraz systemu kontroli wewnętrznej. Audyt wewnętrzny funkcjonuje odrębnie od pierwszego i drugiego poziomu.

Proces zarządzania ryzykiem jest nadzorowany przez Radę Nadzorczą, która regularnie otrzymuje informacje o profilu ryzyka w Banku i Grupie Kapitałowej Banku oraz najważniejszych działaniach podejmowanych w zakresie zarządzania ryzykiem. Radę Nadzorczą wspierają m.in. następujące komitety: Komitet ds. Ryzyka Rady Nadzorczej, Komitet Audytu Rady Nadzorczej, Komitet ds. Wynagrodzeń Rady Nadzorczej.

Zarząd, w zakresie zarządzania ryzykiem, odpowiada za strategiczne zarządzanie ryzykiem, w tym za nadzorowanie i monitorowanie działań podejmowanych przez Bank w zakresie zarządzania ryzykiem. Podejmuje najważniejsze decyzje, które mają wpływ na profil ryzyka Banku oraz uchwała przepisy wewnętrzne Banku, które dotyczą zarządzania ryzykiem. W zarządzaniu ryzykiem Zarząd wspierają następujące komitety: Komitet Ryzyka, Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami, Komitet Kredytowy Banku, Komitet Ryzyka Operacyjnego.

ZARZĄDZANIE RYZYKIEM W GRUPIE KAPITAŁOWEJ BANKU

Bank sprawuje nadzór nad funkcjonowaniem poszczególnych podmiotów Grupy Kapitałowej Banku. W ramach niego Bank nadzoruje systemy zarządzania ryzykiem w podmiotach oraz wspiera ich rozwój, jak również uwzględnia poziom ryzyka działalności poszczególnych podmiotów w ramach systemu monitorowania i raportowania ryzyka na poziomie Grupy Kapitałowej Banku.

Zasady i sposób oceny poszczególnych rodzajów ryzyka w podmiotach Grupy Kapitałowej Banku określają przepisy wewnętrzne. Podmioty Grupy Kapitałowej Banku tworzą i aktualizują przepisy wewnętrzne, które dotyczą zarządzania poszczególnymi rodzajami ryzyka po zasięgnięciu opinii Banku i z uwzględnieniem rekomendacji formułowanych przez Bank oraz z uwzględnieniem postanowień Strategii zarządzania ryzykiem w PKO Banku Polskim SA i Grupie Kapitałowej Banku.

8.2 RYZYKO KREDYTOWE

DEFINICJA	Ryzyko kredytowe jest rozumiane jako ryzyko poniesienia straty w wyniku niewywiązania się Klienta z zobowiązań wobec Grupy Kapitałowej Banku lub jako ryzyko spadku wartości ekonomicznej wierzytelności Grupy Kapitałowej Banku w wyniku pogorszenia się zdolności Klienta do obsługi zobowiązań.
CEL I SYSTEM ZARZĄDZANIA	Celem zarządzania ryzykiem kredytowym jest ograniczenie strat na portfelu kredytowym oraz minimalizacja ryzyka wystąpienia ekspozycji kredytowych zagrożonych utratą wartości, przy zachowaniu oczekiwanego poziomu dochodowości i wartości portfela kredytowego. System zarządzania ryzykiem kredytowym, oprócz podstawowych zasad zarządzania ryzykiem, obejmuje: • zarządzanie ryzykiem kredytowym na poziomie pojedynczych ekspozycji kredytowych oraz na poziomie portfelowym, • udział w tworzeniu systemu motywacyjnego ukierunkowanego na przestrzeganie przyjętych w Banku polityk i zasad zarządzania ryzykiem kredytowym.
IDENTYFIKACJA RYZYKA	Identyfikacja ryzyka kredytowego polega na rozpoznaniu aktualnych i potencjalnych źródeł oraz czynników ryzyka kredytowego, które wynikają z bieżącej i planowanej działalności kredytowej Grupy Kapitałowej Banku. W ramach identyfikacji ryzyka kredytowego określa się ryzyka istotne w działalności Grupy Kapitałowej Banku oraz szacuje się potencjalny wpływ tych ryzyk na działalność Grupy Kapitałowej Banku. Identyfikacja ryzyka kredytowego odnosi się do: • istniejących produktów kredytowych oferowanych Klientom Grupy Kapitałowej Banku, procesów realizacji tych produktów, z wykorzystaniem narzędzi informatycznych i baz danych, • projektowanych produktów kredytowych dla Klientów, przepisów wewnętrznych oraz narzędzi informatycznych i baz danych.
POMIAR, SZACOWANIE I OCENA RYZYKA	Pomiar, szacowanie i ocena ryzyka kredytowego następuje na poziomie Klienta, pojedynczej transakcji kredytowej i na poziomie portfeli kredytowych Grupy Kapitałowej Banku, z wykorzystaniem metod scoringowych lub ratingowych, które zapewniają jednolitą i obiektywną ocenę wiarygodności Klienta w procesie oceny zdolności kredytowej. Grupa Kapitałowa Banku rozwija metody oceny ryzyka kredytowego z uwzględnieniem wymagań metody ratingów wewnętrznych (IRB). W ramach pomiaru lub szacowania ryzyka kredytowego na poziomie portfeli kredytowych przeprowadza się testy warunków skrajnych ryzyka, które wiąże się z walutowymi i złotowymi ekspozycjami kredytowymi.

Pomiar, szacowanie i ocena portfelowego ryzyka kredytowego obejmuje cykliczną ocenę tego ryzyka przy uwzględnieniu całości ekspozycji kredytowych Klientów, a także różnych przekrojów portfela, takich jak grupy Klientów, grupy produktów kredytowych.

W celu określenia poziomu ryzyka kredytowego oraz opłacalności portfeli kredytowych Grupa Kapitałowa Banku wykorzystuje różne metody pomiaru i wyceny ryzyka kredytowego, w tym:

- prawdopodobieństwo niewykonania zobowiązania (probability of default PD),
- stratę z tytułu niewykonania zobowiązania (LGD),
- współczynnik konwersji kredytowej (CCF),
- oczekiwaną stratę kredytową (EL),
- wartość zagrożoną ryzykiem kredytowym (CVaR),
- udział i strukturę ekspozycji kredytowych zagrożonych utratą wartości,
- wskaźnik pokrycia odpisami kredytów z utratą wartości (Coverage Ratio),
- koszt ryzyka kredytowego,
- testy warunków skrajnych.

Proces oceny ryzyka kredytowego w Grupie Kapitałowej Banku uwzględnia wymagania Komisji Nadzoru Finansowego określone w Rekomendacjach KNF.

Grupa Kapitałowa Banku przeprowadza analizy oraz testy warunków skrajnych, które dotyczą wpływu potencjalnych zmian w otoczeniu makroekonomicznym na jakość portfela kredytowego Grupy Kapitałowej Banku, a wyniki prezentuje w raportach dla organów Banku. Powyższe informacje umożliwiają identyfikowanie i podejmowanie działań, które ograniczą negatywne skutki wpływu niekorzystnych sytuacji rynkowych na wynik Grupy Kapitałowej Banku.

Kontrola ryzyka kredytowego polega na określeniu narzędzi do diagnozowania poziomu ryzyka kredytowego, stosowaniu mechanizmów kontroli ryzyka kredytowego do ograniczania poziomu tego ryzyka oraz przestrzeganiu mechanizmów kontrolnych, w ramach zarządzania ryzykiem kredytowym, zarówno w procesach kredytowych, jak i na poziomie portfelowym.

Do zarządzania ryzykiem kredytowym Grupy Kapitałowej Banku stosuje w szczególności:

- strategiczne limity tolerancji na ryzyko kredytowe,
- wewnętrzne limity na ryzyko kredytowe:
 - o portfelowe limity na ryzyko kredytowe,
 - o limity branżowe,
 - o limity kompetencyjne,
- wartości progowe, które warunkują udostępnienie finansowania Klientom indywidualnym i instytucjonalnym,
- minimalne warunki transakcji kredytowej lub kowenanty ryzyka kredytowego określone w zależności od poziomu ryzyka związanego z finansowaniem Klienta w określonej formie.

Prognozowanie i monitorowanie ryzyka kredytowego polega na sporządzaniu prognoz poziomu ryzyka kredytowego oraz monitorowaniu odchyłań realizacji od prognoz lub założonych punktów odniesienia (np. limitów, wartości progowych, planów, pomiarów z poprzedniego okresu, rekomendacji i zaleceń wydanych przez zewnętrzny organ nadzoru i kontroli), a także przeprowadzania testów warunków skrajnych (specyficznych i kompleksowych). Prognozy poziomu ryzyka są weryfikowane (ang. *backtesting*).

Monitorowanie ryzyka kredytowego odbywa się na poziomie pojedynczych transakcji kredytowych oraz na poziomie portfelowym.

Monitorowanie ryzyka kredytowego na poziomie pojedynczych transakcji kredytowych określają w szczególności przepisy wewnętrzne Grupy Kapitałowej Banku, które dotyczą:

- zasad oceny ryzyka kredytowego Banku związanego z finansowaniem Klientów,
- sposobów i metodyk oceny Klientów,
- identyfikacji grup podmiotów powiązanych,
- oceny zabezpieczeń oraz kontroli inwestycji,
- tworzenia odpisów na oczekiwane straty kredytowe,
- Systemu Wczesnego Ostrzegania,
- czynności operacyjnych w procesie kredytowym.

Monitorowanie ryzyka kredytowego na poziomie portfelowym polega na:

- nadzorowaniu poziomu portfelowego ryzyka kredytowego na podstawie przyjętych narzędzi pomiaru ryzyka kredytowego z uwzględnieniem zidentyfikowanych źródeł ryzyka kredytowego oraz analizy skutków i działań podjętych w ramach zarządzania systemowego,
- rekomendowaniu działań zaradczych w przypadku stwierdzenia podwyższonego poziomu ryzyka kredytowego.

KONTROLA

PROGNOZOWANIE I MONITOROWANIE

	Grupa Kapitałowa Banku w sposób szczególnie analizuje portfel walutowych kredytów hipotecznych dla gospodarstw domowych. Grupa Kapitałowa Banku na bieżąco monitoruje jakość tego portfela i analizuje ryzyko pogorszenia się jakości tego portfela. Obecnie jakość portfela pozostaje na akceptowalnym poziomie. Bank uwzględnia ryzyko walutowych kredytów hipotecznych dla gospodarstw domowych w zarządzaniu adekwatnością kapitałową i kapitałem własnym.
RAPORTOWANIE	Raportowanie o ryzyku kredytowym obejmuje cykliczne informowanie o skali narażenia na ryzyko portfela kredytowego. W Grupie Kapitałowej Banku sporządzane są miesięczne i kwartalne raporty ryzyka kredytowego. Poza informacją dla Banku, raporty zawierają również informację o poziomie ryzyka kredytowego podmiotów Grupy Kapitałowej Banku, w których zidentyfikowano istotny poziom ryzyka kredytowego (m.in. Grupa Kapitałowa KREDO BANK SA, Grupa Kapitałowa PKO Leasing SA, PKO Bank Hipoteczny SA).
DZIAŁANIA ZARZĄDCZE	Celem działań zarządczych jest kształtowanie i optymalizacja systemu zarządzania ryzykiem kredytowym oraz poziomu ryzyka kredytowego w Grupie Kapitałowej Banku. Działania zarządcze w zarządzaniu ryzykiem kredytowym obejmują w szczególności: • wydawanie przepisów wewnętrznych, które regulują system zarządzania ryzykiem kredytowym w Banku i Grupie Kapitałowej Banku, • wydawanie zaleceń, wytycznych postępowania, wyjaśnień i interpretacji przepisów wewnętrznych Banku i Grupy Kapitałowej Banku, • podejmowanie decyzji, które dotyczą akceptowalnego poziomu ryzyka kredytowego, w tym w szczególności decyzji kredytowych, • opracowywanie i udoskonalanie narzędzi oraz mechanizmów kontroli ryzyka kredytowego, które umożliwiają utrzymanie poziomu ryzyka kredytowego w granicach akceptowanych przez Bank i Grupę Kapitałową Banku, • opracowywanie i monitorowanie funkcjonowania mechanizmów kontrolnych w zarządzaniu ryzykiem kredytowym, • opracowywanie i udoskonalanie metod i modeli oceny ryzyka kredytowego, • rozwijanie i doskonalenie narzędzi informatycznych wykorzystywanych w zarządzaniu ryzykiem kredytowym, • planowanie działań oraz wydawanie rekomendacji i zaleceń.
STOSOWANIE TECHNIK OGRANICZENIA RYZYKA KREDYTOWEGO – ZABEZPIECZENIA	Szczególną rolę w ustaleniu warunków transakcji kredytowej stanowi polityka zabezpieczeń. Prowadzona przez Grupę Kapitałową Banku polityka zabezpieczeń ma na celu należyte zabezpieczenie ryzyka kredytowego, na jakie narażona jest Grupa Kapitałowa Banku, w tym przede wszystkim ustanowienie najbardziej płynnych zabezpieczeń. Zabezpieczenie może zostać uznane za płynne, jeśli możliwe jest jego zbycie bez istotnego obniżenia jego ceny i w czasie, który nie naraża Banku na zmianę wartości zabezpieczenia ze względu na właściwą danemu zabezpieczeniu fluktuację cen. Grupa Kapitałowa Banku dąży do dywersyfikacji zabezpieczeń w zakresie form, jak i przedmiotów zabezpieczenia. Ustanawianie określonych form zabezpieczeń uzależnione jest od poziomu ryzyka Klienta lub poziomu ryzyka transakcji. Grupa Kapitałowa Banku ocenia zabezpieczenia pod kątem faktycznej możliwości ich wykorzystania jako ewentualne źródło dochodzenia swoich roszczeń.

8.3 RYZYKO STOPY PROCENTOWEJ

DEFINICJA	Ryzyko stopy procentowej to ryzyko poniesienia straty na pozycjach bilansowych i pozabilansowych Grupy Kapitałowej Banku wrażliwych na zmiany stóp procentowych, w wyniku zmian stóp procentowych na rynku.
CEL ZARZĄDZANIA	Ograniczanie ewentualnych strat z tytułu zmian rynkowych stóp procentowych do akceptowalnego poziomu poprzez odpowiednie kształtowanie struktury pozycji bilansowych i pozabilansowych.
IDENTYFIKACJA, POMIAR I OCENA RYZYKA	Identyfikacja ryzyka stopy procentowej polega na określaniu aktualnych i potencjalnych jego źródeł oraz na szacowaniu istotności jego potencjalnego wpływu na działalność Banku i Grupy Kapitałowej Banku. W celu określenia poziomu ryzyka stopy procentowej wykorzystywane są takie miary jak: • wrażliwość dochodu odsetkowego, • wrażliwość wartości ekonomicznej, • wartość zagrożona (VaR), • testy warunków skrajnych, • luki przeszacowań.

KONTROLA	Kontrola ryzyka stopy procentowej obejmuje ustalanie dostosowanych do skali i złożoności działalności Grupy Kapitałowej Banku limitów i wartości progowych, które dotyczą ryzyka stopy procentowej, w szczególności strategicznego limitu tolerancji na ryzyko stopy procentowej.
PROGNOZOWANIE I MONITOROWANIE	W Grupie Kapitałowej Banku regularnie monitoruje się: • poziom miar ryzyka stopy procentowej, • stopień wykorzystania strategicznego limitu tolerancji na ryzyko stopy procentowej, • stopień wykorzystania wewnętrznych limitów i wartości progowych na ryzyko stopy procentowej.
RAPORTOWANIE	Raporty o ryzyku stopy procentowej opracowywane są w trybie dziennym, tygodniowym, miesięcznym oraz kwartalnym.
DZIAŁANIA ZARZĄDCZE	Głównymi narzędziami zarządzania ryzykiem stopy procentowej w Grupie Kapitałowej Banku są: • procedury, które dotyczą zarządzania ryzykiem stopy procentowej, • limity i wartości progowe na ryzyko stopy procentowej. W Grupie Kapitałowej Banku zostały ustanowione limity i wartości progowe na ryzyko stopy procentowej, m.in. na wrażliwość dochodu odsetkowego, na wrażliwość wartości ekonomicznej.

8.4 RYZYKO WALUTOWE

DEFINICJA	Ryzyko walutowe to ryzyko poniesienia straty z tytułu zmian kursów walutowych, generowane przez utrzymywanie otwartych pozycji.
CEL ZARZĄDZANIA	Ograniczanie ewentualnych strat z tytułu zmian kursów walut do akceptowalnego poziomu poprzez odpowiednie kształtowanie struktury walutowej pozycji bilansowych oraz pozabilansowych.
IDENTYFIKACJA, POMIAR I OCENA RYZYKA	Identyfikacja ryzyka walutowego polega na określeniu aktualnych i potencjalnych jego źródeł oraz na szacowaniu istotności jego potencjalnego wpływu na działalność Banku i Grupy Kapitałowej Banku. W Grupie Kapitałowej Banku wykorzystywane są następujące miary ryzyka walutowego: • wartość zagrożona (VaR), • testy warunków skrajnych.
KONTROLA	Kontrola ryzyka walutowego obejmuje ustalanie dostosowanych do skali i złożoności działalności Grupy Kapitałowej Banku limitów i wartości progowych, które dotyczą ryzyka walutowego, w szczególności strategicznego limitu tolerancji na ryzyko walutowe.
PROGNOZOWANIE I MONITOROWANIE	W Grupie Kapitałowej Banku regularnie monitoruje się: • poziom miar ryzyka walutowego, • stopień wykorzystania strategicznego limitu tolerancji na ryzyko walutowe, • stopień wykorzystania wewnętrznych limitów i wartości progowych na ryzyko walutowe.
RAPORTOWANIE	Raporty o ryzyku walutowym opracowywane są w trybie dziennym, tygodniowym, miesięcznym oraz kwartalnym.
DZIAŁANIA ZARZĄDCZE	Głównymi narzędziami zarządzania ryzykiem walutowym w Grupie Kapitałowej Banku są: • procedury, które dotyczą zarządzania ryzykiem walutowym, • limity i wartości progowe na ryzyko walutowe, • określenie dopuszczalnych typów transakcji walutowych oraz stosowanych w tych transakcjach kursów walutowych. W Grupie Kapitałowej Banku zostały ustanowione limity i wartości progowe na ryzyko walutowe, m.in. na: pozycje walutowe, wartość zagrożoną obliczaną w horyzoncie 10-dniowym oraz stratę na rynku walutowym.

8.5 RYZYKO PŁYNNOŚCI

DEFINICJA	Ryzyko płynności to ryzyko braku możliwości terminowego wywiązania się z zobowiązań w wyniku braku płynnych środków. Sytuacja braku płynności może wynikać z niewłaściwej struktury bilansu, niedopasowania przepływów pieniężnych, nieotrzymania płatności od kontrahentów, nagłego wycofania środków przez Klientów lub innych wydarzeń na rynku. Grupa Kapitałowa Banku zarządza również ryzykiem finansowania, które uwzględnia ryzyko utraty posiadanych źródeł finansowania oraz braku możliwości odnowienia wymagalnych środków finansowania lub utraty dostępu do nowych źródeł finansowania.
------------------	--

CEL ZARZĄDZANIA	Zapewnienie, poprzez odpowiednie kształtowanie struktury bilansu oraz zobowiązań pozabilansowych, niezbędnej wysokości środków finansowych koniecznych do wywiązywania się z bieżących i przyszłych (również potencjalnych) zobowiązań z uwzględnieniem charakteru prowadzonej działalności oraz potrzeb, które mogą się pojawić w wyniku zmian otoczenia rynkowego.
IDENTYFIKACJA, POMIAR I OCENA RYZYKA	Identyfikacja ryzyka płynności polega na określeniu aktualnych i potencjalnych jego źródeł oraz na szacowaniu istotności jego potencjalnego wpływu na działalność Banku i Grupy Kapitałowej Banku. W Grupie Kapitałowej Banku wykorzystywane są następujące miary ryzyka płynności: • kontraktowa i urealniona luka płynności, • rezerwa płynności, • nadwyżka płynności, • wskaźnik pokrycia wypływów netto (LCR), • wskaźnik pokrycia stabilnego finansowania netto (NSFR), • krajowe wskaźniki nadzorcze M3-M4, • miary stabilności portfela depozytów i kredytów, • testy warunków skrajnych (stress-testy płynności).
KONTROLA	Kontrola ryzyka płynności obejmuje ustalanie dostosowanych do skali i złożoności działalności Grupy Kapitałowej Banku limitów strategicznych tolerancji na ryzyko płynności, a także innych limitów i wartości progowych, które określają akceptowalny poziom narażenia podmiotów Grupy Kapitałowej Banku na ryzyko płynności krótko-, średnio- i długoterminowej.
PROGNOZOWANIE I MONITOROWANIE	Grupa Kapitałowa Banku regularnie monitoruje: • stopień wykorzystania strategicznych limitów tolerancji na ryzyko płynności, • stopień wykorzystania europejskich i krajowych nadzorczych norm płynności, • stopień wykorzystania wewnętrznych limitów i wartości progowych na ryzyko płynności, • koncentrację źródeł finansowania, • wskaźniki wczesnego ostrzegania - monitorowanie ich poziomu ma na celu wczesne wykrycie niekorzystnych zjawisk, które mogą mieć negatywny wpływ na sytuację płynnościową Grupy Kapitałowej Banku lub sektora finansowego (których przekroczenie uruchamia płynnościowe plany awaryjne). W Grupie Kapitałowej Banku dokonuje się również cyklicznych prognoz poziomu ryzyka płynności, które uwzględniają aktualny rozwój działalności. W prognozach poziomu płynności uwzględnia się przede wszystkim poziom kształtowania się wybranych miar ryzyka płynności w warunkach zrealizowania się prognoz bilansu oraz w sytuacji realizacji wybranych scenariuszy stress-testowych.
RAPORTOWANIE	Raporty o ryzyku płynności opracowywane są w trybie dziennym, tygodniowym, miesięcznym i kwartalnym. Raz w roku opracowywana jest pogłębiona analiza płynności długoterminowej.
DZIAŁANIA ZARZĄDCZE	Głównymi narzędziami zarządzania ryzykiem płynności w Grupie Kapitałowej Banku są: • procedury, które dotyczą zarządzania ryzykiem płynności, w tym w szczególności płynnościowe plany awaryjne, • limity i wartości progowe, które ograniczają ryzyko płynności, • transakcje depozytowe, lokacyjne, transakcje pochodne, w tym walutowe transakcje strukturalne, oraz transakcje kupna i sprzedaży papierów wartościowych, • transakcje, które zapewniają długoterminowe finansowanie działalności kredytowej. Podstawą polityki Grupy Kapitałowej Banku w zakresie płynności jest utrzymywanie odpowiedniego poziomu nadwyżki płynności przez wzrost portfela płynnych papierów wartościowych oraz stabilnych źródeł finansowania (w szczególności stabilnej bazy depozytowej). W ramach zarządzania ryzykiem płynności wykorzystuje się również instrumenty rynku pieniężnego, np. operacje otwartego rynku NBP.

8.6 RYZYKO OPERACYJNE

DEFINICJA	Ryzyko operacyjne to ryzyko powstania straty, która wynika z niedostosowania lub zawodności wewnętrznych procesów, ludzi i systemów lub zdarzeń zewnętrznych. Ryzyko operacyjne uwzględnia ryzyko prawne, a nie obejmuje ryzyka utraty reputacji i ryzyka biznesowego.
CEL ZARZĄDZANIA	Celem zarządzania ryzykiem operacyjnym jest zwiększenie bezpieczeństwa prowadzonej przez Grupę Kapitałową Banku działalności operacyjnej przez udoskonalanie efektywnych, dostosowanych do profilu i skali działalności mechanizmów identyfikacji, oceny, pomiaru, kontroli, monitorowania, ograniczania i raportowania ryzyka operacyjnego.

IDENTYFIKACJA, POMIAR I OCENA RYZYKA	Dla potrzeb zarządzania ryzykiem operacyjnym Bank gromadzi dane wewnętrzne i zewnętrzne o zdarzeniach operacyjnych oraz przyczynach i skutkach ich powstania, dane o czynnikach otoczenia biznesowego, wyniki samooceny ryzyka operacyjnego, dane o wartości wskaźników ryzyka operacyjnego oraz dane o jakości kontroli wewnętrznej. Samoocena ryzyka operacyjnego obejmuje identyfikację i ocenę ryzyka operacyjnego dla produktów, procesów i aplikacji informatycznych Banku oraz zmian organizacyjnych i jest przeprowadzana cyklicznie oraz przed wprowadzaniem nowych lub zmienianych produktów, procesów i aplikacji Banku z wykorzystaniem zgromadzonych danych o zdarzeniach operacyjnych oraz informacji pozyskiwanych w trakcie pomiaru, monitorowania, współpracy z podmiotami Grupy Kapitałowej Banku oraz raportowania ryzyka operacyjnego, w tym audytów wewnętrznych oraz audytów bezpieczeństwa. Pomiar ryzyka operacyjnego obejmuje: • obliczanie wskaźników ryzyka operacyjnego: KRI (Key Risk Indicators) i RI (Risk Indicators), • obliczanie wymogu w zakresie funduszy własnych z tytułu ryzyka operacyjnego zgodnie z podejściem AMA (Bank) oraz BIA (oddziały w Niemczech i w Czechach oraz podmioty Grupy Kapitałowej Banku objęte konsolidacją ostrożnościową), • testy warunków skrajnych, • obliczanie kapitału wewnętrznego dla Grupy Kapitałowej Banku.
KONTROLA	Kontrola ryzyka operacyjnego obejmuje ustalanie dostosowanych do skali i złożoności działalności Banku i Grupy Kapitałowej Banku mechanizmów kontroli ryzyka w postaci limitów ryzyka operacyjnego, w szczególności strategicznych limitów tolerancji na ryzyko operacyjne, limitów strat, wskaźników ryzyka operacyjnego wraz z wartościami progowymi i krytycznymi.
PROGNOZOWANIE I MONITOROWANIE	Grupa Kapitałowa Banku regularnie monitoruje: • stopień wykorzystania strategicznych limitów tolerancji dla Banku, Grupy Kapitałowej Banku oraz limitów strat na ryzyko operacyjne dla Banku, • zdarzenia operacyjne i ich skutki, • wyniki samooceny ryzyka operacyjnego, • wymóg w zakresie funduszy własnych z tytułu ryzyka operacyjnego, • wyniki testów warunków skrajnych, w tym odwrotnych testów warunków skrajnych, • wartości wskaźników ryzyka operacyjnego w relacji do wartości progowych i krytycznych, • poziom ryzyka dla Banku oraz Grupy Kapitałowej Banku, obszarów i narzędzi zarządzania ryzykiem operacyjnym w Banku takich jak samoocena, wskaźniki ryzyka operacyjnego, limity strat, • skuteczność i terminowość podejmowanych działań zarządczych w ramach redukcji lub transferu ryzyka operacyjnego, • działania zarządcze związane z występowaniem podwyższonego lub wysokiego poziomu ryzyka operacyjnego oraz ich skuteczność w zakresie obniżenia poziomu ryzyka operacyjnego.
RAPORTOWANIE	Raportowanie informacji, które dotyczą ryzyka operacyjnego prowadzi się na potrzeby wyższej kadry kierowniczej, Komitetu Ryzyka Operacyjnego, Komitetu Ryzyka, Zarządu oraz Rady Nadzorczej w cyklach miesięcznych i kwartalnych. W cyklach miesięcznych sporządzane są informacje, które dotyczą ryzyka operacyjnego kierowane do Komitetu Ryzyka Operacyjnego, wyższej kadry kierowniczej, komórek organizacyjnych Centrali i specjalistycznych jednostek organizacyjnych odpowiedzialnych za systemowe zarządzanie ryzykiem operacyjnym. Zakres informacji jest zróżnicowany i dostosowany do zakresu odpowiedzialności poszczególnych odbiorców informacji.
DZIAŁANIA ZARZĄDCZE	Działania zarządcze podejmuje się z inicjatywy Komitetu Ryzyka Operacyjnego lub Zarządu, jednostek i komórek organizacyjnych Banku, które zarządzają ryzykiem operacyjnym lub gdy ryzyko operacyjne przekroczyło poziom ustalony przez Zarząd lub Komitet Ryzyka Operacyjnego. W szczególności w przypadku, gdy poziom ryzyka operacyjnego osiągnął stan podwyższony lub wysoki Bank stosuje następujące podejścia i instrumenty zarządzania ryzykiem operacyjnym: • redukcja ryzyka – łagodzenie wpływu czynników ryzyka lub skutków jego materializacji przez wprowadzenie lub wzmocnienie różnego rodzaju instrumentów zarządzania ryzykiem operacyjnym, takich jak: instrumenty kontrolne, instrumenty zarządzania zasobami ludzkimi, ustalenie lub weryfikacja wartości progowych i krytycznych wskaźników ryzyka operacyjnego, ustalenie lub weryfikacja limitów ryzyka operacyjnego, plany awaryjne, • transfer ryzyka – przeniesienie odpowiedzialności za pokrycie ewentualnych strat na podmiot zewnętrzny: ubezpieczenia, outsourcing, • unikanie ryzyka – rezygnacja z działalności, która generuje ryzyko lub wyeliminowanie prawdopodobieństwa wystąpienia czynnika ryzyka.

8.7 POZOSTAŁE RYZYKA

Ryzyko braku zgodności i ryzyko postępowania
Ryzyko biznesowe
Ryzyko utraty reputacji
Ryzyko modeli
Ryzyko zmian makroekonomicznych

RYZYKO BRAKU ZGODNOŚCI I RYZYKO POSTĘPOWANIA

DEFINICJA

Ryzyko braku zgodności to ryzyko poniesienia sankcji prawnych, powstania strat finansowych bądź utraty reputacji lub wiarygodności wskutek niezastosowania się Grupy Kapitałowej Banku, pracowników Grupy Kapitałowej Banku lub podmiotów, które działają w jej imieniu do przepisów prawa, przepisów wewnętrznych oraz przyjętych przez Grupę Kapitałową Banku standardów rynkowych.

Ryzyko postępowania to ryzyko powstania szkody po stronie:

- Klienta,
- Grupy Kapitałowej Banku, w tym także jej wiarygodności,
- rynków finansowych, w zakresie ich wiarygodności,

w wyniku niewłaściwego działania (także nieumyślnego) lub zaniechania Grupy Kapitałowej Banku, jej pracowników lub podmiotów powiązanych, w zakresie proponowania nabycia i świadczenia usług finansowych.

CEL ZARZĄDZANIA

- utrwalanie wśród akcjonariuszy, Klientów, pracowników Grupy Kapitałowej Banku, partnerów biznesowych i innych uczestników rynku, wizerunku Grupy Kapitałowej Banku jako instytucji, która działa zgodnie z przepisami prawa i przyjętymi standardami rynkowymi, godnej zaufania, rzetelnej i uczciwej,
- przeciwdziałanie występowaniu strat finansowych lub sankcji prawnych oraz przypadków utraty reputacji, w szczególności wiarygodności, które mogą być konsekwencją naruszenia przepisów prawa, przepisów wewnętrznych Grupy Kapitałowej Banku oraz przyjętych przez Grupę Kapitałową Banku standardów rynkowych,
- przeciwdziałanie występowaniu szkód po stronie Klientów Grupy Kapitałowej Banku, które mogą być konsekwencją niewłaściwego postępowania (także nieumyślnego) oraz zaniechania Grupy Kapitałowej Banku, jej pracowników lub podmiotów powiązanych, w zakresie proponowania nabycia i świadczenia usług finansowych.

IDENTYFIKACJA I OCENA RYZYKA

Do identyfikacji i oceny ryzyka braku zgodności i ryzyka postępowania wykorzystuje się informacje o przypadkach braku zgodności i przyczynach ich wystąpienia, w tym informacje, które są wynikiem przeprowadzenia audytu wewnętrznego, kontroli wewnętrznej oraz kontroli zewnętrznych.

Identyfikacja i ocena ryzyka braku zgodności i ryzyka postępowania opiera się przede wszystkim na:

- oszacowaniu dotkliwości ewentualnych przypadków braku zgodności,
- wynikach samooceny ryzyka operacyjnego,
- wynikach przeglądu i oceny adekwatności i efektywności mechanizmów kontrolnych,
- informacji o nieprawidłowościach identyfikowanych w ramach systemu kontroli wewnętrznej,
- ocenie występowania dodatkowych czynników ryzyka braku zgodności z przepisami prawa.

Bank przy dokonaniu oceny określa charakter, potencjalną skalę strat i prawdopodobieństwo ich wystąpienia oraz wskazuje w jaki sposób można ograniczyć lub wyeliminować ryzyko braku zgodności. Ocena przeprowadzana jest w formie warsztatów.

PROGNOZOWANIE I MONITOROWANIE

Prognozowanie i monitorowanie polega na:

- analizie przypadków braku zgodności i zdarzeń z zakresu ryzyka postępowania w Grupie Kapitałowej Banku i w sektorze bankowym, przyczyn ich wystąpienia i wywołanych skutków,
- ocenie zmian kluczowych przepisów prawa, które wpływają na działalność Grupy Kapitałowej Banku,
- ocenie działań podejmowanych przez Bank i spółki Grupy Kapitałowej Banku w ramach zarządzania ryzykiem braku zgodności,
- ocenie efektywności i adekwatności funkcjonowania mechanizmów kontrolnych związanych z ograniczaniem ryzyka braku zgodności,
- analizie informacji o statusie prowadzonych w Grupie Kapitałowej Banku najistotniejszych pracach dostosowawczych do przepisów prawa, standardów rynkowych przyjętych przez Grupę Kapitałową Banku oraz wystąpień zewnętrznych organów nadzoru i kontroli,
- analizie informacji na temat zdarzeń operacyjnych, incydentów bezpieczeństwa, spraw spornych, w tym sądowych, przeciwko Grupie Kapitałowej Banku, reklamacji i nieprawidłowości powiązanych z ryzykiem postępowania.

RAPORTOWANIE	Raportowanie ryzyka braku zgodności Grupa Kapitałowa Banku realizuje w formie kwartalnych i rocznych raportów zarządczych przeznaczonych dla Komitetu Ryzyka, Zarządu, Komitetu ds. Ryzyka Rady Nadzorczej, Komitetu Audytu Rady Nadzorczej oraz Rady Nadzorczej, które obejmują w szczególności informacje na temat: • najistotniejszych czynników, które wpływają na poziom ryzyka braku zgodności, • wyników identyfikacji i oceny ryzyka braku zgodności, • zaobserwowanych przypadków braku zgodności, • najistotniejszych zmian w otoczeniu regulacyjnym Banku, • wyników testów zgodności.
DZIAŁANIA ZARZĄDCZE	Zarządzanie ryzykiem obejmuje w szczególności poniższe zagadnienia: • zapobieganie angażowaniu Grupy Kapitałowej Banku w działalność niezgodną z prawem, • propagowanie standardów etycznych i monitorowanie ich funkcjonowania, • zarządzanie konfliktami interesów, • zapobieganie sytuacjom, w których postępowanie pracowników Grupy Kapitałowej Banku w sprawach służbowych sprawiałoby wrażenie interesowności, • profesjonalne, rzetelne i przejrzyste formułowanie oferty produktowej oraz przekazów reklamowych i marketingowych, • zapewnienie ochrony informacji, • niezwłoczne, uczciwe i profesjonalne rozpatrywanie skarg, wniosków i reklamacji Klientów, • zapobieganie sytuacjom, w których dochodziłoby do zaproponowania nabycia produktu, który nie odpowiada potrzebom Klienta, • określenie adekwatnego sposobu i formy proponowania nabycia do charakteru oferowanego produktu, • monitorowanie sprzedaży i rzetelnego wykonywania zawartych z Klientami umów.
RYZYSKO BIZNESOWE	
DEFINICJA	Ryzyko biznesowe (strategiczne) to ryzyko nieosiągnięcia założonych celów finansowych, w tym poniesienia strat, które wynikają z niekorzystnych zmian, które zachodzą w otoczeniu biznesowym, podjęcia niekorzystnych decyzji, nieprawidłowego wprowadzenia podjętych decyzji lub braku podjęcia odpowiednich działań, które miałyby być odpowiedzią na zachodzące w otoczeniu biznesowym zmiany.
CEL ZARZĄDZANIA	Utrzymywanie na akceptowalnym poziomie potencjalnych, negatywnych konsekwencji finansowych, które wynikają z niekorzystnych zmian, które zachodzą w otoczeniu biznesowym, z podjęcia niekorzystnych decyzji, nieprawidłowego wprowadzenia podjętych decyzji lub braku podjęcia odpowiednich działań, które miałyby być odpowiedzią na zmiany zachodzące w otoczeniu biznesowym.
IDENTYFIKACJA, POMIAR I OCENA RYZYKA	Identyfikacja polega na rozpoznaniu i określeniu czynników zarówno aktualnych, jak potencjalnych, które wynikają z bieżącej i planowanej działalności Grupy Kapitałowej Banku i które mogą znacznie wpływać na sytuację finansową Grupy Kapitałowej Banku, powstanie lub zmianę wysokości przychodów i kosztów Grupy Kapitałowej Banku. Identyfikacja ryzyka biznesowego odbywa się poprzez jakościową ocenę ryzyka biznesowego oraz identyfikację i analizę czynników, które miały wpływ na znaczne odchylenia realizacji przychodów oraz kosztów od ich prognozowanych wartości. Pomiar ryzyka biznesowego ma na celu określenie skali zagrożeń związanych z występowaniem ryzyka biznesowego przy wykorzystaniu ustalonych miar ryzyka. Pomiar ryzyka biznesowego obejmuje: wyliczenie kapitału wewnętrznego, przeprowadzenie testów warunków skrajnych oraz odwrotnych testów warunków skrajnych.
KONTROLA	Celem kontroli ryzyka biznesowego jest dążenie do utrzymania poziomu ryzyka biznesowego na akceptowalnym poziomie. Obejmuje ustalanie i cykliczny przegląd mechanizmów kontroli ryzyka w postaci limitów tolerancji na ryzyko biznesowe, wraz z jego wartościami progowymi i krytycznymi, adekwatnymi do skali i złożoności działalności Grupy Kapitałowej Banku.
PROGNOZOWANIE I MONITOROWANIE	Celem prognozowania ryzyka biznesowego jest określenie przewidywanego scenariusza stopnia osiągnięcia przez Grupę Kapitałową Banku planowanych wyników. Celem monitorowania ryzyka biznesowego jest diagnozowanie obszarów, które wymagają działań zarządczych. Monitorowanie ryzyka biznesowego obejmuje: • strategiczne limity tolerancji na ryzyko biznesowe, • wyniki testów warunków skrajnych, • wyniki odwrotnych testów warunków , • poziom kapitału wewnętrznego, • odchylenia realizacji ryzyka biznesowego od prognozy, • wyniki jakościowej oceny ryzyka biznesowego.

RAPORTOWANIE	Raportowanie prowadzone jest w okresach kwartalnych. Odbiorcami raportów o poziomie ryzyka biznesowego są Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami, Komitet Ryzyka, Zarząd, Komitet ds. Ryzyka Rady Nadzorczej oraz Rada Nadzorcza.
DZIAŁANIA ZARZĄDCZE	Działania zarządcze polegają w szczególności na: - weryfikacji i aktualizacji kwartalnych prognoz finansowych, z uwzględnieniem działań, które zmierzają do ograniczenia poziomu ryzyka biznesowego zgodnie z limitami, - monitorowaniu poziomu strategicznego limitu tolerancji na ryzyko biznesowe.

RYZIKO UTRATY REPUTACJI

DEFINICJA	Ryzyko utraty reputacji to ryzyko pogorszenia reputacji wśród Klientów, kontrahentów, inwestorów, organów nadzoru i kontroli oraz opinii publicznej, na skutek decyzji biznesowych, zdarzeń operacyjnych, przypadków braku zgodności lub innych zdarzeń.
CEL ZARZĄDZANIA	Ochrona reputacji Grupy Kapitałowej Banku poprzez przeciwdziałanie występowaniu strat reputacyjnych oraz ograniczanie wpływu zdarzeń wizerunkowych na reputację Grupy Kapitałowej Banku.
IDENTYFIKACJA I OCENA RYZYKA	Identyfikacja ryzyka utraty reputacji obejmuje zjawiska obserwowane w procesach wewnętrznych Grupy Kapitałowej Banku oraz w otoczeniu zewnętrznym, w szczególności zdarzenia wizerunkowe oraz czynniki otoczenia biznesowego, tj. informacje ilościowe i jakościowe, które obejmują w szczególności dane, które opisują Grupę Kapitałową Banku oraz otoczenie zewnętrzne Grupy Kapitałowej Banku, niosące wartość informacyjną o ryzyku utraty reputacji. Ocena ryzyka utraty reputacji polega na określeniu wpływu zdarzeń wizerunkowych na reputację Grupy Kapitałowej Banku, w szczególności przez określenie dotkliwości strat reputacyjnych spowodowanych tymi zdarzeniami. Ocena straty reputacyjnej uwzględnia wydzwięk, wiarygodność lub opiniotwórczość oraz zasięg ujawnienia zdarzeń wizerunkowych opinii publicznej.
KONTROLA I MONITOROWANIE	Kontrola i monitorowanie ryzyka utraty reputacji polega na określeniu oraz regularnej ocenie wartości miar ryzyka utraty reputacji, w stosunku do przyjętych wartości granicznych. Na podstawie wartości miar ryzyka utraty reputacji określony jest poziom tego ryzyka.
RAPORTOWANIE	Raportowanie informacji o ryzyku utraty reputacji dokonywane jest w szczególności w formie półrocznych raportów zarządczych, przeznaczonych dla Komitetu Ryzyka, Zarządu, Komitetu ds. Ryzyka Rady Nadzorczej oraz Rady Nadzorczej. Raporty te zawierają syntetyczną informację w zakresie skali i profilu ponoszonego przez Bank ryzyka (a także przez podmioty Grupy Kapitałowej Banku, w których zidentyfikowano ryzyko utraty reputacji), najbardziej dotkliwych strat reputacyjnych i podjętych działań osłonowych, wykorzystania limitów ryzyka utraty reputacji oraz skuteczności podejmowanych działań zarządczych, a także najistotniejszych źródeł i czynników ryzyka utraty reputacji, które najprawdopodobniej będą wpływać na jego poziom. Ponadto półroczne raporty zarządcze, sporządzane za drugą połowę roku kalendarzowego, zawierają, poza informacjami, o których mowa powyżej, coroczny przegląd adekwatności i skuteczności zarządzania ryzykiem utraty reputacji.
DZIAŁANIA ZARZĄDCZE	W zależności od aktualnego poziomu ryzyka utraty reputacji podejmowane są działania zarządcze, które mogą obejmować: - analizę przyczyn wystąpienia danego poziomu ryzyka, - ocenę skutków zaistnienia takiego poziomu, - przygotowanie propozycji działań zarządczych, które mają na celu obniżenie poziomu ryzyka utraty reputacji lub uzasadnienie braku konieczności podjęcia tych działań, np. w przypadku wystąpienia incydentalnych zdarzeń o charakterze nadzwyczajnym.

RYZIKO MODELI

DEFINICJA	Ryzyko modeli oznacza ryzyko poniesienia strat w wyniku podejmowania błędnych decyzji biznesowych na podstawie funkcjonujących modeli. W ramach Grupy Kapitałowej Banku ryzyko modeli zarządzane jest zarówno na poziomie danego podmiotu Grupy Kapitałowej Banku (właściciela modelu), jak i na poziomie Banku jako podmiotu dominującego Grupy Kapitałowej Banku.
CEL ZARZĄDZANIA	Ograniczanie ryzyka poniesienia strat w wyniku podejmowania błędnych decyzji biznesowych na podstawie modeli, które funkcjonują w Grupie Kapitałowej Banku poprzez odpowiednio zdefiniowany i realizowany proces zarządzania modelami. Jednym z elementów procesu zarządzania modelami jest objęcie regularną, niezależną walidacją wszystkich modeli istotnych w Grupie Kapitałowej Banku.

IDENTYFIKACJA, POMIAR I OCENA RYZYKA	Identyfikacja ryzyka modeli polega w szczególności na gromadzeniu informacji o wykorzystywanych, a także planowanych do wdrożenia modelach oraz cyklicznym określaniu istotności modeli. Ocena ryzyka modeli ma na celu określenie skali zagrożeń związanych z występowaniem ryzyka modeli. Ocena pozwala na ustalenie profilu ryzyka oraz zidentyfikowanie modeli, które generują najwyższe ryzyko i narażają Grupę Kapitałową Banku na potencjalne straty. Oceny dokonuje się na poziomie pojedynczego modelu, a także w ujęciu zagregowanym na poziomie poszczególnych podmiotów Grupy Kapitałowej Banku.
KONTROLA	Celem kontroli ryzyka modeli jest utrzymanie zagregowanej oceny ryzyka modeli na poziomie akceptowanym przez Grupę Kapitałową Banku. Kontrola ryzyka modeli polega na określeniu mechanizmów wykorzystywanych do diagnozowania poziomu ryzyka modeli oraz narzędzi ograniczania poziomu tego ryzyka. W ramach narzędzi wykorzystywanych do diagnozowania ryzyka modeli wyróżnia się strategiczny limit tolerancji na ryzyko modeli oraz wartości progowe ryzyka modeli.
MONITOROWANIE	Cykliczne monitorowanie ryzyka modeli ma na celu diagnozowanie obszarów, które wymagają działań zarządczych i obejmuje: • aktualizację poziomu ryzyka modeli, • ocenę wykorzystania strategicznego limitu tolerancji na ryzyko modeli oraz wartości progowych ryzyka modeli, • weryfikację statusu wykonania oraz ocenę skuteczności realizacji działań w ramach ograniczania ryzyka modeli.
RAPORTOWANIE	Wyniki monitorowania ryzyka modeli są cyklicznie prezentowane w raportach skierowanych do Komitetu Ryzyka, Zarządu, Komitetu ds. Ryzyka Rady Nadzorczej oraz Rady Nadzorczej.
DZIAŁANIA ZARZĄDCZE	Celem podejmowania działań zarządczych jest kształtowanie procesu zarządzania ryzykiem modeli i poziomu tego ryzyka, poprzez ustalanie akceptowalnych poziomów ryzyka oraz podejmowanie decyzji o zastosowaniu narzędzi, które wspierają zarządzanie ryzykiem.

RYZYKO ZMIAN MAKROEKONOMICZNYCH

DEFINICJA	Ryzyko zmian makroekonomicznych to ryzyko pogorszenia sytuacji finansowej Grupy Kapitałowej Banku w wyniku niekorzystnego wpływu zmiany warunków makroekonomicznych.
CEL ZARZĄDZANIA	Celem zarządzania ryzykiem zmian makroekonomicznych jest identyfikacja czynników makroekonomicznych, które mają znaczący wpływ na działalność Grupy Kapitałowej Banku oraz podejmowanie działań, które mają na celu ograniczenie niekorzystnego wpływu potencjalnych zmian sytuacji makroekonomicznej na sytuację finansową Grupy Kapitałowej Banku.
IDENTYFIKACJA, POMIAR I OCENA RYZYKA	Identyfikacja ryzyka zmian makroekonomicznych polega na określeniu scenariuszy potencjalnych zmian makroekonomicznych oraz określeniu czynników ryzyka, które mają największy wpływ na sytuację finansową Grupy Kapitałowej Banku. Ryzyko zmian makroekonomicznych powstaje w wyniku oddziaływania czynników zależnych (w szczególności struktura bilansu i plany reakcji przygotowywane na potrzeby scenariuszy stresowych) i niezależnych od działań Grupy Kapitałowej Banku (czynniki makroekonomiczne). Pomiar ryzyka zmian makroekonomicznych ma na celu określenie skali zagrożeń związanych z występowaniem ryzyka zmian makroekonomicznych. Ocena poziomu ryzyka zmian makroekonomicznych dokonywana jest w cyklu rocznym, w oparciu o wyniki cyklicznych kompleksowych testów warunków skrajnych. Poziom ryzyka zmian makroekonomicznych określa się jako umiarkowany, podwyższony lub wysoki.
KONTROLA	Celem kontroli ryzyka zmian makroekonomicznych jest dążenie do ograniczenia niekorzystnego wpływu potencjalnych zmian sytuacji makroekonomicznej na sytuację finansową Grupy Kapitałowej Banku. Kontrola ryzyka zmian makroekonomicznych polega na określeniu dostosowanego do skali działalności Grupy Kapitałowej dopuszczalnego poziomu ryzyka zmian makroekonomicznych i jego wpływu na funkcjonowanie i sytuację finansową Grupy Kapitałowej Banku.
PROGNOZOWANIE I MONITOROWANIE	Celem prognozowania ryzyka zmian makroekonomicznych jest określenie przewidywanego wpływu materializacji w przyszłości negatywnego scenariusza na wyniki Banku, w tym na poziom kapitału. Monitorowanie ryzyka zmian makroekonomicznych polega na analizie sytuacji makroekonomicznej, czynników makroekonomicznych, na które Grupa Kapitałowa Banku jest wrażliwa, poziomu ryzyka zmian makroekonomicznych oraz wyników kompleksowych testów warunków skrajnych.
RAPORTOWANIE	Raportowanie ryzyka zmian makroekonomicznych realizowane jest w cyklu kwartalnym. Odbiorcami raportów o poziomie ryzyka zmian makroekonomicznych są KZAP, KR, Zarząd, Komitet ds. Ryzyka Rady Nadzorczej oraz Rada Nadzorcza.

**DZIAŁANIA
ZARZĄDCZE**

Działania zarządcze polegają w szczególności na ustalaniu akceptowalnych poziomów ryzyka oraz podejmowaniu działań, które mają na celu obniżenie poziomu ryzyka w przypadku wystąpienia podwyższonego lub wysokiego poziomu ryzyka zmian makroekonomicznych.

8.8 KOMPLEKSOWE TESTY WARUNKÓW SKRAJNYCH

Kompleksowe testy warunków skrajnych (KTWS) stanowią integralny element zarządzania ryzykiem w Grupie Kapitałowej Banku oraz uzupełnienie testów warunków skrajnych specyficznych dla poszczególnych istotnych rodzajów ryzyka. Testy uwzględniają zbiorczo zidentyfikowane ryzyka, w szczególności ryzyka uznane z punktu widzenia Banku lub Grupy Kapitałowej Banku za istotne. Obejmują analizę wpływu zmian w otoczeniu makroekonomicznym lub funkcjonowaniu Grupy Kapitałowej Banku na sytuację finansową Grupy Kapitałowej Banku. Wyliczenia przeprowadza się z wykorzystaniem wewnętrznych modeli Banku, z uwzględnieniem przyjętych założeń makroekonomicznych.

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

8.9 ADEKWATNOŚĆ KAPITAŁOWA²¹

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

Podstawowe regulacje, które obowiązują w procesie oceny adekwatności kapitałowej to:

- rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z 26 czerwca 2013 roku w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych, które zmienia rozporządzenie (UE) nr 648/2012 (Rozporządzenie CRR),
- ustawa z 29 sierpnia 1997 roku Prawo bankowe,
- ustawa z 5 sierpnia 2015 roku o nadzorze makroostrożnościowym nad systemem finansowym i zarządzaniu kryzysowym w systemie finansowym (ustawa o nadzorze makroostrożnościowym).

Podstawowymi miarami stosowanymi do pomiaru adekwatności kapitałowej są:

- łączny współczynnik kapitałowy (TCR),
- relacja funduszy własnych do kapitału wewnętrznego,
- współczynnik kapitału podstawowego Tier I (CET1),
- współczynnik kapitału Tier I (T1),
- wskaźnik dźwigni.

Zgodnie z art. 92 Rozporządzenia CRR, minimalny poziom współczynników kapitałowych utrzymywanych przez Grupę Kapitałową Banku wynosi:

- łączny współczynnik kapitałowy – 8,0%,
- współczynnik kapitału Tier 1 – 6,0%,
- współczynnik kapitału podstawowego Tier 1 (CET1) – 4,5%.

Zgodnie z Rozporządzeniem CRR oraz ustawą o nadzorze makroostrożnościowym, Grupa Kapitałowa Banku ma obowiązek utrzymywania wymogu połączonego bufora, który stanowi sumę obowiązujących buforów, tj.:

- bufora zabezpieczającego – w wysokości 1,875% (2,5% począwszy od 1 stycznia 2019 roku),
- bufora antycyklicznego – jest równy 0% dla ekspozycji kredytowych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,
- bufora ryzyka systemowego – został ustalony na poziomie 3%,
- bufora innej instytucji o znaczeniu systemowym – w wysokości 1%.

Ponadto, Grupa Kapitałowa Banku jest zobowiązana utrzymywać fundusze własne na pokrycie dodatkowego wymogu kapitałowego w celu zabezpieczenia ryzyka, które wynika z zabezpieczonych hipoteką walutowych kredytów i pożyczek dla gospodarstw domowych w wysokości 0,42 p.p., ponad wartość skonsolidowanego, łącznego współczynnika

²¹ Fundusze własne na potrzeby adekwatności kapitałowej wyliczane są w oparciu o postanowienia ustawy Prawo bankowe oraz 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.

kapitałowego. Dodatkowy wymóg kapitałowy powinien składać się co najmniej w 75% z kapitału Tier 1, czyli na poziomie 0,31 p.p. ponad wartość skonsolidowanego współczynnika kapitału Tier 1.

Grupa PKO Banku Polskiego SA utrzymała w 2018 roku bezpieczną bazę kapitałową, powyżej limitów nadzorczych i regulacyjnych.

9. ŚWIADCZENIA NA RZECZ OSÓB NADZORUJĄCYCH I ZARZĄDZAJĄCYCH

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

9.1 ZASADY WYNAGRADZANIA CZŁONKÓW ZARZĄDU BANKU

Uchwałą nr 2/2017 Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku z 13 marca 2017 roku określono zasady kształtowania wynagrodzeń członków Zarządu. Rada Nadzorcza w oparciu o uchwałę Walnego Zgromadzenia w sprawie zasad kształtowania wynagrodzeń członków Zarządu dostosowała formę zatrudnienia oraz sposób wynagradzania członków Zarządu Banku do przepisów ustawy z 9 czerwca 2016 roku o zasadach kształtowania wynagrodzeń osób kierujących niektórymi spółkami (Dz.U. 2016 poz. 1202 z późn. zm.).

W 2018 roku obowiązywały w PKO Banku Polskim przyjęte w 2017 roku Zasady zatrudnienia i wynagradzania członków Zarządu Banku. Na ich podstawie członkom Zarządu Banku przysługują:

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

Wynagrodzenie stałe wynosi:

- w przypadku Prezesa Zarządu: 15-krotność,
- w przypadku Wiceprezesa Zarządu nadzorującego Obszar Zarządzania Ryzykiem: 14-krotność,
- w przypadku pozostałych członków Zarządu: 13-krotność

przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku w czwartym kwartale roku poprzedniego, ogłoszonego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego.

Informacja na temat składników wynagrodzeń i innych świadczeń na rzecz poszczególnych członków Zarządu PKO Banku Polskiego SA w okresie sprawozdawczym została zamieszczona w Sprawozdaniu finansowym PKO Banku Polskiego SA za rok zakończony dnia 31 grudnia 2018 roku (nota 50).

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

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

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

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

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

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

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

W przypadku, gdyby kwota wynagrodzenia zmiennego za dany rok przekroczyła 1 mln PLN odroczeniu podlega 400 tys. PLN plus 60% z nadwyżki ponad kwotę 1 mln PLN. Wynagrodzenia zmienne nie mogą przekroczyć 100% rocznego wynagrodzenia.

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

- naruszenia obowiązków, które wynikają z umowy,
- uchybień w przestrzeganiu przepisów prawa lub standardów obsługi Klientów,
- nieprawidłowego wykonywania wyznaczonych zadań służbowych,
- zachowań w stosunku do innych pracowników, które naruszają zasady współzycia społecznego.

