



Raport ESG 2022

Wprowadzenie	4	1.4. Odpowiedzialne zarządzanie	45	Bezpieczeństwo danych osobowych	73
List przewodniczącej rady nadzorczej	4	Ład korporacyjny	45	Tajemnica bankowa	74
List prezesa zarządu	7	Program etyczny	47	2.3. Klientocentryczność jako nasza filozofia	75
Realizacja celów strategicznych ESG w 2022 roku	9	Polityka zgodności (compliance)	51	Badania satysfakcji klientów	75
1. O mBanku	18	Audyt wewnętrzny	53	Zarządzanie reklamacjami	76
1.1. Model biznesowy	18	Przeciwdziałanie nadużyciom	54	2.4. Odpowiedzialne produkty i sprzedaż	77
mBank – ikona mobilności dla wszystkich grup klientów	18	Przeciwdziałanie korupcji	55	Zdrowe finanse	77
Struktura grupy mBanku z punktu widzenia segmentów i obszarów biznesowych	20	Konflikt interesów	57	Produkty dostosowane do potrzeb klientów	78
Nasze wartości	22	Regulacje w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu	58	Prosta komunikacja i etyczny marketing	80
Strategia na lata 2021-2025	23	Globalna polityka sankcji	59	Pożyczanie „z głową”	81
1.2. Grupa mBank w 2022 roku	25	Zasady dla dostawców	60	Odpowiedzialna windykacja	82
Wyniki finansowe	27	Relacje z interesariuszami	61	2.5. Bankowość włączająca	85
Nagrody i wyróżnienia	35	2. Odpowiedzialność wobec klientów	64	Rozwiązania dla klientów z niepełnosprawnościami	86
Członkostwo w organizacjach branżowych	37	2.1. Wygodna bankowość cyfrowa	65	3. Odpowiedzialność wobec pracowników	88
1.3. Biznes oparty na wartościach	38	Obszar bankowości detalicznej	66	3.1. Wyróżniają nas ludzie	89
Strategiczne cele ESG	39	Obszar bankowości korporacyjnej i inwestycyjnej	68	3.2. System motywacyjny	92
Zarządzanie obszarem ESG w mBanku	40	Cyfrowa transformacja naszych klientów	69	3.3. Dialog z pracownikami	96
Ryzyko ESG	41	2.2. Bezpieczeństwo danych i pieniędzy	70	3.4. Rozwój pracowników	98
Partnerstwa na rzecz zrównoważonego rozwoju	44	Polityka bezpieczeństwa informacji i cyberbezpieczeństwo	70	Kompetencje przyszłości	100
				Organizacja oparta na mocnych stronach	101
				Zarządzanie przez cele	102

3.5. Dobrostan pracowników	103	4.3. Ujawnienia taksonomiczne	134
Praca hybrydowa	103	Wskaźniki dotyczące kwalifikowalności do Taksonomii UE	135
Z energią po zdrowie	104	Inne wskaźniki ilościowe wymagane przez Taksonomię UE	137
3.6. Różnorodność i inkluzywność	106	Informacje jakościowe dotyczące Taksonomii UE	137
3.7. Przeciwdziałanie mobbingowi			
3.8. Bezpieczeństwo pracowników	115		
4. Odpowiedzialność za klimat	116	5. Odpowiedzialność społeczna	138
4.1. Ograniczanie własnego wpływu na środowisko	118	5.1. Matematyka jest wszędzie!	139
Emisja gazów cieplarnianych Grupy mBanku	118	5.2. Zaangażowanie społeczne	142
Zużycie energii	122	Partnerstwo z Wielką Orkiestrą Świątecznej Pomocy	142
Ekologiczne praktyki	123	Razem dla Ukrainy	144
4.2. Produkty i usługi ESG	125	5.3. Fundusz „m jak malarstwo”	146
Ekokredyt hipoteczny	126		
Pożyczki na cele ekologiczne dla przedsiębiorców	126	6. Odpowiedzialność wobec inwestorów	147
Karty płatnicze z recyklingu	127	6.1. Transparentna komunikacja	148
Leasing przyjazny planecie	128	6.2. Ratingi i indeksy ESG	150
Odpowiedzialne polityki kredytowe	129	Sustainalytics	150
Finansowanie OZE	129	MSCI ESG Rating	150
Inwestowanie zgodne z ESG	131	WIG-ESG	150
Zielone obligacje	133	Bloomberg Gender-Equality Index 2023	151
		O raporcie	152
		Indeks zgodności GRI	154

[GRI 2-22]

Szanowni Interesariusze,

agenda zrównoważonego rozwoju poprzez ograniczanie ryzyk środowiskowych, społecznych oraz tych związanych z ładem korporacyjnym staje się imperatywem biznesowym dla wielu firm. Zielona transformacja wymagana jest nie tylko przez regulatorów, lecz także przez inwestorów oraz klientów. Przedsiębiorstwa obarczone wysokim ryzykiem ESG i niechętnie w dostosowywaniu się do nowych wymogów i oczekiwań muszą liczyć się z tym, że będzie im coraz trudniej utrzymać się na rynku. Firmy, które będą jak najwcześniej zgodne z agendą zrównoważonego rozwoju, skorzystają najwięcej i zdobędą przewagę konkurencyjną.

Wiele różnych bodźców – zarówno rynkowych, jak i regulacyjnych – stymuluje inwestycje w aktywa, które umożliwiają zieloną transformację gospodarczą. Realizując założenia Europejskiego Zielonego Ładu w ramach już zaakceptowanych inicjatyw regulacyjnych, Europa przeznaczy na inwestycje rocznie ok. 390 mld euro w celu redukcji do 2030 roku emisji w sektorach energii i transportu oraz 130 mld euro na inne cele środowiskowe i gospodarki obiegu zamkniętego. Akty prawne mają wskazać inwestorom, instytucjom finansowym i firmom w całej UE, jaka działalność gospodarcza przyczyni się znacząco do łagodzenia zmian klimatu, przystosowania do nich oraz spełnienia innych celów środowiskowych.

Jak wynika z danych prezentowanych w ramach Platformy Zrównoważonych Finansów przez Instytut WiseEuropa, potrzeby inwestycyjne Polski w zakresie transformacji klimatycznej wahają się od 1949 do 2352 mld euro, co będzie stanowić około 7,5-9,1% polskiego PKB do 2050 roku. To również sygnał dla sektora bankowego, dotyczący mobilizacji kapitału finansowego na realizację tych celów, kapitału technologicznego postaci odpo-

wiednich narzędzi i programów informatycznych, a co ważne, również kapitału ludzkiego związanego z rozwojem wiedzy i doświadczenia w zakresie ESG wśród wszystkich zatrudnionych.

Branża bankowa ma kluczowe znaczenie dla zrównoważonego rozwoju. W gospodarce rosnącej to banki w dużej mierze decydują o możliwości realizacji wielu przedsięwzięć wspierających rozwój społeczny i gospodarczy. Rozumiemy w mBanku tę odpowiedzialność, dlatego w strategii na lata 2021-2025, którą konsekwentnie realizujemy, postawiliśmy sobie cele związane ze zrównoważonym finansowaniem oraz rozwojem oferty produktowej opartej o ESG, w tym zdecydowaliśmy o przeznaczeniu 10 mld złotych na nowe finansowanie zielonej energii, gospodarki odpadami, elektromobilności i zrównoważonych projektów. W 2022 roku wartość kredytów korporacyjnych udzielonych przez mBank w tej dziedzinie wyniosła 635 mln złotych. W ramach realizowanej strategii mBank zamierza przeznaczyć 25 mld zł na udzielanie kredytów mieszkaniowych zabezpieczonych przez budynki mieszkalne spełniające normy redukcji emisji CO₂, wynikające z niskoemisyjnej trajektorii, a także udzielić finansowania o wartości 1 mld zł w ramach kredytów hipotecznych na nieruchomości, które spełniają podwyższone wymagania emisyjne potwierdzone Certyfikatem Nearly Zero Energy Building (NZEB).



Oczekiwania wobec sektora finansowego zostały również zredefiniowane w europejskiej Agendzie Zrównoważonych Finansów. Jej celem jest wspieranie firm i sektora finansowego w okresie przejścia do zrównoważonej gospodarki neutralnej dla klimatu. Szereg inicjatyw regulacyjnych, w tym dotyczących taksonomii oraz raportowania w ramach SFDR i CSRD, zachęca do finansowania ze środków prywatnych zrównoważonych projektów i zielonych technologii. Uświadomiły one uczestnikom rynku potrzebę przyspieszenia działań mających na celu uwzględnienie w procesie zarządzania ryzykiem czynników, jakie dla sektora finansowego generują zmiany klimatyczne i degradacja środowiska. Tym bardziej warto podkreślić rosnącą rolę i znaczenie zrównoważonego finansowania i takich form pozyskiwania kapitału jak: emisja zielonych obligacji, obligacji wprowadzanych do obrotu jako zrównoważone środowiskowo oraz obligacji powiązanych ze zrównoważonym rozwojem (environmentally sustainable and sustainability-linked bonds) czy też kredyty na projekty zgodne z kryteriami taksonomii oraz kredyty korporacyjne oparte o cele ESG (sustainability-linked loans). To tylko przykłady tego, jak sektor bankowy, w tym również mBank, aktywnie włącza się w realizację Agendy Zrównoważonych Finansów. W 2022 roku mBank przeprowadził cztery emisje zielonych obligacji na łączną kwotę 275 mln zł.

Oprócz działań wspierających duże firmy istotnie rośnie znaczenie odpowiedzialnych usług finansowych skierowanych do osób prywatnych oraz MŚP. Banki zachęcają klientów do bardziej zrównoważonych wyborów poprzez m.in. preferencyjne finansowanie niskoemisyjnych domów oraz samochodów elektrycznych, kredyty na niewielkie instalacje OZE, instalacje pomp ciepła czy też wprowadzanie wirtualnych kart. Równocześnie nie można zapomnieć o odpowiedniej edukacji klientów oraz odpowiedzialnej i transparentnej komunikacji marketingowej.

Mówiąc o kryteriach ESG w bankowości, nie można ograniczać się tylko do środowiska naturalnego. Czynniki „S”, czyli kwestie społeczne, są tak samo ważne i trzeba o tym pamiętać. Prawa człowieka, szacunek dla różnorodności, wyrównywanie szans czy przestrzeganie praw pracowniczych powinny być kluczowymi kryteriami branżowymi pod uwagę przy szeroko pojętej obsłudze finansowej. Nie mniej ważny jest ład korporacyjny (czynniki „G”), który zapewnia, że firmy działają zgodnie z prawem oraz najlepszymi praktykami rynkowymi i są właściwie zarządzane, a także uwzględniają ryzyka odpowiednie do ich profilu działalności.

Cieszę się świadomością wszystkich tych faktów w sektorze finansowym. W Europie widzimy rzeczywistą zmianę w zachowaniu, a w konsekwencji w inwestycjach firm i instytucji finansowych. Według danych Bloomberg na podstawie próby 680 największych spółek europejskich, reprezentujących 68% europejskiej kapitalizacji rynkowej, większość raportów publikowanych przez spółki zawiera plany transformacji. Wskazują one, w jaki sposób spółki zamierzają ściślej dostosować się do celów klimatycznych. 70% spółek prowadzi całość lub część swojej działalności w sposób zrównoważony, dostosowując się do taksonomii. Przeciętny udział wydatków inwestycyjnych na działalność zgodną z taksonomią w wydatkach inwestycyjnych ogółem jest wyższy niż udział dochodów z działalności zgodnej z taksonomią w dochodach ogółem, zwłaszcza w sektorach o wysokiej emisji. Ma to bardzo pozytywny wymiar, ponieważ pokazuje, że spółki uwzględniają czynniki środowiskowe w dłuższej perspektywie. Z kolei według WiseEuropa oraz ICF sektory kwalifikujące się do Taksonomii UE odpowiadają za 42% wartości dodanej brutto generowanej przez polską gospodarkę i zatrudniają 33% wszystkich pracujących. Te dane jednoznacznie pokazują istotność zrównoważonej działalności dla Polski.

W Grupie mBanku konsekwentnie realizujemy Strategię na lata 2021-2025 „Od ikony mobilności do ikony możliwości” wraz z ambitną agendą ESG. Dążymy do tego, aby stać się jednym z liderów bankowego zrównoważonego rozwoju. Potwierdzeniem tych działań są międzynarodowe zestawienia. mBank znalazł się w Top 10 najbardziej odpowiedzialnych społecznie instytucji finansowych na świecie według globalnego Rankingu Newsweeka. Wysoko stawiamy sobie poprzeczkę w kwestii realizacji celów zrównoważonego rozwoju. Zgodnie z nimi bank wspiera przedsiębiorców w zielonej transformacji oraz stosuje obniżoną marżę dla kredytów hipotecznych na nieruchomości spełniające wysokie standardy energooszczędności. W roku 2022 rozpoczął się kolejny etap prac nad ograniczaniem i raportowaniem śladu węglowego. Jako pierwszy bank w Polsce mBank przystąpił do organizacji Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), a we wrześniu – do inicjatywy Science Based Targets (SBTi). Pomoże to w określaniu śladu węglowego zgodnie ze światowymi standardami, w oparciu o wiarygodne, naukowe kryteria. W grudniu 2022 roku mBank podpisał także „Deklarację dotyczącą wspierania zdrowia finansowego i bankowości włączającej” UNEP-FI. Rating Sustainalytics dla mBanku pozostaje na niskim poziomie ryzyka. W szczególności ujawnienia mBanku związane z ESG zostały ocenione jako zgodne z najlepszymi praktykami, co jest sygnałem dużej odpowiedzialności wobec inwestorów i opinii publicznej.

Przed sektorem bankowym stoi wiele wyzwań, zarówno związanych z sytuacją geopolityczną, zmianami w polityce pieniężnej oraz obecnymi i przyszłymi regulacjami, jak i przede wszystkim dotyczącymi transformacji klimatycznej i agendy zrównoważonego rozwoju. mBank jest świadomy odpowiedzialności, ale jednocześnie szansa, jaka wynika z rozwijania zrównoważonego finansowania i agendy ESG.

Z wyrazami szacunku

prof. Agnieszka Słomka-Gołębiowska
przewodnicząca rady nadzorczej mBanku

[GRI 2-22]

Szanowni Interesariusze,

przed Państwem lektura naszego Raportu ESG za rok 2022, rok wyjątkowy pod wieloma względami. Inwazja Rosji na Ukrainę, „wakacje kredytowe” czy plan wprowadzenia nowej stawki referencyjnej w miejsce wskaźnika WIBOR to wydarzenia bezprecedensowe dla całej polskiej bankowości.

W tym niesprzyjającym otoczeniu, potęgowanym przez negatywną tendencję w orzecznictwie dotyczącym spraw frankowych, Grupa mBanku zaraportowała za 2022 rok stratę netto w wysokości 703 mln zł. Ten drugi z rzędu ujemny wynik finansowy nie wynikał ponownie w żadnym stopniu ze słabości naszego biznesu, lecz był spowodowany przez interwencje rządowe oraz decyzję o zaksięgowaniu bardzo wysokich kosztów ryzyka prawnego związanego z kredytami walutowymi w kwocie przekraczającej 3,1 mld zł. Bardzo wyraźnie chcę podkreślić, że bez tych obciążeń nasz zysk brutto z podstawowej działalności wyniósłby ponad 4,9 mld zł i byłby najlepszy w historii mBanku.

Wszystkie te wydarzenia nie zatrzymały ani nie spowolniły realizacji naszej agendy ESG. Jesteśmy świadomi naszej odpowiedzialności za klimat – zgodnie z naszą strategią do 2050 roku staniemy się bankiem w pełni neutralnym klimatycznie. Do roku 2030 zaś osiągniemy neutralność klimatyczną w zakresie 1 i 2. Działamy w tym zakresie rozważnie, skupiając się na rozwiązaniach, które ograniczają emisje w długim horyzoncie. Konsekwentnie zmniejszamy ilość zużywanego papieru, ograniczamy podróże pracowników, modernizujemy flotę samochodową, a kilka naszych warszawskich siedzib przenieśliśmy do jednego budynku spełniającego najbardziej rygorystyczne kryteria emisyjności. Ograniczamy zużycie plastiku, wydając karty płatnicze, które powstają z tworzyw sztucznych z recyklingu lub są w pełni cyfrowe. Przechodzimy na zdalne otwieranie rachunków i cyfrowe procesy

w relacjach z klientami korporacyjnymi, co eliminuje papier z naszych procesów. Zgodnie z zapowiedzią przystąpiliśmy do inicjatywy Science Based Targets (SBTi) i zobowiązaliśmy się do opracowania ścieżki dekarbonizacji na następne 5 do 15 lat. Wyznaczone cele przedstawimy do oficjalnej walidacji pod względem zgodności z dowodami naukowymi, aby współuczestniczyć w ograniczeniu procesu ocieplania planety do 1,5°C.

Naszą odpowiedzialność środowiskową postrzegamy znacznie szerzej niż tylko operacje własne. W 2022 roku, jako pierwszy bank w Polsce, dołączyliśmy do Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF). Dzięki tej współpracy określimy ślad węglowy portfela kredytowego zgodnie z najlepszymi światowymi standardami i zharmonizowanym podejściem wśród instytucji finansowych. Zgodnie z naszym strategicznym zobowiązaniem do 2025 roku zapewnimy „zielonym” branżom finansowanie w wysokości 10 mld zł, wspierając m.in. transformację energetyczną naszych klientów. W 2022 roku naszym klientom korporacyjnym udzieliliśmy kredyty na budowę dużych instalacji OZE o wartości ponad 635 mln zł. Zorganizowaliśmy też emisje zielonych obligacji na łączną kwotę 275 mln zł. Finansujemy potrzeby nie tylko dużego biznesu, ale również małe i średnie przedsiębiorstwa oraz osoby prywatne. Nowością w naszej ofercie jest leasing fotowoltaiki oraz samochodów elektrycznych, a także ekokredyt hipoteczny za zakup energooszczędnego domu lub mieszkania.



Pozostajemy również bankiem odpowiedzialnym społecznie. Od pięciu lat gramy razem z Wielką Orkiestrą Świątecznej Pomocy, a wspólnie z klientami przekazaliśmy Fundacji łącznie 22 mln zł. Z dumą mogę poinformować, że przedłużyliśmy nasze porozumienie z WOŚP na kolejne lata. Konsekwentnie – z pomocą mFundacji – wspieramy edukację matematyczną dzieci i młodzieży. W 2022 roku na programy w tym zakresie przeznaczyliśmy ponad 2,7 mln zł. Kontynuujemy też działalność funduszu „m jak malarstwo”, wspierającego młodych artystów.

W 2022 roku, w związku ze wstrząsającymi wydarzeniami w Ukrainie, ukierunkowaliśmy nasze działania społeczne również na uchodźców z Ukrainy i ofiary wojny. Wsparliśmy ich poprzez m.in. współpracę z Polskim Centrum Pomocy Międzynarodowej, organizacją doświadczoną w działalności humanitarnej. Utworzyliśmy dla klientów wygodną możliwość wpłat dla PCPM w bankowości internetowej i aplikacji mobilnej. Jako mBank zorganizowaliśmy też przestrzenie mieszkalne dla uchodźców, szkołę i przedszkole oraz udostępniliśmy podstawowe rozwiązania bankowe dla Ukraińców.

Konsekwentnie budujemy kulturę opartą na wartościach w relacjach z pracownikami. W 2022 roku przyjęliśmy Politykę różnorodności i inkluzywności, która podkreśla, jak mocno zasady równego traktowania i szacunku leżą u podstaw wszystkich naszych procesów dotyczących pracowników. Przestrzegamy spraw pracowniczych, przeciwdziałamy mobbingowi, odrzucamy dyskryminację i zwiększamy udział kobiet na stanowiskach zarządczych. W 2022 roku osiągnęliśmy nasz strategiczny cel równej reprezentacji obu płci w procesach zatrudnienia i awansów. mBank po raz trzeci znalazł się także w indeksie Bloomberg Gender-Equality.

Cały czas wzmocniamy też nasz ład korporacyjny. Wierzę, że dobrze zorganizowane procesy zarządzania wspierają osiągnięcie celów środowiskowych i społecznych.

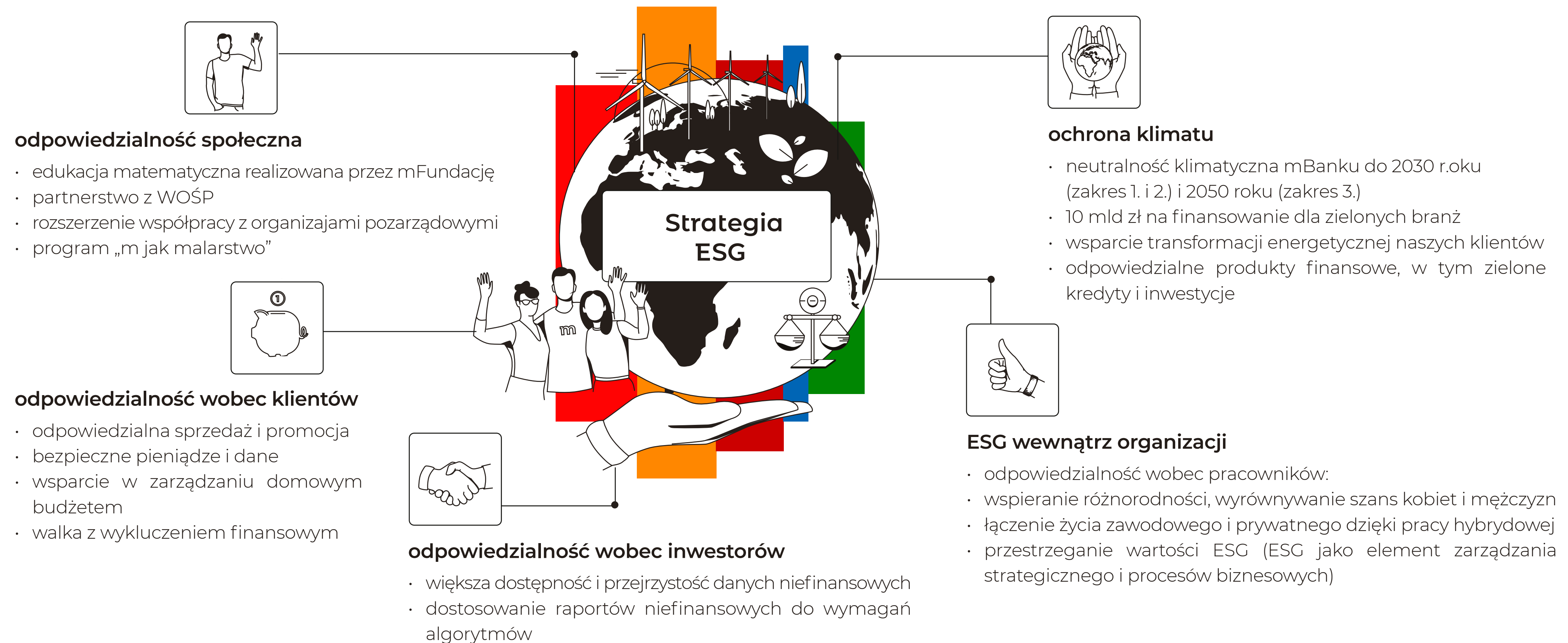
Szanowni Państwo, po szczegóły sygnalizowanych przeze mnie działań odsyłam do raportu. Ze swojej strony chciałbym zapewnić, że filary naszego zrównoważonego rozwoju – odpowiedzialność za klimat, społeczeństwo, kondycję finansową naszych klientów oraz przestrzeganie wartości ESG w organizacji – pozostają mocne i niezachwiane.

Z wyrazami szacunku

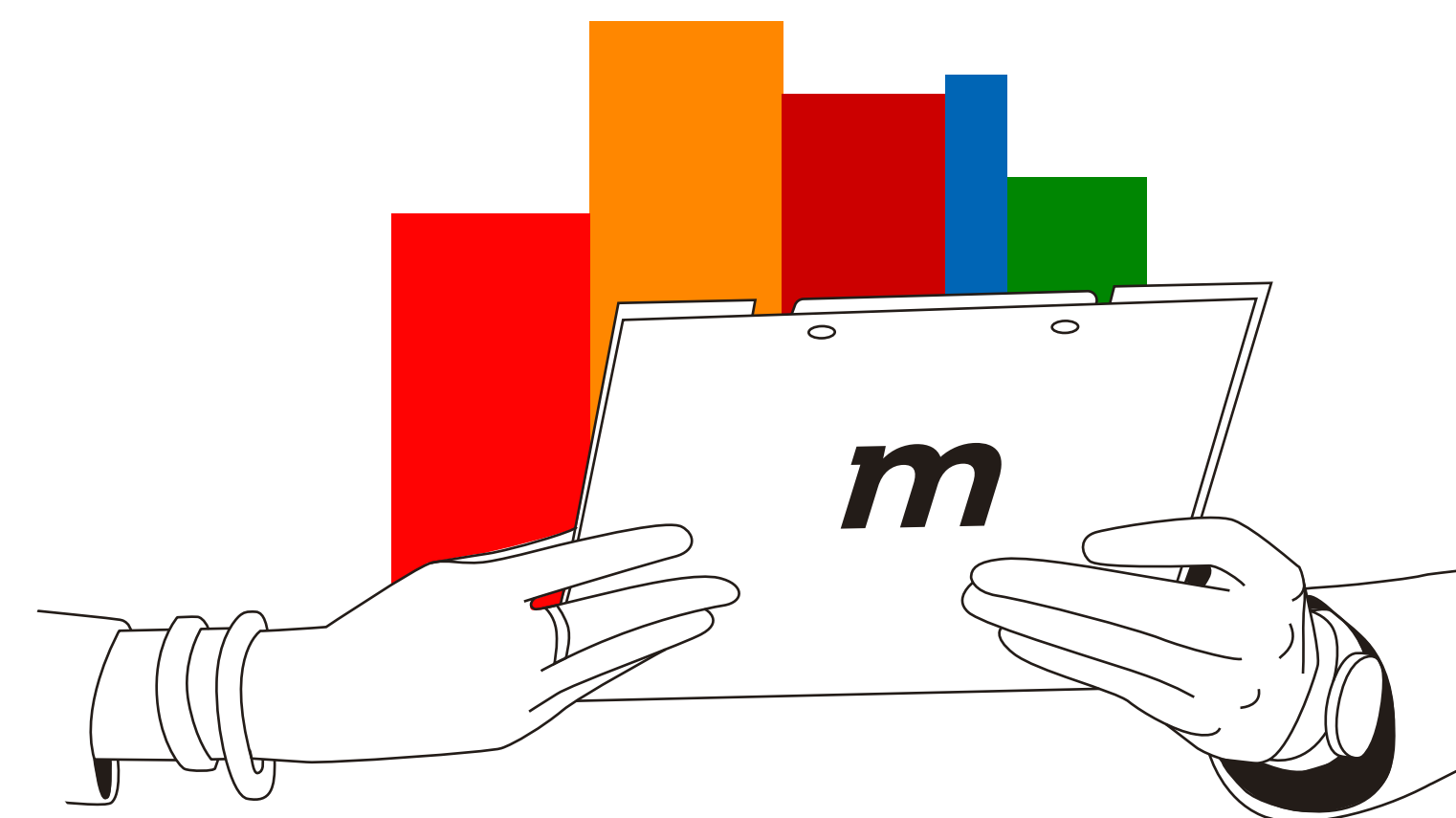
Cezary Stypułkowski
prezes zarządu mBank S.A.

Realizacja celów strategicznych ESG w 2022 roku

W 2021 roku przyjęliśmy nową Strategię Grupy mBanku na lata 2021-2025 „Od ikony mobilności do ikony możliwości”. Integralną częścią nowej Strategii jest agenda ESG. Określiliśmy w niej najważniejsze cele i zadania, a wiele z nich zrealizowaliśmy w 2022 roku.



odpowiedzialność wobec klientów



cel	realizacja
Rozwijać funkcjonalności zarządzania finansami osobistymi (Personal Finance Management)	<ul style="list-style-type: none"> ■ W grudniu 2022 roku podpisaliśmy „Deklarację dotyczącą wspierania zdrowia finansowego i bankowości włączającej” w ramach Inicjatywy Finansowej Programu Narodów Zjednoczonych ds. Środowiska (UNEP-FI). ■ Rozwijamy usługę menedżera finansów (PFM) w aplikacji, która pomaga odpowiedzialnie zarządzać domowym budżetem. Na koniec 2022 roku z tej funkcji korzystało już ponad 1,5 mln użytkowników miesięcznie.
Kontynuować kampanie edukacyjne na temat bezpiecznych finansów, w tym przeprowadzać kampanię dotyczącą bezpieczeństwa w sieci w każdym roku obowiązywania strategii	<ul style="list-style-type: none"> ■ Prowadzimy regularne działania edukacyjne w zakresie cyberbezpieczeństwa. W 2022 roku w ramach kampanii „Ludzie są niesamowici” zwracaliśmy uwagę na najczęstsze błędy, które ludzie popełniają w sieci i które mogą doprowadzić do utraty danych i pieniędzy. Zasięg kampanii sięgnął niemal 17 mln unikalnych użytkowników.
Komunikować się w sposób jasny i używać prostego języka	<ul style="list-style-type: none"> ■ W komunikacji zewnętrznej i wewnętrznej stosujemy mKanon – standard komunikacji. W naszych działaniach wspiera nas Fundacja Języka Polskiego (FJP). W 2022 roku Fundacja certyfikowała kolejną grupę ambasaderek i ambasadorów mKanonu. FJP przyznała także certyfikat „Językowy znak jakości” naszej stronie pomocowej dot. windykacji.

Mieć wszystkie nowe oddziały przystosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami	<ul style="list-style-type: none"> ■ W dziedzinie likwidacji barier dla osób z niepełnosprawnościami współpracujemy z doświadczonym partnerem – Fundacją Integracja. W 2022 roku podpisaliśmy umowy obejmujące audyt architektoniczny wybranych placówek banku oraz przeprowadzenie badania kanałów kontaktu klienta z bankiem metodą tajemniczego klienta. ■ W 2022 roku Fundacja Widzialni przeprowadziła dla nas audyt dostępności serwisów cyfrowych. Ich wynikiem są obszerne raporty o stanie dostępności naszej aplikacji mobilnej, serwisu transakcyjnego, systemu wnioskowego, design systemu i stron internetowych.
Uzyskać certyfikaty dostępności dla naszych budynków, obsługi klientów oraz stron internetowych do 2023 roku	

odpowiedzialność związana z przestrzeganiem wartości ESG

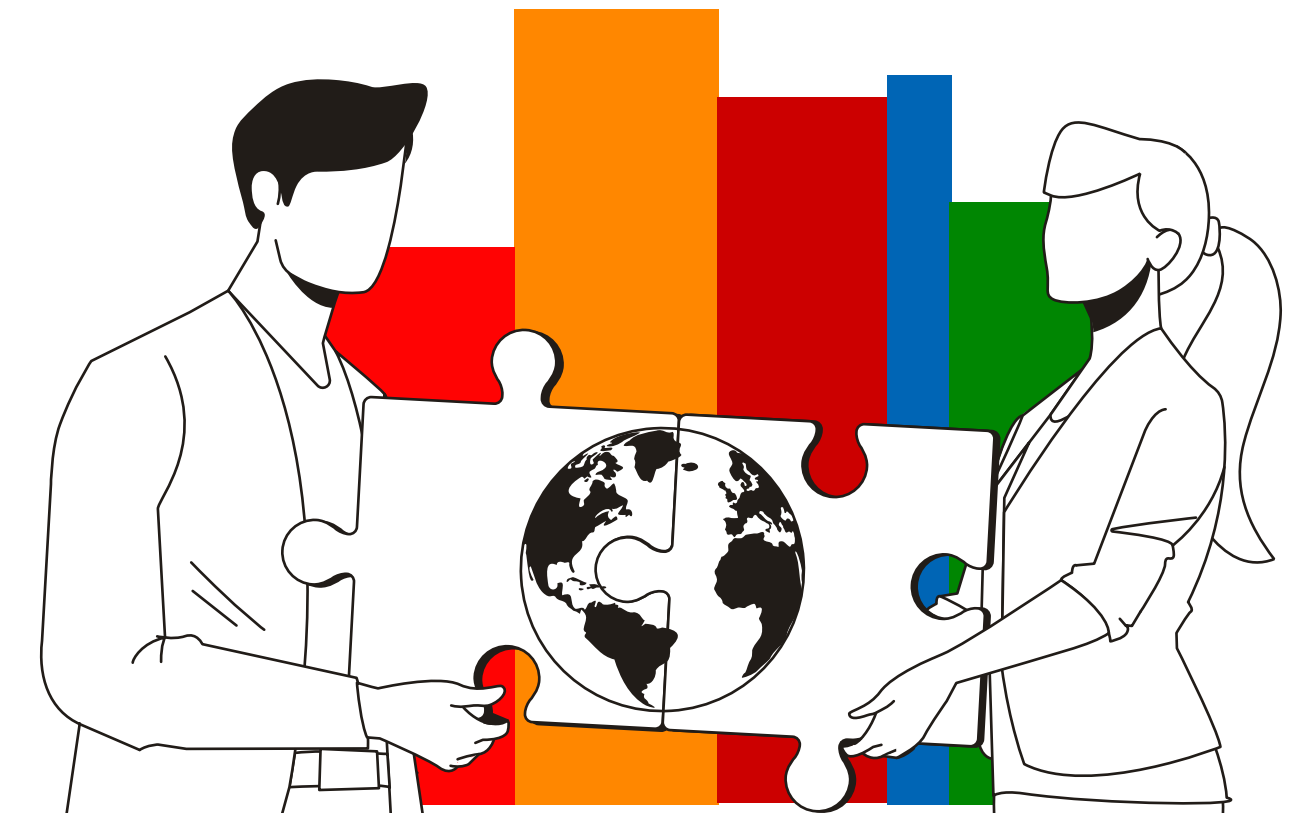


cel	realizacja
Określać 10% celów OKR (Objectives and Key Results) dla menadżerów TOP 100 dotyczących ESG	<ul style="list-style-type: none"> ■ W 2022 roku określiliśmy cele ESG z wagą 10% dla menedżerów TOP 100 mBanku.
Zapewnić równowagę płci w programie sukcesji, przy odsetku uczestników danej płci minimum 45%	<ul style="list-style-type: none"> ■ W 2022 roku zdefiniowaliśmy listę sukcesorów na stanowiska menedżerskie i dyrektorskie, zgodnie z zasadą proporcji płci. Na bieżąco raportujemy stosunek procentowy kobiet i mężczyzn w rekrutacjach na stanowiska leaderskie.

cel	realizacja
Zachować różnorodność płci kandydatów w końcowej fazie procesu rekrutacji (na stanowiska kierownicze)	<ul style="list-style-type: none"> ■ W 2022 roku osiągnęliśmy nasz cel równej reprezentacji obu płci w procesach zatrudnienia i awansów (52% zrekrutowanych lub awansowanych osób w kadrze menedżerskiej to kobiety).
Wdrożyć hybrydowy system pracy, który będzie odpowiadał potrzebom pracodawcy i pracowników	<ul style="list-style-type: none"> ■ W maju 2022 roku pracownicy mBanku wrócili do biur w hybrydowym trybie pracy. W centralach mBanku nowy tryb odbywa się w ramowym wymiarze 40%-60% czasu pracy zdalnej. ■ Jak wynika z badania Puls Check (Q4 2022), pracownicy bardzo dobrze oceniają hybrydowy model pracy (83% pozytywnej percepcji w pytaniu „organizacja pracy hybrydowej pozwala mi elastycznie zarządzać pracą i osobistymi zobowiązaniami”).
Wprowadzić możliwość pracy w modelu hybrydowym dla 90% pracowników do 2023 roku	
Wprowadzić Taksonomię do procesów (w tym kredytowych), procedur i produktów	<ul style="list-style-type: none"> ■ W 2022 roku po raz pierwszy opublikowaliśmy wskaźniki związane z Taksonomią UE. Są to dane dotyczące kwalifikowalności do Taksonomii, wymagane w okresie przejściowym. Zaczęliśmy też pracę nad systemem zbierania danych, aby od 2024 roku móc wypełniać obowiązki dotyczące raportowania w pełnym wymiarze. ■ Taksonomia UE jest jednym z punktów odniesienia, jakie bierzemy pod uwagę przy ocenie wpływu produktów bankowych na czynniki ESG.
Rozwijać każdy nowy produkt bankowy wraz z jego oceną ESG od 2022 roku	<ul style="list-style-type: none"> ■ Wprowadzając lub modyfikując produkty i usługi finansowe, oceniamy ich wpływ na 5 kwestii dotyczących ochrony środowiska oraz na 6 celów społecznych, w tym związanych z kondycją finansową klientów.
Rozszerzać ofertę zrównoważonych produktów o co najmniej jeden produkt proekologiczny rocznie w każdej linii biznesowej od 2021 roku	<ul style="list-style-type: none"> ■ W 2022 roku wprowadziliśmy nowe proekologiczne produkty: ekokredyt hipoteczny na energooszczędny dom lub mieszkanie, karty płatnicze z plastiku z recyklingu czy leasing fotowoltaiki.

<p>Współpracować tylko z partnerami biznesowymi oraz dostawcami spełniającymi standardy ESG (zgodnie z kodeksem) do 2025 roku</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Od 2022 roku stosujemy w mBanku i mLeasingu „Kodeks zrównoważonego rozwoju dla dostawców i partnerów”. Każdy kontrahent, który chce przystąpić do postępowania zakupowego, jest zobowiązany oświadczyć, że przestrzega tego kodeksu. Podpisane oświadczenia zbieramy też od dotychczasowych dostawców.
<p>Proaktywnie promować prawidłową segregację śmieci i organizować raz w roku „Czysty Dzień” dla pracowników (dzień na Sprzątanie Świata)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Prowadzimy stałe działania informacyjne dla pracowników na temat właściwej segregacji śmieci w naszych siedzibach w Warszawie i Łodzi. ■ W 2022 roku grupa pracowników mBanku wspólnie z Leśnictwem Miejskim w Łodzi zorganizowała akcję sprzątania lasów.

odpowiedzialność za klimat



cel	realizacja
<p>Zmniejszyć bezpośredni wpływ Grupy mBanku na środowisko przez:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ stworzenie systemu agregacji danych dotyczących emisji bezpośrednich 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Przystąpiliśmy do inicjatywy Science Based Targets (SBTi) – wpływ pośredni i bezpośredni.

- określenie harmonogramu i kroków milowych (2025, 2030, 2050) redukcji śladu węglowego i osiągnięcia neutralności klimatycznej zgodnie z celami Porozumienia Paryskiego
- przeprowadzenie zewnętrznego audytu naszego śladu węglowego do 2022 roku dawanie przykładu zrównoważonym miastom i społecznościom poprzez zasobooszczędną nową siedzibę mBanku
- rezygnację z zakupu nowych samochodów z silnikiem diesla do floty mBanku od 2023 roku
- zapewnienie, aby do 2023 roku 80% zużywanej przez nas energii pochodziło ze źródeł odnawialnych
- ponowne wykorzystywanie 100% niepotrzebnego, ale poprawnie działającego sprzętu
- posiadanie 100% kart debetowych mBanku dla klientów indywidualnych z cyfrowym odpowiednikiem (karta mobilna) do 2025 roku

Być wiodącym bankiem wspierającym transformację energetyczną naszych klientów przez (wpływ pośredni):

- zapewnienie finansowania dla segmentu OZE w wysokości 10 mld zł w horyzoncie tej strategii, w tym:
 - 5 mld zł funduszy własnych na nowe finansowanie zielonej energii, gospodarki odpadami, elektromobilności i podobnych projektów
 - 5 mld zł z innych źródeł, takich jak konsorcja i emisje zielonych obligacji dla klientów

- W 2022 roku poddaliśmy zewnętrznemu audytowi dotychczasowe obliczenia swojego śladu węglowego w zakresie 1 i 2. Audyt przeprowadziła Fundacja Climate Strategies Poland.
- Nasze emisje gazów cieplarnianych dotyczące zakresu 3 (kategorie 1-3) po raz pierwszy opublikowaliśmy w raporcie za 2021 rok. W tegorocznym raporcie dodatkowo podajemy emisje związane z dojazdem pracowników do pracy (kategoria 7 zakresu 3).
- Siedziby mBanku w Warszawie i w Łodzi mają certyfikaty BREEAM International 2013 New Construction na poziomie „Excellent”.
- We współpracy z firmą Zero Waste dajemy drugie życie niepotrzebnym już meblom i sprzętom.
- W 2022 roku zrezygnowaliśmy z zakupu samochodów napędzanych silnikiem Diesel.
- Na koniec 2022 roku 100% energii elektrycznej, z której korzystaliśmy, pochodziło z OZE (bezpośrednio lub z gwarancji pochodzenia).