Kwota premii:

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

W przypadku:

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

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

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

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

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

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

9.3 INFORMACJA NA TEMAT PRZYSŁUGUJĄCYCH POSZCZEGÓLNYM CZŁONKOM ZARZĄDU I KLUCZOWYM MENEDŻEROM POZAFINANSOWYCH SKŁADNIKACH WYNAGRODZENIA

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

9.4 ZASADY WYNAGRADZANIA CZŁONKÓW RADY NADZORCZEJ

Miesięczne wynagrodzenie członków Rady Nadzorczej zostało ustalone uchwałą nr 3/2017 Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia PKO Banku Polskiego Spółki Akcyjnej z 13 marca 2017 roku jako iloczyn przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku w czwartym kwartale roku poprzedniego, ogłoszone przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego oraz mnożnika:

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

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

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

Tabela 9. Wynagrodzenia członków Rady Nadzorczej (w tys. PLN)

	2018	2017
Rada Nadzorcza		
Wynagrodzenia otrzymane, należne lub potencjalnie należne od PKO Banku Polskiego SA	1 351	1 315
Wynagrodzenie otrzymane, należne lub potencjalnie należne od jednostek powiązanych*	0	0
Razem wynagrodzenia otrzymane, należne lub potencjalnie należne	1 351	1 315

* Innych niż Skarb Państwa i jednostki powiązane ze Skarbem Państwa

Informacja na temat składników wynagrodzeń i innych świadczeń na rzecz poszczególnych członków Zarządu PKO Banku Polskiego SA oraz Rady Nadzorczej w okresie sprawozdawczym została zamieszczona w Sprawozdaniu finansowym PKO Banku Polskiego SA za rok zakończony dnia 31 grudnia 2018 roku (nota 50).

9.5 UMOWY ZAWARTE MIĘDZY BANKIEM A OSOBAMI ZARZĄDZAJĄCYMI

W rozumieniu przepisów § 2 ust. 1 pkt. 30 lit. a rozporządzenia Ministra Finansów z 29 marca 2018 roku w sprawie informacji bieżących i okresowych przekazywanych przez emitentów papierów wartościowych oraz warunków uznawania za równoważne informacji wymaganych przepisami prawa państwa niebędącego państwem członkowskim (Dz.U. 2018, poz. 757) osobami zarządzającymi Bankiem są członkowie Zarządu.

W 2018 roku obowiązywały przyjęte w lipcu 2017 roku zasady zatrudnienia i wynagradzania Członków Zarządu Banku dostosowujące przepisy do ustawy z dnia 9 czerwca 2016 roku o zasadach kształtowania wynagrodzeń osób kierujących niektórymi spółkami (Dz.U. 2016 poz. 1202 z późn. zm.). W 2018 roku każdy z Członków Zarządu Banku miał zawartą z Bankiem umowę o świadczenie usługi zarządzania, które określają m.in. warunki wynagradzania i zakazu konkurencji.

9.6 ZOBOWIĄZANIA WYNIKAJĄCE Z EMERYTUR DLA BYŁYCH OSÓB NADZORUJĄCYCH I ZARZĄDZAJĄCYCH

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

10. ŁAD KORPORACYJNY

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

10.1 INFORMACJE DLA INWESTORÓW

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

10.1.1 KAPITAŁ ZAKŁADOWY I AKCJONARIAT PKO BANKU POLSKIEGO SA

Na 31 grudnia 2018 roku kapitał zakładowy PKO Banku Polskiego SA wynosił 1 250 000 tys. PLN. Składało się na niego 1 250 000 tys. akcji o wartości nominalnej 1 PLN – akcje są w pełni opłacone. W stosunku do stanu na koniec 2017 roku nie wystąpiły zmiany w wysokości kapitału zakładowego PKO Banku Polskiego SA. Wyemitowane akcje PKO Banku Polskiego SA nie są uprzywilejowane.

Tabela 10. Struktura kapitału zakładowego PKO Banku Polskiego SA

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

Zgodnie z wiedzą PKO Banku Polskiego SA akcjonariuszami, którzy posiadają bezpośrednio lub pośrednio znaczne pakiety akcji (co najmniej 5%) na 31 grudnia 2018 roku były trzy podmioty: Skarb Państwa, Aviva Otwarty Fundusz Emerytalny oraz Nationale-Nederlanden Otwarty Fundusz Emerytalny.

Tabela 11. Struktura akcjonariatu PKO Banku Polskiego SA

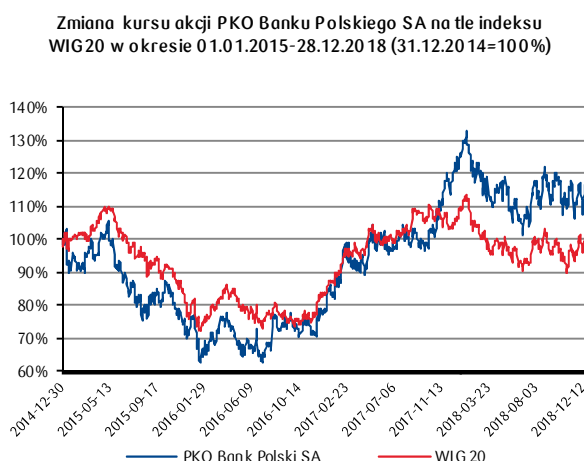
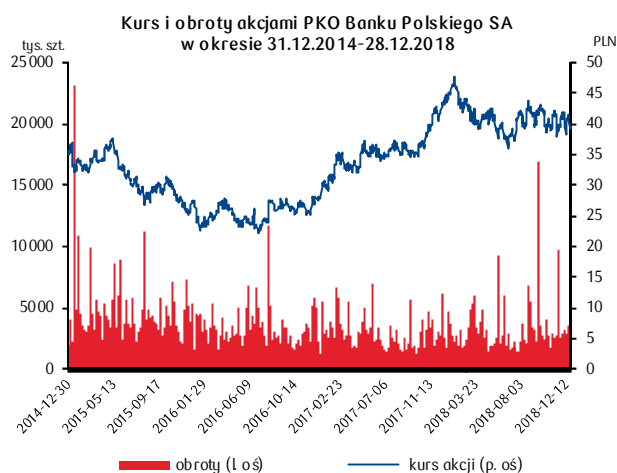
	Stan na 31.12.2018 roku		Stan na 31.12.2017 roku		Zmiana udziału
	Liczba akcji	Udział w liczbie głosów na WZ i w kapitale zakładowym	Liczba akcji	Udział w liczbie głosów na WZ i w kapitale zakładowym	
Skarb Państwa	367 918 980	29,43%	367 918 980	29,43%	-
Aviva Otwarty Fundusz Emerytalny ¹⁾	89 163 966	7,13%	95 163 966	7,61%	-0,48 p.p.
Nationale-Nederlanden Otwarty Fundusz Emerytalny (do 23.06.2015 roku ING Otwarty Fundusz Emerytalny) ¹⁾	95 472 008	7,64%	103 388 120	8,27%	-0,63 p.p.
Pozostali akcjonariusze ²⁾	697 445 046	55,80%	683 528 934	54,68%	+1,11 p.p.
Ogółem	1 250 000 000	100,00%	1 250 000 000	100,00%	-

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

2) w tym Bank Gospodarstwa Krajowego, który na 31 grudnia 2018 roku posiadał 24.487.297 akcji, co stanowi 1,96% udziału w liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu.

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

10.1.2 NOTOWANIA AKCJI PKO BANKU POLSKIEGO SA NA GPW W WARSZAWIE



W 2018 roku kurs akcji PKO Banku Polskiego SA spadł o 11% i na koniec 2018 roku wyniósł 39,5 PLN, podczas gdy indeksy WIG20 oraz WIG Banki spadły odpowiednio o 7% oraz o 12%.

Na takie kształtowanie się kursów akcji oddziaływały głównie:

- utrzymanie stóp procentowych na historycznie najniższym poziomie, pomimo wcześniejszego, powszechnego oczekiwania ich podwyższenia,
- prognozowany niższy poziom wzrostu gospodarczego na kolejny rok.

W 2018 roku podobnie jak w latach ubiegłych Bank koncentrował się na konsekwentnym osiąganiu atrakcyjnych dla inwestorów wyników biznesowych i dostosowaniu modelu działania do nowego otoczenia rynkowego, tak aby zapewnić zwrot na kapitale powyżej jego kosztu, a tym samym budować wartość dla akcjonariuszy.

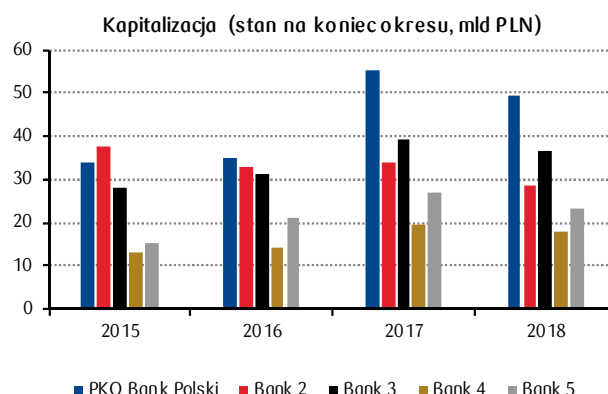
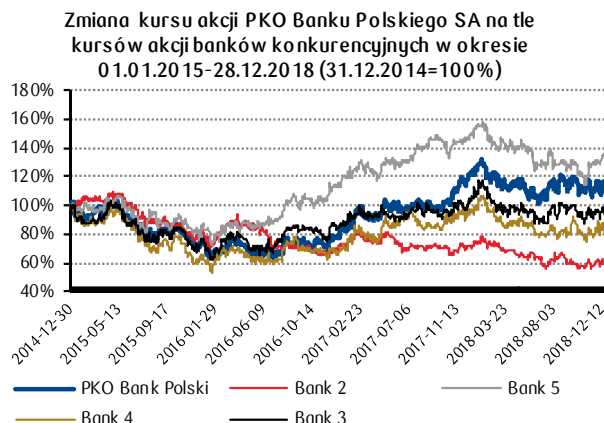
Na koniec 2018 roku PKO Bank Polski SA był najcenniejszą spółką na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Kapitalizacja Banku sięgała niemal 50 mld PLN.

Ponadto PKO Bank Polski SA, jako jedyny spośród polskich firm awansował do grupy dużych spółek indeksu rynków rozwiniętych FTSE Russell, po wrześniowej reklasyfikacji polskiego rynku do statusu rozwiniętego. Przeklasyfikowanie Polski z koszyka rynków wschodzących do rozwiniętych przez FTSE Russell jest pierwszą tego typu decyzją agencji

od ponad dekady. Jest ona efektem ciągłej poprawy infrastruktury rynku kapitałowego w Polsce, oraz nieprzerwanego wzrostu PKB.

PKO Bank Polski SA dołączył także do grona spółek rynków rozwiniętych indeksu STOXX Europe 600.

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



10.1.3 OGRANICZENIA DOTYCZĄCE AKCJI PKO BANKU POLSKIEGO SA

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

- akcjonariuszy, którzy w dniu podjęcia uchwały Walnego Zgromadzenia wprowadzającej ograniczenie prawa głosu byli uprawnieni z akcji, które reprezentują więcej niż 10% ogólnej liczby głosów w Banku (tj. Skarb Państwa i BGK),
- akcjonariuszy, którzy są uprawnieni z akcji imiennych serii A (Skarb Państwa) oraz
- akcjonariuszy, którzy działają wspólnie z akcjonariuszami, o których mowa w tiret drugim na podstawie porozumienia, które dotyczy wspólnego wykonywania prawa głosu z akcji.
- ograniczenie praw głosu wygasa, kiedy udział Skarbu Państwa w kapitale zakładowym Banku spadnie poniżej 5%.

Zgodnie z § 6 ust. 2 Statutu PKO Banku Polskiego SA zamiana akcji imiennych serii A na akcje na okaziciela oraz przeniesienie tych akcji wymaga zgody wyrażonej w uchwale Rady Ministrów. Po uzyskaniu takiej zgody wyżej wymienione ograniczenia związane z zamianą lub przeniesieniem tych akcji wygasają.

Zgodnie z treścią art. 13 pkt 20 ustawy z dnia 16 grudnia 2016 roku o zasadach zarządzania mieniem państwowym nie mogą być zbyte akcje PKO Banku Polskiego SA, które należą do Skarbu Państwa. Dodatkowo na podstawie art. 14 ww. ustawy akcje PKO Banku Polskiego SA, które należą do Skarbu Państwa nie mogą być przedmiotem darowizny na rzecz jednostki samorządu terytorialnego lub związku jednostek samorządu terytorialnego.

10.1.4 OCENA WIARYGODNOŚCI FINANSOWEJ PKO BANKU POLSKIEGO SA

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

RATING PKO BANKU POLSKIEGO SA

Oceny wiarygodności finansowej PKO Banku Polskiego SA były w 2018 roku przyznawane przez agencję ratingową Moody's Investors Service, która nadaje Bankowi rating płatny zgodnie z własną procedurą oceny banków.

Tabela 12. Oceny ratingowe PKO Banku Polskiego SA na 31 grudnia 2018 roku (rating płatny)

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

18 czerwca 2018 roku agencja ratingowa Moody's Investors Service poinformowała o nadaniu nowych ocen ratingowych ryzyka kontrahenta (Counterparty Risk Rating – CRR) dla PKO Banku Polskiego SA. Ocena ryzyka kontrahenta długoterminowa została ustalona na poziomie A2, a ocena ryzyka kontrahenta krótkoterminowa została ustalona na poziomie P-1. W nocy agencja nie odniosła się do innych aktualnych ocen ratingowych Banku. Nadanie nowych ocen ratingowych było związane z aktualizacją metodologii oceny banków przeprowadzoną przez agencję w czerwcu 2018 roku. Nowe oceny zostały nadane równolegle 32 innym bankom w regionie Europy Środkowo-Wschodniej (CEE).

Oceny ryzyka kontrahenta odzwierciedlają zdolność podmiotów do uregulowania niezabezpieczonej części zobowiązań finansowych kontrahenta niezwiązanych z długiem (zobowiązania CRR), a także odzwierciedlają oczekiwane straty finansowe w przypadku, gdy takie zobowiązania nie są regulowane. Przykładowo zobowiązania CRR obejmują niezabezpieczoną część zobowiązań, które wynikają z transakcji na instrumentach pochodnych oraz niezabezpieczoną część zobowiązań, które wynikają z umów sprzedaży i odkupu.

RATING PKO BANKU HIPOTECZNEGO SA

PKO Bank Hipoteczny SA posiadał na 31 grudnia 2018 roku poniższe oceny przyznane przez agencję ratingową Moody's Investors Service:

Tabela 13. Oceny ratingowe PKO Banku Hipotecznego SA na 31 grudnia 2018 roku (rating płatny)

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

Ocena ryzyka kontrahenta długoterminowa i krótkoterminowa została nadana przez agencję Moody's Investors Service 18 czerwca 2018 roku. W nocy agencja nie odniosła się do innych aktualnych ocen ratingowych spółki. Ratingi dla emitowanych listów zastawnych są potwierdzane przy każdej emisji.

RATING GRUPY KAPITAŁOWEJ PKO LEASING SA

Obligacje wyemitowane przez spółkę celową ROOF Poland Leasing 2014 DAC, powołaną w ramach Grupy Kapitałowej PKO Leasing SA dla celów programu sekurytyzacji aktywów, posiadają na 31 grudnia 2018 roku poniższe oceny:

Tabela 14. Oceny ratingowe Grupy Kapitałowej PKO Leasing SA na 31 grudnia 2018 roku (rating płatny)

	Agencja Fitch	Agencja Scope
Rating obligacji klasy A1 wyemitowanych w 2014 roku	AA	AAA
Rating obligacji klasy A2 wyemitowanych w 2015 roku	AA	AAA
Rating obligacji klasy B wyemitowanych w 2015 roku	AA	A

Agencja Fitch dokonała aktualizacji wyżej wymienionych ratingów 5 listopada 2018 roku, a agencja Scope – 9 lipca 2018 roku.

RATING KREDOBANK SA

KREDOBANK SA posiadał na 31 grudnia 2018 roku poniższe oceny przyznane przez ukraińskie agencje ratingowe:

Tabela 15. Oceny ratingowe KREDOBANK SA na 31 grudnia 2018 roku (ratingi płatne)

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

Wyżej wymienione ratingi zostały nadane w latach 2016-2017 i utrzymane w listopadzie 2018 roku.

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

10.1.5 RELACJE INWESTORSKIE

Główne cele relacji inwestorskich
Działania podjęte w 2018 roku

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

GŁÓWNE CELE RELACJI INWESTORSKICH

W 2018 roku działania Banku w zakresie relacji inwestorskich skupiały się w poniższych obszarach:

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

DZIAŁANIA PODJĘTE W 2018 ROKU

W ramach komunikacji z rynkiem w 2018 roku:

- wyniki finansowe Banku i Grupy Kapitałowej Banku były po każdym kwartale prezentowane przez Zarząd Banku na spotkaniach z inwestorami i analitykami rynku kapitałowego oraz instrumentów dłużnych w siedzibie Banku oraz podczas telekonferencji, w których każdorazowo uczestniczyło łącznie ponad 60 analityków i przedstawicieli inwestorów,
- członkowie Zarządu Banku oraz przedstawiciele kluczowej kadry zarządzającej regularnie uczestniczyli w spotkaniach (oraz telekonferencjach) z inwestorami i analitykami zarówno w siedzibie Banku, jak i podczas konferencji inwestorskich. W 2018 roku przeprowadzono około 40 spotkań w siedzibie Banku oraz ponad 100 telekonferencji. Dodatkowo członkowie Zarządu Banku odpowiadali na pytania inwestorów podczas konferencji inwestorskich organizowanych zarówno w Polsce, jak i za granicą. Łącznie w 2018 roku odbyło się ponad 150 spotkań podczas 17 konferencji inwestorskich zorganizowanych m.in. w: Wielkiej Brytanii, Austrii i Stanach Zjednoczonych. Oprócz spotkań podczas konferencji inwestorskich Członkowie Zarządu Banku rozmawiali

- z inwestorami podczas 4 roadshow i odbyli łącznie 29 spotkań z inwestorami w: Estonii i Szwecji, Hong Kongu i Singapurze, Stanach Zjednoczonych oraz Wielkiej Brytanii,
- Biuro Relacji Inwestorskich utrzymywało bieżące kontakty z analitykami i inwestorami instytucjonalnymi i indywidualnymi oraz odpowiadało na liczne zapytania telefoniczne i mailowe, które dotyczyły działalności biznesowej i wyników finansowych PKO Banku Polskiego SA,
 - na stronie internetowej Relacji Inwestorskich www.pkobp.pl/inwestorzy (www.pkobp.pl/investors) Bank niezwłocznie publikował wszystkie informacje istotne dla inwestorów i akcjonariuszy Banku,
 - w 2018 roku Bank po raz kolejny uruchomił raport roczny on-line w postaci dedykowanego serwisu internetowego w dwóch wersjach językowych: polskiej i angielskiej (www.raportroczny2017.pkobp.pl). Raport roczny opublikowany jako odrębny serwis ułatwia dotarcie do kluczowych informacji finansowych oraz biznesowych na temat Grupy PKO Banku Polskiego SA,
 - w 2018 roku Bank otrzymał tytuł Lidera Komunikacji Online w ramach organizowanego przez Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych konkursu Złota Strona Emitenta.

10.2 OŚWIADCZENIE O STOSOWANIU ŁADU KORPORACYJNEGO

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

10.2.1 ZASADY ORAZ ZAKRES STOSOWANIA ŁADU KORPORACYJNEGO

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

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

W związku z wejściem w życie 1 stycznia 2016 roku „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2016” Bank przyjął do stosowania zasady i rekomendacje zawarte w tym zbiorze, z zastrzeżeniem, iż rekomendacja IV.R.2. nie będzie stosowana, chyba że Walne Zgromadzenie dokona odpowiednich zmian w statucie Banku uprawniających Zarząd do organizacji Walnego Zgromadzenia przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej. Rekomendację IV.R.2 Bank stosuje w części dotyczącej transmisji obrad Walnych Zgromadzeń w czasie rzeczywistym. Akcjonariuszom zainteresowanym udziałem w Walnych Zgromadzeniach, PKO Bank Polski SA umożliwia taki udział poprzez fizyczne uczestnictwo, zapewniając dogodne daty i godziny takich posiedzeń. W 2018 roku w Banku nie doszło do incydentalnego naruszenia żadnej z Zasad.

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

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

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

POLITYKA INFORMACYJNA I KOMUNIKACJA Z INWESTORAMI

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

PKO Bank Polski SA regularnie kontaktuje się z inwestorami w różnych preferowanych przez nich formach. Pytania mogą być zadawane za pomocą poczty elektronicznej, bądź podczas rozmów telefonicznych i bezpośrednich spotkań z przedstawicielami Banku.

W ramach organizacji Walnych Zgromadzeń Banku w 2018 roku na stronie internetowej Banku publikowane były m.in.: materiały przekazywane walnemu zgromadzeniu, w tym oceny, sprawozdania i stanowiska przedkładane przez Radę Nadzorczą Banku, uzasadnienia do wszystkich projektów uchwał, w szczególności dotyczących spraw i rozstrzygnięć istotnych lub mogących budzić wątpliwości akcjonariuszy. Informacja na temat planowanej transmisji obrad walnego zgromadzenia podawana była w terminie, co najmniej 7 dni przed datą danego walnego zgromadzenia. Na stronie Banku dostępne są także zapisy przebiegu obrad walnych zgromadzeń Banku w formie wideo.

ZARZĄD I RADA NADZORCZA

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

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

W 2018 roku pełnienie funkcji w Zarządzie Banku stanowiło główny obszar aktywności zawodowej Członków Zarządu Banku.

W 2018 roku Członkowie Rady Nadzorczej Banku poświęcali niezbędną ilość czasu na wykonywanie swoich obowiązków. W minionym roku odbyło się 9 posiedzeń Rady Nadzorczej Banku.

Zgodnie z zasadami Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2016 kryteria niezależności spełnia wymagana liczba członków Rady. Zgodnie z oświadczeniami złożonymi przez jej członków, w 10-osobowej Radzie Nadzorczej zasiada 8 niezależnych członków. Ponadto osoby pełniące funkcję Przewodniczącego Komitetu Audytu spełniały kryteria niezależności.

Rada Nadzorcza sporządziła i przedstawiła Zwyczajnemu Walnemu Zgromadzeniu: wymaganą ocenę sytuacji spółki, z uwzględnieniem oceny systemów kontroli wewnętrznej, zarządzania ryzykiem, compliance oraz funkcji audytu wewnętrznego, a także sprawozdanie z działalności Rady Nadzorczej. Ponadto Rada przedstawiła Zwyczajnemu Walnemu Zgromadzeniu ocenę sposobu wypełniania przez Bank obowiązków informacyjnych, które dotyczyły stosowania zasad ładu korporacyjnego, ocenę racjonalności prowadzonej przez Bank polityki w zakresie działalności sponsoringowej i charytatywnej. W 2018 roku Rada Nadzorcza rozpatrzyła i pozytywnie zaopiniowała przedstawione Walnemu Zgromadzeniu projekty uchwał Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia zwołanego 18 maja 2018 roku.

SYSTEMY I FUNKCJE WEWNĘTRZNE

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

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

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

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

WALNE ZGROMADZENIE I RELACJE Z AKCJONARIUSZAMI

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

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

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

Bank ustalał miejsce i termin obrad Walnego Zgromadzenia w sposób umożliwiający udział w obradach jak największej liczbie akcjonariuszy w ramach ZWZ zwołanego na 18 maja 2018 roku, kontynuowanego po przerwie 18 czerwca 2018 roku. Projekty uchwał Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia były sporządzane i prezentowane wraz z uzasadnieniami ich podjęcia.

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

Ponadto Bank zapewnił powszechnie dostępną transmisję obrad Walnego Zgromadzenia zarówno w ramach ZWZ 18 maja 2018 roku (również po przerwie 18 czerwca), a także obecność mediów.

KONFLIKT INTERESÓW I TRANSAKcje Z PODMIOTAMI POWIĄZANYMI

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

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

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

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

WYNAGRODZENIA

Bank realizuje zasady Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2016 w zakresie wynagrodzeń. Zgodnie z wymogami w nich zawartymi w sprawozdaniu Zarządu Banku z działalności ujęty jest raport na temat polityki wynagrodzeń, zawierający elementy wskazane w Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW 2016 oraz rozporządzeniu w sprawie informacji bieżących i okresowych.

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

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

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

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

ZASADY ŁADU KORPORACYJNEGO DLA INSTYTUCJI NADZOROWANYCH WYDANE PRZEZ KOMISJĘ NADZORU FINANSOWEGO

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

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

Walne Zgromadzenie Banku zadeklarowało w uchwale nr 50/2015, że działając w ramach przysługujących mu kompetencji będzie kierowało się „Zasadami ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych” wydanymi przez Komisję Nadzoru Finansowego, przy czym odstąpiło od stosowania zasad określonych w:

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

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

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

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

Tekst Zasad znajduje się na stronie internetowej Komisji Nadzoru Finansowego pod adresem:

https://www.knf.gov.pl/dla_rynku/Zasady_ladu_korporacyjnego

10.2.2 SYSTEMY KONTROLI W PROCESIE SPORZĄDZANIA SPRAWOZDAŃ FINANSOWYCH

System kontroli wewnętrznej Mechanizmy kontrolne sporządzania sprawozdań finansowych Firma audytorska

SYSTEM KONTROLI WEWNĘTRZNEJ

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

Celem systemu kontroli wewnętrznej jest zapewnienie:

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

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

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

W ramach systemu kontroli wewnętrznej Bank wyodrębnia:

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

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

Na funkcję kontroli składają się:

- mechanizmy kontrolne,
- niezależne monitorowanie mechanizmów kontrolnych,
- raportowanie w ramach funkcji kontroli.

PKO Bank Polski SA wyodrębnia, a następnie Zarząd Banku zatwierdza wykaz procesów istotnych oraz zapewnia dokonywanie okresowych przeglądów procesów, które funkcjonują w Banku, pod kątem ich istotności.

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

Audyt wewnętrzny stanowi niezależną i obiektywną działalność o charakterze zapewniającym i doradczym. Ocena poszczególnych obszarów działania Banku dokonywana jest systematycznie i w uporządkowany sposób. Zalecenia i rekomendacje wydane w celu wyeliminowania zidentyfikowanych luk powinny wpłynąć na podniesienie jakości i efektywności funkcjonowania Banku. Celem audytu jest:

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

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

W pozostałych podmiotach Grupy Kapitałowej Banku funkcjonują systemy kontroli wewnętrznej, dostosowane do specyfiki i charakteru prowadzonej przez te podmioty działalności, które obejmują procesy i obszary działalności tych podmiotów. Podmioty te tworzą i wprowadzają regulacje wewnętrzne, w których określają w szczególności zadania dotyczące czynności kontrolnych realizowanych w ramach systemu kontroli wewnętrznej i podział odpowiedzialności za te zadania. Sposób funkcjonowania systemów kontroli wewnętrznej uzależniony jest od wielkości i przedmiotu działalności podmiotów, które wchodzi w skład Grupy Kapitałowej Banku. W większości podmiotów istnieją wyodrębnione jednostki organizacyjne lub stanowiska, które raportują bezpośrednio do Zarządu danego podmiotu lub do Rady Nadzorczej. W przypadkach uzasadnionych profilem działalności podmiotu oraz jego strukturą

organizacyjną (niewielkie podmioty z ograniczonym spektrum działania), czynności kontrolne wykonywane są przez osoby zarządzające, bez wyodrębnienia strukturalnego funkcji lub komórki kontroli wewnętrznej.

MECHANIZMY KONTROLNE SPORZĄDZANIA SPRAWOZDAŃ FINANSOWYCH

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

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

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

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

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

FIRMA AUDYTORSKA

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

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

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

został zawarty w nocy 58 skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego SA za rok zakończony 31 grudnia 2018 roku.

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

10.2.3 STATUT PKO BANKU POLSKIEGO SA

Zasady zmiany Statutu PKO Banku Polskiego SA
Zmiany wprowadzone do Statutu w 2018 roku

ZASADY ZMIANY STATUTU PKO BANKU POLSKIEGO SA

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

ZMIANY WPROWADZONE DO STATUTU W 2018 ROKU

8 LUTEGO 2018 ROKU – TEKST JEDNOLITY STATUTU BANKU

8 lutego 2018 roku Rada Nadzorcza Banku ustaliła tekst jednolity Statutu Banku, który uwzględnia zmiany przyjęte uchwałą nr 50/2017 Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku z 20 lipca 2017 roku w sprawie zmian Statutu Banku.

26 PAŹDZIERNIKA 2018 ROKU – UCHWAŁA ZWZ W SPRAWIE ZMIANY STATUTU BANKU

26 października 2018 roku Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego zarejestrował zmianę § 24a Statutu, która wynikała z uchwały nr 31/218 Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia PKO BP S.A. z 18 czerwca 2018 roku w sprawie zmian statutu Powszechnej Kasy Oszczędności Banku Polskiego Spółki Akcyjnej, na którą 7 sierpnia 2018 roku zgodę wyraziła Komisja Nadzoru Finansowego.

Brzmienie § 24a zmieniło się z dotychczasowego „Bank może w ramach grupy kapitałowej współpracować z innymi instytucjami finansowymi w rozumieniu Kodeksu spółek handlowych lub ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe, w szczególności wykorzystując wolne zasoby techniczne, organizacyjne i kadrowe lub systemu informatyczne, zgodnie z ich gospodarczym przeznaczeniem oraz ze szczególnym uwzględnieniem bezpieczeństwa działania Banku oraz tych instytucji”, na obecne brzmienie „Bank może w ramach grupy kapitałowej współpracować z innymi podmiotami, w szczególności wykorzystując wolne zasoby techniczne, organizacyjne i kadrowe lub systemu informatyczne, zgodnie z ich gospodarczym przeznaczeniem oraz ze szczególnym uwzględnieniem bezpieczeństwa działania Banku oraz tych podmiotów.”.

9 STYCZNIA 2019 ROKU – UCHWAŁA ZWZ W SPRAWIE ZMIANY STATUTU BANKU

9 stycznia 2019 roku Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego zarejestrował zmianę Statutu Banku o zmianie brzmienia § 4 ust. 1 pkt 9 lit. e oraz dodaniu w § 4 ust. 1 pkt 9 lit. g-h, która wynikała z uchwały nr 33/2018 Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia PKO BP S.A. z 18 czerwca 2018 roku w sprawie zmian statutu Powszechnej Kasy Oszczędności Banku Polskiego Spółki Akcyjnej, na którą 20 grudnia 2018 roku zgodę wyraziła Komisja Nadzoru Finansowego.

Zmiana oznacza, że od 9 stycznia 2019 roku Bank może świadczyć nowe usługi płatnicze, które wynikają z ustawy z 10 maja 2018 roku o zmianie ustawy o usługach płatniczych, tj.: usługi inicjowania transakcji płatniczej oraz usługi dostępu do informacji o rachunku.

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

10.2.4 WALNE ZGROMADZENIE

Uprawnienia Walnego Zgromadzenia Zasady działania

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

UPRAWNIENIA WALNEGO ZGROMADZENIA

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

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

ZASADY DZIAŁANIA

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

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

Pełnomocnictwo powinno być, pod rygorem nieważności, sporządzone w formie pisemnej i dołączone do protokołu Walnego Zgromadzenia lub udzielone w postaci elektronicznej. Prawo do reprezentowania akcjonariusza niebędącego osobą fizyczną powinno wynikać z oryginału lub kopii: odpisu z właściwego rejestru, przedstawionego ewentualnie wraz z pełnomocnictwem lub ciągiem pełnomocnictw. Dokumenty te powinny być okazane przy sporządzaniu listy

obecności lub przesłane elektronicznie do dnia poprzedzającego Walne Zgromadzenie na adres poczty elektronicznej wskazany w ogłoszeniu o zwołaniu Walnego Zgromadzenia.

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

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

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

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

Akcjonariusz lub akcjonariusze reprezentujący co najmniej jedną dwudziestą kapitału zakładowego mogą przed terminem Walnego Zgromadzenia zgłaszać Bankowi na piśmie lub przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej projekty uchwał, które dotyczą spraw wprowadzonych do porządku obrad Walnego Zgromadzenia lub spraw, które mają zostać wprowadzone do porządku obrad. Ponadto akcjonariusze podczas obrad Walnego Zgromadzenia mają prawo zgłaszania projektów uchwał oraz wnoszenia propozycji zmian lub uzupełnień do projektów uchwał, objętych porządkiem obrad Walnego Zgromadzenia.

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

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

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

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

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

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

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

10.2.5 RADA NADZORCZA PKO BANKU POLSKIEGO SA W OKRESIE SPRAWOZDAWCZYM

Skład Rady Nadzorczej PKO Banku Polskiego SA na 31 grudnia 2018 roku Zmiany w składzie Rady Nadzorczej w 2018 roku Zasady działania Rady Nadzorczej Kompetencje Rady Nadzorczej Komitety Rady Nadzorczej
--

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

Na 31 grudnia 2018 roku Rada Nadzorcza Banku liczyła 10 osób.

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

SKŁAD RADY NADZORCZEJ PKO BANKU POLSKIEGO SA NA 31 GRUDNIA 2018 ROKU

PIOTR SADOWNIK - PRZEWODNICZĄCY RADY NADZORCZEJ BANKU

W składzie Rady Nadzorczej od 25 lutego 2016 roku.

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

Jest absolwentem Wydziału Prawa Uniwersytetu Warszawskiego oraz Uniwersytetu Paris II Pantheon – Assas. Tytuł zawodowy adwokata przy Okręgowej Radzie Adwokackiej w Warszawie zdobył w 1996 roku. Swoją karierę zawodową rozpoczął w 1993 roku w warszawskim biurze kancelarii Gide Loyrette Nouel. Obecnie jest partnerem odpowiedzialnym za Departamenty Sporów Sądowych i Arbitrażu, Projektów Infrastrukturalnych i Prawa Publicznego oraz Prawa Własności Intelektualnej w warszawskim biurze Kancelarii Prawnej Gide Loyrette Nouel. Reprezentuje klientów kancelarii w sporach sądowych i doradza zarówno polskim spółkom, jak i międzynarodowym inwestorom w ramach projektów infrastrukturalnych i zamówień publicznych. Specjalizuje się także w prawie ochrony własności intelektualnej. Jest prawnikiem rekomendowanym przez Legal 500 EMEA oraz Chambers Europe w dziedzinie sporów sądowych. Ponadto Legal 500 rekomenduje go w dziedzinie energii i zasobów naturalnych oraz własności intelektualnej. Laureat zorganizowanego przez Globe Business Publishing konkursu „Client Choice 2015” w dziedzinie Sporów sądowych. Członek Sądu Polubownego przy Prokuraturii Generalnej RP. Od 15 lutego 2016 roku jest członkiem Rady Nadzorczej Banku Ochrony Środowiska SA.

GRAŻYNA CIURZYŃSKA - WICEPRZEWODNICZĄCA RADY NADZORCZEJ

W składzie Rady Nadzorczej od 30 czerwca 2016 roku.

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

Jest absolwentką Wydziału Handlu Zagranicznego Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie oraz Podyplomowego Studium Europejskiego Prawa Bankowego Instytutu Nauk Prawnych PAN. Karierę zawodową rozpoczęła w 1991 roku w administracji rządowej, w Ministerstwie Przekształceń Własnościowych. Od 1996 roku związana jest z sektorem bankowym. Pracowała na stanowiskach menadżerskich w obszarze biznesu korporacyjnego Powszechnego Banku Kredytowego SA oraz Kredyt Banku SA i nadzorowała między innymi współpracę z klientami strategicznymi oraz tworzenie programów finansowania przedsiębiorstw. Następnie na stanowisku Dyrektora w obszarze detalicznym Banku BGŻ SA odpowiedzialna za kreowanie strategii działalności detalicznej, polityki sprzedażowej i cenowej, rozwój bancassurance, zarządzanie siecią sprzedaży, projektowanie i wdrażanie produktów. Pełniła też funkcję doradcy Prezesa Zarządu Banku. Od 2007 roku związana z rynkiem płatności i kart bankowych. Jako Dyrektor Departamentu w Banku BGŻ SA, a następnie w Banku BGŻ BNP Paribas SA odpowiedzialna za obszar działalności kartowej, współpracę z międzynarodowymi organizacjami płatniczymi oraz z dostawcami technologii i usług kartowych. Ponadto była członkiem Prezydium Rady Wydawców Kart Bankowych, a wcześniej Prezydium Rady Cash Management przy Związku Banków Polskich. Przez ponad 15 lat związana z pracą naukowo-dydaktyczną w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie w Instytucie Międzynarodowych Stosunków Gospodarczych. Obecnie Dyrektor Departamentu w Ministerstwie Przedsiębiorczości i Technologii, w którym nadzoruje wdrożenie polityki inwestycyjnej, procesy obsługi i współpracę z inwestorami oraz instytucjami finansowymi z kraju i zagranicy.

ZBIGNIEW HAJŁASZ - SEKRETARZ RADY NADZORCZEJ

W składzie Rady Nadzorczej od 30 czerwca 2016 roku.

22 czerwca 2017 roku powołany ponownie w skład Rady Nadzorczej obecnej kadencji. 24 sierpnia 2017 roku wybrany ponownie na Sekretarza Rady Nadzorczej.

Jest praktykiem i konsultantem w dziedzinie zarządzania i rozwoju. Dysponuje ponad 20-letnim doświadczeniem w zarządzaniu firmami komercyjnymi oraz jako analityk i praktyk w dziedzinie planowania, zarządzania i rozwoju instytucji finansowych, restrukturyzacji przemysłowej, prywatyzacji i przedsięwzięć międzynarodowych. Uzyskane tytuły naukowe: MPhil in Economics (London University, 2002) oraz mgr inż. matematyki (Politechnika Wrocławska, 1982). W latach 1993-96 oraz od 2005 roku – wykładowca akademicki (Politechnika Wrocławska, Uniwersytet Wrocławski, Akademia Sztuk Pięknych we Wrocławiu), laureat rankingu Gazeta Biznesu w latach 2015 i 2016. Od maja 2018 roku Prezes Zarządu KGHM TFI SA. Pełnił m.in. następujące funkcje: Dyrektor Wydziału Rozwoju Gospodarczego, Urząd Wojewódzki we Wrocławiu (1991-1993), Dyrektor Regionalnego Biura Prywatyzacji Banku BWP SA (1994-1996), Wiceprezes Zarządu Wrocławskiej Agencji Rozwoju Regionalnego SA – Dyrektor Zarządzający, Prezes Zarządu PRW SA we Wrocławiu, Prezes Zarządu TBS sp. z o.o. w Głogowie, Dyrektor Biura Koordynacji Projektu OPDRO oraz Prezes Zarządu Zakładu Gospodarki Komunalnej sp. z o.o. w Św. Katarzynie. Był członkiem Rad Nadzorczych spółek Skarbu Państwa i spółek z udziałem jednostek samorządu terytorialnego, m.in. Dolnośląskiego Konsorcjum Handlowo-Finansowego SA we Wrocławiu, Polskiego Radia Wrocław SA we Wrocławiu, TBS sp. z o.o. w Lubinie (najlepszy TBS w kraju w rankingu BGK), Siechnickiej Inwestycyjnej Spółki Komunalnej sp. z o.o., Polskiego Radia SA. Autor ekspertyz dla Sejmu i Rządu RP oraz dla instytucji finansowych.

MARIUSZ ANDRZEJEWSKI - CZŁONEK RADY NADZORCZEJ

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

Jest profesorem Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, pełni funkcję dziekana Wydziału Finansów i Prawa, jest także kierownikiem Katedry Rachunkowości Finansowej. Posiada stopień naukowy dra hab. nauk ekonomicznych w dyscyplinie ekonomia. Od 2013 roku pracuje także na stanowisku prof. nadzw. w Wyższej Szkole Zarządzania i Bankowości w Krakowie.

Ukończył trzy fakultety, studiował rachunkowość na Wydziale Zarządzania Akademii Ekonomicznej w Krakowie, a także automatykę i robotykę na specjalności: sztuczna inteligencja oraz informatykę na Wydziale Elektrotechniki, Automatyki i Elektroniki Akademii Górniczo – Hutniczej w Krakowie. W trakcie studiów był trzykrotnie stypendystą Ministra Edukacji Narodowej. W 2001 roku podczas realizacji grantu KBN przygotował i obronił pracę doktorską pt. „Wymagania w zakresie ujawniania informacji przez spółki giełdowe w Polsce na tle rozwiązań światowych”.

Posiada doświadczenie biznesowe uzyskane poprzez zasiadanie w radach nadzorczych m. in. takich spółek jak: Tauron Sprzedaż sp. z o.o., Zakłady Chemiczne Alwernia SA, Kombinat Koksochemiczny Zabrze SA, Północ Nieruchomości SA (spółka notowana na NewConnect), PolRest SA (spółka notowana na GPW w Warszawie), Media Nieruchomości SA, Przedsiębiorstwo Inżynierii Miejskiej sp. z o.o. w Czechowicach – Dziedzicach AWSA Holland II BV. Był także prezesem zarządu Altair sp. z o.o., członkiem zarządu ds. finansowych w TBS Złocień sp. z o.o. oraz doradcą zarządu w Instytucie Prawa Spółek i Inwestycji Zagranicznych – IPSiZ sp. z o.o. Był arbitrem Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego. Obecnie jest przewodniczącym rady nadzorczej PKP PLK SA.

W latach 2005–2006 był podsekretarzem stanu w Ministerstwie Finansów.

Jest członkiem Polskiego Towarzystwa Ekonomicznego (PTE) oraz Zarządu Głównego Stowarzyszenia Księgowych w Polsce. Jest także członkiem European Accounting Association (EAA), International Association for Accounting Education & Research (IAAER) oraz Rady Naukowej SKWP.

MIROSLAW BARSZCZ - CZŁONEK RADY NADZORCZEJ

W składzie Rady
Nadzorczej od 25 lutego
2016 roku.

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

Jest absolwentem Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego, gdzie uzyskał tytuł magistra nauk prawnych. Obecnie Prezes Zarządu PFR Nieruchomości SA. W 2014–2016 zatrudniony jako doradca w departamencie strategii w PGNiG SA. W latach 2013–2014 był niezależnym doradcą w obszarach strategii, finansów, negocjacji, zarządzania projektami, zarządzania zmianą. Posiada bogate doświadczenie zawodowe w firmach audytorskich (1996–1997 Ernst & Young, 1998–2001 Arthur Andersen, 2001–2004 PricewaterhouseCoopers), kancelariach prawnych (2005 Baker & McKenzie, 2008–2013 GWW Legal) oraz administracji rządowej (2005–2006 Podsekretarz Stanu w Ministerstwie Finansów, 2007 – Minister Budownictwa, 2011–2013 doradca Ministra Sprawiedliwości). Brał udział w ponad 30 szkoleniach (organizowanych przez Ernst & Young, Arthur Andersen, PricewaterhouseCoopers), m.in. z zakresu podatków, finansów, zarządzania zasobami ludzkimi, negocjacji, zarządzania projektami, zarządzania zmianą, różnic kulturowych, komunikacji. Posiada doświadczenie doradcze w wielu branżach, m.in.: finansowej, informatycznej, telekomunikacyjnej, energetycznej, budowlanej, deweloperskiej, farmaceutycznej, produkcyjnej, bankowej, handlowej, logistycznej, turystycznej. Uczestniczył w pracach nad licznymi projektami z zakresu administracji rządowej.

ADAM BUDNIKOWSKI - CZŁONEK RADY NADZORCZEJ

W składzie Rady
Nadzorczej od 25 lutego
2016 roku.

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

Studia magisterskie ukończył w 1971 w Wyższej Szkole Ekonomicznej w Poznaniu (obecnie jest to Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu) na kierunku ekonomia handlu zagranicznego. Stopień naukowy doktora uzyskał w 1975 roku na Wydziale Handlu Zagranicznego ówczesnej Szkoły Głównej Planowania i Statystyki (obecnie SGH). Na tym samym wydziale w 1983 roku uzyskał habilitację. W 1992 roku prezydent RP przyznał mu tytuł profesora nauk ekonomicznych.

Od początku kariery zawodowej związany z Szkołą Główną Handlową w Warszawie. Pracę na uczelni rozpoczął w 1974 roku jako asystent w Instytucie Międzynarodowych Stosunków Gospodarczych. W kolejnych latach, wraz z uzyskiwanymi stopniami i tytułami naukowymi, awansował kolejno na adiunkta, docenta i profesora. W latach 1996–2002 Dziekan Kolegium Gospodarki Światowej SGH. W latach 2005–2012 Rektor SGH. W latach 2012–2015 ponownie Dziekan Kolegium Gospodarki Światowej SGH. Obecnie dyrektor Instytutu Ekonomii Międzynarodowej SGH.

W swojej karierze zawodowej współpracował również z innymi ośrodkami naukowymi i edukacyjnymi, m.in. Polską Akademią Nauk, Polskim Towarzystwem Ekonomicznym, Instytutem Koniunktur i Cen Handlu Zagranicznego (pełnił stanowisko wicedyrektora Instytutu w latach 1992–1993), Katolickim Uniwersytetem Lubelskim, Wyższą Szkołą Handlową w Radomiu, Akademią Dyplomatyczną w Warszawie oraz Krajową Szkołą Administracji Publicznej. Od 2001 roku jest członkiem Towarzystwa Ekonomistów Polskich. Od 2012 członek prezydium Komitetu Nauk Ekonomicznych Polskiej Akademii Nauk. Członek Centralnej Komisji do Spraw Stopni i Tytułów Naukowych (2011–2013 i 2017–2020).

W swojej karierze naukowo-badawczej wielokrotnie wykladał na uczelniach zachodnich i odbywał na nich staże. Był m.in. stypendystą Fulbrighta, a w 1996 roku jako ekspert Banku Światowego brał udział w misjach banku w Turcji i Rumunii.

Główne obszary jego zainteresowań naukowych wiążą się z tematyką międzynarodową. Obejmują m.in. ekonomię międzynarodową, ze szczególnym uwzględnieniem polityki handlowej i finansów międzynarodowych oraz politykę ochrony środowiska.

WOJCIECH JASIŃSKI - CZŁONEK RADY NADZORCZEJ

W składzie Rady Nadzorczej od 25 lutego 2016 roku.

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

Jest absolwentem Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego (1972 rok). W latach 1972–1986 pracował w Płocku, m.in. w NBP Oddział w Płocku, w Urzędzie Miejskim, w tym jako radca prawny w Izbie Skarbowej. W latach 1990–1991 organizował samorząd terytorialny w woj. płockim, jako Delegat Pełnomocnika Rządu ds. Reformy Samorządu Terytorialnego. Od 1992 do 1997 roku pracował w Najwyższej Izbie Kontroli, kolejno jako dyrektor: Delegatury NIK w Warszawie, Zespołu Finansów i Budżetu, Departamentu Budżetu Państwa. W latach 1997–2000 pełnił funkcję członka zarządu, następnie prezesa zarządu warszawskiej spółki Srebrna. Był członkiem Rady Nadzorczej Banku Ochrony Środowiska SA w latach 1998–2000. Od września 2000 do lipca 2001 roku zajmował stanowisko podsekretarza stanu w Ministerstwie Sprawiedliwości. W latach 2006–2007 był Ministrem Skarbu Państwa. Od 2001 roku wykonywał mandat posła na Sejm RP (IV, V, VI, VII i VIII kadencji) pełniąc funkcje: Przewodniczącego Podkomisji Stałej ds. Systemu Bankowego i Polityki Pieniężnej, Przewodniczącego Komisji Gospodarki, Przewodniczącego Komisji Finansów Publicznych. Był również członkiem sejmowej Komisji Skarbu Państwa. Prezes Zarządu PKN ORLEN SA od 16 grudnia 2015 do 5 lutego 2018 roku.

ANDRZEJ KISIELEWICZ - CZŁONEK RADY NADZORCZEJ

W składzie Rady Nadzorczej od 25 lutego 2016 roku.

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

Posiada tytuł profesora nauk matematycznych. Zatrudniony jest na Uniwersytecie Wrocławskim, na Wydziale Matematyki i Informatyki. Habilitację obronił na Uniwersytecie Wrocławskim, a tytuł doktora nauk matematycznych uzyskał w Polskiej Akademii Nauk. Absolwent Uniwersytetu Wrocławskiego. Zdobywał doświadczenie zawodowe w takich ośrodkach naukowych, jak: Vanderbilt University (Nashville, USA), Polska Akademia Nauk, Technische University (Darmstadt, Niemcy), The University of Manitoba (Winnipeg, Kanada), Blaise Pascal University (Clermont-Ferrand, Francja), Politechnika Wrocławska. Posiada doświadczenie jako członek rad nadzorczych. Jest autorem ponad 60 publikacji naukowych w zagranicznych pismach z zakresu matematyki, logiki i informatyki oraz licznych książek (np. „Sztuczna inteligencja i logika”, „Wprowadzenie do informatyki” itd.). Jest także autorem wielu opinii, recenzji i ekspertyz, m.in. dla Narodowego Centrum Nauki, Komisji Europejskiej. Zawodowo zainteresowany zastosowaniem matematyki, logiki i informatyki w praktyce, sztuczną inteligencją, business intelligence, informatyzacją, teorią argumentacji.

ELŻBIETA MĄCZYŃSKA-ZIEMACKA - CZŁONEK RADY NADZORCZEJ

W składzie Rady Nadzorczej od 20 czerwca 2013 roku.

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

Prof. dr hab. - nauki ekonomiczne, absolwentka Uniwersytetu Warszawskiego (Wydział Ekonomii Politycznej, specjalność: ekonometria). Związana ze Szkołą Główną Handlową w Warszawie, obecnie kierownik studiów podyplomowych: „Wycena Nieruchomości”, organizowanych przez Instytut Finansów Korporacji i Inwestycji w Kolegium Nauk o Przedsiębiorstwie SGH. Członek Prezydium Komitetu Prognoz „Polska 2000 Plus” i Komitetu Nauk Ekonomicznych PAN oraz Rady Naukowej Instytutu Nauk Ekonomicznych PAN (funkcje społeczne, wybieralne - w głosowaniu przez środowisko akademickie). Prezes Polskiego Towarzystwa Ekonomicznego (trzecia kadencja, od 2005 roku - funkcja społeczna, wybieralna). Redaktor naczelny oraz członek Komitetu Redakcyjnego dwumiesięcznika „Ekonomista”, wydawanego przez PTE i PAN. Przewodnicząca Rady Naukowej kwartalnika Warszawskiego Stowarzyszenia Rzeczników Majątkowych „Wycena Nieruchomości i Przedsiębiorstw”. Członek Rady Redakcyjnej „Kwartalnika Nauk o Przedsiębiorstwie”, wydawanego przez SGH oraz członek zespołu redakcyjnego kwartalnika „International Journal of Sustainable Economy” (IJSE), Inderscience Publishers Editorial Office, UK. Autorka ok. 300 publikacji, m.in. na temat modeli predykcji bankructw przedsiębiorstw, analizy finansowej i wyceny wartości przedsiębiorstw oraz nieruchomości. Opracowała, znajdujące zastosowanie w praktyce, autorskie modele wczesnego ostrzegania przed upadłością przedsiębiorstwa. Tematyka prac badawczych i publikacji była w znacznej mierze związana z pozyskiwanymi stypendiami naukowymi (m.in. stypendia Deutscher Akademischer Austauschdienst, DAAD), grantami i stażami /pobykami studialnymi, w tym w Niemczech - Uniwersytet Mannheim, w Austrii - w Wiener Institut für Internationale Wirtschaftsvergleiche, WIIW oraz w Wirtschaftsuniversität Wien. W latach 2005–2007 członek niezależny Rady Nadzorczej BGŻ SA oraz w latach 1996–1998 członek niezależny Rady Nadzorczej Polskiego Banku Rozwoju SA. Członek powołanego w 2012 roku i funkcjonującego do 2014 roku Zespołu Ministra Sprawiedliwości ds. Nowelizacji Prawa Upadłościowego i Naprawczego. W latach 1990–1991 zatrudniona jako analityk i konsultant w Polsko-Szwedzkiej sp. z o.o. SWEA SYSTEM.

Autorka/współautorka wielu ekspertyz, przygotowywanych na zlecenia przedsiębiorstw (m.in. Telekomunikacji Polskiej SA i Poczty Polskiej).
Członek Narodowej Rady Rozwoju przy Prezydencie Rzeczypospolitej (obecnie).
Przewodnicząca Komitetu Gospodarczej Myśli Strategicznej w Ministerstwie Gospodarki (2013-2015).
W latach 1994-2005 sekretarz naukowy oraz członek Prezydium Rady Strategii Społeczno-Gospodarczej przy Radzie Ministrów.

JANUSZ OSTASZEWSKI - CZŁONEK RADY NADZORCZEJ

W składzie Rady Nadzorczej od 25 lutego 2016 roku.

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

Dyrektor Instytutu Finansów w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie, w latach 2001-2013 kierownik Katedry Finansów, członek Senatu SGH, wybitny specjalista w zakresie finansów. W latach 2005-2012 był przez dwie kadencje Dziekanem Kolegium Zarządzania i Finansów. Absolwent ówczesnej Szkoły Głównej Planowania i Statystyki (obecnie SGH), studia ukończył w 1978 roku. Stopień naukowy doktora uzyskał w 1982 roku na Wydziale Handlu Wewnętrznego SGPiS. Na tym samym wydziale w 1990 roku uzyskał habilitację. 1 stycznia 2001 roku uzyskał tytuł profesora nauk ekonomicznych. Ukończył roczne studia podyplomowe o profilu finansowo-menedżerskim w Scuola Superiore Enrico Mattei w Mediolanie. Głównym przedmiotem jego badań są zagadnienia funkcjonowania podmiotów gospodarczych, ich gospodarka finansowa i strategia finansowa. Znajduje to wyraz w prowadzonych od wielu lat zajęciach z przedmiotów: finanse przedsiębiorstwa, finanse, zarządzanie oraz w licznych materiałach dydaktycznych i książkach. Do liczącego się dorobku naukowego, autor zalicza ponad 150 różnego rodzaju opracowań naukowych, w tym 48 pozycji książkowych. Dotychczas pod kierunkiem prof. J. Ostaszeńskiego zostały napisane i obronione 23 prace doktorskie. Kilkuletnia praca w Ministerstwie Finansów na stanowisku dyrektora Departamentu i późniejsza aktywność zawodowa jako doradcy prezesa Kredyt Lease SA – spółki należącej do Grupy Kapitałowej Kredyt Banku SA – oraz praca w Biurze Finansowym Kancelarii Sejmu, a także pełnienie funkcji członka rady nadzorczej Banku PKO BP SA dodatkowo rozwijają jego zainteresowania finansami. Dzięki wieloletniej aktywności w sektorze finansowym zyskał nie tylko możliwość konfrontowania teorii z praktyką, lecz także asumpt do nowych przemyśleń na temat finansów, co poszerza jego zainteresowania naukowo-eksperckie.

ZMIANY W SKŁADZIE RADY NADZORCZEJ W 2018 ROKU

14 maja 2018 roku Pan Jerzy Paluchniak zrezygnował z funkcji członka Rady Nadzorczej Banku ze skutkiem od 18 maja 2018 roku.

Zgodnie z oświadczeniami złożonymi przez członków Rady Nadzorczej, Piotr Sadownik, Zbigniew Hajłasz, Mariusz Andrzejewski, Mirosław Barszcz, Adam Budnikowski, Andrzej Kisielewicz, Elżbieta Mączyńska – Ziemacka i Janusz Ostaszeński spełniają kryteria niezależnych członków Rady Nadzorczej określone w Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW. Pozostali członkowie Rady Nadzorczej, tj. Grażyna Ciurzyńska, Wojciech Jasiński, złożyli oświadczenia o niespełnianiu kryteriów niezależności od Banku i podmiotów pozostających w istotnym powiązaniu z Bankiem.

ZASADY DZIAŁANIA RADY NADZORCZEJ

Rada Nadzorcza działa na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, Statutu oraz Regulaminu uchwalonego przez Radę Nadzorczą i zatwierdzonego przez Walne Zgromadzenie. Posiedzenia Rady Nadzorczej odbywają się co najmniej raz na kwartał.

Rada Nadzorcza podejmuje uchwały bezwzględną większością głosów przy obecności co najmniej połowy członków Rady Nadzorczej, w tym przewodniczącego lub wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej, z wyjątkiem uchwał w sprawach wskazanych w Statucie Banku, dla podjęcia których oprócz wskazanego kworum wymagana jest większość kwalifikowana, która wynosi 2/3 głosów. W głosowaniu nie uczestniczą członkowie Rady Nadzorczej, których dotyczy sprawa poddana pod głosowanie.

Pracę Rady Nadzorczej kieruje jej przewodniczący, a w razie jego nieobecności wiceprzewodniczący. Przewodniczący reprezentuje Radę Nadzorczą wobec pozostałych organów PKO Banku Polskiego SA, organów nadzoru oraz innych osób.

KOMPETENCJE RADY NADZORCZEJ

Do kompetencji Rady Nadzorczej, oprócz uprawnień i obowiązków przewidzianych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa i postanowieniach Statutu PKO Banku Polskiego SA, należy podejmowanie uchwał, które dotyczą w szczególności:

- zatwierdzania uchwalonych przez Zarząd strategii PKO Banku Polskiego SA i rocznego planu finansowego,
- zatwierdzania uchwalonej przez Zarząd strategii zarządzania ryzykiem oraz akceptowania ogólnego poziomu tolerancji na ryzyko,

- wybór firmy audytorskiej do przeprowadzania badania i przeglądu sprawozdań finansowych Banku oraz skonsolidowanych sprawozdań finansowych Grupy Kapitałowej Banku,
- uchwalania Regulaminu:
 - Rady Nadzorczej,
 - udzielania kredytów, pożyczek, gwarancji bankowych oraz poręczeń członkowi Zarządu Banku, Rady Nadzorczej oraz osobom, które zajmują stanowiska kierownicze w Banku oraz podmiotom powiązanim z nimi kapitałowo lub organizacyjnie,
- powołania i odwołania Prezesa Zarządu, Wiceprezesów oraz członków Zarządu, a także zawieszania w czynnościach członków Zarządu oraz delegowania członków Rady Nadzorczej do czasowego wykonywania czynności członków Zarządu,
- występowania do Komisji Nadzoru Finansowego z wnioskiem o wyrażenie zgody na powołanie Prezesa Zarządu oraz członka Zarządu nadzorującego zarządzanie ryzykiem istotnym w działalności Banku, a także na powierzenie funkcji członka Zarządu nadzorującego zarządzanie ryzykiem istotnym w działalności Banku dotychczasowemu członkowi Zarządu, który nie nadzorował zarządzania tym ryzykiem,
- zatwierdzania uchwalonych przez Zarząd Regulaminów:
 - Zarządu,
 - Gospodarowania funduszami specjalnymi tworzonymi z zysku netto,
 - Organizacyjnych Banku,
- wyrażania uprzedniej zgody na czynności, które spełniają określone kryteria, w tym m.in. na nabycie i zbycie środków trwałych oraz nieruchomości, założenie spółki, objęcie lub nabycie udziałów i akcji, zawarcie przez PKO Bank Polski SA transakcji z akcjonariuszem, który posiada co najmniej 5% ogólnej liczby głosów w Banku lub z podmiotem powiązanim,
- oceny funkcjonowania polityki wynagrodzeń w Banku oraz przedstawiania raportu w tym zakresie Walnemu Zgromadzeniu,
- opinii o stosowaniu przez Bank „Zasad ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych”.

KOMITETY RADY NADZORCZEJ

Zgodnie z treścią Statutu Banku Rada Nadzorcza powołuje ze swego grona komitety, których obowiązek powołania wynika z obowiązujących przepisów. Rada Nadzorcza może także powoływać ze swojego grona inne komitety.

Zgodnie z Regulaminem Rady Nadzorczej może ona powoływać, a w przypadkach, gdy wymagają tego przepisy prawa, powołuje, stałe komitety. Rada Nadzorcza powołuje w szczególności stałe komitety:

KOMITET AUDYTU RADY NADZORCZEJ

ZADANIA

- monitorowanie procesu sprawozdawczości finansowej, w tym przegląd okresowych i rocznych sprawozdań finansowych (jednostkowych i skonsolidowanych),
- monitorowanie skuteczności systemu kontroli wewnętrznej, w tym w zakresie sprawozdawczości finansowej,
- monitorowanie skuteczności systemu zarządzania ryzykiem w zakresie sprawozdawczości finansowej,
- monitorowanie wykonywania czynności rewizji finansowej, w szczególności przeprowadzania przez firmę audytorską badania,
- kontrolowanie i monitorowanie niezależności biegłego rewidenta i firmy audytorskiej, która przeprowadza badanie sprawozdań finansowych, w szczególności w przypadku, gdy na rzecz Grupy Kapitałowej Banku świadczone są przez firmę audytorską inne usługi niż badanie,
- informowanie Rady Nadzorczej o wynikach badania oraz wyjaśnianie, w jaki sposób badanie to przyczyniło się do rzetelności sprawozdawczości finansowej w Banku, a także jaka była rola Komitetu w procesie badania,
- dokonywanie oceny niezależności biegłego rewidenta oraz wyrażanie zgody na świadczenie przez firmę audytorską, która przeprowadza badanie, podmioty powiązane z tą firmą audytorską oraz członka sieci firmy audytorskiej dozwolonych usług, które nie są badaniem na rzecz Banku oraz spółek z Grupy Kapitałowej Banku, zgodnie z polityką,
- opracowywanie polityki wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzenia badania sprawozdań finansowych oraz przedstawianie Radzie Nadzorczej rekomendacji w sprawie przyjęcia tej polityki,
- opracowywanie polityki świadczenia przez firmę audytorską innych usług niż badanie sprawozdań finansowych oraz przedstawianie Radzie Nadzorczej rekomendacji w sprawie przyjęcia tej polityki,

- 10) określanie procedury wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzenia badania sprawozdań finansowych oraz przedstawianie Radzie Nadzorczej rekomendacji w sprawie przyjęcia tej polityki,
- 11) przedstawianie Radzie Nadzorczej rekomendacji, która dotyczy wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzenia badania sprawozdań finansowych,
- 12) przedkładanie Radzie Nadzorczej zaleceń, które mają na celu zapewnienie rzetelności procesu sprawozdawczości finansowej w Banku.

SKŁAD KOMITETU NA 31 GRUDNIA 2018 ROKU

Zbigniew Hajłasz (Przewodniczący Komitetu),
Grażyna Ciurzyńska (Wiceprzewodnicząca Komitetu),
Mariusz Andrzejewski (członek Komitetu),
Andrzej Kisielewicz (członek Komitetu),
Janusz Ostaszewski (członek Komitetu),
Piotr Sadownik (członek Komitetu).

Do 18 maja 2018 roku Pan Jerzy Paluchniak był Członkiem Komitetu Audytu Rady Nadzorczej PKO Banku Polskiego SA. Pan Jerzy Paluchniak zrezygnował 14 maja 2018 roku z funkcji członka Rady Nadzorczej Banku ze skutkiem od 18 maja 2018 roku.

KRYTERIUM NIEZALEŻNOŚCI I POSIADANE KOMPETENCJE

	Spełnia kryterium niezależności zgodnie z ustawą o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz o nadzorze	Wiedza i umiejętności z zakresu rachunkowości lub badania sprawozdań finansowych		Posiada wiedzę i umiejętności z zakresu bankowości *
		Spełnia kryterium	Sposób nabycia	
Zbigniew Hajłasz	tak	tak	Posiada tytuł naukowy MPhil in Economics	tak
Grażyna Ciurzyńska	nie	nie	-	tak
Mariusz Andrzejewski	tak	tak	Posiada stopień naukowy dra hab. nauk ekonomicznych i uprawnienia biegłego rewidenta	tak
Andrzej Kisielewicz	tak	nie	-	nie
Janusz Ostaszewski	tak	tak	Posiada tytuł profesora nauk ekonomicznych	tak
Piotr Sadownik	tak	nie	-	nie

* Wiedza i umiejętności wynikają, m.in. z ich wykształcenia, doświadczenia zawodowego, sprawowania funkcji (szerzej opisane w notkach biograficznych w rozdziale 10.2.5).

LICZBA POSIEDZEŃ

W 2018 roku odbyło się 9 posiedzeń Komitetu Audytu Rady Nadzorczej.

POLITYKA WYBORU FIRMY AUDYTORSKIEJ

W 2018 roku firma audytorska KPMG Audyt sp. z o.o. sp.k., świadczyła na rzecz Banku dozwolone usługi niebędące badaniem, w szczególności usługi przeglądu sprawozdań finansowych. Komitet Audytu Rady Nadzorczej Banku dokonał oceny niezależności firmy audytorskiej oraz wyraził zgodę na świadczenie tych usług.

Polityka wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzania badania sprawozdań finansowych Banku i Grupy Kapitałowej Banku zakłada, że Rada Nadzorcza Banku przeprowadza postępowanie dotyczące zlecenia badania sprawozdań finansowych Banku oraz Grupy Kapitałowej Banku w trybie przetargu nieograniczonego. Wszelkie decyzje Rady Nadzorczej Banku w zakresie wyboru firmy audytorskiej wymagają uprzedniej rekomendacji Komitetu Audytu Rady Nadzorczej Banku (Komitet). W następstwie zorganizowanej przez Bank procedury wyboru, Komitet przekazuje Radzie Nadzorczej Banku rekomendację w sprawie wyboru firmy audytorskiej, która, o ile nie dotyczy to odnowienia zlecenia badania, zawiera nie mniej niż dwie możliwości wyboru firmy audytorskiej wraz z uzasadnieniem oraz wskazanie uzasadnionej preferencji wobec jednej z nich. Rada Nadzorcza Banku dokonuje wyboru firmy audytorskiej na podstawie rekomendacji Komitetu. W ocenie ofert złożonych przez firmy audytorskie stosowane są przejrzyste i niedyskryminujące kryteria wyboru.

Polityka świadczenia przez firmę audytorską przeprowadzającą badanie, podmioty powiązane z tą firmą audytorską oraz członka sieci firmy audytorskiej dozwolonych usług niebędących badaniem na rzecz Banku i spółek Grupy Kapitałowej Banku zakłada, że świadczenie usług dozwolonych niebędących badaniem przez firmę audytorską przeprowadzającą badanie, podmioty powiązane z tą firmą audytorską oraz członka sieci firmy audytorskiej na rzecz Banku wymaga wyrażenia zgody przez Komitet Audytu Rady Nadzorczej Banku. Zgoda Komitetu na świadczenie usług dozwolonych niebędących badaniem na rzecz spółki Grupy Kapitałowej Banku wyrażana jest na podstawie wniosku spółki Grupy Kapitałowej Banku, którego niezbędnym elementem jest zgoda komitetu audytu lub rady nadzorczej spółki Grupy Kapitałowej Banku wnioskującej o wyrażenie zgody.

KOMITET DS. NOMINACJI I WYNAGRODZEŃ (DO 23 SIERPNIA 2018 ROKU KOMITET DS. WYNAGRODZEŃ)

ZADANIA

Opiniowanie i monitorowanie przyjętej w Banku Polityki Wynagradzania oraz wspieranie organów Banku w zakresie kształtowania i realizacji Polityki Wynagradzania. Komitet odpowiada w szczególności za realizację m.in. poniższych zadań:

- 1) opiniowanie, podlegających zatwierdzeniu przez Radę Nadzorczą, ogólnych zasad polityki wynagrodzeń osób, których działalność zawodowa ma istotny wpływ na profil ryzyka Banku,
- 2) dokonywanie corocznego przeglądu Polityki Wynagradzania oraz przedstawianie wyników z przeglądu Radzie Nadzorczej,
- 3) przedstawianie Radzie Nadzorczej propozycji zasad wynagradzania członków Zarządu,
- 4) dokonywanie oceny celów stawianych i realizowanych przez członków Zarządu,
- 5) dokonywanie oceny narzędzi i systemów przyjętych w celu zagwarantowania, by system wynagrodzeń w Grupie Kapitałowej Banku należycie uwzględniał wszystkie rodzaje ryzyka, poziomy płynności i kapitału oraz aby Polityka Wynagradzania była zgodna z zasadami należytego i skutecznego zarządzania ryzykiem oraz wspierała takie zarządzanie i była zbieżna ze strategią biznesową, celami, kulturą i wartościami korporacyjnymi oraz długofalowymi interesami Grupy Kapitałowej Banku.

Ponadto do zadań Komitetu należy:

- 1) opiniowanie polityki różnorodności w składzie Zarządu,
- 2) rekomendowanie Radzie Nadzorczej kandydatów do Zarządu,
- 3) rekomendowanie, określanego przez Radę Nadzorczą, zakresu obowiązków dla kandydata do Zarządu,
- 4) dokonywanie okresowej oceny, struktury, wielkości, składu i skuteczności działania Zarządu oraz rekomendowanie Radzie Nadzorczej zmian w tym zakresie,
- 5) dokonywanie okresowej oceny, wiedzy, kompetencji i doświadczenia Zarządu jako całości i poszczególnych członków Zarządu oraz informowanie Zarządu o wynikach tej oceny,
- 6) dokonywanie okresowego przeglądu polityki Zarządu w odniesieniu do doboru i powoływania osób, które zajmują stanowiska kierownicze w Banku i przedstawianie Zarządowi zaleceń w tym zakresie.

SKŁAD KOMITETU NA 31 GRUDNIA 2018 ROKU

Piotr Sadownik (Przewodniczący Komitetu),
Grażyna Ciurzyńska (Wiceprzewodnicząca Komitetu),
Wojciech Jasiński (członek Komitetu),
Elżbieta Mączyńska-Ziemacka (członek Komitetu),
Janusz Ostaszewski (członek Komitetu).

KOMITET DS. RYZYKA

ZADANIA

- 1) opiniowanie całościowej, bieżącej i przyszłej, gotowości Banku do podejmowania ryzyka, z uwzględnieniem profilu ryzyka Grupy Kapitałowej Banku,
- 2) opiniowanie uchwalonej przez Zarząd strategii zarządzania ryzykiem w działalności Banku oraz przedkładanych przez Zarząd informacji, które dotyczą realizacji tej strategii oraz innych okresowych raportów w zakresie zarządzania ryzykiem oraz adekwatności kapitałowej,
- 3) wspieranie Rady Nadzorczej w nadzorowaniu wdrażania strategii zarządzania ryzykiem w działalności Banku,
- 4) przeglądanie, czy ceny pasywów i aktywów oferowanych Klientom w pełni uwzględniają model biznesowy Banku i jego strategię w zakresie ryzyka,
- 5) ocenianie ryzyka związanego z oferowanymi produktami oraz usługami finansowymi,
- 6) opiniowanie rozwiązań, które dotyczą ograniczania ryzyka prowadzonej działalności przy wykorzystaniu ubezpieczeń majątkowych Banku oraz ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej członków organów Banku i prokurentów,
- 7) bieżące monitorowanie systemu zarządzania ryzykiem i przekazywanie Radzie Nadzorczej informacji na temat wyników monitorowania tego systemu,
- 8) opiniowanie informacji podawanych przez Bank do publicznej wiadomości w zakresie strategii zarządzania ryzykiem oraz systemu zarządzania ryzykiem,
- 9) dokonywanie corocznego przeglądu polityki wynagradzania pracowników Banku i Grupy Kapitałowej Banku,
- 10) bieżące monitorowanie wdrażania strategii zarządzania ryzykiem i przekazywanie Radzie Nadzorczej rekomendacji,
- 11) doradzanie w procesie wyboru doradców, ekspertów lub konsultantów zewnętrznych, w przypadku zgłoszenia przez Radę Nadzorczą woli skorzystania z ich usług.

**SKŁAD
KOMITETU
NA 31 GRUDNIA
2018 ROKU**

Andrzej Kisielewicz (Przewodniczący Komitetu),
Grażyna Ciurzyńska (Wiceprzewodnicząca Komitetu),
Mariusz Andrzejewski (członek Komitetu),
Adam Budnikowski (członek Komitetu),
Elżbieta Mączyńska-Ziemacka (członek Komitetu),
Do 18 maja 2018 roku Pan Jerzy Paluchniak był Członkiem Komitetu ds. Ryzyka Rady Nadzorczej PKO Banku Polskiego SA. Pan Jerzy Paluchniak zrezygnował 14 maja 2018 roku z funkcji członka Rady Nadzorczej Banku ze skutkiem od 18 maja 2018 roku.

KOMITET DS. STRATEGII

ZADANIA

- 1) opiniowanie uchwalonej przez Zarząd strategii Banku, której zatwierdzenie należy do kompetencji Rady Nadzorczej,
- 2) wspieranie Rady Nadzorczej w nadzorowaniu wdrażania strategii, w tym w szczególności poprzez analizowanie przedstawianych przez Zarząd okresowych informacji odnośnie jej realizacji,
- 3) opiniowanie strategicznych czynności Banku, które wymagają uprzedniej zgody Rady Nadzorczej, w szczególności w zakresie ich spójności z obowiązującą strategią Banku.

**SKŁAD
KOMITETU
NA 31
GRUDNIA
2018 ROKU**

Grażyna Ciurzyńska (Przewodnicząca Komitetu),
Zbigniew Hajłasz (Wiceprzewodniczący Komitetu),
Mirosław Barszcz (członek Komitetu),
Adam Budnikowski (członek Komitetu),
Elżbieta Mączyńska-Ziemacka (członek Komitetu),
Janusz Ostaszewski (członek Komitetu),
Piotr Sadownik (członek Komitetu).

10.2.6 ZARZĄD PKO BANKU POLSKIEGO SA W OKRESIE SPRAWOZDAWCZYM

Skład Zarządu PKO Banku Polskiego SA na 31 grudnia 2018 roku
Zmiany w składzie Zarządu Banku w 2018 roku
Zasady działania Zarządu Banku
Kompetencje Zarządu Banku
Komitety Zarządu Banku

Zgodnie z § 19 ust. 1 i 2 Statutu PKO Banku Polskiego SA członkowie Zarządu powoływani są przez Radę Nadzorczą na wspólną trzyletnią kadencję.

Zarząd składa się z 3 do 9 członków. Powołanie dwóch członków Zarządu, w tym Prezesa Zarządu, wymaga zgody Komisji Nadzoru Finansowego. Na 31 grudnia 2018 roku Zarząd Banku liczył 9 osób.

Obecna kadencja Zarządu Banku rozpoczęła się 2 lipca 2017 roku.

SKŁAD ZARZĄDU PKO BANKU POLSKIEGO SA NA 31 GRUDNIA 2018 ROKU

ZBIGNIEW JAGIEŁŁO - PREZES ZARZĄDU

W składzie Zarządu od
1 października 2009 roku.

14 czerwca 2017 roku
powołany ponownie
w skład Zarządu obecnej
kadencji.

Prezes Zarządu PKO Banku Polskiego SA od października 2009 roku, powołany na kolejne kadencje w 2011, 2014 i 2017 roku. Wcześniej przez blisko 9 lat pełnił funkcję Prezesa Zarządu Pioneer Pekao TFI SA. W globalnej strukturze Pioneer Investments nadzorował także dystrybucję w regionie Europy Środkowo-Wschodniej (CEE). W drugiej połowie lat 90. m.in. jako wiceprezes Zarządu współtworzył PKO/Credit Suisse TFI SA.

W okresie dwudziestoletniej pracy na rynku finansowym był odpowiedzialny m.in. za:

- przeprowadzenie PKO Banku Polskiego SA z sukcesem przez okres kryzysowych zawirowań na międzynarodowych rynkach finansowych, przy jednoczesnym wzmocnieniu pozycji Banku jako lidera pod względem wielkości aktywów, kapitału i wypracowanego zysku w Polsce i regionie Europy Środkowo-Wschodniej,
- przygotowanie i realizację strategii PKO Banku Polskiego SA na lata 2010-2012 oraz 2013-2015, które zaowocowała zdecydowanym wzrostem aktywów oraz efektywności biznesowej, a także zwiększeniem zainteresowania spółką ze strony inwestorów krajowych i zagranicznych,
- dostosowanie PKO Banku Polskiego SA do wymogów coraz bardziej konkurencyjnego rynku finansowego poprzez uatrakcyjnienie oferty produktowej i podniesienie jakości obsługi klientów,
- przeformułowanie modelu operacyjnego Grupy PKO Banku Polskiego SA w kierunku koncentracji na podstawowej działalności związanej ze świadczeniem usług finansowych,

Aktywnie zaangażowany w rozwój i promocję wysokich standardów działania rynku finansowego w Polsce. Członek Rady Związku Banków Polskich oraz prestiżowej organizacji Institut International D'Etudes Bancaires zrzeszających międzynarodowe środowisko bankowe. Wcześniej pełnił m.in. funkcję Przewodniczącego Rady Izby Zarządzających Funduszami i Aktywami.

Absolwent Wydziału Informatyki i Zarządzania Politechniki Wrocławskiej. Ukończył również Podyplomowe Studia Menedżerskie prowadzone przez Gdańską Fundację Kształcenia Menedżerów i Uniwersytet Gdański, gdzie uzyskał tytuł Executive MBA certyfikowany przez Rotterdam School of Management, Erasmus University.

Odnaczony przez Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej Krzyżem Oficerskim Orderu Odrodzenia Polski oraz uhonorowany Medalem Solidarności Społecznej za propagowanie idei społecznej odpowiedzialności biznesu. Był Przewodniczącym Rady Programowej Fundacji PKO Banku Polskiego SA, która powstała w 2010 roku z jego inicjatywy.

Laureat licznych nagród i wyróżnień. Wybrany Prezesem Roku 2011 przez Gazetę Giełdy Parkiet. Laureat Wektora 2011 przyznanego przez Kapitułę Pracodawców RP oraz Złotego Bankiera w kategorii Osobowość Roku 2011. Trzykrotnie uznany za Bankowego Menedżera Roku (2011, 2014 i 2016) w konkursie Gazety Bankowej. Magazyn Bloomberg Businessweek Polska w latach 2012, 2014 i 2015 zaliczył go do TOP 20 Najlepszych Menedżerów w Polskiej Gospodarcie. Miesięcznik Finansowy Bank uhonorował go nagrodą specjalną Innowator Sektora Bankowego 2012. Otrzymał również tytuły miesięcznika Brief - Człowiek Roku 2013 i Dziennika Gazety Prawnej - Wizjoner 2013. W 2014 wyróżniony przez Gazetę Finansową jako jeden z „25 Najcenniejszych Menedżerów Świata Finansów”. W 2015 roku wyróżniony przez KIG medalem za wspieranie rozwoju samorządu gospodarczego i przedsiębiorczości, a przez Fundację Rozwoju Obrotu Bezgotówkowego statuetką eDukata za wizję rozwoju płatności bezgotówkowych oraz skuteczne budowanie koalicji na rzecz standardu płatności mobilnych. Serwis branżowy Mediarun.com uznał go za najbardziej pro-marketingowego prezesa, a kapituła Responsible Business Awards przyznała mu tytuł Outstanding CEO Philanthropist. W 2017 roku uhonorowany Nagrodą Lesława A. Pagi za wkład w rozwój polskiej gospodarki i promocję wysokich standardów działania rynku finansowego w Polsce. W 2018 roku otrzymał nagrodę Super Wektora przyznaną za wybitne osiągnięcia, których konsekwencje wykraczają w przyszłość, a płynące z nich korzyści służą całemu państwu i jego gospodarce oraz za tworzenie klimatu sprzyjającego rozwojowi polskiej przedsiębiorczości.

**PEŁNIONE FUNKCJE
W KOMITETACH
NA 31 GRUDNIA
2018 ROKU**

Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami (Przewodniczący Komitetu),
Komitet Ryzyka (Przewodniczący Komitetu),
Komitet Transformacji (Przewodniczący Komitetu),
Komitet Strategii (Przewodniczący Komitetu),
Komitet ds. Bezpieczeństwa Informatycznego (Przewodniczący Komitetu).

**RAFAŁ ANT CZAK - WICEPREZES ZARZĄDU BANKU NADZORUJĄCY OBSZAR BANKOWOŚCI PRZEDSIĘBIORSTW, STRATEGII I ANALIZ
(OD 1 STYCZNIA 2019 ROKU OBSZAR BANKOWOŚCI PRZEDSIĘBIORSTW, ANALIZ I ADMINISTRACJI)**

14 czerwca 2017 roku
powołany w skład
Zarządu obecnej kadencji.

Jest ekonomistą i menedżerem z ponad 20-letnią praktyką międzynarodową i krajową w realizacji projektów dla firm sektora finansowego i realnego, rządów oraz instytucji badawczych. Absolwent Wydziału Nauk Ekonomicznych na Uniwersytecie Warszawskim oraz Comprehensive Course in Market Economics na Joint Vienna Institute (1997). Od października 2008 roku do stycznia 2017 roku związany z Deloitte Consulting SA, w randze Członka Zarządu odpowiedzialnego m.in. za analizy i prognozy mikro- i makroekonomiczne oraz doradztwo strategiczne i biznesowe. W latach 2006-2008 zajmował stanowisko Dyrektora Zarządzającego i Głównego Ekonomisty Grupy PZU i pełnił równolegle funkcje członka Rad Nadzorczych: PZU Asset Management, PZU-Ukraina, PZU-Ukraina Ubezpieczenia na Życie oraz UFG. W latach 2006-2008 aktywny wykładowca na Wydziale Zarządzania i studiach MBA na Uniwersytecie Warszawskim. W latach 1994-2006 ekonomista w Centrum Analiz Społeczno-Ekonomicznych CASE Fundacja Naukowa. Autor licznych publikacji z dziedziny ekonomii oraz analiz rynkowych. Od grudnia 2018 roku członek Rady Nadzorczej Centralnego Portu Komunikacyjnego. Przewodniczący RN PKO Leasing i PKO Faktoring.

**PEŁNIONE FUNKCJE
W KOMITETACH
NA 31 GRUDNIA
2018 ROKU**

Komitet Strategii (Członek Komitetu),
Komitet Kredytowy Banku (rotacyjny Członek Komitetu Kredytowego ds. modeli).

RAFAŁ KOZŁOWSKI - WICEPREZES ZARZĄDU BANKU NADZORUJĄCY OBSZAR FINANSÓW I RACHUNKOWOŚCI

21 grudnia 2017 roku powołany na stanowisko Wiceprezesa Zarządu Banku z dniem 1 stycznia 2018 roku na bieżącą wspólną kadencję Zarządu Banku.

Od 2012 roku związany jest z PKO Bankiem Polskim SA, gdzie odpowiadał m.in. za uruchomienie banku hipotecznego. Od powstania PKO Banku Hipotecznego SA, jako prezes zarządu, odpowiadał za rozwój tej instytucji i szybko wyprowadził ją na szczyt listy największych banków hipotecznych w Polsce. Pod jego kierownictwem bank szybko stał się największym emitentem listów zastawnych na krajowym rynku, prowadził też największe emisje polskich listów zastawnych za granicą.

Rafał Kozłowski pochodzi z Łomży. Jest absolwentem Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie (kierunek: Metody Ilościowe i Systemy Informacyjne) oraz Uniwersytetu Warszawskiego i University of Illinois, gdzie w 2008 roku ukończył studia Executive MBA. Z branżą bankową związany od 1995 roku. Pracował na stanowiskach kierowniczych w Powszechnym Banku Kredytowym, Banku BPHBPB, Banku Pekao SA i PKO Banku Polskim SA. Pełnił także funkcje dyrektora finansowego i członka Zarządu w Corporation of European Pharmaceutical Distributors N.V. w Amsterdamie, gdzie zarządzał międzynarodowym holdingiem 160 spółek w Polsce, na Litwie i w Wielkiej Brytanii.

W toku kariery zawodowej zajmował się konstruowaniem strategii i budżetu banków oraz ich monitorowaniem, sporządzaniem analiz finansowych i sprawozdań giełdowych oraz przygotowywaniem ofert publicznych i transakcji akwizycji zagranicznych podmiotów. Jest najwyższej klasy specjalistą w zakresie controllingu, rachunkowości i sprawozdawczości, ryzyka finansowego oraz bankowości hipotecznej.

PEŁNIONE FUNKCJE W KOMITETACH NA 31 GRUDNIA 2018 ROKU

Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami (Zastępca Przewodniczącego Komitetu),
Komitet Kredytowy Banku (Zastępca Przewodniczącego Komitetu Kredytowego ds. modeli),
Komitet Jakości Danych (Zastępca Przewodniczącego Komitetu),
Komitet Ryzyka (Członek Komitetu),
Komitet Ryzyka Operacyjnego (Członek Komitetu),
Komitet Transformacji (Członek Komitetu),
Komitet Strategii (Członek Komitetu).

MAKS KRACZKOWSKI - WICEPREZES ZARZĄDU BANKU NADZORUJĄCY OBSZAR BANKOWOŚCI MIĘDZYNARODOWEJ I TRANSAKCYJNEJ ORAZ WSPÓŁPRACY Z SAMORZĄDAMI I AGENCJAMI RZĄDOWYMI ORAZ OBSZAR PRAWNY I ZGODNOŚCI

(OD 1 STYCZNIA 2019 ROKU OBSZAR BANKOWOŚCI MIĘDZYNARODOWEJ I TRANSAKCYJNEJ ORAZ WSPÓŁPRACY Z SAMORZĄDAMI I AGENCJAMI RZĄDOWYMI)

W składzie Zarządu od 4 lipca 2016 roku.

14 czerwca 2017 roku powołany ponownie w skład Zarządu obecnej kadencji.

Jest absolwentem Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego. Uzyskał dyplom Executive MBA w Wyższej Szkole Menadżerskiej w Warszawie oraz ukończył Advanced Management Program 194 na Harvard Business School.

Był posłem na Sejm V, VI, VII, VIII kadencji. Jako parlamentarzysta zajmował się głównie tematyką gospodarczą i rynku finansowego. Był przewodniczącym i wiceprzewodniczącym sejmowej Komisji Gospodarki (2005–2006, 2007–2011), członkiem sejmowej Komisji Ustawodawczej (2005–2007, 2007–2011) oraz przewodniczącym podkomisji stałej Trybunału Konstytucyjnego (2005–2007).

Ma wieloletnie doświadczenie w stanowieniu prawa i znajomość zagadnień gospodarczych w skali krajowej oraz międzynarodowej.

PEŁNIONE FUNKCJE W KOMITETACH NA 31 GRUDNIA 2018 ROKU

Komitet Kredytowy Banku (Zastępca Przewodniczącego Komitetu),
Komitet Strategii (Członek Komitetu).

MIECZYŚLAW KRÓL - WICEPREZES ZARZĄDU BANKU NADZORUJĄCY OBSZAR OPERACJI

W składzie Zarządu od 6 czerwca 2016 roku.

14 czerwca 2017 roku powołany ponownie w skład Zarządu obecnej kadencji.

Bankowiec, finansista, menadżer, magister ekonomii, absolwent warszawskiej Szkoły Głównej Handlowej (Wydział Finansów i Statystyki) i Międzynarodowej Szkoły Zarządzania. Absolwent Studiów Doktoranckich Szkoły Głównej Handlowej (Kolegium Zarządzania i Finansów).

Z bankowością i finansami związany zawodowo od ponad trzydziestu lat. Pracował m.in. w Narodowym Banku Polskim. Wieloletni dyrektor PKO Banku Polskiego SA. W latach 2006–2010 był dyrektorem Departamentu Audytu w PKO Banku Polskim SA, następnie w latach 2011–2015 był dyrektorem Departamentu Audytu w Banku Ochrony Środowiska SA w Warszawie. W latach 2006–2007 był członkiem Rady Nadzorczej Centrum Finansowo – Bankowego w Warszawie. W roku 2007 był Przewodniczącym Rady Nadzorczej Zakładów Chemicznych Organika Sarzyna w Nowej Sarzynie i w Zakładach Konserwacji Zabytków. Wykładał w Wyższej Szkole Działalności Gospodarczej w Warszawie. Jest autorem wielu artykułów poruszających tematykę bankową i ekonomiczną.

W latach 1998-2002 był radnym Powiatu Warszawskiego. Był Wiceprzewodniczącym Komisji Budżetu oraz członkiem Komisji Rewizyjnej. W latach 2002-2014 był radnym Rady m.st. Warszawy. W Radzie m.st. Warszawy był m.in. Wiceprzewodniczącym Komisji Budżetu i Finansów oraz członkiem Komisji Zdrowia. W swojej działalności społecznej kierował Społeczną Radą Szpitala Bielańskiego im. Księdza Jerzego Popiełuszki.

**PEŁNIONE FUNKCJE
W KOMITETACH
NA 31 GRUDNIA
2018 ROKU**

Komitet Ryzyka Operacyjnego (Członek Komitetu),
Komitet Strategii (Członek Komitetu).

ADAM MARCINIAK - WICEPREZES ZARZĄDU BANKU NADZORUJĄCY OBSZAR INFORMATYKI

21 września 2017 roku
powołany w skład
Zarządu obecnej kadencji
od dnia 1 października
2017 roku.

Z Grupą PKO Banku Polskiego SA związany od 2011 roku - w latach 2011-2017 dyrektor Pionu Rozwoju i Utrzymania Aplikacji PKO Banku Polskiego SA, od 2011 do 2014 wiceprezes Inteligo Financial Services SA., do 2017 roku Członek Rady Nadzorczej PKO Banku Hipotecznego SA i obecnie Przewodniczący Rad Nadzorczych: PKO BP Finat sp. z o.o. oraz Operator Chmury Krajowej sp. z o.o. Wcześniej Dyrektor Operacyjny Biura Rozwoju i Zarządzania Kanałami Elektronicznymi w banku Pekao SA oraz Dyrektor Departamentu Informatyki w Centralnym Domu Maklerskim Pekao SA. Przewodniczy prezydium Rady ds. Bankowości Elektronicznej przy Związku Banków Polskich. Na przełomie 2015/2016 współtworzył Bankowe Centrum Cyberbezpieczeństwa. Laureat licznych branżowych nagród i wyróżnień. Został uhonorowany tytułem „Ambasadora Gospodarki Elektronicznej”, przyznany podczas X Kongresu Gospodarki Elektronicznej oraz Diamentem CIO przyznany przez jury konkursu CIO Roku 2015, IDG Poland SA. Jest zdobywcą nagrody specjalnej „Innowator rynku bankowego 2015 roku” Miesięcznika Finansowego BANK i Medalu Mikołaja Kopernika Związku Banków Polskich w 2016 roku. Zdobył również tytuł „Lider Cyfryzacji Sektora Bankowego 2018” nadany przez Członków Forum Technologii Bankowych 2018 za osiągnięcia i projekty realizowane w ramach Grupy PKO Banku Polskiego SA jak również dla całego sektora bankowego. Absolwent Wojskowej Akademii Technicznej w Warszawie, Politechniki Warszawskiej oraz Wyższej Szkoły Menedżerskiej w Warszawie.

**PEŁNIONE FUNKCJE
W KOMITETACH
NA 31 GRUDNIA
2018 ROKU**

Komitet ds. Architektury IT (Przewodniczący Komitetu),
Komitet Jakości Danych (Przewodniczący Komitetu),
Komitet Ryzyka Operacyjnego (Zastępca Przewodniczącego Komitetu),
Komitet ds. Bezpieczeństwa Informatycznego (Zastępca Przewodniczącego Komitetu),
Komitet Ryzyka (Członek Komitetu),
Komitet Transformacji (Członek Komitetu),
Komitet Strategii (Członek Komitetu).

PIOTR MAZUR - WICEPREZES ZARZĄDU BANKU NADZORUJĄCY OBSZAR ZARZĄDZANIA RYZYKIEM

W składzie Zarządu od
8 stycznia 2013 roku.

14 czerwca 2017 roku
powołany ponownie w
skład Zarządu obecnej
kadencji.

Pełni funkcję Wiceprezesa Zarządu PKO Banku Polskiego SA odpowiedzialnego za Obszar Zarządzania Rysykiem po uzyskaniu zgody KNF 8 stycznia 2013 roku. Ukończył Akademię Ekonomiczną we Wrocławiu, na kierunku Organizacja i Zarządzanie. Posiada ponad dwudziestoletnie doświadczenie w pracy w bankowości, w tym od 2000 roku na stanowiskach kierowniczych – głównie w obszarach ryzyka, restrukturyzacji i kredytów. Posiada doświadczenie w pracy w międzynarodowych grupach finansowych działających w Europie, USA i Ameryce Południowej. Członek rad nadzorczych, rad wierzycieli, członek i przewodniczący kluczowych komitetów zarządzania ryzykiem. Brał udział w tworzeniu strategii Banku Zachodniego WBK SA, bezpośrednio odpowiadał za zarządzanie ryzykiem, optymalizację procesów windykacji i restrukturyzacji, współpracował z regulatorami w Polsce i za granicą.

Po studiach w 1991 roku rozpoczął karierę zawodową w Banku BPH SA, w obszarze kredytów. W 1992 roku zaczął pracę w Banku Zachodnim SA, a następnie po połączeniu z Wielkopolskim Bankiem Kredytowym SA był związany z BZ WBK SA. W latach 1992-2000 pracował w Departamencie Inwestycji Kapitałowych, a następnie w latach 2000-2005 zajmował stanowisko Dyrektora Departamentu Kontroli Jakości Kredytów. W latach 2005-2008 był Dyrektorem Obszaru Business Intelligence i Zarządzania Rysykiem, a w latach 2008-2010 był Zastępcą Głównego Oficera ds. Ryzyka. Od stycznia 2011 roku pełnił funkcję Głównego Oficera Kredytowego, a od marca 2012 roku także Zastępcy Głównego Oficera ds. Ryzyka. Ponadto był Przewodniczącym Komitetu Kredytowego BZ WBK SA, Zastępcą Przewodniczącego Forum Ryzyka Kredytowego oraz Zastępcą Przewodniczącego Forum Modeli Ryzyka.

**PEŁNIONE FUNKCJE
W KOMITETACH
NA 31 GRUDNIA
2018 ROKU**

Komitet Kredytowy Banku (Przewodniczący Komitetu),
Komitet Ryzyka Operacyjnego (Przewodniczący Komitetu),
Komitet Ryzyka (Zastępca Przewodniczącego Komitetu),
Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami (Członek Komitetu),
Komitet Strategii (Członek Komitetu),
Komitet ds. Bezpieczeństwa Informatycznego (Członek Komitetu),
Komitet Jakości Danych (Członek Komitetu).

JAKUB PAPIERSKI - WICEPREZES ZARZĄDU BANKU NADZORUJĄCY OBSZAR BANKOWOŚCI KORPORACYJNEJ I INWESTYCYJNEJ

W składzie Zarządu od
22 marca 2010 roku.

14 czerwca 2017 roku
powołany ponownie w
skład Zarządu obecnej
kadencji.

Jest absolwentem Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie. Posiada również licencję Chartered Financial Analyst (CFA).

Karierę zawodową rozpoczynał w 1993 roku w firmie konsultingowej Pro-Invest International. W latach 1995-96 pracował w Domu Maklerskim ProCapital, a następnie w Creditanstalt Investment Bank. W marcu 1996 roku rozpoczął pracę w Deutsche Morgan Grenfell/Deutsche Bank Research i zajmował się sektorem bankowym w Europie Środkowej i Wschodniej.

Od listopada 2001 do września 2003 roku pracował w Banku Pekao SA jako dyrektor wykonawczy Pionu Finansowego i nadzorował bezpośrednio politykę finansową i podatkową banku, systemy informacji zarządczej oraz skarb i zarządzanie portfelami inwestycyjnymi, a także był członkiem Komitetu Zarządzania Aktywami i Pasywami Banku. W październiku 2003 roku objął stanowisko prezesa Zarządu Centralnego Domu Maklerskiego Pekao SA, a od września 2006 roku pełnił jednocześnie funkcję wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej Pioneer Pekao TFI SA. Od maja 2009 roku pełnił obowiązki prezesa Zarządu Allianz Bank Polska SA, a od października 2009 roku zajmował stanowisko prezesa Zarządu.

W latach 2005-2009 Jakub Papierski był przewodniczącym Rady Programowej Akademii Liderów Rynku Kapitałowego przy Fundacji im. Lesława Paży, a obecnie jest członkiem Rady Programowej.

**PEŁNIONE FUNKCJE
W KOMITETACH
NA 31 GRUDNIA
2018 ROKU**

Komitet Kredytowy Banku (Zastępca Przewodniczącego Komitetu oraz rotacyjny Członek Komitetu Kredytowego ds. modeli),
Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami (Członek Komitetu),
Komitet Ryzyka (Członek Komitetu),
Komitet Strategii (Członek Komitetu).

JAN EMERYK ROŚCISZEWSKI - WICEPREZES ZARZĄDU BANKU NADZORUJĄCY OBSZAR RYNKU DETALICZNEGO

W składzie Zarządu od
18 lipca 2016 roku.

14 czerwca 2017 roku
powołany ponownie w
skład Zarządu obecnej
kadencji.

Ukończył w stopniu magistra historię na Wydziale Nauk Humanistycznych Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego, Institut d'Etudes Politiques de Paris oraz legitymuje się dyplomem Executive MBA. Odbił liczne szkolenia w dziedzinie finansów, ubezpieczeń i zarządzania we Francji, Wielkiej Brytanii i Polsce. Posiada również uprawnienia brokera ubezpieczeniowego.

W latach 1990-1991 pracował we Francji dla AXA Banque oraz AXA International, a w latach 1991-1993 dla Groupe Azur. W latach 1993-1996 był członkiem zarządu TU Azur Ostoja SA oraz TUnŻ Azur Życie SA. Od 1996 roku związany z BNP Paribas; w latach 1998-2016 jako Prezes Zarządu kierował TUnŻ Cardif Polska SA i pełnił też w okresie 2001-2016 funkcję Dyrektora Generalnego Cardif Assurance Risques Divers w Polsce.

Był też Przewodniczącym RN Pocztylion-Arka PTE (1998-2016), Wiceprzewodniczącym RN Pocztovej Agencji Usług Finansowych SA (2000-2014), Członkiem Komisji Rewizyjnej Polskiej Izby Ubezpieczeń (2012-2016), Członkiem RN BBI Development NFI SA (2011-2018), Członkiem RN PKO Leasing SA (2016-2018) i PKO Faktoring SA (2017-2018). Obecnie pełni funkcję Przewodniczącego RN w spółkach Grupy PKO Banku Polskiego SA: PKO TFI SA, PKO TU SA, PKO Życie TU SA, członka RN PKO Bank Hipoteczny SA oraz Wiceprzewodniczącego RN Banku Pocztoowego SA.

W latach 1981-1983 działał w Prymasowskim Komitecie Pomocy Osobom Pozbawionym Wolności. Jest Kawalerem (KH&D) Zakonu Maltańskiego i pełnił funkcję szpitalnika Związku Polskich Kawalerów Maltańskich. Jest min. członkiem PTher, Warszawskiego Klubu Wysokogórskiego. Odznaczony jest Krzyżem Oficerskim Polonia Restituta oraz Bene Merito MSZ za wzmocnianie pozycji Polski na arenie międzynarodowej. Autor i współautor książek historycznych oraz artykułów z dziedziny finansów i zarządzania.

**PEŁNIONE FUNKCJE
W KOMITETACH
NA 31 GRUDNIA
2018 ROKU**

Komitet Ryzyka (Członek Komitetu),
Komitet Strategii (Członek Komitetu),
Komitet Kredytowy Banku (rotacyjny Członek Komitetu Kredytowego ds. modeli).

ZMIANY W SKŁADZIE ZARZĄDU BANKU W 2018 ROKU

W 2018 roku nie było zmian w składzie Zarządu Banku.

ZASADY DZIAŁANIA ZARZĄDU BANKU

Zarząd podejmuje decyzje w formie uchwał.

Oświadczenia w imieniu Banku składają:

- prezes Zarządu samodzielnie,
- dwóch członków Zarządu łącznie albo jeden członek Zarządu łącznie z prokurentem,
- dwóch prokurentów działających łącznie,
- pełnomocnicy działający samodzielnie lub łącznie w granicach udzielonego pełnomocnictwa.

KOMPETENCJE ZARZĄDU BANKU

Zgodnie z § 20 ust. 1 Statutu PKO Banku Polskiego SA do kompetencji Zarządu należą wszelkie sprawy związane z prowadzeniem spraw PKO Banku Polskiego SA, niezastrzeżone powszechnie obowiązującymi przepisami prawa lub postanowieniami Statutu PKO Banku Polskiego SA dla Walnego Zgromadzenia lub Rady Nadzorczej, w tym nabycie i zbycie nieruchomości, udziału w nieruchomości lub użytkowania wieczystego, które nie wymagają zgody Walnego Zgromadzenia.

Podejmowanie decyzji o zaciągnięciu zobowiązań lub rozporządzeniu aktywami, których łączna wartość w stosunku do jednego podmiotu przekracza 5 % funduszy własnych należy do kompetencji Zarządu, z zastrzeżeniem kompetencji Walnego Zgromadzenia.

Decyzje w sprawie nabycia akcji Banku w celu ich umorzenia oraz ustalania wysokości wynagrodzenia za umarzone akcje oraz w sprawie podwyższenia lub obniżenia kapitału zakładowego Banku nie leżą w kompetencjach Zarządu – podejmowane są przez Walne Zgromadzenie.

Uchwały Zarządu wymagają wszystkie sprawy, które przekraczają zakres zwykłych czynności Banku. Uchwały Zarządu zapadają bezwzględną większością głosów. W przypadku równości głosów rozstrzyga głos Prezesa Zarządu. Tryb działania Zarządu oraz sprawy, które wymagają podjęcia uchwały przez Zarząd określa Regulamin Zarządu. Członkowie Zarządu uczestniczą w kierowaniu działalnością Banku, zgodnie z zasadami ustalonymi w Regulaminie Zarządu i Regulaminie Organizacyjnym Banku. Członkowie Zarządu sprawują nadzór nad podporządkowanymi im obszarami działania oraz podejmują decyzje w sprawach zwykłego zarządu w zakresie nadzorowanych obszarów działania.

KOMITETY ZARZĄDU BANKU

Na koniec 2018 roku działały poniższe komitety stałe, w których uczestniczyli członkowie Zarządu Banku:

KOMITET ZARZĄDZANIA AKTYWAMI I PASYWAMI PKO BANKU POLSKIEGO SA

CEL	Zarządzanie aktywami i pasywami, poprzez wpływanie na kształtowanie struktury bilansu PKO Banku Polskiego SA i pozycji pozabilansowych w sposób sprzyjający osiągnięciu optymalnego wyniku finansowego.
ZADANIA	Wsparcie Zarządu w następujących obszarach działania Banku: • kształtowanie struktury bilansu Banku, • zarządzanie adekwatnością kapitałową, • zarządzanie rentownością z uwzględnieniem specyfiki poszczególnych działalności oraz generowanego ryzyka, • zarządzanie ryzykiem finansowym, w tym ryzykiem rynkowym i płynności, ryzykiem biznesowym oraz ryzykiem kredytowym (rozliczeniowym i przedrozliczeniowym) transakcji na rynku hurtowym.

KOMITET RYZYKA

CEL	Projektowanie strategicznych kierunków i zadań w zakresie ryzyka bankowego w kontekście strategii Banku i uwarunkowań, które wynikają z sytuacji makroekonomicznej oraz otoczenia regulacyjnego, analizowanie okresowych raportów związanych z ryzykiem bankowym i opracowywanie na ich bazie odpowiednich wytycznych, a także przygotowywanie strategii zarządzania ryzykiem bankowym i jej okresowe weryfikowanie.
ZADANIA	• monitorowanie integralności, adekwatności i efektywności systemu zarządzania ryzykiem bankowym, adekwatności kapitałowej oraz alokacji kapitału wewnętrznego do poszczególnych linii biznesowych, a także wdrażanie polityki w zakresie zarządzania ryzykami, realizowanej w ramach przyjętej Strategii Banku,

- analiza i ocena wykorzystania strategicznych limitów ryzyka określonych w Strategii zarządzania ryzykiem bankowym,
- opiniowanie cyklicznych raportów ryzyka, przedkładanych do zatwierdzenia Radzie Nadzorczej i uwzględnianie informacji z tych raportów przy wydawaniu opinii.

KOMITET KREDYTOWY BANKU

CEL	Zarządzanie ryzykiem kredytowym, które występuje przy podejmowaniu decyzji kredytowych, decyzji dotyczących wierzycielności zarządzanych przez odpowiednie jednostki Banku oraz zarządzanie ryzykiem wystąpienia strat w wyniku podjęcia błędnych decyzji biznesowych na podstawie modeli ryzyka kredytowego.
ZADANIA	• podejmowanie decyzji w sprawach, które dotyczą podziału kompetencji do podejmowania decyzji kredytowych oraz sprzedażowych, zarządzania wierzycielnościami, limitów branżowych i klientów oraz zabezpieczania wierzycielności PKO Banku Polskiego SA, • podejmowanie decyzji, które dotyczą modeli ryzyka kredytowego i modeli antyfraudowych oraz limitów, które określają apetyt na portfelowe ryzyko kredytowe, • wydawanie rekomendacji dla Zarządu PKO Banku Polskiego SA w sprawach, które dotyczą podjęcia decyzji w zakresie transakcji kredytowych i zmian istotnych warunków tych transakcji, wewnętrznych limitów klientów, zarządzania wierzycielnościami trudnymi, modeli ryzyka kredytowego, w szczególności w zakresie wartości parametrów polityki kredytowej, które ze względu na uregulowania zewnętrzne wymagają akceptacji Zarządu albo Rady Nadzorczej, • wydawanie opinii w sprawach wniosków, które dotyczą transakcji kredytowych, transakcji leasingowych albo transakcji faktoringowych kierowanych przez spółki Grupy Kapitałowej Banku, restrukturyzacyjno-windykacyjnych klientów KREDO BANK SA oraz istotnych modeli ryzyka kredytowego w spółkach Grupy Kapitałowej Banku i sprzedaży przez Dom Maklerski obligacji korporacyjnych, które nabywać mogą osoby fizyczne.

KOMITET RYZYKA OPERACYJNEGO

CEL	Skuteczne zarządzanie ryzykiem operacyjnym, które zwiększa bezpieczeństwo prowadzonej przez Bank działalności operacyjnej.
ZADANIA	• wyznaczanie kierunków rozwoju zarządzania ryzykiem operacyjnym, • nadzór nad funkcjonowaniem zarządzania ryzykiem operacyjnym, • koordynacja zarządzania ryzykiem operacyjnym, • wyznaczanie działań w przypadku zaistnienia sytuacji awaryjnej, która naraża wizerunek Banku i powoduje straty operacyjne.

KOMITET TRANSFORMACJI

ZADANIA	• zapewnienie efektywnej transformacji Banku poprzez operacyjne zarządzanie wdrożeniem Strategii Banku oraz zarządzanie limitem nakładów inwestycyjnych i kosztów na realizację projektów, zgodnie z przyjętymi kierunkami rozwoju Banku, • podejmowanie decyzji, które dotyczą realizacji i zmian w programach strategicznych i projektach oraz decyzji, które dotyczą kosztów rzeczowych i pozostałych kosztów działania w zakresie działalności bieżącej, • wydawanie rekomendacji i zaleceń, • nadzorowanie i monitorowanie realizacji programów strategicznych, projektów strategicznych, projektów operacyjnych i projektów realizowanych w ramach portfeli odtworzeniowych, w szczególności postępu prac, budżetów projektów, korzyści finansowych i pozafinansowych, • inicjowanie działań, które zwiększają efektywność Banku, • zarządzanie rocznym limitem finansowym na realizację projektów, • rozstrzyganie sporów, w zakresie działania Komitetu, na niższych szczeblach decyzyjnych.
----------------	--

KOMITET STRATEGII

CEL	Sprawowanie nadzoru nad procesem planowania strategicznego oraz zarządzania strategią Banku.
ZADANIA	• zarządzanie działaniami związanymi z opracowaniem i wdrożeniem strategii, • akceptacja harmonogramu prac nad strategią oraz harmonogramu wdrożenia strategii, • podejmowanie kluczowych decyzji niezbędnych dla zapewnienia realizacji strategii, w tym wdrożenia programów strategicznych,

- rozstrzyganie ewentualnych sporów, które powstają w trakcie prowadzenia prac nad poszczególnymi programami strategicznymi.

KOMITET DS. ARCHITEKTURY IT

CEL	Kształtowanie architektury informatycznej, która zapewnia realizację Strategii Banku.
ZADANIA	- opracowanie kluczowych założeń architektury informatycznej Banku (pryncypia), - przeprowadzanie okresowej oceny architektury informatycznej, która funkcjonuje w Banku, - opracowanie modelu architektury docelowej, - inicjowanie działań, które zmierzają do osiągnięcia modelu architektury docelowej.

KOMITET DS. BEZPIECZEŃSTWA INFORMATYCZNEGO

CEL	Zwiększenie skuteczności nadzoru i kontroli nad obszarem bezpieczeństwa systemu informatycznego w PKO Banku Polskim SA (SIB).
ZADANIA	Wydawanie rekomendacji w zakresie związanym z bezpieczeństwem SIB, w szczególności: - koordynowania i monitorowania prac związanych z bezpieczeństwem SIB, - wyznaczania kierunków działania Banku w zakresie bezpieczeństwa SIB, - określania pożądanych działań, które w ocenie Komitetu należy podjąć w przypadku wystąpienia sytuacji awaryjnych, które narażają wizerunek Banku i powodują straty operacyjne bądź finansowe w obszarze bezpieczeństwa SIB, - monitorowania ryzyka związanego z bezpieczeństwem SIB.

KOMITET JAKOŚCI DANYCH

CEL	Określanie strategicznych kierunków działań w zakresie zarządzania jakością danych oraz architekturą danych w Banku w kontekście Systemu Zarządzania Danymi (SZD) oraz nadzór nad jego funkcjonowaniem oraz ocena jego efektywności i działań poszczególnych jednostek i komórek organizacyjnych.
ZADANIA	Podejmowanie decyzji, które dotyczą zarządzania danymi w Banku, w szczególności: - kierunków rozwoju SZD, - zaleceń dla jednostek i komórek organizacyjnych Centrali w zakresie zarządzania danymi, - szczegółowych rozwiązań w zakresie zarządzania danymi, - oceny efektywności działania SZD, określenia priorytetów działań w ramach SZD oraz okresowych planów działań, - przypisania właścicielstwa grup danych, - rozstrzygania spraw spornych, które dotyczą SZD na wniosek członka Komitetu, - akceptacji – w uzasadnionych w szczególności ciągłości działania Banku przypadkach – odstępstw od kryteriów i reguł jakości danych oraz standardów rozwiązań jakości danych.

Ponadto, poza wyżej wymienionymi, członkowie Zarządu Banku uczestniczyli również w komitetach niestałych, w tym w komitetach sterujących powołanych w ramach realizowanych projektów.

10.3 AKCJE PKO BANKU POLSKIEGO SA BĘDĄCE W POSIADANIU WŁADZ BANKU

Stan posiadania akcji Banku przez członków Zarządu na 31 grudnia 2018 roku przedstawia poniższa tabela. Wartość nominalna każdej akcji wynosi 1 PLN.