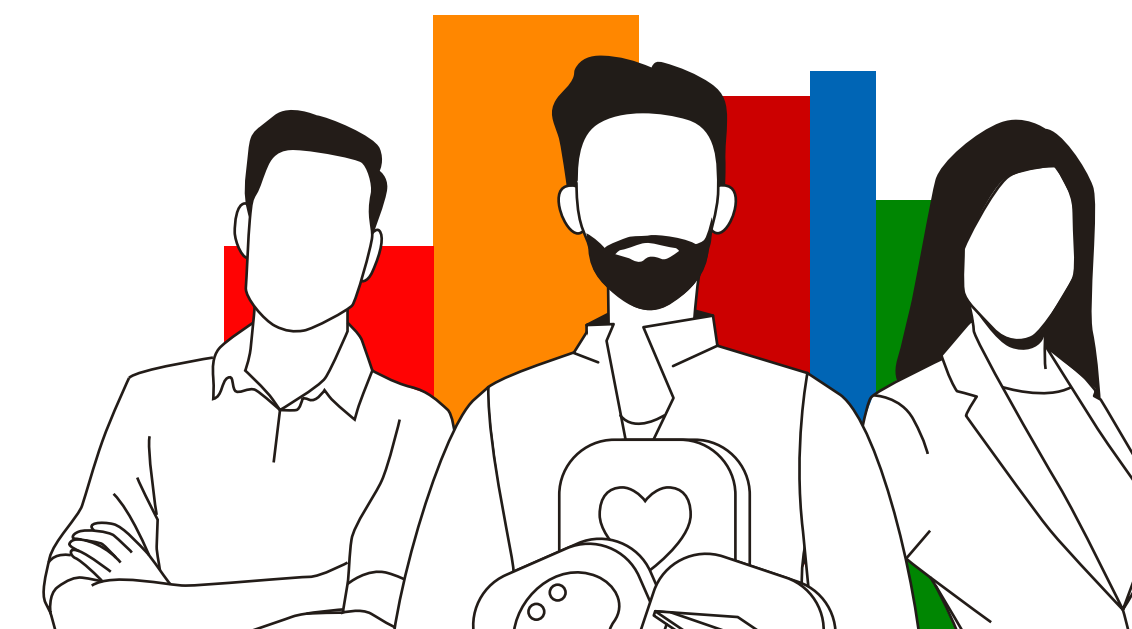
- W 2022 roku w segmencie klientów korporacyjnych przeznaczaliśmy na finansowanie nowych instalacji OZE prawie 636,5 mln zł.
- W 2022 roku podpisaliśmy dwie umowy na przeprowadzenie emisji zielonych obligacji i jedną umowę dot. przeprowadzenia emisji obligacji o profilu ESG oraz przeprowadziliśmy 4 emisje zielonych obligacji na łączną kwotę 275 mln zł.
- W 2022 roku wprowadziliśmy do oferty dla MŚP ekokredyt zabezpieczony i ekopożyczkę dla firm.

- zwiększenie udziału klientów korporacyjnych z produktami ESG do 5% całego portfela do 2023 roku
- identyfikację sektorów emisyjnych w naszym portfelu i określenie poziomu zanieczyszczenia CO₂, który można im przypisać
- wzrost udziału inwestycji MŚP zabezpieczonych ekologicznymi nieruchomościami do 10% do 2025 roku
- udzielenie 25 mld zł kredytów mieszkaniowych zabezpieczonych przez budynki mieszkalne spełniające normy redukcji emisji CO₂ wynikające z niskoemisyjnej trajektorii w latach 2022-2025
- sprzedaż 1 mld zł ekokredytów hipotecznych na nieruchomości, które spełniają podwyższone wymagania emisyjne potwierdzone Certyfikatem Nearly Zero Energy Building (NZEB) w latach 2022-2025
- sfinansowanie 1,7 mld zł ekoinwestycji małych firm do 2025 roku
- osiągnięcie udziału co najmniej 50% aktywów naszych klientów zarządzanych przez mBank zainwestowanych w produkty zgodne z wytycznymi ESG do 2025 roku
- brak nowych produktów o niskim ratingu ESG wśród zewnętrznych funduszy inwestycyjnych w ofercie banku

- W 2022 roku udostępniliśmy naszym klientom firmowym nową ofertę leasingu fotowoltaiki, a także leasing na samochody elektryczne z dopłatami z programu „Mój elektryk”.
- W 2022 roku zaczęliśmy udzielać ekokredytów hipotecznych. Klienci, którzy ubiegają się o finansowanie domu lub mieszkania o odpowiednio niskim zużyciu energii, mogą otrzymać niższe koszty finansowania.
- W 2022 roku jako pierwszy bank w Polsce przystąpiliśmy do organizacji Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF).
- W kwietniu 2022 roku do klientów mBanku trafiły pierwsze karty z plastiku w 85% z recyklingu. Dotychczas wydaliśmy już ponad 695 tys. takich kart.

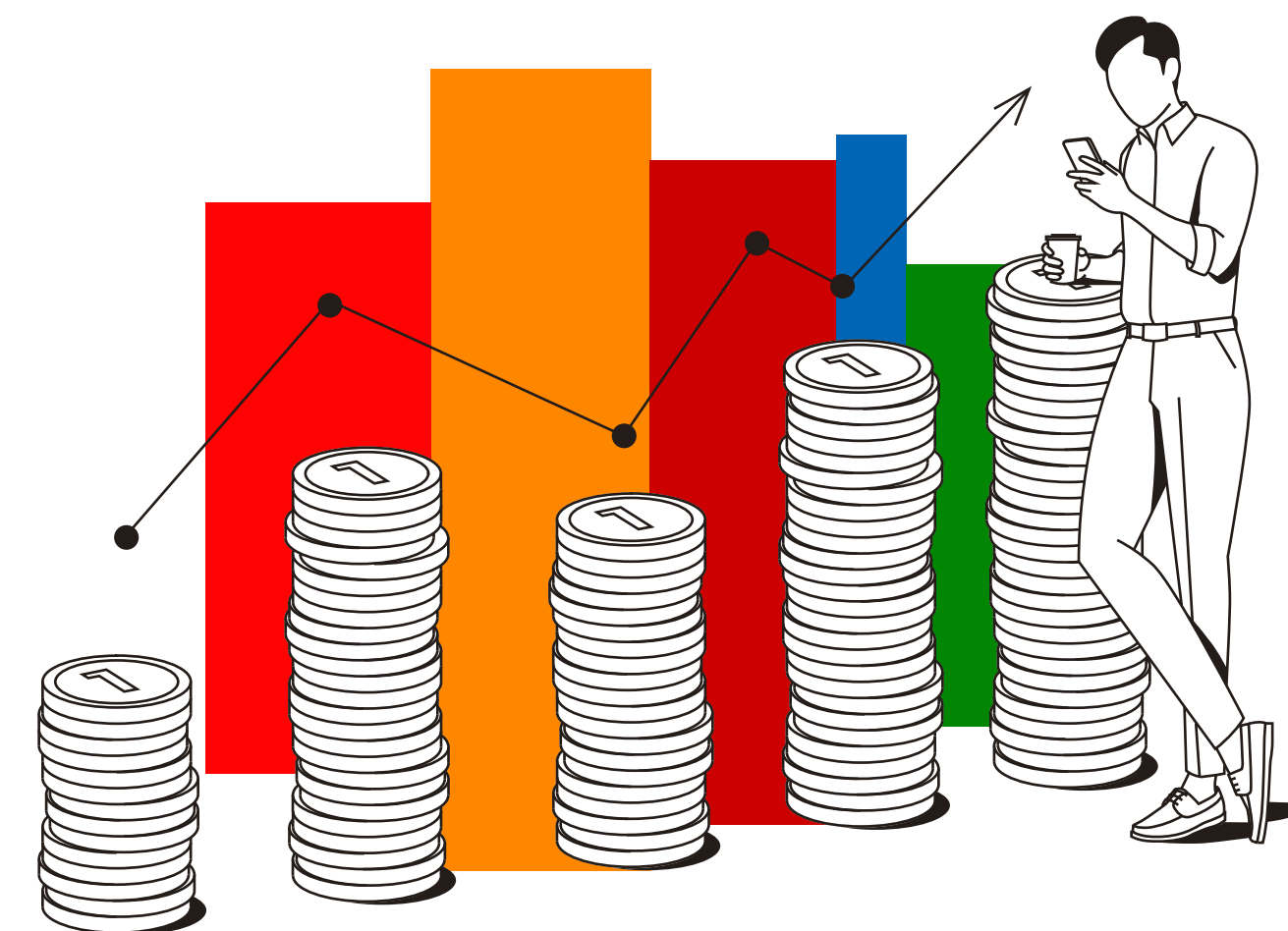


odpowiedzialność społeczna



cel	realizacja
Wspierać w Polsce rozwój edukacji matematycznej przez działania mFundacji, takie jak programy grantowe i konkursy o zasięgu ogólnopolskim	<ul style="list-style-type: none"> ■ W 2022 roku mFundacja przeznaczyła blisko 2,7 mln zł na działania statutowe związane z edukacją matematyczną i promocją matematyki. ■ W 2022 roku Fundacja przedstawiła najnowszą książkę „Matematyka na zielono”. Do rąk czytelników trafiło ponad 31 tys. bezpłatnych egzemplarzy książki. Bezpłatny ebook można pobrać ze strony www.mjakmatematyka.pl.
Współpracować z Wielką Orkiestrą Świątecznej Pomocy (WOŚP)	<ul style="list-style-type: none"> ■ W 2022 roku Fundacja WOŚP zebrała ponad 220 mln zł, z czego ok. 10% wpłacili klienci mBanku i mBank. ■ W ciągu pięciu lat wspólnego grania z WOŚP, bank przekazał od siebie ponad 16,7 mln zł. W tym czasie wpłaty od klientów wyniosły prawie 76 mln zł. Razem to ponad 90 mln zł.
Stworzyć kolekcję obrazów młodych artystów, którą udostępnimy publicznie	<ul style="list-style-type: none"> ■ W latach 2020-2022 kupiliśmy 98 prac autorstwa 62 współczesnych polskich malarzy. Dzieła w imieniu mBanku wybiera komisja, w której skład wchodzi wybitni przedstawiciele środowisk związanych z rynkiem sztuki współczesnej oraz reprezentantka fundatora.
Zachęcać do aktywności obywatelskiej i dawać możliwość łatwego dofinansowania organizacji pozarządowych i fundacji bezpośrednio z aplikacji mobilnej mBanku, co pozwoli naszym klientom wnieść ich własny wkład na rzecz wspierania społeczeństwa obywatelskiego	<ul style="list-style-type: none"> ■ W marcu 2022 roku wsparliśmy zbiórkę na rzecz Fundacji Polskie Centrum Pomocy Międzynarodowej (PCPM) i umożliwiliśmy klientom łatwe wpłaty w aplikacji mobilnej na pomoc ofiarom wojny w Ukrainie. Do końca 2022 roku klienci mBanku przekazali na rzecz PCPM blisko 13,8 mln zł.

odpowiedzialność wobec inwestorów



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

1. O mBanku

1.1. Model biznesowy

mBank – ikona mobilności dla wszystkich grup klientów

mBank od lat jest synonimem innowacyjnych rozwiązań w bankowości. Byliśmy pierwszym w pełni internetowym bankiem w Polsce, a dziś wyznaczamy kierunek rozwoju bankowości mobilnej i online. Jesteśmy jedną z najsilniejszych i najszybciej rozwijających się marek finansowych oraz piątym bankiem uniwersalnym pod względem wielkości aktywów w Polsce.

Nasza oferta obejmuje:

- bankowość detaliczną,
- bankowość korporacyjną i inwestycyjną,
- usługi finansowe: leasing, faktoring, finansowanie nieruchomości komercyjnych, działalność maklerską, wealth management, corporate finance i doradztwo w zakresie rynków kapitałowych.

[GRI 2-1] [PRB 1.1]

Od 1992 roku akcje mBanku są notowane na Giełdzie Papierów Wartościowych z kapitalizacją na koniec 2022 roku w wysokości około 12,3 mld zł. Współtworzymy m.in. indeksy WIG, WIG-20, WIG-Banks oraz WIG-ESG. Strategicznym akcjonariuszem mBanku, posiadającym 69,17% udziałów jest niemiecki Commerzbank AG. Pozostałe akcje znajdują się w wolnym obrocie, a ich posiadaczami są w większości polskie fundusze emerytalne oraz polskie i zagraniczne fundusze inwestycyjne. Nasza siedziba znajduje się w Warszawie.

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

Jako jedyny bank w Polsce z powodzeniem powieliliśmy swój model cyfrowej bankowości detalicznej w innych krajach. W 2007 roku rozpoczęliśmy działalność w Czechach i Słowacji.

Usługi oferowane pod logo mBanku są oznaczone różnymi barwami, w zależności od adresatów oferty.



Oferta indywidualna



Oferta premium



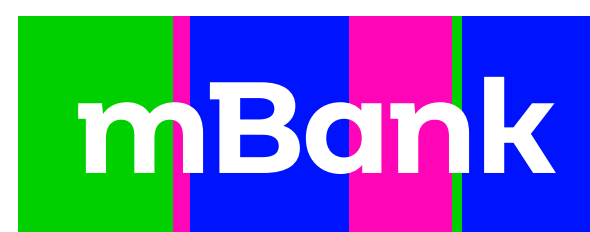
Private Banking



Firmy



MSP i korporacje



Dla młodych

Dzięki ofercie spółek Grupy mBanku możemy obsługiwać klientów w kompleksowy sposób. Pozwala to również na optymalizację procesów i osiągnięcie zróżnicowanych celów biznesowych.



Struktura grupy mBanku z punktu widzenia segmentów i obszarów biznesowych

segment	bankowość detaliczna	bankowość korporacyjna i inwestycyjna
bank	<ul style="list-style-type: none"> ■ obsługa klientów detalicznych, klientów bankowości prywatnej i mikroprzedsiębiorstw ■ obsługa klientów zamożnych (Private Banking i Wealth Management) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ obsługa korporacji i niebankowych instytucji finansowych (K1) ■ obsługa dużych przedsiębiorstw (K2) ■ obsługa małych i średnich przedsiębiorstw (K3)
spółki konsolidowane	<ul style="list-style-type: none"> ■ część detaliczna mLeasing Sp. z o.o. ■ część detaliczna Asekum Sp. z o.o.¹ ■ LeaseLink Sp. z o.o.¹ ■ część detaliczna mBanku Hipotecznego S.A. ■ mFinanse S.A. ■ mFinanse CZ s.r.o.² ■ mFinanse SK s.r.o.² ■ mElements S.A. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ część korporacyjna mLeasing Sp. z o.o. ■ część korporacyjna Asekum Sp. z o.o.¹ ■ część korporacyjna mBanku Hipotecznego S.A. ■ mFaktoring S.A.
inne spółki	<ul style="list-style-type: none"> ■ Future Tech FIZ 	

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

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

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

W październiku 2022 roku Komisja Nadzoru Finansowego wydała mTowarzystwu Funduszy Inwestycyjnych S.A. (mTFI) zezwolenie na prowadzenie działalności towarzystwa funduszy inwestycyjnych. Spółkę mTFI powołaliśmy w kwietniu 2021 roku, a wniosek o prowadzenie działalności został złożony we wrześniu tego samego roku. mBank objął 100% akcji mTFI, które stanowią 100% głosów na walnym zgromadzeniu spółki.

Wszędzie, gdzie działamy – w Polsce, Czechach i Słowacji – uzupełniamy naszą bankowość mobilną i internetową o kompleksową obsługę w placówkach. W zależności od potrzeb klienci mogą skorzystać z obsługi produktowej i kasowej w tradycyjnych oddziałach mBanku. Pełna oferta bardziej złożonych produktów finansowych, takich jak kredyty hipoteczne i firmowe, dostępna jest również w centrach finansowych i punktach obsługi agencyjnej mFinanse. W centrach doradczych obsługiwani są zarówno klienci indywidualni, jak i firmowi, a wszyscy zainteresowani mogą skorzystać dodatkowo z usług spółek Grupy mBanku. W „lekkiej” placówce oferowane są prostsze produkty oraz ograniczona kwotowo obsługa kasowa. W mKioskach, zlokalizowanych w centrach handlowych, klienci mogą zapoznać się z ofertą banku, założyć konto oraz otrzymać kredyt niezabezpieczony.

Sieć placówek mBanku*

Sieć detaliczna w Polsce:

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

Sieć detaliczna w Czechach:

- 13 centrów finansowych i „lekkich” placówek
- 18 mKiosków

Sieć detaliczna w Słowacji:

- 6 centrów finansowych i „lekkich” placówek
- 9 mKiosków

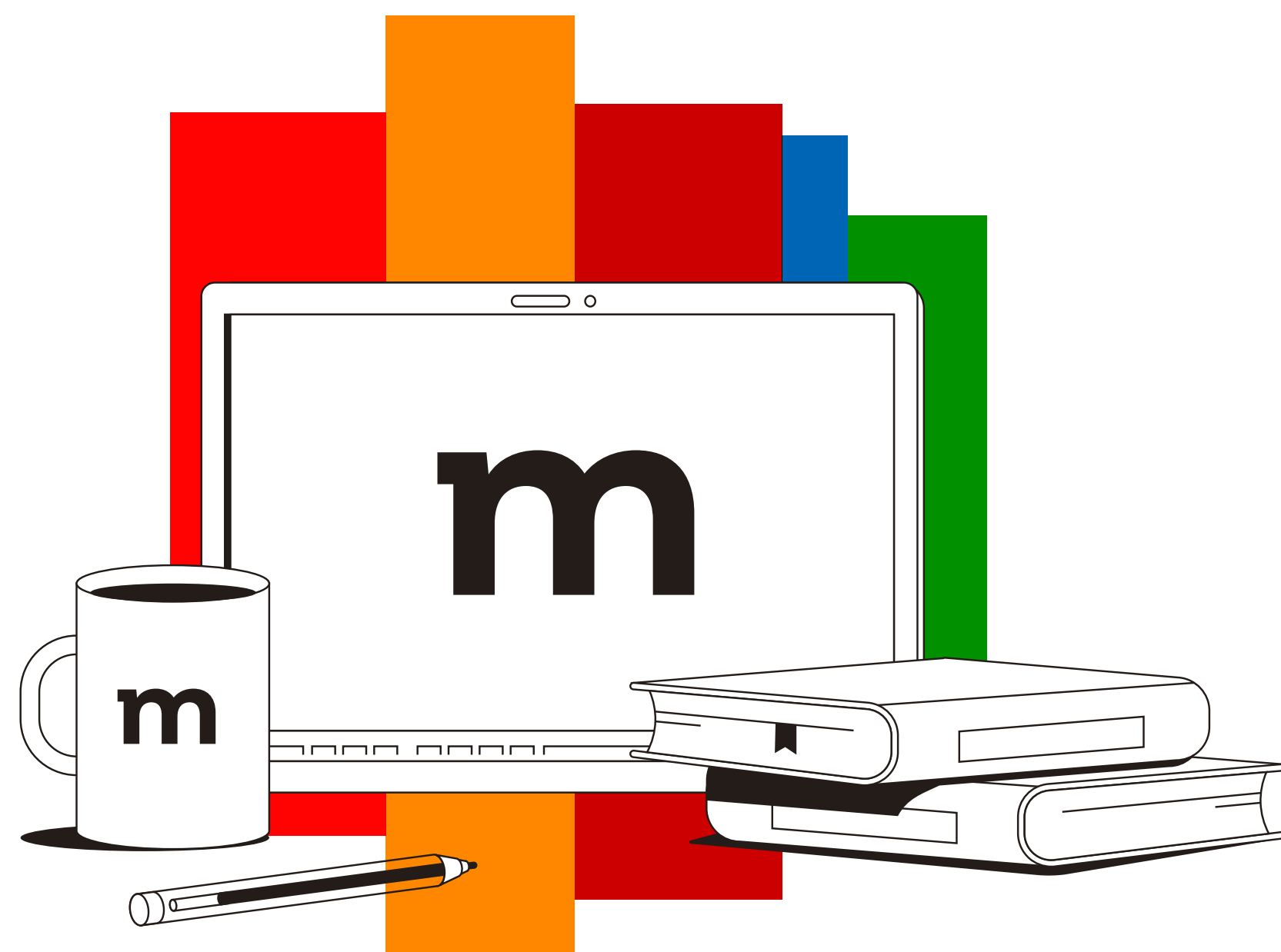
Sieć korporacyjna w Polsce:

- 29 oddziałów korporacyjnych
- 14 biur korporacyjnych

Nasze wartości

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

Wartości mBanku to: autentyczność, empatia, odwaga, odpowiedzialności, współpraca. Są one drogowskazem dla naszych pracowników, ułatwiają osiągnięcie indywidualnych i zespołowych rezultatów, pomagają także w budowaniu satysfakcji naszych klientów. To na nich budujemy kulturę organizacyjną opartą na zaufaniu i dobrych intencjach.



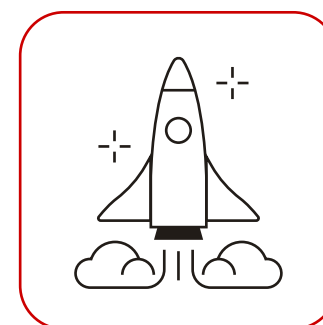
W naszej pracy kierujemy się następującymi wartościami:



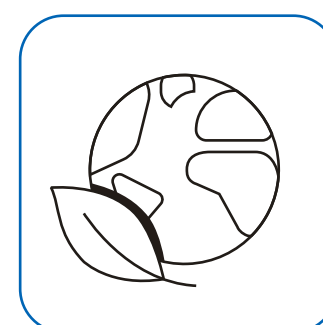
autentyczność – znaj swoje mocne strony i talenty, staraj się być najlepszą wersją siebie, szanuj i doceniaj różnice między ludźmi;



empatia – traktuj innych z empatią i wrażliwością na potrzeby, opinie i emocje członków twojego zespołu, klientów i społeczeństwa;



odwaga – podejmuj odważne decyzje, otwarcie wyrażaj swoje opinie, szanując przy tym drugiego człowieka, mów wprost, miej w sobie gotowość do przyznania się do błędów, wyciągaj z nich wnioski i traktuj je jako naturalną drogę do odkrywania nowych możliwości;



odpowiedzialność – traktuj mBank z troską, w codziennej pracy patrz na kontekst całego banku, pamiętaj, że jesteś ważną częścią większej całości, zachowuj się etycznie i odpowiedzialnie, dotrzymuj danego słowa, dbaj o środowisko, w którym żyjesz, otwórz się na wrażliwość społeczną;



współpraca – zachowaj otwartość na wspólną pracę, zakładaj, że inni mają dobre intencje, bierz pod uwagę inne punkty widzenia i opinie, szukaj najlepszych sposobów osiągnięcia wspólnych celów.

Strategia na lata 2021-2025

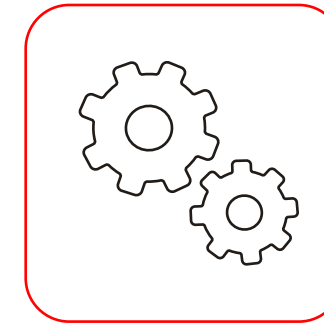
W 2022 roku realizowaliśmy Strategię Grupy mBanku na lata 2021-2025 „Od ikony mobilności do ikony możliwości”, przyjętą przez zarząd i zatwierdzoną przez radę nadzorczą jesienią poprzedniego roku.

Nasza misja:

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



Filary strategii Grupy mBanku na lata 2021-2025:



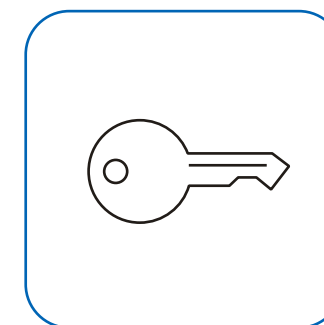
wiodąca bankowość detaliczna zintegrowana z cyklem życia klienta



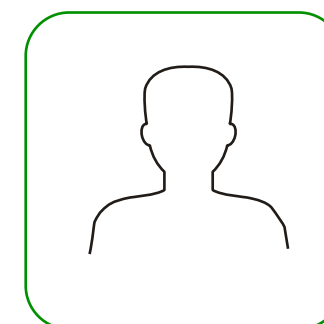
bank pierwszego wyboru dla uczestników rynku e-commerce



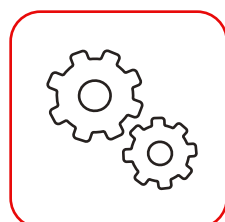
najlepsza cyfrowa bankowość korporacyjna dla firm z potencjałem



technologia, bezpieczeństwo i dane jako źródło przewagi



wyróżniający ludzie i kultura organizacyjna



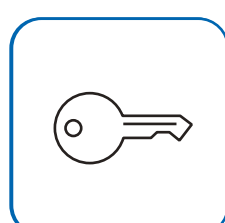
wiodąca bankowość detaliczna zintegrowana z cyklem życia klienta

Udostępniliśmy nowe funkcjonalności zarządzania finansami osobistymi (PFM), aby umożliwić klientom lepsze monitorowanie i planowanie swoich budżetów. Zakres sprzedaży i obsługi cyfrowej z udziałem kredytów gotówkowych udzielanych przez urządzenia mobilne wzrósł do poziomu 55%. Rozszerzyliśmy zakres usług dodatkowych o nowe funkcje dostępne w aplikacji mobilnej mBanku (parkingi, wnioskowanie o programy socjalne). Umożliwiliśmy pełny, zdalny dostęp do usług administracji publicznej z wykorzystaniem danych z bankowości internetowej dla większej wygody klienta.



bank pierwszego wyboru dla uczestników rynku e-commerce

Wartość wpłat wykonanych przez bramkę Paynow dynamicznie wzrosła (+143% r/r).



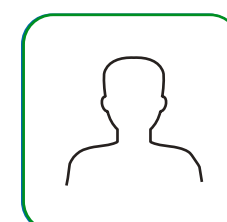
technologia, bezpieczeństwo i dane jako źródło przewagi

Tworzymy wielowarstwowy model obrony cyberbezpieczeństwa, ciągle poszukujemy słabych punktów w infrastrukturze mBanku i eliminujemy podatności, zanim zostaną wykorzystane.



najlepsza cyfrowa bankowość korporacyjna dla firm z potencjałem

Nawiązaliśmy i zacieśniliśmy współpracę z firmami z perspektywicznych branż i dalej wspieramy transformację energetyczną. Koncentrujemy się na relacjach z klientami, które spełniają założony poziom dochodowości i efektywności kapitałowej (AROR). Ulepszyliśmy rozwiązania mobilne i internetowe mBanku dla klientów korporacyjnych, w tym dalej rozwijaliśmy moduły płatności i przelewów. Poczyniliśmy postęp w przebudowie procesu kredytowego dla klientów korporacyjnych, obejmujący wprowadzenie nowego modelu organizacyjno-operacyjnego.



wyróżniający ludzie i kultura organizacyjna





Stworzyliśmy najlepszy w swojej klasie hybrydowy model pracy, wspierany wzorcowymi praktykami w zarządzaniu zespołami rozproszonymi, zaawansowaną technologią i cyfrowymi procesami HR.

Więcej o naszej strategii piszemy w Sprawozdaniu Zarządu z działalności Grupy mBanku S.A. w 2022 roku, dostępnym [TUTAJ](#).

1.2. Grupa mBank w 2022 roku

[GRI 2-6] [PRB 1.1]

Uniwersalne usługi finansowe

nasi klienci	nasi pracownicy	aplikacja mobilna	transakcyjność
 <p>5 642 tys. klientów detalicznych 33 tys. klientów korporacyjnych</p>	 <p>ponad 7 tys. etatów w Grupie mBanku</p>	 <p>3,3 mln użytkowników w Polsce, Czechach i Słowacji</p>	 <p>12,4% udział w rynku według liczby transakcji bezgotówkowych kartami</p>

Bankowość cyfrowa w najlepszym wydaniu

aktywni użytkownicy usług mBanku w Polsce	rosnące znaczenie kanałów cyfrowych w codziennej bankowości	Paynow	Personal Finance Manager (PFM)
<p>wzrost liczby miesięcznych aktywnych użytkowników do 3 239 tys.;</p> <p>liczba aktywnych użytkowników BLIK wzrosła do 1 685 tys.</p>	<p>82% procesów detalicznych zainicjowanych przez klientów w kanałach cyfrowych;</p> <p>86% klientów korporacyjnych posiada przynajmniej jednego użytkownika aplikacji mobilnej mBanku</p>	<p>system płatności online dla e-commerce, bramka do płatności internetowych;</p> <p>wartość wpłat wykonanych przez bramkę Paynow wzrosła 143% r/r</p>	<p>nowe funkcjonalności zarządzania finansami osobistymi (PFM) dla lepszego monitorowania i planowania swoich budżetów przez klientów</p>

Kluczowe wyniki i wskaźniki

dochody	wskaźnik koszty/dochody	wzrost sumy bilansowej	łączy współczynnik kapitałowy
7 842 mln zł	42,3%	+5,8% r/r	16,4%

Niezbędnik inwestora

kapitalizacja rynkowa	cena akcji	udział w indeksach GPW, w tym m.in.	ratingi mBanku
12,6 mld zł (2,7 mld EUR)	296,0 zł (na 30.12.2022)	WIG20 WIG ESG WIG bank	Fitch: BBB Standard & Poor's: BBB Sustainalytics: niskie ryzyko ESG MSCI: A



Wyniki finansowe

W 2022 roku Grupa mBanku zanotowała stratę netto na poziomie 702,7 mln zł. Istotny negatywny wpływ na wynik miały koszty ryzyka prawnego związane z portfelem walutowych kredytów hipotecznych, które wyniosły 3,1 mld zł, obciążenia publiczne w wysokości 1,9 mld zł oraz podatek bankowy na poziomie 684,2 mln zł.

Jednocześnie zanotowaliśmy doskonałe operacyjne wyniki finansowe:

- zysk brutto skorygowany o wpływ zdarzeń jednorazowych na poziomie 4,9 mld zł,
- zysk netto biznesu podstawowego (Grupa mBanku bez segmentu Walutowe Kredyty Hipoteczne) na poziomie 2,5 mld zł,
- ROE netto biznesu podstawowego na poziomie 22,1%, świadczące o sile modelu mBanku.

Dochody ogółem osiągnięte przez Grupę mBanku w 2022 roku były na najwyższym poziomie w historii. Sięgnęły 7,8 mld zł (+28,3% rok do roku) pomimo obciążenia „wakacjami kredytowymi” w wysokości 1,3 mld zł. Wynik odsetkowy wzrósł o 43,2% rok do roku do 5,9 mld zł dzięki podwyżkom stóp procentowych oraz koncentracji na rentownym biznesie z klientami. Marża odsetkowa znacząco wzrosła do poziomu 3,7% (wyłączając wpływ „wakacji kredytowych”). Jednocześnie, wynik z tytułu prowizji zanotował wzrost o 13,5% rok do roku, dzięki większej aktywności klientów i transakcyjności.

Roczna dynamika kosztów skorygowanych o składki na Fundusz Wsparcia Kredytobiorców i system ochrony instytucjonalnej była niższa niż średnioroczna inflacja i wyniosła 10,7%, a wskaźnik kosztów do dochodów skorygowany o wpływ jednorazowych składek i „wakacji kredytowych” wyniósł 34,3%. Dzięki ostrożnemu zarządzaniu ryzykiem jakość portfela utrzymała się na wysokim poziomie. Wskaźnik kredytów niepracujących był równy 4,0%, a koszty ryzyka obniżyły się do 68 p.b.

Za sprawą utworzenia kolejnych rezerw w 2022 roku, pokrycie portfela kredytów hipotecznych w CHF rezerwami na ryzyko prawne osiągnęło 54,3% i było znacznie wyższe niż średnia rynkowa.

Współczynniki kapitałowe Grupy mBanku na koniec 2022 roku były znacznie powyżej wymogów regulacyjnych: współczynnik kapitału Tier I był równy 13,8%, za łączny współczynnik kapitałowy 16,4%. Bufory ponad wymogi kapitałowe KNF wyniosły 3,4 p.p. dla wskaźnika Tier I i 3,5 p.p. dla łącznego współczynnika kapitałowego. Oznacza to, że pozostały na poziomie podobnym do poprzedniego roku, pomimo istotnego wpływu czynników jednorazowych, dzięki rentownemu biznesowi podstawowemu i działaniom zarządczym. mBank przeprowadził w 2022 roku dwie transakcje syntetycznej sekurytyzacji na portfelu w wysokości 12,6 mld zł. Poprawiły one łączny współczynnik kapitałowy Grupy mBanku na koniec roku o 0,9 p.p. Wskaźniki płynności Grupy mBanku osiągnęły poziomy wyraźnie przewyższające minima regulacyjne: LCR był równy 201%, NSFR osiągnął 150%.



Podsumowanie wyników finansowych Grupy mBanku:

mln zł	2021	2022	zmiana w mln zł	zmiana w %	2022 skorygowany
przychody z tytułu odsetek	4 454,0	9 265,8	4 811,8	108,0%	10 588,2
koszty z tytułu odsetek	-327,7	-3 356,6	-3 028,9	924,3%	-3 356,6
wynik z tytułu odsetek	4 126,3	5 909,2	1 782,9	43,2%	7 231,6
przychody z tytułu opłat i prowizji	2 692,6	3 026,1	333,5	12,4%	3 026,1
koszty z tytułu opłat i prowizji	-824,9	-906,0	-81,1	9,8%	-906,0
wynik z tytułu opłat i prowizji	1 867,8	2 120,1	252,3	13,5%	2 120,1
dochody z działalności podstawowej	5 994,1	8 029,3	2 035,3	34,0%	9 351,7
przychody z tytułu dywidend	5,0	5,2	0,2	3,8%	5,2
wynik na działalności handlowej	96,9	97,2	0,3	0,3%	109,2
inne dochody	103,6	-111,2	-214,8	+/-	-111,2

mln zł	2021	2022	zmiana w mln zł	zmiana w %	2022 skorygowany
pozostałe przychody operacyjne	232,4	265,2	32,8	14,1%	265,2
pozostałe koszty operacyjne	-320,9	-443,6	-122,7	38,2%	-443,6
dochody łącznie	6 111,1	7 842,1	1 731,0	28,3%	9 176,5
utrata wartości oraz zmiana wartości godziwej kredytów i pożyczek	-878,6	-834,5	44,1	-5,0%	-834,5
koszty ryzyka prawnego związanego z kredytami walutowymi	-2 758,1	-3 112,3	-354,2	12,8%	0,0
ogólne koszty administracyjne wraz z amortyzacją	-2 456,9	-3 319,2	-862,3	35,1%	-2 720,2
wynik działalności operacyjnej	17,6	576,2	558,6	3174,4%	5 621,8
podatek od pozycji bilansowych Grupy	-608,6	-684,2	-75,5	12,4%	-684,2
zysk brutto	-591,0	-108,0	483,0	-81,7%	4 937,6
podatek dochodowy	-587,8	-594,5	-6,7	1,1%	-

mln zł	2021	2022	zmiana w mln zł	zmiana w %	2022 skorygowany
zysk netto	-1 178,8	-702,5	476,3	-40,4%	skorygowane wyniki z wyłączeniem: <ul style="list-style-type: none"> ■ wakacji kredytowych ■ Funduszu Wsparcia Kredytobiorców (FWK) ■ wpłaty na System Ochrony (IPS) ■ kosztów ryzyka prawnego związanego z kredytami CHF
przypadający na akcjonariuszy mBanku S.A.	-1 178,8	-702,7	476,1	-40,4%	
przypadający na udziały niekontrolujące	-0,1	0,2	0,2	-/+	
ROA netto	-0,6%	-0,3%	-	-	
ROE brutto	-3,6%	-0,8%	-	-	
ROE netto	-7,2%	-5,3%	-	-	
wskaźnik koszty / dochody	40,2%	42,3%	-	-	
marża odsetkowa	2,16%	3,70%	-	-	
współczynnik kapitału podstawowego	14,2%	13,8%	-	-	
łączny współczynnik kapitałowy	16,6%	16,4%	-	-	
wskaźnik dźwigni finansowej	6,3%	5,4%	-	-	

dochody z działalności podstawowej

– suma wyniku z tytułu odsetek i wyniku z tytułu opłat i prowizji.

inne dochody

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

dochody ogółem

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

ogólne koszty administracyjne z amortyzacją

– suma ogólnych kosztów administracyjnych i amortyzacji.

utrata wartości oraz zmiana wartości godziwej kredytów i pożyczek

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

ROA netto

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

ROE brutto

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

ROE netto

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

wskaźnik Koszty/Dochody

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

marża odsetkowa

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

Suma bilansowa Grupy mBanku wzrosła o 5,8% rok do roku, zaś dynamika kredytów wyniosła 2,1% rok do roku. Wpłynęły na to spowolnienie na rynku kredytów detalicznych oraz ujemne korekty wynikające z „wakacji kredytowych” i odpisów na kredyty w CHF. Kredyty korporacyjne wzrosły o 9,1% rok do roku, pomimo selektywnego podejścia i koncentracji na efektywności kapitałowej. Kredyty detaliczne natomiast zanotowały ujemną dynamikę (-2,4%) spowodowaną ujemnymi korektami oraz spadkiem nowej sprzedaży w wyniku podwyższenia stóp procentowych.

Wartość zobowiązań wobec klientów w 2022 roku wzrosła o 10,9% rok do roku. Środowisko najwyższych od lat stóp procentowych na rynku spowodowało wyraźną zmianę w dynamikach poszczególnych kategorii zobowiązań. Środki na rachunkach bieżących spadły w 2022 roku o 9,1%, zaś depozyty terminowe wzrosły ponad trzykrotnie w porównaniu z 2021 rokiem.



Zmiany poszczególnych pozycji aktywów Grupy mBanku:

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

kredyty i pożyczki netto udzielone klientom

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

inwestycyjne papiery wartościowe

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

pozostałe aktywa

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

Zmiany w zobowiązaniach i kapitałach Grupy w 2022 roku:

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

pozostałe zobowiązania

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

Więcej o naszych wynikach finansowych piszemy w Sprawozdaniu Zarządu z działalności Grupy mBanku S.A. w 2022 roku, dostępnym [TUTAJ](#).

Nagrody i wyróżnienia

Nasza działalność jest regularnie nagradzana przez środowisko naukowe, branżowe, media i klientów. W 2022 roku zostaliśmy wielokrotnie docenieni, między innymi w następujących inicjatywach:

Konkurs Liderów Świata Bankowości i Ubezpieczeń

mBank został uznany za najbardziej innowacyjny bank w Konkursie Liderów Świata Bankowości i Ubezpieczeń. Kapituła doceniła wkład mBanku w rozwój rynku finansowego, w szczególności szeroką ofertę płatności mobilnych oraz inne innowacje, które wyznaczają trendy dla całego rynku.