Tabela 16. Stan posiadania akcji PKO Banku Polskiego SA

Lp.	Imię i nazwisko	Liczba akcji na 31.12.2018	Nabycie	Zbycie	Liczba akcji na 31.12.2017
Zarząd Banku					
1.	Zbigniew Jagiełło, Prezes Zarządu Banku	11 000	0	0	11 000
2.	Rafał Antczak, Wiceprezes Zarządu Banku	0	0	0	0
3.	Rafał Kozłowski, Wiceprezes Zarządu Banku*	0	0	0	x
4.	Maks Krackowski, Wiceprezes Zarządu Banku	0	0	0	0
5.	Mieczysław Król, Wiceprezes Zarządu Banku	5 000	0	0	5 000
6.	Adam Marciniak, Wiceprezes Zarządu Banku	0	0	0	0
7.	Piotr Mazur, Wiceprezes Zarządu Banku	4 500	0	0	4 500
8.	Jakub Papierski, Wiceprezes Zarządu Banku	3 000	0	0	3 000
9.	Jan Emeryk Rościszewski, Wiceprezes Zarządu Banku	0	0	0	0

*członkowie Zarządu Banku, którzy nie pełnili funkcji na 31 grudnia 2017 roku

31 grudnia 2018 roku Członkowie Rady Nadzorczej PKO Banku Polskiego SA nie posiadali akcji i udziałów w PKO Banku Polskim SA.

31 grudnia 2018 roku Członkowie Rady Nadzorczej i Zarządu PKO Banku Polskiego SA nie posiadali akcji i udziałów w spółkach powiązanych z PKO Bankiem Polskim SA rozumianych jako zależne, współzależne i stowarzyszone.

W 2018 roku Bank oraz spółki Grupy Kapitałowej Banku nie zawierały umów, w wyniku których mogłyby w przyszłości nastąpić zmiany w proporcjach posiadanych akcji przez dotychczasowych akcjonariuszy i obligatariuszy.

10.4 POLITYKA RÓŻNORODNOŚCI

Zarządzanie różnorodnością w Banku dotyczy wszystkich pracowników, jego władz oraz kluczowych menedżerów. Działania związane z różnorodnością dotyczą wielu aspektów działalności Grupy Kapitałowej Banku i mają na względzie poszanowanie innych osób, równe traktowanie i wykorzystanie potencjału pracowników. Zbiór tych inicjatyw jest prezentowany raz do roku przed Radą Nadzorczą oraz Zarządem Banku.

Rozumienie różnorodności przejawia się w tym, że ludzie są ważni bez względu na płeć, wiek, stan zdrowia, orientację seksualną, wyznanie, stan cywilny, czy kraj pochodzenia.

ZASADY ETYKI, PRZECIWDZIAŁANIA DYSKRYMINACJI I MOBBINGOWI

Kodeks Etyki oraz Regulamin pracy Banku zawierają zapisy o m.in. przeciwdziałaniu dyskryminacji ze względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie oraz orientację seksualną, a także ze względu na zatrudnienie na czas określony lub nieokreślony albo w pełnym lub niepełnym wymiarze czasu pracy.

STANDARDY REKRUTACJI ZGODNE Z DYREKTYWĄ UE W SPRAWIE RÓWNEGO TRAKTOWANIA PRZY ZATRUDNIENIU

Podczas projektów rekrutacyjnych Grupa Kapitałowa Banku przestrzega zapisów w zakresie równego traktowania przy zatrudnieniu i wykonywaniu zawodu. Procesy związane z wyborem kandydatów opierają się na obiektywnych przesłankach, a ich poszczególne etapy odbywają się według ustalonych wzorów i zasad.

WARTOŚCIOWANIE STANOWISK OPARTE NA OBIEKTYWNYCH KRYTERIACH

Istotę procesu wartościowania stanowisk w Grupie Kapitałowej Banku stanowi wycena stanowisk wg merytorycznych kryteriów, co zapobiega dyskryminacji.

PRZEPISY DOTYCZĄCE DOSTOSOWANIA STANOWISKA PRACY DLA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

Zasady realizacji zadań w dziedzinie bezpieczeństwa i higieny pracy oraz standardy rozwiązań technologicznych i technicznych stanowią o podejmowaniu niezbędnych czynności w celu dostosowania stanowiska pracy dla osób niepełnosprawnych.

PROGRAM STAŻY I PRAKTYK

Grupa Kapitałowa Banku zatrudnia i daje możliwości rozwoju uczniom, studentom oraz absolwentom szkół średnich oraz uczelni o różnych profilach.

MODEL KOMPETENCJI I SYSTEM OCENY PRACOWNICZEJ OPARTY O KOMPETENCJE I EFEKTY PRACY

Na podstawie modelu kompetencji, który obejmuje kompetencje ogólnofirmowe, przywódcze i specyficzne przeprowadzana jest każdego roku ocena pracownicza. W ramach systemu oceny okresowej, każdy pracownik razem ze swoim przełożonym podczas rozmowy okresowej ustala indywidualny plan rozwoju.

POLITYKA RÓŻNORODNOŚCI DOTYCZĄCA KADRY ZARZĄDZAJĄCEJ I NADZORUJĄCEJ NA 31 GRUDNIA 2018 ROKU

Zarządzanie różnorodnością dotyczy również członków Rady Nadzorczej i Zarządu PKO Banku Polskiego SA oraz kluczowych menedżerów. Kadre zarządzającą i nadzorującą tworzą osoby o różnej płci, wieku i doświadczeniu.

Płeć	Kobiety	Mężczyźni
Rada Nadzorcza	2	8
Zarząd	-	9
Kluczowi menedżerowie	113	172

Wiek	30-40 lat	41-50 lat	51-60 lat	powyżej 60 lat
Rada Nadzorcza	-	2	2	6
Zarząd	2	3	3	1
Kluczowi menedżerowie	63	156	60	6

Staż w PKO Banku Polskim SA	do 5 lat	5-10 lat	10-15 lat	15-20 lat	powyżej 20 lat
Rada Nadzorcza	9	1	-	-	-
Zarząd	6	3	-	-	-
Kluczowi menedżerowie	59	98	43	42	43

W Banku zostały wprowadzone również przepisy określające kierunki doboru, wyznaczania i planowania sukcesji, w tym zaplecza kadrowego oraz dokonywania oceny odpowiedniości członków zarządu i osób pełniących najważniejsze funkcje w Banku. Osoby te są oceniane pod względem posiadanych kompetencji, wiedzy i umiejętności, doświadczenia adekwatnego do stanowiska, a także reputacji, rozumianej jako wystarczająco nieposzlakowana opinia, uczciwość i etyka działania. Na skutek wprowadzonych przepisów Rada Nadzorcza podejmuje decyzje w zakresie doboru i oceny Członków Zarządu, natomiast Członkowie Zarządu podejmują decyzje w zakresie doboru i oceny MRT (Material Risk Takers). Rada Nadzorcza monitoruje skuteczność stosowanej Polityki, a w stosownych przypadkach, dokonuje zmian z uwzględnieniem rekomendacji Komitetu ds. Nominacji i Wynagrodzeń.

11. OŚWIADCZENIE NA TEMAT INFORMACJI NIEFINANSOWYCH

11.1 WSTĘP

Grupa PKO Banku Polskiego SA²² oraz PKO Bank Polski SA po raz drugi prezentują Oświadczenie na temat informacji niefinansowych, które w tym roku stanowi odrębną część Sprawozdania Zarządu z działalności. Przesłanką do publikowania informacji niefinansowych w zakresie czynników społecznych i środowiskowych jest przekonanie, że

- ma ono podstawowe znaczenie dla zarządzania przemianą w kierunku zrównoważonej gospodarki światowej poprzez połączenie długoterminowej rentowności ze sprawiedliwością społeczną i ochroną środowiska;
- wiedza w zakresie informacji niefinansowych pozwala definiować zagrożenia dla zrównoważonego rozwoju oraz zwiększenia zaufania inwestorów i Klientów.

Obowiązek przygotowania oświadczenia na temat informacji niefinansowych wynika wprost z nowelizacji ustawy o rachunkowości z 15 grudnia 2016 roku (Ustawa), wprowadzonej w oparciu o Dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej 2013/34/UE z dnia 26 czerwca 2013 roku. Kryteria podmiotu zobligowanego do sporządzenia Oświadczenia spełnia zarówno Grupa Kapitałowa Banku, jak też podmiot dominujący, jakim jest PKO Bank Polski SA (Bank). W Oświadczeniu poszczególne kwestie zostały przedstawione w ujęciu Grupy Kapitałowej Banku z wyszczególnieniem Banku.

Niniejsze Oświadczenie zostało sporządzone zgodnie ze Standardem Informacji Niefinansowych (SIN) – regulacją środowiskową, której opracowanie było koordynowane przez Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych oraz Fundację Standardów Raportowania.

Przygotowanie Oświadczenia zostało poprzedzone badaniem istotności zagadnień określonych w Ustawie i rozpisanych szczegółowo w SIN. Badanie istotności, przeprowadzone na jesieni 2018 roku, polegało w pierwszym kroku na przeglądzie zdefiniowanych dotychczas grup interesariuszy Grupy Kapitałowej Banku, w tym Banku oraz obszarów wzajemnego oddziaływania podmiotów Grupy Kapitałowej Banku i otoczenia. W drugim kroku dokonano analizy zakresu zarządzania obszarami objętymi Oświadczeniem oraz przeglądu istniejących polityk w Banku i wszystkich podmiotach zależnych Grupy Kapitałowej Banku. W badaniu istotności wykorzystano następujące narzędzia:

- przeprowadzenie pogłębionych wywiadów z przedstawicielami jednostek organizacyjnych Centrali w poszczególnych obszarach,
- analiza bazy danych notatek ze spotkań z inwestorami pod kątem podnoszenia ważnych dla nich zagadnień społecznych i środowiskowych,
- skierowanie przez Bank do podmiotów zależnych zapytań uzupełniających posiadaną wiedzę,
- przegląd regulacji wewnętrznych i zewnętrznych (przepisy prawa, przyjęte standardy dobrych praktyk).

²² Na koniec 2018 roku w skład Grupy PKO Banku Polskiego SA wchodził podmiot dominujący: PKO Bank Polski SA, 15 podmiotów zależnych bezpośrednio oraz podmioty zależne pośrednio.

Grupa Kapitałowa Banku, w tym Bank, identyfikują następujące istotne grupy interesariuszy i kluczowe zagadnienia niefinansowe:

Istotne grupy interesariuszy	Kluczowe zagadnienia niefinansowe
1) Klienci 2) Pracownicy 3) Otoczenie społeczne, w tym społeczności lokalne 4) Akcjonariusze	Zarządcze 1) Etyka 2) Polityka informacyjna 3) System kontroli wewnętrznej Środowiskowe 4) Rozszerzona odpowiedzialność środowiskowa Społeczne i pracownicze 5) Bezpieczeństwo produktów i konsumentów 6) Komunikacja marketingowa 7) Ochrona prywatności 8) Przeciwdziałanie korupcji 9) Prawa człowieka 10) Społeczności lokalne i zaangażowanie społeczne 11) Zatrudnienie, wynagrodzenia i różnorodność 12) Relacje ze stroną pracowniczą 13) Bezpieczeństwo i higiena pracy 14) Rozwój i edukacja 15) Współpraca z podmiotami publicznymi 16) Relacje z podwykonawcami i dostawcami

Badanie istotności wykazało, że we wszystkich obszarach objętych Oświadczeniem Bank i większość podmiotów zależnych posiadają odpowiednie polityki, a ryzyka uznane za kluczowe były identyfikowane już wcześniej w procesie zarządzania ryzykiem. Tam, gdzie takie polityki są w przygotowaniu, wyraźnie to wskazano. W prezentacji zagadnień w Oświadczeniu utrzymano zasadę, iż – w celu ułatwienia ich zrozumienia – informacje podawane są we właściwym kontekście (dotyczy to umieszczenia opisu ryzyk identyfikowanych w Grupie Kapitałowej Banku, w tym w Banku, w odpowiednich rozdziałach dotyczących poszczególnych zagadnień społecznych i środowiskowych). Przy opisie zwracano uwagę na zasadę „*comply or explain*” (zastosuj się lub wyjaśnij): informacja o braku pełnej koordynacji wybranych polityk na poziomie Grupy Kapitałowej Banku została opatrzona wyjaśnieniem.

Oświadczenie zawiera nowe elementy nieuwzględnione w roku ubiegłym, takie jak:

- przegląd wszystkich istniejących kanałów komunikacji z interesariuszami (biuro prasowe, media internetowe, Fundacja PKO Banku Polskiego, call center, skargi i reklamacje, pytania zgłaszane do Biura Relacji Inwestorskich) oraz identyfikacja zagadnień dla nich istotnych,
- uwzględnienie kwestii zgłaszanych przez interesariuszy (np. poszerzenie analizy praw człowieka),
- rozszerzenie ewidencji zużycia surowców energetycznych i naturalnych oraz prezentacja inicjatyw wywierających pozytywny wpływ na środowisko,
- aktualizacja zidentyfikowanych ryzyk społeczno-środowiskowych oraz analiza istniejących polityk społeczno-środowiskowych w podmiotach Grupy Kapitałowej Banku,
- poszerzenie analizy o zagadnienia odpowiedzialności w łańcuchu dostaw,
- poszerzenie analizy polityki zatrudnienia o elementy różnorodności,
- wyjaśnienie różnic w poziomie wynagrodzeń kobiet i mężczyzn,
- dodanie wyników badań pracowników,
- poszerzenie analizy wielu zagadnień o perspektywę grupy, co stanowi pierwszy krok w kierunku raportowania zintegrowanego.

11.2 OBSZAR ZARZĄDCZY

11.2.1 OPIS MODELU BIZNESOWEGO I STRATEGICZNYCH KIERUNKÓW ROZWOJU

Model Biznesowy
Strategia rozwoju
Kluczowe niefinansowe wskaźniki efektywności

MODEL BIZNESOWY

POZYCJA RYNKOWA BANKU I GRUPY KAPITAŁOWEJ BANKU

Grupa Kapitałowa Banku jest wiodącą instytucją finansową w Europie Środkowo-Wschodniej. Bank, podmiot dominujący Grupy Kapitałowej Banku, jest największym bankiem komercyjnym w Polsce pod względem wartości aktywów i kapitałów własnych, wartości kredytów i depozytów, wielkości sieci dystrybucji, a także liczby obsługiwanych Klientów i liczby pracowników.

W 2018 roku Bank, jako jedyna polska spółka, wszedł w skład indeksu dużych spółek rynków rozwiniętych FTSE Russel, a wyniki europejskich *stress testów* potwierdziły, że jest najbezpieczniejszym bankiem w Europie. Na koniec 2018 roku był największą spółką notowaną na Giełdzie Papierów Wartościowych (GPW) w Warszawie, a jego wartość na ostatniej sesji notowań wyniosła niemal 50 mld PLN.

324 mld PLN aktywa Grupy PKO Banku Polskiego SA na koniec 2018 roku	17,6% udział w rynku kredytów PKO Banku Polskiego SA i PKO Banku Hipotecznego SA na koniec 2018 roku	1 714 liczba oddziałów i agencji (bez oddziałów regionalnych) PKO Banku Polskiego SA na koniec 2018 roku
49,3 mld PLN wartość rynkowa PKO Banku Polskiego SA na koniec 2018 roku	9,8 mln Klientów PKO Banku Polskiego SA na koniec 2018 roku	27,9 tys. pracowników Grupy PKO Banku Polskiego SA na koniec 2018 roku (w przeliczeniu na pełne etaty)

SEGMENTY BIZNESOWE

Grupa Kapitałowa Banku prowadzi działalność biznesową w ramach segmentu detalicznego oraz segmentu korporacyjnego i inwestycyjnego.

9,8 mln liczba Klientów Banku w segmencie detalicznym	[31.12.2018]	15,4 tys. liczba Klientów Banku w segmencie korporacyjnym i inwestycyjnym
168 mld PLN wolumen należności od Klientów Grupy Kapitałowej Banku w segmencie detalicznym		71 mld PLN wolumen należności od Klientów Grupy Kapitałowej Banku w segmencie korporacyjnym i inwestycyjnym
182 mld PLN wolumen oszczędności Grupy Kapitałowej Banku w segmencie detalicznym		55 mld PLN wolumen depozytów Grupy Kapitałowej Banku w segmencie korporacyjnym i inwestycyjnym

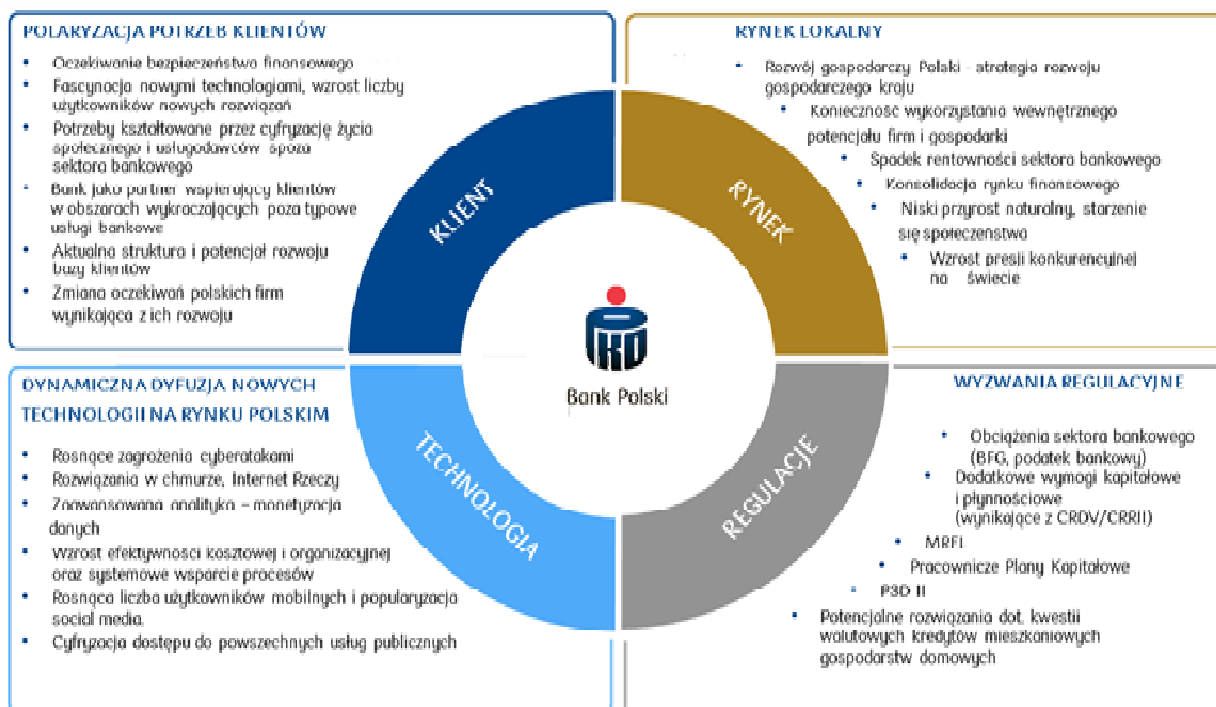
STRATEGIA ROZWOJU

PKO Bank Polski SA identyfikuje długoterminowe wyzwania sektora bankowego, które wpływają na kierunki działania Banku i Grupy Kapitałowej Banku.

Kierunki rozwoju Banku wyznacza Strategia na lata 2016-2020 „Wspieramy rozwój Polski i Polaków”, w której Bank adresuje wyzwania w głównych celach strategicznych tj.:

- Wspieranie rozwoju polskiej przedsiębiorczości, szczególnie w segmencie MŚP,
- Satysfakcja Klienta,
- Wzrost liczby Klientów korzystających z rozwiązań cyfrowych,
- Proste i sprawne procesy – „Szybciej i bez papieru”,
- Najlepszy pracodawca,
- Innowacyjność i nowe źródła przychodów,
- Lider współpracy w obszarze cyberbezpieczeństwa.

oraz skonsolidowane cele finansowe.



Strategia wdrażana jest poprzez realizację ściśle zdefiniowanych i skwantyfikowanych celów. Cele te dotyczą korzyści biznesowych oraz efektów finansowych i niefinansowych (ilościowych lub jakościowych), które Bank planuje osiągnąć. Wyrażane są w postaci wskaźników, opisowych kryteriów lub innych miar. Cele określone w Strategii wspierane są w szczególności poprzez plan finansowy Banku i Grupy Kapitałowej Banku, programy, inicjatywy i projekty strategiczne, a także system motywacyjny. Strategia Banku, jako podmiotu dominującego w Grupie Kapitałowej Banku, w której obowiązuje zintegrowany model rozwoju, wyznacza kierunki dla strategii działania poszczególnych podmiotów w Grupie. Realizację Strategii wspiera sześć dźwigni zrównoważonego rozwoju: (1) Blisko Klienta, (2) Doskonałość dystrybucyjna, (3) Sprawność operacyjna, (4) Nowoczesna organizacja, (5) Innowacje i technologie, (6) Rozszerzenie modelu biznesowego.

KIERUNKI DZIAŁAŃ W ZAKRESIE SPOŁECZNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI

Priorytetem Banku jest zrównoważony rozwój, realizowany poprzez łączenie celów biznesowych z działaniami na rzecz wszystkich grup interesariuszy. W Strategii na lata 2016–2020 Bank określił kierunki działań w zakresie społecznej odpowiedzialności:

Interesariusze	Kierunek podejmowanych działań
Klienci	- Edukacja w zakresie cyberbezpieczeństwa i ekonomii - Działania wpływające na zwiększanie zaufania i satysfakcji Klientów - Inicjowanie działań zwiększających bezpieczeństwo sektora finansowego - Angażowanie Klientów wokół ważnych inicjatyw społecznych - Promowanie rozwoju rodzinnego biznesu
Pracownicy	- Budowanie przyjaznego środowiska pracy - Zapewnienie konkurencyjnego wynagrodzenia i rozwoju zawodowego - Zarządzanie różnorodnością - Dbanie o równowagę pomiędzy życiem prywatnym i zawodowym - Angażowanie pracowników w działalność społeczną
Otoczenie społeczne	- Przeciwdziałanie wykluczeniu finansowemu - Zaangażowanie społeczne i filantropijne - Wymaganie od partnerów odpowiedzialnych zachowań - Wspieranie społeczności lokalnych
Akcjonariusze	- Dbanie o przejrzystą sprawozdawczość - Zapewnianie trwałego wzrostu wartości - Edukowanie inwestorów i innych uczestników rynku kapitałowego - Inicjowanie wdrażania najwyższych standardów regulacyjnych

Kwestie związane z ochroną środowiska są ujęte w Strategii w sposób pośredni i są powiązane z popularyzacją rozwiązań cyfrowych i ograniczeniem wykorzystania papieru.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ W ŁAŃCUCHU DOSTAW

Podmioty²³ Grupy Kapitałowej Banku stosują zasady społecznej odpowiedzialności w łańcuchu dostaw poprzez zarządzanie relacjami z podmiotami zewnętrznymi w następujący sposób:

- przestrzegają zasad uczciwej konkurencji,
- terminowo regulują swoje zobowiązania zapewniając płynność w łańcuchu dostaw,
- w ramach polityki zakupów, na etapie zapytania ofertowego zobowiązują dostawców do kierowania się zasadami odpowiedzialności społecznej i środowiskowej oraz sprawdzają ex post, czy w praktyce dostawcy wypełniają podjęte zobowiązania (ankieta wśród współpracujących firm),
- wspierają różnorodność w polityce zatrudnienia i współpracy z podmiotami zewnętrznymi,
- monitorują ryzyka związane z przestrzeganiem praw człowieka u podmiotów współpracujących.

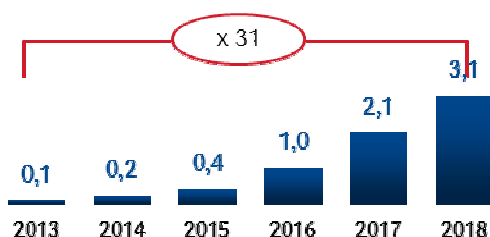
KLUCZOWE NIEFINANSOWE WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI

W procesie realizacji Strategii Zarząd Banku monitoruje szereg wskaźników efektywności, które uznane zostały za kluczowe (KPI). Poniżej przedstawiono listę wybranych niefinansowych KPI w podziale na obszary (innowacji, pracowniczey, środowiskowy).

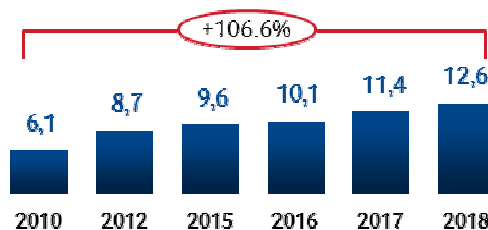
Wskaźnik KPI	Definicja	Jedn.	2018	2017
Obszar innowacji				
Udział aktywnych indywidualnych Klientów cyfrowych	Odsetek Klientów, którzy zalogowali się do kanałów zdalnych w określonym okresie	%	49,8	46,5
Sprzedaż w kanałach zdalnych	Udział sprzedaży w kanałach zdalnych	%	20,4	15,1
Elektronizacja produktów	Zakres produktów CMGT (produktów do zarządzania gotówką) nieobsługiwanych kompleksowo w kanałach elektronicznych	szt.	4	9
Wzrost transakcyjności iPKO biznes	Udział liczby przelewów Klientów korporacyjnych realizowanych przez iPKO biznes w liczbie wszystkich przelewów realizowanych w formie elektronicznej	%	98	96
Liczba wdrażanych innowacji	Liczba innowacyjnych rozwiązań wdrożonych do wykorzystania przez projekty biznesowe	szt.	6	2
Obszar pracowniczey				
Zatrudnienie w sieci oddziałów	Liczba pracowników w oddziałach	etaty	13 525	13 981
Wskaźnik zaangażowania pracowników	Wskaźnik w skali 0-100	pkt	b.d.	64
Wskaźnik fluktuacji	Odsetek pracowników, którzy w ciągu badanego roku odeszli z firmy (wszystkie rodzaje odejść)	%	15,7	15,7
Odejścia z inicjatywy pracowników	Wskaźnik fluktuacji uwzględniający odejścia inicjowane przez pracownika, po wyłączeniu przejść na emeryturę lub rentę	%	8,6	7,7
Średni czas rekrutacji pracownika	Czas mierzony od momentu formalnego zapotrzebowania na pracownika pracodawcy do momentu akceptacji proponowanych warunków zatrudnienia	dni	34,8	30,8
Wskaźnik absencji chorobowych	Odsetek dni roboczych, w których pracownicy przebywali na zwolnieniach chorobowych	%	6,1	6,5
Obszar środowiskowy				
Optymalizacja kosztów wydruku	Skala spadku kosztu wydruków w badanym okresie	%	5,9	4,7
Redukcja dokumentów papierowych	Redukcja ilości dokumentów papierowych w optymalizowanych procesach	%	8,0	b.d.

²³ W tekście Oświadczenia przez podmioty Grupy Kapitałowej Banku należy rozumieć PKO Bank Polski SA oraz jednostki zależne PKO Banku Polskiego SA (bezpośrednio i pośrednio) zgodnie z Międzynarodowymi Standardami Sprawozdawczości Finansowej. Przez pozostałe podmioty Grupy Kapitałowej Banku należy rozumieć jednostki inne niż PKO Bank Polski SA, wchodzące w skład Grupy PKO Banku Polskiego SA.

LICZBA AKTYWACJI IKO (W MLN SZT.)



LICZBA KLIENTÓW KORPORACYJNYCH KORZYSTAJĄCYCH Z IPKO BIZNES (W TYS.)



11.2.2 ŁAD ZARZĄDCZY

Struktura zarządcza
Akcjonariat
System kontroli wewnętrznej
Podwyższone standardy w zakresie ładu korporacyjnego
Polityka informacyjna
Zainteresowanie inwestorów zagadnieniami społecznymi i środowiskowymi

STRUKTURA ZARZĄDCZA

Struktura organizacyjna Banku składa się z 9 obszarów:

1. Prezesa Zarządu,
2. Bankowości, Przedsiębiorstw, Analiz i Administracji,
3. Finansów i Rachunkowości,
4. Bankowości Międzynarodowej i Transakcyjnej oraz Współpracy z Samorządami i Agencjami Rządowymi,
5. Operacji,
6. Informatyki,
7. Zarządzania Ryzykiem,
8. Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej,
9. Rynku Detalicznego.

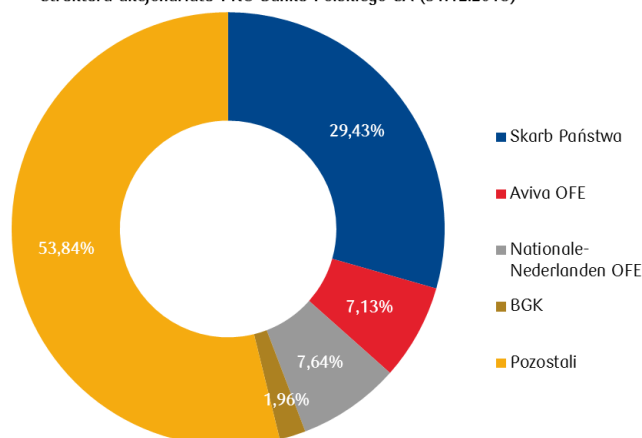
Zarządzanie kwestiami społecznymi i środowiskowymi Banku i Grupy Kapitałowej Banku jest rozproszone w różnych komórkach organizacyjnych; w Banku działania w tym zakresie są podejmowane przez właściwe merytorycznie jednostki organizacyjne w ramach wszystkich 9 obszarów działalności.

AKCJONARIAT

W strukturze akcjonariatu Banku dominującym akcjonariuszem pozostaje Skarb Państwa. Jego udział sukcesywnie zmniejszał się: z poziomu 62,3% w dniu debiutu giełdowego w 2004 roku, poprzez stan posiadania ok. 52% w latach 2005-2008, aż do 29,43% obecnie.

Zgodnie z treścią ustawy o zasadach zarządzania mieniem państwowym akcje PKO Banku Polskiego SA należące do Skarbu Państwa nie mogą być zbyte. Nie mogą być one również przedmiotem darowizny na rzecz jednostki samorządu terytorialnego lub związku jednostek samorządu terytorialnego.

Struktura akcjonariatu PKO Banku Polskiego SA (31.12.2018)



SYSTEM KONTROLI WEWNĘTRZNEJ

W PKO Banku Polskim SA funkcjonuje system kontroli wewnętrznej, dostosowany do skali i charakteru działalności Banku, jak również otoczenia regulacyjnego i społecznego, w jakim Bank funkcjonuje. System kontroli wewnętrznej jest zorganizowany zgodnie z przepisami prawa, Rekomendacją H Komisji Nadzoru Finansowego w sprawie systemu

kontroli wewnętrznej oraz zasadami funkcjonowania systemu kontroli wewnętrznej, określonymi w przepisach wewnętrznych Banku i obejmuje całokształt jego działalności.

W ramach systemu kontroli wewnętrznej wyodrębnia się:

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

Funkcja kontroli zapewnia przestrzeganie mechanizmów kontrolnych oraz obejmuje wszystkie jednostki organizacyjne Banku i usytuowane w nich stanowiska odpowiedzialne za realizację zadań zaliczanych do tej funkcji.

Komórka do spraw zgodności jest wyodrębnioną organizacyjnie, niezależną komórką pełniącą kluczową rolę w zakresie zapewnienia zgodności i zarządzania ryzykiem braku zgodności, rozumianym jako ryzyko poniesienia sankcji prawnych, powstania strat finansowych bądź utraty reputacji wskutek nieprzestrzegania przepisów prawa oraz przyjętych przez Bank standardów rynkowych.

Audyt wewnętrzny stanowi niezależną i obiektywną działalność o charakterze zapewniającym i doradczym, polegającą na systematycznej i dokonywanej w uporządkowany sposób ocenie poszczególnych obszarów działania Banku oraz wskazywaniu kierunków działań wpływających na podniesienie jakości i efektywności jego funkcjonowania.

Informacje dotyczące ujawnionych nieprawidłowości, wyniki ocen ryzyka oraz adekwatności i efektywności mechanizmów kontrolnych jak również inne, istotne kwestie identyfikowane przez poszczególne elementy systemu kontroli wewnętrznej, przedstawiane są w okresowych raportach przeznaczonych dla Zarządu oraz Rady Nadzorczej Banku.

W pozostałych podmiotach Grupy Kapitałowej Banku funkcjonują systemy kontroli wewnętrznej, dostosowane do specyfiki i charakteru prowadzonej przez te podmioty działalności. Podmioty te określają i wprowadzają regulacje wewnętrzne po uprzednim zasięgnięciu opinii Banku oraz z uwzględnieniem w szczególności rekomendacji formułowanych przez Bank oraz postanowień powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Sposób funkcjonowania systemów kontroli wewnętrznej w podmiotach zależnych Banku uzależniony jest od wielkości i przedmiotu działalności podmiotów wchodzących w skład Grupy Kapitałowej Banku. W większości podmiotów istnieją wyodrębnione jednostki organizacyjne lub stanowiska sprawujące te funkcje, raportujące bezpośrednio do Zarządu danego podmiotu lub do Rady Nadzorczej. W przypadkach uzasadnionych profilem działalności podmiotu oraz jego strukturą organizacyjną (niewielkie podmioty z ograniczonym spektrum działania), czynności kontrolne wykonywane są przez osoby zarządzające, bez wyodrębnienia strukturalnego funkcji lub komórki kontroli wewnętrznej.

PODWYŻSZONE STANDARDY W ZAKRESIE ŁADU KORPORACYJNEGO

Podmioty Grupy Kapitałowej Banku podporządkowane są standardowym procedurom audytowym. Dodatkowo, łącznie z Bankiem przyjęły inne, wyższe standardy w zakresie ładu korporacyjnego.

Bank buduje relacje z rynkiem w oparciu o wzajemne zaufanie, przejrzystość działania i równe traktowanie akcjonariuszy. Dlatego też Bank przyjął do stosowania Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016 (poza zasadą dotyczącą przeprowadzania elektronicznych walnych zgromadzeń ze względu na ryzyko techniczne i prawne). Wdrażając zasady dążył do jak najszerzego spełniania rekomendacji i zasad wyznaczonych w zbiorze dobrych praktyk, w zakresie relacji i komunikacji z akcjonariuszami oraz inwestorami, Walnych zgromadzeń, Zarządu i Rady Nadzorczej oraz konfliktów interesów i wynagrodzeń. Bank na bieżąco monitoruje zakres przestrzegania zasad i raportuje o (incydentalnych) naruszeniach. Zgodnie z wewnętrzną regulacją, jednostki Banku mają obowiązek monitorować i informować wyznaczoną komórkę organizacyjną o zagrożeniu nieprzestrzeganiem lub o złamaniu zasady w terminie umożliwiającym opublikowanie ewentualnego raportu w tej sprawie. Na mocy wewnętrznych przepisów funkcjonuje w Banku system regularnego monitorowania i corocznych przeglądów w zakresie stosowania rekomendacji i zasad wynikających z Dobrych Praktyk.

W ciągu ostatnich 3 lat Bank naruszył jedynie raz jedną z zasad. Dotyczyło to przypadku określenia warunkowej daty wypłaty dywidendy, o czym niezwłocznie poinformował uczestników rynku.

Dodatkowo, zarówno Bank, jak i pozostałe podmioty Grupy Kapitałowej Banku podlegające nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego (KNF) przyjęły „Zasady ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych” (z nielicznymi wyjątkami), wydane przez ten organ nadzoru. Niektóre podmioty Grupy Kapitałowej Banku przyjęły wyższe standardy w zakresie swojej działalności poprzez zaadaptowanie właściwych kodeksów branżowych lub kodeksów etyki.

Wyniki oceny stosowania przyjętych zasad Bank prezentuje w ramach corocznych Zwyczajnych Walnych Zgromadzeń.

POLITYKA INFORMACYJNA

Bank, którego akcjonariat jest w dużej mierze rozproszony, w celu utrzymywania prawidłowych relacji ze wszystkimi akcjonariuszami przyjął zasady polityki informacyjnej. Zgodnie z jej postanowieniami nadrzędnym celem Banku w zakresie podejmowania działań informacyjnych jest zagwarantowanie wysokich standardów komunikacji z uczestnikami rynku kapitałowego będących wyrazem poszanowania zasad powszechnego i równego dostępu do informacji. W ramach prowadzenia polityki informacyjnej Bank bierze pod uwagę interesy wszystkich inwestorów, o ile nie są one sprzeczne z interesami Banku, a celem polityki informacyjnej jest określenie mechanizmów komunikacji z uczestnikami rynku kapitałowego gwarantujących właściwy, rzetelny i kompletny dostęp do informacji o Banku dla wszystkich inwestorów, nie stosując preferencji w stosunku do któregośkolwiek z nich.

Transparentność i skuteczność polityki informacyjnej Banku potwierdza otrzymany w 2018 roku tytuł Lidera Komunikacji Online w ramach organizowanego przez Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych konkursu Złota Strona Emitenta.

Pozostałe podmioty Grupy Kapitałowej Banku nie prowadzą własnej polityki informacyjnej.

ZAINTERESOWANIE INWESTORÓW ZAGADNIENIAMI SPOŁECZNYMI I ŚRODOWISKOWYMI

W 2018 roku podczas rozmów telefonicznych oraz spotkań w siedzibie Banku, jak również podczas konferencji w kraju i za granicą inwestorzy wykazywali umiarkowane zainteresowanie kwestiami społecznymi i środowiskowymi. W większości przypadków pytania inwestorów odnoszące się do tematyki społecznej dotyczyły planów dalszej optymalizacji sieci oddziałów, natomiast pytania dotyczące sprawozdań z zakresu informacji niefinansowych pojawiały się w jednostkowych przypadkach. Bank spodziewa się, że zagadnienia środowiskowe, społeczne i ładu korporacyjnego będą miały rosnące znaczenie w kolejnych okresach i większa grupa inwestorów będzie dokonywać oceny punktowej w tym zakresie lub opierać się na zewnętrznych firmach oceniających tematykę ESG (jak Sustainalytics czy MSCI – obie firmy przygotowały takie raporty dla Banku).

11.2.3 ZARZĄDZANIE RYZYKIEM SPOŁECZNYM I ŚRODOWISKOWYM

System zarządzania ryzykiem Ryzyka społeczno-środowiskowe Proces reklamacyjny

SYSTEM ZARZĄDZANIA RYZYKIEM

Zgodnie ze Strategią zarządzania ryzykiem w Banku i Grupie Kapitałowej Banku, Bank nadzoruje systemy zarządzania ryzykiem w pozostałych podmiotach Grupy Kapitałowej Banku oraz wspiera rozwój tych systemów, jak również uwzględnia profil ryzyka działalności poszczególnych podmiotów w monitorowaniu i raportowaniu ryzyka na poziomie Grupy Kapitałowej Banku. Zasady i sposób oceny poszczególnych rodzajów ryzyka w pozostałych podmiotach Grupy Kapitałowej Banku określają przepisy wewnętrzne tworzone z uwzględnieniem opinii i rekomendacji Banku oraz zapisów Strategii zarządzania ryzykiem w Banku i Grupie Kapitałowej Banku.

System zarządzania ryzykiem jest dostosowywany do charakteru, skali i złożoności działalności Grupy Kapitałowej Banku oraz otoczenia regulacyjnego, społecznego i środowiskowego. Za funkcjonowanie efektywnego systemu zarządzania ryzykiem odpowiada Zarząd Banku. Zarząd regularnie monitoruje, czy metody identyfikacji, pomiaru lub szacowania ryzyka, kontroli, monitorowania oraz raportowania ryzyka dostosowane są do wielkości i profilu ryzyka w Banku i Grupie Kapitałowej Banku oraz otoczenia zewnętrznego.

Bank poprzez odpowiednie zarządzanie ryzykiem zapewnia stabilność wyniku finansowego oraz umocnienie pozycji rynkowej Banku. Działania te w bezpośredni sposób wpływają na poczucie stabilności i bezpieczeństwa powierzonych środków przez niemal 10 mln Klientów korzystających z usług Banku.

W Grupie Kapitałowej Banku zidentyfikowane zostały ryzyka, które podlegają zarządzaniu i część z nich uznana jest za istotne. Ocenę istotności ryzyka występującego w działalności Banku i Grupy Kapitałowej Banku przeprowadza się nie rzadziej niż raz w roku. Za istotne uznaje się w Banku ryzyko kredytowe, ryzyko walutowe, ryzyko stopy procentowej, ryzyko płynności, w tym ryzyko finansowania, ryzyko operacyjne, ryzyko biznesowe, ryzyko zmian makroekonomicznych, ryzyko modeli (w grupie ryzyk istotnych nie wyodrębniono żadnych ryzyk społeczno-środowiskowych). Grupa Kapitałowa Banku, w tym Bank zarządza wymienionymi ryzykami z uwzględnieniem aspektów społecznych. Pozostałe podmioty Grupy Kapitałowej Banku mogą uznać za istotne inne rodzaje ryzyka niż wymienione powyżej z uwzględnieniem specyfiki i skali swojej działalności oraz rynku, na którym podmiot prowadzi działalność. Dla tych rodzajów ryzyka, Bank weryfikuje istotność ryzyka na poziomie Grupy Kapitałowej Banku.

RYZYKA SPOŁECZNO-ŚRODOWISKOWE

W pierwszym kroku prac nad Oświadczeniem dokonano przeglądu ryzyk społecznych i środowiskowych w Grupie Kapitałowej Banku rozpoznanych w ubiegłym roku. Lista kluczowych ryzyk pozostaje bez zmian i obejmuje:

- ryzyko niezgodności produktów z obowiązującymi normami, w tym ryzyko niewłaściwej sprzedaży produktów Klientom (misselling) (Rozdział 11.4.1),
- ryzyko niewłaściwego oznakowania produktów (Rozdział 11.4.1),
- ryzyko nieuprawnionego dostępu do środków Klientów za pomocą bankowości elektronicznej (Rozdział 11.4.1),
- ryzyko nieuprawnionego dostępu do informacji o Klientach (Rozdział 11.4.1),
- ryzyko związane ze zlecaniem usług podmiotom zewnętrznym (Rozdział 11.4.8).

W przypadku dwóch spółek zidentyfikowano nowe ryzyko finansowania działalności podmiotów, których produkty lub usługi zagrażają środowisku lub zdrowiu społeczności. Sposób zarządzania tym ryzykiem jest omówiony oddzielnie w kolejnej części Oświadczenia.

RYZYKO FINANSOWANIA PODMIOTÓW/PRZEDMIOTÓW WYWIERAJĄCYCH NEGATYWNY WPŁYW NA ŚRODOWISKO I SPOŁECZNOŚĆ

Istnieją rodzaje działalności gospodarczej, które niosą ze sobą znaczne negatywne skutki środowiskowo-społeczne wynikające z wpływu na środowisko naturalne (powietrze, woda, gleba, świat roślinny i zwierzęcy) lub społeczności (pracowników, Klientów, mieszkańców). Przykładami branż, które charakteryzują się znacznym, negatywnym wpływem na otoczenie są: tytoniowa, alkoholowa, hazardowa, paliwowa, górnicza lub zbrojeniowa. Finansowanie działalności podmiotów w takich branżach wymaga identyfikacji rodzajów ryzyka środowiskowo-społecznego oraz zarządzania nim już w procesie przygotowywania projektu i jego finansowania.

W 2016 roku PKO Leasing SA, w związku z rozpoczęciem współpracy z International Finance Corporation (IFC) i Europejskim Bankiem Odbudowy i Rozwoju (EBOR), rozpoczął wdrażanie polityki środowiskowo-społecznej, której celem jest ochrona środowiska, zdrowia i bezpieczeństwa pracowników. PKO Leasing SA ma obowiązek podjęcia czynności przyczyniających się do ograniczenia negatywnego wpływu działań Klientów na środowisko i pracowników. W pierwszym kroku dokonuje oceny ryzyka w celu:

- podjęcia świadomej decyzji, czy ryzyko środowiskowe i społeczne związane z transakcją jest dopuszczalne;
- zarządzania ww. ryzykiem i jego minimalizowania;
- zarządzania ryzykiem środowiskowo-społecznym związanym z działalnością biznesową Klientów oraz promowania dobrych praktyk.

Ocena ryzyka środowiskowo-społecznego nie służy odrzuceniu transakcji, ale przyczynia się do prezentacji pełnego obrazu szans i zagrożeń z nią związanych. PKO Leasing SA dokonuje takiej oceny dla nowych transakcji ze szczególnym uwzględnieniem Klientów działających w tzw. branżach wykluczonych według kryteriów IFC/EBOR. W przypadku akceptacji transakcji oraz stwierdzenia wysokiego poziomu ryzyka, Klient przed podpisaniem umowy jest zobowiązany do przygotowania planu oraz harmonogramu działań, które pozwolą monitorować efekty społeczne i środowiskowe działalności oraz wdrożyć przygotowane wcześniej czynności mitygujące tj. niwelujące podatności lub efekty materializacji zdefiniowanego ryzyka. Klienci z podwyższoną oceną ryzyka podlegają corocznemu przeglądowi. PKO Leasing SA zobowiązał się do utrzymania ekspozycji dla Klientów z tzw. branż wykluczonych (według kryteriów IFC/EBOR) poniżej poziomu 1% portfela. W 2019 roku monitoring ryzyka społeczno-środowiskowego zostanie rozszerzony na cały nowy portfel PKO Leasing SA.

Podobne zapisy dotyczące niefinansowania projektów, które wyrządzają szkodę środowisku naturalnemu, znalazły się w zasadach polityki kredytowej KREDOBANK SA.

PROCES REKLAMACYJNY

Ważnym ogniwem w zarządzaniu ryzykami o charakterze społecznym jest proces reklamacyjny.

PROCES REKLAMACYJNY W BANKU

Przekazywanie reklamacji lub odwołań może przyjmować różną formę, w zależności od decyzji Klienta: pisemną, ustną lub elektroniczną.

Proces reklamacyjny realizowany jest na dwóch liniach:

- pierwsza linia to jednostki rozpatrujące pierwsze wystąpienia Klientów stosownie do wykonywanych zadań. Dotyczy to zgłoszeń:
 - złożonych przez Klientów,

- przypadków naruszenia tajemnicy bankowej lub ochrony danych osobowych skierowanych przez Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (UODO).
- druga linia to Rzecznik Klienta i działające przy nim Biuro Rzecznika Klienta, które rozpatrują:
 - odwołania Klientów od stanowiska pierwszej linii Banku w procesie reklamacyjnym,
 - zgłoszenia dotyczące Klientów kierowane przez:
 - KNF,
 - instytucje zewnętrzne zajmujące się ochroną praw Klienta (takie, jak: Bankowy Arbitraż Konsumencki, Sąd Polubowny przy Związku Banków Polskich, Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, Miejski lub Powiatowy Rzecznik Konsumenta oraz Rzecznik Finansowy),
 - indywidualnie uzgodnione sprawy, w szczególności z uwagi na istotność zgłoszonego problemu.

Reklamacje lub odwołania rozpatrywane są niezwłocznie, z należytą starannością, rzetelnie, wnikliwie i terminowo. Przy rozpatrywaniu zgłoszeń stosuje się Kodeks Etyki Banku, Zasady Dobrej Praktyki Bankowej oraz standardy jakości obsługi Klientów.

Rozpatrzenie reklamacji lub odwołania polega w szczególności na:

- dokonaniu analizy i ocenie jego zasadności,
- podjęciu stosownych działań mających na celu usunięcie stwierdzonych nieprawidłowości,
- udzieleniu wyczerpującej odpowiedzi.

Zgodnie z Ustawą o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, Bank kieruje się zasadą, iż odpowiedź na reklamację Klienta powinna być sformułowana w sposób jasny i zrozumiały oraz zawierać:

- uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta,
- wyczerpującą informację na temat stanowiska Banku w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów umowy lub regulaminu produktowego,
- określenie terminu, w którym uznane przez Bank roszczenie Klienta zostanie zrealizowane.

Terminy udzielania odpowiedzi są zgodne z przepisami prawa, w szczególności z ww. ustawą oraz umowami zawartymi z Klientami.

Proces reklamacyjny jest regularnie monitorowany przez organy Banku. Biuro Relacji z Klientami w Centrum Obsługi i Operacji, we współpracy z Biurem Rzecznika Klienta, przedstawia organom Banku informacje o reklamacjach oraz odwołaniach Klientów w postaci raportów zawierających dane statystyczne.

Dopełnieniem procesu rozpatrywania reklamacji i odwołań Klientów jest inicjowanie w Banku korzystnych zmian.

Każda jednostka w Banku rozpatrująca reklamacje i odwołania Klientów:

- analizuje zgłoszenia w celu identyfikacji ewentualnych nieprawidłowości, przyczyn i miejsc ich wystąpienia oraz w celu identyfikacji produktów, usług lub działań, których dotyczą te nieprawidłowości,
- inicjuje działania naprawcze.

Jednostka właściwa ze względu na zakres zadań i przedmiot inicjatywy:

- podejmuje działania naprawcze w celu wyeliminowania nieprawidłowości,
- przekazuje do Biura Rzecznika Klienta oraz do jednostki rozpatrującej zgłoszenie informację dotyczącą podjętych działań naprawczych oraz terminu i sposobu ich wdrożenia.

Powyższe podejście do procesu reklamacyjnego sprawia, że pojedyncze zgłoszenia prowadzą do wdrożenia korzystnych rozwiązań dotyczących nie tylko zgłaszającego, ale także innych Klientów.

Wdrażanie działań naprawczych jest monitorowane przez Biuro Rzecznika Klienta.

PROCES REKLAMACYJNY W POZOSTAŁYCH PODMIOTACH GRUPY KAPITAŁOWEJ BANKU

We wszystkich podmiotach zależnych procedury przyjmowania i rozpatrywania reklamacji Klientów są wdrożone i realizowane. Procedury te:

- zostały określone w formie procedur/przepisów wewnętrznych podmiotów,
- zostały zamieszczone w regulaminach i umowach zawieranych z Klientami lub
- wynikają z przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

Reklamacje rozpatrywane są w sposób rzetelny i obiektywny, z uwzględnieniem wszystkich informacji i dokumentów związanych ze zgłoszonym przez Klienta problemem oraz zgodnie z przepisami prawa i zawartymi umowami.

Większość podmiotów zależnych podlega Ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, która szczegółowo reguluje ten proces.

WSKAŹNIKI DOTYCZĄCE PROCESU REKLAMACYJNEGO

W 2018 roku do podmiotów Grupy Kapitałowej Banku wpłynęło łącznie ponad 243 tys. zgłoszeń. Spośród wszystkich spraw około 61% zostało w całości lub w części uznanych na korzyść Klienta.

11.2.4 ZARZĄDZANIE ETYKĄ

Najważniejszym dokumentem regulującym kwestie etyki w PKO Banku Polskim SA jest Kodeks Etyki Banku. Oprócz niego stosuje się również „Kodeks Etyki Bankowej (Zasady Dobrej Praktyki Bankowej)” Związku Banków Polskich. Zakres przedmiotowy obydwu dokumentów jest, co do zasady tożsamy.

Kodeks Etyki Banku wspiera obowiązującą w Banku kulturę organizacyjną. Jest również narzędziem wspierającym upowszechnianie i wdrażanie wartości, według których powinni postępować wszyscy pracownicy Banku, niezależnie od zajmowanego przez nich stanowiska czy pełnionej funkcji.

Zakres zastosowania Kodeksu Etyki Banku obejmuje cztery obszary:

- relacje Banku z Klientami,
- relacje pomiędzy pracownikami Banku,
- podejście Banku do współpracy z Kontrahentami,
- działalność Banku poza obszarem biznesowym.

Kodeks Etyki Banku oraz Regulamin Pracy Banku zawierają postanowienia dotyczące m.in. przeciwdziałania dyskryminacji ze względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, religię i wyznanie, rasę, pochodzenie etniczne, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, orientację seksualną, zatrudnienie na czas określony i nieokreślony oraz zatrudnienie w pełnym lub niepełnym wymiarze czasu pracy.

Oprócz powyższych zagadnień, Kodeks Etyki i Regulamin Pracy Banku odnoszą się do takich kwestii jak niewykorzystywanie informacji poufnych do celów prywatnych, niepodejmowanie działań, które kolidowałyby z obowiązkami służbowymi, zakaz prowadzenia działań lobbujących i przeciwdziałanie praktykom korupcyjnym.

Każdy pracownik ma obowiązek przestrzegania Kodeksu Etyki Banku oraz udziału w rozwoju i promowaniu kultury organizacyjnej oraz wartości z nią związanych. Pracownik rozpoczynający pracę przechodzi szkolenie on-line mające za zadanie wprowadzić go w podstawowe informacje na temat organizacji. Szkolenie zawiera moduł z zakresu etyki.

W celu przeciwdziałania naruszeniom zasad etyki stosuje się w Banku odrębne przepisy wewnętrzne: Zasady przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji oraz Tryb rozpatrywania skarg dotyczących naruszenia uprawnień pracowniczych. Ponadto Bank analizuje sprawy również pod kątem braku zgodności i naruszenia konfliktów interesów. Pracownicy dokonują zgłoszeń w tym zakresie na specjalne wskazane skrzynki poczty elektronicznej.

W 2018 roku większość stacjonarnych szkoleń menedżerskich uwzględniała elementy dotyczące wartości i etyki w Banku.

Grupa Kapitałowa Banku przywiązuje bardzo dużą wagę do promocji rozwiązań w zakresie etyki. W pozostałych podmiotach Grupy Kapitałowej Banku przyjmowane są rozwiązania zbliżone do wdrożonych w Banku:

- część podmiotów zależnych w realizowaniu polityki zarządzania etyką posługuje się sformalizowanym zbiorem norm i zasad etycznego postępowania w postaci kodeksu etyki,
- zgłaszanie naruszeń z zakresu etyki w podmiotach zależnych następuje na specjalną anonimową skrzynkę lub telefonicznie,
- zachowania niezgodne z regulaminami i przepisami prawa podlegają odpowiednim sankcjom wynikającym z przepisów Kodeksu Pracy oraz Regulaminu Pracy,
- odpowiedzialność za zarządzanie kwestiami etycznymi spoczywa co do zasady na Zarządach podmiotów zależnych, którym wsparcia udzielają struktury HR.

11.3 OBSZAR ŚRODOWISKOWY

11.3.1 BEZPOŚREDNIE I POŚREDNIE ODDZIAŁYWANIE NA ŚRODOWISKO

Skala wpływu na środowisko naturalne
Wskaźniki
Program optymalizowania zużycia energii w Banku
Program optymalizacji wydruków i redukcji zużycia papieru

SKALA WPŁYWU NA ŚRODOWISKO NATURALNE

Ze względu na charakter działalności gospodarczej bezpośrednie oddziaływanie Banku i Grupy Kapitałowej Banku na środowisko naturalne jest marginalne. W 2018 roku żaden z podmiotów Grupy Kapitałowej Banku nie prowadził przedsięwzięcia mogącego znacząco oddziaływać na środowisko.

W związku z prowadzoną działalnością zarządzania nieruchomościami Merkury - fiz an (Fundusz Merkury) zidentyfikował ryzyko zanieczyszczenia środowiska za istotne. Przedmiotem działalności Funduszu Merkury jest lokowanie środków pieniężnych zebranych w drodze niepublicznego proponowania nabycia certyfikatów inwestycyjnych. Fundusz jest zarządzany przez PKO Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych SA i prowadzi działalność inwestycyjną poprzez podmioty zależne, których przedmiotem działalności jest kupno i sprzedaż nieruchomości na rachunek własny oraz zarządzanie nieruchomościami. W ramach zarządzania ww. ryzykiem prowadzone są analizy nieruchomości pod kątem potencjalnych źródeł zanieczyszczenia, weryfikacja najemców pod kątem prowadzonej przez nich działalności i bieżące inspekcje nieruchomości i urządzeń, mogących mieć wpływ na zanieczyszczenie środowiska.

W procesach inwestycyjnych i modernizacyjnych prowadzonych przez Bank uwzględniane są kryteria środowiskowe. Przykładem takiego podejścia, w związku ze złym stanem technicznym obiektu, jest rewitalizacja budynku Rotundy w Warszawie, mieszczącego siedzibę oddziału Banku nr 3. Projekt rewitalizacji został podzielony na trzy części:

- konsultacje społeczne (ponad 10 tys. wypełnionych ankiet) poświęcone wyglądowi i przeznaczeniu budynku,
- międzynarodowy konkurs architektoniczny,
- realizacja inwestycji - prace budowlane rozpoczęły się lutym 2017 roku i toczyły się przez cały 2018 rok.