Mobile Trend Awards

Do mBanku trafiły trzy statuetki Mobile Trends Awards. Aplikacja mBank Junior otrzymała nagrodę główną MTA 2021 i pierwsze miejsce w kategorii Bankowość i finanse dla dzieci. Ponadto w głosowaniu klientów aplikacja mBanku zajęła drugie miejsce.

e-Commerce Polska Awards 2022

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

Best Private Bank for Client Acquisition, CEE

Zostaliśmy docenieni w międzynarodowym konkursie organizowanym przez magazyn Professional Wealth Management, który wydaje grupa Financial Times. To kolejna instytucja, która nagrodziła zdalny proces onboardingu z wykorzystaniem e-dowodu w mBanku i nasz nowoczesny model współpracy z klientami oparty o cyfrowe rozwiązania. Kapituła uznała, że wyróżniamy się również dbałością o jakość obsługi oraz międzynarodowym stylem zarządzania inwestycjami. Magazyn Professional Wealth Management analizował region Europy Środkowej i Wschodniej.

Wybór czytelników Fintek.pl, gala Fintech Awards 2022

Otrzymaliśmy nagrodę „Wybór czytelników Fintek.pl” podczas drugiej edycji Fintech Summit Poland. Czytelnicy docenili rozszerzenie wykorzystania mojeID o usługi administracji publicznej. Dzięki nowemu wdrożeniu klienci mBanku mogą zdalnie potwierdzać swoją tożsamość w usługach publicznych za pośrednictwem rozwiązania dostarczanego przez KIR.



World’s Best Corporate Digital Bank in Poland 2022

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

The Best Annual Report

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

„Transakcja Roku” na gali SCI Capital Relief Trades Awards

Inauguracyjna transakcja sekurytyzacji syntetycznej mBanku „Projekt K2” otrzymała honorowe wyróżnienie podczas gali SCI Capital Relief Trades Awards. Projekt K2 to przełomowa transakcja dla rynku transferu ryzyka kredytowego w Polsce. Jest to największa transakcja SRT (Significant Risk Transfer) zrealizowana do tej pory w Europie Środkowo-Wschodniej.

Pełną listę publikujemy w Sprawozdaniu Zarządu z działalności Grupy mBanku S.A. w 2022 roku, dostępnym [TUTAJ](#).

Nagrody związane z działaniami ESG, które otrzymaliśmy w 2022 roku:

- Gwiazdy bankowości – w rankingu organizowanym przez Dziennik Gazeta Prawna i PwC Polska mBank wygrał w kategorii ESG, osiągając 96,7 pkt na 100 możliwych.
- Diversity IN Check 2022 – mBank znalazł się na liście Diversity IN Check 2022. Jest to przygotowana przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu lista pracodawców najbardziej zaawansowanych w zakresie inkluzji i zarządzania różnorodnością w Polsce.
- Nagroda główna Karty Różnorodności – mBank został laureatem Karty Różnorodności w kategorii DEI (ang. diversity, equity, inclusion – różnorodność, równość, włączanie) w biznesie, w podkategorii wolontariatu pracowniczego. Nagrodzona została inicjatywa „mBank pomaga ofiarom wojny w Ukrainie”.
- Listki CSR – w konkursie Tygodnik Polityka, Deloitte i Forum Odpowiedzialnego Biznesu przyznali mBankowi „Srebrny Listek”, a także nagrodę specjalną za najlepsze praktyki związane ze wsparciem dla Ukrainy.
- Badanie Świadomości Klimatycznej 2022 – zaangażowanie mBanku w walkę z globalnym ociepleniem docenili organizatorzy Badania Świadomości Klimatycznej 2022. Spośród 152 notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych spółek objętych badaniem mBank zajął 9. miejsce.
- Ranking World’s Most Socially Responsible Banks 2022 – w rankingu amerykańskiego „Newsweeka” mBank zajął 10. miejsce spośród 175 banków z 35 krajów. Z ogólną punktacją na poziomie 82,3 zostaliśmy jednym z najwyższej ocenionych banków na świecie i najwyższej ocenionym bankiem z Polski.

Członkostwo w organizacjach branżowych

[GRI 2-28]

Jako Grupa jesteśmy członkiem kilkudziesięciu polskich i międzynarodowych organizacji promujących najlepsze praktyki biznesowe w świecie finansów.



Wybrane organizacje:

- ACI Polska Stowarzyszenie Rynków Finansowych
- CFA Institute
- Executive Club Sp. z o.o.
- Fundacja Instytut Allerhanda
- Institute of International Finance
- International Swaps and Derivatives Association Inc
- IPFA The Project Finance Association
- ITFA International Trade & Forfeiting Association
- Izba Gospodarki Elektronicznej
- Polska Rada Biznesu
- Polska Rada Centrów Handlowych
- Polski Komitet Narodowy Międzynarodowej Izby Handlowej
- Polskie Stowarzyszenie Inwestorów Kapitałowych
- Polsko-Niemiecka Izba Przemysłowo-Handlowa
- Polsko-Szwajcarska Izba Gospodarcza
- The Institute of Internal Auditors
- Związek Banków Polskich
- Związek Pracodawców SHOKOKAI

1.3. Biznes oparty na wartościach

Jesteśmy świadomi naszej odpowiedzialności za środowisko, społeczeństwo i odpowiednie zarządzanie naszą organizacją. Społeczna odpowiedzialność i zrównoważony rozwój (ESG) tworzą fundament biznesu Grupy mBanku. Działania ESG prowadzimy w ramach strategii na lata 2021-2025. Jest ona integralną częścią strategii biznesowej naszej organizacji,

a zobowiązania związane z ESG mBank realizuje wspólnie ze swoimi spółkami zależnymi, takimi jak mLeasing, mFaktoring, mBank Hipoteczny czy mFinanse.

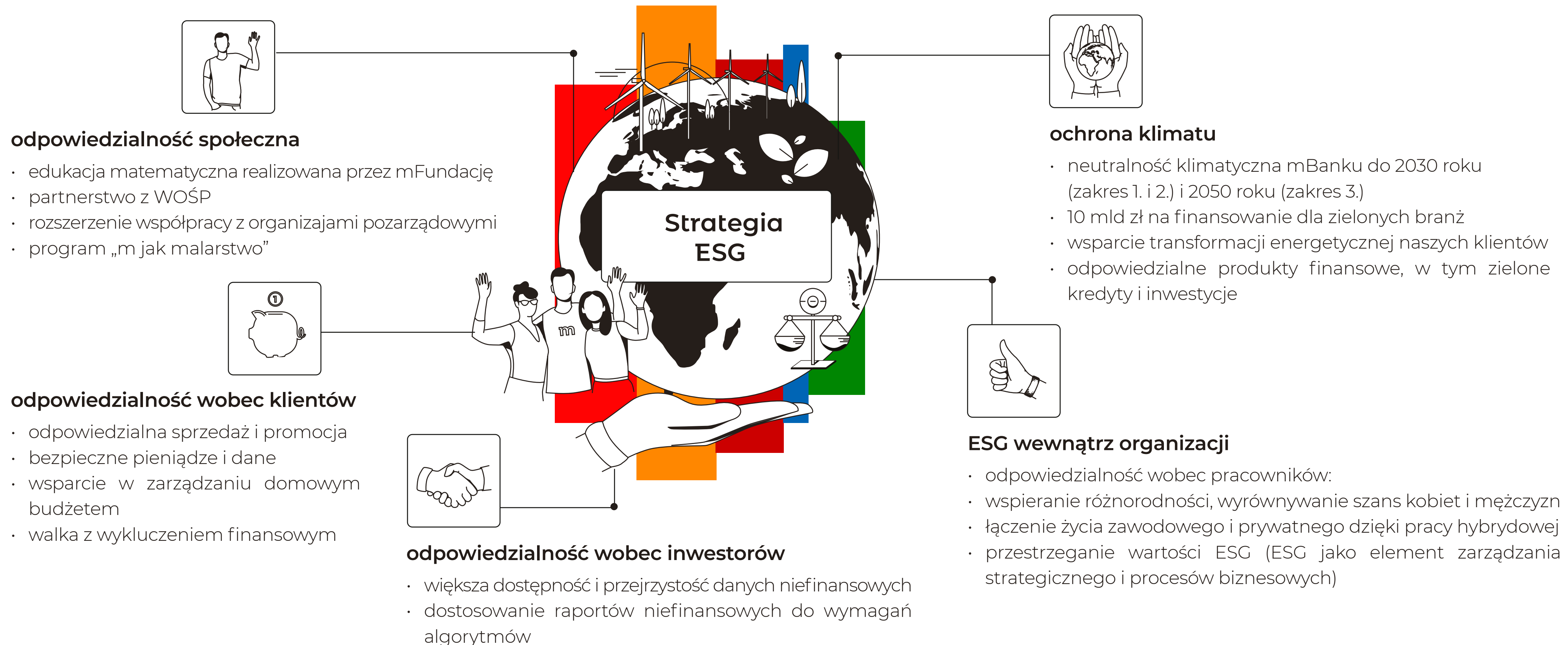
W ramach strategii wspieramy 13 z 17 Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ:



Strategiczne cele ESG

W 2022 roku zrobiliśmy znaczące postępy we wdrażaniu i realizacji naszej strategii ESG. Nasze główne osiągnięcia opisaliśmy w dalszych rozdziałach tego raportu. Realizację strategii opisaliśmy również w Sprawozdaniu Zarządu z działalności Grupy mBanku S.A. w rozdziale 3.3. „ESG w Strategii Grupy mBanku”. Sprawozdanie dostępne jest [TUTAJ](#).

W naszych działaniach w obszarze ESG koncentrujemy się na pięciu aspektach:



Zarządzanie obszarem ESG w mBanku

[GRI 2-12, 2-13, 2-14] [SDG 16]

Strategiczne, kierunkowe decyzje dotyczące ESG podejmuje zarząd mBanku. Poprzedzone są one konsultacjami i uzgodnieniami z różnymi interesariuszami wewnątrz organizacji. Współpracujemy też z zewnętrznymi konsultantami, którzy pomagają nam wypracować najlepsze rozwiązania z zakresu liczenia śladu węglowego czy metodyki związanej z pomiarem i zarządzaniem ryzykiem fizycznym. W proces raportowania włączeni są także przedstawiciele najwyższej kadry zarządzającej w mBanku.

[GRI 2-17, 2-18]

W grudniu 2020 roku powołaliśmy Komitet Zrównoważonego Rozwoju Grupy mBanku. Nadzoruje on wdrażanie strategii ESG, wskazuje główne kierunki działań i proponuje je zarządowi, organizuje system zarządzania ESG i nadzoruje przebieg inicjatyw z tego obszaru. Wydaje decyzje i rekomendacje dotyczące polityk i wytycznych ESG. Koordynuje też pracę różnych jednostek organizacyjnych z Grupy mBanku oraz służy jako forum dialogu na temat zrównoważonego rozwoju. Komitetowi przewodniczy wiceprezes zarządu ds. zarządzania ryzykiem (CRO), a w jego skład wchodzi przedstawiciele wszystkich pionów mBanku oraz spółek Grupy. W 2022 roku odbyło się siedem posiedzeń Komitetu.

Podczas posiedzeń w 2022 roku Komitet zatwierdził między innymi:

- mapę celów ESG dla organizacji,
- raport alokacji i wpływu zielonych obligacji mBanku,
- kryteria ekosymbolu marketingowego,
- kryteria zrównoważonego finansowania dla transakcji klientów korporacyjnych,
- program etyczny mBanku,
- kryteria ESG w procesie produktowym.

Podczas posiedzeń członkowie komitetu omawiali także cele strategii ESG mBanku na 2023 rok, wyniki scenariusza ryzyka greenwashingu, deklarację „Commitment to Financial Health and Inclusion” oraz normy ESG dla funduszy inwestycyjnych. Co kwartał zarząd mBanku omawia z radą nadzorczą tematy dotyczące ESG. O kwestiach ESG regularnie dyskutuje też Komisja ds. Ryzyka Rady Nadzorczej. Członkowie zarządu oraz przedstawiciele najwyższej kadry kierowniczej poszerzają swoją wiedzę i kompetencje z zakresu zrównoważonego rozwoju. Rozwój kompetencji w tym obszarze odbywa się m.in. przez udział w szkoleniach, analizę dobrych praktyk i trendów rynkowych, czy udział w konferencjach i wydarzeniach branżowych. Dodatkowo prof. Agnieszka Słomka-Gołębiowska, przewodnicząca rady nadzorczej mBanku, jest członkinią rady Chapter Zero Poland, programu rozwoju kompetencji organów zarządczych i nadzorczych spółek, któremu patronuje Forum Odpowiedzialnego Biznesu.

Ryzyko ESG

Zarządzamy ryzykiem, w tym ryzykiem ESG, w oparciu o wymagania nadzorcze oraz najlepsze praktyki rynkowe, formułując strategię, polityki oraz wytyczne w zakresie zarządzania ryzykiem. Proces zarządzania ryzykiem realizujemy na wszystkich poziomach struktury organizacyjnej – od rady nadzorczej (w tym komisji ds. ryzyka) i zarządu banku, poprzez wyspecjalizowane komitety oraz jednostki organizacyjne odpowiadające za identyfikację, pomiar, monitorowanie, kontrolę i redukcję ryzyka, na jednostkach biznesowych kończąc.

Role i zadania w zakresie zarządzania ryzykiem zorganizowano zgodnie ze schematem trzech linii obrony.

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

Więcej informacji na temat zarządzania ryzykiem w mBanku podaliśmy w Sprawozdaniu Zarządu z działalności Grupy mBanku S.A. w rozdziałach: 9. „Zarządzanie ryzykiem” i 12.4. „Główne czynniki ryzyka i zarządzanie ryzykiem”. Sprawozdanie dostępne jest [TUTAJ](#).

[GRI 2-18]

Działania banku w zakresie zarządzania ryzykiem ESG nadzoruje rada nadzorcza mBanku przez powołaną przez siebie komisję ds. ryzyka. Rada nadzorcza zatwierdza strategię zarządzania poszczególnymi rodzajami ryzyka w Grupie mBanku.

Zarząd mBanku odpowiada za:

- opracowanie systemów zarządzania ryzykiem niefinansowym,
- ich wdrożenie, zapewnienie spójności ze strategią biznesową,
- właściwie działanie tych systemów w organizacji.

Dodatkowo w Grupie funkcjonuje Forum Biznesu i Ryzyka, które jest platformą podejmowania decyzji oraz dialogu jednostek organizacyjnych linii biznesowych i obszaru zarządzania ryzykiem w ramach Grupy.

W skład Forum wchodzi:

- Komitet Ryzyka Bankowości Detalicznej,
- Komitet Ryzyka Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej,
- Komitet Ryzyka Rynków Finansowych.

Katalog obszarów wrażliwych

ryzyka klimatyczne i środowiskowe (E)	ryzyka społeczne (S)	ryzyka społeczne (S)
Wpływ zmian klimatu i środowiska oraz katastrof naturalnych na Grupę.	<ul style="list-style-type: none"> ■ sprawy sporne z klientami ■ portfel kredytów hipotecznych indeksowanych do walut obcych (w tym szczególnie CHF) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ pranie pieniędzy i finansowanie terroryzmu ■ naruszenie globalnej polityki sankcji (sankcji finansowych i embarg handlowych) ■ naruszenie przepisów antymonopolowych naruszenie przepisów w zakresie MiFID i MAR
Rosnące wymogi prawne i oczekiwania związane z raportowaniem wpływu Grupy na klimat i środowisko (konieczność pozyskiwania danych w sposób zautomatyzowany) oraz zmian klimatu na Grupę.	<p>Obsługa kontrowersyjnych obszarów i branż, w tym takich jak:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ pornografia, ■ radykalne ideologie, ■ hazard, ■ handel bronią, ■ branża tytoniowa. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ nieuprawniony dostęp do danych osobowych (w tym danych klientów, partnerów biznesowych), danych finansowych i specjalistycznych lub innych danych podlegających ochronie ■ awarie systemów IT, ataki hakerskie
Komunikować się w sposób jasny i używać prostego języka	Oczekiwania klientów, które nie wynikają bezpośrednio z relacji umownych lub przepisów prawa.	<ul style="list-style-type: none"> ■ niewystarczający poziom różnorodności (np. pod względem płci, wieku) ■ dyskryminacja (w tym stanowiskowa i płacowa) ■ naruszenia prawa do zrzeszania się

ryzyka klimatyczne i środowiskowe (E)	ryzyka społeczne (S)	ryzyka społeczne (S)
	Oczekiwania społeczne wobec banku jako instytucji zaufania społecznego. Oczekiwania wobec banków wynikające z narracji podmiotów zewnętrznych, których bank nie może spełnić.	Odpowiedniość władz przedsiębiorstwa (zgodnie z wymogami regulacyjnymi nadzorca).
	Skomplikowana i złożona oferta banku, która rodzi niezrozumienie po stronie klientów. Język komunikacji niedostosowany do poziomu wiedzy klientów i ich rozumienia produktów bankowych.	<ul style="list-style-type: none"> ■ zmiana właściciela banku ■ ochrona banku przed wrogim przejęciem
	Skutki społeczne katastrof naturalnych.	Opóźnienia/braki raportów niefinansowych, które bank powinien publikować.
	Pandemie i ich skutki społeczne.	Publikacja nazwy banku jako nierzetelnego płatnika w wyniku nieterminowej zapłaty faktury, powstania zatoru płatniczego u dostawcy.

[GRI 2-23] [GRI 2-24] [GPW G-P2] [SDG 16] [PRB 5.1] [PRB 5.3]

Wdrożenie ESG do naszego systemu zarządzania ryzykiem, w tym klimatycznym, jest odzwierciedlone w politykach i procedurach mBanku. Wśród polityk wewnętrznych mBanku, istotnych z punktu widzenia ESG, znajdują się te dotyczące relacji z pracownikami oraz z klientami, odpowiedzialnego finansowania inwestycji, bezpieczeństwa i prywatności danych, etycznego biznesu i ładu korporacyjnego. Ich szczegółowy opis jest dostępny [TUTAJ](#).

Realizację zobowiązań ujętych w politykach podsumowaliśmy zbiorczo w Sprawozdaniu Zarządu z działalności Grupy mBanku S.A. (rozdział 12. „Informacje niefinansowe”). Sprawozdanie dostępne jest [TUTAJ](#).

Partnerstwa na rzecz zrównoważonego rozwoju

[GRI 2-28]

Jesteśmy członkiem, partnerem i sygnatariuszem ważnych inicjatyw promujących zrównoważony rozwój.

- W grudniu 2022 roku podpisaliśmy „Deklarację dotyczącą wspierania zdrowia finansowego i bankowości włączającej”. Opracowała ją organizacja UNEP-FI, która należy do rodziny ONZ. Zgodnie z deklaracją w ciągu 18 miesięcy od jej przyjęcia przyjmujemy cele związane ze wspieraniem zdrowia finansowego naszych klientów i bankowości włączającej.
- W 2022 roku przystąpiliśmy do Science Based Targets initiative (SBTi). Zobowiązaliśmy się, że w ciągu dwóch lat opracujemy ścieżkę obniżania naszych emisji gazów cieplarnianych. Obejmie ona okres od 5 do 15 lat. SBTi sprawdzi, czy jest ona zgodna z dowodami naukowymi dotyczącymi zmian klimatu. Dzięki temu będziemy mieć pewność, że tempo dekarbonizacji naszego biznesu jest zgodne z celem, aby powierzchnia Ziemi ociepliła się nie bardziej niż o 1,5°C.
- Z SBTi współpracuje organizacja Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), do której przystąpiliśmy w 2022 roku. Dzięki jej metodologii możemy rzetelnie mierzyć ślad węglowy związany z finansowaniem, jakiego udzielamy naszym klientom. Portfel kredytowy to największe źródło emisji gazów cieplarnianych związanych z naszą działalnością. Dlatego ich zmniejszanie jest kluczowym elementem w dążeniu do pełnej neutralności klimatycznej netto Grupy mBanku do 2050 roku.
- Od 2021 roku jesteśmy członkiem Inicjatywy Finansowej Programu Narodów Zjednoczonych ds. Środowiska (UNEP-FI) i sygnatariuszem jej Zasad Odpowiedzialnej Bankowości.

Zgodnie z nimi analizujemy nasz wpływ na społeczeństwo i środowisko. Wyznaczamy sobie ambitne cele dotyczące tego wpływu, a następnie regularnie raportujemy postępy w ich osiągnięciu. Nasze zobowiązanie potwierdza, że realizujemy Cele Zrównoważonego Rozwoju ONZ i założenia Paryskiego Porozumienia Klimatycznego.

- W 2019 roku podpisaliśmy z CFA Society Poland porozumienie w sprawie wprowadzenia i promocji Dekalogu Praw Inwestora. Podkreśla on przywiązanie mBanku do etycznych aspektów finansowania. Jako pierwsza instytucja w Polsce nawiązaliśmy tego typu współpracę z jedną z wiodących na świecie organizacji, która certyfikuje profesjonalistów zarządzających inwestycjami.
- Od 2018 roku jesteśmy sygnatariuszem karty różnorodności, międzynarodowej inicjatywy na rzecz spójności i równości społecznej, prowadzonej w Polsce przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu. Jako uczestnicy tej inicjatywy realizujemy politykę różnorodności i inkluzywności, co nadzoruje powołana w tym celu pełnomocniczka zarządu. Tworzymy kulturę organizacyjną, która zapewnia szacunek dla różnorodności. Zapobiegamy dyskryminacji i mobbingowi. Wprowadzamy konkretne rozwiązania, aby wyrównywać szanse różnych grup pracowników mBanku.
- Jesteśmy sygnatariuszem dziesięciu zasad Global Compact ONZ od 2016 roku. Zobowiązaliśmy się wspierać i wdrażać wartości w dziedzinie praw człowieka, standardów pracy i praktyk środowiskowych tam, gdzie mamy na to wpływ. W ramach Fundacji UN Global Compact Poland jesteśmy partnerem w Programie Climate Positive. W 2022 roku zaangażowaliśmy się w inicjatywy i dyskusje w gronie innych partnerów biznesowych, podmiotów administracji państwowej, samorządowej oraz ekspertów i specjalistów w obszarach m.in. zielonych finansów, grupy wodorowej, energetyki wiatrowej, edukacji klimatycznej czy też zielonego transportu. Efektem prac grupy są m.in. liczne raporty sektorowe – specjaliści mBanku współtworzyli raport Zielone Finanse.

1.4. Odpowiedzialne zarządzanie

Ład korporacyjny

Zasady ładu korporacyjnego w mBanku wynikają z regulacji i standardów rynkowych, w szczególności są to:

- kodeks spółek handlowych,
- ustawa Prawo bankowe,
- przepisy regulujące funkcjonowanie rynku kapitałowego,
- „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2021”,
- „Zasady Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych”.

[GRI 2-9] [GRI 2-11] [GPW G-P1] [PRB 5.1]

Zarząd mBanku musi składać się z co najmniej trzech członków powoływanych na wspólną kadencję pięciu lat. Co najmniej połowa członków zarządu, w tym prezes zarządu, musi posiadać obywatelstwo polskie, stale zamieszkiwać w Polsce, posługiwać się językiem polskim oraz posiadać doświadczenie na rynku polskim, które można wykorzystać przy zarządzaniu bankiem. Członkowie zarządu kierują wydzielonymi obszarami działalności banku w zakresie wskazanym przez prezesa zarządu. Szczegółowy podział kompetencji członków zarządu jest określony w uchwałach zarządu.

W 2022 roku skład zarządu mBanku nie zmienił się i zasiadali w nim:

- Cezary Stypułkowski – prezes zarządu, dyrektor generalny mBanku
- Andreas Böger – wiceprezes zarządu ds. finansów¹
- Krzysztof Dąbrowski – wiceprezes zarządu ds. operacji i informatyki
- Cezary Kocik – wiceprezes zarządu ds. bankowości detalicznej
- Marek Lusztyn – wiceprezes zarządu ds. zarządzania ryzykiem
- Adam Pers – wiceprezes zarządu ds. bankowości korporacyjnej i inwestycyjnej

W marcu 2023 roku poinformowaliśmy o planach utworzenia stanowiska wiceprezeski zarządu ds. compliance, prawnych i HR. Rada nadzorcza banku zarekomendowała do tej roli Julię Nusser, dyrektorkę zarządzającą z Commerzbanku. Julia Nusser objęła stanowisko od 1 maja 2023 roku.

Zarząd ponosi wspólną odpowiedzialność za całokształt działalności banku. Prowadzi sprawy banku, reprezentuje bank i ustala wytyczne odnośnie do jego działalności, w szczególności obciążonej ryzykiem, w tym polityki kredytowej, inwestycyjnej, zarządzania aktywami i zobowiązaniami banku, a także polityki gwarancyjnej. Zarząd podejmuje również strategiczne decyzje w zakresie wdrażania zasad ESG w banku.

¹ 17 stycznia 2023 roku Andreas Böger, wiceprezes zarządu ds. finansów złożył rezygnację z pełnionej funkcji z dniem 30 kwietnia 2023 roku w związku z planem objęcia funkcji Divisional Board Member – Group Finance w Commerzbank AG. Komisja Prezydiałna i ds. Nominacji działająca w ramach Rady Nadzorczej zarekomendowała na stanowisko wiceprezesa zarządu ds. finansów kandydaturę Pascala Ruhlana, pełniącego funkcję Divisional CFO dla segmentu klientów korporacyjnych w Commerzbank AG. Powołanie Pascala Ruhlana do zarządu mBanku przez radę nadzorczą jest uzależnione od pozytywnej oceny odpowiedniości kandydata.

[GRI 2-10]

Osoby zasiadające w zarządzie powołuje i odwołuje rada nadzorcza zgodnie z przepisami Prawa bankowego i biorąc pod uwagę odpowiednie kwalifikacje. Komisja Nadzoru Finansowego akceptuje dwóch członków zarządu banku – prezesa i członka odpowiedzialnego za kształtowanie i realizację polityki kredytowej banku oraz zarządzanie ryzykiem. Prawo odwołania lub zawieszenia w czynnościach członka zarządu przysługuje również Walnemu Zgromadzeniu. Rada nadzorcza funkcjonuje na podstawie uchwalonego przez siebie Regulaminu i wykonuje funkcje przewidziane w statucie mBanku, Kodeksie spółek handlowych i ustawie Prawo bankowe. Rada składa się przynajmniej z pięciu członków, wybieranych przez Walne Zgromadzenie na wspólną kadencję trzech lat.

W 2022 roku rada nadzorcza pracowała w stałym, niezmiennym składzie:

- Prof. Agnieszka Słomka-Gołębiowska – przewodnicząca rady nadzorczej
- Bettina Orlopp – wiceprzewodnicząca rady nadzorczej
- Armin Barthel – członek rady nadzorczej²
- Tomasz Bieske – członek rady nadzorczej
- Marcus Chromik – członek rady nadzorczej
- Mirosław Godlewski – członek rady nadzorczej
- Aleksandra Gren – członkini rady nadzorczej
- Arno Walter – członek rady nadzorczej



² Dr Armin Barthel złożył rezygnację z funkcji członka rady nadzorczej mBanku z dniem 31 grudnia 2022 roku, nie podając przyczyn rezygnacji. Uchwałą rady nadzorczej mBanku z dnia 9 grudnia 2022 roku na stanowisko członka rady nadzorczej z dniem 1 stycznia 2023 roku został powołany dr Hans-Georg Beyer.

Program etyczny

[GRI 2-23] [GPW G-P2] [SDG 16] [PRB 5.1] [PRB 5.3]

Za standardy etyczne mBanku i nadzór nad ich wdrażaniem odpowiada zarząd.

W 2022 roku Komitet Zrównoważonego Rozwoju zatwierdził Program etyczny mBanku. W ten sposób zgromadziliśmy w jednym miejscu podstawowe wytyczne, które pomagają nam budować kulturę etycznego prowadzenia biznesu oraz realizować zobowiązania i aspiracje opisane w strategii ESG.

Wszystkie polityki, produkty, usługi i procedury muszą uwzględniać aspekty etyczne. To samo dotyczy sposobu oferowania produktów naszym klientom i naszych relacji z nimi.

Nad przestrzeganiem standardów etyki czuwa Rzeczniczka ds. etyki. Jej plan pracy zatwierdza Komitet Zrównoważonego Rozwoju, a sprawozdanie z działalności raz w roku przedstawiane jest zarządowi banku. Obligatoryjnie dwa razy w roku tematy związane z etyką omawiane są przez Komitet Zrównoważonego Rozwoju. Naruszenia standardów i procedur etycznych są zgłaszane do prezesa zarządu.



wsparcie etycznego prowadzenia działalności przez najwyższe kierownictwo



integralność działań – spójność między deklaracjami a rzeczywistością



etyka w relacjach banku z klientami przy wdrażaniu nowych polityk, produktów, usług i procedur



system raportowania naruszeń etycznych



reakcja na naruszenia zasad etyki



wyznaczenie pracownika odpowiedzialnego za **zarządzanie kwestiami etycznymi** i jego usytuowanie w organizacji



etyka jako kryterium oceny każdego pracownika



edukacja pracowników

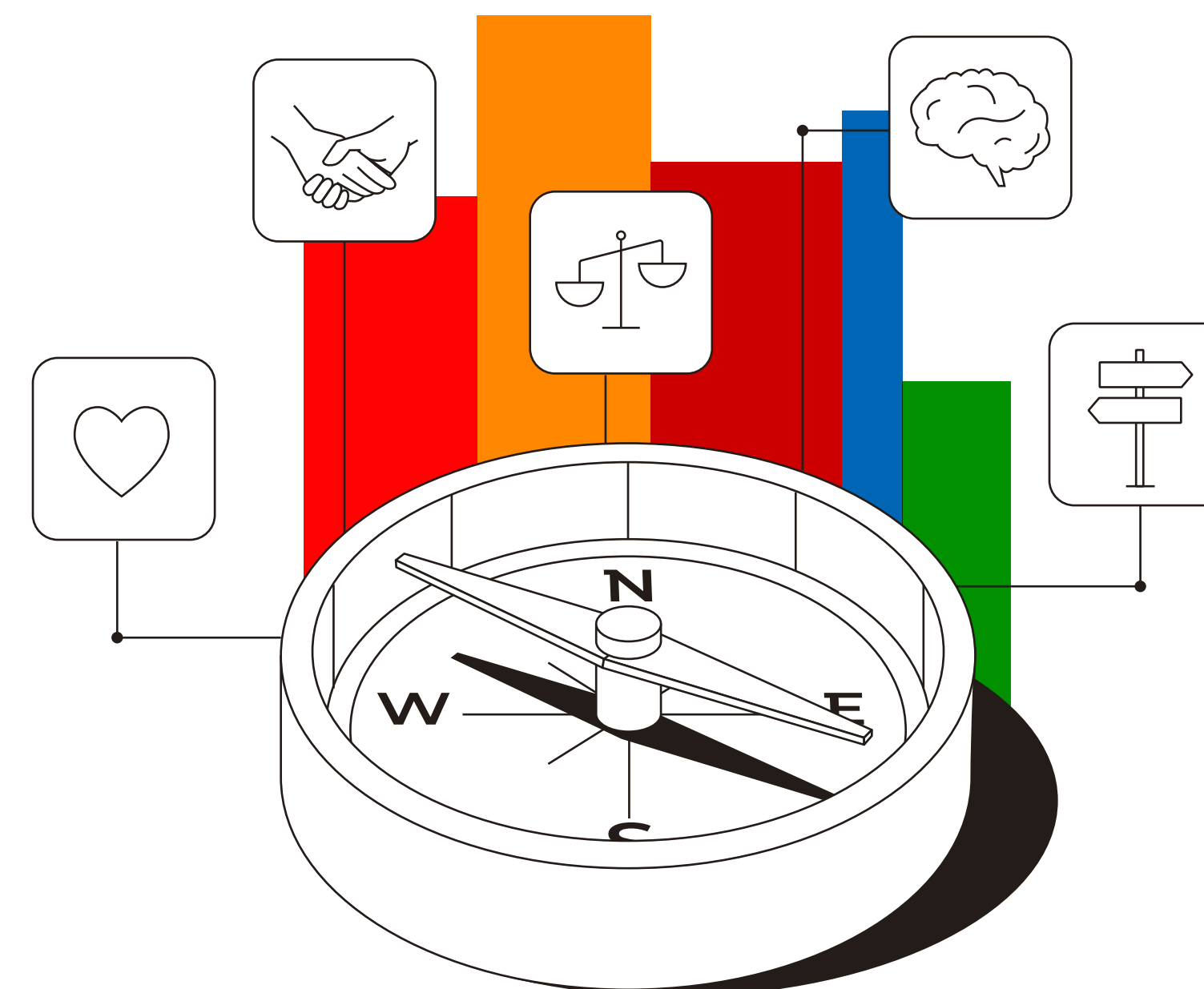
Zasady etyczne w mBanku opisują:

- Kodeks Etyki Bankowej Związku Banków Polskich, czyli kompendium zasad i zachowań etycznych koniecznych do implementacji i przestrzegania przez zrzeszone banki,
- Code of Conduct – nasza wewnętrzna regulacja, która definiuje nasze zasady postępowania, standardy, które stanowią fundament dobrych relacji z klientami, partnerami biznesowymi oraz między pracownikami,
- Program etyczny mBanku – spis regulacji, norm postępowania i podstawowych obowiązków banku i pracowników,
- mKanon, czyli standard prostej komunikacji,
- Model wartości i zachowań mBanku, który tworzą drogowskazy prowadzące nas do kultury zaufania i dobrych intencji,
- polityki tworzące spójny system zarządzania etyką, w tym m.in. Polityka mBanku w sprawie przeciwdziałania mobbingowi, dyskryminacji i innym zachowaniom nieakceptowanym, Strategia Zarządzania Ryzykiem Reputacji Grupy mBanku, Polityka różnorodności i inkluzywności, Polityka zarządzania konfliktami interesów, Polityka antykorupcyjna, Polityka obsługi branż wrażliwych pod względem ryzyka reputacji, Polityka w zakresie przeciwdziałania nadużyciom, Polityka zarządzania przypadkami niewłaściwego zachowania pracowników itp.

Elementy etyczne poruszane są w czasie szkoleń wstępnych, szkoleń z zakresu przeciwdziałania praniu pieniędzy, szkoleń poświęconych zapobieganiu nadużyciom korupcji, a także szkoleń antymobbingowych oraz dotyczących sankcji, RODO i ochrony informacji. W 2022 roku opracowaliśmy także koncepcję obowiązkowego szkolenia z zakresu etyki dla wszystkich nowych i obecnych pracowników. Szkolenie e-learningowe, które tworzymy na

bazie wytycznych ZBP, uzupełni ofertę edukacyjną dotyczącą regulacji i polityk wewnętrznych, które są częścią Programu etycznego. Od 2023 roku każdy pracownik banku ma obowiązek odbyć szkolenie etyczne raz w roku (nowi pracownicy w ciągu trzech miesięcy od zatrudnienia). W 2022 roku rozpoczęliśmy także „dialogi o etyce” – cykliczne webinary, które odbywają się w ramach programu dla pracowników „Piątki z rozwojem”.

Na przełomie 2022 i 2023 roku opracowaliśmy koncepcję audytu standardów etycznych. Zrobiliśmy to we współpracy z UN Global Compact Network Poland, w ramach partnerstwa programu „Business and Human Rights”. Wspiera on realizację celów ESG, które są częścią strategii Grupy mBanku na lata 2021-2025. Pierwszy audyt zakończył się w marcu 2023 roku.



[GRI 2-16] [GRI 2-25] [GRI 2-26] [GPW G-P4] [SDG 16]

W mBanku mamy mSygnał – elektroniczny system, który umożliwia anonimowe zgłaszanie wszelkich nadużyć (whistleblowing). Mogą z niego korzystać zarówno pracownicy, jak i klienci, z każdego urządzenia z dostępem do internetu.

mSygnał jest dostępny w trybie ciągłym, 24/7. Gwarantuje osobie zgłaszającej anonimowość, jeśli wybierze taką opcję. Można też założyć anonimową skrzynkę, na którą przyjdą informacje zwrotne na temat działań podjętych w wyniku zgłoszenia. Umożliwi to przekazanie dodatkowych informacji.


Zabronione są jakiegokolwiek formy represji, dyskryminacji lub niesprawiedliwego traktowania pracowników, którzy zgłosili podejrzenie popełnienia nadużycia, nawet wtedy, gdy informacje nie zostaną potwierdzone. Wobec zgłaszających nie mogą być podejmowane żadne działania odwetowe.

Wszystkie informacje – zarówno te przekazane w zgłoszeniu, jak i te ustalone w postępowaniu wyjaśniającym – są traktowane jako poufne i chronione. Zgłoszenia w sposób obiektywny, rzetelny i bezstronny sprawdzają i analizują upoważnione osoby z Departamentu Rozwoju Pracowników i Kultury Organizacji, oddziałów zagranicznych, zespołu rzeczniczki ds. etyki oraz Departamentu Compliance. Do systemu mSygnał i informacji o zgłoszonych nieprawidłowościach mają również dostęp przedstawiciele zarządu.

Rozpatrzenie zgłoszenia następuje w nieprzekraczalnym terminie 30 dni kalendarzowych od daty wpłynięcia. W przypadku potwierdzonych nadużyć sprawę kontynuujemy zgodnie z przepisami prawa i regulacjami wewnętrznymi banku.

W 2022 roku, w cyklicznym badaniu pracowników Puls Check, odnotowaliśmy wzrost wiedzy na temat sposobu zgłaszania zachowań nieakceptowanych na poziomie 8 p.p.

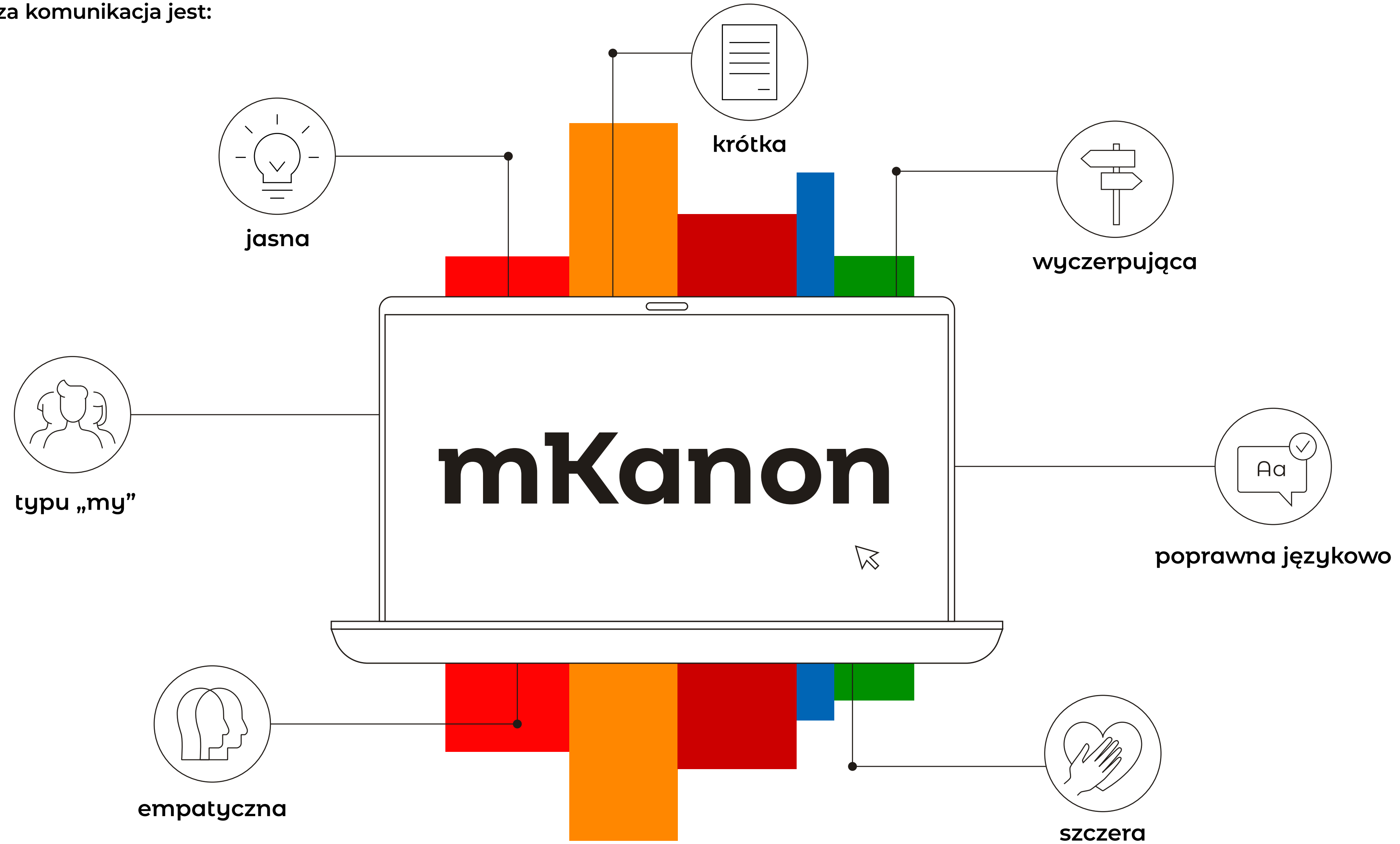
Działamy etycznie nie tylko wewnątrz organizacji. Równie duży nacisk kładziemy na etyczną obsługę klientów. Jednym z kluczowych elementów jest tu transparentna komunikacja, w której pomaga nam mKanon. To nasz standard komunikacji, zgodnie z którym używamy prostego, zrozumiałego języka, unikamy niezrozumiałych zwrotów i nieczytelnych komunikatów w kontakcie z klientami. Treści niezgodne ze standardami mKanonu nie mogą do nich trafić.



cel strategiczny

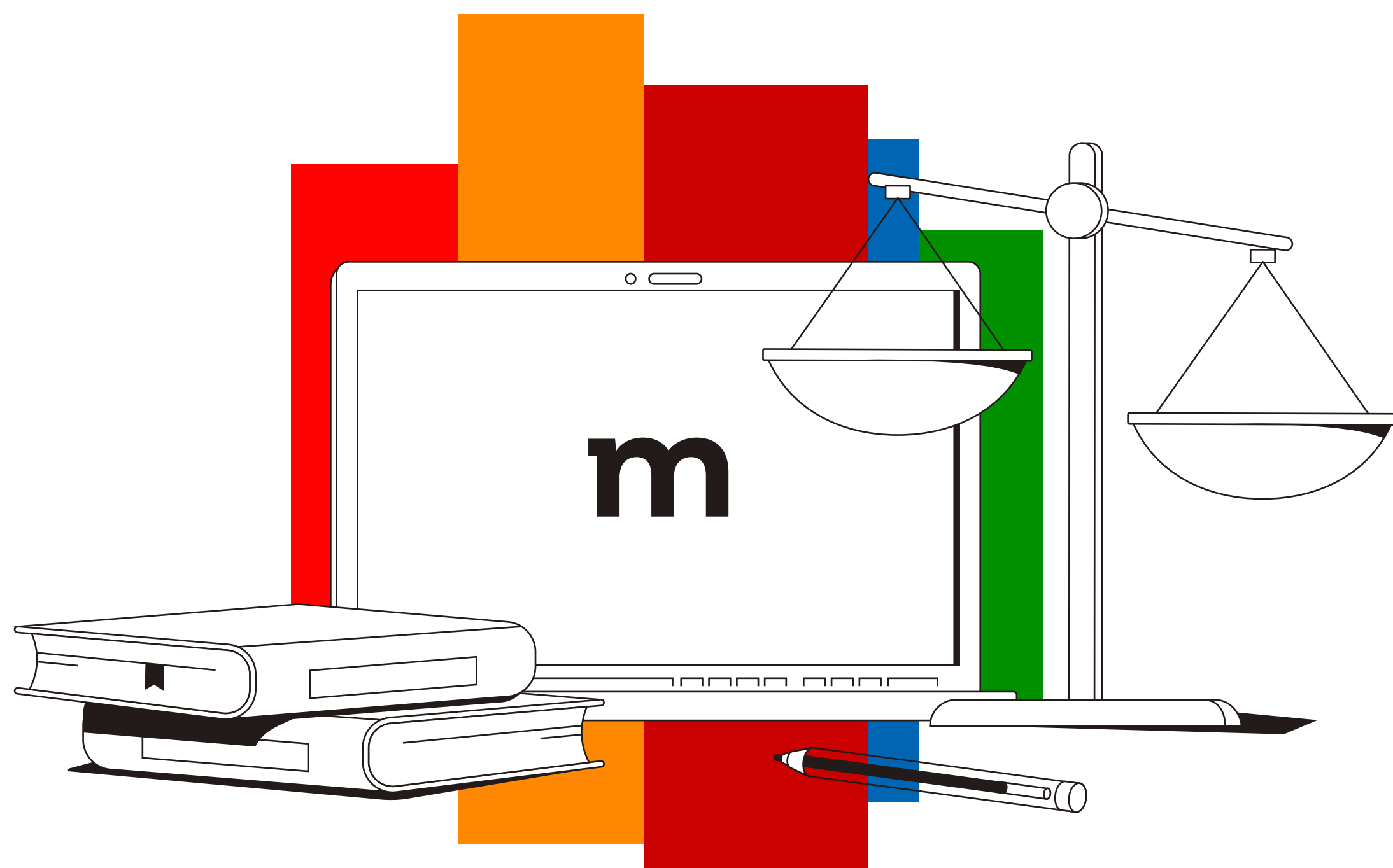
Cały czas rozwijamy mKanon – szkolimy pracowników, powołujemy ambasadorów, przeprowadzamy audyty i certyfikujemy wewnętrznie w ramach prostej komunikacji. Stworzyliśmy również specjalną aplikację, która sprawdza bankowe teksty pod kątem zrozumiałości i przyjazności. Algorytm podpowiada też, co zrobić, by komunikaty były bardziej zrozumiałe. W 2022 roku przeprowadziliśmy ponad 50 szkoleń, konsultacji i warsztatów z mKanonu, w których udział wzięło 315 osób. W naszych działaniach wspiera nas Fundacja Języka Polskiego (FJP). W 2022 roku Fundacja certyfikowała kolejną grupę ambasaderek i ambasadorów mKanonu. Są to osoby z różnych jednostek banku, które dbają, aby nasza komunikacja była zgodna z mKanonem. Łącznie w tym gronie mamy 34 osoby. FJP przyznała także certyfikat „Językowy znak jakości” naszej stronie pomocowej dot. windykacji. Jesteśmy aktywnym członkiem grupy roboczej ds. prostej komunikacji, która działa przy Związku Banków Polskich od 2020 roku.

Dzięki standardowi nasza komunikacja jest:



Polityka zgodności (compliance)

Polityka zawiera ogólne zasady zapewniania zgodności działania mBanku z przepisami prawa, regulacjami wewnętrznymi i standardami rynkowymi. Dotyczy to również zgodności z zaleceniami i rekomendacjami KNF oraz innych organów państwowych właściwych dla przedmiotu działalności banku.



- Za realizację działań związanych z zapewnieniem zgodności odpowiedzialni są wszyscy pracownicy banku, stosownie do wykonywanego przez nich zakresu obowiązków oraz posiadanych uprawnień. Pracownicy mBanku identyfikują, oceniają, kontrolują oraz monitorują ryzyko braku zgodności z przepisami prawa, regulacjami wewnętrznymi i standardami rynkowymi.
- Dyrektorzy naszych jednostek organizacyjnych mają obowiązek monitorować i analizować otoczenie regulacyjne, identyfikować zmiany w tych przepisach prawa, które mają wpływ na działalność kierowanej jednostki oraz implementować je do regulacji wewnętrznych. Wyznaczeni przez nich Partnerzy Compliance współpracują z Departamentem Compliance w procesie zapewniania zgodności. Dyrektorzy jednostek organizacyjnych są odpowiedzialni za taką organizację pracy, aby pracownicy przestrzegali Polityki zgodności.
- Za efektywne zarządzanie ryzykiem braku zgodności w banku odpowiada zarząd banku. Zarząd ocenia ryzyko braku zgodności na podstawie raportów Departamentu Compliance i składa na ten temat roczne sprawozdania radzie nadzorczej oraz komisji ds. audytu. Zarząd określa środki naprawcze lub dyscyplinujące dotyczące naruszeń w obszarze ryzyka braku zgodności, a w przypadku istotnych uchybień niezwłocznie informuje radę nadzorczą. Rada nadzorcza ocenia adekwatność i skuteczność zarządzania ryzykiem braku zgodności. Nadzoruje także wykonywanie przez zarząd banku obowiązków dotyczących zapewniania zgodności zarówno w ramach funkcji kontroli, jak i zarządzania ryzykiem braku zgodności

Kluczową rolę w procesie zarządzania ryzykiem braku zgodności pełni Departament Compliance. Do jego zadań należą:

- wprowadzenie procedur i metodyk identyfikacji ryzyka,
- określenie i stosowanie wybranych mechanizmów kontroli ryzyka,
- zaprojektowanie i wprowadzenie procedur i metodyk monitorowania ryzyka braku zgodności,
- kompleksowe raportowanie na poziom organów banku w zakresie identyfikacji,
- oceny, kontroli i monitorowania ryzyka.

W monitorowaniu przepisów prawa i ich implementacji do regulacji wewnętrznych jednostki organizacyjne banku wspiera specjalna aplikacja GRC Manager. Aplikacja umożliwia efektywny nadzór i koordynację procesu zarządzania ryzykiem braku zgodności z perspektywy regulacyjnej. Dzięki stałemu rozwojowi aplikacji w 2022 roku usprawniliśmy jej funkcjonalność raportową.

[GRI 2-27] [GRI 3-3]

W 2022 roku mBank zapłacił jedną karę 4,3 mln zł nałożoną przez KNF za brak odpowiednich mechanizmów kontrolnych, w efekcie czego fundusze niewłaściwie wyceniały swoje aktywa. Na bank nie nałożono żadnych sankcji niepieniężnych.

Przeprowadziliśmy szereg działań, których celem była zmiana istniejących procesów i wprowadzenie nowych w celu weryfikacji działalności funduszy inwestycyjnych, dla których mBank pełni funkcję depozytariusza. Wdrożyliśmy procesy monitorowania aktywności rynków notowań, z których pobierane są kursy papierów wartościowych pomocne w wycenie aktywów funduszy inwestycyjnych. Jeżeli chodzi o fundusze sekurytyzacyjne, wskazane w uzasadnieniu sankcji, bank jest zaangażowany w przywracanie sprawozdawczości i wznowienie prawidłowych wycen ich aktywów. W tym celu weryfikujemy czynności wykonywane przez podmioty zarządzające funduszami. Badamy, czy są zgodne z prawem i statutami tych funduszy, zarówno w odniesieniu do bieżącej działalności, jak i okresów historycznych.

[GRI 206-1] [SDG 16]

4 – Liczba postępowań prawnych będących w toku w raportowanym okresie dotyczących zachowań antykonkurencyjnych, których organizacja była uczestnikiem.

1 – Liczba postępowań prawnych zakończonych w raportowanym okresie dotyczących zachowań antykonkurencyjnych, których organizacja była uczestnikiem.

0 – Liczba postępowań prawnych będących w toku w raportowanym okresie dotyczących złamania regulacji antytrustowych i antymonopolowych, których organizacja była uczestnikiem.

0 – Liczba postępowań prawnych zakończonych w raportowanym okresie dotyczących złamania regulacji antytrustowych i antymonopolowych, których organizacja była uczestnikiem.

Audyt wewnętrzny

Podczas audytów wewnętrznych oceniamy adekwatność i skuteczność systemów zarządzania ryzykiem i kontroli wewnętrznej w audytowanych procesach. W każdym audycie sprawdzamy też zgodność wewnętrznych regulacji i procesów z wymogami zewnętrznymi.

W 2022 roku przeprowadziliśmy 25 audytów. W badaniach uwzględniliśmy 31 obiektów audytowych z 18 obszarów ryzyka. 5 audytów dotyczyło procesów i produktów, 17 audytów – wymogów nadzorczych i zarządzania ryzykiem, a 3 audyty związane były z obszarem IT.

Badane obszary oceniamy w pięciostopniowej skali (ocena: dobra, zadowalająca, dostateczna, niezadowalająca i niedostateczna). W 2022 roku 16% audytów otrzymało oceny zadowalające, 60% dostateczne i 8% niezadowalające. Pozostałe audyty zakończyły się bez oceny.



Przeciwdziałanie nadużyciom

W mBanku obowiązuje Polityka przeciwdziałania nadużyciom. Stosujemy zasadę „zero tolerancji” wobec każdej osoby, która popełniła nadużycie lub przestępstwo finansowe. Konsekwencją może być postępowanie karne, środki dyscyplinarne wynikające z prawa pracy lub dochodzenie roszczeń cywilnych.

Zarządzanie ryzykiem nadużyć:

- **zapobieganie** – ocena ryzyka, jego odpowiednio wczesna identyfikacja oraz ustanowienie jasnych zasad i mechanizmów minimalizujących wystąpienie,
- **wykrywanie** – mechanizmy kontrolne, systemy monitoringu i kanały do przekazywania informacji o przypadkach nadużyć,
- **zarządzanie przypadkami** – każdy przypadek, w którym podejrzewamy przestępstwo na szkodę mBanku lub klienta, dokładnie wyjaśniamy i podejmujemy odpowiednie kroki, w tym prawne,
- **reagowanie** – jasne zasady w zakresie ograniczania strat i szkód, wdrażanie mechanizmów naprawczych, „lessons learned”.

Anonimowe zgłaszanie nadużyć (whistleblowing) umożliwia elektroniczny system mSygnał, dostępny dla pracowników, jak i osób spoza mBanku. Mechanizm opisaliśmy w części raportu poświęconej Programowi etycznemu.

Zapobiegamy ponownemu pojawieniu się nieprawidłowości. Określamy standardy i wytyczne postępowania w regulacjach wewnętrznych, prowadzimy szkolenia, wydajemy rekomendacje działań naprawczych, przeprowadzamy kontrole.

W 2022 roku zgłoszono 72 sprawy dot. nadużyć. W każdym zgłoszonym przypadku przeprowadzono postępowanie wyjaśniające. W sytuacjach potwierdzonych nadużyć pracowniczych zastosowano sankcje przewidziane kodeksem pracy oraz regulaminem pracy, a także zgłoszono sprawę do organów ścigania. Zostały też wydane rekomendacje mające na celu poprawienie zidentyfikowanych luk procesowych i systemowych. Wprowadzono działania naprawcze, aby uniknąć podobnych sytuacji w przyszłości.



Przeciwdziałanie korupcji

W mBanku przyjęliśmy Politykę antykorupcyjną, która określa główne zasady postępowania i zakres odpowiedzialności w tym obszarze. Tak jak w przypadku nadużyć, stosujemy tu zasadę „zero tolerancji” wobec wszystkich form korupcji, w tym przyjmowania, oferowania, żądania, udzielania i wyrażania zgody na dodatkowe świadczenia, przedmioty lub korzyści, aby:

- wywierać niedozwolony wpływ na decyzję,
- uzyskać lub zapewnić sobie niezgodną z prawem przewagę biznesową,
- osiągnąć osobiste korzyści.

Zarząd i pracownicy mBanku mają obowiązek unikania konfliktów między interesami prywatnymi i służbowymi. Oferowanie jakichkolwiek nieuprawnionych korzyści, zwłaszcza urzędnikom państwowym, samorządowym, urzędnikom służby cywilnej, jak również politykom, jest surowo zabronione.

Zgodnie z Polityką antykorupcyjną w mBanku nie udzielamy wsparcia finansowego w formie darowizn partiom politycznym i organizacjom o profilu politycznym. Polityka reguluje również minimalne wymagania dotyczące zapobiegania korupcji w odniesieniu do lobbingu i kontaktów z funkcjonariuszami publicznymi i politykami. Bank unika wszelkich działań, które wywierają niewłaściwy wpływ na działaczy politycznych lub mogą stworzyć konflikt interesów.

W przypadku organizacji, których mBank jest członkiem, wniosek, zarówno o samo przystąpienie do organizacji, jak i o opłacanie składek członkowskich, każdorazowo weryfikujemy i rejestrujemy.

W 2022 roku przekazane darowizny, ujęte w Sprawozdaniu Finansowym w „pozostałych kosztach operacyjnych”, wyniosły 6,3 mln zł, z czego największe kwoty trafiły do Fundacji mBanku oraz WOŚP. mFundacja przeznaczyła 2,7 mln zł na realizację zadań statutowych. Zgodnie ze strategią „m jak matematyka” działania Fundacji mBanku koncentrują się na programach związanych z edukacją i promocją matematyki. Dodatkowo mBank przekazał w 2022 roku ponad 2,2 mln zł Fundacji Wielkiej Orkiestry Świątecznej Pomocy. mBank jest bankowym partnerem Fundacji WOŚP.

[GRI 205-1] [GPW G-P3] [SDG 16]

Zidentyfikowaliśmy obszary szczególnie narażone na ryzyko korupcji (m.in. w zakresie nawiązywania relacji z partnerami biznesowymi, zakupów towarów i usług, działań sponsorin-gowych, przyjmowania i wręczania prezentów). Przyjęty w banku system przeciwdziałania korupcji opiera się na elementach takich jak: regulacje wewnętrzne (polityka antykorupcyj-na, polityka przeciwdziałania nadużyciom), kontrole jednostek organizacyjnych, określenie zasad i weryfikacja przyjmowanych oraz wręczanych prezentów, szkolenia, weryfikacja i ocena ryzyka kontrahentów i zlecanych funkcji w szczególności w zakresie outsourcingu.

Przypadki korupcji mogą być zgłaszane bezpośrednio przełożonemu lub wprost do Departamentu Compliance. Zgłoszenie można złożyć również anonimowo przez system mSygnał. Każdorazowo wyjaśniane są okoliczności zdarzenia i zabezpieczany materiał do-wodowy. Przy podejrzeniu popełnienia przestępstwa dyrektor zaangażowanej jednostki przekazuje materiały do Departamentu Bezpieczeństwa, który – jeśli podejrzenia się po-twierdzą – powiadamia organy ścigania.

[GRI 205-3] [GPW G-P3] [SDG 16]

W 2020, 2021 i 2022 roku nie stwierdziliśmy przypadków korupcji w Grupie.

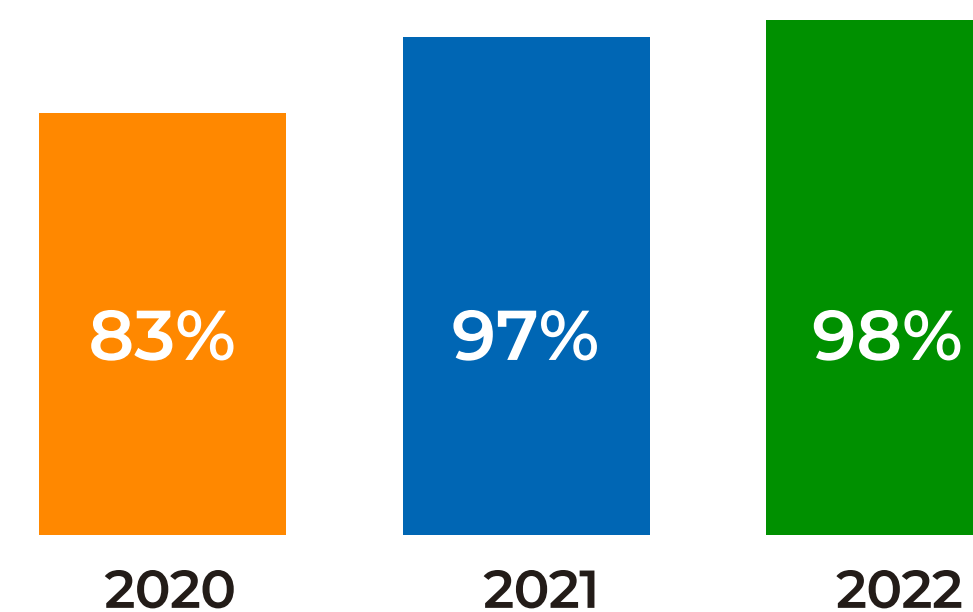
Departament Compliance prowadzi rejestr postępowań w sprawach o korupcję. Przed-stawia zarządowi i radzie nadzorczej banku okresowe raporty z realizacji polityki antyko-rupcyjnej w ramach raportów z zarządzania ryzykiem braku zgodności. Może również samodzielnie, niezależnie od zgłoszeń z jednostek organizacyjnych, podejmować kroki w celu wykrycia działań o charakterze korupcyjnym. Departament Compliance regularnie ocenia ryzyko braku zgodności (w tym korupcji) oraz przeprowadza kontrole planowe i ad hoc w obszarach banku szczególnie narażonych na ryzyko korupcji. Dotyczy to w szcze-gółności współpracy z partnerami biznesowymi banku.

Polityka antykorupcyjna określa również zasady wręczania i przyjmowania prezentów przez pracowników mBanku. Zabronione jest m.in. przyjmowanie i wręczanie pieniędzy lub prezentów w jakiegokolwiek postaci, jeśli mogłyby być uznane za wywieranie wpływu na rzetelność wykonywania powierzonych procesów. Pracownicy mBanku nie mogą także wręczać prezentów urzędnikom w związku z pełnioną przez nich funkcją. Departament Compliance prowadzi rejestr przyjmowanych i wręczanych prezentów. Regularnie sprawdza też, czy zasady przyjmowania i wręczania prezentów są przestrzegane.

[GRI 205-2] [GPW G-P3] [SDG 16]

Nasi pracownicy są cyklicznie szkoleni w zakresie przeciwdziałania korupcji i przyjmowania lub wręczania prezentów. Coroczne szkolenia są obowiązkowe dla wszystkich pracowników etatowych banku, jak również dla kontraktorów, którzy mają dostęp do danych podlegają-cych ochronie. Szkolenie zakończone jest testem wiedzy z minimalnym progiem zaliczenia. Ponadto Departament Compliance prowadzi szkolenia dla węższych grup docelowych, dopasowane do specyfiki ich działania i poziomu narażenia na ryzyko korupcji. W 2022 r. przeszkoliliśmy 98,2% pracowników i 96,7% kadry menedżerskiej.

Odsetek pracowników przeszkolonych w zakresie przeciwdziałania korupcji (mBank S.A.)



Konflikt interesów

[GRI 2-15]

Skutecznie przeciwdziałamy konfliktowi interesów. Kwestię tę reguluje Polityka zarządzania konfliktami interesów w mBanku, która jednoznacznie określa zasady ich identyfikacji, unikania i zarządzania nimi. Przyjęliśmy w tej kwestii zasadę równego traktowania klientów – ani mBank, ani nasi pracownicy nie mogą uzyskiwać korzyści lub unikać strat kosztem klientów.

Prawidłowe zarządzanie konfliktami interesów jest częścią kultury korporacyjnej i stanowi obowiązek pracowników mBanku na wszystkich poziomach struktury organizacyjnej. Szczególnie istotne jest, aby członkowie zarządu i dyrektorzy poszczególnych jednostek organizacyjnych brali udział w:

- identyfikacji konfliktów interesów,
- określaniu odpowiednich środków pozwalających zapobiegać konfliktom interesów lub rozwiązywaniu takich konfliktów, gdy się pojawiają.

Dodatkowo najwyższe kierownictwo naszej organizacji – zarząd i radę nadzorczą – obowiązują szczególne zasady dotyczące konfliktu interesów. Członkowie zarządu i rady mają obowiązek ujawniać powstanie lub możliwość powstania konfliktu interesów oraz powstrzymać się od zabierania głosu w dyskusji i głosowania nad sprawami, które mogą powodować taki konflikt w relacji z klientem mBanku lub mBankiem.

Obszar przeciwdziałania konfliktowi interesów nadzoruje Departament Compliance, który odpowiada za:

- wprowadzanie regulacji wewnętrznych i rozwiązań informatycznych,
- konsultacje udzielane jednostkom organizacyjnym,
- działania kontrolne i szkoleniowe oraz wydawanie rekomendacji.

Departament Compliance analizuje zgłoszone konflikty interesów, wydaje rekomendacje dotyczące sposobu postępowania w danej sprawie i monitoruje realizację zaleceń. Minimum raz w roku przegląda również Politykę pod kątem jej adekwatności i skuteczności.

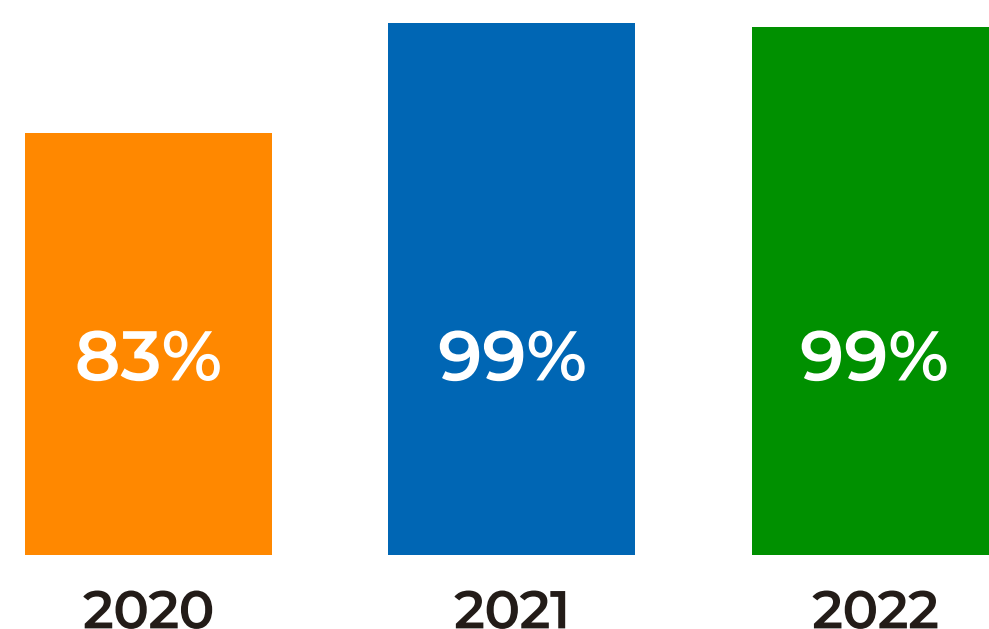
Moduł poświęcony konfliktowi interesów jest częścią szkolenia dotyczącego przeciwdziałania nadużyciom i korupcji. Szkolenie w formie e-learningu jest obowiązkowe dla wszystkich pracowników, trzeba je odbyć raz w roku. Jest zakończone testem wiedzy z minimalnym progiem zaliczenia.

Dodatkowo pracownicy banku udzielający klientom informacji na temat usług inwestycyjnych lub świadczący usługę doradztwa inwestycyjnego biorą udział w webinarze dotyczącym konfliktu interesów. W 2022 roku przeszkoliliśmy 70 osób, co stanowi 100% grupy docelowej.

Regulacje w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu

W zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu stosujemy w mBanku regulacje wewnętrzne oraz polityki Grupy Commerzbank. Za zapewnienie zgodności z odpowiednimi przepisami odpowiada dyrektor Departamentu Przeciwdziałania Przemocności Finansowej, nadzorowany przez dyrektora zarządzającego ds. regulacyjnych, prawnych i relacji z klientami. Prezes zarządu jest odpowiedzialny za wdrożenie ustawowych obowiązków w ramach Programu przeciwdziałania praniu pieniędzy.

Odsetek przeszkolonych pracowników (mBank S.A.)



Zgodnie z zasadami przyjętymi w Programie przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu:

- identyfikujemy i weryfikujemy tożsamość naszych klientów i ich beneficjentów rzeczywistych,
- identyfikujemy ryzyko prania pieniędzy i finansowania terroryzmu oraz stosujemy środki bezpieczeństwa finansowego adekwatne do rozpoznanego ryzyka,
- identyfikujemy i weryfikujemy naszych klientów i ich beneficjentów rzeczywistych pod kątem zajmowania eksponowanych stanowisk politycznych (PEP, RCA),
- odmawiamy nawiązania współpracy i wypowiadamy relacje z klientami w przypadku zidentyfikowania ryzyka prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu lub niemożności wykonania środków bezpieczeństwa finansowego,
- monitorujemy transakcje naszych klientów w celu ochrony mBanku przed praniem pieniędzy i finansowaniem terroryzmu,
- systematycznie szkolimy naszych pracowników w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu.

Globalna polityka sankcji

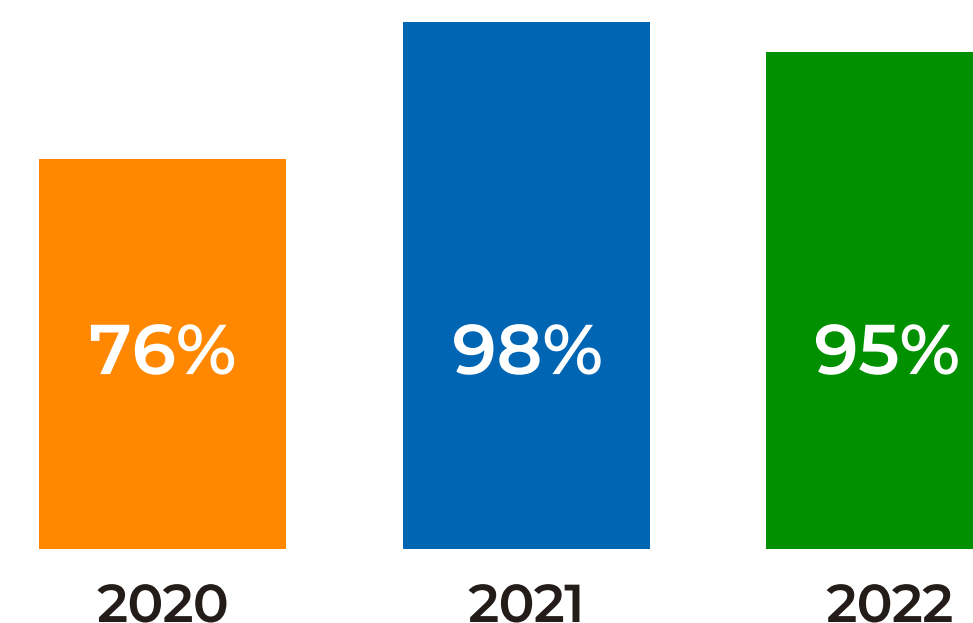
Weryfikujemy i monitorujemy transakcje naszych klientów i ich beneficjentów rzeczywistych pod kątem wystąpienia podmiotów umieszczonych na listach sankcyjnych Unii Europejskiej, Stanów Zjednoczonych i ONZ. Ma to na celu zachowanie zgodności z obowiązującymi przepisami prawa w zakresie szczególnych środków ograniczających.

Odmawiamy realizacji transakcji, które naruszają sankcje. Informujemy też klientów o przepisach dotyczących sankcji.

Każdy pracownik ma obowiązek zapoznać się z treścią regulacji dotyczących sankcji i bezwzględnie je stosować. Za politykę odpowiada Departament Przeciwdziałania Przemocy Finansowej, który:

- przyjmuje wytyczne i instrukcje,
- informuje poszczególne wydziały i spółki zależne o wynikających z sankcji ograniczeniach wpływających na politykę biznesową,
- doradza w zakresie wdrożenia tych ograniczeń i monitoruje ich przestrzeganie.

Odsetek przeszkolonych pracowników (mBank S.A.)



Dodatkowym wyzwaniem w 2022 roku stały się ryzyka sankcyjne związane z wybuchem wojny w Ukrainie i przyjęta pierwsza tzw. polska ustawa sankcyjna wraz z opublikowaniem pierwszej polskiej listy sankcyjnej. W odpowiedzi na nowe regulacje opracowaliśmy zgodne z nimi procedury i procesy związane m.in. z zamrażaniem wartości majątkowych.

Zasady dla dostawców

Jesteśmy dużą organizacją i atrakcyjnym kontrahentem dla wielu firm. Nasz wpływ chcemy wykorzystać do promocji bliskich nam standardów i wartości. Wszystkie firmy, które chcą współpracować z mBankiem mają obowiązek przestrzegać przepisów prawa, prawa pracy, praw człowieka, prawa antykorupcyjnego, chronić środowisko oraz nie mogą dopuszczać się dyskryminacji. Każdy dostawca, który bierze udział w postępowaniu zakupowym lub realizuje umowy z mBankiem, zobowiązuje się działać zgodnie z m.in.:

- Powszechną Deklaracją Praw Człowieka,
- Standardami Międzynarodowej Organizacji Pracy,
- Wytycznymi OECD, zwłaszcza w zakresie walki z korupcją,
- Deklaracją z Rio o Środowisku Naturalnym i Rozwoju – Agenda 21,
- Konwencją Narodów Zjednoczonych Przeciwko Korupcji.

W 2022 roku wszyscy nowi dostawcy oraz firmy, z którymi przedłużyliśmy współpracę, zadeklarowali, że zapoznali się z „Zasadami dla dostawców” i przestrzegają ich. Od 2022 roku stosujemy w mBanku „Kodeks zrównoważonego rozwoju dla dostawców i partnerów”. Każdy kontrahent, który chce przystąpić do postępowania zakupowego, jest „zobowiązany do podpisania bazującego na nim oświadczenia. mBank zbiera podpisane oświadczenia również od dotychczasowych dostawców. W ten sposób potwierdzają oni, że przestrzegają podstawowych standardów ESG.



dobra praktyka

Opublikowaliśmy poradnik ESG dla dostawców. Materiał jest bezpłatnie dostępny dla wszystkich zainteresowanych [TUTAJ](#). Tłumaczymy w nim zagadnienia związane z ESG i zachęcamy przedsiębiorców, w tym również małe i średnie firmy, aby dzięki wdrożeniu zasad ESG budowali swoją przewagę konkurencyjną. Kodeks i poradnik przygotowują też dostawców na coraz wyższe wymagania w zakresie ESG, jakie w najbliższych latach będą zgłaszać ich klienci biznesowi. Wymagania te będą wynikać m.in. z coraz większej liczby przepisów, które regulują ten obszar, takich jak Taksonomia UE czy dyrektywy CSRD i CSDD. Celem działań edukacyjnych mBanku jest wyposażenie firm w wiedzę, którą będą mogły przekuć w szanse biznesowe.

Relacje z interesariuszami

Powszechny i równy dostęp do informacji zapewnia przyjęta w 2021 roku Polityka informacyjna. Chcemy przekazywać informacje aktualne, rzetelne, przydatne, spójne i porównywalne między bankami. Przedstawiamy je w sposób zrozumiały i przejrzysty.

[GRI 2-29] [PRB 4.1]

Prowadzimy szczerzy, transparentny i oparty na szacunku dialog z naszymi interesariuszami. Ich oczekiwania, potrzeby i opinie traktujemy jako cenny głos i wskazówki dotyczące naszych działań i planów. Rozmawiamy, dopasowując kanał i częstotliwość komunikacji do potrzeb najważniejszych grup interesariuszy. Odpowiedzialną komunikację uważamy za jeden z kluczowych sposobów budowania zaufania.

Inwestorzy

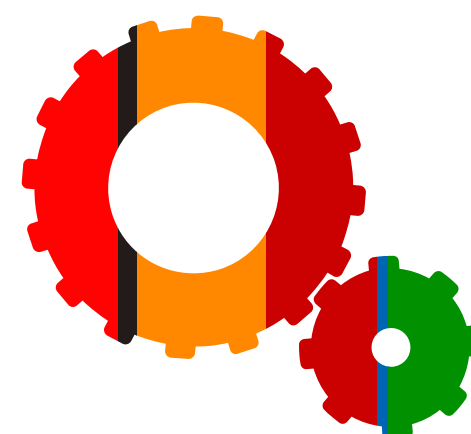
- Commerzbank (inwestor strategiczny) ■
- inwestorzy instytucjonalni ■
- inwestorzy indywidualni ■
- Giełda Papierów Wartościowych w Warszawie ■
- agencje ratingowe i domy maklerskie ■

Pracownicy

- aktualni pracownicy ■
- potencjalni pracownicy ■

Partnerzy biznesowi

- dostawcy i partnerzy biznesowi ■
- organizacje gospodarcze, do których należy bank, w tym ZBP ■
- konkurenci ■
- spółki zależne, w których bank ma udziały mniejszościowe ■



Kim są nasi interesariusze?

Społeczeństwo

- Fundacja mBanku i jej beneficjenci
- przedstawiciele organizacji społecznych
- WOŚP, jej beneficjenci i wolontariusze

Klienci

- klienci indywidualni
- przedsiębiorstwa, w tym mikroprzedsiębiorcy
- klienci korporacyjni
- instytucje rynku finansowego

Otoczenie instytucjonalne

- Komisja Nadzoru Finansowego (KNF)
- Narodowy Bank Polski (NBP)
- Rzecznik Finansowy
- Urząd Ochrony Konkurencji i Konsument – w (UOKiK)

Jak komunikujemy się z naszymi interesariuszami?

Klienci

Komunikacja z klientami odbywa się w sposób przez nich wybrany z wyjątkiem sytuacji, w których obowiązujące przepisy prawa, postanowienia zawieranych umów lub regulaminy produktowe przewidują obowiązek komunikacji w określonej formie, np. przez kanały rejestrowane. Do komunikacji wykorzystujemy:

- bezpośredni i telefoniczny kontakt pracowników banku, w tym pracowników placówek,
- Contact Center oraz firmy zewnętrzne, które działają na zlecenie banku,
- bankowość internetową oraz mobilną,
- wiadomości SMS,
- pocztę tradycyjną i elektroniczną,
- stronę internetową banku,
- media społecznościowe,
- materiały reklamowe.

Społeczeństwo

Komunikujemy się ze społeczeństwem m.in. za pomocą:

- stron internetowych, w tym głównego serwisu mbank.pl,
- portali społecznościowych,
- publikacji w mediach,
- organizowanych imprez i wydarzeń.

Inwestorzy

- Przekazujemy informacje za pomocą elektronicznego systemu przekazywania informacji (EBI/ESPI).
- Prowadzimy internetowy serwis „dla inwestorów”. Zamieszczamy tu, zgodnie z przepisami prawa oraz dobrymi praktykami, informacje dotyczące relacji z inwestorami.
- Organizujemy spotkania, telekonferencje i wideokonferencje z interesariuszami – bezpośrednio, indywidualne lub grupowe.
- Organizujemy konferencje inwestorskie, konferencje prasowe, seminaria tematyczne.
- Prowadzimy również komunikację z akcjonariuszami banku w trakcie Walnych Zgromadzeń Akcjonariuszy za pomocą komunikacji elektronicznej (e-walne).

Pracownicy

- W codziennej komunikacji wykorzystujemy intranet (strony i posty tematyczne).
- Najważniejsze informacje przekazujemy za pomocą maili i w newsletterze elektronicznym.
- Organizujemy kwartalne spotkania z zarządem.
- W firmie regularnie odbywają się spotkania działowe, statusy, spotkania tematyczne itp.
- Raz na kwartał przeprowadzamy badanie zaangażowania pracowników Pulse Check.

Partnerzy biznesowi

Nasi pracownicy utrzymują regularną komunikację z partnerami biznesowymi za pośrednictwem:

- systemu elektronicznego do składania zamówień,
- poczty elektronicznej,
- okresowych spotkań roboczych,
- spotkań i wydarzeń branżowych.