W nowym budynku wykorzystano standardy budownictwa zrównoważonego oraz położono nacisk na integrację z otoczeniem. Projekt otwiera drogę do ubiegania się o certyfikaty budownictwa zrównoważonego (LEED i BREEAM), co nastąpi po oddaniu do użytkowania (2019) i po pierwszym okresie eksploatacji.

Certyfikacja LEED US Green Building Council	Certyfikacja BREEAM Building Research Establishment (BRE)
W 2015 roku inwestycja przeszła pomyślnie pierwszy etap procesu oceny: Design Review. Poddano weryfikacji etap prac projektowych uzyskując zaplanowane 44 punkty	BRE przyznał w 2016 roku certyfikat: Interim Certificate – Design Stage z oceną Excellent. Certyfikat stanowi zakończenie pierwszego etapu tj. prac projektowych
Dalsza ocena po zakończeniu prac budowlanych – na tej podstawie zostanie wydana ocena końcowa i przyznany certyfikat finalny	Dalsza ocena na etapie realizacji prac budowlanych i oddania do użytku. Spodziewany końcowy poziom certyfikacji: BREEAM Excellent

WSKAŹNIKI

Tabela 17. Zużycie energii oraz wytwarzanie odpadów

	GRUPA KAPITAŁOWA BANKU				w tym: BANK				w tym: pozostałe podmioty			
	2018	2017	2016	2018/ 2017 (%)	2018	2017	2016	2018/ 2017 (%)	2018	2017	2016	2018/ 2017 (%)
Zużycie energii (kotłownie, agregaty, samochody)												
gaz (tys. m3)	1 984	1 885	2 045	5	1 584	1 689	1 821	-6	400*	196	224	104
olej opałowy (m3)	357	413	436	-13	335	404	429	-17	22	9	7	145
węgiel (t)	42	43	40	-2	42	43	40	-2	-	-	-	-
paliwa (tys. l)	3 906	3 957	3 871	-1	2 844	2 683	2 667	6	1 062	1 274	1 204	-17
energia elektryczna (MWh)	88 515	b.d.	b.d.	-	75 266	74 948	81 113	0	13 249	b.d.	b.d.	-
Wytworzone odpady inne niż komunalne (t)	782	894	824	-12	773	850	783	-9	9	44	41	-79

* wzrostu zużycia gazu w 2018 roku w pozostałych podmiotach Grupy Kapitałowej Banku wynika z uwzględnienia nieruchomości zwindykowanych przez PKO Leasing SA

Bezpośredni wpływ na środowisko zależy od sposobu użytkowania ograniczonych zasobów naturalnych. Wszystkie podmioty Grupy Kapitałowej Banku monitorują zużycie takich zasobów oraz angażują się w działania przyczyniające się

do zmniejszenia ich konsumpcji. Szereg podmiotów Grupy wykonało audyt efektywności energetycznej (2017 – Bank, 2018 – PKO Leasing SA, PKO Towarzystwo Ubezpieczeń SA, PKO Życie Towarzystwo Ubezpieczeń SA), na podstawie którego określono obszary o największym potencjale energooszczędnym i plany działania, które są obecnie sukcesywnie wdrażane. W rezultacie tych działań, w 2018 roku miał miejsce spadek zużycia wszystkich (z wyjątkiem gazu) nośników energii w Grupie Kapitałowej Banku.

W Banku miał miejsce nieznaczny wzrost zużycia energii elektrycznej. Po raz pierwszy zebrano dane o konsumpcji energii w spółkach. Szacunek jest niepełny i zawiera dane tylko dla 10 podmiotów zależnych, ponieważ pozostałe spółki rozliczają się na podstawie opłaty eksploatacyjnej.

Poza eksploatacją energii elektrycznej wynikającą z pracy biur/placówek, zużycie nośników energii w Grupie Kapitałowej Banku wiąże się z użytkowaniem kotłowni i agregatów prądotwórczych (zużycie głównie przez Bank) i przejazdów własną flotą samochodową.

Oprócz działań racjonalizujących, spadek zużycia oleju opałowego wynikał ze zmniejszenia liczby kotłowni o 11 (10 w Banku i 1 w pozostałych podmiotach) oraz z korzystnych warunków klimatycznych (krótszy sezon grzewczy). Wciąż istnieją dwie kotłownie wykorzystujące węgiel i również one zmniejszyły zużycie surowca. Czynnikiem oddziałującym na wzrost zużycia paliw do kotłowni było uwzględnienie nieruchomości zwindykowanych, których PKO Leasing SA jest właścicielem w ramach umów leasingu, a które zostały przejęte w zarządzanie z powodu rozwiązania umów z Klientami (dane za 2018 rok uwzględniają po raz pierwszy zużycie paliwa do kotłowni).

Flota samochodowa i agregaty wpływają na konsumpcję paliw. Pomimo wzrostu liczby samochodów w Banku i Grupie Kapitałowej Banku (przy spadku ich liczby w pozostałych podmiotach) zarejestrowano spadek zużycia paliw. Jednocześnie następowała zmiana struktury zużycia na rzecz zwiększonej konsumpcji benzyny przy spadku zużycia oleju napędowego (o ponad 30% w Banku), który jest bardziej niekorzystny dla środowiska, z uwagi na wyższe stężenie szkodliwych gazów. Spadek konsumpcji paliw nastąpił, pomimo zwiększenia liczby agregatów o 11 sztuk.

Na potrzeby niniejszego raportu podjęto próbę oszacowania konsumpcji wody przez wszystkie podmioty Grupy Kapitałowej Banku. Wybrane podmioty wchodzące w skład grup kapitałowych (Centrum Haffnera sp. z o.o., Merkurys fiz. an, PKO Leasing SA oraz KREDO BANK SA) zużyły 56,2 tys. m³ wody, a pozostałe podmioty rozliczane są na podstawie opłaty eksploatacyjnej. Pozyskanie podobnych danych dla Banku przekracza możliwości tego badania. Bank nie posiada ujęcia wody podziemnej.

Wpływ podmiotu na środowisko zależy od sposobu zarządzania odpadami. W 2018 roku miało miejsce zmniejszenie ilości wytworzonych odpadów innych niż komunalne. Bank powierza zadanie recyklingu lub unieszkodliwienia odpadów innych niż komunalne specjalistycznym firmom. W zakresie odpadów komunalnych selektywna zbiórka była prowadzona w pięciu podmiotach Grupy Kapitałowej Banku. Bank selektywną zbiórkę odpadów prowadzi w części oddziałów.

W Grupie Kapitałowej Centrum Haffnera sp. z o.o. (tj. podmiotach pośrednio zależnych Banku) sukcesywnie prowadzone są działania na rzecz ochrony środowiska polegające na segregacji odpadów (w tym tłuszczowych) i wprowadzenie produktów bio do rurociągów w celu wstępnego rozkładu tłuszczu.

W 2018 roku toczyło się jedno postępowanie administracyjne przeciwko Bankowi wszczęte przez Zachodniopomorski Wojewódzki Inspektorat Ochrony Środowiska w sprawie wymierzenia administracyjnej kary pieniężnej w związku ze złożonym nieterminowo Marszałkowi Województwa Zachodniopomorskiego zbiorczego zestawienia danych o rodzajach i ilości odpadów, o sposobach gospodarowania nimi i instalacjach służących do odzysku i unieszkodliwienia tych odpadów za 2014 rok. Postępowanie zostało zakończone w grudniu 2018 roku wymierzeniem kary administracyjnej w wysokości 500 PLN. W żadnej ze spółek zależnych nie toczyły się postępowania administracyjne związane z naruszeniem przepisów ochrony środowiska i skutkujące nałożeniem kar finansowych.

Podmioty Grupy Kapitałowej Banku mogą wpływać na środowisko w sposób pośredni poprzez efekty współpracy z innymi firmami w łańcuchu dostaw. Umowy z kontrahentami podmiotów Grupy Kapitałowej Banku (w tym Banku) nie zawierają wprost klauzuli odnoszącej się do poszanowania środowiska naturalnego. Jednakże zgodnie z zapytaniem ofertowym każdego podmiotu Grupy Kapitałowej Banku, przystępując do postępowania zakupowego dostawcy oświadczają m.in., że „... dbają o środowisko naturalne i jego zasoby, w tym przestrzegają prawa w tym zakresie i mają jasno określone i spisane cele dotyczące minimalizacji negatywnego wpływu na środowisko oraz monitorują postępy w ich realizacji”. Żaden z podmiotów Grupy Kapitałowej Banku nie przeprowadzał u kontrahenta audytu pod względem przestrzegania przepisów ochrony środowiska.

PROGRAM OPTYMALIZOWANIA ZUŻYCIA ENERGII W BANKU

Bank nie posiada formalnej polityki oszczędzania energii lub np. Systemu ISO 50001 w zakresie systemu zarządzania energią, jednakże planuje przeprowadzenie analizy możliwości wprowadzenia w organizacji tego systemu oraz określenie opłacalności jego wprowadzenia. Bank realizuje zadania w kierunku optymalizacji zużycia energii przy jednoczesnej polityce optymalizacji kosztów.

W 2017 roku w Banku wykonano audyt efektywności energetycznej przedsiębiorstwa (zgodnie z ustawą o efektywności energetycznej), na podstawie którego określono obszary o największym potencjale energooszczędnym i plan działania. Dodatkowo, na bieżąco Bank definiuje nowe obszary, w których możliwe jest podjęcie działań związanych z ograniczeniem zużycia mediów energetycznych.

W zakresie energii elektrycznej główne cele tych działań obejmują:

- zakończenie realizacji inwestycji zaplanowanych w latach 2017-2018, obecnie trwająca (planowane zakończenie: II kwartał 2019 roku) modernizacja jednej z największych stacji chłodu w Banku, kolejne analizy możliwości realizacji następnych inwestycji w tym zakresie,
- modernizację oświetlenia - oświetlenie LED wprowadzono do standardu: przygotowywana jest stopniowa wymiana oświetlenia z opraw świetłowodowych na LED-owe w największych nieruchomościach po uwzględnieniu rachunku ekonomicznego oraz trwa sukcesywna wymiana w oddziałach zgodnie z planami modernizacyjnymi,
- analizę i modernizację innych instalacji infrastruktury technicznej obiektów zgodnie z planami modernizacyjnymi,
- bieżącą optymalizację projektową przy modernizacjach i inwestycjach.

W zakresie pozostałych nośników energii (gaz, energia cieplna, olej opałowy i olej napędowy) główne cele tych działań obejmują:

- przygotowanie realizacji zmiany zasilania pieców centralnego ogrzewania z oleju opałowego na gaz – czystsze i tańsze źródło energii cieplnej (w 2018 roku wykonano szczegółową analizę techniczno-finansową dla poszczególnych lokalizacji, wybrano lokalizacje gdzie realizacja jest możliwa i uzasadniona),
- zrealizowanie wystandaryzowania nastaw temperatury ciepłej wody w celu ograniczenia „przegrzewania” ciepłej wody użytkowej,
- przygotowanie planu modernizacji infrastruktury instalacji centralnego ogrzewania obiektów zasilanych energią cieplną od dostawców zewnętrznych, np. przez modernizację wymienników, automatyki sterującej itp. z uwzględnieniem rachunku ekonomicznego,
- inne modernizacje zgodnie z planami modernizacyjnymi dotyczące całej infrastruktury obiektów.

Z racji charakteru działalności biznesowej Banku (duże rozproszenie małych nieruchomości) oraz przyjętej zasady, że działania oszczędnościowe mają mieć też sens ekonomiczny (uwzględniający cykl życia obiektu), optymalizowanie zużycia energii jest procesem, który Bank stara się prowadzić równolegle z innymi procesami np. planowanymi inwestycjami.

PROGRAM OPTYMALIZACJI WYDRUKÓW I REDUKCJI ZUŻYCIA PAPIERU

Jednym z celów strategicznych Banku na lata 2016-2020 jest uproszczenie i usprawnienie procesów poprzez ograniczenie dokumentacji papierowej. W 2017 roku rozpoczęto realizację projektu SMARTOP dotyczącego cyfryzacji procesów sprzedażowych i obsługowych.

W 2018 roku udostępniono Klientom możliwość składania poprzez bankowość internetową iPKO 28 nowych dyspozycji (dotychczas możliwych do złożenia w placówkach oraz poprzez Contact Center). Klienci skorzystali z tej możliwości ok. 85 tys. razy. Możliwość złożenia wniosku zdalnie wpływa pozytywnie na zadowolenie Klientów oraz powoduje zmniejszenie liczby dokumentów drukowanych w oddziale.

Równolegle prowadzone były prace nad cyfryzacją procesów realizowanych w oddziale. W 2018 roku wdrożona została, w całej sieci oddziałów i agencji, możliwość autoryzacji dyspozycji poprzez SMS w miejsce tradycyjnego podpisu na dokumencie papierowym dla 23 dyspozycji (w tym najczęściej realizowanych wpłat, wypłat i przelewów). Miesiąc po wdrożeniu tej funkcjonalności 26,6% dyspozycji (dla których dostępna jest autoryzacja poprzez SMS) było realizowanych w formule „bez papieru”.

W 2018 roku widoczne były również efekty wdrożonej w listopadzie 2017 roku zmiany w zakresie zmniejszenia o 50% liczby dokumentów generowanych dla dwóch najczęściej realizowanych transakcji gotówkowych.

W wyniku wszystkich zrealizowanych w Banku działań (w tym w projekcie SMARTOP) w 2018 roku nastąpił spadek zużycia papieru o ponad 20% w porównaniu z 2017 rokiem, co stanowi kontynuację trendu (spadek o 7% w 2017).

11.3.2 ROZSZERZONA ODPOWIEDZIALNOŚĆ ŚRODOWISKOWA: PRODUKTY I USŁUGI

Rozszerzona odpowiedzialność środowiskowa Grupy Kapitałowej Banku, w tym Banku zawiera się głównie w polityce finansowania działalności podmiotów gospodarczych i publicznych.

Spółeczna odpowiedzialność, w tym odpowiedzialność za środowisko, jest elementem działalności Banku. Bank od lat podejmuje inicjatywy służące dbałości o środowisko. Dotyczy to kilku obszarów działania:

1. Bank wraz z pozostałymi podmiotami Grupy Kapitałowej Banku wspiera rozwój gospodarki przez finansowanie inwestycji w nowe technologie, modernizowanie linii technologicznych, energooszczędne przedsięwzięcia.
2. Bank wpływa na postawy Klientów uczestnicząc w finansowaniu projektów proekologicznych, w tym budowy spalarni śmieci, oczyszczalni ścieków, systemów wytwarzania energii elektrycznej przy wykorzystaniu nowoczesnych, proekologicznych technologii.
3. Od wielu lat Bank aktywnie angażuje się we współpracę z jednostkami samorządu terytorialnego (JST), w tym poprzez finansowanie projektów z zakresu ochrony środowiska, czy modernizacji pro-środowiskowej obiektów użyteczności publicznej.
4. Zagadnienia związane z wpływem na środowisko w produktach kredytowych oferowanych przez Bank przedsiębiorstwom są uwzględniane w ocenie przedsiębiorstwa i transakcji. Ocena taka jest przeprowadzana w przypadku wszystkich transakcji związanych z finansowaniem projektów inwestycyjnych.
5. W przypadku finansowania specjalistycznego Bank, w ramach oceny przedsięwzięcia inwestycyjnego, analizuje oddziaływanie projektu na środowisko, w tym w szczególności:
 - posiadanie wszystkich pozwoleń administracyjnych w zakresie ochrony środowiska wynikających z obowiązującego prawa (np. decyzja o środowiskowych uwarunkowaniach, pozwolenie wodnoprawne, pozwolenie na wytworzenie odpadów, pozwolenie zintegrowane dotyczące instalacji mogących powodować znaczne zanieczyszczenie poszczególnych elementów przyrodniczych albo środowiska jako całości, pozwolenie na wprowadzanie gazów lub pyłów do powietrza);
 - uwarunkowania geograficzno-środowiskowe na obszarze oddziaływania przedsięwzięcia (np. lokalizacja przedsięwzięcia, obecność wysypisk odpadów i oczyszczalni ścieków, aspekty ekologiczne i społecznościowe).
6. W procesie analizy wycen nieruchomości stanowiących zabezpieczenie swoich wierzytelności Bank zwraca uwagę na to, czy operat szacunkowy zawiera opis czynników środowiskowych mających wpływ na wartość nieruchomości, w tym rodzaj i stopień zanieczyszczenia środowiska, występowanie na nieruchomości lub w jej bezpośrednim sąsiedztwie szkodliwych substancji (np. benzyny, oleju, rozpuszczalników, farb).
7. Na etapie realizacji projektów inwestycyjnych Bank monitoruje jej przebieg m.in. z wykorzystaniem niezależnego doradcy technicznego (NDT). W swoich raportach, NDT ocenia spełnienie warunków wszystkich wymaganych pozwoleń, zwłaszcza w zakresie ochrony środowiska.

W procesie zarządzania ryzykiem kredytowym Bank i pozostałe podmioty Grupy Kapitałowej Banku uwzględniają również kwestie środowiskowe. Przykładowo, odpowiednie zapisy dotyczące niefinansowania projektów, które wyrządzają szkodę środowisku naturalnemu, znalazły się w zasadach polityki kredytowej KREDOBANK SA.

Innym przykładem szczególnej troski o kwestie środowiskowe są działania PKO Leasing SA, gdzie w ramach współpracy z IFC i EBOR w 2016 roku wdrożono częściowo politykę, której celem jest ochrona środowiska, zdrowia i bezpieczeństwa pracowników. Polityka społeczno-środowiskowa ma dwa wymiary: (1) odnoszący się do PKO Leasing SA jako przedsiębiorstwa oraz (2) odnoszący się do PKO Leasing SA jako leasingodawcy.

W pierwszym wymiarze PKO Leasing SA jest zobowiązany do prowadzenia działalności własnej w sposób ograniczający ryzyko dla środowiska oraz dla pracowników i społeczeństwa. W drugim wymiarze PKO Leasing SA dokonuje oceny ryzyka środowiskowego i społecznego generowanego przez leasingobiorców oraz wnioskowane podmioty finansowania, a także podejmuje działania ograniczające ww. ryzyka. Spółka jest zobowiązana do utrzymania ekspozycji dla Klientów z tzw. branż wykluczonych (według kryteriów EBOR/IFC) poniżej poziomu 1% portfela²⁴. W 2019 roku monitoring ryzyka społeczno-środowiskowego zostanie rozszerzony na cały nowy portfel PKO Leasing SA.

W Banku, według stanu na 31 grudnia 2018 roku, udział inwestycji związanych z ochroną środowiska w łącznej wielkości finansowania sektora podmiotów gospodarczych i publicznych (uwzględniającej kredyty i dłużne papiery wartościowe) wyniósł 1,4% (0,9% w 2017). Lista obszarów uwzględnionych we wskaźniku obejmuje:

- wytwarzanie energii ze źródeł odnawialnych,

²⁴ Zastosowanie tych samych kryteriów dla Banku wskazuje na udział tzw. branż wykluczonych na koniec 2018 roku wynoszący 3,3% wielkości finansowania sektora podmiotów gospodarczych i publicznych

- odprowadzanie i oczyszczanie ścieków,
- działalność związana ze zbieraniem, przetwarzaniem i unieszkodliwianiem odpadów oraz odzyskiem surowców,
- działalność związana z rekultywacją i pozostała działalność usługowa związana z gospodarką odpadami.

Zaangażowanie Banku w kredytowanie sektora wydobywczego na koniec 2018 roku wyniosło 2,2% (udział w portfelu kredytowym podmiotów gospodarczych i publicznych) i nie zmienia się znacząco od kilku lat (1,9% w 2017 roku i 2,3% w 2016 roku).

UDZIAŁ W FUNDUSZU MARGUERITE

Od grudnia 2009 roku Bank, jako jeden z głównych inwestorów, uczestniczył w przedsięwzięciu o nazwie The 2020 European Fund for Energy, Climate Change and Infrastructure („Fundusz Marguerite I”). Zaangażowanie (zobowiązanie inwestycyjne) Banku wynosiło 100 mln EUR, a udział w kapitale 14%. Fundusz Marguerite I był pierwszym w historii Unii Europejskiej przykładem paneuropejskiego modelu finansowania projektów infrastrukturalnych, zwłaszcza w obszarze infrastruktury drogowej, energetycznej i związanej ze źródłami energii odnawialnej. Przy udziale Funduszu Marguerite I zrealizowano w Polsce projekty infrastrukturalne warte blisko 2 mld PLN oraz przeprowadzono ważne inwestycje na terenie krajów Unii Europejskiej, np.:

- budowę instalacji termicznego przetwarzania odpadów komunalnych w Poznaniu (uznaną za największy projekt zrealizowany dotychczas w Polsce w formule partnerstwa publiczno-prywatnego),
- budowę farm wiatrowych w Kukini i Tychowie,
- budowę terminala lotniczego w Zagrzebiu,
- przejęcie udziałów w spółce Latvia Gas, co pozwoliło oddzielić od aktywów dystrybucyjnych, aktywa przesyłowe gazu kontrolowane wcześniej przez Gazprom i umożliwiło budowę gazociągu transgranicznego.

W 2017 roku nastąpiło pełne wykorzystanie środków funduszu. Po zrealizowaniu zakładanych celów strategicznych Bank podjął decyzję o wycofaniu się z Funduszu Marguerite I i 27 kwietnia 2018 roku zakończył negocjacje z Bankiem Gospodarstwa Krajowego (BGK) w sprawie sprzedaży akcji. Decyzja o sprzedaży akcji wiąże się z zaangażowaniem finansowym BGK w nowopowstały fundusz Marguerite II, z którego będą sfinansowane nowe projekty inwestycyjne.

11.4 OBSZAR SPOŁECZNY

11.4.1 BEZPIECZEŃSTWO PRODUKTÓW I KLIENTÓW

Zgodność produktów z obowiązującymi normami Właściwe oznakowanie produktów Bezpieczeństwo Klientów w procesie korzystania z produktów Badanie satysfakcji Klienta
--

PKO Bank Polski SA i Grupa PKO Banku Polskiego SA w zakresie oferowanych produktów prowadzą politykę, która ma zapewnić:

- zgodność produktów z obowiązującymi przepisami,
- właściwe ich oznakowanie,
- bezpieczeństwo Klientów w procesie ich wykorzystywania.

Zakres powyższej polityki obejmuje w Banku i Grupie Kapitałowej Banku zarówno etap formułowania oferty produktu, jego prezentacji Klientowi, nabycia (tj. podpisania umowy), jak też etap korzystania z produktu przez Klienta. Zasady i mechanizmy prowadzenia polityki zgodności i właściwego oznakowania produktów w Banku obowiązują w całej Grupie Kapitałowej Banku.

ZGODNOŚĆ PRODUKTÓW Z OBOWIĄZUJĄCYMI NORMAMI

Bank i Grupa Kapitałowa Banku dokładają wszelkich starań, by wszystkie oferowane produkty spełniały wymogi wynikające z przepisów prawa i standardów rynkowych. Wysiłki te koncentrują się na zapewnieniu, by:

- oferowane produkty były adekwatne do potrzeb Klientów, do których są kierowane,
- sposób i forma proponowania nabycia produktów była adekwatna do ich charakteru,
- przed zawarciem umowy, w sposób przystępny dla przeciętnego odbiorcy, udzielano Klientom rzetelnej, przejrzystej i kompleksowej informacji o produkcie, w szczególności jego charakterze, konstrukcji, warunkach, korzyściach i ryzykach oraz opłatach, prowizjach i innych kosztach związanych z zawarciem, wykonaniem i ewentualnie wcześniejszym rozwiązaniem umowy.

Powyższe zasady są stosowane zarówno przez Bank, jak i przez pozostałe podmioty Grupy Kapitałowej Banku, a także przedsiębiorstwa, którym Bank powierzył wykonanie określonych czynności związanych ze sprzedażą lub obsługą produktów.

ZARZĄDZANIE RYZYKIEM NIEWŁAŚCIWEJ SPRZEDAŻY PRODUKTÓW KLIENTOM (MISSELLING)

W ramach zapewnienia zgodności produktów z obowiązującymi przepisami Bank zarządza ryzykiem niewłaściwej sprzedaży (*misselling*) na etapie tworzenia i wdrażania produktu, jak również jego oferowania Klientom. Każdy produkt podlega analizie przedwdrożeniowej, pod kątem generowanych przez niego ryzyk oraz określenia grup Klientów, dla których jest przeznaczony. Bank identyfikuje także grupy Klientów, którym nie należy proponować nabycia danego produktu, ze względu na nieadekwatność do potrzeb Klienta albo z innych przyczyn (tzw. anty-grupy). W przypadku występowania anty-grup, wdrażane są mechanizmy kontrolne ograniczające ryzyko niewłaściwej sprzedaży. Ryzyko niewłaściwej sprzedaży jest również ograniczane na etapie podejmowania czynności sprzedażowych – przed zaproponowaniem Klientowi nabycia określonego produktu dokonywana jest ocena, czy dany produkt jest adekwatny do potrzeb tego typu Klientów (w celu eliminacji przypadków polegających np. na sprzedaży ubezpieczenia od utraty pracy osobom utrzymującym się z emerytury lub długoterminowych produktów inwestycyjnych osobom w podeszłym wieku). Dodatkowo Bank każdorazowo udziela Klientom wiarygodnej i wyczerpującej informacji na temat oferowanych produktów i usług tak, by mogli dokonać świadomego wyboru w tym zakresie. Bank zapoznaje Klientów z korzyściami, jak i ryzykiem wynikającym z zakupu poszczególnych produktów.

Wszelkie nieprawidłowości zgłaszane przez Klientów Banku, w szczególności w formie reklamacji, są rozpatrywane w terminach wynikających z przepisów prawa. Zależnie od wyników podjętych ustaleń Bank podejmuje działania mające na celu usunięcie zaistniałych nieprawidłowości, zapobieżenie ich wystąpieniu w przyszłości oraz podniesienie jakości obsługi (szerzej w rozdziale 11,2,3).

Podobne rozwiązania w zakresie zarządzania ryzykiem niewłaściwej sprzedaży produktów, przy zachowaniu zasady proporcjonalności, funkcjonują również w pozostałych podmiotach Grupy Kapitałowej Banku będących twórcami produktów finansowych lub zaangażowanych w proces ich sprzedaży, to jest w: PKO Życie Towarzystwie Ubezpieczeń SA, PKO Towarzystwie Ubezpieczeń SA, PKO Banku Hipotecznym SA, PKO Towarzystwie Funduszy Inwestycyjnych SA oraz w PKO BP Finat sp. z o.o.

POSTĘPOWANIA ADMINISTRACYJNE

W 2018 roku Bank był stroną trzech postępowań administracyjnych prowadzonych przed Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) w zakresie zgodności produktów Banku z obowiązującymi przepisami. Jedno z tych postępowań zostało zakończone. Obecnie w toku są dwa postępowania z udziałem Banku wszczęte w 2017 roku. W 2018 roku nie wszczęto żadnego nowego postępowania administracyjnego.

Tabela 18. Postępowania administracyjne odnoszące się do zasady zgodności produktów Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego SA, w tym PKO Banku Polskiego SA z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.²⁵

Opis postępowania administracyjnego toczącego się lub zakończonego w 2018 roku	Status
BANK	
1. Postępowanie wszczęte przez Prezesa UOKiK z urzędu w sprawie stosowania przez Bank praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzez informowanie o proponowanych zmianach warunków umowy o usługę płatniczą wyłącznie za pomocą wiadomości elektronicznych oraz niezamieszczanie w wiadomościach przesłanych do konsumentów umowy podstawy prawnej oraz okoliczności faktycznych uzasadniających zmianę (regulaminów oraz taryf prowizji i opłat bankowych dla osób fizycznych) dotyczących produktów Banku, tj.: rachunków bankowych, kart debetowych, kart kredytowych, kart płatniczych, a przez to uniemożliwienie zweryfikowania przez konsumentów dopuszczalności zmiany warunków umowy.	Postępowanie zakończone (brak kar administracyjnych). Pismem z 11 lipca 2018 roku Bank złożył wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej wraz z propozycjami działań zmierzających do zakończenia naruszenia i usunięcia jego skutków. Prezes UOKiK przychylił się do wniosku i 27 sierpnia 2018 roku wydał wobec Banku decyzję zobowiązującą. Decyzja stała się prawomocna 4 października 2018 roku.
2. Postępowanie wszczęte przez Prezesa UOKiK z urzędu o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone w sprawie stosowania przez Bank we wzorcach umów, aneksach do umów kredytów i pożyczek hipotecznych waloryzowanych/ indeksowanych/ denominowanych do walut	Postępowanie w toku. Pismem z 31 lipca 2018 roku Bank złożył wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej wraz z propozycjami działań zmierzających do zakończenia naruszenia i usunięcia jego skutków.

²⁵ Nie dotyczy spraw toczących się przed sądami powszechnymi oraz postępowań wyjaśniających

obcych i załącznikach do nich, postanowień umownych dotyczących sposobu ustalania kursów kupna i sprzedaży walut obcych, które zdaniem Prezesa UOKiK mogą zostać uznane za niedozwolone w świetle art. 385 § 1 Kodeksu cywilnego.	
3. Postępowanie wszczęte przez Prezesa UOKiK z urzędu w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zarzucane Bankowi naruszenie polega na pobieraniu od konsumentów wyższych rat kredytów oraz pożyczek denominowanych do walut obcych niż wynikających z pouczeń o ryzyku kursowym przedstawianych konsumentom przed zawarciem umów oraz przerzucenia na konsumenta możliwego ryzyka walutowego.	Postępowanie w toku. Pismem z dnia 27 września 2017 roku Bank ustosunkował się do zarzutów Prezesa UOKiK, wnosząc o umorzenie postępowania z uwagi na wszczęcie postępowania po upływie terminu zawitego lub (alternatywnie) z uwagi na bezprzedmiotowość postępowania wobec braku występowania zarzucanej Bankowi praktyki albo (w przypadku braku umorzenia postępowania) o przeprowadzenie dowodu z opinii biegłego lub osoby prawnej (jednostki naukowej) na okoliczności wskazane w odpowiedzi Banku.
POZOSTAŁE PODMIOTY GRUPY KAPITAŁOWEJ	
Brak postępowań	

POSTĘPOWANIA SĄDOWE

W 2018 roku w Banku prowadzone były dwa postępowania sądowe, dotyczące stosowania praktyk naruszających konkurencję (jedno toczy się przed Sądem Apelacyjnym, drugie przed Sądem Najwyższym). W 2018 roku nie wszczęto żadnego nowego postępowania sądowego dotyczącego zachowań antykonkurencyjnych lub antyrynkowych.

Tabela 19. Postępowania sądowe odnoszące się do PKO Banku Polskiego SA

Opis postępowania sądowego toczącego się w 2018 roku	Status
Bank jest stroną postępowania sądowego wszczętego przez Prezesa UOKiK postanowieniem z 23 kwietnia 2001 roku na wniosek Polskiej Organizacji Handlu i Dystrybucji – Związek Pracodawców przeciwko operatorom systemu płatniczego Visa, Europay oraz bankom – emitentom kart Visa oraz Europay/ Eurocard/ Mastercard. Postępowanie dotyczy praktyk ograniczających konkurencję na rynku płatności za pomocą kart płatniczych w Polsce, mających polegać na wspólnym ustalaniu opłaty „interchange” za transakcje dokonane kartami systemu Visa oraz Europay/ Eurocard/ Mastercard, a także ograniczaniu dostępu do rynku podmiotom zewnętrznym.	Postępowanie sądowe w toku. 29 grudnia 2006 roku UOKiK uznał praktyki polegające na wspólnym ustalaniu opłaty „interchange” za ograniczające konkurencję oraz nakazał ich zaniechania, jednocześnie nakładając m.in. na Bank karę pieniężną w kwocie 16,6 miliona PLN. Bank odwołał się od wyżej wymienionej decyzji Prezesa UOKiK do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (SOKiK). Wyrokiem z 21 listopada 2013 roku SOKiK zmniejszył karę wymierzoną Bankowi do kwoty 10,4 miliona PLN. Strony postępowania wniosły apelację. Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z 6 października 2015 roku przywrócił pierwotną wysokość nałożonych kar pieniężnych określonych w decyzji UOKiK, tj. karę w kwocie 16,6 miliona PLN (kara nałożona na PKO Bank Polski SA) i karę w kwocie 4,8 miliona PLN (kara nałożona na Nordea Bank Polska SA). Kary zostały zapłacone przez Bank w październiku 2015 roku. Na skutek wniesionej przez Banki skargi kasacyjnej Sąd Najwyższy wyrokiem z 25 października 2017 roku uchylił zaskarżony wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie i przekazał sprawę do ponownego rozpatrzenia. Kary zapłacone przez Bank zostały zwrócone Bankowi 21 marca 2018 roku. Sprawa toczy się obecnie przed Sądem Apelacyjnym w Warszawie. Rozprawa w sprawie została odroczone bez terminu.
Bank jest stroną postępowania sądowego wywołanego decyzją Prezesa UOKiK w związku z podejrzeniem stosowania niedozwolonych postanowień umownych we wzorcach umów o kredyt konsumencki, z wyłączeniem umów o karty kredytowe.	Postępowanie sądowe w toku. Decyzją z 31 grudnia 2013 roku Prezes UOKiK uznał działania Banku za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nałożył na Bank karę pieniężną w wysokości 29 milionów PLN. Bank odwołał się od tej decyzji do SOKiK. Wyrokiem z 9 lipca 2015 roku SOKiK uchylił w całości decyzję Prezesa UOKiK. 21 sierpnia 2015 roku Prezes UOKiK wniósł apelację od tego wyroku. 31 maja 2017 roku Sąd Apelacyjny w Warszawie podtrzymał korzystne dla Banku rozstrzygnięcie SOKiK w przedmiocie uchylenia decyzji, w której UOKiK uznał, że Bank naruszył zbiorowe interesy konsumentów stosując tzw. klauzule zmiennego oprocentowania i w konsekwencji o uchyleniu kary w wysokości 17 milionów PLN. Natomiast odnośnie drugiej zarzucanej Bankowi praktyki dotyczącej stosowania formularza

informacyjnego, Sąd Apelacyjny uznał apelację za częściowo zasadną, jednocześnie obniżył karę nałożoną na Bank przez UOKiK z 12 milionów PLN do 6 milionów PLN. Karę zapłacono w dniu 17 lipca 2017 roku. 23 października 2017 roku Bank wniósł skargę kasacyjną od wyroku Sądu Apelacyjnego. Skargę kasacyjną wniósł także Prezes UOKiK. Bank oczekuje na decyzje Sądu Najwyższego w sprawie przyjęcia skarg kasacyjnych do rozpoznania.

WŁAŚCIWE OZNAKOWANIE PRODUKTÓW

Grupa PKO Banku Polskiego SA, w tym PKO Bank Polski SA realizuje wymogi w zakresie właściwego oznakowania produktów bankowych i inwestycyjnych poprzez dostarczenie Klientom wszelkich niezbędnych informacji na ich temat, szczególnie na etapie przedkontraktowym.

Zakres przekazywanych informacji o produktach wyznaczają obowiązujące przepisy prawa i rekomendacje (KNF). Ogólną zasadą jest, iż najwyższy poziom ochrony przysługuje Klientom detalicznym – konsumentom. Informacje te są sformułowane w taki sposób, aby były zrozumiałe dla tzw. „przeciętnego konsumenta” w rozumieniu ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, to jest konsumenta dostatecznie dobrze poinformowanego, uważnego i ostrożnego. Natomiast zakres informacji przekazywanych instytucjom finansowym i innym profesjonalnym odbiorcom produktów i usług finansowych jest odpowiednio węższy.

Bank realizuje ustawowe obowiązki informacyjne:

a) w odniesieniu do produktów depozytowych m.in. poprzez:

- informowanie Klientów o zasadach funkcjonowania systemu gwarantowania wkładów,
- informowanie Klientów o możliwości złożenia dyspozycji na wypadek śmierci,
- przypominanie Klientom o prowadzonych w Banku rachunkach, na których od wielu lat nie odnotowano żadnej operacji, nie później niż na 6 miesięcy przed upływem 10-letniego okresu braku aktywności ze wskazaniem, że w przypadku braku dalszej aktywności umowa ulegnie rozwiązaniu z mocy prawa,
- udostępnianie wzorców umownych wykorzystywanych do zawierania umów z Klientami przed zawarciem umowy przy wykorzystaniu danego wzorca oraz w trakcie jej trwania - na każde żądanie Klienta.

b) w odniesieniu do produktów inwestycyjnych m.in. poprzez:

- przekazywanie Klientom informacji wymaganych na podstawie Regulacji MiFID (m.in. w formie Broszury Informacyjnej o Wymogach MiFID),
- udostępnianie Klientom przed zawarciem umowy/transakcji dla funduszy FIZ: „Dokumentów Zawierających Kluczowe Informacje”, zgodnie z wymogami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1286/2014 w sprawie dokumentów zawierających kluczowe informacje dotyczące detalicznych produktów zbiorowego inwestowania i ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych,
- udostępnianie Klientom przed zawarciem umowy/transakcji dla funduszy FIO oraz SFIO: „Kluczowych Informacji dla Inwestorów” zgodnie z wymogami Ustawy o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi oraz Dyrektywy UCITS IV,
- udostępnianie wzorców umownych wykorzystywanych do zawierania umów z Klientami przed zawarciem umowy przy wykorzystaniu danego wzorca oraz w trakcie jej trwania - na każde żądanie Klienta.

c) w odniesieniu do produktów kredytowych, zgodnie z przepisami ustawy o kredycie konsumenckim, ustawy o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami), m.in. poprzez:

- przekazywanie Klientom na etapie przedkontraktowym formularza informacyjnego oraz spersonalizowanego projektu umowy kredytu, a w przypadku ubiegania się o kredyt hipoteczny – również decyzji kredytowej,
- udostępnianie Klientom w każdym czasie informacji ogólnych dotyczących umowy o kredyt hipoteczny,
- informowanie Klientów, którzy opóźniają się ze spłatą zobowiązań z tytułu udzielonego kredytu, o możliwości ubiegania się o restrukturyzację zadłużenia.

d) w odniesieniu do produktów ubezpieczeniowych, zgodnie z przepisami ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym oraz Rekomendacji U Komisji Nadzoru Finansowego dotyczącej dobrych praktyk w zakresie bancassurance, m.in. poprzez:

- okazywanie Klientom przy podejmowaniu pierwszej czynności w ramach wykonywanej przez Bank działalności agencyjnej oraz na każde żądanie Klienta, dokumentu pełnomocnictwa, a w przypadku osób fizycznych

wykonujących czynności agencyjne – dokumentu upoważniającego do działania w imieniu agenta ubezpieczeniowego,

- powiadamianie Klientów, czy Bank działa na rzecz jednego, czy wielu zakładów ubezpieczeń,
- informowanie Klientów o treści wpisu do rejestru pośredników ubezpieczeniowych i sposobie sprawdzenia wpisu do rejestru oraz o posiadanych przez Bank akcjach albo udziałach zakładu ubezpieczeń uprawniających co najmniej do 10% głosów na walnym zgromadzeniu albo zgromadzeniu wspólników,
- zapewnianie Klientom informacji o ich prawach i obowiązkach związanych z nabyciem ochrony ubezpieczeniowej, w tym przekazanie karty informacyjnej o produkcie ubezpieczeniowym.

Właściwe oznakowanie produktów obejmuje również przekazy reklamowe Banku wspierające działania sprzedażowe oraz kształtujące wizerunek jego marki. Wszystkie publikowane przez Bank materiały o charakterze marketingowym uwzględniają specyficzne obowiązki wynikające z powszechnie obowiązujących przepisów prawa (np. ustawy o kredycie konsumenckim - w zakresie reklamy tego rodzaju kredytów), jak również standardy rynkowe i wytyczne KNF sformułowane w uchwalonych „Zasadach reklamowania usług bankowych”.

Bank dokłada najwyższych starań, aby przekazywane komunikaty marketingowe o charakterze produktowym w sposób jasny wskazywały, jakiego produktu lub usługi dotyczą oraz były sformułowane w sposób rzetelny i nie wprowadzały ich odbiorców w błąd, jak również wskazywały odbiorcom sposób dotarcia do pełnych informacji o cechach reklamowanego produktu oraz korzyściach i ryzykach z nim związanych.

BEZPIECZEŃSTWO KLIENTÓW W PROCESIE KORZYSTANIA Z PRODUKTÓW

Jednym z priorytetów Banku jest wyznaczanie najwyższych standardów bezpieczeństwa. Bezpieczeństwo Klientów w procesie korzystania z produktów Banku i Grupy Kapitałowej Banku obejmuje przede wszystkim bezpieczeństwo środków Klientów, ale także bezpieczeństwo fizyczne Klientów w obiektach Banku. Kwestię bezpieczeństwa regulują przepisy wewnętrzne, w tym Polityka Bezpieczeństwa w PKO Banku Polskim SA oraz – szczegółowo – przepisy dotyczące konkretnych obszarów bezpieczeństwa, tj.: (i) ochrony osób i mienia, (ii) bezpieczeństwa systemu informatycznego, (iii) zarządzania incydentami bezpieczeństwa.

BEZPIECZEŃSTWO ŚRODKÓW KLIENTÓW

Działania Banku i pozostałych podmiotów Grupy Kapitałowej Banku związane z zapewnieniem bezpieczeństwa środków Klientów dotyczą zarówno zapewnienia bezpieczeństwa powierzonych środków, jak też środków inwestowanych za pomocą oferowanych produktów. Realizowane inicjatywy w zakresie zapewnienia stabilnej i bezpiecznej infrastruktury teleinformatycznej pozwoliły osiągnąć w 2018 roku bardzo wysokie wskaźniki niezawodności działania aplikacji infrastruktury informatycznej.

Bezpieczeństwo inwestowanych środków: Bank dokłada wszelkiej staranności, aby oferowane Klientom produkty nie generowały ryzyka utraty środków. Ma to szczególne znaczenie w przypadku produktów inwestycyjnych. Dlatego też Bank w ramach obowiązków nałożonych przez Dyrektywę MiFID, informuje Klientów przed dokonaniem transakcji na instrumentach finansowych, czy dany produkt jest dla nich odpowiedni.

Bezpieczeństwo powierzonych depozytów: W odniesieniu do produktów depozytowych podstawowym mechanizmem gwarantującym bezpieczeństwo powierzonych przez Klientów środków jest stabilność wyniku finansowego Banku i pozostałych podmiotów Grupy Kapitałowej Banku. Dodatkowym mechanizmem jest uczestnictwo Banku w obowiązkowym systemie gwarantowania wkładów, funkcjonującym na podstawie Ustawy o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji.

Bezpieczeństwo środków Klientów gwarantują w Banku także rozwiązania proceduralne zapewniające prawidłową identyfikację Klienta w każdym przypadku realizowania jego dyspozycji.

ZARZĄDZANIE RYZYKIEM NIEUPRAWNIONEGO DOSTĘPU DO ŚRODKÓW KLIENTÓW ZA POMOCĄ BANKOWOŚCI ELEKTRONICZNEJ

Najistotniejszym identyfikowanym przez Bank oraz PKO Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych SA zagrożeniem dla bezpieczeństwa Klientów korzystających z produktów Grupy Kapitałowej Banku są potencjalne przestępcze działania osób trzecich, wymierzone w Klientów korzystających z elektronicznych kanałów dostępu do usług bankowych i inwestycyjnych.

Po pierwsze, w Banku stosowane są najnowsze rozwiązania bezpieczeństwa teleinformatycznego gwarantujące bezpieczny dostęp do posiadanych przez Klientów środków, a Bank stale podnosi jakość zabezpieczenia systemów IT, w szczególności w zakresie aplikacji wykorzystywanych przez Klientów Banku. Dotyczy to m.in. aktywnego zwalczania stron *phishingowych* podszywających się pod serwisy Banku, śledzenia rozwoju złośliwego oprogramowania atakującego Klientów Banku, rozwoju mechanizmów detekcji zainfekowanych komputerów Klientów oraz doskonalenia reguł i rozszerzania zakresu prowadzonego monitoringu transakcji elektronicznych.

Po drugie, Bank przywiązuje bardzo dużą wagę do informowania i podnoszenia świadomości Klientów w zakresie bezpiecznego korzystania z usług bankowości elektronicznej, a także z kart płatniczych, gdyż bezpieczeństwo w tym zakresie uzależnione jest w znacznej mierze od działań użytkownika. Działania te obejmują w szczególności:

- masowe kampanie edukacyjne np. poprzez inicjowanie tekstów na temat bezpiecznego korzystania z bankowości elektronicznej (magazyn Bankomania dystrybuowany w wersji papierowej w ponad 1200 oddziałach i agencjach (tj. w blisko 2/3), portal edukacyjny www.bankomania.pkobp.pl),
- bieżące przekazywanie odpowiedzi i wyjaśnień na zapytania Klientów (e-mail, media społecznościowe),
- bieżące przekazywanie poprzez środki masowego przekazu stanowiska Banku dotyczącego fałszywych e-maili, zawierającego elementy edukacyjne,
- bieżące reagowanie na inne sygnały dotyczące zagrożeń,
- publikowanie na stronach internetowych Banku, w serwisie transakcyjnym i dystrybuowanie do Klientów drogą mailową informacji na temat bezpiecznego logowania i zasad korzystania z bankowości elektronicznej.

W 2018 roku podjęto prace nad utworzeniem platformy wspierającej system klasy SIEM (Security Information and Event Management). Pozwoli to na lepsze wykrywanie incydentów i anomalii oraz automatyzację wielu działań związanych z obsługą incydentów. Zakończono wdrożenie rozwiązania monitorującego zagrożenia na stacjach roboczych Banku, co umożliwiło m.in. wykrywanie zaawansowanych typów złośliwego oprogramowania. Po zintegrowaniu rozwiązania z Bankowym systemem SIEM możliwa będzie natychmiastowa reakcja na wykryte incydenty.

Działająca w strukturach Banku specjalistyczna komórka CERT realizuje strategię w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa informatycznego świadczonych usług. CERT PKO Bank Polski jest członkiem międzynarodowego forum zrzeszającego zespoły reagujące – FIRST oraz należy do grupy roboczej europejskich zespołów reagujących – TERENA TF-CSIRT i działającej przy niej organizacji Trusted Introducer. W 2018 roku Bank rozpoczął proces certyfikacji CERT na zgodność z wymaganiami metodyki SIM3: Security Incident Management Maturity Model. W efekcie tych działań Bank jako pierwsza organizacja w sektorze finansowym w Polsce będzie posiadała certyfikowany CERT.

Dołączenie do międzynarodowych organizacji pozwala zespołowi CERT Banku na bardziej skuteczne i szybsze reagowanie na zagrożenia cyberbezpieczeństwa poprzez współpracę operacyjną oraz wymianę doświadczeń i wiedzy z podobnymi jednostkami na całym świecie. Członkostwo jest również potwierdzeniem wysokiego poziomu realizowanych usług oraz uznaniem dla profesjonalizmu i umiejętności w zakresie zapewniania bezpieczeństwa informatycznego Banku.

W 2018 roku Bankowe Centrum Cyberbezpieczeństwa powołało zespół CERT działający przy ZBP - FinCERT.pl. Zespół ten w wyniku udzielonego przez PKO Bank Polski SA poparcia dołączył do Trusted Introducer.

Wysoka dojrzałość organizacyjna w obszarze obsługi incydentów cyberbezpieczeństwa jest szczególnie istotna w świetle decyzji KNF z 2018 roku o uznaniu PKO Banku Polskiego SA operatorem usługi kluczowej w rozumieniu ustawy o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa.

BEZPIECZEŃSTWO FIZYCZNE KLIENTÓW

Bank i pozostałe podmioty Grupy Kapitałowej Banku spełniają postulat zapewnienia Klientom w placówkach najwyższej jakości obsługi bezpośredniej m.in. poprzez zapewnienie właściwych standardów komfortu i bezpieczeństwa. W placówkach podmiotów Grupy Kapitałowej Banku prowadzących działalność detaliczną, w tym w Banku, stosowane są najnowocześniejsze rozwiązania techniczne zapewniające bezpieczeństwo fizyczne Klientów i ich środków finansowych, oraz ochrona fizyczna i monitoring.

W Banku prowadzone są szkolenia z zakresu bezpieczeństwa dla pracowników oddziałów i agencji, w tym pt. „Przeciwdziałanie napadom i postępowanie w sytuacjach zagrożenia bezpieczeństwa”.

W trosce o bezpieczeństwo Klientów i pracowników, w ramach szkolenia BHP, w 2010 roku wprowadzono w Banku obowiązkowy kurs z pierwszej pomocy przedmedycznej. W 2018 roku przeszkolono 5477 pracowników (w ramach obowiązkowych szkoleń okresowych) oraz dodatkowo 39 osób zostało przeszkolonych z samej pierwszej pomocy w ramach indywidualnych pokazów zorganizowanych za zgodą Dyrektora Biura BHP. Od początku działania programu przeszkolono łącznie ponad 25 tys. osób.

BADANIE SATYSFAKЦИИ KLIENTA

W procesie dialogu z Klientami dotyczącego m.in. oferowanych produktów prowadzone są w Banku badania satysfakcji Klienta w podziale na dwa główne segmenty: Klienta detalicznego i Klienta korporacyjnego. Większość badań w Grupie

Kapitałowej Banku prowadzonych jest przez Bank, spółki nie prowadzą własnych procesów ankietowych. Wyjątkiem jest KREDOBANK SA.

BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTA DETALICZNEGO

W 2018 roku Bank kontynuował strategiczne podejście do kwestii satysfakcji Klienta, co skutkowało nie tylko realizacją dotychczas prowadzonych badań w zakresie identyfikacji poziomu satysfakcji Klientów, ale także wdrożeniem mechanizmu uwzględniającego czynnik zadowolenia Klienta w toku projektowania i wdrażania najważniejszych produktów i rozwiązań oferowanych przez Bank Klientom.

Bank w zakresie Klientów detalicznych prowadził dwa rodzaje badań satysfakcji:

1. Badania relacyjne – realizowane we wszystkich segmentach Klientów, w tym w firmach i przedsiębiorstwach, mierzące siłę relacji z Bankiem i satysfakcję ze współpracy w wymiarze ogólnym, obejmującym całość doświadczeń Klienta,
2. Badania transakcyjne – realizowane w kluczowych punktach styku Klienta z Bankiem, bezpośrednio po zdarzeniu, mierzące zadowolenie z danej, określonej w miejscu i czasie interakcji w tym także badania na potrzeby projektowania i wdrażania procesów.

W obu rodzajach badań wykorzystywane są zarówno wskaźniki *Net Promoter Score* (NPS), jak i *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Badania satysfakcji Klientów zazwyczaj prowadzone są metodą wywiadów telefonicznych. Realizacja badań relacyjnych najczęściej zlecana jest zewnętrznym firmom badawczym, a badania transakcyjne realizowane są własnymi zasobami Banku za pośrednictwem Call Center.

Ogółem w 2018 roku Bank przeprowadził różnymi metodami blisko 130 tys. wywiadów z Klientami rynku detalicznego. Plany obejmują stałe zwiększanie liczby monitorowanych pod kątem satysfakcji Klientów procesów (produktów oraz kanałów sprzedaży) - w 2019 roku przeprowadzonych zostanie ok. 170 tys. wywiadów.

Również KREDOBANK SA w swoich codziennych działaniach prowadzi aktywności nakierowane na monitorowanie poziomu satysfakcji swoich Klientów detalicznych. Podstawową miarą satysfakcji w badaniach KREDOBANK SA jest wskaźnik *Net Promoter Score* (NPS). W 2018 roku KREDOBANK SA przeprowadził ponad 3,5 tys. wywiadów, w 2019 roku planowana jest dalsza ekspansja badań tj. przeprowadzenie ponad 4 tys. wywiadów.

BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTA KORPORACYJNEGO

Dla segmentu Klienta korporacyjnego rok 2018 to drugi pełny rok funkcjonowania Programu NPS (wdrożonego również dla spółek PKO Leasing SA i PKO Faktoring SA). Kontynuowano wywiady telefoniczne prowadzone z Klientami bankowości korporacyjnej, strategicznej i międzynarodowej, aby lepiej zrozumieć jak postrzegają oni swoją relację z Grupą Kapitałową Banku, poszczególne produkty i kanały obsługi. Klienci dobrze odbierają tę formę dialogu, co potwierdza utrzymujący się wysoki wskaźnik odpowiedzi (Response Rate) na poziomie 64%.

Zadaniem Programu jest reagowanie na potrzeby Klientów, zarówno w trybie kontaktu z poszczególnymi podmiotami, jak i budowania długoterminowych rozwiązań. Od początku istnienia programu zakończono implementację 71 inicjatyw, z czego 31 w 2018 roku. Zmiany wdrożono między innymi w zakresie digitalizacji kolejnych procesów obsługi, systemu rozliczeń PKO Leasing SA, modelu obsługi oraz systemu w PKO Faktoring SA. Podejmowane działania przynoszą mierzalne efekty - w stosunku do 2017 roku NPS relacyjny dla Klientów korporacyjnych wzrósł o 5 punktów procentowych.

11.4.2 KOMUNIKACJA MARKETINGOWA

PKO Bank Polski SA działa według przepisów wewnętrznych Banku dotyczących zasad prowadzenia działalności marketingowej. Bank w komunikacji marketingowej przestrzega norm, które opisane zostały w załączniku do tych zasad, noszącym nazwę „Ogólne wymogi tworzenia przekazów reklamowych dotyczących obrotu instrumentami finansowymi”.

Przepisy wewnętrzne Banku dotyczące zasad prowadzenia działalności marketingowej określają cechy właściwego przekazu reklamowego, jak też katalog działań niepożądanych. Zgodnie z postanowieniami tych zasad przekaz reklamowy, w szczególności:

- powinien być konstruowany w sposób rzetelny, nie wprowadzać w błąd oraz cechować się poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad uczciwego obrotu oraz dobrych obyczajów,

- nie może eksponować korzyści w taki sposób, który powodowałby umniejszenie znaczenia kosztów i ryzyk związanych z nabyciem produktu lub usługi.

Bank, poza przyjętymi wewnętrznymi regulacjami, w ramach komunikacji marketingowej kieruje się również:

- „Kodeksem etyki bankowej (Zasady dobrej praktyki bankowej)” Związku Banków Polskich,
- „Dobrymi Praktykami w zakresie standardów reklamowania kredytu konsumenckiego” wypracowanymi w ramach współpracy Związku Banków Polskich, Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych i Związku Firm Pożyczkowych,
- „Zasadami reklamowania usług bankowych” Komisji Nadzoru Finansowego,
- „Kanonem dobrych praktyk rynku finansowego” opracowanym przez podmioty sektora finansowo-ubezpieczeniowego.

W ramach własnej działalności marketingowej Bank posiada mechanizmy, które zapobiegają powstawaniu nieetycznych oraz nierzetelnych komunikatów. Poprawność komunikacji marketingowej za każdym razem opiniowana jest także przez jednostki, które w ramach swoich obowiązków mają za zadanie weryfikację zgodności komunikatów z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

Zasady etyki komunikacji marketingowej i mechanizmy zapobiegania ryzyku nieetycznych i nierzetelnych przekazów odnoszą się również do materiałów przygotowywanych na zlecenie Banku przez podmioty zewnętrzne (agencje reklamowe, agencje eventowe).

Jednakowe standardy stosowane są wobec wszystkich grup Klientów. Każdy komunikat musi być sformułowany w sposób zrozumiały, rzetelny i wiarygodny, bez względu na to, do jakiego Klienta jest kierowany.