Otoczenie instytucjonalne

Jesteśmy w stałym kontakcie z przedstawicielami organizacji branżowych i regulatorami rynku. Komunikujemy się za pomocą poczty elektronicznej i tradycyjnej, bierzemy udział w spotkaniach roboczych i oficjalnych wydarzeniach, przygotowujemy raporty, przechodzimy obowiązkowe kontrole.

Od 2021 roku prowadzimy proces dialogu z interesariuszami. Jego efektem jest tzw. mapa istotności. Więcej informacji na ten temat można znaleźć w rozdziale „O raporcie”.



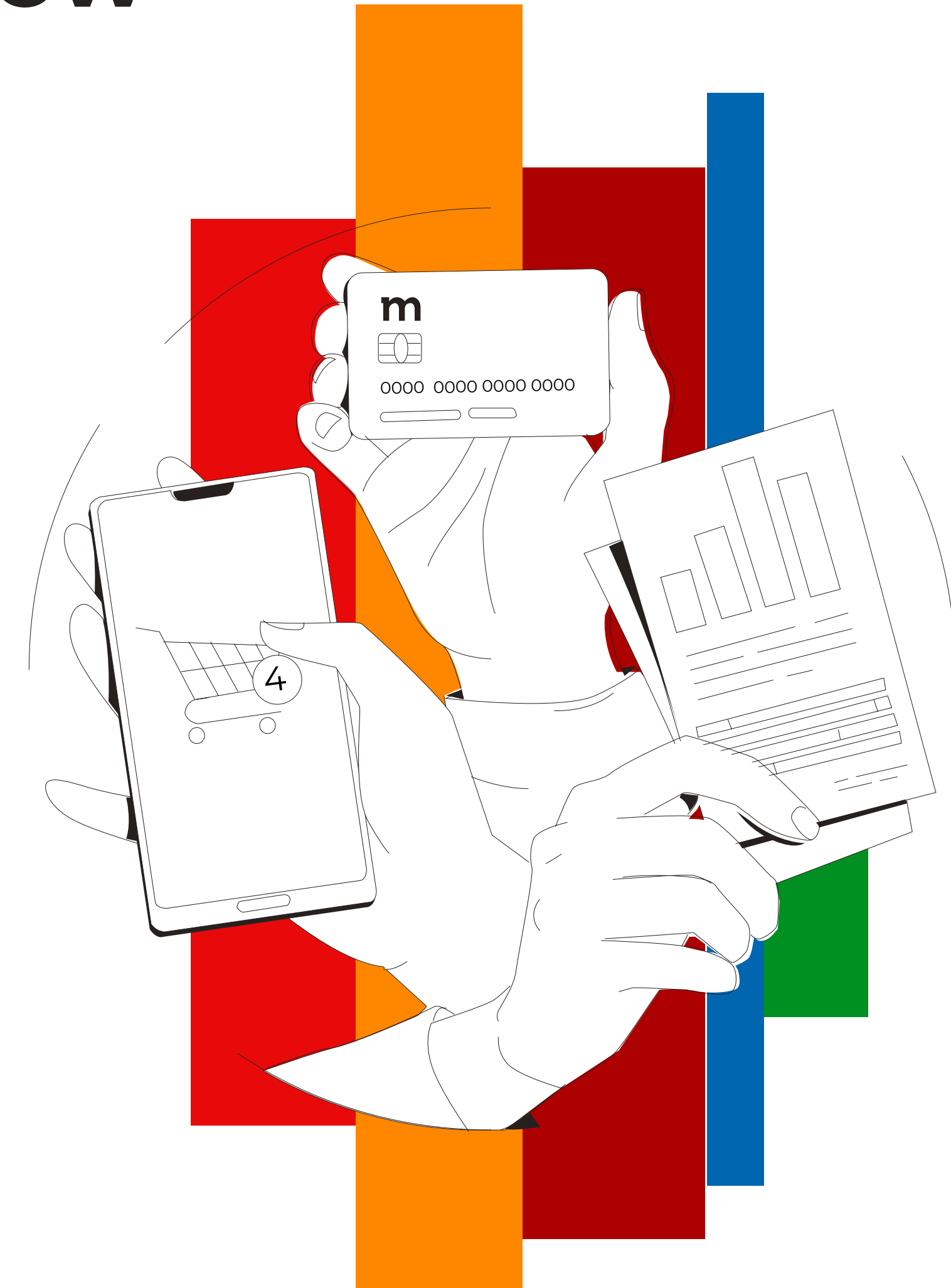
2. Odpowiedzialność wobec klientów

Nasza obietnica:

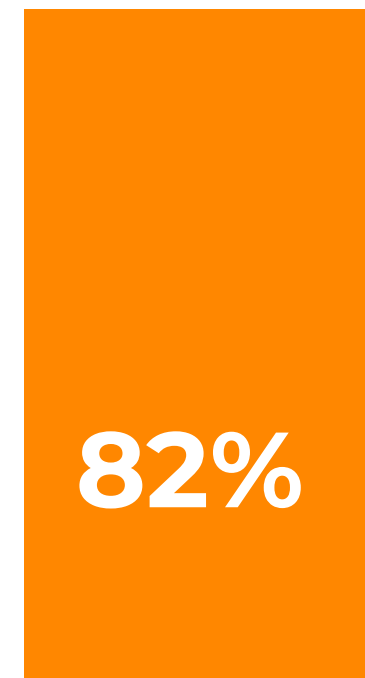
Wspieramy klientów w bezpiecznym i wygodnym korzystaniu z usług bankowych oraz w podejmowaniu świadomych decyzji finansowych.

Wybrane cele strategiczne:

- Rozwijać funkcjonalności zarządzania finansami osobistymi (Personal Finance Management)
- Kontynuować kampanie edukacyjne na temat bezpiecznych finansów, w tym przeprowadzać kampanię dotyczącą bezpieczeństwa w sieci w każdym roku obowiązywania strategii
- Komunikować się w jasny sposób i używać prostego języka
- Przystosować wszystkie oddziały do potrzeb osób z niepełnosprawnościami
- Uzyskać certyfikaty dostępności dla naszych budynków, obsługi klientów oraz stron internetowych do 2023 roku



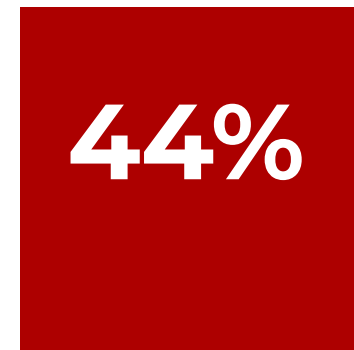
2.1. Wygodna bankowość cyfrowa



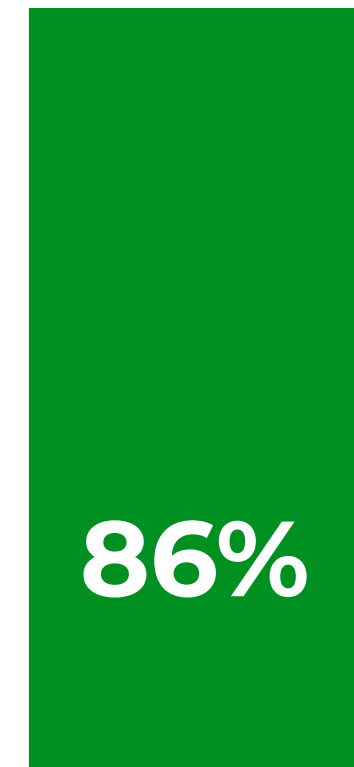
82% swoich bankowych spraw klienci detaliczni mBanku rozpoczynają w kanałach cyfrowych



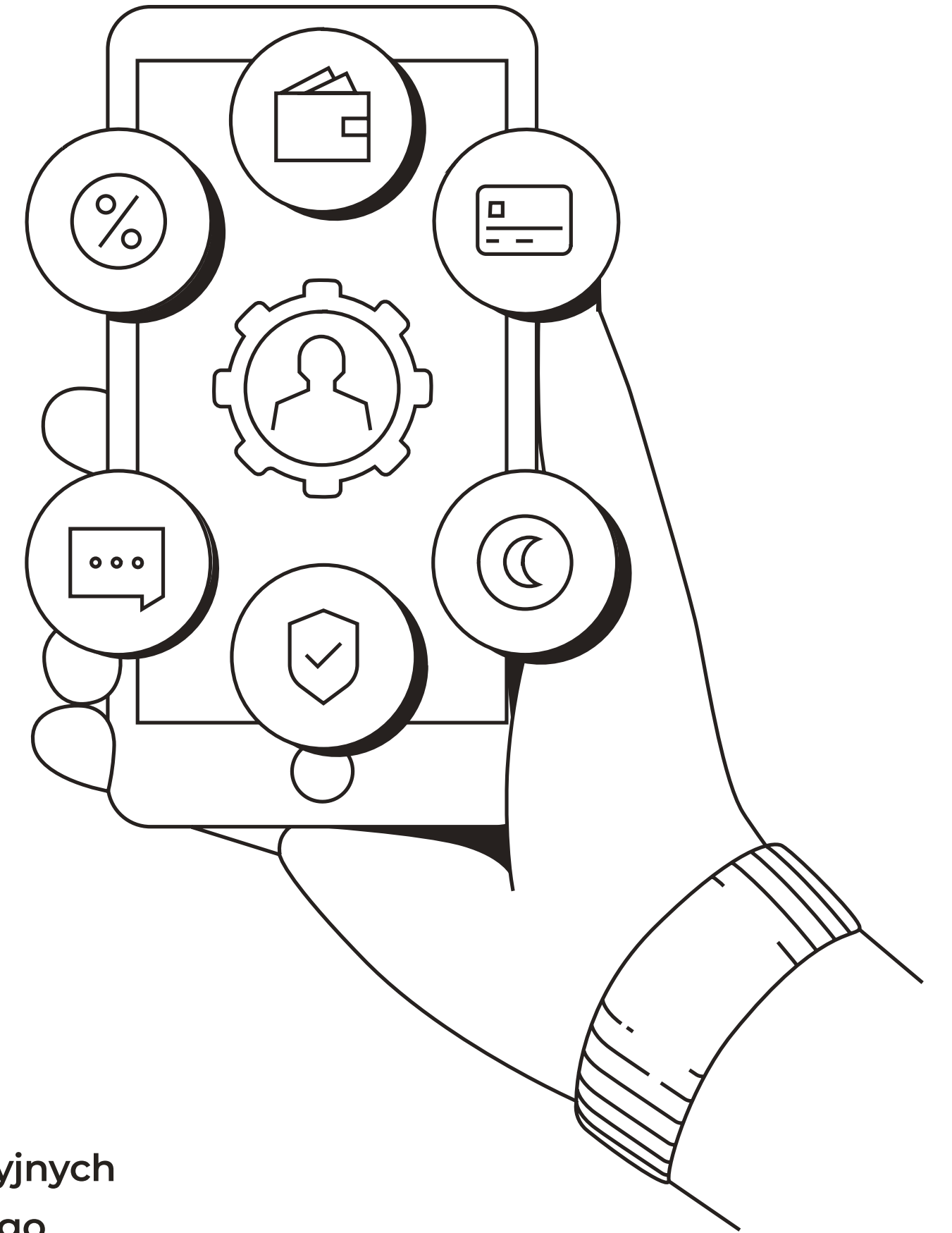
80% aplikacji klientów indywidualnych o kredyty niezabezpieczone rozpoczynają się w kanałach cyfrowych



44% aplikacji firm o kredyty niezabezpieczone rozpoczynają się w kanałach cyfrowych



86% klientów korporacyjnych ma przynajmniej jednego użytkownika aplikacji mobilnej mBanku



Obszar bankowości detalicznej

Segment bankowości detalicznej mBanku obsługuje ponad 5,6 mln klientów indywidualnych i mikroprzedsiębiorstw w Polsce, Czechach i Słowacji. Skupiamy się na promowaniu samodzielnego bankowania. Kontakt z pracownikiem banku rezerwujemy dla trudnych sytuacji i problemów, których klienci nie mogą rozwiązać samodzielnie. Doradcy w oddziałach i w Contact Center mają do dyspozycji cyfrowe narzędzia umożliwiające zdalną interakcję z klientami.

W 2022 roku dużo działań poświęciliśmy rozwojowi i promocji zdalnego otwarcia rachunku – klienci, także z niepełnosprawnościami lub mieszkający z dala od oddziałów, mogą w każdej chwili otworzyć rachunek np. na e-dowód osobisty lub w ofercie „konto na selfie”. Proces gwarantuje wygodę, a przy okazji pomaga dbać o środowisko naturalne. Rachunki przez selfie w 2022 roku otworzyło już 32 tys. osób (w 2021 roku – 21 tys.).



**dobra
praktyka**

Reagujemy na wszystkie rządowe programy społeczne dostępne online i włączamy nowe usługi e-administracji. W 2022 roku zebraliśmy ponad 200 tys. takich wniosków od klientów.



**dobra
praktyka**

Coraz lepiej radzi sobie Marek, nasz voicebot, który z powodzeniem odbiera połączenia od klientów. W 2022 roku Marek rozwiązał ponad ¼ spraw w kanale voice i 16% spraw w kanale czat.



Nadal rośnie znaczenie kanału mobilnego. W Polsce, Czechach i Słowacji z aplikacji mBanku korzysta już ponad 3,3 mln użytkowników. W 2022 roku nasi klienci logowali się do niej ponad 1 mld razy.

Liczba użytkowników aplikacji mobilnej mBanku (Polska i oddziały zagraniczne)

	2020	2021	2022
Liczba użytkowników aplikacji mobilnej mBanku	2,58 mln	2,96 mln	3,34 mln



cel strategiczny

Pomagamy klientom zarządzać wydatkami i kontrolować je na bieżąco. W 2022 roku wdrożyliśmy Menedżera Finansów (PFM), który umożliwia analizę budżetu osobistego. Dzięki funkcji „analiza historii” użytkownicy aplikacji mobilnej mogą porównać wydatki i wpływy z ostatnich miesięcy, a także sprawdzić ich szczegóły. Dane prezentowane są na wykresie, pod którym pojawia się podsumowanie poszczególnych kategorii wydatków i wpływów (np. codzienne, rozrywka, wynagrodzenie). Menedżer umożliwia też szczegółowe analizy wydatków z poszczególnych kategorii, pomaga w zaplanowaniu budżetu oraz oznaczeniu limitów dla kategorii i proponuje, co robić, aby budżet był bardziej stabilny. Na koniec 2022 roku z tej funkcji korzystało już ponad 1,5 mln klientów miesięcznie.



Obszar bankowości korporacyjnej i inwestycyjnej

Segment bankowości korporacyjnej i inwestycyjnej obsługuje 33 tys. klientów. Oferta produktów i usług koncentruje się na bankowości tradycyjnej (rachunki firmowe, przelewy krajowe i zagraniczne, karty płatnicze, usługi gotówkowe i produkty zarządzania płynnością), finansowaniu przedsiębiorstw, instrumentach zabezpieczających, usługach związanych z rynkami instrumentów kapitałowych (ECM) i instrumentów dłużnych (DCM) oraz z fuzjami i przejęciami (M&A), a także na leasingu i faktoringu.

W 2022 roku zawarliśmy ponad 3,4 tys. zintegrowanych umów rachunku bankowego (ZURB), a średnio 73% z nich otwieraliśmy cyfrowo. Udostępniliśmy nowy generator dokumentacji ZURB, również do podpisu kwalifikowanego przez klientów. Poszerzyliśmy proces o obsługę kolejnych form prawnych klientów, równocześnie optymalizując i automatyzując procesy operacyjne. W kolejnym roku chcemy udostępniać nowe usługi i produkty w cyfrowym onboardingu na ZURB, przy jednoczesnej automatyzacji procesu.



**dobra
praktyka**

W 2022 roku udostępniliśmy nową usługę Asystenta Online, z którego można korzystać podczas pracy w mBank CompanyNet. Asystent pozwala szybko, bezpiecznie i wygodnie komunikować się z bankiem na czacie tekstowym. Dodatkowo klient może udostępnić swój ekran z systemem bankowym, a konsultant Centrum Klienta podpowie, co należy zrobić, i podświetli na ekranie odpowiednie funkcje.



**dobra
praktyka**

Wirtualny Oddział jest integralną częścią systemu mBank CompanyNet. To miejsce, gdzie klienci mogą składać wnioski elektroniczne dotyczące najbardziej kluczowych obszarów współpracy z bankiem i załatwić większość swoich spraw. W 2022 roku zdigitalizowaliśmy w Wirtualnym Oddziale kolejnych 6 najbardziej pracochłonnych procesów. Obecnie ponad 40 najistotniejszych procesów klient-bank działa w pełni cyfrowo. W 2022 roku liczba obsłużonych cyfrowo spraw wzrosła o 22% rok do roku, po wykluczeniu zdarzeń jednorazowych związanych z obsługą programu PFR w 2021 i na początku 2022 roku.

Ponad 86% naszych klientów korporacyjnych korzysta z aplikacji mobilnej, a liczba indywidualnych użytkowników wzrosła w ciągu 12 miesięcy o 33,2%. W 2022 roku intensywnie pracowaliśmy między innymi nad rozwojem modułu płatności, udostępniliśmy możliwość wprowadzania najczęściej wykorzystywanych typów przelewów, a funkcjonalność wprowadzania przelewów uzupełniliśmy możliwością szybkiej odpowiedzi na przelew i jego ponowienia.

Cyfrowa transformacja naszych klientów

Wspieramy przedsiębiorców w przeniesieniu lub rozwinięciu biznesu w internecie. Jako jedyni w Polsce oferujemy rozwiązanie, które integruje panel do zarządzania płatnościami z serwisem transakcyjnym banku. Paynow jest pierwszym integratorem płatności, który wykorzystuje rozwiązania chmurowe. Jest też najszybszy – pieniądze widoczne są na koncie od razu po wpłacie klienta. Usługę zaprojektowano tak, by z łatwością można było z niej korzystać także na urządzeniach mobilnych.

W 2022 roku dwukrotnie zwiększyliśmy realizowany wolumen transakcji z poprzedniego roku. Powołaliśmy zespół Mobilnych Doradców Paynow. Dzięki temu zapewniamy naszym klientom kompleksową obsługę oraz pełne wsparcie we wdrożeniu i dostosowaniu bramki do ich potrzeb. Poprawialiśmy również doświadczenia kupujących i wdrożyliśmy nowe funkcjonalności, które zwiększają konwersję płatności w sklepach klientów.



dobra praktyka

W czerwcu 2022 roku ruszyła trzecia edycja Cyfrowych Rewolucji mBanku. Filarem akcji była strona cyfrowerewolucje.pl – kompendium wiedzy o tym, jak krok po kroku przenieść firmę do sieci. Przedsiębiorcy mogli na niej znaleźć bezpłatny kurs skutecznej sprzedaży oraz inspirujące case study firm, które odniosły już sukces w internecie.

Drugim elementem kampanii był konkurs na cyfrową rewolucję, w którym pula nagród biznesowych wyniosła 400 tys. zł. Zadaniem było opisanie pomysłu na prowadzenie firmy w wirtualnym świecie oraz uzasadnienie, dlaczego to właśnie ten pomysł ma szansę odnieść sukces w e-commerce. W zmaganiach mogli brać udział zarówno firmy o wieloletnim stażu na rynku, jak i te niemal raczkujące. W pakiecie nagród znalazły się narzędzia, które mają pomóc firmom m.in. w: założeniu e-sklepu, e-marketingu, kwestiach prawnych, dotarciu do klienta, zadaniach związanych z logistyką oraz płatnościami w sklepie. Zwycięzcy dostali też dawkę najwyższej jakości wiedzy podczas szkoleń DIMAQ oraz wsparcie mentorskie. Partnerem strategicznym konkursu była firma Mastercard.

Informacje na temat pełnej oferty mBanku oraz działań wspierających cyfrową transformację naszych klientów opisaliśmy w rozdziałach: 6. „Obszar bankowości detalicznej” i 7. „Obszar bankowości korporacyjnej i inwestycyjnej” Sprawozdania Zarządu z działalności Grupy mBanku S.A. w 2022 roku, które jest dostępne [TUTAJ](#).

2.2. Bezpieczeństwo danych i pieniędzy

Polityka bezpieczeństwa informacji i cyberbezpieczeństwo

[GRI 3-3]

Zachowujemy poufność, integralność, dostępność oraz autentyczność posiadanych zasobów informacyjnych. Na straży bezpieczeństwa informacji stoi wdrożona i przestrzegana Polityka bezpieczeństwa informacji. Zgodnie z jej zapisami:

- zarządzanie bezpieczeństwem informacji jest traktowane jako istotny element zarządzania bankiem,
- stosowane są standardy bezpieczeństwa wypracowane w oparciu o doświadczenie pracowników mBanku, standardy obowiązujące w Grupie Commerzbanku, międzynarodowe normy oraz najlepsze światowe praktyki w tym zakresie,
- angażujemy wszystkich pracowników, podnosimy ich kwalifikacje i świadomość w zakresie bezpieczeństwa informacji,
- zapewniamy odpowiednie zasoby do realizacji procesów bezpieczeństwa i wdrażania nowych zabezpieczeń,
- edukujemy klientów w zakresie bezpiecznego zachowania w cyfrowym otoczeniu,
- rozwijamy i doskonalimy systemy zarządzania bezpieczeństwem informacji.

System ochrony bezpieczeństwa informatycznego usług, działań wewnętrznych i zewnętrznych opisuje nasza Polityka cyberbezpieczeństwa.

Dokument obliguje nas m.in. do:

- dopasowania niezbędnego poziomu cyberbezpieczeństwa do innowacyjnego biznesu,
- podnoszenia świadomości pracowników i klientów w zakresie bezpieczeństwa informacji,
- zarządzania ryzykiem cyberzagrożeń przez system wczesnego wykrywania, reagowania i wyciągania wniosków oraz szacowanie ryzyka,
- zarządzania cyberincydentami,
- zarządzania dostawcami i współpracy z partnerami biznesowymi.

Aby zapewnić wymagany poziom bezpieczeństwa, wciąż zwiększamy świadomość naszych pracowników. Każdy pracownik mBanku w Polsce jest zobowiązany raz w roku ukończyć obowiązkowe szkolenie z zakresu cyberbezpieczeństwa na platformie e-learningowej. Dodatkowo, w 2022 roku, Departament Bezpieczeństwa zakończył I edycję Akademii Bezpieczeństwa skierowaną do pracowników mBanku. W ramach tej edycji przeprowadziliśmy 113 szkoleń dla ponad 10 tys. uczestników. Zostały one zaprojektowane z myślą o deweloperach IT, administratorach IT, pracownikach obsługi klienta i Contact Center, pracownikach biurowych i kadrze menedżerskiej.

[GRI 3-3] [MB-DB-1] [MB-DB-2]

Jak zarządzamy cyberbezpieczeństwem w mBanku?

- Działania w dziedzinie zapewnienia wymaganego poziomu bezpieczeństwa koordynują pracownicy Departamentu Bezpieczeństwa, zarządzanego przez dyrektora departamentu w roli CSO (Chief Security Officer). Całość działań nadzorowana jest bezpośrednio przez członka zarządu w roli COO (Chief Operating Officer) oraz powołany formalnie Komitet Bezpieczeństwa, w skład którego wchodzi przedstawiciele poszczególnych obszarów banku. Komitet posiada uprawnienia i decyduje o istotnych działaniach związanych z ochroną informacji, uwzględnieniem ochrony informacji w systemach informatycznych, przestępczością bankową, ochroną fizyczną i techniczną, a także zapewnieniem ciągłości działania banku.
- W ramach Departamentu Bezpieczeństwa funkcjonuje zespół Security Operations Center (SOC). Dzięki niemu jesteśmy w stanie, w trybie 24/7/365, skutecznie realizować działania związane z monitorowaniem bezpieczeństwa oraz obsługą cyberincydentów i incydentów płatności.
- Mamy własny zespół CERT, zrzeszony w ramach europejskiej organizacji Trusted Introducer, współpracujący blisko z innymi zespołami tego typu. Od 2017 roku CERT mBanku posiada status Accredited, potwierdzający wysoką dojrzałość organizacyjną i sprawność działania.
- Wdrożony przez nas System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji jest zgodny ze standardem ISO 27001. Jest to również istotny element wymagań nakładanych na bank w ramach Ustawy o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa. Stopień spełnienia tych wymagań potwierdzany jest cyklicznie, raz na dwa lata, w ramach audytu zgodności. Ostatni taki audyt odbył się w IV kwartale 2021 roku.
- W działaniach operacyjnych wykorzystujemy szereg rozwiązań monitorowania bezpieczeństwa od uznanych dostawców. Dzięki nim jesteśmy w stanie skutecznie i proaktywnie zapobiegać wielu zagrożeniom oraz reagować na zaistniałe cyberincydenty, szczególnie w dobie rosnącej liczby działań przestępczych w cyberprzestrzeni wywołanych wojną w Ukrainie.
- Stale poszukujemy słabych punktów w naszej infrastrukturze i usuwamy podatności, zanim zostaną wykorzystane. Zgodnie z wyznaczoną częstotliwością przeprowadzamy kompleksowe testy Red Team, weryfikujące poziom bezpieczeństwa organizacji i odporność na pojawiające się cyberzagrożenia.
- Wdrażamy Program Stop Oszustwom, w ramach którego zbudujemy system zapobiegania wyłudzeniom od klientów detalicznych.
- Nasze działania w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa oraz aktualny, realny poziom bezpieczeństwa procesów, systemów IT oraz świadczonych usług weryfikujemy z pomocą audytów bezpieczeństwa, audytów zgodności, zaawansowanych testów bezpieczeństwa, testów penetracyjnych oraz przekrojowych testów Red Team. Działania te realizujemy zgodnie z ustalonym rocznym planem, który jest aktualizowany i rozszerzany adekwatnie do identyfikowanych ryzyk. Wykryte podatności i nieprawidłowości przekuwamy na wnioski i rekomendacje. Wdrożenie ich pozwala stale podnosić poziom bezpieczeństwa usług świadczonych przez bank.



cel strategiczny

Prowadzimy regularne działania edukacyjne w zakresie cyberbezpieczeństwa. W 2022 roku w ramach kampanii „Ludzie są niesamowici” zwracaliśmy uwagę na najczęstsze błędy, które ludzie popełniają w sieci i które mogą doprowadzić do utraty danych i pieniędzy. Kampania obejmowała spoty telewizyjne, radiowe oraz działania w internecie. Centrum kampanii jest strona www.ludziesaniesamowici.pl, na której można m.in. sprawdzić swoją wiedzę na temat cyberbezpieczeństwa. W 2022 roku zasięg kampanii objął niemal 17 mln unikalnych użytkowników. Przypomnieliśmy też, że klienci mogą bezpłatnie korzystać z usługi CyberRescue, która pomaga minimalizować skutki przeprowadzonych cyberataków.

Kluczową korzyścią dla odbiorców kampanii jest podniesienie ich świadomości dotyczącej zagrożeń w sieci i większa ostrożność podczas korzystania z internetu. W 2023 roku wystartowaliśmy z nową odsłoną kampanii „[Samoobrona w sieci](#)”.



Bezpieczeństwo danych osobowych

[GRI 3-3]

W mBanku dbamy o bezpieczeństwo wszystkich danych osobowych, które przetwarzamy. Są one traktowane jako informacje podlegające formalnej ochronie, szyfrowane i anonimizowane według najlepszych standardów rynkowych. Działamy w tym zakresie w zgodzie z normą ISO 27001, Rekomendacją D KNF oraz wytycznymi Information Security Forum (ISF).

Wdrożyliśmy w organizacji Politykę bezpieczeństwa danych osobowych oraz Politykę zarządzania danymi osobowymi w czasie (retencji). Polityki te opisują prawa podmiotów danych osobowych, a także obowiązki mBanku jako ich administratora. Regulują one, w jaki sposób realizujemy zasady i obowiązki wynikające z RODO, czyli m.in. poufność danych, minimalizację zakresu przetwarzania czy przetwarzanie w ściśle określonym celu. W politykach tych wskazujemy też sposób i czas, przez który przetwarzamy dane osobowe, oraz terminy, po których anonimizujemy lub usuwamy dane osobowe.

Szkolenie dotyczące zasad ochrony danych osobowych przechodzą co roku wszyscy pracownicy mBanku i spółek Grupy mBank. Powołaliśmy też inspektora danych osobowych, który jest dostępny dla wszystkich podmiotów danych pod adresem: inspektordanychosobowych@mbank.pl.

[GRI 418-1] [GPW G-S1] [SDG 16]

Inspektor danych osobowych mBanku potwierdził wystąpienie 145 naruszeń RODO w banku. Po ich analizie i oszacowaniu ryzyka naruszenia praw i wolności zaraportowaliśmy 58 naruszeń Prezesowi Urzędu Ochrony Danych Osobowych (UODO). Osoby poszkodowane poinformowaliśmy o tych zdarzeniach, jak również o możliwych do podjęcia działaniach minimalizujących negatywne dla nich konsekwencje tych zdarzeń.

W 2022 roku otrzymaliśmy 22 nowe skargi z UODO. Kontynuowaliśmy też korespondencję z UODO w sprawie skarg z ubiegłych lat. Skargi dotyczyły przetwarzania przez bank danych osobowych m.in. obecnych i potencjalnych klientów.

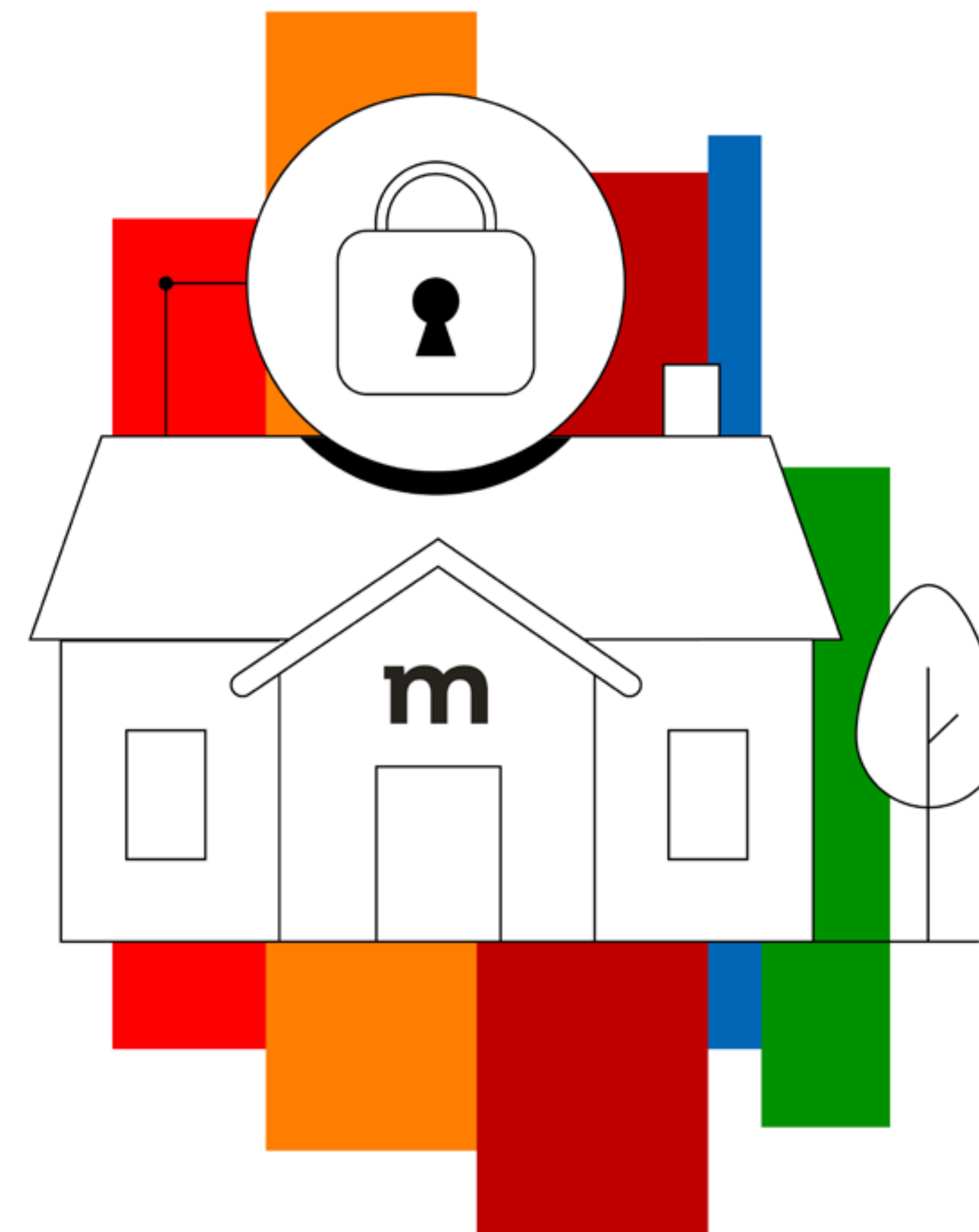
Tajemnica bankowa

Przestrzegamy tajemnicy bankowej zgodnie z Prawem bankowym. Zasady i tryb udzielania odpowiedzi objętych tajemnicą bankową na podstawie pisemnego żądania upoważnionych organów państwowych określone są w zarządzeniu prezesa. Proces ten jest scentralizowany w specjalnej jednostce w banku.

Przypadki ujawnienia tajemnicy bankowej są należycie wyjaśniane, a w razie potwierdzenia naruszeń przez pracowników wyciągamy wobec nich konsekwencje przewidziane w kodeksie pracy lub regulaminie pracy. W uzasadnionych przypadkach składamy zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa.

Jak przestrzegamy tajemnicy bankowej:

- obowiązkowe szkolenia dla pracowników,
- edukacja w intranecie,
- konsultacje dla pracowników organizowane przez Departament Compliance,
- monitoring przypadków potencjalnego ujawnienia,
- Polityka Consequence Management, która dotyczy m.in. sytuacji naruszenia regulacji dotyczących ochrony tajemnicy bankowej.



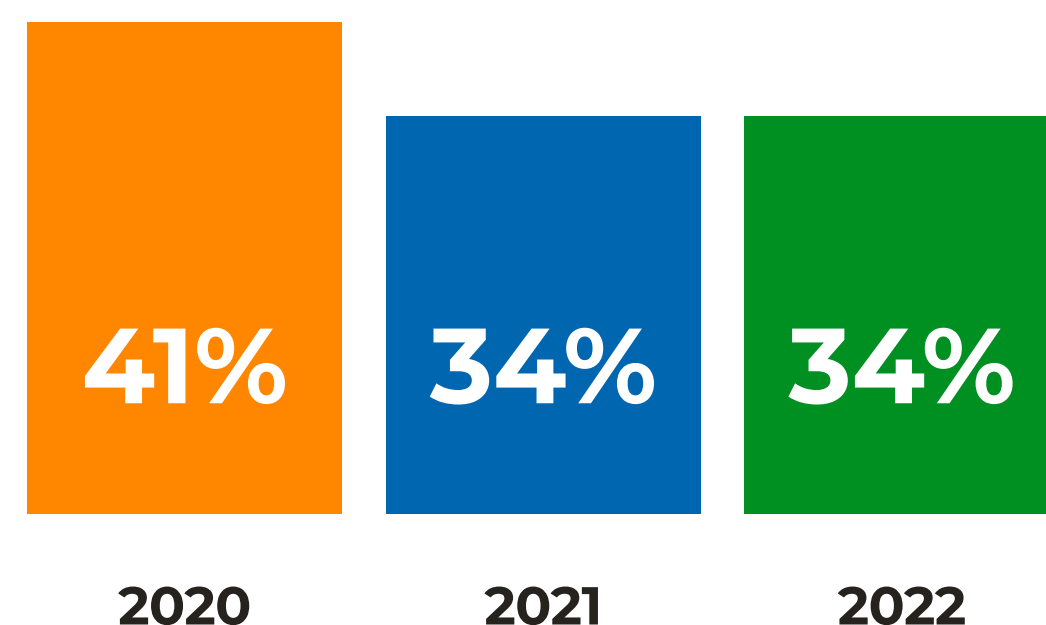
2.3. Klientocentryczność jako nasza filozofia

Badania satysfakcji klientów

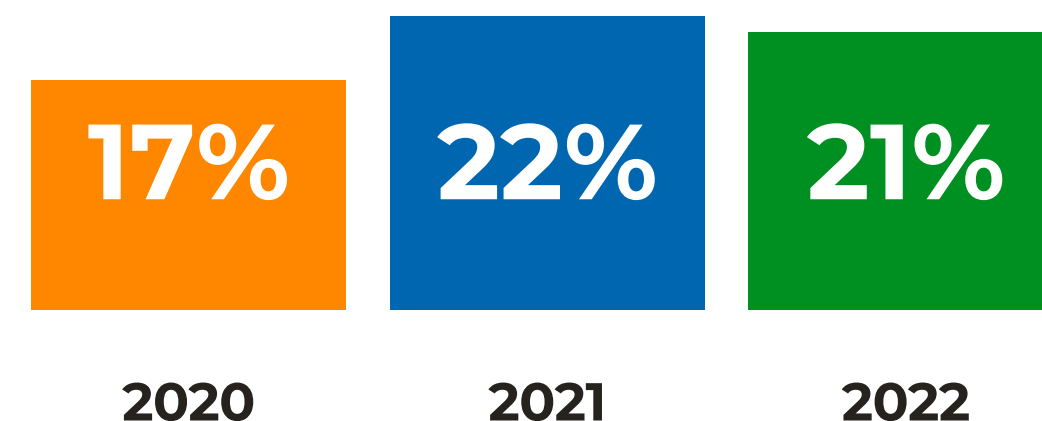
Od lat monitorujemy opinie o mBanku w cyklicznych badaniach satysfakcji klientów (NPS), zarówno w części korporacyjnej, jak i detalicznej. Sprawdzamy, które rozwiązania są przyjmowane z uznaniem, a które mają ciągle potencjał do poprawy. Wyniki wykorzystywane są m.in. przez zespoły zarządzające „punktami styku z klientami”, czyli tymi miejscami i kanałami, które decydują o satysfakcji osób korzystających z naszych usług i produktów.

Kluczowe wskaźniki wyników NSP

segment korporacyjny



segment detaliczny



Uważnie rozpatrujemy też wszystkie wyniki ankiet, sugestie i reklamacje klientów docierające do nas przez różne kanały. Traktujemy je jako cenny głos pozwalający nam na poprawę procesów i lepszą reakcję na potrzeby klientów.

Nasze działania zwiększające satysfakcję klientów to m.in.:

- projekt mLab, czyli udział klientów w badaniach, warsztatach i testach naszych produktów. mLab pozwala nam sprawdzić, które projektowane usługi i produkty są zgodne z potrzebami klientów,
- Stopklatka – specjalne narzędzie, które przed wdrożeniem produktu wymaga odpowiedzi na pytanie o to, w jaki sposób na klientów wpływają: pomysł, projekt, proces, produkt, decyzja i postawa (kryteria CX, czyli Customer Experience). Odpowiedzi na wszystkie te punkty listy kontrolnej dają nam pewność, że spełniamy wszystkie kryteria, by zapewnić klientom jak najlepsze doświadczenia.
- program Przyjaciel Klienta, w którym zbieramy pomysły, propozycje zmian i sugestie dotyczące szeroko rozumianej oferty mBanku i analizujemy je w poszukiwaniu najbardziej oczekiwanych zmian. Zgłoszenia od klientów przyjmujemy w serwisie transakcyjnym, w kanałach obsługi (mLinia, placówka, mail, czat) oraz przez media społecznościowe (Facebook, Twitter). Wsłuchujemy się też w inicjatywy pracowników – w intranecie udostępniliśmy specjalny formularz, który umożliwia zgłaszanie pomysłów i uwag,
- inicjatywa OKO w OKO, czyli cykl spotkań pracowników Departamentu Klienta Firmowego z przedsiębiorcami i osobami planującymi otwarcie własnego biznesu. Dzięki temu możemy lepiej zrozumieć ich potrzeby i oczekiwania.

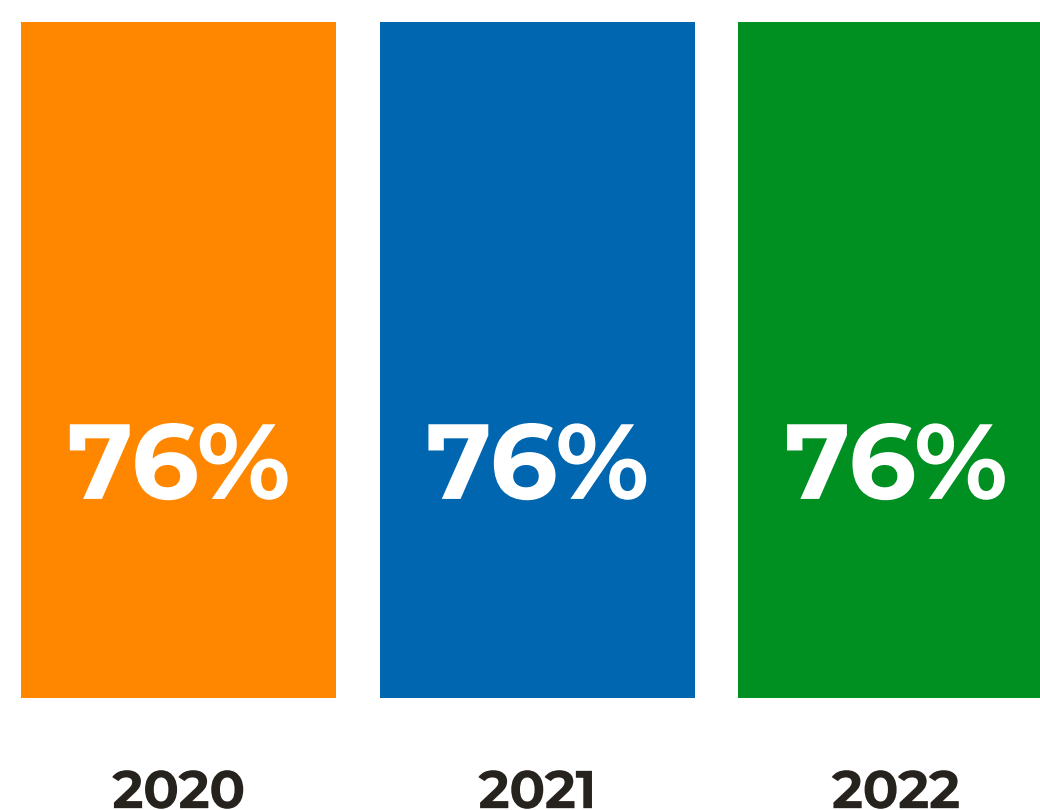
Zarządzanie reklamacjami

Starannie analizujemy wpływające do nas reklamacje. Są one naturalnym źródłem wiedzy o tym, jakie elementy naszej oferty mogą wywoływać niezadowolenie wśród klientów. W mBanku działa program identyfikacji przyczyn i zmniejszania liczby reklamacji, a proces reklamacyjny jest nadzorowany przez specjalnie utworzone stanowiska ds. doświadczenia klienta.

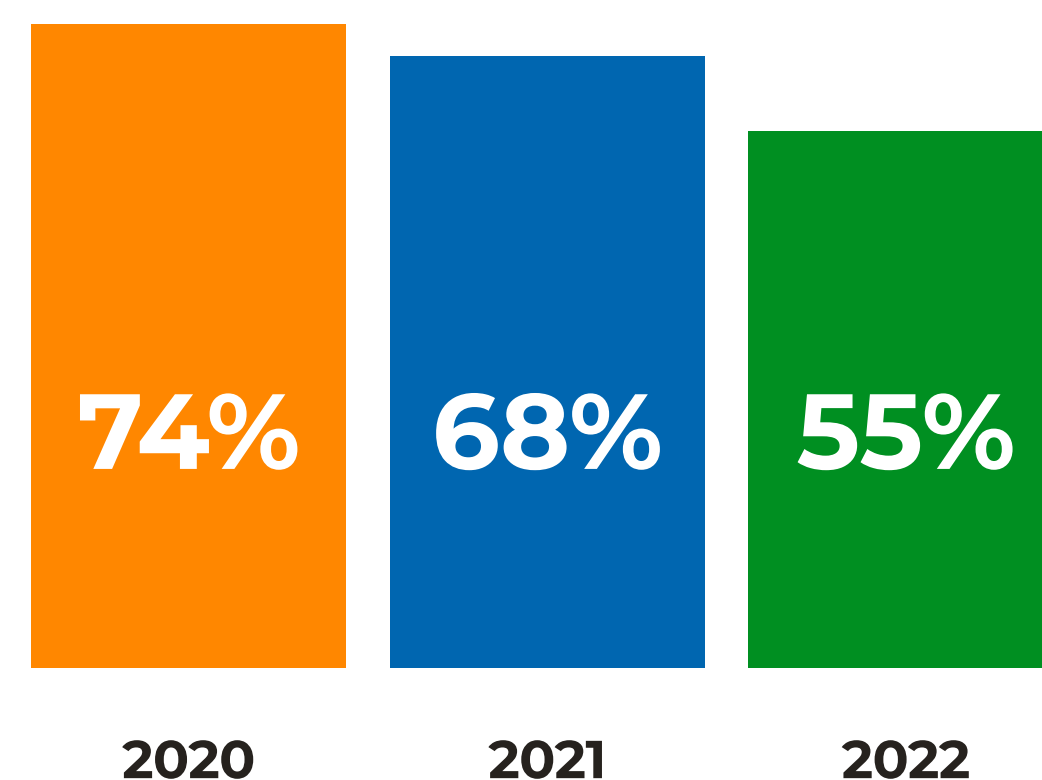
W 2022 roku odnotowaliśmy 271 511 reklamacji klientów detalicznych. Niemal 55% z nich rozstrzygnęliśmy w terminie jednego dnia roboczego. Rozpatrzyliśmy także 3874 reklamacji od klientów korporacyjnych – 36% z nich w ciągu 5 dni roboczych. Średni czas rozpatrywania reklamacji wyniósł niespełna 10 dni.

Odsetek reklamacji rozstrzygniętych na korzyść klienta (mBank SA)

segment detaliczny



segment korporacyjny



dobra praktyka

Wszystkie reklamacje składane przez klientów korporacyjnych rozpatrujemy zgodnie z prawem i naszymi wewnętrznymi regulacjami. Mimo że nie zobowiązują nas do tego zewnętrzne przepisy, wprowadziliśmy dla klientów korporacyjnych możliwość odwołania się od decyzji reklamacyjnej. Odwołanie zawsze rozpatruje inna osoba niż ta, która prowadziła sprawę pierwotnie. Jeśli reklamacja dotyczy pracownika banku, to jest ona rozpatrywana przez przełożonego tego pracownika.

2.4. Odpowiedzialne produkty i sprzedaż

Zdrowe finanse

[GRI 3-3]

W grudniu 2022 roku jako pierwsza instytucja finansowa w Polsce podpisaliśmy Deklarację dotyczącą wspierania zdrowia finansowego i bankowości włączającej (ang. Commitment to Financial Health and Inclusion). Opracowała ją organizacja UNEP-FI, która należy do rodziny ONZ.

Podpisując Deklarację, zobowiązaliśmy się dbać o szeroki i równy dostęp różnych grup klientów do naszych usług. Jednocześnie pomagamy im w płynnym zarządzaniu zobowiązaniami i zabezpieczeniu przyszłości finansowej.



cel strategiczny

Uruchomiliśmy edukacyjną stronę www.twojaspokojnaglowa.pl, na której klienci mogą określić swoje priorytety w zakresie zdrowych finansów oraz skorzystać z tekstów poradnikowych. Zagadnienia te uporządkowaliśmy według sześciu zasad. Zakładają one, że człowiek, który ma zdrowe finanse:

- bezpiecznie korzysta z internetu,
- świadomie wydaje swoje pieniądze,
- posiada poduszkę finansową,
- pożyczka z głową na rzeczy, których naprawdę potrzebuje,
- dba o bezpieczeństwo swoje i swoich bliskich i ubezpiecza to, co jest dla niego najcenniejsze,
- inwestuje na przyszłość.



dobra praktyka

W 2022 roku zostaliśmy partnerem generalnym projektu „Porwani przez ekonomię”. To projekt edukacyjny prowadzony przez Warszawski Instytut Bankowości, oparty na książce prof. Witolda Orłowskiego „Ekonomia dla ciekawych”. Projekt skierowany jest do uczniów ostatnich klas szkół podstawowych oraz uczniów szkół ponadpodstawowych. W ciekawy i inspirujący sposób ma wytłumaczyć młodym osobom zagadnienia ekonomii oraz problemy i mechanizmy nią rządzące. Rozpoczął się 22 listopada specjalną lekcją online „Dlaczego nie lubimy inflacji?”. Wzięło w niej udział blisko 7,9 tys. uczniów z 250 szkół na terenie całego kraju. Docelowo lekcje będą prowadzone w szkołach w całej Polsce.

Produkty dostosowane do potrzeb klientów

[GRI 3-3]

Polityka wprowadzania nowych produktów do oferty mBanku oraz modyfikacji istniejących zapewnia, że dostarczane przez nas produkty są:

- zgodne ze strategią i wartościami mBanku, w tym empatią i filozofią myślenia skupionego na kliencie, którymi się kierujemy,
- bezpieczne dla klientów oraz dla nas, w tym m.in. uwzględniają nasze standardy bezpieczeństwa,
- zgodne z ogólnie obowiązującymi przepisami oraz naszymi wewnętrznymi strategiami i politykami.

Opiniowanie produktów odbywa się według zdefiniowanych ścieżek akceptacji, w zależności od skali zmiany oraz poziomu związanego z nią ryzyka. Dzięki takiemu podejściu ograniczamy ryzyko wprowadzania do oferty produktów niedopasowanych do potrzeb klientów oraz negatywnie wpływających na aspekty ESG i reputację mBanku. Przez rozwijanie naszej oferty w duchu ESG nie tylko ograniczamy potencjalne ryzyko, lecz także lepiej wykorzystujemy pojawiające się szanse biznesowe.

Polityka wprowadzania nowych produktów określa również zasady zgodności produktów finansowych mBanku z potrzebami i prawami klientów. Monitorujemy dopasowanie oferowanych produktów do potrzeb ich adresatów przez kontrolę produktów niedopasowanych do potrzeb klientów oraz negatywnie wpływających na aspekty ESG i reputację mBanku. Stosujemy zasadę „zero tolerancji” wobec niewłaściwej sprzedaży produktów:

- wprowadzającej w błąd, niedbałej i nieprofesjonalnej sprzedaży produktów,
- wypaczania charakteru poszczególnych produktów,
- missellingu – sprzedaży produktów nieprzeznaczonych dla danej grupy klientów.



cel strategiczny

W 2022 roku wypełniliśmy nasze zobowiązania zadeklarowane w „Strategii ESG Grupy mBanku na lata 2021-2025” i każdy nowy produkt oraz każdą zmianę produktu oceniamy pod kątem czynników ESG, czyli jego wpływu na realizację celów społecznych i ochronę środowiska naturalnego.

[GRI 3-3]

Jak zapobiegamy misselingowi?

- Przestrzegamy wszystkich regulacji prawnych i wytycznych;
- Wdrożyliśmy zasady, które zobowiązują doradców – niezależnie od kanału sprzedaży – aby uważnie badali potrzeby klientów, odnosili się do nich podczas kontaktów z klientami oraz proponowali klientom produkty adekwatne do ich potrzeb z uczciwą informacją o kosztach;
- W oparciu o standardy jakości przygotowaliśmy dla sprzedawców scenariusze rozmów sprzedażowych;
- Nie wypłacamy doradcom prowizji, jeśli ich sprzedaż obarczona jest tzw. błędem krytycznym, w tym missellingiem;
- Jeśli klient z własnej inicjatywy chce nabyć produkt bankowy, który na podstawie analizy nie odpowiada jego potrzebom, wówczas pracownik ma obowiązek odczytać mu stosowne oświadczenie;
- Dopasowujemy kampanie marketingowe do indywidualnych potrzeb ich odbiorców, a gdy jest to możliwe – profilujemy odbiorców;
- Gdy oferujemy produkty inwestycyjne, sprawdzamy, czy klienci wypełnili ankietę MiFID. Ankieta ta jest przygotowana na podstawie regulacji Unii Europejskiej i ma pomóc podejmować właściwe decyzje inwestycyjne;
- Dla osób, które starają się o kredyt, przygotowaliśmy jasny, przejrzysty i czytelny wniosek kredytowy, który pomaga zrozumieć zasady udzielenia kredytu.



Prosta komunikacja i etyczny marketing

W mBanku udowadniamy, że usługi finansowe można prezentować w prosty sposób. Opisy naszych produktów są jasne, zwięzłe i zawierają wszystkie istotne cechy, które mają wpływ na ich przydatność i atrakcyjność. Zawsze ostrzegamy o ryzyku. Zmiany w cennikach komunikujemy klientom z odpowiednim wyprzedzeniem. Nie ukrywamy opłat, nie zasłaniamy się żargonem finansowym i nie oczekujemy od klientów biegłości w kwestiach rachunkowych. Stosujemy zasadę przejrzystości informacji – ich zakres definiujemy tak, by nie naruszyć zaufania, jakim obdarzyli nas klienci.

[GRI 417-3] [SDG 16]

W 2022 roku nie odnotowaliśmy ani jednego przypadku niezgodności z regulacjami i dobrowolnymi kodeksami regulującymi kwestie komunikacji marketingowej.



cel strategiczny

Komunikację z klientami prowadzimy w oparciu o mKanon – standard prostego, zrozumiałego języka. Więcej o mKanonie napisaliśmy w rozdziale „Odpowiedzialne zarządzanie”.



Pożyczanie „z głową”

W procesie badania zdolności kredytowej uwzględniamy ogólnokrajowe zalecenia i rekomendacje wydane przez Komisję Nadzoru Finansowego oraz zalecenia ogólno-europejskie wypracowane przez European Banking Authority. Dodatkowo wdrożyliśmy specjalne reguły oceny zdolności finansowej klientów oparte na długoletnim doświadczeniu.

Dobre praktyki w mBanku:

- Zawsze rzetelnie informujemy klientów o warunkach umowy, całkowitym koszcie kredytu oraz realnej wysokości rat.
- Uświadamiamy potencjalne ryzyko związane z nadmiernym zadłużeniem i zachęcamy do zgłębiania wiedzy kredytowej i „pożyczania z głową”.
- Nasza komunikacja opiera się na budowaniu świadomości racjonalnego i przemyślanego podejmowania decyzji kredytowych. Zwracamy uwagę klientów na konieczność dopasowania wysokości miesięcznej raty kredytu do ich potrzeb i możliwości finansowych. Podkreślamy, aby pożyczali tylko takie kwoty kredytu, których naprawdę potrzebują.
- Do klientów, którzy są zainteresowani kredytem hipotecznym, kierujemy ofertę z okresowo stałą stopą oprocentowania. Przez znaczną część 2022 roku takie kredyty były oprocentowane niżej niż w ofercie z oprocentowaniem zmiennym. Dodatkowo nie tworzymy barier wyjścia z takiego kredytu, ponieważ nie pobieramy żadnej opłaty za wcześniejszą jego spłatę, zarówno częściową, jak i całkowitą.

- Oferujemy kredyty hipoteczne ze zmienną stopą oprocentowania. W żaden specjalny sposób nie motywujemy jednak naszej sieci sprzedaży, by zachęcali klientów do określonego typu oprocentowania. Skupiamy się na dostarczeniu klientom maksymalnie przejrzystych i zrozumiałych informacji, dzięki którym mogą samodzielnie podjąć decyzję.

W ostatnim kwartale 2022 roku rozpoczęliśmy program ugód dla klientów posiadających kredyt we frankach szwajcarskich. Proponujemy przewalutowanie dotychczasowego kredytu z franków szwajcarskich na złote i redukcję kapitału pozostającego do spłaty. Sposób zawierania ugody jest sprawny i nie obciąża kredytobiorców wieloma formalnościami. Warunki umorzenia są ustalane indywidualnie i podlegają negocjacom.

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

Kształt programu jest efektem doświadczeń z pilotażu. Testowano w nim różne rozwiązania ugodowe wśród klientów reprezentujących całą populację kredytobiorców. Pilotaż ugód pokazał, że klienci zainteresowani konwersją kredytu oczekiwali indywidualnego podejścia, co potwierdzili też w badaniach preferencji. Bank uruchomił specjalną stronę internetową, na której szczegółowo opisał prowadzony program ugód.

Odpowiedzialna windykacja

Klientów, którzy nie spłacają w terminie swoich zobowiązań, obejmujemy procesem windykacji. W działaniach kierujemy się zasadami określonymi w przepisach prawa, rekomendacjach KNF, rozporządzeniach Parlamentu Europejskiego oraz w wewnętrznej polityce windykacji i wynikających z niej szczegółowych procedurach i instrukcjach. Najważniejsze elementy naszej polityki to: odpowiedzialność wobec klientów, dbałość o jakość portfeli kredytowych i wynik finansowy.

Kluczową wartością w procesie windykacji jest poszanowanie godności naszych klientów. Źródłem zasad etycznych są dla nas: Kodeks Etyki Bankowej ZBP, Zasady postępowania (Code of Conduct) oraz nasza wewnętrzna regulacja, która szczegółowo opisuje reguły etycznego postępowania pracowników windykacji. Nasze działania wykonujemy ze szczególną dbałością o zachowanie wszelkich praw klientów, które wynikają z przepisów dotyczących ochrony konsumentów. Opieramy się na następujących zasadach:

- szacunek i wzajemne zaufanie,
- uczciwość i szczerść intencji,
- partnerstwo i dialog,
- przyjazna i pomocna komunikacja.

Proces windykacji opieramy na dwóch filarach – windykacji i restrukturyzacji. Proces windykacyjny może obejmować: prewindykację, monitoring płatności, windykację polubowoną, windykację sądowo-egzekucyjną oraz sprzedaż wierzytelności kredytowych. Proces realizujemy samodzielnie oraz przy wsparciu firm windykacyjnych i kancelarii prawnych. Każdy z tych podmiotów spełnia stawiane przez nas wysokie wymagania dotyczące standardów i jakości obsługi. Na każdym etapie procesu windykacyjnego dajemy klientowi możliwość restrukturyzacji – zmiany lub ustalenia na nowo warunków spłaty zobowiązania kredytowego.

Nasze zasady:

- Podejście podmiotowe – klient ma przypisanego do obsługi doradcę, co pozwala na zindywidualizowane podejście, dobrą komunikację i relację z klientem przy jednoczesnej dbałości o efekt finansowy.
- Wszystkie nasze rozmowy windykacyjne, komunikacja listowna, SMS-y i e-maile są zgodne z zasadami prostej i empatycznej komunikacji, czyli z mKanonem. W przejrzysty i zrozumiały sposób przedstawiamy klientom ważne dla nich informacje, w tym na temat konsekwencji braku spłaty oraz dalszych kroków, jakie możemy podjąć.
- Działania podejmujemy w dni robocze, w godzinach od 8 do 20, nie dzwoniemy do klientów w dni świąteczne i wolne od pracy.

Dzięki zindywidualizowanej obsłudze możemy zaproponować klientom rozwiązania najbardziej dostosowane do ich bieżącej i prognozowanej sytuacji finansowej z zachowaniem obowiązujących wymogów kredytowania. Jeżeli klient nie może zadeklarować spłaty całej zaległości, ustalamy z nim harmonogram spłat – spłatę częściową lub spłatę w późniejszym terminie, wciąż pozwalającym na uniknięcie poważnych konsekwencji (np. wypowiedzenia umowy). Proponujemy również klientom, aby skorzystali z dostępnych w ofercie banku narzędzi pomocowych i rozwiązań ustawowych, które w zależności od potrzeb mogą krótko- lub długoterminowo zmniejszyć ich obciążenia finansowe. Są to:

- odroczenia spłaty,
- wydłużenie okresu kredytowania,
- produkt restrukturyzacyjny,
- konsolidacja zobowiązań,
- wsparcie w spłacie z Funduszu Wsparcia Kredytobiorców.

Dbamy o to, by nasz zespół miał odpowiednie kwalifikacje, wiedzę merytoryczną i umiejętności. Pracownicy uczestniczą w organizowanych w mBanku programach rozwojowych oraz w wewnętrznych szkoleniach i warsztatach o tematyce związanej z windykacją i restrukturyzacją.

W 2022 roku udostępniliśmy pracownikom specjalne ścieżki szkoleniowe, które pomagają im zdobywać, odświeżać i aktualizować wiedzę i umiejętności potrzebne w ich pracy m.in. z zakresu:

- bezpieczeństwa i ochrony danych osobowych,
- prostej i empatycznej komunikacji,
- umiejętności negocjacyjnych,
- form pomocy dla klientów,
- regulacji i procedur wewnętrznych.

W trosce o najwyższą jakość obejmujemy cyklicznym monitoringiem rozmowy naszych pracowników z klientami. Oceniamy zgodność rozmów m.in. z zasadami bezpieczeństwa danych klientów, z polityką windykacyjną i obowiązującymi procedurami oraz ze standardami komunikacyjnymi.

Stworzyliśmy własny proces rekrutacji, podczas którego szczególną uwagę zwracamy na predyspozycje osobowościowe kandydatów: podejście do klienta, empatię i umiejętności komunikacyjne. Nowo zatrudnieni pracownicy przechodzą szkolenie wprowadzające, podczas którego zdobywają informacje i praktyczne umiejętności dotyczące m.in. etyki w pracy doradcy windykacyjnego i wartości banku.



**dobra
praktyka**

Naszych klientów z Ukrainy, którzy mieli zaległości w spłacie swoich zobowiązań, objęliśmy w 2022 roku specjalną obsługą. Wyszliśmy do nich z propozycją wsparcia w spłacie. Klientom, którzy odpowiedzieli na naszą propozycję, uruchamialiśmy narzędzie pomocowe na uproszczonych zasadach, bez dodatkowych formalności.



**dobra
praktyka**

W 2022 roku na naszej stronie udostępniliśmy serwis [Problem ze spłatą](#). Przygotowaliśmy go, aby wesprzeć klientów w trudnej sytuacji i aby nasze działania były dla nich przejrzyste.

Klienci znajdą tu informacje o:

- rozwiązaniach, z jakich mogą skorzystać, jeśli spodziewają się problemów finansowych (treści zapobiegające popadnięciu w zadłużenie),
- działaniach, jakie mogą podjąć, jeśli mają zaległości w swoich zobowiązaniach wobec banku (treści pomagające wyjść z zadłużenia),
- dostępnych formach pomocy w spłacie zadłużenia (w tym o braku dodatkowych kosztów związanych z uruchomieniem narzędzi pomocowych i o warunkach spłaty zobowiązania po skorzystaniu przez klienta ze wsparcia).



2.5. Bankowość włączająca

Aby zapewnić wszystkim równy dostęp do usług bankowych, w swojej ofercie mamy bezpłatne produkty:

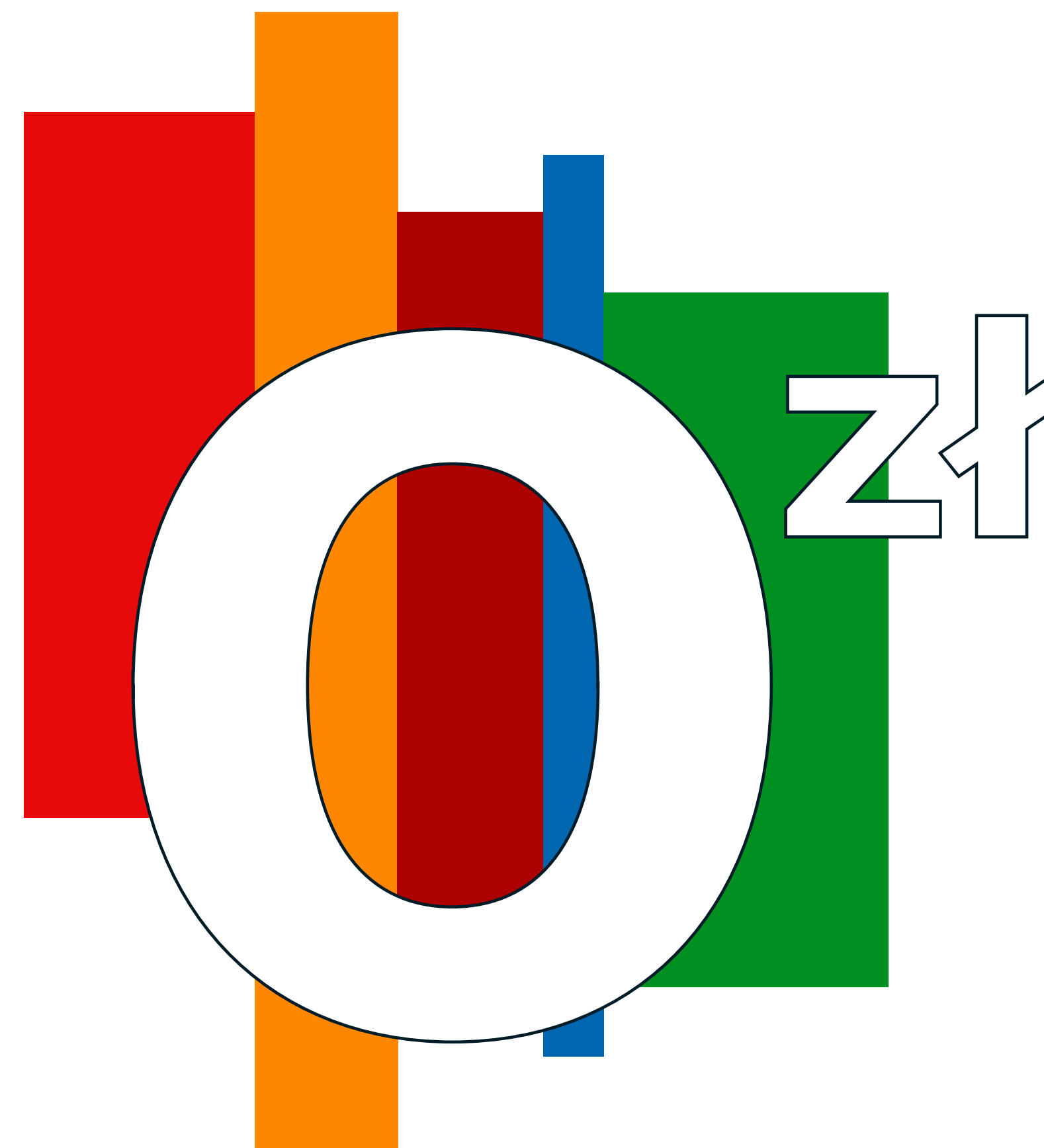
- eKonto Junior z kartą i aplikacją mobilną dla dzieci do 13. roku życia,
- podstawowy rachunek płatniczy, czyli konto, które zapewnia podstawowe operacje bankowe (wyплаты i wpłaty gotówki, płatności zbliżeniowe i mobilne).

Warunkowo bezpłatne są m.in. karta wydawana do eKonta osobistego oraz wypłaty z bankomatów.



dobra praktyka

Od razu po ataku Rosji na Ukrainę znieśliśmy koszty przelewów do ukraińskich banków. Nasze prowizje za przelewy były zwracane automatycznie, maksymalnie do dwóch tygodni od wykonania transakcji. W kwietniu uruchomiliśmy rachunek eKonto osobiste UA dla obywateli Ukrainy. Wprowadziliśmy uproszczoną procedurę zakładania konta na podstawie dowodu lub paszportu ukraińskiego. Rachunek i karta do konta są darmowe. Uruchomiliśmy także specjalną infolinię, na której obsługujemy klientów w języku ukraińskim. Dodatkowo najważniejsze informacje o mBanku i ofercie produktowej są dostępne na stronie internetowej mBanku w języku ukraińskim.



Rozwiązania dla klientów z niepełnosprawnościami

Chcemy, aby mBank był bankiem dostępnym dla każdego klienta, bez względu na jego stopień sprawności. Naszej otwartości sprzyja cyfryzacja i możliwość załatwienia większości bankowych spraw za pomocą telefonu lub komputera. Cyfrowe kanały obsługi zapewniają pełną elastyczność pod kątem geograficznym i czasowym, ponieważ gwarantują dostęp do usług bankowych z każdego miejsca i o każdej porze. W mBanku ponad 80% spraw jest inicjowanych w kanałach cyfrowych.

Utrzymujemy wprowadzony w 2018 roku model obsługi klientów z niepełnosprawnościami. Umożliwiamy im wyrażenie zgody na przetwarzanie danych o niepełnosprawności. Klienci mają możliwość wyboru obsługi wideo w Polskim Języku Migowym (PJM). Łączą się z pracownikami banku, którzy komunikują się w PJM bez pośrednictwa tłumacza zewnętrznego.

W 2022 roku podpisaliśmy umowy z Fundacją Integracja, które obejmują audyt architektoniczny wybranych placówek banku oraz przeprowadzenie badania kanałów kontaktu klientów z bankiem metodą tajemniczego klienta.

W obszarze dostępności cyfrowej w 2022 roku rozpoczęliśmy współpracę z Fundacją Widzialni. Wspólnie z Fundacją Integracja tworzy ona konsorcjum widniejące w wykazie podmiotów dokonujących certyfikacji dostępności, o którym mowa w art. 17 ustawy z dnia 19 lipca 2019 roku o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

W 2022 roku Fundacja Widzialni przeprowadziła dla nas audyt dostępności serwisów cyfrowych. Jego efektem są obszerne raporty o stanie dostępności naszej aplikacji mobilnej, serwisu transakcyjnego, systemu wnioskowego, designu systemu i internetowych stron informacyjnych WWW. Na rok 2023 zaplanowaliśmy analizę wyników audytu i działania poprawiające dostępność.



cel strategiczny

Zależy nam na udostępnieniu usług mBanku jak najszerszemu gronu klientów, także tych ze szczególnymi potrzebami. Dlatego czerpiemy z blisko trzydziestoletniego doświadczenia Fundacji Integracja w dziedzinie likwidacji barier dla osób z niepełnosprawnościami.



**dobra
praktyka**

W grudniu 2022 roku po raz kolejny wzmocnialiśmy świadomość o niepełnosprawnościach wśród naszych pracowników. Zorganizowaliśmy wewnętrzny warsztat o komunikacji i potrzebach osób głuchych, prowadzony przez naszego pracownika z Contact Center. Na stronie poświęconej różnorodności nasza pracowniczka w serii postów obaliła mity na temat osób z niepełnosprawnością. Umieściliśmy także wywiad z pracowniczką mBanku, która na co dzień udziela się w fundacji działającej na rzecz dostępności.

Nasi pracownicy otrzymali od nas przewodnik savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnościami. Udostępniliśmy także poradnik, jak pisać i mówić o osobach z niepełnosprawnościami. Dodatkowo przygotowaliśmy krótką broszurę informacyjną dla naszych pracowników. Przedstawia ona m.in. podstawowe definicje niepełnosprawności, opisuje jej stopnie i rodzaje oraz przybliża formalności związane z orzeczeniem.



3. Odpowiedzialność wobec pracowników

Nasza obietnica:

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

Wybrane cele strategiczne:

- Zapewnić równowagę płci w programie sukcesji, przy odsetku uczestników danej płci minimum 45%.
- Wdrożyć hybrydowy system pracy, który będzie odpowiadał potrzebom pracodawcy i pracowników.
- Wprowadzić możliwość pracy w modelu hybrydowym dla 90% pracowników do 2023 roku.



3.1. Wyróżniają nas ludzie

W całej Grupie na zaufanie naszych klientów codziennie pracuje ponad 8 tys. osób. Ogromna większość pracowników mBanku, ponad 7 tys. osób, to pracownicy zatrudnieni na czas nieokreślony na pełnoetatowych stanowiskach. Nasi pracownicy są stosunkowo młodzi – 37% z nich nie przekroczyło 35. roku życia. Są również dobrze wykształceni – 85% ma wyższe wykształcenia, a wielu podnosi kwalifikacje na studiach podyplomowych i MBA.

Podstawowy dokument, który określa prawa i obowiązki pracowników i pracodawcy w mBanku, to Regulamin Pracy w mBanku S.A. Jest on dostępny dla wszystkich pracowników w Intranecie. Aby zlikwidować barierę językową, pracownicy oddziałów zagranicznych mBanku mają dostępne regulaminy pracy w języku czeskim i słowackim.

[GRI 2-7]

Całkowita liczba pracowników z podziałem na płeć i rodzaj umowy

Rodzaj umowy o pracę	Grupa mBank*			mBank S.A.**		
	kobiety	mężczyźni	RAZEM	kobiety	mężczyźni	RAZEM
czas określony	646	421	1067	509	326	835
czas nieokreślony	3633	2474	6107	3239	2285	5524
RAZEM	4279	2895	7174	3748	2611	6359

Całkowita liczba pracowników z podziałem na płeć i typ zatrudnienia

Wymiar etatu	Grupa mBank*			mBank S.A.**		
	kobiety	mężczyźni	RAZEM	kobiety	mężczyźni	RAZEM
pełny etat	4 139	2864	7003	3650	2594	5934
część etatu	140	31	171	98	17	115
RAZEM	4279	2895	7174	3748	2611	6359

[GRI 2-8]

Na koniec 2022 roku, w Grupie zatrudnialiśmy 1525 osób na podstawie umowy zlecenie. Większość z nich to pracownicy sieci spółki mFinanse.

* mBank z oddziałami zagranicznymi, mFactoring, mFinanse, mBank Hipoteczny, mLeasing

** mBank z oddziałami zagranicznymi w Czechach i Słowacji

[GRI 401-1] [GPW S-P3]

Łączna liczba i odsetek nowo zatrudnionych pracowników oraz łączna liczba odejść w okresie raportowania.

Całkowita liczba nowych pracowników zatrudnionych w raportowanym okresie

Wskaźnik zatrudnienia nowych pracowników

Płeć	Grupa mBank*	mBank S.A.**
kobiety	733	467
mężczyźni	646	444
RAZEM	1379	911

Płeć	Grupa mBank*	mBank S.A.**
kobiety	10,2%	7,3%
mężczyźni	9%	7%
RAZEM	19,2%	14,3%

Wiek	Grupa mBank*	mBank S.A.**
poniżej 30 lat	594	387
od 30 do 50 lat	725	493
powyżej 50 lat	60	31
RAZEM	1379	911

Wiek	Grupa mBank*	mBank S.A.**
poniżej 30 lat	8,3%	6,1%
od 30 do 50 lat	10,1%	7,8%
powyżej 50 lat	0,8%	0,5%
RAZEM	19,2%	14,3%



* mBank z oddziałami zagranicznymi, mFactoring, mFinanse, mBank Hipoteczny, mLeasing

** mBank z oddziałami zagranicznymi w Czechach i Słowacji

Całkowita liczba pracowników, którzy odeszli z organizacji w raportowanym okresie

Wskaźnik rotacji

Płeć	Grupa mBank*	mBank S.A.**
kobiety	1464	456
mężczyźni	1200	360
RAZEM	2664***	816

Płeć	Grupa mBank*	mBank S.A.**
Kobiety	20,4%	7,2%
Mężczyźni	16,7%	5,7%
RAZEM	37,1%***	12,8%

Wiek	Grupa mBank*	mBank S.A.**
poniżej 30 lat	940	303
od 30 do 50 lat	1517	440
powyżej 50 lat	207	73
RAZEM	2664***	816

Wiek	Grupa mBank*	mBank S.A.**
poniżej 30 lat	13,1%	4,8%
od 30 do 50 lat	21,1%	6,9%
powyżej 50 lat	2,9%	1,1%
RAZEM	37,1%***	12,8%



* mBank z oddziałami zagranicznymi, mFactoring, mFinanse, mBank Hipoteczny, mLeasing

** mBank z oddziałami zagranicznymi w Czechach i Słowacji

***Duża różnica w zatrudnieniu między latami 2022 i 2021 wynika ze zmiany formy zatrudnienia pracowników sieci w spółce mFinanse

3.2. System motywacyjny

[GRI 2-19] [GRI 2-20]

System motywacyjny odgrywa kluczową rolę w kształtowaniu kultury korporacyjnej Grupy mBanku. Buduje przewagę konkurencyjną przez pozyskiwanie i utrzymywanie kompetentnych pracowników. Obejmuje:

- politykę wynagradzania pracowników,
- politykę wynagradzania pracowników mających istotny wpływ na profil ryzyka mBanku (tzw. risk takers),
- elementy niematerialne (np. możliwość rozwoju zawodowego).

Polityki wynagradzania:

- określają zasady wynagradzania,
- określają stałe i zmienne składniki wynagradzania,
- wspierają prawidłowe i skuteczne zarządzanie ryzykiem,
- nie zachęcają do decyzji obarczonych nadmiernym ryzykiem (tj. ryzykiem wykraczającym poza zaakceptowaną przez radę nadzorczą mBanku skłonność do ryzyka),
- wspierają realizację strategii,
- wspierają zarządzanie kapitałem,
- ograniczają konflikt interesów,
- są neutralne pod względem płci,
- są zgodne z odpowiednimi przepisami ustawowymi i wykonawczymi.

Najniższe wynagrodzenie w naszej organizacji jest blisko dwukrotnie wyższe od minimalnego wynagrodzenia krajowego. Decyzje o wysokości wynagrodzenia są uzasadniane i wyjaśniane pracownikom przez menedżerów. Część zmienna wynagrodzenia zależy od celów jakościowych i ilościowych osiągniętych przez całą organizację i poszczególnych pracowników. Zalicza się do niej bonus przyznawany członkom zarządu i pracownikom.



[GRI 2-19] [GRI 2-20]

W 2022 roku Grupa mBanku realizowała program motywacyjny dla członków zarządu banku i pracowników mających wpływ na profil ryzyka Grupy mBanku. Osobami uprawnionymi do udziału w programie są osoby zajmujące stanowiska mające istotny wpływ na profil ryzyka banku, określane jako Risk taker I – członek zarządu mBanku lub Risk taker II (z wyłączeniem Risk Takers II – członków zarządu spółki mBank Hipoteczny S.A., która realizuje odrębny program motywacyjny) – pracownik zajmujący stanowisko mające istotny wpływ na profil ryzyka banku. Jest nim również członek zarządu spółek z Grupy mBanku.

Więcej informacji o Polityce wynagrodzeń, w tym wynagrodzeń członków zarządu piszemy w Sprawozdaniu Zarządu z działalności Grupy mBanku S.A. w 2022 roku, dostępnym [TUTAJ](#).

[GRI 2-21]

Całkowity roczny wskaźnik wynagrodzenia

Stosunek całkowitego rocznego wynagrodzenia dla najlepiej opłacanej osoby w organizacji do mediany rocznych całkowitych wynagrodzeń dla wszystkich pracowników (z wyłączeniem najlepiej opłacanej osoby)	mBank S.A.
	48,7

Wynagrodzenie najlepiej opłacanej osoby spadło w 2022 roku w stosunku do 2021 roku o -5,35%, co wynika z niższej wartości części zmiennej wynagrodzenia. W analizowanym okresie mediana wzrostu wynagrodzenia całkowitego wszystkich pracowników z wyłączeniem najlepiej opłacanej osoby wyniosła +5,71%.