W ramach Grupy Kapitałowej Banku podmioty zależne posiadają przepisy wewnętrzne, które nakładają na nie obowiązek konstruowania komunikatów przy zachowaniu standardów etyki (nie dotyczy podmiotów, które nie prowadzą aktywnej działalności marketingowej). Standardy te pokrywają się z przyjętymi przez Bank. Dodatkowo pozostałe podmioty Grupy Kapitałowej Banku, które zawarły z Bankiem umowy dotyczące zlecenia usług marketingowych, zobowiązane są do stosowania przepisów wewnętrznych Banku w zakresie komunikacji marketingowej.

Każdy z pozostałych podmiotów Grupy Kapitałowej Banku w zakresie swojej działalności marketingowej posiada mechanizmy kontrolne, które zapobiegają ryzyku nieodpowiedzialnej lub nieetycznej komunikacji ze strony podmiotu. Komunikacja marketingowa jest zatwierdzana odpowiednio przez jednostki nadzorujące dany podmiot, bądź dodatkowo – w przypadku spółek, które zawarły z Bankiem umowy dotyczące zlecenia usług marketingowych dla Grupy Kapitałowej Banku – przez odpowiednie komórki merytoryczne Banku.

W zakresie prowadzonej przez Grupę Kapitałową Banku i Bank działalności marketingowej, w 2018 roku nie były prowadzone żadne postępowania administracyjne związane z naruszeniem regulacji dotyczących etyki w komunikacji marketingowej.

W marcu 2018 roku miała miejsce sytuacja o charakterze incydentalnym, w której jeden z oddziałów podjął się dystrybucji ulotki dotyczącej pożyczki gotówkowej niezgodnej z zasadami ustawy o kredycie konsumenckim. Z uwagi na powyższe działania Prezes UOKIK skierował do PKO Banku Polskiego SA wezwanie do dobrowolnego zaniechania stosowania praktyk naruszających zbiorowy interes konsumentów. Pomysł na dystrybucję ulotki oraz jej treść nie były konsultowane z Centralą Banku i nie uzyskały jej akceptacji. Oddział zaniechał dystrybuowania ulotki reklamowej oraz w celu zapobieżenia podobnym praktykom w przyszłości, Bank przekazał do sieci oddziałów komunikat przypominający o zakazie samodzielnego tworzenia materiałów marketingowych.

11.4.3 OCHRONA PRYWATNOŚCI

PKO Bank Polski SA, zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami, w tym z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, zwane RODO) oraz ustawą z 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych, posiada wewnętrzne przepisy dotyczące ochrony danych osobowych.

Wspomniane regulacje dotyczą zasad przetwarzania danych osobowych w Banku, w szczególności sposobu ich przetwarzania oraz środków technicznych i organizacyjnych zapewniających bezpieczeństwo przetwarzanych danych. Dodatkowo w Banku obowiązują przepisy wewnętrzne dotyczące w szczególności:

- bezpieczeństwa informacji chronionych,
- bezpieczeństwa systemu informatycznego,

- ochrony osób i mienia,
- zarządzania incydentami bezpieczeństwa,
- prowadzenia postępowań wyjaśniających,
- opracowywania i wdrażania mechanizmów bezpieczeństwa.

ZARZĄDZANIE RYZYKIEM NIEUPRAWNIONEGO DOSTĘPU DO INFORMACJI O KLIENTACH

Ryzyko nieuprawnionego dostępu do informacji o Klientach zarządzane jest zgodnie z Polityką Bezpieczeństwa w PKO Banku Polskim SA. Natomiast w Zasadach bezpieczeństwa informacji chronionych w PKO Banku Polskim SA są uregulowane kwestie dotyczące poufności informacji i zachowania tajemnicy bankowej oraz bezpieczeństwa danych osobowych, w tym odpowiedzialność pracowników Banku w zakresie ochrony danych osobowych. Zgodnie z powyższymi zasadami:

- dostęp do informacji chronionych w Banku posiadają pracownicy wyłącznie w zakresie powierzonych zadań i obowiązków służbowych,
- pracownicy przed rozpoczęciem przetwarzania informacji chronionych realizują szkolenia z zakresu bezpieczeństwa informacji chronionych,
- w przypadku udostępniania podmiotom zewnętrznym materiałów zawierających informacje chronione zawierana jest pomiędzy stronami umowa o zachowaniu poufności, zaś w przypadku powierzenia przetwarzania danych osobowych, zawierana jest umowa o powierzeniu przetwarzania danych osobowych.

Każdy z pozostałych podmiotów Grupy Kapitałowej Banku przetwarzający dane osobowe, na którym spoczywa obowiązek posiadania odpowiednich regulacji w tym zakresie, przepisy takie posiada i stosuje je w praktyce. Są one zgodne z powszechnie obowiązującymi przepisami oraz ze standardami stosowanymi w Banku, a w niezbędnym zakresie zawierają regulacje szczególne, adekwatne do specyfiki działalności konkretnego podmiotu.

Od czasu rozpoczęcia obowiązywania ogólnego rozporządzenia o ochronie danych, tj. od 25 maja 2018 roku, przypadki naruszenia ochrony danych osobowych skutkujące ryzykiem naruszenia praw i wolności osób fizycznych są zgłaszane do Prezesa UODO.

11.4.4 PRZECIWDZIAŁANIE KORUPCJI

System przeciwdziałania korupcji w Banku System zgłaszania naruszeń i raportowania System przeciwdziałania korupcji w Grupie Kapitałowej Banku
--

SYSTEM PRZECIWDZIAŁANIA KORUPCJI W BANKU

PKO Bank Polski SA nie toleruje korupcji i przeciwdziała wszelkim praktykom korupcyjnym. Zjawiska takie, jak nepotyzm oraz przyjmowanie lub oferowanie jakichkolwiek dóbr materialnych w celu wywarcia wpływu na podejmowane decyzje lub działania, są sprzeczne z wyznawanymi przez Bank wartościami: wiarygodnością i zaufaniem.

W Banku obowiązują przepisy wewnętrzne dotyczące zapobiegania korupcji, w tym przyjmowania korzyści, prezentów lub upominków, w szczególności:

- Kodeks etyki PKO Banku Polskiego SA,
- Kodeks Etyki Bankowej (Zasady Dobrej Praktyki Bankowej) Związku Banków Polskich,
- Zasady zarządzania ryzykiem braku zgodności oraz ryzykiem postępowania w Banku.

Bank stosuje wewnętrzną politykę w zakresie przeciwdziałania korupcji mającą na celu przeciwdziałanie tworzeniu otoczenia sprzyjającego przypadkom popełnienia przestępstw określonych w art. 229, 230a, 296a i 305 Kodeksu Karnego (działania o charakterze korupcyjnym) przez podmioty powiązane z Bankiem, obejmujące w szczególności rozwiązania zapewniające:

- przeciwdziałanie powstawaniu mechanizmów służących udzielaniu korzyści majątkowych i osobistych,
- zapoznavanie podmiotów powiązanych z Bankiem z zasadami odpowiedzialności karnej za przestępstwa, o których mowa powyżej,
- przestrzeganie przez osoby powiązane z Bankiem Kodeksu Etyki PKO Banku Polskiego SA oraz przepisów wewnętrznych dotyczących trybu zgłaszania przyjęcia korzyści, prezentów lub upominków przez pracowników Banku,

- przeciwdziałanie podejmowaniu decyzji pod wpływem działań o charakterze korupcyjnym oraz w sytuacji konfliktu interesów,
- niezwłoczne informowanie przez podmioty powiązane z Bankiem właściwych komórek organizacyjnych Centrali oraz organów Banku o ewentualnych otrzymanych przez te osoby propozycjach korupcyjnych dotyczących funkcjonowania Banku, jak również ich zgłaszanie właściwym organom administracji publicznej.

W Grupie Kapitałowej Banku, w tym w Banku, ryzyka związane z korupcją identyfikowane są w szczególności:

- w obszarach obsługi Klientów (indywidualnych i biznesowych),
- w obszarze dostaw dóbr i usług dla podmiotów Grupy Kapitałowej Banku, w tym Banku przez podmioty zewnętrzne,
- w związku z dokonywanymi darowiznami i umowami sponsorskimi,
- w obszarze relacji pracowników podmiotów Grupy Kapitałowej Banku z organami administracji państwowej.

Obszary te są objęte szczególną uwagą, procesy są szczegółowo regulowane, a decyzje niosące ze sobą poważne skutki finansowe akceptowane są, co do zasady, na tzw. „drugą rękę” (wymagając podwójnej akceptacji).

Przepisy wewnętrzne Banku dotyczące zapobiegania korupcji są bardzo szczegółowe. W odniesieniu do pracowników Banku i osób działających w imieniu Banku obejmują:

- zakaz przyjmowania od Klientów i potencjalnych Klientów, jak również od przedstawicieli podmiotów współpracujących z Bankiem lub ubiegających się o nawiązanie współpracy, korzyści, prezentów lub upominków przeznaczonych do osobistego użytku, które mogłyby:
 - skutkować powstaniem nieformalnego zobowiązania wobec danego Klienta lub osoby współpracującej z Bankiem,
 - powodować konflikt interesów,
 - w inny sposób negatywnie rzutować na sposób wykonywania przez pracownika Banku jego obowiązków służbowych.
- powyższy zakaz dotyczy w szczególności środków pieniężnych lub ich ekwiwalentu, darowizn rzeczowych (prezentów i upominków) oraz innych korzyści o charakterze materialnym (w szczególności finansowanie kosztów podróży, wypoczynku lub szkolenia, uczestnictwa w imprezie, bądź użyczenie składnika majątku, np. samochodu, do nieodpłatnego korzystania lub korzystania na zasadach odbiegających od rynkowych), jak również przyjmowania przez osoby zaangażowane w organizowane przez Bank postępowania o udzielenie zamówienia jakichkolwiek upominków i korzyści od podmiotów będących oferentami lub potencjalnymi oferentami w tych postępowaniach,
- wykluczenie możliwości obejścia ww. zakazu w szczególności przez nakłanianie innych osób (np. osób wspólnie zamieszkujących w gospodarstwie domowym, członków rodziny lub powinowatych) do przyjęcia prezentu w ich imieniu,
- wyjątkowo dopuszczalne jest przyjęcie korzyści lub prezentu w relacjach biznesowych, na warunkach określonych w przepisach wewnętrznych Banku dotyczących zgłaszania przyjęcia korzyści, prezentów lub upominków,
- zakaz oferowania w imieniu Banku Klientom, kontrahentom, przedstawicielom organów administracji publicznej oraz innym podmiotom jakichkolwiek korzyści, prezentów, upominków bądź zachęt niebędących elementem oferty produktów i usług Banku, w celu nakłonienia tych osób do określonego zachowania, w tym zwłaszcza do podjęcia działań niezgodnych z przepisami prawa lub dobrymi obyczajami.

W przypadku, gdy pracownik Banku ma wątpliwości, czy w danej sytuacji przyjęcie korzyści, prezentu lub upominku jest dopuszczalne, ma on obowiązek skonsultować się z przełożonym lub z właściwą komórką organizacyjną w Banku, która zarządza ryzykiem braku zgodności.

SYSTEM ZGŁASZANIA NARUSZEŃ I RAPORTOWANIA

W Banku funkcjonuje system anonimowego zgłaszania naruszeń (instytucja sygnalisty odnosi się do wszystkich działań nieetycznych lub niezgodnych z prawem). Dodatkowo, każdy z pracowników Banku, na mocy wewnętrznych przepisów, jest zobowiązany do zgłaszania każdego przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa związanego z prowadzoną przez Bank działalnością. Zgłoszenie dotyczące członka zarządu eskalowane jest do Rady Nadzorczej, w pozostałych przypadkach – do wiceprezesa Zarządu Banku (od 1 stycznia 2019 roku do Prezesa Zarządu Banku). Każda z takich spraw procedowana jest na podstawie wewnętrznych przepisów. W Banku obowiązuje cykliczne raportowanie do Zarządu o stwierdzonych przypadkach fraudów, w tym polegających na działaniach korupcyjnych.

W przypadku stwierdzenia naruszenia przez pracownika Banku powszechnie obowiązujących przepisów prawa i przepisów wewnętrznych Banku), w tym odnoszących się do korupcji, Bank stosuje rozwiązania określone przepisami prawa pracy. W przypadku zakwalifikowania konkretnego przypadku jako podstawy do wszczęcia postępowania

dyscyplinarnego, takie postępowanie jest przeprowadzane i – w zależności od jego efektów – Bank korzysta z przewidzianego w tych przepisach katalogu konsekwencji, w tym z prawa rozwiązania z takim pracownikiem umowy o pracę.

Bank przeprowadza wstępne i regularne szkolenia pracowników Banku w zakresie zgłaszania naruszeń i przypadków braku zgodności (w tym noszących znamiona korupcji) oraz umożliwia im dostęp do niezbędnych informacji i przepisów wewnętrznych w tym zakresie (także w formie elektronicznej na wewnętrznej witrynie). Każdy z pracowników Banku ma obowiązek odbycia szkoleń dotyczących zasad przeciwdziałania wszelkim praktykom korupcyjnym.

SYSTEM PRZECIWDZIAŁANIA KORUPCJI W GRUPIE KAPITAŁOWEJ BANKU

W pozostałych podmiotach Grupy Kapitałowej Banku każdy z podmiotów zależnych, którego działalność związana jest z ryzykiem korupcyjnym, posiada odpowiednie regulacje dotyczące przeciwdziałania praktykom korupcyjnym z którymi każdy pracownik ma obowiązek zapoznać się i stosować. Każdy podmiot formułuje odpowiednie regulacje, uwzględniając specyfikę swojej działalności i własną ocenę obszarów ryzyka korupcji i łapownictwa, dlatego w Grupie Kapitałowej Banku w zakresie tym nie obowiązuje jednolita polityka.

Wśród incydentów, które wystąpiły w 2018 roku nie stwierdzono zdarzeń krytycznych i nie zidentyfikowano takich zachowań korupcyjnych w podmiotach Grupy Kapitałowej Banku, które miałyby wpływ na zakłócenie działalności Banku lub pozostałych podmiotów Grupy Kapitałowej Banku.

Bank i pozostałe podmioty Grupy Kapitałowej Banku działaniami antykorupcyjnymi obejmują także swoich potencjalnych kontrahentów. Oferent przystępując do postępowania zakupowego oświadcza, że „nie oferuje, ani nie przekazuje żadnych korzyści majątkowych w celu wywarcia wpływu na decyzję o wyborze ich oferty. Nie wpływa na wybór oferty w sposób sprzeczny z prawem lub dobrymi obyczajami oraz nie bierze udziału w jakichkolwiek porozumieniach lub ustaleniach z innymi podmiotami trzecimi, które miałyby na celu wywarcie wpływu na ich wybór”.

11.4.5 PRAWA CZŁOWIEKA, W TYM PRAWA DZIECI

Dokumenty wewnętrzne odnoszące się do praw człowieka Respektowanie praw człowieka Komunikowanie praw człowieka
--

Poszczególne podmioty Grupy Kapitałowej Banku, w procesie tworzenia przepisów, procedur i polityk, które odnoszą się do praw człowieka, czerpią z dorobku organizacji międzynarodowych i respektują fundamentalne zasady określone w Międzynarodowej Karcie Praw Człowieka, którą tworzą trzy następujące dokumenty: (1) Powszechna Deklaracja Praw Człowieka, (2) Konwencja ONZ: Międzynarodowy Pakt Praw Osobistych i Politycznych, (3) Konwencja ONZ: Międzynarodowa Konwencja Praw Gospodarczych, Społecznych i Kulturalnych.

Przestrzeganie praw człowieka przejawia się, w zależności od wielkości i specyfiki danego podmiotu Grupy Kapitałowej Banku, zarówno w przepisach wewnętrznych, podejmowanych inicjatywach, jak i w codziennej praktyce. W szczególności dotyczy m.in. praw do:

- uznawania podmiotowości każdego z zatrudnionych,
- głoszenia swoich poglądów i opinii, do wolności myśli, sumienia i wyznania,
- ochrony dóbr osobistych,
- równego traktowania,
- dostępu do informacji,
- dostępu do ochrony zdrowia,
- szacunku dla prywatności.

DOKUMENTY WEWNĘTRZNE ODNOSZĄCE SIĘ DO PRAW CZŁOWIEKA

Część podmiotów Grupy Kapitałowej Banku zamieściło zapisy odnoszące się do poszanowania praw człowieka i zakazu dyskryminacji w takich dokumentach jak:

- Regulaminy pracy,
- Kodeks (Zasady) Etyki,
- Księga Wartości.

W Banku odniesienia do poszanowania praw człowieka zawarte są w:

- Kodeksie Etyki PKO Banku Polskiego SA,
 - Zasadach przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji oraz trybie rozpatrywania skarg dotyczących naruszenia uprawnień pracowniczych,
 - Zasadach rekrutacji i w Standardach rekrutacji,
 - Umowach zawieranych z dostawcami usług (dotyczy umów o ochronie danych osobowych),
- a także w programach strategicznych takich, jak:
- Kultura nowoczesnej organizacji oraz
 - Udoskonalanie procesów zarządzania potencjałem pracowników.

Kwestie dotyczące pracy przymusowej i pracy dzieci nie znajdują bezpośredniego odzwierciedlenia w przepisach Banku, gdyż:

- zakaz pracy przymusowej wynika z art. 4 Konwencji o ochronie praw człowieka i podstawowych wolności,
- zakaz zatrudniania osób, które nie ukończyły 16 lat, wynika z art. 190 par. 2 Kodeksu pracy.

Pozostałe podmioty Grupy Kapitałowej Banku uznają, że nie zachodzi potrzeba formalizowania kwestii poszanowania praw człowieka, jednak zarówno w realizowanych procesach, codziennej praktyce, jak i niepisanych zasadach kwestie poszanowania praw człowieka są uwzględniane.

RESPEKTOWANIE PRAW CZŁOWIEKA

Jednym z najważniejszych elementów/etapów analizy jest identyfikacja praw człowieka w kontekście prowadzonej działalności. Grupa Kapitałowa Banku działa w kilku krajach, gdzie świadczy usługi finansowe, co wyznacza rozpatrywany zakres praw człowieka, a tym samym eliminuje wyzwania, przed którymi stoją przykładowo spółki produkcyjne lub wydobywcze. Państwa, w których funkcjonuje Grupa Kapitałowa Banku, charakteryzuje podobny poziom rozwoju, a przez to również wyzwań dotyczących zatrudnienia – nie zidentyfikowano zatrudnienia nieletnich bądź pracy przymusowej. Ogromnym zadaniem jest kwestia przestrzegania praw człowieka w łańcuchu dostaw, która w kontekście podmiotów Grupy Kapitałowej Banku sprowadza się do relacji z dostawcami oraz outsourcingiem usług (głównie bankowych). Kwestie przestrzegania praw człowieka znajdują odzwierciedlenie w procedurach i umowach podpisywanych z tymi podmiotami. Pomimo braku formalnego zapisu o prawie do przeprowadzenia audytu u dostawców, Bank po raz pierwszy przeprowadził wśród nich ankietę sprawdzając przestrzeganie tych zasad odpowiedzialności społecznej i środowiskowej, do których zobowiązują się przystępując do procesu ofertowania.

Poniżej wskazano przykłady działań realizowanych w podmiotach Grupy Kapitałowej Banku, w których ujawnia się respektowanie praw człowieka:

- przeciwdziałanie mobbingowi i dyskryminacji,
- opieranie zasad oceny okresowej na dialogu z pracownikiem, współuczestniczenie pracownika w ocenie z możliwością odwołania się pracownika od oceny kompetencji i efektów pracy wystawionej przez przełożonego,
- stosowanie zasad rekrutacji zapewniających równe traktowanie kandydatów podczas procesu wyboru na wolne stanowiska pracy, bez jakiegokolwiek dyskryminacji, uprzedzeń i bez pozyskiwania informacji, które mogłyby naruszać prawa i godność osobistą kandydata,
- opieranie decyzji o awansie zawodowym na obiektywnej ocenie kwalifikacji, umiejętności i wyników pracy,
- wspieranie różnorodności w zarządzaniu, w szczególności w odniesieniu do wieku, doświadczenia, stylu pracy, myślenia; propagowanie różnorodności wśród menedżerów jako atutu, a nie ograniczenia,
- umożliwianie pracownikom wyrażania swoich opinii oraz wpływania na ważne kwestie dotyczące organizacji i warunków pracy, zarządzania, kultury organizacyjnej, a także umożliwienie informowania o dostrzeżonych przestępstwach i oszustwach - z zapewnieniem im anonimowości i poufności (mechanizm sygnalisty),
- ochrona dóbr osobistych (dane osobowe, dane wrażliwe) pracowników i Klientów poprzez starannie przygotowane procedury i systemy oraz zamieszczanie restrykcyjnych zapisów w umowach zawieranych z dostawcami usług, którzy mają dostęp do takich danych,
- tworzenie warunków do zaspokajania potrzeb związanych z rekreacją i kulturą oraz poszanowania zasady work - life balance,
- zapewnienie wolności zrzeszania się,
- stworzenie bezpiecznego środowiska pracy.

Grupa Kapitałowa Banku stosuje te same standardy praw człowieka w ramach całego łańcucha dostaw w prowadzonej działalności gospodarczej. W relacjach z podmiotami zewnętrznymi zwraca się szczególną uwagę na:

- bezpieczeństwo w miejscu pracy,
- niewykorzystywanie pracy dzieci oraz przymusowego położenia współpracowników i wykonawców,
- postępowanie w sposób, który nie narusza dóbr osobistych osób współpracujących,
- przeciwdziałanie jakimkolwiek działaniom mającym charakter dyskryminacji czy mobbingu,
- bezstronność w wyborze ofert,
- dbałość o środowisko naturalne i jego zasoby.

Według oceny przeprowadzonej w niniejszym raporcie w 2018 roku w podmiotach Grupy Kapitałowej Banku nie wystąpiły przypadki naruszania praw człowieka, a podejmowane działania mają na celu zapobieganie takiej ewentualności.

Podmioty Grupy Kapitałowej Banku monitorują ryzyka towarzyszące poszczególnym prawom człowieka i zarządzają nimi na poziomie firmy. Rodzaje tych ryzyk oraz sposób zarządzania zostały szczegółowo omówione w rozdziałach odnoszących się do poszczególnych praw człowieka.

KOMUNIKOWANIE PRAW CZŁOWIEKA

Podstawowym narzędziem komunikacji wewnętrznej jest portal Intra, który jest na bieżąco aktualizowany i zawiera informacje dotyczące świadczeń, przywilejów, praw i obowiązków pracowników Banku. Dodatkowo, pracownicy otrzymują za pośrednictwem poczty wewnętrznej wszelkiego rodzaju niezbędne informacje w formie dedykowanych biuletynów czy kampanii informacyjnych (wygaszacze ekranu, plakaty, pop-up'y). Na wewnętrznym portalu pracownicy mogą znaleźć następujące dokumenty odnoszące się w różny sposób do kwestii praw człowieka:

- Kodeks Etyki PKO Banku Polskiego SA,
- Zasady Rekrutacji (Przepisy zaktualizowane i zakomunikowane w organizacji w 2018 roku),
- Standardy rekrutacji (Przepisy zaktualizowane i zakomunikowane w organizacji w 2018 roku),
- Zasady przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji oraz tryb rozpatrywania skarg dotyczących naruszeń uprawnień pracowniczych (przepisy zaktualizowane i zakomunikowane w organizacji w 2018 roku; do treści przepisów została dołączona i zakomunikowana przejrzysta prezentacja dot. zasad przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji oraz trybu rozpatrywania skarg, ułatwiająca pracownikom posługiwanie się procedurą),
- Zasady oceny okresowej (przepisy zaktualizowane i zakomunikowane w organizacji w 2018 roku), stworzono również specjalną stronę na portalu wewnętrznym Banku dostępną dla menedżerów tj. oceniających, gdzie podkreślone zostały m.in. kwestie dotyczące przebiegu rozmów z pracownikami, sposobów omówienia oceny, jak również wskazówki, jak ustrzec się przed ew. zniekształceniami, zaniżaniem bądź zawyżaniem oceny pracowników; nowi menedżerowie są zapraszani na webinarium, gdzie prowadzący kładą nacisk na podobne kwestie dotyczące właściwej oceny oraz efektywnej rozmowy okresowej),
- Dobre praktyki w obsłudze osób z niepełnosprawnościami,

a także prezentacja Wartości Banku, którymi Bank kieruje się w stosunku do Klientów i pracowników.

Zewnętrzna komunikacja praw człowieka odbywa się poprzez publicznie dostępną stronę internetową Banku, gdzie można znaleźć informacje o Fundacji PKO Banku Polskiego, o realizowanej przez nią idei dobroczynności, jako miary szacunku dla otoczenia, w szczególności dla drugiego człowieka.

Bank zweryfikował swoje podejście do kwestii przestrzegania praw człowieka upubliczniając raport niefinansowy wszystkim potencjalnym interesariuszom oraz uwzględniając ocenę raportu, której dokonała Fundacja La Strada na zlecenie Fundacji Standardów Raportowania.

11.4.6 WPŁYW NA OTOCZENIE SPOŁECZNE

Wpływ na otoczenie społeczne i jego rozwój poprzez oferowane produkty i inicjatywy na rynku finansowym Szczególne podejście do grup z niepełnosprawnościami Inne ułatwienia dla Klientów w korzystaniu z produktów Grupy Kapitałowej Banku Lokalne społeczności Zaangażowanie w działalność prospołeczną
--

Oddziaływanie Banku i Grupy Kapitałowej Banku na otoczenie społeczne dokonuje się wieloma kanałami, poprzez:

- oferowane produkty i inicjatywy na rynku finansowym,
- szczególne podejście do osób z niepełnosprawnościami,
- ułatwienia dla Klientów w korzystaniu z produktów Grupy Kapitałowej Banku,
- wpływ na lokalne społeczności,
- zaangażowanie w działalność prospołeczną.

WPŁYW NA OTOCZENIE SPOŁECZNE I JEGO ROZWÓJ POPRZEC OFEROWANE PRODUKTY I INICJATYWY NA RYNKU FINANSOWYM

GRUPA PKO BANKU POLSKIEGO SA FINANSUJE POTRZEBY MIESZKANIOWE POLAKÓW

- W 2018 roku PKO Bank Polski SA i PKO Bank Hipoteczny SA udzieliły osobom prywatnym kredytów mieszkaniowych w wysokości 15,1 mld PLN (udział w nowej sprzedaży kredytów hipotecznych w 2018 roku na poziomie 28,9%).
- Od 2014 roku Bank uczestniczył w inicjatywie wspierającej zaspokajanie potrzeb mieszkaniowych Polaków – programie „Mieszkanie dla Młodych” (MdM). Program umożliwiał Klientom pozyskanie dofinansowania wkładu własnego oraz wsparcia w formie spłaty części kredytu ze środków budżetu państwa. W 2018 roku Bank udzielił 1,6 tys. sztuk kredytów w ramach programu MdM na kwotę 0,3 mld PLN. 4 stycznia 2018 roku Bank Gospodarstwa Krajowego zakończył przyjmowanie ostatniej puli wniosków o dofinansowanie nabycia mieszkań. Formalnie program rządowy wygasł z końcem 2018 roku.
- Od 2014 roku PKO Bank Polski SA uczestniczy w ogólnopolskiej inicjatywie wspierającej rodziny wielodzietne. Dla posiadaczy Karty Dużej Rodziny Bank wprowadził specjalną ofertę, w ramach której obniżył o połowę prowizję za udzielenie kredytu mieszkaniowego Własny Kąt Hipoteczny.

PKO BANK POLSKI SA WSPIERA KREDYTOBIORCÓW POSIADAJĄCYCH HIPOTECZNY KREDYT MIESZKANIOWY

- PKO Bank Polski SA odpowiedzialność za prowadzoną działalność traktuje jako integralną część strategii biznesowej. Wspiera Klientów, również wtedy, gdy mają problemy z terminową spłatą zobowiązań. W takich sytuacjach Bank dostosowuje działania do sytuacji Klienta. W 2018 roku Bank wspierał kredytobiorców posiadających kredyty hipoteczne w CHF i oferował im udogodnienia w celu ograniczenia negatywnych skutków zmiany kursu tej waluty.

GRUPA PKO BANKU POLSKIEGO SA WSPIERA ROZWÓJ JEDNOSTEK SEKTORA PUBLICZNEGO

- Od wielu lat Grupa Kapitałowa Banku Polskiego SA, a zwłaszcza PKO Bank Polski SA i PKO Leasing SA aktywnie angażuje się we współpracę z jednostkami sektora publicznego. Współpraca obejmuje także kredytowe wsparcie ich działalności, np. w zakresie rozbudowy i remontu szkół, szpitali, inwestycji drogowych czy w ochronę środowiska. Na koniec 2018 roku kredyty dla sektorów O, Q, R (tabela poniżej) stanowiły w Banku łącznie 7,6% portfela kredytowego dla sektorów podmiotów gospodarczych i publicznych. W Grupie Kapitałowej Banku udział ten wyniósł 7,2%. Spadek udziałów dla sekcji O wynikał ze zmniejszenia skali kredytowania Funduszu Ubezpieczeń Społecznych, w związku z poprawą jego sytuacji finansowej.

Tabela 20. Udział w portfelu kredytów dla podmiotów gospodarczych i publicznych wg wybranych sekcji PKD

Seksja PKD:	GRUPA KAPITAŁOWA		w tym: BANK	
	2018	2017	2018	2017
O. Administracja publiczna i obrona narodowa, obowiązkowe zabezpieczenia społeczne, w tym JST	5,3%	7,2%	6,0%	8,2%
Q. Opieka zdrowotna i pomoc społeczna	1,4%	1,3%	1,1%	1,1%
R. Działalność związana z kulturą, rozrywką i rekreacją	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%
Sekcje O, Q, R łącznie:	7,2%	9,0%	7,6%	9,8%

PKO BANK POLSKI SA ZWIĘKSZA MOŻLIWOŚCI KSZTAŁCENIA MŁODZIEŻY

- PKO Bank Polski SA zwiększa możliwość kształcenia młodzieży oferując studentom i doktorantom preferencyjny kredyt studencki o niskim oprocentowaniu. Najlepszym absolwentom Bank umożliwia umorzenie części kredytu. Na koniec 2018 roku wartość preferencyjnych kredytów studenckich wyniosła 822 mln PLN.

GRUPA PKO BANKU POLSKIEGO SA WSPIERA ROZWÓJ FIRM I PRZEDSIĘBIORSTW ORAZ OSÓB ROZPOCZYNAJĄCYCH DZIAŁALNOŚĆ GOSPODARCZĄ

Grupa Kapitałowa Banku zapewnia finansowanie bieżących i inwestycyjnych potrzeb firm i przedsiębiorstw, poprzez bogatą i elastyczną ofertę produktową.

- Od 2013 roku Bank udostępnia przedsiębiorstwom wsparcie w postaci gwarancji BGK – de minimis. Na koniec 2018 roku Bank był największym kredytodawcą spośród banków udzielających kredytów z gwarancjami de minimis (udział w rynku sprzedaży gwarancji de minimis wyniósł 20%).
- W lutym 2016 roku Bank rozpoczął udzielanie kredytów i pożyczek na podstawie zawartej w październiku 2015 roku z BGK umowy portfelowej linii gwarancyjnej z regwarancją udzielaną przez Europejski Fundusz Inwestycyjny w ramach programu COSME (PLG COSME). Wartość kredytów udzielonych w ramach „Portfelowej Linii Gwarancyjnej COSME” wyniosła na koniec 2018 roku 332,8 mln PLN.
- W 2018 roku Bank wspierał firmy i przedsiębiorstwa organizując bezpłatne szkolenia, dostarczając wiedzę i narzędzia, które wspierają prowadzoną działalność. Przeprowadzono 3 edycje szkoleń: „Firma w ekspansji”, „Siła marki w MŚP”, „Dzień Dobry Biznes”.
- Od grudnia 2017 roku Bank umożliwia podmiotom rozpoczynającym działalność zaciągnięcie Pożyczki na Start, która posiada cechy szczególnie cenione przez młodych przedsiębiorców: łatwość i szybkość w pozyskaniu środków, elastyczność produktu w spłacie oraz sposobie wydatkowania – przedsiębiorcy mogą ją przeznaczyć na dowolny cel związany z prowadzoną działalnością gospodarczą, samodzielnie decydując o formie spłaty, a podczas trwania umowy mogą skorzystać m.in. z zawieszenia spłaty na jeden miesiąc w każdym roku.
- Ułatwienia dla młodych przedsiębiorców wprowadziła również spółka zależna Banku – PKO Leasing SA, oferując Klientom Leasing na Start. Umożliwia on uzyskanie finansowania nawet do 120 tys. PLN na nowe i używane auto czy samochód ciężarowy do 3,5t, i do 500 tys. PLN na pojazdy, maszyny i i urządzenia. Skorzystanie z leasingu bez opłaty wstępnej dostępne jest dla firm działających co najmniej 3 miesiące.
- W 2017 roku Bank, jako pierwsza polska instytucja finansowa, zainwestował w start-up fintechowy, tj. w firmę ZenCard sp. z o.o. Dzięki dokonanej transakcji w 2018 roku PKO Bank Polski SA udostępnił Klientom firmowym innowacyjne narzędzie do tworzenia programów lojalnościowych, które umożliwia przedsiębiorcom organizowanie akcji promocyjnych i rabatowych z wykorzystaniem jedynie karty płatniczej i terminala płatniczego.
- Przedsiębiorcom, którzy dotychczas nie przyjmowali płatności bezgotówkowych, Bank w swoich oddziałach umożliwił przystąpienie do Programu Polska Bezgotówka. W ramach programu, przez 12 miesięcy przedsiębiorcy uzyskują m.in. pokrycie kosztów terminala.
- Wspierając przedsiębiorców w codziennym prowadzeniu działalności gospodarczej, Bank w 2018 roku wprowadził funkcje „asystenta firmowego” i „e-sklepu”. „Asystent firmowy” jest powiązany z kontem firmowym i umożliwia bieżącą kontrolę kosztów i przychodów, a także zarządzanie terminarzem i kontaktami. „e-Sklep” pozwala Klientom Banku na samodzielne otwarcie sklepu internetowego bezpośrednio z poziomu bankowości iPKO i monitorowanie z jego poziomu bieżących informacji związanych z prowadzeniem sklepu internetowego.

PKO BANK POLSKI SA WSPIERA ROZWÓJ INNOWACYJNOŚCI POLSKIEJ GOSPODARKI I JEST LIDEREM INNOWACJI W SEKTORZE FINANSOWYM

- PKO Bank Polski SA jest otwarty na współpracę z młodymi, innowacyjnymi spółkami. Był inicjatorem i partnerem programów takich jak MIT Enterprise Forum Poland, Bridge to MassChallenge Warsaw, The Heart Warsaw czy ScaleUP (realizowanego przez Ministerstwo Rozwoju).
- PKO Bank Polski SA wykorzystał doświadczenie w sektorze FinTech do opracowania własnego, kompleksowego ekosystemu wsparcia obiecujących firm technologicznych. Od 2018 roku Bank prowadzi program akceleracyjny skierowany do start-upów „Let’s fintech with PKO Bank Polski”, w ramach którego poszukuje rozwiązań z branży fintech, gotowych do przeprowadzenia pilotaży wewnętrznych i produkcyjnych oraz wyskalowania swojego biznesu w partnerstwie z Bankiem. Dostarcza uczestnikom zaplecze mentorskie oraz techniczne w postaci środowisk testowych, co stanowi unikalną szansę na zweryfikowanie przedstawianych pomysłów i ocenę wartości dla Klientów.
- Bank dokonał największego w Europie wdrożenia technologii blockchain: we wrześniu 2018 roku ponad 5 mln Klientów Banku po raz pierwszy otrzymało regulaminy produktowe w technologii cyfrowej wykorzystującej blockchain. Dzięki niej Klienci mają do dyspozycji system, który dzięki zaawansowanej matematyce i technikom kryptograficznym, pozwala na sprawdzenie aktualności i autentyczności otrzymanego dokumentu.
- Cyfryzacja to jeden z trendów trwającej rewolucji technologicznej, która wpływa na konkurencyjność gospodarki m.in. poprzez rozwój firm i przedsiębiorstw. Oparcie usług cyfrowych o nowoczesną i lokalną infrastrukturę zwiększa bezpieczeństwo oraz obniża koszty cyfryzacji dla biznesu i administracji. Z tego względu w 2018 roku Bank i Polski Fundusz Rozwoju SA (PFR) zainicjowały powstanie spółki technologicznej – operatora krajowej chmury obliczeniowej. Podmiot będzie świadczył usługi IT dla administracji publicznej i przedsiębiorców. Ma także oferować usługi dot. przechowywania i przetwarzania danych, udostępniania infrastruktury IT, udostępniania aplikacji biznesowych działających w chmurze, a także wsparcie procesów transformacji cyfrowej.

- Bank wychodzi naprzeciw oczekiwaniom Klientów związanym z zachodzącymi zmianami w otoczeniu zewnętrznym, w tym cyfryzacją życia społecznego. Przykładem innowacyjnego rozwiązania jest aplikacja IKO na bazie której, powstał system płatności mobilnych Blik. Dzięki współpracy Banku z innymi bankami w Polsce, Blik stał się rynkowym standardem płatności mobilnych w Polsce, docenianym przez specjalistów z całego świata oraz cieszącym się popularnością wśród Klientów.
- Jako lider nowoczesnej bankowości, Bank stale rozwija serwis elektroniczny iPKO oraz funkcjonalności aplikacji mobilnej IKO, która cieszy się coraz większą popularnością: w 2018 roku skorzystało z niej ponad 3 mln użytkowników.
- W 2018 roku Bank utworzył fundusz inwestycyjny PKO VC, który inwestuje w technologiczne innowacje finansowe.

PKO BANK POLSKI SA PRZECIWDZIAŁA WYKLUCZENIU FINANSOWEMU

- Bank posiada największą sieć oddziałów i agencji wśród banków w Polsce (stan na koniec 2018 roku: 1155 oddziały, 577 agencji). Zasięg sieci dystrybucji Banku umożliwia dostęp do usług bankowych również osobom zamieszkującym w miejscowościach, w których główni konkurenci Banku nie posiadają swoich placówek. Bankowość elektroniczna stanowi istotne uzupełnienie sieci dystrybucji produktów i usług bankowych.
- Istotne znaczenie w obsłudze Klientów segmentu detalicznego ma Contact Center, którego celem jest nie tylko udostępnienie Klientom produktów i usług bankowych, ale także zwiększenie bezpieczeństwa zlecanych transakcji.
- Bardzo ważnym elementem przeciwdziałania wykluczeniu finansowemu jest wsparcie dla Klientów z niepełnosprawnościami, omówione oddzielnie w podrozdziale 11.4.6.

GRUPA PKO BANKU POLSKIEGO SA REALIZUJE INICJATYWY NA RZECZ DŁUGOTERMINOWEGO OSZCZĘDZANIA

Od początku swojego istnienia Bank uczy Polaków oszczędzania. W 2018 roku skutecznie odpowiadał na potrzeby Klientów szukających wartościowych opcji inwestowania kapitału, w tym:

- Klientom bankowości detalicznej i prywatnej umożliwiał lokowanie środków w fundusze inwestycyjne w ramach współpracy z PKO Towarzystwem Funduszy Inwestycyjnych SA,
- jako jedyny Bank w Polsce, umożliwiał Klientom inwestowanie w obligacje skarbowe, w tym długoterminowe. Dla beneficjentów programu 500+ istnieje oferta obligacji ROD, ROS dostępna w ponad 1 tys. lokalizacjach, tj. sieci punktów obsługi Klienta Domu Maklerskiego Banku wraz z siecią punktów usług maklerskich zlokalizowanych w oddziałach Banku.

PKO BANK POLSKI SA JEST PIONIEREM W UDOSTĘPNIANIU USŁUG ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ

- Bank uczestniczy w programie „Od papierowej do cyfrowej Polski”, będącej częścią rządowej Strategii na Rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju. Pierwszym projektem w ramach współpracy z administracją było umożliwienie Klientom składanie wniosków o świadczenie 500+ z poziomu serwisów Banku, kolejnym – umożliwienie tą drogą logowania do Platformy Usług Elektronicznych ZUS (PUE ZUS).
- W 2016 roku Bank, jako pierwszy bank w Polsce, umożliwił Klientom zakładanie Profilu Zaufanego (eGO) za pośrednictwem bankowości internetowej. Był to przełom w upowszechnianiu usług e-administracji, poprzez ułatwienie obywatelom i firmom korzystania z usług urzędów przez internet.
- Na początku 2018 roku Bank wprowadził do oferty kolejną usługę dla przedsiębiorców, którzy przez serwis transakcyjny mogą zarejestrować swoją firmę w CEIDG (Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej).

PKO BANK POLSKI SA EDUKUJE I BUDUJE ŚWIADOMOŚĆ KONSUMENCKĄ

- Bank prowadzi konsekwentną i wielopoziomą edukację finansową kierowaną do różnych grup Klientów. Głównym jej celem jest ograniczenie wykluczenia finansowego, budowanie świadomości konsumenckiej i działania w zakresie cyberbezpieczeństwa.
- Bank edukuje Klientów pokazując im możliwości i funkcje nowoczesnych produktów, zapewniając im dostęp do praktycznej wiedzy ekonomicznej i dostarczając narzędzia ułatwiające zarządzanie budżetem osobistym oraz firmowym.
- Istotną rolę w edukacji finansowej Banku pełnią wydawnictwa oraz ogólnodostępny portal Bankomania.pkobp.pl.
- Bank posiada nowoczesną ofertę kont bankowych. Włączając się w rządowy program 500+, Bank umożliwił beneficjentom programu otwarcie Konta za Zero Rodzina 500+.
- Ważne znaczenie społeczne ma kontynuowana przez Bank edukacja najmłodszych. Jej celem jest nauka dobrych nawyków w obszarze oszczędzania, zarządzania budżetem, korzystania z usług bankowych. Bank oferuje produkty

edukacyjne dla dzieci poniżej 13-ego roku życia i ich rodziców poprzez ofertę PKO Junior, którą tworzą m.in.: PKO Konto Dziecka, ROR Rodzica, Pierwsze Konto Oszczędnościowe oraz serwisy: junior.pkobp.pl, junior.inteligo.pl. Na koniec 2018 roku było 332 tys. kont PKO Konto Dziecka. Ważną rolę w edukacji pełni poradnik ekonomiczny dla dzieci „Brawo Bank”. Magazyn dla najmłodszych dostępny jest w wersji papierowej, elektronicznej, mobilnej i AR (z ang. „Augmented Reality”, tzn. „rozszerzonej rzeczywistości”).

- Bank dba o edukację finansową uczniów w ramach programu Szkolnych Kas Oszczędnościowych. To najstarszy, największy i najnowocześniejszy program edukacji finansowej dla uczniów w Polsce. Oferta SKO obejmuje m.in.: serwis www.sko.pkobp.pl, SKO Konto dla Ucznia oraz platformę dla uczniów szkół należących do SKO: SzkolneBlogi.pl. Na koniec 2018 roku liczba kont SKO Konto dla Ucznia wyniosła 146 tysięcy.
- Uczeń, który ukończył 18 lat oraz student do 25 roku życia DM, którzy mają ważną legitymację szkolną lub studencką w dniu otwarcia rachunku inwestycyjnego z dostępem do internetu, otrzymują obniżone stawki opłat za prowadzenie rachunku i prowizje od zleceń kupna lub sprzedaży instrumentów finansowych notowanych na GPW składanych za pośrednictwem systemu internetowego (w tym serwisu mobilnego) m.in.: bezpłatne prowadzenie rachunku inwestycyjnego za każdy rok do ukończenia 25-tego roku życia (włącznie).
- Postęp technologiczny i cyfryzacja usług bankowych powodują, że kwestie związane z cyberbezpieczeństwem dotyczą nie tylko dużych firm, ale także Klientów indywidualnych. Bank na bieżąco ostrzega Klientów przed zagrożeniami w sieci i prowadzi szeroko zakrojoną edukację w tym zakresie. Celem podejmowanych działań jest m.in. popularyzacja wiedzy na temat zasad bezpieczeństwa w zakresie bankowości elektronicznej, mobilnej, a także korzystania z kart płatniczych.
- Bank, jako pierwszy w Polsce podjął też współpracę z Policją, aby skuteczniej zapobiegać tzw. wyłudzeniom „na wnuczka”.

PKO BANK POLSKI SA WSPIERA GRUPY WRAŻLIWE

- 5 listopada 2018 roku w Internecie ruszyła Akcja Pomaganie przez zbliżanie. Wspólnie z PKO Bankiem Polskim SA Klienci pomagali wchodzącym w dorosłość wychowankom domów dziecka - jedna płatność zbliżeniowa telefonem to 50 gr od Banku przekazane Fundacji PKO Banku Polskiego.

SZCZEGÓLNE PODEJŚCIE DO GRUP Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

PKO Bank Polski aktywnie zwiększa dostępność swoich usług dla Klientów ze specjalnymi potrzebami. Inicjuje i współkreuje także działania innych podmiotów polskiego sektora finansowego mające na celu przeciwdziałanie wykluczeniu w dostępie do usług finansowych.

Bank stale podnosi standard obsługi Klientów, również tych z niepełnosprawnościami. Polityka Banku w tym zakresie została określona odrębnie dla Banku i podmiotów Grupy Kapitałowej Banku. Główne obszary działalności Banku objęte polityką wobec osób z niepełnosprawnościami to:

1) Dobór lokalizacji i dostosowanie aranżacji oddziałów

Oddziały Grupy Kapitałowej Banku spełniają wszystkie normy określone w przepisach dotyczących dostosowania budynków do potrzeb osób niepełnosprawnych. Dodatkowo zasady doboru lokalizacji i zapewnienia przyjaznej osobom niepełnosprawnym aranżacji oddziałów Banku zostały określone w przepisach wewnętrznych. Najważniejsze z nich to:

- usytuowanie przy głównym ciągu komunikacyjnym dla pieszych,
- dostępność miejsc parkingowych,
- dostęp dla osób niepełnosprawnych.

Do końca 2018 roku, zgodnie z wewnętrznymi przepisami Banku, do potrzeb osób niepełnosprawnych dostosowano 714 oddziałów, tj. 66% łącznej ich liczby, a przeznaczone dla nich miejsca parkingowe zostały wyodrębnione przy 333 oddziałach (31%)²⁶.

2) Standard wyposażenia placówek i infrastruktury naziemnej Banku

Nowy Format Oddziału

W 2018 roku wprowadzono w Banku standard Nowego Formatu Oddziału (NFO), w którym zastosowano rozwiązania i technologie ułatwiające obsługę Klientów w oddziale, rozwój kanałów samoobsługowych i digitalizację procesów sprzedażowych. NFO obejmie także agencje Banku. Format ten uwzględnia zalecenia Fundacji Integracja, która

²⁶ Spadek liczby oddziałów dostosowanych do potrzeb osób niepełnosprawnych w porównaniu z poprzednim rokiem wynika ze spadku liczby oddziałów ogółem

na zlecenie Banku przeprowadziła audyt przestrzeni dostępnych dla Klientów. Wnioski z audytu, w tym dotyczące osób z niepełnosprawnościami, uwzględniane są w nowych lokalizacjach oddziałów oraz w przenoszonych i modernizowanych placówkach.

Wydzielone pomieszczenia w oddziałach

Bank zapewnia możliwość indywidualnej obsługi, dostosowanej do rodzaju i stopnia dysfunkcji Klienta, a w wymagających tego sytuacjach, oferuje obsługę w wydzielonym, komfortowym i bezpiecznym pomieszczeniu.

Obsługa osób niedosłyszących i głuchych

Bank stale podnosi także standard obsługi osób niedosłyszących i głuchych z wykorzystaniem Polskiego Języka Migowego. W 2018 roku zakończono uzgodnienia dotyczące wdrożenia masowego wsparcia osób głuchych we wszystkich oddziałach Banku. W tym zakresie przeprowadzono pilotaż oraz zainicjowano prace związane z komunikacją na poziomie Klient-Bank. Komunikacja, poza tradycyjną formą, będzie obejmować również kanały zdalne oraz pełnić funkcję edukacyjną, poprzez zapewnienie dostępu do materiałów informacyjnych dotyczących podstawowych produktów finansowych.

W ramach inicjatywy planowanej na 2019 rok, osoby głuche, które są Klientami Banku, otrzymają aplikację wspierającą korzystanie z usług Banku przy użyciu języka migowego, którą będą komunikować się z doradcą w placówce Banku bez ponoszenia kosztów. Doradcy zostaną przeszkoleni w zakresie korzystania z rozwiązania i kontaktu z osobami posiadającymi wady słuchu, a Klienci korzystający z aplikacji otrzymają możliwość oceny rozwiązania na podstawie doświadczeń z aplikacją.

Bank od 2019 roku współpracuje też przy wspólnej inicjatywie polskiego środowiska bankowego realizowanej przez Związek Banków Polskich przy wsparciu Polskiego Związku Głuchych dot. aktualizacji i rozszerzenia ogólnodostępnego leksykonu pojęć z zakresu produktów i usług bankowych w Polskim Języku Migowym.

Obsługa osób niewidomych i niedowidzących

Bank ułatwia korzystanie z usług finansowych także Klientom niewidomym i niedowidzącym – systematycznie rośnie liczba bankomatów wyposażonych w panel z alfabetem Braille'a, a także w moduł audio. Na koniec 2018 roku na 3270 bankomatów 2031 (62%) było wyposażonych w moduły audio. Informacje na temat lokalizacji takich urządzeń znajdują się na stronie internetowej Banku oraz w serwisie Dostępny Bankomat.

Dostępny bankomat

Celem projektu „Dostępny Bankomat” jest przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu i cyfrowemu poprzez likwidowanie ograniczeń i zwiększanie dostępności do usług finansowych osobom z różnymi potrzebami. W 2018 roku Bank, przy współpracy ze Związkiem Banków Polskich oraz Fundacją Widzialni, wziął udział w realizacji projektu, którego celem było uruchomienie serwisu internetowego oraz aplikacji mobilnej wskazującej lokalizację bankomatów wybranych Banków oraz informującą o udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych w poszczególnych urządzeniach.

Podpis w formie odcisku palca

Bank umożliwił osobom, które ze względu na stopień niepełnosprawności nie są w stanie samodzielnie złożyć podpisu na dokumentach, skorzystanie z opcji odcisku palca.

Elektroniczna Autoryzacja SMS

W 2018 roku Bank wdrożył system Elektronicznej Autoryzacji SMS w całej sieci oddziałów Banku, który umożliwia autoryzację oświadczeń woli bez odręcznego podpisu, poprzez podanie kodu przesłanego przez Bank w formie wiadomości SMS.

3) Ułatwienia w bankowości nowoczesnej

Aplikacja IKO, serwis telefoniczny oraz bankowość elektroniczna zostały zaprojektowane i są rozwijane z uwzględnieniem potrzeb osób niepełnosprawnych.

INNE UŁATWIENIA DLA KLIENTÓW W KORZYSTANIU Z PRODUKTÓW GRUPY KAPITAŁOWEJ BANKU

W 2018 roku wprowadzono następujące udogodnienia:

- kontynuowano wyposażanie oddziałów w stanowiska samoobsługowe, z których mogą korzystać wszyscy Klienci indywidualni i firmowi posiadający karty do rachunku bankowego; Bank planuje sukcesywnie wyposażać w nie kolejne oddziały i poszerzać zakres ich funkcji,
- następowała dalsza poprawa szybkości i wygody obsługi Klientów; realizacji tego celu służyły m.in. inicjatywy zmniejszające liczbę dokumentów papierowych w procesach obsługi,
- zwiększono liczbę oddziałów Banku przyjaznych dzieciom, w których dorośli, podczas wizyty w oddziale, mogą pozostawić dzieci w specjalnie zaaranżowanych kącikach zabaw. Na koniec 2018 roku aż 77% oddziałów było wyposażonych w strefę przeznaczoną dla najmłodszych. Odsetek ten, ze względu na zainteresowanie takim rozwiązaniem, będzie zwiększany.
- Polskie firmy obecne na rynku niemieckim i czeskim mogą liczyć na bezpośrednią obsługę poprzez oddziały Banku za granicą - we Frankfurcie nad Menem oraz Pradze. Dla przedsiębiorstw działających na terytorium Ukrainy usługi bankowe oferowane są przez KREDOBANK SA, wchodzący w skład Grupy Kapitałowej Banku.

Od 2017 roku reprezentanci Banku biorą aktywny udział jako eksperci w opiniowaniu projektowanej treści dyrektywy EU "Europejski Akt o Dostępności" precyzującej wymogi dostępności dla sektora usługowego na terenie UE, w tym również sektora finansowego. W IV kwartale 2018 roku pracownicy Banku udzielali natomiast wiedzy eksperckiej podczas konsultacji środowiskowych polskiej horyzontalnej "Ustawy o dostępności" przygotowywanej w ramach rządowego projektu "Dostępność plus". W obu przypadkach działania były realizowane we współpracy ze Związkiem Banków Polskich, koordynującym współpracę podmiotów sektora finansowego z instytucjami rządowymi odpowiadającymi za działania prawodawcze.

LOKALNE SPOŁECZNOŚCI

Podmioty Grupy Kapitałowej Banku, w tym Bank, oddziałują na lokalne społeczności, w których funkcjonują kilkoma kanałami:

- wpływ na lokalny rynek pracy i dochody ludności

Grupa Kapitałowa Banku to ważny pracodawca, gdyż tworzy miejsca pracy dla 28,1 tysięcy osób. Dla Banku wielkość ta wynosi 24,3 tys., w tym ponad połowa w oddziałach rozsianych po całej Polsce. Oferując poziom wynagrodzeń średnio powyżej przeciętnej krajowej korzystnie wpływają na dochodowość lokalnych społeczności.

- wpływ na relacje

Poprzez swoją kulturę organizacyjną i prowadzenie polityk w zakresie spraw pracowniczych Bank i pozostałe podmioty Grupy Kapitałowej Banku kształtują standardy w relacjach pomiędzy pracownikami i pracodawcą, a także pomiędzy pracownikami.

- podnoszenie aktywności sportowej i społecznej

Tabela 22. Podatki centralne i lokalne stanowiące dochód Budżetu Państwa i budżetów lokalnych (w mln PLN)

	Grupa Kapitałowa		w tym: Bank	
	2018	2017	2018	2017
Podatki centralne w tym:	3403	2929	2924	2586
Podatek dochodowy od osób prawnych	1611	1264	1343	1080
Podatek od niektórych instytucji finansowych	950	932	883	894
Podatek dochodowy od osób fizycznych	310	301	277	269
Zryczałtowany podatek dochodowy od osób fizycznych	326	248	323	243
Zryczałtowany podatek dochodowy od osób prawnych	77	76	77	75
Podatek od towarów i usług	129	109	22	25
Podatki lokalne, w tym:	66	86	21	21
Podatek od środków transportowych	23	40	0	0
podatek od nieruchomości	30	33	14	15
Opłata z tytułu użytkowania wieczystego	10	9	6	6
Pozostałe podatki i opłaty	3	4	1	1
Podatki razem:	3469	3015	2945	2607

Uwagi: W tabeli zostały uwzględnione dane tych podmiotów zależnych, które stanowiły część Grupy Kapitałowej Banku na koniec roku i miały zobowiązania podatkowe wobec polskiego budżetu

Bank, poprzez przedstawioną poniżej działalność prospołeczną, w tym w zakresie organizowania akcji charytatywnych i wydarzeń sportowych aktywizuje lokalną społeczność i wzmacnia więzi międzyludzkie.

- zasilenie budżetu państwa i budżetów lokalnych

W ramach prowadzonej działalności Bank i pozostałe podmioty Grupy Kapitałowej Banku wspierają budżet państwa i budżety lokalne. W odniesieniu do 2018 roku kwota podatków podmiotów Grupy Kapitałowej Banku prowadzących działalność na terenie Polski wyniosła łącznie 3469 mln PLN, w tym 3403 mln PLN z tytułu podatków

centralnych i 66 mln PLN z tytułu podatków lokalnych. Podmioty zależne Grupy Kapitałowej Banku wpłaciły do ukraińskiego budżetu 274 mln UAH z tytułu podatków centralnych i 4,5 mln UAH z tytułu podatków lokalnych.

Dodatkowo, po kilku latach przerwy, w 2018 roku wypłacono dywidendę za 2017 rok w wysokości 687,5 mln PLN, która zasilila budżety akcjonariuszy, w tym budżet państwa i portfele OFE.

ZAANGAŻOWANIE W DZIAŁALNOŚĆ PROSPOŁECZNĄ

ZAANGAŻOWANIE BANKU W DZIAŁALNOŚĆ PROSPOŁECZNĄ

Bank od lat inicjuje i realizuje projekty społeczne integrujące cele biznesowe z działaniami na rzecz wszystkich grup interesariuszy. Zgodnie z hasłem aktualnej Strategii, rozwija relacje z otoczeniem prowadząc aktywne działania na rzecz społeczeństwa i z jego udziałem. Wspiera wydarzenia i projekty edukacyjne, obywatelskie, kulturalne oraz charytatywne. Bank jest społecznie odpowiedzialną instytucją, dla której wolność i przywiązanie do tradycji to naturalne wartości. Dlatego angażuje się w działania utrwalające świadomość i tożsamość narodową, wspierające budowę dziedzictwa narodowego, a także popularyzujące idee nowoczesnego patriotyzmu. Misję tę Bank realizuje m.in. poprzez mecenat i patronaty.

Zarówno Bank w ramach działalności sponsorskiej, jak i Fundacja PKO Banku Polskiego (Fundacja) w ramach działalności charytatywnej, każdorazowo dokonują weryfikacji partnera i beneficjenta udzielanego wsparcia. W 2018 roku nie zidentyfikowano negatywnego wpływu na wizerunek Banku w tych obszarach. Dbłość o racjonalność prowadzonej polityki sponsorskiej i charytatywnej osiągana jest poprzez synergii działań. W Fundacji dba o to Rada Programowa, składająca się z przedstawicieli Banku. W najistotniejszych wizerunkowo obszarach programowych, takich jak: kultura, tradycja, edukacja, sport, Bank i Fundacja realizują projekty wspólnie lub rozłącznie. Fundacja angażuje się ponadto w działania, których celem jest pomoc społeczna, ochrona życia i zdrowia oraz ekologia. Taki podział zaangażowania w obszary programowe z jednej strony wzmacnia korzyści wizerunkowe Banku, z drugiej zaś poszerza ich spektrum.

a) Działalność sponsorska

Cele

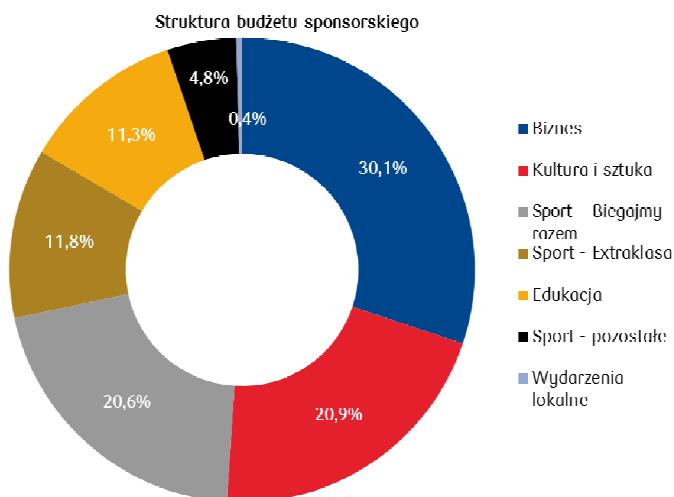
Działania sponsorskie realizowane przez Bank mają na celu kształtowanie wizerunku Banku, jako instytucji finansowej godnej zaufania, zaangażowanej społecznie, nowoczesnej i otwartej na potrzeby Klientów. Bank wspiera m.in. instytucje kulturalne czy edukacyjne, dzięki czemu mogą się rozwijać i realizować swoje cele.

Ważnym aspektem działalności sponsorskiej Banku jest zaangażowanie w projekty inspirowane historią, promujące postawę patriotyczną i wartości tożsamościowe. Bank włącza się i wspiera wydarzenia kulturalne, jak wystawy czy koncerty organizowane z okazji rocznic ważnych wydarzeń historycznych czy upamiętniających dokonania i postawy wybitnych Polaków.

Zasady polityki sponsorskiej

Politykę sponsorską Banku normują konkretne zasady oraz kilkustopniowy proces opiniowania i akceptowania nadsyłanych wniosków. Ważnym etapem jest ekspercka ocena, dokonywana według poniższych parametrów:

- ranga przedsięwzięcia,
- potencjał biznesowy (ocena pod kątem możliwości zaangażowania Klientów oraz kreowania platformy do budowania relacji z interesariuszami) i wizerunkowy,
- oferowany tytuł sponsorski,
- wiarygodność organizatora, otoczenie biznesowe, w jakim Bank występuje jako sponsor,
- ekwiwalentność korzyści sponsorskich w stosunku do oczekiwanej kwoty wsparcia.



Pozytywnie ocenione wnioski kierowane są do Komitetu ds. Sponsoringu, gwarantującego rzeczowe i kompleksowe spojrzenie na rozpatrywane propozycje.

W 2018 roku wpłynęły do Banku 733 wnioski, spośród których wsparcie uzyskało 276 – zarówno ogólnopolskich, jak i mniejszych dla społeczności lokalnych.

Przykłady wsparcia w najważniejszych obszarach

- Biznes: wsparcie wydarzeń gospodarczych (np. Kongres 590, Forum Ekonomiczne w Krynicy, Europejski Kongres Finansowy, Forum Wizja Rozwoju) i przedsięwzięć branżowych (np., Kongres Bankowości Detalicznej, Top Industry Summit; Kongres Polska Chemia), współpraca z sektorem FinTech,
- Kultura: współpraca z muzeami, filharmoniami, operami, teatrami, festiwalami filmowymi. Wsparcie jubileuszów ważnych wydarzeń historycznych jak Święto Konstytucji 3 Maja, Powstanie Warszawskie czy 100-lecie Odzyskania Niepodległości,
- Sport: wsparcie 34 imprez w całej Polsce, rozwój programu „PKO Bank Polski. Biegajmy razem”, treningi biegowe w ramach akcji BiegamBoLubię na blisko 100 stadionach w całej Polsce (53 tys. uczestników), udział w 43 wydarzeniach sportowych, wsparcie Ekstraklasy (od lipca 2018 roku) – długofalowa współpraca na rzecz rozwoju ligi i młodych piłkarskich talentów.

Wsparcie Polskiej Fundacji Narodowej (PFN)

Bank jest jednym z fundatorów PFN, której misją jest „promować nasze sukcesy w nauce, bogatą kulturę, wspaniałą historię i niepowtarzalną przyrodę”. Zgodnie ze statutem PFN, każdy z fundatorów zobowiązany był do wniesienia środków na fundusz założycielski Fundacji i dokonywania przez 10 lat (począwszy od 2017 roku) corocznych wpłat na działalność organizacji.

b) Działania charytatywne

Zasady i cele działalności charytatywnej

Fundacja wspiera merytorycznie i finansowo projekty istotne dla rozwoju Polski, realizowane na rzecz i w porozumieniu ze środowiskiem społeczności lokalnych, służące budowaniu społeczeństwa obywatelskiego.

Zakres działalności Fundacji jest określony w Statucie Fundacji, natomiast zasady współpracy Banku i Fundacji reguluje umowa. Głównym źródłem finansowania celów statutowych Fundacji w 2018 roku były dotacje przyznawane przez Bank na podstawie uchwał Zarządu. Dodatkowo, Bank przekazuje Fundacji część dochodu od transakcji bezgotówkowych z tytułu obrotu na kartach dobroczynnych Inteligo Visa payWave „Dobro procentuje” (130 tys. Klientów Banku posiada takie karty). Wsparcie przeznaczane jest na jedną z czterech inicjatyw charytatywnych, wybraną przez Klienta.

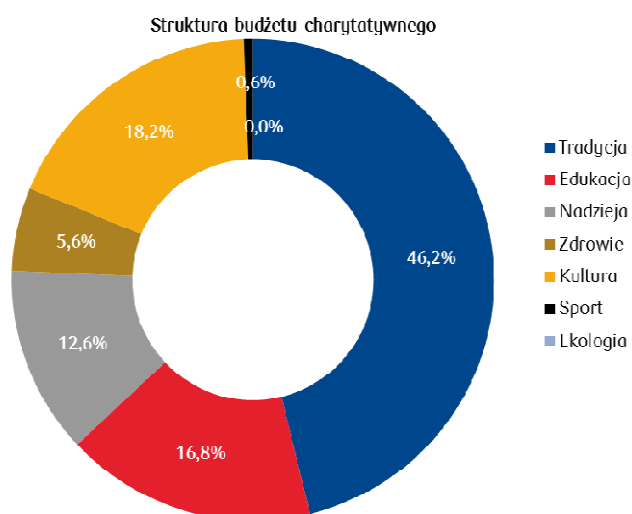
Obszary programowe

W 2018 roku do Fundacji wpłynęło 889 wniosków o przyznanie darowizny pieniężnej na realizację zadań społecznych. Pozytywnie zaopiniowanych zostało 336 projektów. Darowizna przekazywana jest na podstawie umowy darowizny zawartej między Fundacją a partnerem projektu.

Za pośrednictwem Fundacji przekazywane są także darowizny rzeczowe na rzecz organizacji pozarządowych, w postaci sprzętu IT i mebli wycofywanych z użytku z różnych jednostek bankowych. W 2018 roku darowizna rzeczowa w postaci komputerów trafiła do 7 organizacji, natomiast meble przekazano 41 beneficjentom.

Przykłady wsparcia w najważniejszych obszarach

- Tradycja: wsparcie inicjatyw utrwalających świadomość narodową, wspierających budowę dziedzictwa narodowego i kształtujących postawy obywatelskie (współpraca m.in. z Muzeum Powstania Warszawskiego, pomoc podopiecznym Związku Powstańców Warszawy),



- Edukacja: współpraca m.in. ze Stowarzyszeniem Siemacha, Fundacją Inicjatyw Młodzieżowych, Polskim Towarzystwem Ekonomicznym, Muzeum Józefa Piłsudskiego w Sulejówku, a także z Akademią Nowoczesnego Patriotyzmu,
- Nadzieja: pomoc osobom zagrożonym wykluczeniem, poszkodowanym oraz niepełnosprawnym przy współpracy m.in. ze Stowarzyszeniem Niepełnosprawnych Kierowców SPiNKa, Zespołem Placówek Opiekuńczo-Wychowawczych Wiosna (Krzydlina Mała).

Projekty własne

Fundacja realizuje również projekty własne, w tym:

- integracyjne spotkania mikołajkowe dla podopiecznych placówek opiekuńczo-wychowawczych i dzieci pracowników Banku (w 2018 roku podczas 39 spotkań w 24 miejscowościach w Polsce, we wspólnej świątecznej zabawie wzięło udział 6050 dzieci; upominki trafiły dodatkowo do 37 placówek opiekuńczo-wychowawczych; do działań włączyło się 65 wolontariuszy),
- bankowa Akcja Honorowego Krwiodawstwa, której celem jest wychowanie kolejnych pokoleń honorowych dawców krwi (w 2018 roku do akcji włączyło się 1776 osób, dzięki którym udało się przekazać potrzebującym blisko 800 litrów krwi),
- charytatywna akcja biegowa „biegnę dla...” (w 2018 roku zorganizowano 56 akcji, w których wzięło udział 34 820 biegaczy, zbierając kwotę 730 000 PLN, z której skorzystało 72 beneficjentów, w tym 56 dzieci i 16 dorosłych. Od początku istnienia programu, tj. od 2013 roku przeprowadzono łącznie 378 takich akcji, w których wzięło udział ponad 158 800 osób, a Fundacja wsparła 428 beneficjentów kwotą ponad 3,8 mln PLN).
- PKO Bieg Charytatywny (w 4 Biegu Charytatywnym w 2018 roku uczestniczyło 6500 osób, w tym 4220 dorosłych i 2280 dzieci). W sumie biegacze pokonali 34 796 okrążeń stadionów. Dzięki nim Fundacja przeznaczyła 705,9 tys. PLN na rzecz 16 organizacji, które działają na rzecz walki z ubóstwem wśród dzieci i młodzieży uczącej się, w tym ze zjawiskiem niedożywienia w tej grupie społecznej. Ponadto kibice najlepiej dopingujący swoje sztafety mogli wskazać dodatkowo cel charytatywny, na który Fundacja przekazała 150 tys. PLN.
- Kolekcja Zbiorów Bankowych - w ramach programu promującego twórczość młodych artystów, Fundacja realizuje szereg działań mających na celu wspieranie i promocję polskiej sztuki współczesnej. Organizuje i finansuje plenery uczelni plastycznych oraz wystawy indywidualne wybitnych studentów. Jednym ze szczególnych projektów był wernisaż podopiecznej Warszawskiego Hospicjum dla Dzieci.
- Sprawiedliwi wśród Narodów Świata - rozpowszechnienie za pośrednictwem mediów krajowych i zagranicznych apelu skierowanego do rządów oraz parlamentów Rzeczypospolitej Polskiej i Izraela w kontekście sytuacji związanej z dialogiem polsko-żydowskim w odniesieniu do historii i tradycji nas łączącej. Projekt jest wpisany w ochronę dziedzictwa narodowego.
- promocja prawdy historycznej - umieszczenie w kilkunastu tytułach prasy międzynarodowej Deklaracji premierów Polski i Izraela, określającej wspólne stanowisko dotyczące tragicznych wydarzeń II Wojny Światowej w szczególności Holokaustu, którego jedynym sprawcą były nazistowskie Niemcy. Celem projektu jest upowszechnianie prawdy historycznej i budowanie właściwego wizerunku Polski na świecie rozpoczętej przy okazji publikacji Apelu Sprawiedliwych Wśród Narodów Świata.

ZAANGAŻOWANIE POZOSTAŁYCH PODMIOTÓW GRUPY KAPITAŁOWEJ BANKU W DZIAŁALNOŚĆ PROSPOŁECZNĄ

Działalność prospołeczną w imieniu pozostałych podmiotów Grupy Kapitałowej Banku prowadzi Bank (w zakresie działalności sponsorskiej) oraz Fundacja (w zakresie działalności na rzecz dobra publicznego). Wnioski sponsorskie i charytatywne przesyłane do spółek są przekierowywane do Banku i Fundacji.

Ponadto, w roku 2018 roku, niektóre z podmiotów zależnych zrealizowały w sumie kilkanaście projektów z własnej inicjatywy, skierowanych do lokalnych społeczności. PKO Leasing SA, realizując autorski program „Razem możemy więcej, nie tylko w biznesie” w którym biorą udział pracownicy spółki, głównie wspierał finansowo i organizował pikniki oraz akcje edukacyjne dla dzieci z placówek opiekuńczo-wychowawczych oraz akcję 5+ dla dzieci rozpoczynających edukację. Grupa Kapitałowa Centrum Haffnera sp. z o.o. zaangażowała się w 2018 roku w pomoc rodzinom, organizację atrakcji dla dzieci, pomoc seniorom oraz wsparcie schronisk dla zwierząt. Własną aktywność prospołeczną prowadzi KREDOBANK SA, koncentrując się na następujących celach:

- kreowanie wizerunku przedstawiciela Grupy Kapitałowej największego polskiego banku (dyplomatyczny Jarmark Bożonarodzeniowy w Odessie, IWCK „Charity Bazaar”, zorganizowany przez Konsulat Rzeczypospolitej Polskiej w Kijowie),
- wsparcie dla ukraińskiej kultury i duchowości (festiwal „Muzyka w Starym Lwowie),

- wsparcie inicjatyw w zakresie opieki zdrowotnej, edukacji oraz sportu (Jarmark Kariery kierowany do młodzieży studenckiej, zakup sprzętu do intensywnej terapii noworodków dla szpitala).

ROZWÓJ WOLONTARIATU

Fundacja zachęca pracowników wszystkich podmiotów Grupy Kapitałowej Banku do angażowania się na rzecz lokalnych społeczności. Zaangażowanie pracowników w działalność dobroczynną systematycznie wzrasta (1442 zarejestrowanych wolontariuszy na koniec 2018 roku, o 77 więcej niż rok wcześniej). Wolontariusze nie tylko włączają się do inicjowanych przez Fundację przedsięwzięć, ale często sami je inicjują.

W marcu 2018 roku odbyła się zbiórka dobroczynna "Polacy Kresowym Straceńcom" na rzecz naszych rodaków mieszkających na Kresach Wschodnich (Litwa, Białoruś, Ukraina) - zbiórka żywności o długim terminie przydatności do spożycia, artykułów szkolnych dla dzieci oraz symboli patriotycznych i narodowych (wykorzystywanych w trakcie uroczystości z okazji rocznicy 100-lecia odzyskania przez Polskę Niepodległości).

Od 2017 roku funkcjonuje autorski projekt Fundacji „Busola na start”. W związku z potrzebą udzielenia wychowankom pieczy zastępczej systemowej pomocy w procesie aktywizacji zawodowej, Bank umożliwia odbycie praktyk/staży z szansą uzyskania stałego zatrudnienia. Opiekunowie merytoryczni (pracownicy Banku) nie tylko dbają o rozwój zawodowy młodych osób, ale także są opiekunami/mentorami w procesie zdobywania praktycznych umiejętności życiowych. Każdy z opiekunów jest jednocześnie wolontariuszem.

W 2018 roku kontynuowana była akcja „PKO Bohaterom” skierowana do osób zasłużonych dla naszego kraju – tych, które walczyły w Powstaniu Warszawskim i kombatantów. Wolontariusze angażowali się np. w remont mieszkania oraz doposażenie w niezbędne do funkcjonowania rzeczy z zakresu AGD.

11.4.7 KORZYSTANIE Z POMOCY PUBLICZNEJ I ZLECENIA PUBLICZNE

Pomoc publiczna uzyskana od państwa
Przychody pochodzące z zamówień publicznych

POMOC PUBLICZNA UZYSKANA OD PAŃSTWA

W 2018 roku w Banku nie odnotowano przysporzeń ze środków publicznych. W pozostałych podmiotach Grupy Kapitałowej Banku dwie spółki uzyskały pomoc publiczną o łącznej wartości 219 tys. PLN (ww. wartość nie uwzględnia przysporzeń w ramach Grupy), przy czym 85% tej pomocy publicznej dotyczyła ulg w podatku od nieruchomości. Ostatecznym beneficjentem tej pomocy był w większości przypadków leasingobiorca nieruchomości, której ulga dotyczyła.

PRZYCHODY POCHODZĄCE Z ZAMÓWIEŃ PUBLICZNYCH

ZMIANY W OTOCZENIU PRAWNYM

Umowy w zakresie usług bankowych dla Klientów Sektora Publicznego, zawierane są w rygorach przewidzianych ustawą Prawo zamówień publicznych (z uwzględnieniem ewentualnych ustawowych wyłączeń przedmiotowych i podmiotowych).

Dyrektywy dotyczące zamówień publicznych zostały transponowane do ustawodawstwa krajowego, w tym do ustawy Prawo zamówień publicznych oraz rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z 27 czerwca 2017 roku. Przepisy wymusiły na podmiotach sektora publicznego wprowadzenie, od 18 października 2018 roku, obowiązku komunikacji elektronicznej z zamawiającymi od kwot przetargów powyżej progów unijnych. Bank dostosował rozwiązania techniczne, a także procesy wewnętrzne, umożliwiając sobie uczestnictwo w takich przetargach.

ZAKRES OBSŁUGI SEKTORA PUBLICZNEGO

Bank od wielu lat finansuje i prowadzi obsługę bankową podmiotów publicznych, w tym:

- Zakładu Ubezpieczeń Społecznych,
- jednostek samorządu terytorialnego,
- spółek z udziałem jednostek samorządu terytorialnego,
- podmiotów, dla których samorząd jest organem założycielskim,
- jednostek okołobudżetowych,
- Generalnej Dyrekcji Lasów Państwowych i jej jednostek organizacyjnych.

Bank sukcesywnie umacnia swoją pozycję lidera w obsłudze jednostek samorządu terytorialnego wszystkich szczebli. Kompleksowa oferta produktów z zakresu cash management i rozbudowana sieć oddziałów Banku sprzyja dotarciu do Klienta samorządowego w całej Polsce na wszystkich szczeblach samorządu terytorialnego oraz zapewnia odpowiedź na zróżnicowane potrzeby Klientów. Bank jest również członkiem Fundacji Polska Bezgotówkowa, która promuje rozwój bezgotówkowych transakcji płatniczych. Bank utrzymuje pozycję lidera na rynku obsługi największych samorządów: obsługuje budżety 9 województw oraz 9 miast wojewódzkich.

Bank na zlecenie Ministerstwa Środowiska zapewnił również obsługę kasową Szczytu Klimatycznego w Katowicach (COP24).

Od wielu lat Bank aktywny jest również w finansowaniu sektora publicznego. Stale zwiększa swój udział w rynku obligacji komunalnych (ponad 40%). Udział w rynku kredytów dla samorządów utrzymuje się na stabilnym poziomie (19%).

PROCES OFERTOWANIA PRZEZ BANK PODMIOTÓW SEKTORA PUBLICZNEGO

W odpowiedzi na zapytanie ofertowe Klienta lub ogłoszony przetarg na udzielenie zamówienia publicznego na usługę finansową jednostki organizacyjnej Banku odpowiedzialne za relację z Klientem przygotowują stosowną ofertę. Złożenie oferty poprzedzone jest analizą dokumentacji przedłożonej przez Klienta oraz uzyskaniem stosownych zgód korporacyjnych po stronie Banku, w tym zgód kredytowych.

11.4.8 POZOSTAŁE KWESTIE SPOŁECZNE I RYNKOWE

Współpraca z podmiotami zewnętrznymi w zakresie działalności bankowej Współpraca z dostawcami dóbr i usług związanych z bieżącym zaopatrzeniem podmiotów Grupy Kapitałowej Banku

WSPÓŁPRACA Z PODMIOTAMI ZEWNĘTRZNYMI W ZAKRESIE DZIAŁALNOŚCI BANKOWEJ

RYZYKO OPERACYJNE ZWIĄZANE ZE ZLECANIEM USŁUG PODMIOTOM ZEWNĘTRZNYM W ZAKRESIE DZIAŁALNOŚCI BANKOWEJ

Bank prowadzi działalność bankową wspomagając się podmiotami zewnętrznymi, w związku z czym narażony jest na ryzyko operacyjne wynikające ze zlecenia usług innym podmiotom.

Zgodnie z Zasadami zarządzania ryzykiem operacyjnym, Zasadami powierzania wykonywania czynności na rzecz Banku innym podmiotom zewnętrznym niż agenci i pośrednicy (outsourcing), Zasadami współpracy z agentami oraz Zasadami współpracy z pośrednikami i pośrednikami internetowymi, zarządzanie ryzykiem związanym z powierzaniem czynności podmiotom zewnętrznym w Banku dotyczy wszystkich etapów powierzenia, począwszy od planowanego powierzenia czynności, przez wybór podmiotu, który będzie realizował czynności, zawarcie umowy outsourcingowej, monitoringu współpracy i jej zakończenia.

W ramach zarządzania ryzykiem operacyjnym związanym ze zlecaniem usług podmiotom zewnętrznym Bank w szczególności:

- dokonuje oceny wykonawcy na etapie wyboru podmiotu, w szczególności jego wiarygodności i sytuacji finansowej oraz możliwości zapewnienia ciągłości wykonywania powierzonych czynności w ramach umów outsourcingowych,
- prowadzi i na bieżąco aktualizuje ewidencje zawartych umów, w tym informacji o podmiotach zewnętrznych, którym Bank powierzył wykonywanie czynności na jego rzecz,
- dba o właściwe zabezpieczenie interesów Banku i jego Klientów w umowach z wykonawcami (w tym zabezpieczenie danych objętych tajemnicą bankową),
- posiada plany awaryjne Banku oraz wykonawców, w celu zapewnienia ciągłego i niezakłóconego prowadzenia działalności w zakresie objętym umową outsourcingową i dokonuje przeglądów aktualności tych dokumentów,
- ocenia ryzyko związane z powierzaniem czynności na etapie planowanego powierzenia czynności, w przypadku każdej istotnej zmiany umowy oraz raz w roku przy dokonywaniu rocznej oceny ryzyka operacyjnego związanego z realizacją umowy outsourcingowej,
- prowadzi nadzór nad realizacją umów, raportuje nieprawidłowości w realizacji umów, oblicza i monitoruje wskaźniki KRI informujące o skali naruszeń przy współpracy z podmiotami zewnętrznymi,
- dokonuje rocznej oceny współpracy z podmiotami zewnętrznymi realizującymi umowy outsourcingowe, a jej wyniki raportuje stosownym organom.

W Grupie Kapitałowej Banku zarządzanie ryzykiem operacyjnym związanym ze zlecaniem usług podmiotom zewnętrznym (outsourcing) odbywa się również w PKO Banku Hipotecznym SA, który jako podmiot zależny w całości wykorzystuje najlepsze praktyki Banku w zakresie zarządzania ryzykiem operacyjnym outsourcingu. Wdrożone w PKO Banku Hipotecznym SA procedury odpowiadają standardom stosowanym w Banku.

Współpraca KREDO BANK SA z agentami i partnerami uregulowana została w przepisach wewnętrznych KREDO BANK SA. Nawiązanie współpracy z podmiotami zewnętrznymi w celu powierzenia im wykonywania czynności na rzecz KREDO BANK SA poprzedzone jest dokonaniem oceny ryzyka związanego z powierzeniem czynności. Szczegółowy opis zarządzania ryzykiem operacyjnym uwzględniają przepisy wewnętrzne.

WSPÓŁPRACA Z DOSTAWCAMI DÓBR I USŁUG ZWIĄZANYCH Z BIEŻĄCYM ZAOPATRZENIEM PODMIOTÓW GRUPY KAPITAŁOWEJ BANKU

Zadaniem Departamentu Zakupów w Banku jest terminowe dostarczanie pożądaných materiałów i usług wymaganej jakości. Towarzyszy tym działaniom systematyczna optymalizacja kosztów. Z drugiej strony Bank kieruje się zasadami zgodnymi z etyką biznesu, dążąc do przejrzystych relacji z dostawcami. Polityka zakupowa kształtowana jest w oparciu o najlepsze praktyki rynkowe. Głównymi przepisami wykonawczymi są Zasady oraz Tryb zakupu towarów i usług w Banku.

Relacje z dostawcami budowane są w oparciu o uczciwość, przejrzystość działań, wzajemny szacunek oraz profesjonalizm, w tym w szczególności poprzez:

- dotrzymywanie przyjętych ustaleń i zobowiązań,
- regulowanie płatności i innych zobowiązań terminowo i zgodnie z ustalonymi warunkami umów,
- rozwiązywanie w drodze dialogu sytuacji trudnych i konfliktowych,
- weryfikowanie dostawców wyłącznie na podstawie przesłanek merytorycznych i biznesowych,
- informowanie dostawców o standardach postępowania.

Okresy płatności w umowach z dostawcami różnią się w zależności od standardu umów danego dostawcy i indywidualnych ustaleń. W Banku standardowy termin to 30 dni (55% umów, 57% w 2017 roku), ale w wielu przypadkach okres płatności jest o połowę krótszy (tj. 14 dni: 24% umów, 26% umów w 2017 roku). W Grupie Kapitałowej Banku terminy są krótsze za sprawą podmiotów zależnych: najwięcej jest płatności 14-dniowych (60% umów) oraz regulowanych w indywidualnych umowach z dostawcami, w zależności od rodzaju umowy i polityki spółki.

Bank i pozostałe podmioty Grupy Kapitałowej Banku rzetelnie podchodzą do kwestii terminowego regulowania swoich zobowiązań wobec dostawców. W 2018 roku wartość faktur zapłaconych po terminie, od których z tego tytułu naliczono odsetki, stanowiła marginalny odsetek wszystkich zapłaconych faktur i w ujęciu Grupy Kapitałowej Banku znacząco spadła. Wykaz nie obejmuje płatności, których ewentualne opóźnienie zostało uzgodnione z dostawcą, gdyż zgromadzenie tych informacji byłoby zbyt pracochłonne.

Tabela 23. Udział wartości faktur, od których zapłacono odsetki, w łącznej wartości zapłaconych faktur w Grupie Kapitałowej Banku, w tym w Banku

	GRUPA KAPITAŁOWA		BANK	
	2018	2017	2018	2017
Udział w łącznej wartości faktur (%)	0,114	1,053	0,039	0,003

Dostawcy mogą samodzielnie rejestrować się w platformie zakupowej PKO Zakupy. Każdy dostawca musi zostać zatwierdzony przez Departament Zakupów. Dostawcy, którzy uzyskali akceptację mogą uczestniczyć w postępowaniach zakupowych.

Oddziaływanie na dostawców w zakresie kwestii społeczno-środowiskowych ma miejsce na etapie zapytania ofertowego organizowanego przez Bank lub każdy z pozostałych podmiotów Grupy Kapitałowej Banku. Zgodnie z jego treścią, dostawcy – przystępując do postępowania zakupowego – deklarują, iż kierują się nadrzędną zasadą poszanowania prawa, poczuciem sprawiedliwości i odpowiedzialności społecznej oraz rozumieją wpływ wywierany swoją działalnością na środowisko naturalne, otoczenie, drugą stronę, na swoich pracowników, współpracowników, podwykonawców i partnerów biznesowych, a także kierują się zasadami etyki. W dalszej części oświadczenia są szczegółowe deklaracje dotyczące:

- dbania o bezpieczeństwo w miejscu pracy,
- kierowania się współdziałaniem, zaufaniem, odpowiedzialnym i partnerskim podejściem do drugiej strony,
- przestrzegania zasad dotyczących wymiaru czasu pracy i wynagradzania za pracę,
- przestrzegania praw człowieka,

- przeciwdziałania korupcji,
- dbania o środowisko naturalne.

Dostawcy raz w roku otrzymują od Banku ankietę, dzięki której pozyskiwane są cenne informacje dotyczące funkcjonalności platformy zakupowej oraz ogólnych spostrzeżeń w zakresie współpracy z Bankiem. Wnioski z badania są przesłanką do poprawiania warunków współpracy pomiędzy Bankiem i dostawcami.

W grudniu 2018 roku Departament Zakupów wysłał do 266 dostawców kolejną ankietę, tym razem dotyczącą procesu społeczno-środowiskowego w łańcuchu dostaw. Dane, o które zostali poproszeni dostawcy, odnoszą się do oświadczenia składanego przez nich przy przystępowaniu do składania ofert, w którym deklarują, że będą zwracać uwagę na określone zasady i wartości. Na ankietę odpowiedziało jedynie 11% dostawców i wszyscy oni potwierdzili, że w 2018 roku nie toczyły się sprawy sądowe przeciwko firmie o naruszenie praw pracowniczych (włączając mobbing) oraz nie toczyły się sprawy sądowe przeciwko firmie o naruszenie przepisów BHP, a także nie została na firmę nałożona kara za zanieczyszczenie środowiska. Kilku dostawców odmówiło odpowiedzi na ankietę powołując się na poufność danych wymaganych przez Bank.

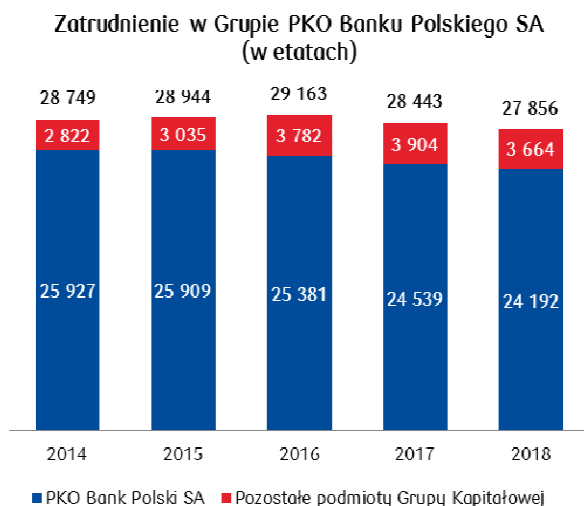
11.5 OBSZAR PRACOWNICZY

11.5.1 POZIOM ZATRUDNIENIA I WYNAGRODZEŃ

Zatrudnienie
Wynagrodzenia
Świadczenia dodatkowe
Polityka rekrutacyjna

Polityka zatrudnienia i wynagradzania w Banku i Grupie Kapitałowej Banku prowadzona jest w taki sposób, aby umożliwić każdemu pracownikowi rozwój zawodowy poprzez zapewnienie tych samych praw w warunkach braku dyskryminacji. Zasiób pracowników jest sfeminizowany i 75% zatrudnionych w Grupie Kapitałowej Banku to kobiety. Zatrudnieni mężczyźni są lepiej wykształceni i ponad 82% z nich ma wykształcenie wyższe (72% kobiet), co znajduje odzwierciedlenie w ich obowiązkach i poziomie wynagrodzeń. Rotacja pracowników nie jest zależna od wieku: osoby nowozatrudnione i zwalniane w 2018 roku należały do różnych kategorii wiekowych. Prowadzona polityka zatrudnienia nie dyskryminuje osób niepełnosprawnych (1%) ani obcokrajowców. Pozytywnym zjawiskiem jest spadek wskaźników absencji chorobowych w raportowanym okresie. W Grupie Kapitałowej Banku istnieje wspólna polityka wynagrodzeń, zastosowana do wszystkich jej podmiotów. Zagregowane dane wskazują na zróżnicowanie wynagrodzeń według płci na niekorzyść kobiet (64% wynagrodzenia mężczyzn w Grupie). Różnice w poziomie wynagrodzeń wynikają z zatrudnienia na różnym poziomie stanowisk: mężczyźni są lepiej wykształceni i jest ich więcej na wyższych stanowiskach. Różnicowanie wynagrodzeń według płci, grupy stanowisk i typu podmiotu wskazuje, że różnice są znacznie mniejsze niż sugerowałby zbiorczy wskaźnik i maleją wraz ze wzrostem poziomu stanowisk (wśród wyższej kadry kierowniczej są znacznie niższe niż wśród pracowników szeregowych).

ZATRUDNIENIE



Polityka zatrudnienia w Banku i Grupie Kapitałowej Banku opiera się na zasadzie, że ludzie są ważni bez względu na płeć, wiek, stan zdrowia, orientację seksualną, wyznanie, stan cywilny, czy kraj pochodzenia. Zasada ta widoczna jest w procesach opisanych poprzez wprowadzone regulacje. W Banku jest ona zawarta w następujących dokumentach i działaniach: Zasadach etyki, przeciwdziałania dyskryminacji i mobbingowi; Standardach rekrutacji zgodnych z Dyrektywą UE w sprawie równego traktowania przy zatrudnieniu; wartościowaniu stanowisk pracy opartym na obiektywnych kryteriach; polityce rozwoju wszystkich pracowników; przepisach dotyczących dostosowania stanowiska pracy dla osób niepełnosprawnych, programach staży i praktyk; modelu kompetencji i system ocen pracowniczych.

Polityka zatrudnienia dotyczy wszystkich pracowników. Według stanu na 31 grudnia 2018 roku zatrudnienie w Grupie Kapitałowej Banku wyniosło 28,1 tys. osób²⁷ (27,9 tys. etatów). W ciągu 2018 roku zatrudnienie zmniejszyło się o 0,6 tys. osób. Restrukturyzacja zatrudnienia wynikała z optymalizacji procesów wsparcia w jednostkach, cyfryzacji procesów sprzedażowych i obsługowych oraz ze zwiększenia efektywności zarządzania sprzedażą i jakością obsługi. Zarówno w 2018 roku jak i w 2017 roku 86% osób stanowili pracownicy Banku. Tak jak w roku poprzednim większość pracowników stanowiły kobiety (75% w 2017 i 2018 roku).

Większość zatrudnionych to osoby z wykształceniem wyższym, zarówno w Grupie Kapitałowej Banku jak i w Banku (odpowiednio 74%, 73%). Udział osób z wykształceniem wyższym był większy wśród mężczyzn niż wśród kobiet. W Grupie Kapitałowej Banku 82% mężczyzn posiadało wyższe wykształcenie wobec 72% kobiet.

Najliczniejszą grupę wiekową w Grupie Kapitałowej Banku, stanowili 36-45-latkowie (33% w 2018 roku, 34% w 2017 roku), Pracownicy w wieku 56+ stanowili ponad 9% ogółu zatrudnionych (w Banku odsetek ten był jeszcze wyższy: ponad 10%). Wskaźnik ten zmniejszył się: w 2017 roku w Grupie wynosił 11%, w Banku 13%. Na zmniejszenie tego wskaźnika wpływ miały zapewne zmiany jakie zaszły w prawie, dotyczące obniżenia wieku emerytalnego.

Tabela 24. Liczebność (w tys.) i struktura zatrudnienia według płci i wieku (31.12.2018)

	< 25 lat	25-35 lat	36 -45 lat	46-55 lat	56-65 lat	> 65 lat
GRUPA KAPITAŁOWA						
Pracownicy ogółem	1,7	7,5	9,4	6,9	2,6	0,05
udział w łącznej liczbie pracowników (%)	6%	27%	33%	24%	9%	0,2%
Kobiety	1,2	5,3	6,7	5,5	2,2	0,01
udział w łącznej liczbie kobiet (%)	6%	25%	32%	26%	10%	0,1%
Mężczyźni	0,5	2,2	2,7	1,3	0,4	0,03
udział w łącznej liczbie mężczyzn (%)	6%	31%	38%	19%	6%	0,4%
w tym BANK						
Pracownicy ogółem	1,3	6,0	8,1	6,4	2,5	0,04
udział w łącznej liczbie pracowników (%)	5%	25%	33%	26%	10%	0,2%
Kobiety	1,0	4,3	5,8	5,2	2,1	0,01
udział w łącznej liczbie kobiet (%)	5%	23%	32%	28%	11%	0,1%
Mężczyźni	0,3	1,7	2,2	1,2	0,4	0,03
udział w łącznej liczbie mężczyzn (%)	6%	29%	38%	20%	6%	0,5%

Większość zatrudnionych w Grupie Kapitałowej Banku to osoby z kraju, w którym siedzibę ma spółka, obcokrajowcy to zaledwie 41 osób (27 w 2017 roku). Zatrudnieni obcokrajowcy to przede wszystkim osoby spoza Unii Europejskiej.

Przeważającą formą zatrudnienia tak w Grupie Kapitałowej Banku, jak i w Banku była umowa o pracę w pełnym wymiarze czasu pracy (w 2018 roku 98% osób zatrudnionych na umowy o pracę pracowało na takich warunkach).

Tabela 25. Zatrudnienie według wymiaru etatu (2018)

	GRUPA KAPITAŁOWA			w tym BANK		
	Ogółem	kobiety	mężczyźni	Ogółem	kobiety	mężczyźni
Pełen etat	98,0%	98,1%	97,4%	99,2%	99,1%	99,4%
Niepełny etat	2,0%	1,9%	2,6%	0,8%	0,9%	0,6%

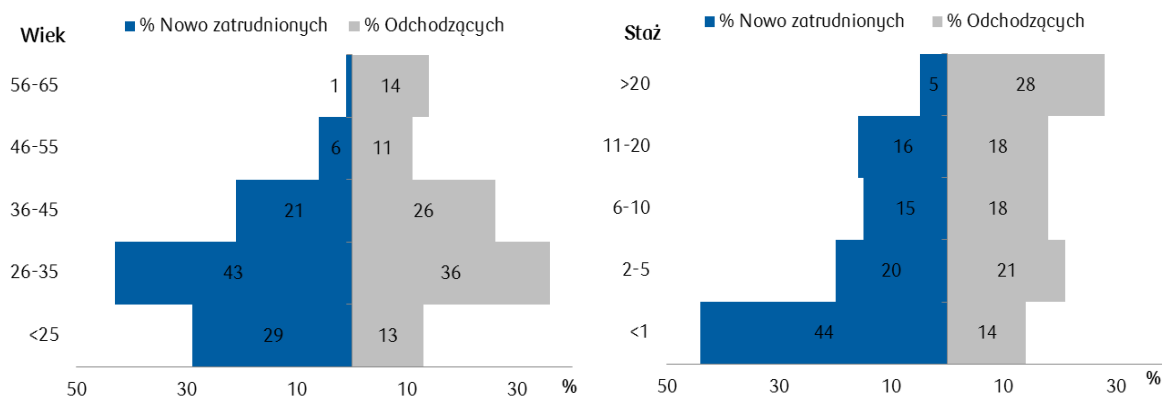
Osoby pracujące w oparciu o umowy cywilnoprawne stanowiły w Grupie Kapitałowej Banku mniej niż 10% zatrudnionych, a w Banku odsetek ten był jeszcze mniejszy: poniżej 9%.

W 2018 roku w Grupie Kapitałowej Banku zatrudnionych zostało 4 451 osób, w tym 71% stanowiły kobiety. Wśród nowo zatrudnionych przeważały osoby w wieku do 35 lat (stanowiły 72% nowo zatrudnionych). Większość nowych pracowników miała wykształcenie wyższe (66%). Podobna tendencja była w roku poprzednim. Wśród pracowników zatrudnionych w Grupie Kapitałowej Banku dominują osoby z krótkim doświadczeniem zawodowym (staż do 1 roku ma 44% nowo zatrudnionych, a do 5 lat 64%).

²⁷ Dane dotyczące zatrudnienia nie uwzględniają członków Zarządów podmiotów Grupy Kapitałowej Banku

W tym samym okresie odeszło z pracy 4 946 osób, w tym 19% stanowiły odejścia na emeryturę i zwolnienia z przyczyn niedotyczących pracownika, czyli tzw. zwolnienia grupowe. Odejścia dotyczyły w relatywnie większym stopniu kobiet. Wskaźnik fluktuacji w 2018 roku wyniósł w Grupie Kapitałowej Banku 17,3%, a w Banku 15,7%.

Rotacja pracowników w Grupie Kapitałowej Banku wg wieku i stażu w 2018 roku



Na koniec 2018 roku Grupa Kapitałowa Banku zatrudniała 279 osób niepełnosprawnych, które stanowiły 1% ogółu zatrudnionych (podobnie jak w roku ubiegłym). Z tej liczby 219 niepełnosprawnych było pracownikami Banku, osoby niepełnosprawne stanowiły w Banku 0,9% ogółu zatrudnienia.

Wskaźnik absencji chorobowych (liczony jako liczba dni absencji chorobowej / (Liczby dni roboczych * zatrudnienie w etatach) w Banku wyniósł w 2018 roku 6,1% wobec 6,5% w roku poprzednim. Dla sieci sprzedaży wyniósł 6,7% w 2018 roku wobec 7,3% w roku poprzednim, dla sieci korporacyjnej 3,5% w 2018 roku wobec 4,3% w 2017 roku.

WYNAGRODZENIA

W Grupie Kapitałowej Banku obowiązuje Polityka wynagradzania pracowników Banku i Grupy Kapitałowej PKO BP, która zapewnia spójny system wynagradzania (wprowadzona uchwałą nr 42/2017 Rady Nadzorczej z dnia 14 czerwca 2017 roku) poprzez:

- stosowanie systemu wynagradzania zgodnego z trendami rynkowymi, pozyskiwanie optymalnych kandydatów do pracy,
- dostosowanie mechanizmów, narzędzi i poziomów wynagrodzeń do strategii i celów Banku oraz Grupy Kapitałowej Banku,
- uwzględnienie możliwości Grupy Kapitałowej Banku w zakresie kształtowania pożądanych mechanizmów i poziomów wynagrodzeń,
- kształtowanie płac stałych w oparciu o wartościowanie stanowisk pracy,
- kształtowanie struktury wynagrodzenia na podstawie osiągniętych efektów pracy i oceny kompetencji pracowników,
- budowanie w pracownikach odpowiedzialności za realizowane zadania oceniane w oparciu o zobiektywizowane kryteria,
- zagwarantowanie takiego sparametryzowania zmiennych składników wynagrodzeń, żeby uwzględniały koszt ryzyka, koszt kapitału i ryzyko płynności Banku i Grupy Kapitałowej Banku w perspektywie długoterminowej,
- zapewnienie takiego systemu, w którym pieniężne lub niepieniężne formy wynagrodzenia nie zachęcają osób zaangażowanych do faworyzowania własnych interesów lub interesów Banku i pozostałych podmiotów Grupy Kapitałowej Banku ze szkodą dla Klientów.

W Banku obowiązuje Zakładowy Układ Zbiorowy Pracy (ZUZP), zawarty z zakładowymi organizacjami związków zawodowych, który reguluje m.in. kwestie wynagrodzeń. Zgodnie z ZUZP pracownikom Banku przysługują następujące składniki wynagrodzeń: (i) wynagrodzenie zasadnicze, (ii) dodatki za pracę w godzinach nadliczbowych oraz w warunkach szczególnie uciążliwych i szkodliwych dla zdrowia, (iii) premie i nagrody za szczególne osiągnięcia w pracy zawodowej.

Podstawą kształtowania wynagrodzeń zasadniczych oraz przyznawania pracownikom świadczeń dodatkowych jest wartościowanie stanowisk pracy (kategorie zaszerogowania przypisane do poszczególnych stanowisk organizacyjnych) oraz analiza wynagrodzeń rynkowych w sektorze bankowym.

W Banku funkcjonuje system premiowania, w którym wysokość premii jest powiązana z poziomem realizacji postawionych celów. Cele premiowe pracowników pozostają powiązane z kluczowymi wskaźnikami zarządczymi Banku.

Niezależnie od systemu premiowego funkcjonuje system nagradzania pracowników Banku. Pracownicy mogą otrzymywać nagrody:

- indywidualne – dla Pracowników uzyskujących wyróżniające wyniki w pracy zawodowej lub za osiągnięcia, w wyniku których uzyskano efekty ważne dla Banku,
- z tytułu rekomendacji kandydatów do pracy w Banku,
- za działania związane z retencją pracowników.

Kluczowe działania związane z systemem wynagradzania pracowników Banku, które miały miejsce w 2018 roku to:

- udostępnienie aplikacji „Twój Całkowity Pakiet Wynagrodzeń” umożliwiającej pracownikowi przegląd składników wynagrodzeń oraz świadczeń dodatkowych,
- nagrody z okazji stulecia Banku dla pracowników spełniających określone kryteria,
- konkursy dla pracowników wybranych jednostek organizacyjnych – w szczególności pracowników jednostek sieci detalicznej. Laureatom konkursów przyznawane były nagrody finansowe oraz dodatkowe szkolenia podnoszące kwalifikacje zawodowe.

W podmiotach Grupy Kapitałowej Banku w zależności od wielkości zatrudnienia, zasady wynagradzania pracowników są określone w regulaminach wynagradzania i w umowach o pracę albo tylko w umowach o pracę. W poszczególnych spółkach Grupy Kapitałowej Banku funkcjonują odrębne systemy premiowania pracowników.

W 2018 roku w Grupie Kapitałowej Banku przeciętne wynagrodzenie zasadnicze wynosiło 5 894 PLN (bez uwzględniania wynagrodzeń członków Zarządów podmiotów Grupy Kapitałowej Banku), a w Banku: 6 075 PLN.

Tabela 26. Przeciętne wynagrodzenie w Grupie Kapitałowej, w tym w Banku w PLN w podziale na płeć

	GRUPA KAPITAŁOWA		w tym BANK	
	2018	2017	2018	2017
Przeciętne wynagrodzenie zasadnicze (PLN)	5 894	5 718	6 075	6 040
kobiety	5 170	5 044	5 372	5 335
mężczyźni	8 029	7 778	8 305	8 250
Stosunek wynagrodzenia kobiet do mężczyzn (%)	64%	65%	65%	65%

Prowadzona polityka wynagrodzeń nie dyskryminuje żadnej płci. Z uwagi na fakt, że w Grupie Kapitałowej Banku liczba kobiet jest 3 krotnie większa niż liczba mężczyzn, istnieją stanowiska, na których zatrudnione są wyłącznie kobiety i jest ich znacznie więcej na stanowiskach szeregowych. To sprawia, że łączny wskaźnik relacji wynagrodzenia kobiet do mężczyzn jest dość niski i wynosi w Grupie Kapitałowej Banku jedynie 64%. Analiza wynagrodzeń w podziale na typ jednostki i poziom stanowisk pozwala stwierdzić, że:

- na tym samym poziomie stanowisk różnice w wynagrodzeniach kobiet i mężczyzn są znacznie mniejsze niż średnia dla całej Grupy Kapitałowej Banku,
- w miarę wzrostu poziomu stanowisk różnice w wynagrodzeniach kobiet i mężczyzn maleją od 79% dla stanowisk szeregowych do 95% dla wyższej kadry kierowniczej.

Tabela 27. Udział mężczyzn w zatrudnieniu i wynagrodzenie kobiet do mężczyzn wg typu jednostki i poziomu stanowisk

		Pracownicy szeregowi	Średnia kadra kierownicza	Wyższa kadra kierownicza	RAZEM
Centrala	Udział mężczyzn w zatrudnieniu	50%	49%	64%	50%
Oddziały		12%	18%	38%	14%
Regionalne oddziały detaliczne		35%	33%	57%	40%
Regionalne oddziały korporacyjne		29%	47%	100%	32%
Specjalistyczne jednostki organizacyjne		26%	33%	53%	28%
Centrala	Wynagrodzenie kobiet do mężczyzn	85%	83%	90%	82%
Oddziały		89%	94%	94%	78%
Regionalne oddziały detaliczne		95%	95%	95%	80%
Regionalne oddziały korporacyjne		85%	90%	--	64%
Specjalistyczne jednostki organizacyjne		79%	88%	83%	73%

ŚWIADCZENIA DODATKOWE

Oferowane w Banku i Grupie Kapitałowej Banku świadczenia dodatkowe stanowią przejaw dbałości o szeroko pojęty dobrostan pracowników. Gama oferowanych świadczeń dodatkowych jest szeroka. Dla Banku istotne jest ponadto dostosowanie oferowanych pracownikom świadczeń do trendów na rynku pracy, gdyż działania w tym zakresie są ściśle powiązane z kreowaniem wizerunku Banku, jako pracodawcy.

Oferta świadczeń pozapłacowych dostępnych dla pracowników Banku jest przez nich bardzo dobrze oceniana. Wyniki badania satysfakcji pracowników przeprowadzonego w 2017 roku wskazują, że 90% respondentów wie, jakie świadczenia socjalne i dodatkowe są dla nich dostępne, a 70% uznaje je za atrakcyjne.

Główne świadczenia dodatkowe udostępnione pracownikom to:

OPIEKA MEDYCZNA

Bank zapewnia pracownikom dodatkową opiekę medyczną, przysługującą pracownikom wg zróżnicowanych pakietów świadczeń, dedykowanych określonym grupom stanowisk pracy. Wszyscy pracownicy mają możliwość korzystania nieodpłatnie z konsultacji lekarskich lekarzy wszystkich specjalności i szerokiego zakresu badań diagnostycznych. Pracownicy mają również możliwość korzystania z programu profilaktycznego „Zdrowie jak w Banku”, ukierunkowanego na wczesne wykrywanie chorób i promowanie zdrowego stylu życia. W ramach profilaktyki zdrowia w Banku pracownicy mogą raz w roku skorzystać z przeglądu stanu zdrowia. Pracodawca na bieżąco monitoruje poziom realizacji usług medycznych przez dostawcę. W Banku z dodatkowej, pozakodeksowej opieki medycznej korzysta 100% pracowników.

Pozostałe podmioty Grupy Kapitałowej Banku (działające na terenie Polski) zapewniają swoim pracownikom opiekę medyczną na warunkach wynegocjowanych z dostawcą usług przez Bank, na podstawie odrębnie zawieranych umów. W Grupie Kapitałowej Banku objętych dodatkową (pozakodeksową) opieką medyczną jest ponad 98% pracowników.

PPE - PRACOWNICZY PROGRAM EMERYTALNY

Już od ponad pięciu lat funkcjonuje w Banku Pracowniczy Program Emerytalny (PPE), w ramach którego pracownicy mają możliwość długookresowego oszczędzania w celu uzupełnienia dochodów emerytalnych otrzymywanych z obowiązkowych części systemu emerytalnego. PPE Banku prowadzony jest w formie umowy o wnoszenie przez Bank Składki Podstawowej (wcześniejsza składka na poziomie 3% wynagrodzenia została zwiększona od 10 grudnia 2018 roku do 3,5% wynagrodzenia pracownika) i Składki Dodatkowej Pracowników do Funduszy Inwestycyjnych zarządzanych w roku 2018 przez PKO Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych SA. Pracownicze Programy Emerytalne zapewniają swoim pracownikom również większe podmioty Grupy Kapitałowej Banku.

SYSTEM KAFETERYJNY MYBENEFIT I ŚWIADCZENIA POKREWNE

W celu zapewnienia pracownikom wyboru preferowanych świadczeń dodatkowych, w ramach środków z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych (ZFSS) pracownicy mają możliwość korzystania z systemu kafeteryjnego MyBenefit. Przyznane środki pracownik może wykorzystać na aktywności rekreacyjne, w licznych sklepach, na wydarzenie kulturalne, a także inne dedykowane aktywności według jego preferencji. Wysokość otrzymanych na kafeтерію środków jest uzależniona od dochodu brutto na osobę w rodzinie. Również część pozostałych podmiotów Grupy Kapitałowej

Banku oferuje pracownikom możliwość korzystania z platformy MyBenefit, zaś pozostałe zapewniają inne świadczenia, takie jak bony Sodexo czy premie świąteczne.

KARTY SPORTOWE

Dobłą praktyką w Banku i w pozostałych podmiotach Grupy Kapitałowej Banku jest zapewnianie pracownikom możliwości korzystania z kart sportowych. Dbając o promowanie zdrowego trybu życia wśród pracowników, Bank zapewnia możliwość nabycia kilku rodzajów kart sportowych po to, aby zapewnić świadczenie jak najlepiej dostosowane do potrzeb użytkowników a co za tym idzie, realnie wspierać ich działania prozdrowotne.

INNE ŚWIADCZENIA

Katalog oferowanych w Banku świadczeń dodatkowych uwzględnia ponadto oferty i zniżki dla pracowników Banku, program PKO Zawsze Nowe Auto czy też możliwość przystąpienia do ubezpieczenia grupowego.

Warto wspomnieć także, że Bank w ramach programu PKO po godzinach wspiera inicjatywy i aktywności sportowe (w Banku działa m.in. sekcja biegowa, sporty górskie, sekcja piłki nożnej) oraz działalność charytatywną pracowników.

Tabela 28. Najważniejsze świadczenia pozapłacowe dla pracowników w 2018 roku

	Liczba osób korzystających	Udział w zatrudnieniu ogółem (%)
BANK		
Pakiety medyczne	24 244	100
Pracowniczy program emerytalny	20 028	82,6
Dopłaty do wypoczynku zorganizowanego	4 010	16,5
Zapomogi	971	4,0
Pożyczki mieszkaniowe	3 904	16,1
Świadczenia dostępne na platformie MyBenefit lub specjalne świadczenia socjalne np. okolicznościowe z okazji świąt	24 255	100
Karty sportowe	4 034	16,6
GRUPA KAPITAŁOWA		
Pakiety medyczne	27 627	98,3
Pracowniczy program emerytalny	20 789	73,9
Dopłaty do wypoczynku zorganizowanego	4 307	15,3
Zapomogi	1 009	3,6
Pożyczki mieszkaniowe	3 904	13,9
Świadczenia dostępne na platformie MyBenefit lub specjalne świadczenia socjalne np. okolicznościowe z okazji świąt	24 862	88,3
Karty sportowe	4 543	16,2

POLITYKA REKRUTACYJNA

Polityka rekrutacyjna w Grupie Kapitałowej Banku jest nakierowana na pozyskiwanie najlepszych kandydatów z różnych źródeł. Z jednej strony pracownicy zachęceni są do udziału w rekrutacjach wewnętrznych (w całej Grupie Kapitałowej Banku) w ramach rozwoju zawodowego w innych obszarach biznesowych. Z drugiej strony pozyskiwani są kandydaci z rynku z różnorodnym doświadczeniem zawodowym i kompetencjami.