Do wyliczenia wskaźnika rocznego wynagrodzenia całkowitego użyliśmy wynagrodzenia najlepiej opłacanej osoby, którym jest Prezes Zarządu mBanku, oraz mediany wynagrodzenia całkowitego pracowników mBanku, z wyłączeniem najlepiej opłacanej osoby. Wynagrodzenie najlepiej opłacanej osoby stanowi sumę wartości wynagrodzenia stałego i wynagrodzenia zmiennego, wypłaconego w 2022 roku, które zostało zaraportowane w „Sprawozdaniu o wynagrodzeniach członków Zarządu i Rady Nadzorczej mBanku S.A. za 2022 rok”, dostępnym na [stronie internetowej banku](#).

[GRI 202-1] [SDG 1] [SDG 5] [SDG 8]

Wysokość wynagrodzenia kobiet i mężczyzn w stosunku do płacy minimalnej

Stosunek wynagrodzenia pracowników najniższego szczebla do płacy minimalnej, w podziale na:	Grupa mBank*	mBank S.A.
kobiety	204%	189%
mężczyźni	204%	189%

*mBank bez oddziałów zagranicznych, mFaktoring, mBank Hipoteczny, mLeasing

[GRI 405-2] [GPW S-P2] [SDG 5] [SDG 8] [SDG 10]

Stosunek podstawowego wynagrodzenia mężczyzn do wynagrodzenia kobiet według zajmowanego stanowiska

Stosunek pensji podstawowej kobiet do mężczyzn	Grupa mBank*	mBank S.A.**
wyższa kadra zarządzająca	71%	76%
średnia kadra zarządzająca	86%	82%
pozostali pracownicy	79%	77%

Stosunek wynagrodzenia kobiet do mężczyzn	Grupa mBank*	mBank S.A.**
wyższa kadra zarządzająca	67%	69%
średnia kadra zarządzająca	83%	81%
pozostali pracownicy	77%	75%

* mBank bez oddziałów zagranicznych, mFactoring, mFinanse, mBank Hipoteczny, mLeasing

** mBank bez oddziałów zagranicznych

W mBanku obowiązuje polityka wynagrodzeń oparta na zasadzie równego traktowania ze względu na płeć. Ta sama praca lub praca o tej samej wartości określana jest przez miejsce stanowiska pracownika na mapie stanowisk. Prowadzimy system wyceny stanowisk. Wartościmy je na podstawie zakresu obowiązków i wyzwań z nim związanych oraz wymaganych kompetencji. Wykorzystujemy do tego najlepsze praktyki i metodykę międzynarodowej firmy doradczej. Co najmniej raz w roku zewnętrzne firmy doradcze prowadzą dla nas badania płacowe. Ich wyniki są podstawą decyzji o zmianach w podejściu do wynagrodzeń, szczególnie w odniesieniu do najbardziej poszukiwanych na rynku kompetencji.

Jednym z naszych celów w polityce różnorodności i inkluzywności jest neutralność procesów prowadzonych w banku pod względem płci. Jednym z założeń jest minimalizacja luki płacowej do 2025 roku w grupach porównawczych (stopień/rodzina stanowisk) w kierunku maksymalnie 5%.



[GRI 401-2] [SDG 3] [SDG 5] [SDG 8]

Wynagrodzenia uzupełnia bogaty pakiet świadczeń niefinansowych dostępnych dla wszystkich pracowników, bez względu na wymiar współpracy z mBankiem.

W 2022 roku były to:

- ubezpieczenie na życie,
- opieka zdrowotna,
- dofinansowanie do karty Multisport,
- dofinansowanie rozwoju i wsparcia pasji pracowników zrzeszonych w klubach,
- dofinansowanie do wypoczynku z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych,
- dofinansowanie bożonarodzeniowe z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych,
- dwa dodatkowe dni wolne opieki nad dzieckiem dla rodziców dzieci do 14. roku życia.



3.3. Dialog z pracownikami

[GRI 3-3] [MB-DHR-11]

Regularnie organizujemy spotkania pracowników z zarządem. Od kilku lat odbywają się one przede wszystkim w formule zdalnej. Uczestnicy mogą przysyłać swoje pytania przed spotkaniem lub zadawać je na żywo.

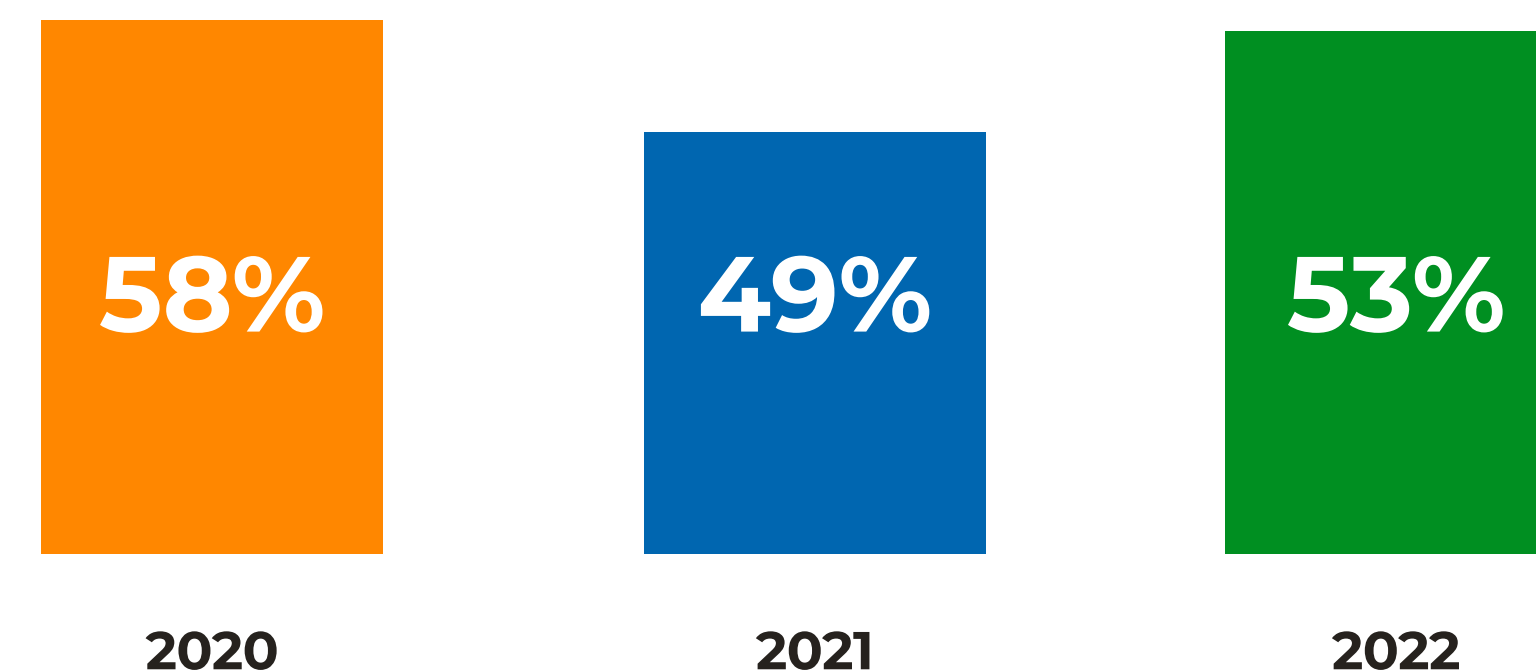
W 2022 roku zorganizowaliśmy trzy spotkania pracowników z zarządem, podczas których odpowiedzieliśmy na ponad 400 pytań. W każdym spotkaniu wzięło udział około 3 tys. pracowników. W 2022 roku odbyły się cztery dodatkowe spotkania w pionach biznesowych banku. Dotyczyły obowiązującej w Grupie strategii. Średnio w każdym z nich uczestniczyło 1,3 tys. osób. Ponadto, w grudniu 2022 roku zainaugurowaliśmy cykl „Dobrze się spotkać”. To seria spotkań z pracownikami regionalnych sieci sprzedaży detalicznej i korporacyjnej, w trakcie których omawiamy bieżące projekty.

Opinie i poziom zaangażowania pracowników poznajemy dzięki ankietom Pulse Check. W 2022 roku przeprowadziliśmy w Grupie mBanku dwa badania:

- pierwsze z nich odbyło się w kwietniu. Wzięło w nim udział 82% pracowników mBanku i 81% pracowników spółek. W ankiecie sprawdziliśmy m.in. gotowość organizacji do wprowadzenia nowego modelu wartości, percepcję poziomu wynagrodzeń oraz możliwości rozwojowych dostępnych dla pracowników. Zapytaliśmy też o samopoczucie i poziom stresu w kontekście bieżącej sytuacji polityczno-gospodarczej,

- drugie badanie przeprowadziliśmy w październiku. Frekwencja wyniosła 84% (w banku i największych spółkach zależnych). Dużą uwagę poświęciliśmy modelowi pracy hybrydowej w organizacji, różnorodności oraz współpracy między jednostkami Grupy.

Wskaźnik zaangażowania w Grupie mBanku



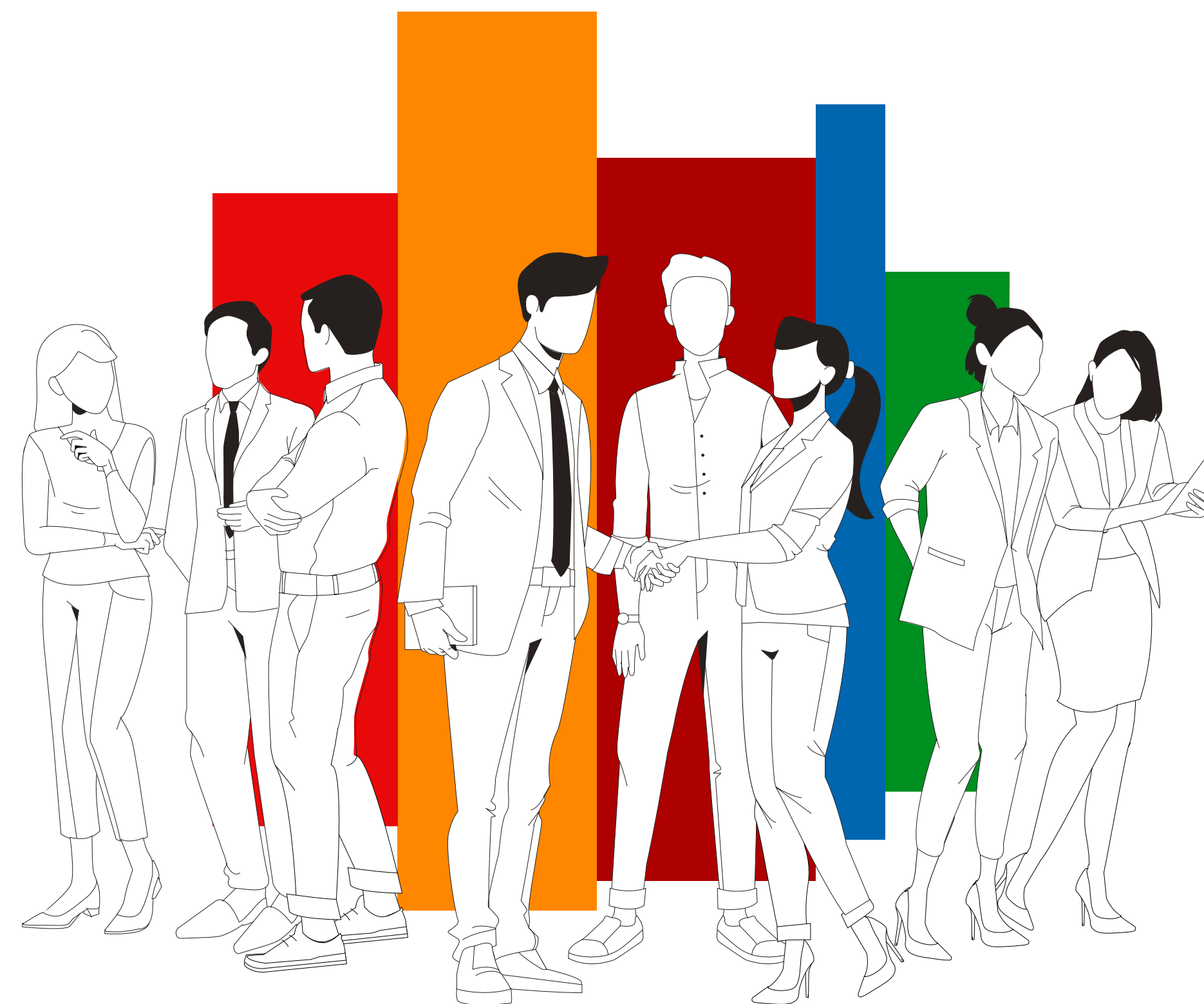
Pracowników mBanku reprezentuje rada pracowników, utworzona na podstawie ustawy z 7 kwietnia 2006 roku o informowaniu pracowników i przeprowadzaniu z nimi konsultacji. Rada składa się z 7 osób wybieranych przez wszystkich pracowników na 4-letnią kadencję. Do jej zadań należy między innymi prowadzenie konsultacji z pracodawcą w zakresie: stanu, struktury i przewidywanych zmian zatrudnienia oraz działań, które mogą powodować istotne zmiany w organizacji lub podstawach zatrudnienia.

Rada realizuje swoje zadania na podstawie porozumienia z bankiem. Spotyka się z partnerami HR oraz z prezesem banku, któremu przekazuje opinię dotyczącą jakości współpracy rady z bankiem. Spotkania te traktujemy jako sposób na wskazanie zagadnień wymagających ewentualnej zmiany. W 2022 roku dyskutowane z radą tematy dotyczyły podejścia do wynagradzania, wydatkowania środków z ZFŚS oraz zmian planowanych w banku.

Pracownicy mBanku mają wolność zrzeszania się, którą gwarantują im przepisy prawa obowiązujące w Polsce, zapisane m.in. w Kodeksie Pracy, ustawie o związkach zawodowych i ustawie o organizacjach pracodawców. W mBanku funkcjonuje Niezależny Związek Zawodowy Pracowników. Jesteśmy otwarci na współpracę z tą organizacją w zakresie określonym przepisami prawa.

[GRI 2-30] [GPW S-P4] [SDG 8]

W mBanku nie funkcjonuje układ zbiorowy pracy.



3.4. Rozwój pracowników

[GRI 3-3]

Naszym celem jest budowanie podejścia „learning organization”. Umożliwiamy wszystkim pracownikom samodzielny wybór kierunku rozwoju w naszej firmie i udział w preferowanych działaniach rozwojowych. Jest to możliwe dzięki swobodnemu dostępowi do zasobów multimedialnych, baz szkoleń i kursów oraz organizacji dużych wydarzeń rozwojowych. Dzięki temu zapobiegamy odchodzeniu z organizacji pracowników, którzy nie widzą możliwości rozwoju swoich umiejętności. Jest to obecnie jedno z większych wyzwań dla wielu organizacji.



**dobra
praktyka**

Wysoko cenimy zdalne narzędzia rozwojowe. Ich szeroki zakres tematyczny pozwala pracownikom sięgnąć w dowolnym czasie po wiedzę z wielu obszarów. Są to m.in.:

- **LinkedIn Learning** – dostęp do aktualnej bazy, która zawiera ponad 20 tys. kursów (video, wykłady, audio, prezentacje, animacje itp.),
- **biblioteka cyfrowa Legimi** – nasi pracownicy mogą swobodnie korzystać z ponad 60 tys. e-booków oraz audiobooków. W 2022 roku ponad 3,6 tys. osób wypożyczyło ponad 325 tys. książek,
- **strona rozwoju i biblioteka wiedzy** – w ramach specjalnej przestrzeni w intranecie gromadzimy informacje rozwojowe, prezentujemy materiały i nagrania wybranych szkoleń i warsztatów,
- **strefa kursów** – dostęp do aktualnej bazy, która zawiera ponad 22 tys. kursów e-learningowych w takich kategoriach, jak: IT, wiedza biznesowa, umiejętności miękkie itp.

[GRI 404-2] [SDG 8]

Umiejętności pracowników rozwijamy poprzez stałe programy np. z dziedziny kompetencji menedżerskich i eksperckich. Są to:

- **Akademia mBanku** – szkolenia, konferencje, warsztaty i inne inicjatywy rozwojowe, które wspierają kompetencje merytoryczne w różnych obszarach. Wzbogaca je wiedza ekspercka dotycząca najnowszych trendów rynkowych. W 2022 roku były to m.in.: Data Academy, Akademia Agile, Akademia Ryzyka, Akademia Bezpieczeństwa;
- **Lider w nowej rzeczywistości** – sześćoetapowy program dla wszystkich nowo awansowanych menedżerów Grupy. Dostarcza wiedzy i narzędzi z zakresu nowych metod zarządzania i komunikacji z zespołem. W 2022 roku w programie wzięło udział 62 „młodych” menedżerów. Program został wzbogacony o nowy moduł: Różnorodność w zespole;
- **indywidualny program diagnostyczno-rozwojowy** dla menedżerów Top100, w tym zarządu – jest to indywidualny program rozwojowy z dziedziny executive development, prowadzony przez zewnętrznych ekspertów. W 2022 roku wzięło w nim udział 15 uczestników (w tym 5 kobiet). Podobny program diagnozy menedżerskiej zorganizowaliśmy też dla menedżerów liniowych – w 2022 roku uczestniczyło w nim 29 osób;
- **studia podyplomowe** – w roku akademickim 2021/2022 sfinansowaliśmy studia podyplomowe 38 pracownikom. Zakres merytoryczny kierunków związany jest z obszarami: data science – analiza i przetwarzanie dużych zbiorów danych, analityk compliance, wizualna analityka danych oraz zarządzanie projektami;

- **Rozwijaj angielski** – ogólnobankowy program rozwoju umiejętności językowych (poziomy B2, C1 lub C2). W 2022 roku wzięło w nim udział 1 030 osób;
- **szkolenia indywidualne** – w kategoriach: szkolenia regulacyjne, dotyczące np. zarządzania ryzykiem i zmianą adekwatności kapitałowej, wdrożenia ESG w instytucjach finansowych, przeciwdziałania finansowaniu przestępczości czy zarządzanie płynnością. W 2022 roku wzięło w nich udział 1 137 osób;
- **Piątki z rozwojem** – projekt jest skierowany do wszystkich pracowników mBanku oraz pracowników spółek. Są to cykliczne wydarzenia (prezentacje, wykłady, warsztaty, webinary, konsultacje, kursy zdalne). Prowadzą je zarówno trenerzy zewnętrzni, jak i nasi pracownicy, w ramach dzielenia się wiedzą. W 2022 roku zorganizowaliśmy ponad 500 takich wydarzeń.

W 2022 roku 85% pracowników mBanku wzięło udział w przynajmniej jednym działaniu rozwojowym (poza szkoleniami obowiązkowymi). W szkoleniach w kategoriach mogą wziąć udział wszyscy pracownicy zatrudnieni na umowę o pracę (bez względu na wymiar etatu) oraz na podstawie pozostałych rodzajów umów.

Kompetencje przyszłości

W 2022 roku kontynuowaliśmy realizację programu wdrażania kompetencji przyszłości w organizacji, do których zaliczyliśmy:

- działania na bazach danych,
- cyberbezpieczeństwo,
- myślenie krytyczne,
- sztuczną inteligencję i uczenie maszynowe,
- robotyzację,
- rozwiązania chmurowe,
- kreatywność/innovacyjność.



**dobra
praktyka**

W 2022 roku szczególny nacisk położyliśmy na rozwój kreatywności i innowacyjności. W tym celu zorganizowaliśmy konkurs Misja Innowacja. Do udziału w nim zaprosiliśmy wszystkich pracowników Grupy mBanku. Uczestnicy mieli za zadanie przedstawienie innowacyjnego projektu, który przyniesie bankowi nowe rozwiązania technologiczne. Wśród konkursowych kryteriów znalazło się również wykorzystanie bankowych baz danych i różnorodność zespołów konkursowych. Do Misji wpłynęły 243 pomysły. Konkursowi towarzyszyły spotkania, debaty z promotorami innowacji w Polsce i w Grupie mBanku – łącznie dwa dni konferencyjne.



Organizacja oparta na mocnych stronach

Rok 2022 był kolejnym etapem budowania organizacji opartej na mocnych stronach, w oparciu o metodologię Talentów Gallupa (badanie CliftonStrengths).

- Wykorzystaliśmy wyjazdy off-site jako platformę do integrowania zespołów, wzajemnego docenienia i odbudowywania relacji dzięki warsztatom „talentowym”. Zespoły odkrywały talenty własne, zespołowe oraz poznawały się nawzajem na nowo.
- W lipcu i sierpniu uruchomiliśmy specjalny program „Wakacje z talentami”. Celem programu było umożliwienie wszystkim pracownikom indywidualnej pracy z własnymi talentami.
- Kontynuowaliśmy program „Zacznij od mocnych stron” dla nowych pracowników. Każda nowa osoba w organizacji otrzymuje dostęp do badania własnych talentów, a po wypełnieniu testu – raport Clifton Strengths 34.

Nowością w 2022 roku była możliwość kompleksowego omówienia wyników raportu talentów dla wszystkich chętnych pracowników i menedżerów. Sesje od września 2022 roku odbywają się cyklicznie raz w tygodniu. Prowadzą je coachowie mocnych stron – 12 ekspertów z działu HR, którzy uzyskali certyfikat Instytutu Gallupa lub lokalnej firmy Strengths Community. Wszystkie certyfikaty zostały sfinansowane przez naszą organizację.



**dobra
praktyka**

Prowadzimy programy mentoringowe dla naszych pracowników:

MENEDŻERSKI: doświadczeni menadżerowie wspierają w obszarach związanych z przywództwem.

SPECJALISTYCZNY: eksperci merytoryczni, koordynatorzy, trenerzy produktowi oraz bardziej doświadczeni pracownicy pomagają budować określone kompetencje.

ROZWOJOWY: wsparcie w objęciu określonej roli w organizacji lub budowaniu długoterminowych celów rozwojowych. Mentorami w procesie mogą być bardziej doświadczeni pracownicy, trenerzy i osoby zajmujące się rozwojem.

STRATEGICZNY: jest procesem przygotowującym do przejęcia odpowiedzialności za strategiczne funkcje w organizacji. Mentorzy dobierani są indywidualnie, w zależności od celu.

W 2023 roku uruchamiamy program certyfikacyjny dla 35 menterek i mentorów, którzy wesprą proces mentoringu menedżerskiego i specjalistycznego. Planujemy też organizować cykliczne spotkania, które staną się forum wymiany wiedzy. Nasze mentorki i mentorzy mogą też korzystać ze wsparcia superwizorów Fundacji Liderów Biznesu.

Zarządzanie przez cele

Od 2011 roku w mBanku działa system zarządzania przez cele, który skupia pracowników wokół realizacji kluczowych, strategicznych celów organizacji. W ramach podejścia OKR stawiamy na:

- **PRIORYTETY:** skupiamy się na tym, co najważniejsze. Zastanawiamy się, jaką wartość biznesową chcemy osiągnąć na koniec kwartału i na bieżąco monitorujemy realizację strategii.
- **EFEKTYWNOŚĆ:** kwartalny cykl umożliwia wczesne wykrycie zagrożenia realizacji celów. Możemy szybko reagować na zmiany i działać efektywniej.
- **ZAANGAŻOWANIE:** pracownicy widzą szerszy kontekst swojej pracy i to, jak ich praca przekłada się na priorytety ich obszarów i organizacji.
- **WSPÓŁPRACĘ:** organizujemy się wokół zadań i wyzwań, a nie struktury organizacyjnej. Zrywamy z silosami na rzecz aktywnej współpracy.
- **TRANSPARENTNOŚĆ:** cele są widoczne dla innych pracowników. Łatwiej się pracuje, jeżeli mamy sprawny przepływ informacji i znamy priorytety.

Punktem wyjścia do planowania celów w 2022 roku były priorytety wyznaczone przez członków zarządu. Przełożyły się one na cele kadry menedżerskiej i pracowników. Zachęcamy do stawiania ambitnych celów zespołowych. Dzięki nim pracownicy rozwijają swoje kompetencje i zacieśniają współpracę między departamentami.



dobra praktyka

Kwestie ESG są jednym z elementów, które bierzemy pod uwagę przy ocenie efektów pracy kadry menedżerskiej, w tym członków zarządu. W 2022 roku określiliśmy i rozliczaliśmy cele ESG z wagą 10% dla menedżerów Top100 mBanku. Każdy z dyrektorów zdefiniował także zadania, jakie zamierza zrealizować w obszarze ESG oraz mierniki pozwalające kwartalnie mierzyć postęp prac.

3.5. Dobrostan pracowników

Praca hybrydowa

[GRI 3-3] [MB-DHR-4]

W 2022 roku, po unormowaniu sytuacji pandemicznej, większości pracowników umożliwiliśmy pracę w systemie hybrydowym. Okres pandemii pokazał, że taki model jest efektywny i pomaga łączyć życie zawodowe z prywatnym. Hybrydowy system pracy odzwierciedla też potrzeby pracowników, którzy wskazywali ten model jako preferowany.

Zadbaliśmy o to, żeby zasady pracy w nowym modelu były przejrzyste dla wszystkich pracowników. Dlatego w kwietniu 2022 roku wprowadziliśmy regulamin pracy hybrydowej. Określa on zasady tego systemu pracy, wymagania związane z bezpieczeństwem i ochroną informacji oraz BHP. Postanowienia regulaminu wyjaśniliśmy w komunikacji mailowej, stworzyliśmy też specjalną sekcję tematyczną w intranecie. W odpowiedzi na potrzeby pracowników wprowadziliśmy również regulamin pracy z zagranicy.



cel strategiczny

Średnio w trybie hybrydowym pracuje ponad 90% pracowników. W centralach mBanku hybrydowy tryb pracy to najczęściej 3 dni w biurze i 2 dni pracy zdalnej. W sieciach sprzedaży, Contact Center, operacjach i IT model pracy hybrydowej jest dostosowywany do specyfiki tych obszarów. Jesteśmy elastyczni, dlatego, jeśli pracownicy nie pracują według ściśle ustalonego harmonogramu czasu pracy, mogą ustalić z menedżerem bardziej odpowiedni dla siebie model. 83% pracowników przyznaje, że organizacja pracy hybrydowej pozwala im elastycznie zarządzać pracą i osobistymi zobowiązaniami (badanie Pulse Check Q4 2022 r.)



dobra praktyka

Żeby pomóc pracownikom w powrocie do biura po dwóch latach pracy zdalnej, przygotowaliśmy program „Fajnie być w biurze”. Program zachęcał do integracji, odbudowywania relacji, pokazywał też korzyści pracy stacjonarnej. W naszych siedzibach w Warszawie i Łodzi zorganizowaliśmy m.in.: zdrowe śniadania, warsztaty tematyczne związane z pasjami pracowników, seanse kinowe, poranne ćwiczenia, nordic walking oraz jogę i warsztaty oddechowe. Z myślą o menedżerach prowadzimy program ODnowa, który wspiera w zarządzaniu zespołem w środowisku zdalnym i hybrydowym. Program prowadziliśmy w czasie pandemii i kontynuowaliśmy w 2022 roku.

Z energią po zdrowie

Tworzymy środowisko pracy, które promuje zdrowy tryb życia, zachęca do pracy w mBanku, zmniejsza stres, inspiruje pracowników, zachęca do zaangażowania. Dzięki temu zmniejszamy rotację, zwiększamy efektywność pracy i innowacyjność oraz łatwiej pozyskujemy talenty.



Podstawą tworzenia strategii działań związanych z budowaniem dobrostanu pracowników jest systematyczne pytanie o ich potrzeby. Badamy zarówno kondycję psychofizyczną pracowników, jak i ich nawyki oraz oczekiwania w zakresie wsparcia przez pracodawcę.

Tak powstał nasz flagowy program „Z energią po zdrowie”. Są to działania promujące zdrowy styl życia, poprawiające samopoczucie i budujące odporność psychiczną. Stawiamy na różnorodność tematyczną i różne formy działania. Proponujemy udział w wykładach, webinarach, kursach online, zapraszamy też na konsultacje czy treningi ruchowe. Zapewniamy także wsparcie interwencyjne w sytuacjach kryzysowych, prowadzone przez psychoterapeutów.

Program „Z energią po zdrowie” jest bezpłatny i dostępny dla każdego pracownika bez względu na wymiar etatu czy formę zatrudnienia. Wszystkie wydarzenia są finansowane przez bank, a część z nich jest dostępna również dla rodzin pracowników. Zakres programu jest aktualizowany w oparciu o wnioski wynikające z analizy wyników Pulse Check oraz specjalną ankietę. W 2022 roku w ramach programu zorganizowaliśmy ponad 200 różnych wydarzeń.



dobra praktyka

Szczególnym obszarem działań w 2022 roku była profilaktyka onkologiczna. W naszych biurach zorganizowaliśmy badania USG piersi, tarczycy, jąder i jamy brzusznej. Pracowników zaprosiliśmy też na trzy cykle warsztatów samobadania na fantomach piersi i jąder, a w ciągu roku udostępniliśmy około 200 bezpłatnych voucherów na badania markerów nowotworowych. mBank przyłączył się również do kampanii „Różowy październik” i „Movember” w ramach Światowych Dni Walki z Nowotworami. Przeprowadziliśmy webinary zwiększające świadomość dotyczącą profilaktyki onkologicznej oraz wsparcia osób dotkniętych chorobami onkologicznymi.



dobra praktyka

Od września do grudnia 2022 roku przeprowadziliśmy akcję Jesień wsparcia psychologicznego. Głównym celem działań było przeciwdziałanie zmęczeniu i profilaktyka zdrowia psychicznego. Dostarczyliśmy wiedzy i narzędzi przydatnych w radzeniu sobie z emocjami, osiągnięciu większej wydajności emocjonalnej, budowaniu odporności na stres i przeciążenie oraz, wzmacnianiu potrzeby odpowiedzialności za zbudowanie własnej wizji odporności. Zaprosiliśmy pracowników do udziału w wykładach, warsztatach oraz konsultacjach prowadzonych przez ekspertów w tej dziedzinie.

85% pracowników uważa, że mBank dba o ich zdrowie. W 2022 roku w różnych działaniach edukacyjnych i diagnostycznych wzięło udział ok. 16,5 tys. uczestników.



3.6. Różnorodność i inkluzywność

[GRI 3-3]

W 2022 roku przyjęliśmy Politykę różnorodności i inkluzywności. Koncentrujemy się w niej na czterech obszarach:

- budowaniu i wzmacnianiu świadomości pracowników na temat różnorodności,
- przeciwdziałaniu dyskryminacji,
- neutralności płciowej we wszystkich procesach prowadzonych w mBanku,
- zwiększeniu zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami.

Polityka jest wspierana przez szereg innych dokumentów. Są to m.in.:

- **Zasady postępowania pracowników mBanku**, czyli zbiór minimalnych standardów i zachowań, których oczekujemy od pracowników. Najważniejsze z tych zasad to:
 - każdy ma prawo do szacunku oraz równego i uczciwego traktowania,
 - dostrzegamy i doceniamy fakt, że różne umiejętności, doświadczenia oraz opinie budują atmosferę współpracy i przyczyniają się do wzmocnienia naszej konkurencyjności,
 - równość oznacza, że każda osoba lub grupa ludzi otrzymuje te same zasoby lub możliwości.

- **Polityka wynagrodzeń** oparta na zasadzie równego traktowania ze względu na płeć. Prowadzimy system wyceny stanowisk. Wartościmy je na podstawie zakresu obowiązków i wyzwań z nim związanych oraz wymaganych kompetencji. Co najmniej raz w roku zewnętrzne firmy doradcze prowadzą dla nas badania płacowe. Ich wyniki są podstawą decyzji o zmianach w podejściu do kwestii wynagrodzeń, szczególnie w odniesieniu do najbardziej poszukiwanych na rynku kompetencji.
- **Polityka dotycząca przeciwdziałania mobbingowi, dyskryminacji i innym zachowaniom nieakceptowanym** opisana szczegółowo w kolejnym rozdziale raportu.
- **Model Wartości i Zachowań**, zgodnie z którym nie godzimy się na żadne formy dyskryminacji i oczekujemy zachowań zgodnych z określonymi zasadami. Za ich promowanie i ewaluację szczególnie odpowiedzialna jest kadra menedżerska oraz zespół HR naszego banku.



dobra praktyka

Nad procedurami wspierającymi różnorodność w mBanku czuwa Pełnomocniczka zarządu ds. różnorodności i inkluzji. Dba o budowę różnorodnego środowiska pracy, nadzoruje wprowadzanie inicjatyw określonych w polityce. Przedstawia zarządowi, radzie nadzorczej i komitetowi zrównoważonego rozwoju rekomendacje i efekty działań.



dobra praktyka

We wrześniu 2022 roku wprowadziliśmy obowiązkowe szkolenie dotyczące różnorodności i inkluzji. Do końca roku ukończyło je 1465 osób. Zakres szkolenia obejmuje m.in. podstawy tematyki mikroagresji, nieświadomych uprzedzeń i zapobiegania wykluczającym praktykom. Oprócz tego, prowadzimy warsztaty związane z naszym modelem wartości oraz spotkania przybliżające tematykę różnorodności, równości i inkluzji – punkt po punkcie omawiamy na nich to, jak zapobiegać dyskryminującym zachowaniom. Do programu szkoleń dla nowych menedżerów dodaliśmy też moduł poświęcony różnorodności w zespole.



Różnorodność jest częścią modelu kompetencji zarządczych mBanku. Oczekujemy od naszych menedżerów wsparcia w budowie różnorodnych zespołów m.in. poprzez wykorzystanie różnorodnych perspektyw, zwalczanie stereotypów i uprzedzeń oraz zachęcanie pracowników do wdrażania własnych pomysłów i rozwiązań.

Kwestie różnorodności są brane pod uwagę przy powoływaniu zarządu i rady nadzorczej mBanku. Reguluje to specjalna polityka dająca wytyczne co do oceny kwalifikacji (odpowiedniości). Spełnianie kryteriów różnorodności członków rady nadzorczej oraz zarządu sprawdza corocznie Komisja Prezydialna ds. Nominacji Rady Nadzorczej mBanku oraz Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy banku.

[GRI 405-1] [GPW S-P1] [SDG 5] [SDG 8]

Skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej w podziale na kategorie pracowników według płci i wieku

	Grupa mBank*	mBank S.A.**
Zarząd		
kobiety	19%	-
mężczyźni	81%	100%

	Grupa mBank*	mBank S.A.**
Rada Nadzorcza		
kobiety	24%	38%
mężczyźni	76%	63%

	Grupa mBank*	mBank S.A.**
Zarząd		
poniżej 30 lat	-	-
od 30 do 50 lat	75%	83%
powyżej 50 lat	25%	17%

	Grupa mBank*	mBank S.A.**
Rada Nadzorcza		
poniżej 30 lat	-	-
od 30 do 50 lat	67%	50%
powyżej 50 lat	33%	50%

	Grupa mBank*	mBank S.A.**
Wyższa kadra zarządzająca		
kobiety	26%	21%
mężczyźni	74%	79%

	Grupa mBank*	mBank S.A.**
Średnia kadra zarządzająca		
kobiety	44%	42%
mężczyźni	56%	58%

* mBank z oddziałami zagranicznymi, mFaktoring, mFinanse, mBank Hipoteczny, mLeasing

** mBank z oddziałami zagranicznymi w Czechach i Słowacji

	Grupa mBank*	mBank S.A.**
Pozostali pracownicy		
kobiety	62%	61%
mężczyźni	38%	39%

	Grupa mBank*	mBank S.A.**
Wyższa kadra zarządzająca		
poniżej 30 lat	-	-
od 30 do 50 lat	75%	74%
powyżej 50 lat	25%	26%

	Grupa mBank*	mBank S.A.**
Średnia kadra zarządzająca		
poniżej 30 lat	1%	1%
od 30 do 50 lat	78%	79%
powyżej 50 lat	21%	20%

	Grupa mBank*	mBank S.A.**
Pozostali pracownicy		
poniżej 30 lat	19%	19%
od 30 do 50 lat	69%	69%
powyżej 50 lat	12%	12%



* mBank z oddziałami zagranicznymi, mFaktoring, mFinanse, mBank Hipoteczny, mLeasing

** mBank z oddziałami zagranicznymi w Czechach i Słowacji



cel strategiczny

Zgodnie z Polityką różnorodności dążymy do zapewnienia równości kandydatów i kandydatek obu płci w procesie rekrutacji, nominacjach wewnętrznych oraz planowaniu sukcesji kluczowych funkcji w banku. Już 44% naszej kadry menedżerskiej w mBanku to kobiety. W 2022 roku, zgodnie z zapisaną w polityce zasadą proporcji płci, zdefiniowaliśmy listę sukcesorów na stanowiska menedżerskie. Stale też monitorujemy sukcesje na stanowiska dyrektorskie i na bieżąco raportujemy stosunek procentowy kobiet i mężczyzn w rekrutacjach na stanowiska lidarskie. W 2022 roku osiągnęliśmy nasz cel równej reprezentacji obu tych płci w procesach zatrudnienia i awansów (52% zrekrutowanych lub awansowanych osób w kadrze menedżerskiej to kobiety).



dobra praktyka

Organizujemy spotkania branżowe, podczas których poruszamy temat różnorodności i równych szans kobiet. Pod koniec 2022 roku w warszawskiej centrali banku podczas spotkania CFA Society Poland odbył się panel „Parytety: moda czy konieczność?”, na którym został poruszony temat różnorodności. Spotkanie otworzyła przewodnicząca rady nadzorczej mBanku, prof. Agnieszka Słomka-Gołębiowska. Towarzyszył jej prezes CFA Society Poland, prof. Krzysztof Jajuga. W panelu uczestniczyli przedstawiciele towarzystw inwestycyjnych, kancelarii prawnych i firm doradczych.



[GRI 401-3]

Urlopy rodzicielskie

	Grupa mBank*			mBank S.A.**		
	Kobiety	Mężczyźni	Suma	Kobiety	Mężczyźni	Suma
Liczba pracowników, którzy w raportowanym okresie byli uprawnieni do urlopu rodzicielskiego	444	153	597	364	147	511
Liczba pracowników, którzy w raportowanym okresie skorzystali z urlopu rodzicielskiego	444	153	597	364	147	511
Liczba pracowników, którzy w raportowanym okresie powrócili do pracy po wykorzystaniu swojego urlopu rodzicielskiego	228	150	378	190	144	344
Liczba pracowników, którzy w raportowanym okresie powrócili do pracy po urlopie rodzicielskim i byli zatrudnieni minimum 12 miesięcy	117	109	286	117	102	219
Wskaźnik powrotu do pracy	51%	98%	63%	52%	98%	65%
Wskaźnik zatrzymania	74%	87%	78%	82%	87%	85%

Program „Witaj mam, witaj tato” wspiera osoby powracające z urlopów rodzicielskich, a także te, które planują rodzicielstwo lub już wychowują dzieci. Tłumaczymy jak – zgodnie z polskim prawem – rodzice mogą podzielić się urlopem. Promujemy partnerskie rodzicielstwo i dbamy o równość szans kobiet i mężczyzn w miejscu pracy.

* mBank z oddziałami zagranicznymi, mFaktoring, mFinanse, mBank Hipoteczny, mLeasing

** mBank z oddziałami zagranicznymi w Czechach i Słowacji

W 2022 roku mBank znalazł się na liście firm najbardziej zaawansowanych w zarządzaniu różnorodnością i inkluzją w Polsce. Listę przygotowało Forum Odpowiedzialnego Biznesu, koordynator Karty Różnorodności, której sygnatariuszem jesteśmy od 2018 roku. Poziom zarządzania różnorodnością w mBanku został oceniony w badaniu Diversity IN Check.