Bank dba o doświadczenia kandydatów w procesie rekrutacji, starając się dywersyfikować kanały dotarcia do kandydatów, skracając czas rekrutacji bądź stosując nowoczesne metody selekcji. Prowadzone są badania doświadczeń kandydatów i na tej podstawie ulepszone są procesy rekrutacyjne.

W 2018 roku Bank dwukrotnie przeprowadził badanie opinii doświadczeń kandydatów na temat procesów rekrutacyjnych, tzw. Badanie *Candidate Experience*. W krótkiej ankiecie online kandydaci odpowiadali jak oceniają proces rekrutacji na poszczególnych jego etapach. Wyniki posłużyły do doskonalenia działań wpływających na przebieg procesu rekrutacji. Badanie zrealizowano na przełomie lutego i marca, a kolejne na przełomie listopada i grudnia 2018 roku. Wspólnie z zespołami rekrutacji i partnerami biznesowymi ds. personalnych omawiane są wyniki tych badań i ustalane konkretne działania do wdrożenia, by poprawić doświadczenia kandydatów.

W 2019 roku planowane są cykliczne badania kandydatów w celu monitorowania poziomu zadowolenia kandydatów z procesu rekrutacji oraz projektowania poszczególnych elementów procesu w taki sposób, aby doświadczenie z marką Banku, jako pracodawcy było jak najlepsze.

Bank prowadzi też cykliczne badanie satysfakcji menedżerów zatrudniających pracowników do swoich zespołów (tzw. Hiring Manager'ów), biorących udział w procesie rekrutacji, aby na podstawie otrzymanych opinii stale udoskonalać ten proces.

W 2018 roku nawiązano współpracę z nowymi dostawcami usług rekrutacyjnych, zapewniającymi stały dopływ aplikacji. Celem jest przyjazna rekrutacja, która pozwala na dotarcie do kandydatów różnymi kanałami komunikacji,

a jednocześnie pozwala na lepsze dopasowanie ofert i dostosowanie komunikacji do różnych grup występujących na rynku pracy – osób młodych, absolwentów szkół średnich i wyższych uczelni, ekspertów (w tym z różnych dziedzin), a także osób starszych, o długim doświadczeniu zawodowym.

W procesie rekrutacji Bank i podmioty Grupy Kapitałowej Banku dbają o prawa człowieka oraz zapewniają równość szans. Polityka rekrutacyjna oparta jest o wysokie standardy w zakresie przeciwdziałania dyskryminacji oraz ochrony danych osobowych przy wykorzystaniu wsparcia nowoczesnych technologii i systemów informatycznych. W 2018 roku zmieniono system rekrutacyjny (tzw. ATS – *applicant tracking system*), który umożliwia sprawną komunikację z kandydatami (mailowo oraz poprzez SMS), większą automatyzację działań, a także dostosowany jest w pełni do wymogów RODO.

W 2018 roku rozszerzono Program Rekomendacji, którego celem jest zachęcenie pracowników Banku do włączenia się w proces poszukiwania odpowiednich kandydatów do pracy w naszej organizacji. W programie znajduje się około 100 stanowisk, m.in. z takich obszarów jak rynek detaliczny, informatyka, bankowość korporacyjna i inwestycyjna, zarządzanie ryzykiem, na które pracownicy mogą polecać kandydatów o odpowiednich kwalifikacjach. Za skuteczną rekomendację przewidziana jest gratyfikacja finansowa.

Mocną stroną od lat są staże dedykowane studentom i młodym absolwentom. W ramach Akademii Stażowych realizowanych w Banku w 2018 roku zaproszono do współpracy łącznie blisko 250 osób z różnych obszarów, w tym IT i analityki danych.

Istotna jest współpraca z uczelniami i szkołami średnimi. W 2018 roku zorganizowano kilka warsztatów „Dzień dobry Kariero” na wybranych uczelniach w Polsce, podczas których studenci mieli okazję poznać wybrane obszary działalności. Działania te sprzyjają postrzeganiu Banku, który w 2018 roku otrzymał kilka nagród potwierdzających po raz kolejny rynkową atrakcyjność pracodawcy.

W prestiżowym rankingu pracodawców – Universum Student Survey – Bank zajął 5-te miejsce w kategorii biznes i 7-me w kategorii prawo. Studenci wysoko ocenili Bank za innowacje technologiczne, bogaty pakiet świadczeń dla pracowników i działania zgodne z etyką. Badanie Talent Survey firmy doradczej Universum jest jednym z największych na świecie. Dotyczy preferencji i celów zawodowych, kariery oraz branży, w jakiej ankietowani chcieliby pracować. W ubiegłorocznej polskiej edycji udział wzięło ponad 17,5 tysiąca studentów z 71 krajowych uczelni.

W 2018 roku Bank został też laureatem konkursu Inspiratorzy Biznesu: Najlepszy Pracodawca organizowanego przez agencję informacyjną Newseria. Uznanie jury zyskały warunki pracy, system motywacyjny i możliwości rozwoju.

Bank znalazł się również w gronie najbardziej pożądanych pracodawców rankingu Pracodawca Roku 2017 międzynarodowej organizacji studenckiej AIESEC zajmując 7 lokatę. Bank ma mocną pozycję najlepszego pracodawcy w sektorze finansowym i regularnie jest na liście Top 10 w zestawieniu AIESEC. Ranking powstaje na podstawie badania przeprowadzanego wśród studentów IV i V roku studiów o kierunkach ekonomicznych z największych ośrodków akademickich w Polsce.

11.5.2 RELACJE ZE STRONĄ PRACOWNICZĄ I WOLNOŚĆ ZRZESZANIA

Organizacje związkowe
Obsługa pracowników
Badanie satysfakcji pracowników

ORGANIZACJE ZWIĄZKOWE

Reprezentację pracowniczą w Banku tworzą związki zawodowe oraz Rada Pracowników.

W Banku funkcjonują dwie zakładowe organizacje związkowe:

- Krajowy Związek Zawodowy Pracowników PKO Bank Polski SA – liczący 2 598 członków, w tym 2 505 będących pracownikami,
- Niezależny Samorządny Związek Zawodowy „Solidarność” Pracowników PKO BP SA – liczący 1 010 członków, w tym 1 003 będących pracownikami,

przy czym pierwszy z nich jest związkiem reprezentatywnym.

Liczba członków organizacji związkowych, będących pracownikami, w stosunku do liczby zatrudnionych, według stanu na 31 grudnia 2018 roku wyniosła ok. 16%.

Za relacje ze stroną związkową odpowiada Departament Spraw Pracowniczych. Współpraca z organizacjami związkowymi układa się dobrze; spory zbiorowe, w tym również akcje strajkowe, nie miały miejsca ani w 2018 roku, ani w latach poprzednich.

W Banku działa również Rada Pracowników Banku. Zasady współpracy z Radą Pracowników Banku zostały określone w odrębnym porozumieniu.

Współpraca z ww. partnerami społecznymi realizowana jest zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami, m.in. prowadzone są konsultacje w przypadku planowanych zmian organizacyjnych, skutkujących istotnymi zmianami w organizacji pracy, wielkości i podstawach zatrudnienia pracowników. Spotkania z organizacjami związkowymi i Radą Pracowników Banku organizowane są w razie potrzeby, co najmniej kilka razy w roku.

Pracownicy mogą przekazywać swoje zastrzeżenia za pośrednictwem związków zawodowych. Mogą również przekazywać Bankowi informacje bezpośrednio. W Banku istnieje procedura zgłaszania skarg i nieprawidłowości. W jej ramach od czerwca 2018 roku możliwe jest przekazywanie wszystkich rodzajów skarg na jedną skrzynkę e-mailową.

Jedna organizacja związkowa istnieje także w KREDO BANK SA. W pozostałych podmiotach Grupy Kapitałowej Banku organizacje związkowe nie funkcjonują. Dialog z pracownikami odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami. Jego forma jest dostosowana do wielkości podmiotu i jego specyfiki: w większych podmiotach zależnych funkcjonuje Rada Pracowników, w pozostałych podmiotach dialog z pracownikami realizowany jest m.in. za pośrednictwem wyłonionych przedstawicieli pracowników oraz przyjętych w danym podmiocie form komunikacji z pracownikami – bezpośredniej, e-mailowej i/lub poprzez portal intranetowy.

W podmiotach Grupy Kapitałowej Banku nie odnotowano sporów zbiorowych. Pracownicy mają możliwość zgłaszania skarg na naruszenie uprawnień pracowniczych i innych nieprawidłowości.

OBŚŁUGA PRACOWNIKÓW

Pracownicy Banku wszystkie informacje dotyczące spraw pracowniczych mogą uzyskać w jednym miejscu, zgłaszając zapytanie na Helpdesk – serwis dedykowany usługom wsparcia HR. Zespół konsultantów odpowiada na pytania z zakresu m.in. obsługi kadrowo-płacowej, spraw socjalnych, rekrutacji, szkoleń. Nowe rozwiązanie przyspiesza i upraszcza proces komunikacji między pracownikami a służbami HR – jednostkami odpowiedzialnymi za obszar zarządzania personelem.

BADANIE SATYSFAKЦИИ PRACOWNIKÓW

Bank przykładą dużą wagę do uwzględniania głosu pracowników w kwestiach związanych z wykonywaną przez nich pracą, możliwościami indywidualnego rozwoju. W Banku oraz spółkach Grupy Kapitałowej Banku cyklicznie realizowane jest badanie satysfakcji i zaangażowania pracowników w formie ankiety online. Po raz pierwszy w badaniu za 2017 rok uwzględniono dodatkowy moduł dotyczący kultury organizacyjnej. W ostatnich latach wskaźnik satysfakcji z pracy w Banku przejawiał tendencję rosnącą i obecnie kształtuje się powyżej benchmarku polskiego.

W ostatnim badaniu ankietę wypełniło 13 335 pracowników. Do udziału w badaniu został zaproszony każdy pracownik zatrudniony na umowę o pracę, o stażu dłuższym niż 3 miesiące. Badaniem nie byli objęci pracownicy w okresie wypowiedzenia. Ostatnie badanie satysfakcji i zaangażowania pracowników przeprowadzono również w 4 pozostałych podmiotach Grupy Kapitałowej Banku.

Wyniki badania za 2017 rok zostały zakomunikowane pracownikom w 2018 roku. Wtedy też odbyły się badania jakościowe, z udziałem wybranych menedżerów Banku, stanowiące pogłębienie wyników badania ankietowego. Wyniki zarówno głównego badania jak i badania jakościowego zostały zaprezentowane Zarządowi Banku. Kolejna edycja badania jest planowana na 2019 rok. Wyniki badania stanowią dodatkowe narzędzie w analizowaniu i kształtowaniu właściwych relacji z pracownikami, a także w opracowywaniu programów rozwojowych, czy zmian w Modelu Kompetencji Banku.

11.5.3 ZARZĄDZANIE RÓŻNORODNOŚCIĄ

POLITYKA WOBEC MOBBINGU I DYSKRYMINACJI

Niewłaściwe podejście do różnorodności może się przejawiać w postaci dyskryminacji, a także mobbingu. Polityka Banku w odniesieniu do mobbingu i dyskryminacji uregulowana jest w przepisach wewnętrznych:

- Regulaminie Pracy Banku,
- Zasadach przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji oraz trybie rozpatrywania skarg dotyczących naruszenia uprawnień pracowniczych.

Istotne zapisy w zakresie postaw i wartości promowanych wśród pracowników przedstawia także Kodeks Etyki obowiązujący w Banku.

Bank stanowczo przeciwstawia się wszelkim formom dyskryminacji, nietolerancji i innym zachowaniom, które stoją w sprzeczności z wartościami organizacji i promuje wśród pracowników postawy oparte na wzajemnym szacunku. Wszelkie zachowania mogące wskazywać na występowanie mobbingu, nie są akceptowane.

W Banku funkcjonują zasady przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji. Zasady gwarantują przeciwdziałanie niekorzystnym zjawiskom w relacjach pracowniczych i określają sposób reagowania w sytuacji zaistnienia konfliktu interpersonalnego. W oparciu o zasady pracownik Banku może bez obaw o konsekwencje zgłosić skargę na dowolne naruszenie uprawnień pracowniczych - zdefiniowanych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa oraz w przepisach wewnętrznych Banku. Pracownik może wybrać optymalny, w jego ocenie, sposób złożenia skargi. Może to zrobić elektronicznie, wysyłając zgłoszenie na przeznaczoną do tego skrzynkę poczty elektronicznej lub złożyć skargę pisemnie.

Pracownik ma prawo do dodatkowego wsparcia w procesie wyjaśniania skargi poprzez możliwość wskazania przedstawiciela organizacji związkowej albo przedstawiciela pracowników powołanego na mocy odrębnych przepisów wewnętrznych Banku - do uczestnictwa w spotkaniach z udziałem pracownika lub przedkładania opinii w sprawie zasadności skargi.

Wszelkie informacje związane z zagadnieniem przeciwdziałania mobbingowi, dyskryminacji i innym naruszeniom uprawnień pracowniczych dostępne są dla pracowników za pośrednictwem intranetu. Dodatkowo w Banku komunikowane są zmiany w zakresie procedury zgłaszania uwag dotyczących naruszenia uprawnień pracowniczych, a także wdrażane są inicjatywy promujące wartości cenione w Banku. Bieżące wsparcie w obszarze pracowniczym oferuje Contact Center HR, dzięki czemu pracownicy mogą uzyskać aktualne informacje także w zakresie trybu zgłaszania skarg i anonimowych zgłoszeń dotyczących naruszeń uprawnień pracowniczych.

W 2018 roku w Banku zgłoszono 15 skarg na mobbing, wśród których jedna została uznana za zasadną. Odnotowano także 3 skargi zawierające m.in. zarzut dyskryminacji, które pozostają w toku rozpatrywania. Skarg na molestowanie nie zanotowano.

Skargi dotyczące szeroko pojętego naruszenia uprawnień pracowniczych rozpatrywane są indywidualnie, dlatego dla każdej z nich określa się optymalny sposób rozpatrzenia, pozwalający na sformułowanie odpowiednich wniosków i rekomendacji lub ewentualnie na podjęcie odpowiednich działań dodatkowych czy decyzji kadrowych. W toku weryfikacji wniesionych skarg stosowane są różne metody (m.in. anonimowe badania ankietowe, wywiady pogłębione z pracownikami, weryfikacja wskaźników fluktuacji i innych danych kadrowych). Każdorazowo, przy ustalaniu sposobu działania, uwzględnia się dbałość o zapewnienie jak największego obiektywizmu oceny, stąd wielokrotnie w wyjaśnianiu sprawy biorą udział przedstawiciele różnych jednostek, zgodnie ze strukturą organizacyjną Banku.

W ramach procesu obsługi spraw pracowniczych w odniesieniu do wszelkich przejawów dyskryminacji pracowników wprowadzane są różne działania mające na celu ograniczenie ryzyka operacyjnego powiązanego z przejawami dyskryminacji, w tym przepisy wewnętrzne Banku dotyczące rozpatrywania skarg na naruszenie uprawnień pracowniczych czy standardy rekrutacji.

Pozostałe podmioty Grupy Kapitałowej Banku również uwzględniają w swoich przepisach wewnętrznych niezbędne rozwiązania gwarantujące przestrzeganie obowiązującego prawa w zakresie przeciwdziałania mobbingowi, dyskryminacji i molestowaniu seksualnemu - w odrębnych regulacjach lub poprzez stosowne postanowienia w regulaminach pracy, kodeksach etyki i innych adekwatnych dla danego podmiotu.

W 2018 roku w pozostałych podmiotach Grupy Kapitałowej Banku w zakresie naruszania uprawnień pracowniczych w formie mobbingu, dyskryminacji czy molestowania seksualnego odnotowano 1 skargę - postępowanie wyjaśniające nie potwierdziło zgłoszonych w niej zarzutów.

Dążeniem Banku jest, by każdy pracownik miał równe szanse, był szanowany i akceptowany. W celu zachęcania menedżerów Banku do czerpania z bogactwa zasobów, jakie niesie ze sobą różnorodność i umiejętne zarządzanie ludźmi Bank oferuje szkolenia kadrze menedżerskiej. U podstaw organizowania takiego szkolenia przez Bank jest przeświadczenie, że odpowiednie zarządzanie różnorodnością wpływa na zwiększenie efektywności pracy w zespole, poprawę atmosfery pracy, zatrzymanie cennych, doświadczonych pracowników w Banku, podniesienie innowacyjności i kreatywności w zespole. W 2018 roku w szkoleniach z Zarządzania Różnorodnością uczestniczyło 231 menedżerów.

11.5.4 BEZPIECZEŃSTWO I HIGIENA PRACY (BHP)

Organizacja BHP i Strategia
Wskaźniki

ORGANIZACJA BHP I STRATEGIA

Służba BHP w Banku została zorganizowana jako Biuro Bezpieczeństwa i Higieny Pracy (BBH) i usytuowana w strukturach Centrum Administracji. W skład Biura wchodzi zespół zamiejscowy, obsługujący wszystkie jednostki Banku w całym kraju. Oddziały Banku zlokalizowane poza granicami kraju posiadają własną służbę BHP i działają zgodnie z przepisami prawa właściwego dla miejsca zlokalizowania.

Strategia BHP opiera się na działaniu prewencyjnym poprzez wizytowanie obiektów i bieżące monitorowanie warunków pracy. Ważnym narzędziem procesu monitorowania jest posiadanie oceny zagrożeń na stanowiskach pracy. W Banku ocena ryzyka zawodowego opracowana została dla wszystkich zatrudnionych. Ewentualne zauważone usterki lub zagrożenia są niezwłocznie sygnalizowane i na bieżąco usuwane przez służby administracyjne.

W Banku stosowana jest szeroko pojęta profilaktyka wypadkowa. Wśród pracowników Banku prowadzone są szkolenia BHP, których elementem jest także instruktaż z zakresu pierwszej pomocy przedmedycznej. Scenariusz szkoleń pozytywnie oddziałuje na budowanie świadomości bezpiecznego zachowania pracowników w miejscu pracy. Istotną przyczyną wypadków są natomiast zdarzenia komunikacyjne, na które Bank nie ma znaczącego wpływu, gdyż często wynikają z okoliczności niezależnych od pracownika. Profilaktyka w tym zakresie sprowadza się do dodatkowych badań dla osób prowadzących samochody służbowe oraz kierowania pracowników na zajęcia doszkalające w zakresie bezpiecznej jazdy.

W Banku nie sformułowano polityki Grupy Kapitałowej Banku w zakresie BHP. Pozostałe podmioty Grupy Kapitałowej Banku wykonują zadania BHP zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Przepisy te są na tyle jednoznaczne, że *de facto* oznacza to stosowanie tych samych zasad BHP w całej Grupie Kapitałowej Banku. Pozostałe podmioty zlokalizowane poza granicami Rzeczypospolitej działają na zasadach właściwych dla państwa, w którym podmiot został zarejestrowany.

WSKAŹNIKI

W żadnej placówce Banku ani w pozostałych podmiotach Grupy Kapitałowej Banku nie występuje wysokie ryzyko zawodowe związane z wykonywaną pracą. Wskaźnik wypadkowości utrzymuje się na znikomym poziomie, co dowodzi skuteczności profilaktyki wypadkowej. Ocena ryzyka zawodowego objęła w Grupie Kapitałowej Banku 92,7% stanowisk; w Banku – 100%. Wśród ocenionych stanowisk nie występują stanowiska, dla których poziom ryzyka zawodowego jest wysoki i konieczne byłoby działania mające na celu jego zmniejszenie.

Tabela 29. Wskaźniki dotyczące BHP w Grupie Kapitałowej Banku, w tym w Banku w 2018 roku

Wskaźnik	GRUPA KAPITAŁOWA	w tym: BANK
Liczba wypadków przy pracy, w tym zrównanych z wypadkami przy pracy	124 zdarzenia wypadkowe ogółem 114 z pominięciem zdarzeń, które nie zostały uznane za wypadek przy pracy	111 zdarzenia wypadkowe ogółem 101 z pominięciem zdarzeń, które na drodze postępowania nie zostały uznane za wypadek przy pracy
Wskaźnik częstości wypadków (wypadki przy pracy na 1000 zatrudnionych)	Średnio 4,4 zdarzenia/ 1000 zatrudnionych Wskaźnik po uwzględnieniu zdarzeń nieuznanych za wypadek 4 zdarzenia/ 1000 zatrudnionych	Średnio 4,6 zdarzenia/ 1000 zatrudnionych Wskaźnik po uwzględnieniu zdarzeń nieuznanych za wypadek 4,2 zdarzenia/ 1000 zatrudnionych
Liczba wypadków śmiertelnych	0	1 zdarzenie śmiertelne (Bank) w drodze postępowania nieuznane za wypadek przy pracy
Wykaz najczęstszych przyczyn wypadków przy pracy	1. Niedostateczna koncentracja uwagi 2. Potknięcie/ poślizgnięcie 3. Zdarzenie komunikacyjne	1. Niedostateczna koncentracja uwagi 2. Potknięcie/ poślizgnięcie 3. Zdarzenie komunikacyjne
Liczba stwierdzonych przypadków chorób zawodowych	0	0
Udział stanowisk dla których została opracowana ocena ryzyka zawodowego	92,7% stanowisk	100% stanowisk
Liczba pracowników na stanowiskach na których poziom ocenionego ryzyka zawodowego jest na wysokim poziomie (tzn. konieczne są działania mające na celu zmniejszenie poziomu ryzyka)	0 (wśród 92,7% stanowisk ocenionych pod względem ryzyka zawodowego)	0

11.5.5 ROZWÓJ I EDUKACJA

Polityka szkoleniowa w Grupie Kapitałowej Banku prowadzona jest na podstawie przepisów wewnętrznych przygotowanych i wdrażanych przez poszczególne podmioty we własnym zakresie, co gwarantuje dostosowanie podejścia do edukacji i rozwoju pracowników zgodnie ze swoją specyfiką.

Zasady Zarządzania Wiedzą w PKO Banku Polskim SA określają cele, warunki oraz organizację szkoleń nie tylko dla pracowników Banku, ale także dla agentów, pośredników i innych współpracowników Banku, a także osób przez nich zatrudnionych. Głównym założeniem w przyjętych politykach szkoleniowych jest wsparcie realizacji:

- celów strategicznych podmiotów Grupy Kapitałowej Banku i celów biznesowych,
- wdrożenie nowych pracowników do pracy,
- zapewnienie kwalifikacji zawodowych pracowników i dostosowanie ich wiedzy oraz umiejętności do zmieniających się wymagań rynku, na którym funkcjonuje dany podmiot,
- przygotowanie pracowników do wdrożenia nowych rozwiązań i produktów oferowanych przez podmiot Grupy Kapitałowej Banku lub do wdrożenia zmian w istniejących rozwiązaniach czy oferowanych produktach.

W całej Grupie Kapitałowej Banku z działań szkoleniowych mogą korzystać wszyscy pracownicy bez względu na wiek czy płeć. Poszczególne podmioty mogą stosować kryterium zajmowanego stanowiska przy kierowaniu na specyficzne szkolenia takie jak udział w nauce na poziomie szkolnictwa wyższego (różne poziomy kształcenia w poszczególnych podmiotach Grupy Kapitałowej Banku) lub lektoratów z języka obcego. Pracodawcy finansują w całości lub w części działania szkoleniowe.

Przeważająca część podmiotów Grupy Kapitałowej Banku przy kierowaniu pracownika na działania szkoleniowe bierze pod uwagę wewnętrzne systemy oceny, np. rozmowy okresowe, indywidualne plany rozwoju, badanie potrzeb szkoleniowych, system oceny oparty o ISO, informację zwrotną. W podmiotach, w których przyjęto model kompetencji (dotyczy Banku i dwóch innych podmiotów zależnych), podnoszenie kwalifikacji zawodowych i umiejętności pracownika jest z nim powiązane.

Bank zapewnia pracownikom różnorodne formy podnoszenia kwalifikacji zawodowych. Na portalu wewnętrznym Banku co kwartał jest aktualizowany i komunikowany Katalog Szkoleń, zawierający szereg działań rozwojowych do wyboru zarówno dla pracowników jak i menedżerów, zawierający opis poszczególnych działań oraz łatwe w obsłudze narzędzie do zapisywania się na poszczególne szkolenia.

Prowadzone są projekty rozwoju zarówno twardych, jak i miękkich umiejętności. Kilkudziesięcioosobowy zespół trenerów wewnętrznych realizuje szkolenia grupowe, stanowiskowe oraz warsztaty wewnętrzne. W wybranych projektach szkolenia grupowe prowadzi firmy zewnętrzne. Pracownicy Banku aktywnie korzystają także z wewnętrznej platformy e-learningowej, m.in. ze szkoleń w zakresie wiedzy produktowej, procesów oraz obsługi aplikacji informatycznych. W ramach inicjatyw strategicznych uruchamiane są Akademie i Programy dedykowane konkretnym grupom pracowników i jednostkom organizacyjnym. W 2018 roku ze względu na Transformację Cyfrową został udostępniony szereg działań rozwojowych dla pracowników biorących udział w tym procesie, głównie z zakresu metodyki agile.

Pracownicy Banku mogą także korzystać z lektoratów językowych, zarówno indywidualnych, jak i grupowych (w tym z Wirtualnych Klas, tj. zajęć grupowych on-line). W Banku bardzo aktywnie wykorzystywana jest również wewnętrzna platforma e-learningowa, głównie do realizacji szkoleń w zakresie wiedzy produktowej, procesów oraz obsługi aplikacji informatycznych.

Bank prowadzi także szkolenia adaptacyjne dla nowych pracowników sieci detalicznej, które mają na celu przygotowanie do pracy nowego pracownika w oddziale Banku na docelowym stanowisku oraz nabycie umiejętności w zakresie prowadzenia rozmowy z Klientem zgodnie z obowiązującym w Banku standardem obsługi Klienta.

W 2018 roku w procesie adaptacji zostało przeszkolonych 2708 pracowników sieci sprzedaży detalicznej w ramach 657 szkoleń w 205 grupach.

Dodatkowo, w ramach pilotażu programu adaptacyjnego dla pracowników sieci korporacyjnej, zrealizowane zostały 3 instruktaże stanowiskowe, w których uczestniczyło łącznie 8 osób.

W 2018 roku w szkoleniach organizowanych przez Bank wzięło udział łącznie ponad 52 tys. osób, co oznacza, że jeden pracownik Banku uczestniczył średnio w 2 szkoleniach. W formule e-learningowej udostępniono 174 szkolenia. Ponadto w szkoleniach katalogowych dostępnych dla pracowników Banku uczestniczyło 661 osób.

12. POZOSTAŁE INFORMACJE

Nabywanie akcji własnych
Informacje o działalności Grupy Kapitałowej Banku w podziale na poszczególne państwa członkowskie UE i państwa trzecie
Publikowane prognozy dotyczące wyników finansowych za 2018 rok
Program akcji pracowniczych
Znaczące umowy oraz istotne umowy z bankiem centralnym lub organami nadzoru
Emisje papierów wartościowych PKO Banku Polskiego SA w 2018 roku
Umowy o subemisję oraz gwarancje udzielone podmiotom zależnym
Wskazanie postępowań toczących się przed sądem, organem właściwym dla postępowania arbitrażowego lub organem administracji publicznej
Wartość zabezpieczeń ustanowionych na rachunkach lub aktywach kredytobiorców
Zaciągnięte kredyty i umowy pożyczek, gwarancji i poręczeń
Udzielone zobowiązania finansowe i gwarancyjne
Informacje o zawarciu przez emitenta lub jednostkę od niego zależną jednej lub wielu transakcji z jednostkami powiązanymi jeżeli są one istotne i zostały zawarte na innych warunkach niż rynkowe
Prokury, posiedzenia Zarządu oraz realizacja uchwał Walnego Zgromadzenia
Sezonowość lub cykliczność działalności w okresie sprawozdawczym
Znaczące zdarzenia po dacie bilansu

NABYCIE AKCJI WŁASNYCH

W terminie objętym raportem PKO Bank Polski SA nie nabywał akcji własnych na własny rachunek.

INFORMACJE O DZIAŁALNOŚCI GRUPY KAPITAŁOWEJ BANKU W PODZIALE NA POSZCZEGÓLNE PAŃSTWA CZŁONKOWSKIE UE I PAŃSTWA TRZECIE

Tabela 30. Działalność Grupy Kapitałowej Banku w podziale na poszczególne państwa członkowskie i państwa trzecie

	Obroty (przychody)*	Zysk/strata przed opodatkowaniem	Podatek dochodowy	Zysk/strata po opodatkowaniu	Liczba pracowników w etatach**
W państwach członkowskich UE:					
- Polska	16 469	5 151	-1 295	3 856	25 655
- Szwecja	288	1	0	1	0
- Irlandia	25	0	0	0	0
W państwach trzecich:					
- Ukraina	332	84	-15	68	1 883

* obroty (przychody) definiowane jako suma przychodów z tytułu odsetek, przychodów z tytułu prowizji i opłat oraz pozostałych przychodów operacyjnych

**Informacje dot. stanu zatrudnienia podawane są zgodnie z opublikowanymi przez GUS w 2008 r. wytycznymi zawartymi w „Zasadach metodycznych statystyki rynku pracy i wynagrodzeń”. Zatrudnienie jest liczone w oparciu o umowy o pracę, po wyłączeniu pracowników korzystających z urlopów wychowawczych oraz urlopów bezpłatnych udzielonych na okres dłuższy niż 3 miesiące nieprzerwanie.

Bank oraz podmioty zależne Banku, na zasadzie skonsolidowanej w rozumieniu art. 4 ust. 1 pkt 48 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady nr 575/2013, mają siedzibę na terenie Polski, Ukrainy, Szwecji oraz Irlandii.

PUBLIKOWANE PROGNOZY DOTYCZĄCE WYNIKÓW FINANSOWYCH ZA 2018 ROK

PKO Bank Polski SA nie publikował prognoz dotyczących wyników finansowych na 2018 rok.

PROGRAM AKCJI PRACOWNICZYCH

W PKO Banku Polskim SA nie jest realizowany program akcji pracowniczych.

ZNACZĄCE UMOWY ORAZ ISTOTNE UMOWY Z BANKIEM CENTRALNYM LUB ORGANAMI NADZORU

PKO Bank Polski SA ma obowiązek informować w raportach bieżących o wszystkich umowach zawartych z Klientami, w których łączna wartość świadczeń, która wynikała z umów wieloletnich zawartych z poszczególnym Klientem spełniała kryteria, o których mowa w rozporządzeniu Ministra Finansów z 29 marca 2018 roku w sprawie informacji bieżących i okresowych przekazywanych przez emitentów papierów wartościowych oraz warunków uznawania za równoważne informacji wymaganych przepisami prawa państwa niebędącego państwem członkowskim (Dz. U. 2018, poz. 757) oraz o zawarciu istotnych umów zgodnie z wymogami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 596/2014 w sprawie nadużyć na rynku.

W 2018 roku Bank nie zawierał istotnych umów z bankiem centralnym ani organami nadzoru. W 2018 roku jednostki zależne PKO Banku Polskiego SA nie zawarły znaczących umów oraz nie zawarły istotnych umów z bankiem centralnym lub organami nadzoru.

EMISJE PAPIERÓW WARTOŚCIOWYCH PKO BANKU POLSKIEGO SA W 2018 ROKU

28 lutego 2018 roku Bank uplasował emisję obligacji podporządkowanych o poniższych parametrach:

- a. rozliczenie emisji 5 marca 2018 roku,
- b. łączna wartość nominalna obligacji 1 000 mln PLN, wartość nominalna jednej obligacji wyniosła 500 000 PLN,
- c. obligacje wyemitowane na podstawie ustawy o obligacjach, a środki uzyskane z emisji zostały przeznaczone za zgodą Komisji Nadzoru Finansowego na podwyższenie funduszy uzupełniających Banku na podstawie art. 127 ust. 2 pkt 2 ustawy – Prawo bankowe oraz art. 63 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013 roku,
- d. emisja została przeprowadzona w formie 10NC5, tj. o dziesięcioletnim terminie wykupu, z prawem Banku do dokonania przedterminowego wykupu wszystkich obligacji w terminie 5 lat od daty emisji, za zgodą KNF (opcja call),
- e. cena emisyjna obligacji była równa wartości nominalnej obligacji,
- f. obligacje były oprocentowane w półrocznych okresach odsetkowych, odsetki od obligacji były naliczane od wartości nominalnej, według zmiennej stopy procentowej równej stawce WIBOR 6M, powiększonej o marżę równą 150 p.b. p.a. w całym okresie emisji,
- g. świadczenia z tytułu obligacji miały wyłącznie charakter pieniężny,
- h. obligacje nie były zabezpieczone,
- i. obligacje nie miały postaci dokumentu i zostały zarejestrowane w depozycie papierów wartościowych prowadzonym przez Krajowy Depozyt Papierów Wartościowych SA,
- j. 27 marca 2018 roku Bank wprowadził obligacje do obrotu w alternatywnym systemie obrotu na rynku Catalyst.

8 marca 2018 roku Komisja Nadzoru Finansowego wyraziła zgodę na przeznaczenie środków uzyskanych z emisji obligacji podporządkowanych na podwyższenie kapitału Tier 2 Banku na podstawie art. 127 ust. 2 pkt 2 Prawa bankowego w związku z art. 63 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z 26 czerwca 2013 roku w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych, zmieniającego rozporządzenie (UE) nr 648/2012,

UMOWY O SUBEMISJE ORAZ GWARANCJE UDZIELONE PODMIOTOM ZALEŻNYM

30 sierpnia 2017 roku PKO Bank Hipoteczny SA zawarł z PKO Bankiem Polskim SA umowę zmieniającą do umowy z 9 listopada 2015 roku, która dotyczyła Krajowego Programu Emisji Listów Zastawnych, w której powierzył Domowi Maklerskiemu PKO Banku Polskiego SA pełnienie funkcji subemitenta usługowego (do sierpnia 2017 roku wyżej wymienione listy zastawne były oferowane w trybie emisji zwykłej). W 2018 roku PKO Bank Hipoteczny SA w ramach subemisji usługowej świadczonej przez Dom Maklerski PKO Banku Polskiego SA wyemitował listy zastawne (według wartości nominalnej) w łącznej wysokości 1 590 mln PLN. Łączna wartość wszystkich wyemitowanych listów zastawnych (według wartości nominalnej) w ramach wyżej wymienionej subemisji usługowej wyniosła 2 090 mln PLN.

W 2018 roku PKO Bank Hipoteczny SA przeprowadzał emisje obligacji w ramach Umowy Programu Emisji Obligacji z 30 września 2015 roku podpisanej z PKO Bankiem Polskim SA (jako m.in. agentem emisji, depozytariuszem i dealerem) oraz Umowy Gwarancyjnej z 30 września 2015 roku, zgodnie z którą PKO Bank Polski SA pełni rolę gwaranta emisji obligacji do łącznej wartości 2 mld PLN.

W 2018 roku został podpisany aneks do Umowy Programu Emisji Obligacji zwiększający kwotę emisji programu (tj. maksymalnej wartości wyemitowanych i niewykupionych obligacji na podstawie programu) z 3 mld PLN do 3,5 mld PLN.

Na 31 grudnia 2018 roku zobowiązanie spółki z tytułu wyemitowanych obligacji w ramach wyżej wymienionego programu, w wartości nominalnej, wynosiło 2 978,4 mln PLN. W portfelu PKO Banku Polskiego SA znajdowały się obligacje o wartości nominalnej w wysokości 91,1 mln PLN, w tym obligacje o wartości nominalnej 54,1 mln PLN zostały nabyte w ramach Umowy Gwarancyjnej.

W 2018 roku PKO Bank Polski SA udzielił także gwarancji związanych z działalnością i funkcjonowaniem podmiotów zależnych, w tym m.in.:

- wystawił na rzecz Europejskiego Banku Inwestycyjnego gwarancję dotyczącą spłaty kredytu udzielonego spółce PKO Leasing SA (na okres do marca 2027 roku),

- wystawił cztery gwarancje dotyczące spłaty zobowiązań z tytułu najmu przez spółki zależne powierzchni biurowych i miejsc parkingowych (maksymalnie na okres do końca lipca 2023 roku).

WSKAZANIE POSTĘPOWAŃ TOCZĄCYCH SIĘ PRZED SĄDEM, ORGANEM WŁAŚCIWYM DLA POSTĘPOWANIA ARBITRAŻOWEGO LUB ORGANEM ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ

31 grudnia 2018 roku łączna wartość postępowań sądowych (procesów), w których spółki Grupy PKO Banku Polskiego SA (łącznie z Bankiem) są pozwanym wynosiła 1 784 mln PLN, w tym 40 mln PLN dotyczyło postępowań sądowych na Ukrainie (na 31 grudnia 2017 roku łączna wartość wyżej wymienionych postępowań sądowych wynosiła 1 709 mln PLN), a kwota łącznej wartości postępowań sądowych (procesów) z powództwa spółek Grupy PKO Banku Polskiego SA (łącznie z Bankiem) na 31 grudnia 2018 roku wynosiła 1 838 mln PLN, w tym 37 mln PLN dotyczyło postępowań sądowych na Ukrainie (na 31 grudnia 2017 roku łączna wartość wyżej wymienionych postępowań sądowych wynosiła 1 363 mln PLN).

W 2018 roku Bank oraz pozostałe podmioty Grupy Kapitałowej Banku nie prowadziły istotnych²⁸ z punktu widzenia Grupy Kapitałowej Banku postępowań toczących się przed sądem, organem właściwym dla postępowania arbitrażowego lub organem administracji publicznej, dotyczących zobowiązań albo wierzytelności.

Opis najistotniejszych spraw spornych został przedstawiony w nocie 48 Skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego SA za rok zakończony 31 grudnia 2018 roku.

WARTOŚĆ ZABEZPIECZEŃ USTANOWIONYCH NA RACHUNKACH LUB AKTYWACH KREDYTOBIORCÓW

Na koniec 2018 roku wartość zabezpieczeń ustanowionych na rachunkach lub aktywach kredytobiorców w ramach Grupy PKO Banku Polskiego SA wyniosła 257 mld PLN, w tym 216,7 mld PLN dotyczyło PKO Banku Polskiego SA.

ZACIĄGNIĘTE KREDYTY I UMOWY POŻYCZEK, GWARANCJI I PORĘCZEŃ

8 lutego 2018 roku Bank dokonał całkowitej i ostatecznej, wcześniejszej spłaty linii kredytowej udzielonej przez Nordea Bank AB (publ) na podstawie umowy z dnia 1 kwietnia 2014 roku. Linia kredytowa pierwotnie była udzielona na okres 7 lat, a tym samym Bank dokonał jej przedterminowej spłaty 3 lata przed pierwotnym terminem zapadalności. W związku z dokonaną spłatą linii kredytowej, na podstawie odrębnej umowy następuje zwolnienie ustanowionego zabezpieczenia wierzytelności z tytułu portfela hipotecznego. Spłata linii kredytowej przed terminem oznacza, iż wyników Banku nie będą już obciążać koszty odsetkowe związane z przedmiotową linią kredytową.

19 kwietnia 2018 roku Bank wypowiedział umowę gwarancji zapewniającą niezrzeczywistą ochronę kredytową w odniesieniu do portfela wyselekcjonowanych korporacyjnych wierzytelności kredytowych Banku, o której zawarciu informował w raporcie bieżącym nr 51/2017. Wypowiedzenie przez Bank gwarancji nastąpiło bez podania przyczyn, w sposób przewidziany w treści umowy gwarancji oraz zgodnie z jej warunkami. Zgodnie z treścią umowy gwarancji, wskutek dokonanych wypowiedzeń Gwarancja wygasa 24 kwietnia 2018 roku.

Całkowita wartość portfela wierzytelności Banku objętego gwarancją wynosiła (po zaokrągleniu) 5 494,73 mln PLN, a portfel składał się z portfela obligacji o wartości (po zaokrągleniu) 1 096,6 mln PLN (Portfel A) oraz portfela pozostałych wierzytelności o wartości (po zaokrągleniu) 4 398,13 mln PLN (Portfel B). Wskaźnik pokrycia gwarancją wynosił 90% - w odniesieniu do Portfela A oraz 80% - w odniesieniu do Portfela B, w związku z czym całkowita kwota gwarancji wynosiła (po zaokrągleniu) 4 505,44 mln PLN. Maksymalny okres obowiązywania gwarancji wynosił 60 miesięcy, przy czym Bank uprawniony był do wypowiedzenia gwarancji przed upływem okresu jej obowiązywania.

W 2018 roku PKO Bank Polski SA oraz pozostałe podmioty Grupy Kapitałowej Banku nie zaciągały żadnych kredytów i pożyczek, a także nie otrzymały gwarancji i poręczeń, które nie dotyczyły działalności operacyjnej.

UDZIELONE ZOBOWIĄZANIA FINANSOWE I GWARANCYJNE

Na 31 grudnia 2018 roku zobowiązania finansowe i gwarancyjne wyniosły 59,8 mld PLN, z czego 83,4% stanowiły zobowiązania o charakterze finansowym. Ogółem dynamika udzielonych zobowiązań finansowych i gwarancyjnych ukształtowała się na poziomie 9,5% r/r, głównie w efekcie wzrostu udzielonych linii i limitów kredytowych mieszkaniowych oraz linii i limitów kredytowych gospodarczych.

²⁸ Przez istotne uznano zobowiązania albo wierzytelności, których wartość stanowi co najmniej 5% kapitałów własnych PKO Banku Polskiego SA.

Tabela 31. Udzielone zobowiązania pozabilansowe (w mln PLN)

	31.12.2018	31.12.2017	Zmiana (w mln PLN)	Zmiana (%)
Udzielone zobowiązania finansowe:	49 877	44 471	5 406	12,2%
Linie i limity kredytowe mieszkaniowe	4 275	5 195	-920	-17,7%
Linie i limity kredytowe gospodarcze	32 618	30 928	1 690	5,5%
Linie i limity kredytowe konsumpcyjne	8 974	8 348	626	7,5%
Pozostałe	4 010	0	4 010	-
w tym: nieodwołalne	23 378	33 607	-10 229	-30,4%
Udzielone zobowiązania gwarancyjne:	9 935	10 140	-205	-2,0%
podmioty finansowe	437	572	-135	-23,6%
podmioty niefinansowe	9 295	9 221	74	0,8%
podmioty budżetowe	203	347	-144	-41,5%
Razem	59 812	54 611	5 201	9,5%

INFORMACJE O ZAWARCIU PRZEZ EMITENTA LUB JEDNOSTKĘ OD NIEGO ZALEŻNĄ JEDNEJ LUB WIELU TRANSAKCYJ Z JEDNOSTKAMI POWIĄZANYMI JEŻELI SĄ ONE ISTOTNE I ZOSTAŁY ZAWARTE NA INNYCH WARUNKACH NIŻ RYNKOWE

W 2018 roku PKO Bank Polski SA świadczył na warunkach rynkowych na rzecz jednostek powiązanych (podporządkowanych) usługi w zakresie prowadzenia rachunków bankowych, przyjmowania lokat, udzielania kredytów i pożyczek, emisji dłużnych papierów wartościowych, udzielania gwarancji i bieżących operacji wymiany oraz oferowania jednostek uczestnictwa i certyfikatów inwestycyjnych funduszy, produktów leasingowych, produktów faktoringowych i produktów ubezpieczeniowych spółek z Grupy Kapitałowej Banku, a także usługi oferowane przez Dom Maklerski PKO Banku Polskiego SA.

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

Zestawienie znaczących transakcji PKO Banku Polskiego SA z jednostkami podporządkowanymi, w tym zadłużenie kredytowe tych jednostek wobec Banku według stanu na 31 grudnia 2018 roku zostało przedstawione w jednostkowym sprawozdaniu finansowym PKO Banku Polskiego SA za rok zakończony dnia 31 grudnia 2018 roku (nota 49).

PROKURY, POSIEDZENIA ZARZĄDU ORAZ REALIZACJA UCHWAŁ WALNEGO ZGROMADZENIA

Na 31 grudnia 2018 roku w Banku było 5 prokurentów. W 2018 roku nie odwołano i nie udzielono żadnej prokury. W 2018 roku odbyły się 52 posiedzenia Zarządu Banku, a Zarząd Banku podjął 698 uchwał.

Najważniejsze działania i decyzje podjęte przez Zarząd, które mają wpływ na sytuację ekonomiczno-finansową i działalność spółki, zostały przedstawione w poszczególnych częściach niniejszego sprawozdania Zarządu.

SEZONOWOŚĆ LUB CYKLICZNOŚĆ DZIAŁALNOŚCI W OKRESIE SPRAWOZDAWCZYM

PKO Bank Polski SA jest bankiem uniwersalnym, który działa na terenie całego kraju i jego działalność podlega takim samym wahaniom sezonowym, jak cała polska gospodarka. Działalność pozostałych spółek Grupy PKO Banku Polskiego SA również nie wykazuje istotnych cech sezonowości lub cykliczności.

ZNACZĄCE ZDARZENIA PO DACIE BILANSU

- 9 stycznia 2019 roku Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego zarejestrował zmiany w Statucie Banku, przyjęte uchwałą nr 33/2018 Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku z 18 czerwca 2018 roku (https://www.pkobp.pl/grupa-pko-banku-polskiego/relacje-inwestorskie/raporty-biezace/raport-nr-1-2019-rejestracja-zmian-statutu-powszechniej-kasy-oszczednosci-banku-polskiego-spolki-akcyjnej_2/).
- 22 stycznia 2019 roku PKO Bank Polski SA dokonał spłaty pożyczki udzielonej przez spółkę PKO Finance AB w kwocie 500 milionów EUR. 23 stycznia 2019 roku spółka PKO Finance AB wykupiła obligacje o wartości nominalnej 500 milionów EUR.
- 28 stycznia 2019 roku PKO Bank Hipoteczny wyemitował listy zastawne o łącznej wartości nominalnej 500 mln EUR oraz terminie zapadalności ustalonym na 23 listopada 2021 roku. Wyemitowane listy zastawne są notowane na giełdzie w Luksemburgu oraz w Warszawie. Następnie 25 lutego 2019 roku PKO Bank Hipoteczny SA

przeprowadził transakcję zwiększenia wartości emisji (Tap), emitując drugą transzę o nominale 100 mln EUR. Data emisji drugiej transzy została określona na 1 marca 2019 roku. .

4. W okresie od 1 stycznia 2019 roku do dnia podpisania niniejszego sprawozdania z działalności Zarządu PKO Bank Polski SA sprzedał, w ramach podpisanej w 2015 roku z PKO Bankiem Hipotecznym SA Umowy Ramowej Sprzedaży Wierzytelności, kolejny portfel wierzytelności z tytułu kredytów mieszkaniowych zabezpieczonych hipotecznie w wysokości 861 milionów PLN.
5. 25 lutego 2019 roku Bank otrzymał indywidualne zalecenie Komisji Nadzoru Finansowego dotyczące zwiększenia funduszy własnych poprzez zatrzymanie przez Bank co najmniej 50% zysku wypracowanego w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2018 roku. KNF potwierdziła, że Bank spełnia wymogi do wypłaty dywidendy na poziomie do 50% zysku netto za 2018 rok.

13. SŁOWNIK

Aktywa oprocentowane – obejmują należności od banków, papiery wartościowe oraz kredyty i pożyczki udzielone Klientom,

Finansowanie udzielone Klientom – obejmuje kredyty i pożyczki udzielone Klientom (w tym należności z tytułu leasingu finansowego) pomniejszone o transakcje z przyrzeczeniem sprzedaży oraz obligacje komunalne i korporacyjne prezentowane w papierach wartościowych z wyłączeniem papierów przeznaczonych do obrotu,

Finansowanie zewnętrzne – obejmuje zobowiązania podporządkowane, zobowiązania z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych wyceniane według zamortyzowanego kosztu, otrzymane kredyty i pożyczki prezentowane w zobowiązaniach wobec banków oraz otrzymane kredyty i pożyczki prezentowane w zobowiązaniach wobec Klientów,

Inne zobowiązania – obejmują pochodne instrumenty zabezpieczające, pozostałe instrumenty pochodne, zobowiązania z tytułu działalności ubezpieczeniowej, pozostałe zobowiązania, zobowiązania z tytułu bieżącego podatku dochodowego, rezerwy z tytułu odroczonego podatku dochodowego oraz rezerwy,

Koszty regulacyjne – obejmują składki i wpłaty na Bankowy Fundusz Gwarancyjny (BFG), opłaty na rzecz KNF, podatki i opłaty,

Łączny współczynnik kapitałowy – liczony jako stosunek funduszy własnych do łącznego wymogu kapitałowego pomnożonego razy 12,5,

Papiery wartościowe (portfel bankowy) – obejmują papiery wartościowe pomniejszone o obligacje komunalne i korporacyjne (z wyłączeniem przeznaczonych do obrotu),

Pozostałe aktywa – obejmują instrumenty pochodne zabezpieczające, pozostałe instrumenty pochodne, inwestycje w jednostki stowarzyszone i wspólne przedsięwzięcia, aktywa trwałe przeznaczone do sprzedaży, wartości niematerialne, rzeczowe aktywa trwałe, należności z tytułu bieżącego podatku dochodowego, aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego, inne aktywa oraz transakcje z przyrzeczeniem sprzedaży prezentowane w kredytach i pożyczkach udzielonych Klientom,

Stopa wolna od ryzyka – liczona jako średnia roczna z rentowności 10-letnich obligacji Skarbu Państwa,

Średnie oprocentowanie kredytów – stosunek przychodów odsetkowych od kredytów i pożyczek udzielonych Klientom w ujęciu rocznym i średniego stanu kredytów i pożyczek udzielonych Klientom z ostatnich 5 kwartałów,

Średnie oprocentowanie depozytów – stosunek kosztów odsetkowych od zobowiązań wobec Klientów w ujęciu rocznym i średniego stanu zobowiązań wobec Klientów z ostatnich 5 kwartałów,

Wskaźnik C/I (wskaźnik kosztów do dochodów) – obliczany jako stosunek ogólnych kosztów administracyjnych do wyniku na działalności biznesowej w ujęciu rocznym,

Wskaźnik finansowania udzielonego Klientom do depozytów – obliczony jako stosunek finansowania udzielonego Klientom (które obejmuje kredyty i pożyczki udzielone Klientom (w tym należności z tytułu leasingu finansowego) pomniejszone o transakcje z przyrzeczeniem sprzedaży oraz obligacje komunalne i korporacyjne prezentowane w papierach wartościowych z wyłączeniem papierów przeznaczonych do obrotu) i zobowiązań wobec Klientów,

Wskaźnik finansowania udzielonego Klientom do stabilnych źródeł finansowania – obliczony jako stosunek finansowania udzielonego Klientom (które obejmuje kredyty i pożyczki udzielone Klientom (w tym należności z tytułu leasingu finansowego) pomniejszone o transakcje z przyrzeczeniem sprzedaży oraz obligacje komunalne i korporacyjne

prezentowane w papierach wartościowych z wyłączeniem papierów przeznaczonych do obrotu) i stabilnych źródeł finansowania (zobowiązania wobec Klientów oraz finansowania zewnętrznego),

Współczynnik kapitału Tier 1 – stosunek kapitału Tier 1 do łącznego wymogu kapitałowego pomnożonego razy 12,5,

Wskaźnik kosztu ryzyka – obliczony poprzez podzielenie wyniku z tytułu odpisów na straty kredytowe za okres 12 miesięcy zakończony 31 grudnia 2018 roku przez średnie saldo kredytów i pożyczek udzielonych Klientom brutto na początku i na końcu okresu sprawozdawczego oraz pośrednich okresów kwartalnych,

Wskaźnik marży odsetkowej – stosunek wyniku z tytułu odsetek w ujęciu rocznym i średniego stanu aktywów oprocentowanych (które obejmują należności od banków, papiery wartościowe oraz kredyty i pożyczki udzielone klientom,) z ostatnich 5 kwartałów,

Wskaźnik ROA netto – stosunek zysku netto w ujęciu rocznym i średniego stanu aktywów z ostatnich 5 kwartałów,

Wskaźnik ROE netto – stosunek zysku netto w ujęciu rocznym i średniego stanu kapitałów własnych z ostatnich 5 kwartałów,

Wskaźnik udziału ekspozycji z rozpoznaną utratą wartości – zdefiniowany jako portfel z rozpoznaną utratą wartości w portfelu ekspozycji wycenianych wg zamortyzowanego kosztu oraz w portfelu kredytów wycenianych do wartości godziwej przez pozostałe dochody całkowite,

Wynik na działalności biznesowej – wynik z działalności operacyjnej bez uwzględnienia ogólnych kosztów administracyjnych, podatku od niektórych instytucji finansowych, wyniku z tytułu odpisów na straty kredytowe i wyniku z tytułu utraty wartości aktywów niefinansowych,

Wynik operacyjny netto – wynik z działalności operacyjnej bez uwzględnienia wyniku z tytułu odpisów na straty kredytowe i wyniku z tytułu utraty wartości aktywów niefinansowych,

Wynik pozostały – obejmuje przychody z tytułu dywidend, wynik na instrumentach finansowych wycenianych do wartości godziwej przez rachunek zysków i strat, wynik na inwestycyjnych papierach wartościowych, wynik z pozycji wymiany, zyski lub straty z tytułu zaprzestania ujmowania instrumentów finansowych niewycenianych do wartości godziwej przez rachunek zysków i strat oraz pozostałe przychody i koszty operacyjne netto,

Wynik z operacji finansowych – obejmuje wynik na instrumentach finansowych wycenianych do wartości godziwej przez rachunek zysków i strat, wynik na inwestycyjnych papierach wartościowych oraz zyski lub straty z tytułu zaprzestania ujmowania instrumentów finansowych niewycenianych do wartości godziwej przez rachunek zysków i strat,

Wynik z tytułu odpisów i utraty wartości – obejmuje wynik z tytułu odpisów na straty kredytowe oraz wynik z tytułu utraty wartości aktywów niefinansowych,

Zysk netto – zysk netto w skonsolidowanym rachunku zysków i strat rozumiany jest jako zysk netto przypadający na akcjonariuszy jednostki dominującej.

OŚWIADCZENIA ZARZĄDU

Zarząd PKO Banku Polskiego SA oświadcza, że według jego najlepszej wiedzy roczne Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego SA za 2018 rok sporządzone łącznie ze Sprawozdaniem Zarządu z działalności PKO Banku Polskiego SA zawiera prawdziwy obraz rozwoju i osiągnięć oraz sytuacji Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego SA i PKO Banku Polskiego SA, w tym opis podstawowych zagrożeń i ryzyka.

Niniejsze Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego SA za 2018 rok sporządzone łącznie ze Sprawozdaniem Zarządu z działalności PKO Banku Polskiego SA liczy 174 kolejno ponumerowane strony.

PODPISY WSZYSTKICH CZŁONKÓW ZARZĄDU BANKU

28.02.2019	ZBIGNIEW JAGIEŁŁO	PREZES ZARZĄDU
28.02.2019	RAFAŁ ANTCAK	WICEPREZES ZARZĄDU
28.02.2019	RAFAŁ KOZŁOWSKI	WICEPREZES ZARZĄDU
28.02.2019	MAKS KRACZKOWSKI	WICEPREZES ZARZĄDU
28.02.2019	MIECZYŚŁAW KRÓL	WICEPREZES ZARZĄDU
28.02.2019	ADAM MARCINIAK	WICEPREZES ZARZĄDU
28.02.2019	PIOTR MAZUR	WICEPREZES ZARZĄDU
28.02.2019	JAKUB PAPIERSKI	WICEPREZES ZARZĄDU
28.02.2019	JAN EMERYK ROŚCISZEWSKI	WICEPREZES ZARZĄDU