W styczniu 2022 roku mBank po raz drugi znalazł się też w gronie spółek indeksu Bloomberg Gender-Equality Index (indeks równości płci). Indeks obejmuje 418 spółek z 45 krajów i 11 sektorów gospodarki. Wchodzące w jego skład firmy są oceniane pod kątem działań na rzecz równości kobiet i mężczyzn oraz transparentne raportowanie w tym zakresie. Eksperci Bloomburga docenili nas za zaangażowanie na rzecz przejrzystości i wyznaczanie nowego standardu w ujawnianiu danych związanych z różnorodnością płci. W wynikach opublikowanych w styczniu 2023 roku uzyskaliśmy natomiast widocznie lepsze oceny w kategoriach dotyczących równego wynagradzania kobiet i mężczyzn, a także inkluzywnej kultury pracy.

Działamy też na rzecz wyrównywania szans osób z niepełnosprawnościami wśród naszych pracowników. W 2022 roku wyłoniliśmy w przetargu organizację, która pomoże nam zwiększyć zatrudnienie osób z niepełnosprawnościami. Osoby te nadal zmagają się z barierami na rynku pracy, dlatego jako odpowiedzialna społecznie organizacja chcemy zredukować te przeszkody.



dobra praktyka

W grudniu 2022 roku, już po raz kolejny, wzmocniliśmy świadomość niepełnosprawności i szczególnych potrzeb wśród naszych pracowników. Zaprosiliśmy zewnętrznych ekspertów, by opowiedzieli o praktycznych krokach włączania osób z niepełnosprawnościami. Zorganizowaliśmy wewnętrzne warsztaty na temat komunikacji i potrzeb osób głuchych, prowadzone przez naszego pracownika z Contact Center. Na stronie poświęconej różnorodności nasza pracowniczka w serii postów obaliła mity na temat osób z niepełnosprawnościami. Przygotowaliśmy też krótką broszurę informacyjną dla naszych pracowników. Przedstawia ona m.in. podstawowe definicje niepełnosprawności, opisuje jej stopnie i rodzaje oraz przybliża formalności związane z orzeczeniem.



dobra praktyka

W mBanku działa grupa pracownicza z inicjatywy osób, które interesują się szczególnie tematyką różnorodności. Grupa powstała oddolnie – przy okazji wydarzeń, konsultacji i szkoleń, zgłosiło się kilkadziesiąt osób chcących zaangażować się w projekty dotyczące różnorodności. Pracownicy i pracowniczki z tej grupy działają na rzecz m.in. równości płci (w tym networkingu kobiet), promocji zdrowia psychicznego, przeciwdziałania dyskryminacji ze względu na wiek, wsparcia społeczności LGBTQ+, osób z niepełnosprawnościami czy edukacji o neuroróżnorodności. Materiały na temat różnorodności i inkluzywności regularnie udostępniamy wszystkim pracownikom.

3.7. Przeciwdziałanie mobbingowi

[GRI 2-23]

Naszym celem jest tworzenie miejsca pracy wolnego od mobbingu, dyskryminacji i innych działań nieakceptowanych, zarówno ze strony przełożonych, jak i innych pracowników. Takie zachowania opisujemy w „Polityce przeciwdziałania mobbingowi, dyskryminacji i innym zachowaniom nieakceptowanym”.

Polityka podkreśla, że:

- w mBanku nie akceptujemy mobbingu, molestowania seksualnego, innych form dyskryminacji ani zachowań niezgodnych z prawem lub nieetycznych i naruszających zasady współżycia społecznego. Takie zachowania określamy kompleksowo jako zachowania nieakceptowane. Opisujemy je i wprowadzamy w Polityce jasny tryb postępowania w przypadku ich wystąpienia,
- każdy pracownik, w tym menedżer i członek zarządu, ma obowiązek unikać zachowań nieakceptowanych wobec innych pracowników, współpracowników, klientów i dostawców,
- jeżeli ktoś tworzy sytuacje, które zachęcają do zachowań nieakceptowanych albo sam tak się zachowuje, narusza podstawowe obowiązki pracownicze. mBank jako pracodawca może wtedy wyciągnąć konsekwencje, zgodnie z przepisami prawa pracy i regulaminu pracy banku.

Każdy pracownik, który uzna, że doświadczył zachowania nieakceptowanego, ma prawo zgłosić skargę. Może to zrobić również anonimowo przez aplikację mSygnał, opisaną w rozdziale „Odpowiedzialne zarządzanie”.

Skargi pracowników rozpatruje Komisja ds. zachowań nieakceptowanych. W jej skład wchodzi dyrektorzy lub wyznaczeni przez nich przedstawiciele z departamentów Rozwoju Pracowników i Kultury Organizacji, Compliance, Prawnego, Komunikacji i Strategii Marketingowej, a także Rzeczniczka etyki mBanku i Inspektor Ochrony Danych Osobowych. Z Komisji wyłącza się osoby, których prawne lub faktyczne stosunki ze skarżącym mogłyby wpłynąć na ich obiektywizm i bezstronność. Komisja wyjaśnia sprawę i rekomenduje, jakie rozwiązania zastosować oraz co zrobić, by unikać w banku takich sytuacji w przyszłości.

[GRI 406-1] [SDG 5] [SDG 8]

W 2022 roku Komisja podjęła pracę nad siedmioma sprawami, z czego trzy dotyczyły mBanku S.A. (wszystkie w trakcie rozpatrywania), a cztery – pozostałych spółek wchodzących w skład Grupy mBanku (trzy zakończone, jedna w trakcie rozpatrywania).



**dobra
praktyka**

W 2022 roku udostępniliśmy uaktualnioną wersję e-learningu na temat przeciwdziałania mobbingowi, dyskryminacji, molestowaniu seksualnemu i innym zachowaniom nieakceptowanym. W trakcie szkolenia przypominamy, czym jest mobbing, zapoznujemy z przykładowymi historiami osób, które stały się ofiarami mobbingu i dyskryminacji oraz przybliżamy statystyki, które mówią o tym, jak wygląda sytuacja w Polsce. O szkoleniu przypominamy corocznie. W 2022 roku wzięło w nim udział 539 osób. Od 2023 roku szkolenie jest obowiązkowe.



3.8. Bezpieczeństwo pracowników

Tworzymy bezpieczne miejsca pracy, a jako organizacja przestrzegamy wszystkich przepisów prawa oraz wewnętrznych procedur związanych z BHP. Zapobiegamy ryzykom i minimalizujemy je, a wdrożona polityka BHP w mBanku zapewnia bezpieczne i ergonomiczne warunki pracy każdemu pracownikowi.

Jak dbamy o bezpieczeństwo pracy:

- wdrażamy skuteczne zabezpieczenia przeciwpożarowe,
- respektujemy zalecenia służby medycyny pracy, z uwzględnieniem badań lekarskich,
- prowadzimy szkolenia z zakresu BHP na podstawie ramowych programów szkoleń,
- kształtujemy właściwe warunki pracy oraz minimalizujemy pojawiające się ryzyka,
- opracowujemy odpowiednią dokumentację – Oceny Ryzyka Zawodowego i Instrukcję BHP – określające ryzyko na stanowiskach pracy oraz sposoby zapobiegania wypadkom,
- dbamy o ergonomię pracy przed komputerem.

[GRI 403-2] [SDG 8]

Ocenę ryzyka związanego z BHP aktualizujemy co dwa lata lub częściej i zapoznajemy z nią każdego nowo zatrudnionego pracownika. Ryzyka zawodowe są oceniane przez specjalistów ds. BHP w porozumieniu z pracownikami banku.

System zarządzania BHP bazuje na ogólnych przepisach Kodeksu pracy i zakłada m.in.:

- zaangażowanie wszystkich pracowników w ustalenie i realizację polityki BHP, identyfikację zagrożeń oraz ocenę ryzyka zawodowego,
- monitorowanie warunków BHP oraz analizowanie przyczyn wypadków przy pracy, okresowe przeglądy i kontrolę placówek,
- szkolenia wstępne i okresowe z zakresu BHP, podczas których przekazywana jest między innymi informacja o możliwości odstąpienia od wykonywania pracy w sytuacji zagrożenia zdrowia lub życia pracownika.

Wypadki i zdarzenia potencjalnie wypadkowe zgłaszane są do ekspertów BHP. Ich dane kontaktowe przekazywane są wszystkim pracownikom w specjalnej zakładce poświęconej BHP w intranecie.

4. Odpowiedzialność za klimat

Nasza obietnica:

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



Wybrane cele strategiczne:

- przeprowadzenie zewnętrznego audytu naszego śladu węglowego do 2022 roku
- rezygnacja z zakupu nowych samochodów z silnikiem diesla do floty mBanku od 2023 roku,
- zapewnienie, aby do 2023 roku 80% zużywanej przez nas energii pochodziło ze źródeł odnawialnych,
- ponowne wykorzystywanie 100% niepotrzebnego, ale poprawnie działającego sprzętu
- posiadanie 100% kart debetowych mBanku dla klientów indywidualnych z cyfrowym odpowiednikiem (karta mobilna) do 2025 roku,
- zapewnienie finansowania dla segmentu OZE w wysokości 10 mld zł do roku 2025,
- zwiększenie udziału klientów korporacyjnych z produktami ESG do 5% całego portfela do 2023 roku,
- wzrost udziału inwestycji MŚP zabezpieczonych ekologicznymi nieruchomościami do 10% do 2025 roku,
- udzielenie 25 mld zł kredytów mieszkaniowych zabezpieczonych przez budynki mieszkalne spełniające normy redukcji emisji CO₂, wynikające z niskoemisyjnej trajektorii w latach 2022-2025,
- sprzedaż 1 mld zł ekokredytów hipotecznych na nieruchomości, które spełniają podwyższone wymagania emisyjne potwierdzone Certyfikatem Nearly Zero Energy Building (NZEB) w latach 2022-2025,
- sfinansowanie 1,7 mld zł ekoinwestycji małych firm do 2025 roku.

W październiku 2022 roku przystąpiliśmy do inicjatywy Science Based Targets (SBTi). To wiodąca, organizacja, która pomaga firmom wyznaczać ambitne cele w zakresie dekarbonizacji, zgodne z aktualną wiedzą naukową o zmianach klimatu. Powstała dzięki współpracy organizacji CDP, UN Global Compact, World Resources Institute (WRI) i WWF.

Przystępując do SBTi, zobowiązaliśmy się, że w ciągu dwóch lat opracujemy ścieżkę dekarbonizacji na kolejne 5 do 15 lat. Wypracowany plan działań ma wspierać cele Paryskiego Porozumienia Klimatycznego. Oznacza to, że postęp w ograniczaniu śladu węglowego mBanku i instytucji, którym udzieliliśmy kredytów, będzie odpowiadał tempu, jakie musi utrzymać cały świat, żeby Ziemia ociepliła się o nie więcej niż 1,5-2 st. C. Organizacja sprawdzi, czy wyznaczona przez nas ścieżka dekarbonizacji jest zgodna z dowodami naukowymi dotyczącymi globalnego ocieplenia.



4.1. Ograniczanie własnego wpływu na środowisko

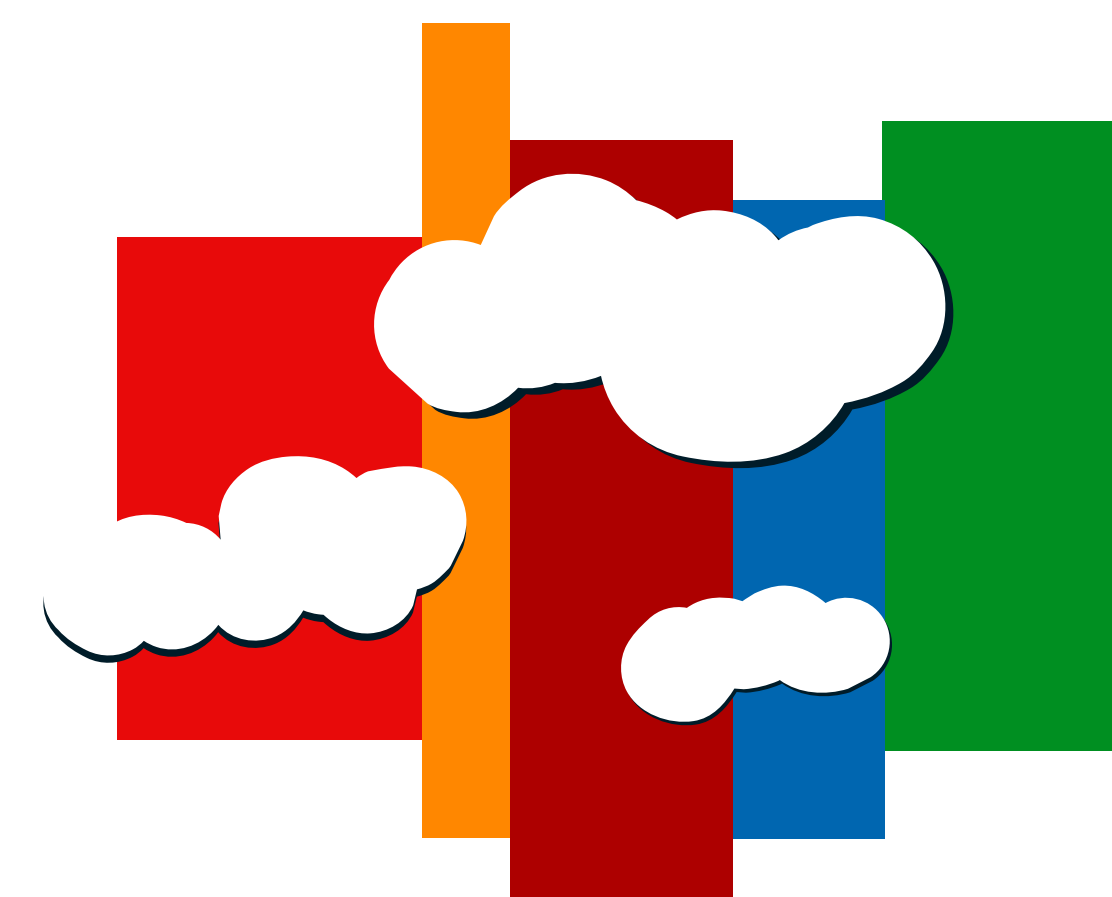
Emisja gazów cieplarnianych Grupy mBanku¹

W 2022 roku, jak rok wcześniej, emisje gazów cieplarnianych Grupy mBanku policzyliśmy w szerokim ujęciu, obejmującym wszystkie trzy zakresy emisji:

- **zakres 1**
emisje bezpośrednie powstałe w wyniku spalania paliw w źródłach będących własnością firmy, a także powstałe w wyniku ułatwiających się czynników chłodniczych,
- **zakres 2**
emisje powstałe w wyniku zużycia energii zakupionej lub dostarczonej z zewnątrz,
- **zakres 3**
inne pośrednie emisje powstałe w łańcuchu wartości:
 - **kategoria 1** „Zakupione towary i usługi” – emisje wynikające ze zużycia papieru biurowego i marketingowego, zakupionych kart płatniczych oraz kart floty samochodowej, a także usług kurierskich,
 - **kategoria 2** „Dobra kapitałowe” – emisje wynikające z zakupionego sprzętu IT (drukarki, drukarki ze skanerem, laptopy, wieże PC, monitory do PC, monitory do wyświetlania kampanii marketingowych, smartfony, telefony komórkowe, tablety),

■ **kategoria 3** „Emisje związane z energią i paliwami nieujęte w zakresie 1 i 2” – emisje wynikające ze strat przesyłowych energii elektrycznej i ciepłej oraz emisje „od studni do zbiornika” na wcześniejszych etapach łańcucha produkcyjnego energii i paliw,

■ **kategoria 7** „Dojazdy pracowników do pracy” – transport pracowników pomiędzy domem a miejscem pracy w ciągu raportowanego okresu w pojazdach, które nie są własnością lub są obsługiwane przez raportującą firmę (w 2022 roku tę kategorię dodaliśmy po raz pierwszy).



¹ Raportowane dane obejmują spółki: mBank (z oddziałami w Czechach i Słowacji), mBank Hipoteczny, mLeasing, mFinanse i mFactoring, Asecum, LeaseLink i mElements.

W zakresie 1 uwzględniliśmy emisje z ulatniających się czynników chłodniczych z urządzeń klimatyzacyjnych, a także z całego opłaconego przez mBank paliwa zużytego przez samochody firmowe, nawet jeśli pracownicy używali ich do celów prywatnych. Emisje te, wyrażone w ekwiwalencie CO₂ (CO₂e), obejmują również inne gazy cieplarniane: metan (CH₄), podtlenek azotu (N₂O), sześćfluorek siarki (SF₆), perfluorowęglowodory (PFC), hydrofluorowęglowodory (HFC) oraz trójfluorek azotu (NF₃).

W przypadku zakresu 2 stosujemy metodologię market-based, czyli wskaźnik emisji z zakupionej energii według jej dostawcy, oraz location-based, czyli wskaźnik krajowy. Przy obliczaniu naszego śladu węglowego stosujemy standard GHG Protocol. Korzystamy ze wskaźników emisyjności opracowanych przez:

- DEFRA (zużycie benzyny, ON i gazu),
- Krajowy Ośrodek Bilansowania i Zarządzania Emisjami (KOBiZE; energia elektryczna),
- Urząd Regulacji Energetyki (URE; ogrzewanie budynków),
- Europejską Agencję Środowiska (EEA; energia elektryczna w Czechach i Słowacji).




[GRI 305-1] [GRI 305-2] [GRI 305-3] [GPW E-P1] [SDG 3] [SDG 12] [SDG 13] [SDG 14] [SDG 15]

[GRI 305-4] [GPW E-S1] [SDG 3] [SDG 12] [SDG 13] [SDG 14] [SDG 15]

Zakres emisji wg metodologii GHG	Kategoria emisji	Wielkość emisji (w tonach CO ₂ e)		Zmiana wielkości emisji (%)	Wskaźniki intensywności emisji (Grupa mBanku)		
		2021	2022	2022/2021		2021	2022
Zakres 1	Spalanie paliw w źródłach mobilnych	2936,75	3030,99	3,2%	Emisje – zakres 1 i 2 na pracownika (Mg CO ₂ e/ osobę)	2,34	1,86
	Spalanie paliw w źródłach stacjonarnych	295,77	413,56	39,8%			
	Wyciek czynników chłodniczych	62,90	109,47	74,0%	Emisje – zakres 1 i 2 na 1 mln zł dochodów (Mg CO ₂ e/1 mln zł dochodów)	3,96	2,45
	RAZEM:	3295,42	3554,03	7,8%			
Zakres 2 (market-based)	Energia cieplna – ciepło sieciowe	4352,20	3807,94	-12,5%			
	Energia cieplna – energia elektryczna	17,94	n/a	n/a			
	Energia elektryczna	8 279,83	757,95	-90,8%			
	RAZEM:	12 649,97	4565,89	-63,9%			
Zakres 2 (location-based)	Energia elektryczna	18 116,52	17 518,22	-3,3%			
	Energia cieplna – ciepło sieciowe	4150,67	3881,45	-6,5%			
	RAZEM:	22 267,19	21 399,67	-3,9%			

Zakres emisji wg metodologii GHG	Kategoria emisji	Wielkość emisji (w tonach CO ₂ e)		Zmiana wielkości emisji (%)
		2021	2022	2022/2021
Zakres 3	Kategoria 1: zakupione towary i usługi	137,22	102,73	-25,1%
	Kategoria 2: dobra kapitałowe	1724,56	1879,64	9%
	Kategoria 3: emisje związane z energią i paliwami, nieujęte w zakresie 1. i 2.	6413,36	5896,93	-8,1%
	Kategoria 7: dojazdy pracowników do pracy	n/a	3189,85	n/a
	RAZEM:	8275,14	11 069,15	n/a
Zakresy: 1, 2 (market-based), 3	RAZEM:	24 220,53	19 189,06	n/a
Zakresy: 1, 2 (location-based), 3	RAZEM:	33 837,75	36 022,84	n/a
Zakresy: 1, 2 (market-based), 3 (bez kategorii 7)	RAZEM:	24 220,53	15 999,21	-33,9%
Zakresy: 1, 2 (location-based), 3 (bez kategorii 7)	RAZEM:	33 837,75	32 833,00	-3%



cel strategiczny

W 2022 roku mBank poddał zewnętrznemu audytowi dotychczasowe obliczenia swojego śladu węglowego w zakresie 1. i 2. Audyt przeprowadziła Fundacja Climate Strategies Poland.

Zużycie energii

Co robimy, by ograniczyć zużycie energii?

- W 2021 roku z energii elektrycznej z OZE korzystaliśmy wyłącznie w największych obiektach centrali banku w Warszawie (Wieża mBank) i Łodzi (Przystanek mBank), a także w jednym z dwóch centrów danych, których używamy. Od stycznia 2022 roku prądu z OZE używały już wszystkie oddziały mBanku – tu energię elektryczną kupujemy bezpośrednio od jej dystrybutora. Na koniec 2022 roku bank korzystał już w 100% z zielonej energii elektrycznej (bezpośrednio lub z gwarancją pochodzenia).
- Systematycznie modernizujemy instalacje techniczne w placówkach banku. Głównie są to wymiany źródeł światła na LED, czy też starego sprzętu klimatyzacyjnego i wentylacyjnego na urządzenia oparte na ekologicznych czynnikach chłodniczych i systemach oszczędzających energię (rekuperacja, inwertery).

[GRI 302-1] [GPW E-P2] [SDG 7] [SDG 8] [SDG 12] [SDG13]

Zużycie energii (Grupa mBanku)	2021	2022
Energia elektryczna (GWh)	26,2	23,2
w tym z OZE (GWh)*	13,3	21,9
Gaz (tys. m ³)	145,1	203,1
Ogrzewanie CO (energia cieplna, TJ)	43,2	38,0
Benzyna (tys. l)	1174,0	1280,2
Olej napędowy (tys. l)	144,3	62,7



cel strategiczny

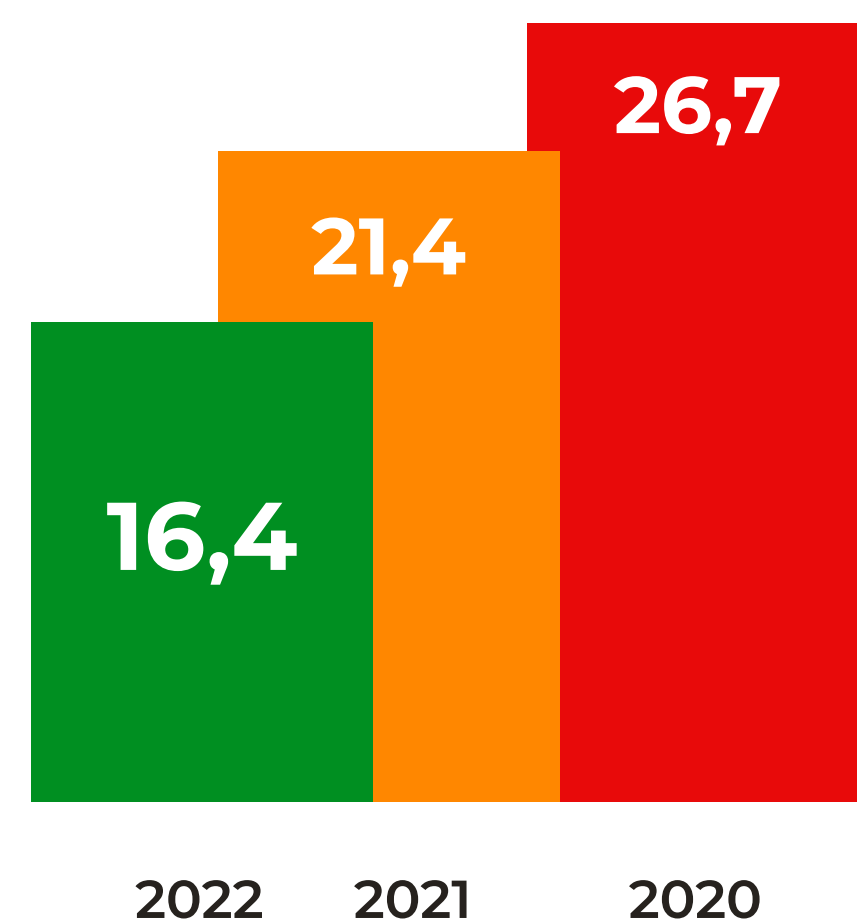
W 2022 roku zrezygnowaliśmy z zakupu samochodów napędzanych silnikami diesel.

* Dane obejmują zużycie energii w mBanku, która pochodzi z OZE lub posiada gwarancje pochodzenia.

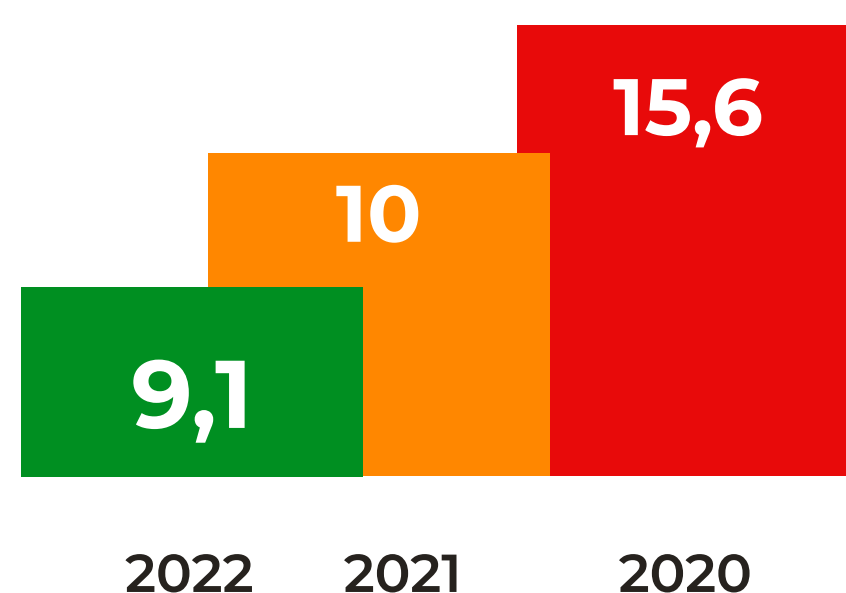
Ekologiczne praktyki

Z każdym rokiem przenosimy do świata cyfrowego coraz więcej wewnętrznych procesów, procedur i dokumentów. W 2022 roku wdrożyliśmy m.in. zdalny proces onboardingu klienta korporacyjnego, który pozwala firmom podpisać umowę rachunku całkowicie online. Oszczędziliśmy dzięki temu blisko 300 ryz papieru.

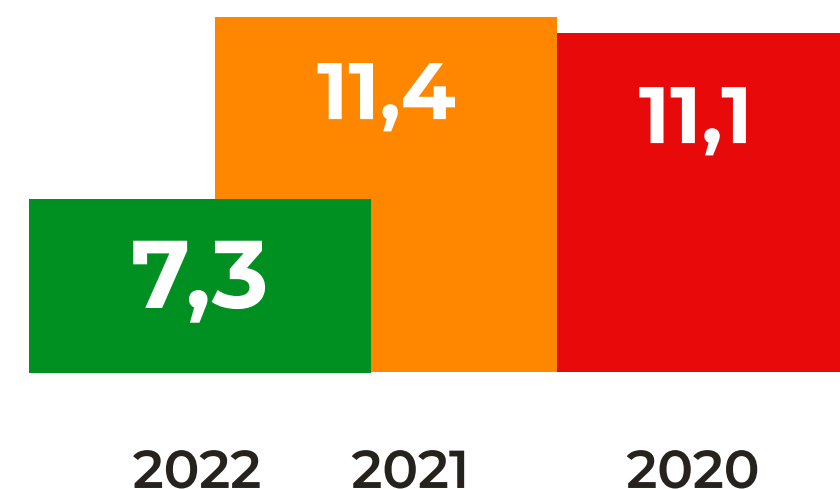
Zużycie papieru drukarkowego w Grupie mBanku*



Grupa mBanku*



mBank Polska



Spółki i oddziały zagraniczne (Czechy i Słowacja)



cel strategiczny

Obie siedziby mBanku – w Warszawie i w Łodzi – mieszczą się w nowoczesnych budynkach, dzięki czemu oszczędzamy energię (w tym potrzebną na ogrzewanie i chłodzenie) i wodę (m.in. dzięki odpowiednim kranom z perlatorami). Budynki mają certyfikaty BREEAM International 2013 New Construction na poziomie „Excellent”. Jest to jeden z najbardziej rozpoznawalnych na świecie systemów oceny budynków pod kątem zrównoważonego rozwoju. Bierze one pod uwagę wiele zagadnień charakteryzujących budynek czy powierzchnię najmu, w tym m.in.: jakość środowiska wewnętrznego, efektywność energetyczną, dostępność środków transportu miejskiego, materiały budowlane, zarządzanie eksploatacją budynku, gospodarkę wodną i odpadami.

*w milionach kartek A4

** mBank, w tym oddziały zagraniczne, mLeasing, mBank Hipoteczny, mFaktoring, mFinanse

Od 2020 roku nie drukujemy ulotek, a informacje o usługach prezentujemy klientom w formie elektronicznej. Dzięki tej jednej decyzji oszczędzamy 5 ton papieru rocznie. Dodatkowo, postępująca cyfryzacja, system zarządzania wydrukami i przejście znacznej części pracowników w tryb pracy hybrydowej pozwoliły zaoszczędzić około 5 mln kartek w porównaniu z 2021 rokiem.



cel strategiczny

W 2022 roku podjęliśmy współpracę z firmą Zero Waste. W ten sposób dajemy drugie życie niepotrzebnym meblom i sprzętom AGD, RTV i IT. Na specjalnej platformie odsprzedaży używanych sprzętów można znaleźć rzeczy, z których nie korzystamy już w banku, a które mają jeszcze szansę na nowego właściciela.



dobra praktyka

- Promujemy wśród pracowników proekologiczne zachowania, rozwijamy wiedzę na temat ochrony środowiska i przeciwdziałania zmianom klimatu.
- Prowadzimy kampanię informacyjną o niemarnowaniu jedzenia i właściwym segregowaniu śmieci w naszych biurach w Warszawie i Łodzi.
 - W lutym 2022 roku zorganizowaliśmy wykład dotyczący ograniczania powstawania odpadów (zero waste) oraz ich segregowania i przetwarzania (recykling).
 - W kwietniu 2022 roku, z okazji Dnia Ziemi, zorganizowaliśmy webinar na temat depresji klimatycznej. Zaproszeni eksperci podpowiadali m.in., jak radzić sobie z emocjami i lękami dotyczącymi zmian klimatycznych.
 - Biuro mBanku odwiedził prof. dr hab. Szymon Malinowski, jeden z najbardziej uznanych w Polsce autorytetów w dziedzinie zmian klimatu. Rozmawialiśmy z nim m.in. o tym, jakie są najważniejsze przyczyny globalnego ocieplenia i źródła emisji, jak zmiany klimatu wiążą się z innymi problemami środowiskowymi, jak możemy walczyć z kryzysem klimatycznym jako bank oraz pojedyncze osoby.
 - Zachęcamy naszych pracowników, żeby dojeżdżali do pracy rowerami i korzystali nowoczesnych rowerowni w naszych centralach.

4.2. Produkty i usługi ESG

[GRI 3-3]

Zasadniczy wpływ naszego banku na klimat związany jest z podejmowanymi decyzjami o udzielaniu finansowania klientom z poszczególnych branż. Uważamy, że możemy i powinniśmy zmniejszać nasz pośredni wpływ głównie przez ograniczanie finansowania klientów z branż wysokoemisyjnych. Naszą odpowiedzialność środowiskową realizujemy poprzez „przekierowywanie” kapitału inwestycyjnego z branż wysokoemisyjnych do „zielonych”. Dlatego zapewniamy finansowanie dla ekoinwestycji, takich jak odnawialne źródła energii czy elektromobilność.

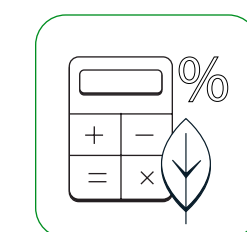
W 2022 roku, jako pierwszy bank w Polsce, przystąpiliśmy do organizacji Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF). Dzięki tej współpracy wyznaczymy, zgodnie z najlepszymi standardami, ślad węglowy naszego portfela kredytowego. Decyzja ta jest niezbędnym krokiem w drodze do osiągnięcia neutralności klimatycznej w 2050 roku. PCAF zrzesza ponad 240 instytucji finansowych na całym świecie. Organizacja opracowała jednolity, globalny standard liczenia i raportowania emisji gazów cieplarnianych dla sektora finansowego. Metodologia PCAF pozwala ocenić wielkość emisji gazów cieplarnianych związanych z kredytami korporacyjnymi, papierami wartościowymi, kredytami hipotecznymi czy samochodowymi.

Nasze produkty, które wspierają cele ESG to m.in.:



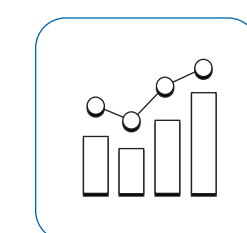
dla **klientów detalicznych**:

ekokredyt hipoteczny na dom lub mieszkanie



dla **przedsiębiorców**:

ekokredyt zabezpieczony i ekopożyczka dla firm
leasing fotowoltaiki, czyli proste finansowanie instalacji fotowoltaicznych
leasing samochodów elektrycznych z dopłatą z programu „Mój elektryk”



dla **korporacji**:

zrównoważone kredyty inwestycyjne

Ekokredyt hipoteczny

W 2022 roku oferowaliśmy klientom detalicznym ekokredyt hipoteczny na finansowanie domu, mieszkania w bloku lub budynku jednorodzinny z niskim zużyciem energii. Jeśli nieruchomość spełnia określone warunki dotyczące energooszczędności, oferujemy niższe koszty finansowania (brak prowizji za udzielenie kredytu i częściową wcześniejszą spłatę oraz obniżoną marżę).

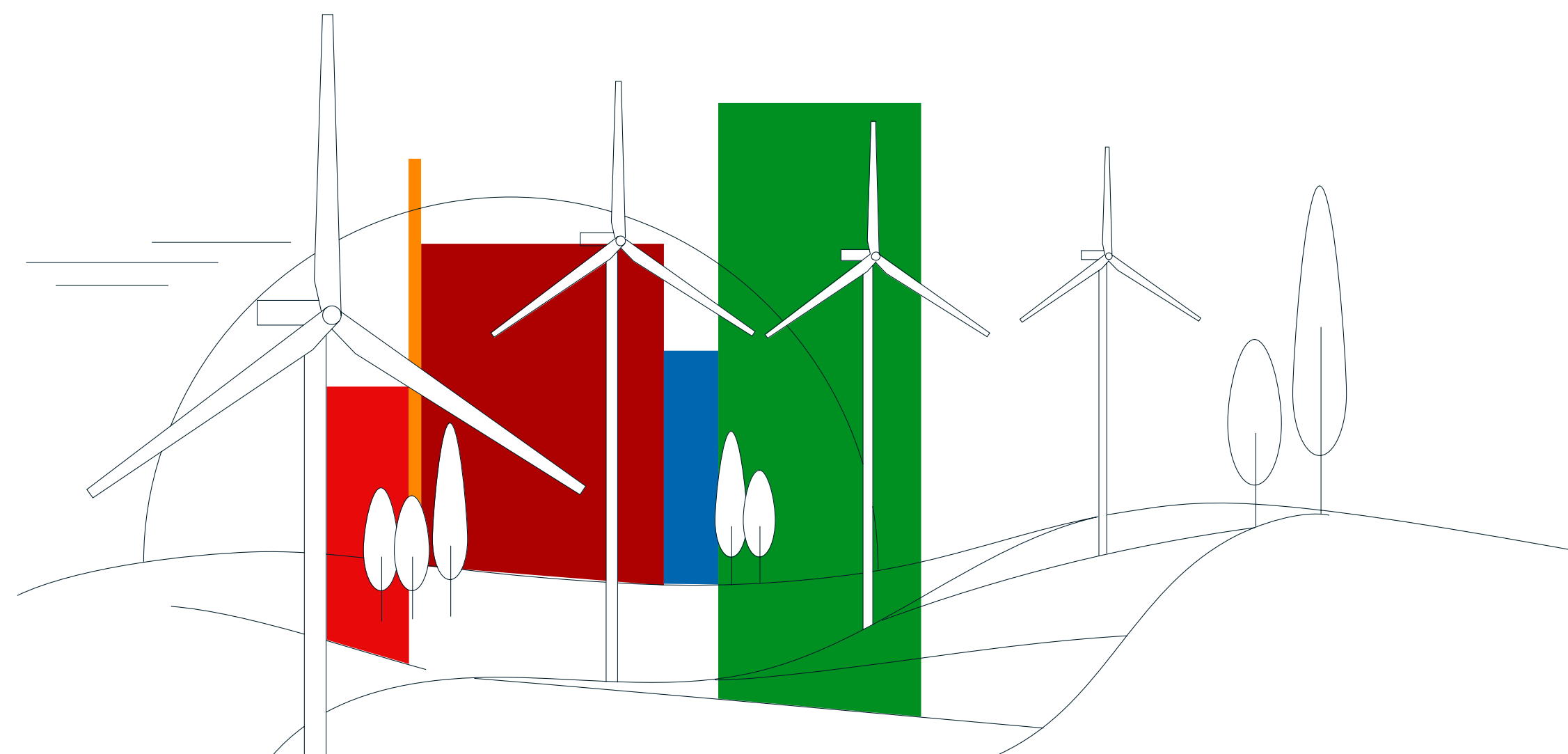
Dzięki temu produktowi klienci mogą zatroszczyć się o stan środowiska teraz i na przyszłość. Energooszczędna nieruchomość jest też tańsza w eksploatacji i mniej uzależnia ich od wzrostu cen surowców czy energii.

W segmencie bankowości detalicznej w 2022 roku udzieliliśmy ekokredytów hipotecznych o wartości 314 mln zł.

Pożyczki na cele ekologiczne dla przedsiębiorców

W czerwcu 2022 roku preferencyjne warunki dla pożyczek przeznaczonych na cele ekologiczne zaproponowaliśmy także przedsiębiorcom. Zrezygnowaliśmy z prowizji i obniżyliśmy marżę przy pożyczkach od 30 do 200 tys. zł. Warunkiem jest dostarczenie dokumentów potwierdzających wydatki poniesione na cele wspierające ochronę środowiska. Przedsiębiorcy mogą przeznaczyć środki z pożyczki m.in. na:

- zakup odnawialnych źródeł energii,
- instalacje odzysku ciepła,
- zakup samochodów, motocykli i skuterów z napędem hybrydowym lub elektrycznym,
- zakup stacji do uzdatniania wody z ujęć własnych i systemów odzysku wody deszczowej oraz oczyszczalni ścieków.



Karty płatnicze z recyklingu

W kwietniu tego roku do klientów trafiły pierwsze karty, w 85% wykonane z materiałów odzyskanych. Pozwoliło nam to zaoszczędzić niemal 3 tony plastiku. Systematycznie wymieniamy nowy plastik na plastik z recyklingu dla kolejnych typów kart. W kolejnych latach planujemy stopniowo wprowadzać karty wykonane w 100% z materiałów z recyklingu oraz upowszechniać cyfrowe odpowiedniki kart.

W 2022 roku z okazji 30. finału WOŚP, po raz pierwszy oferowaliśmy klientom kartę bez plastiku z wizerunkiem Finału WOŚP (Mastercard Mobilna). Już co szósta wydana karta WOŚP oraz co czwarta karta wydana z okazji Festiwalu Pol'and'Rock to karty mobilne. Dzięki tym działaniom zaoszczędziliśmy kolejne 682 kg plastiku.

W zeszłym roku wydaliśmy 695 tys. kart z plastiku pochodzącego w 85% z recyklingu i 136 tys. kart wyłącznie cyfrowych. Dzięki temu udało się zaoszczędzić blisko 3,7 tony plastiku.

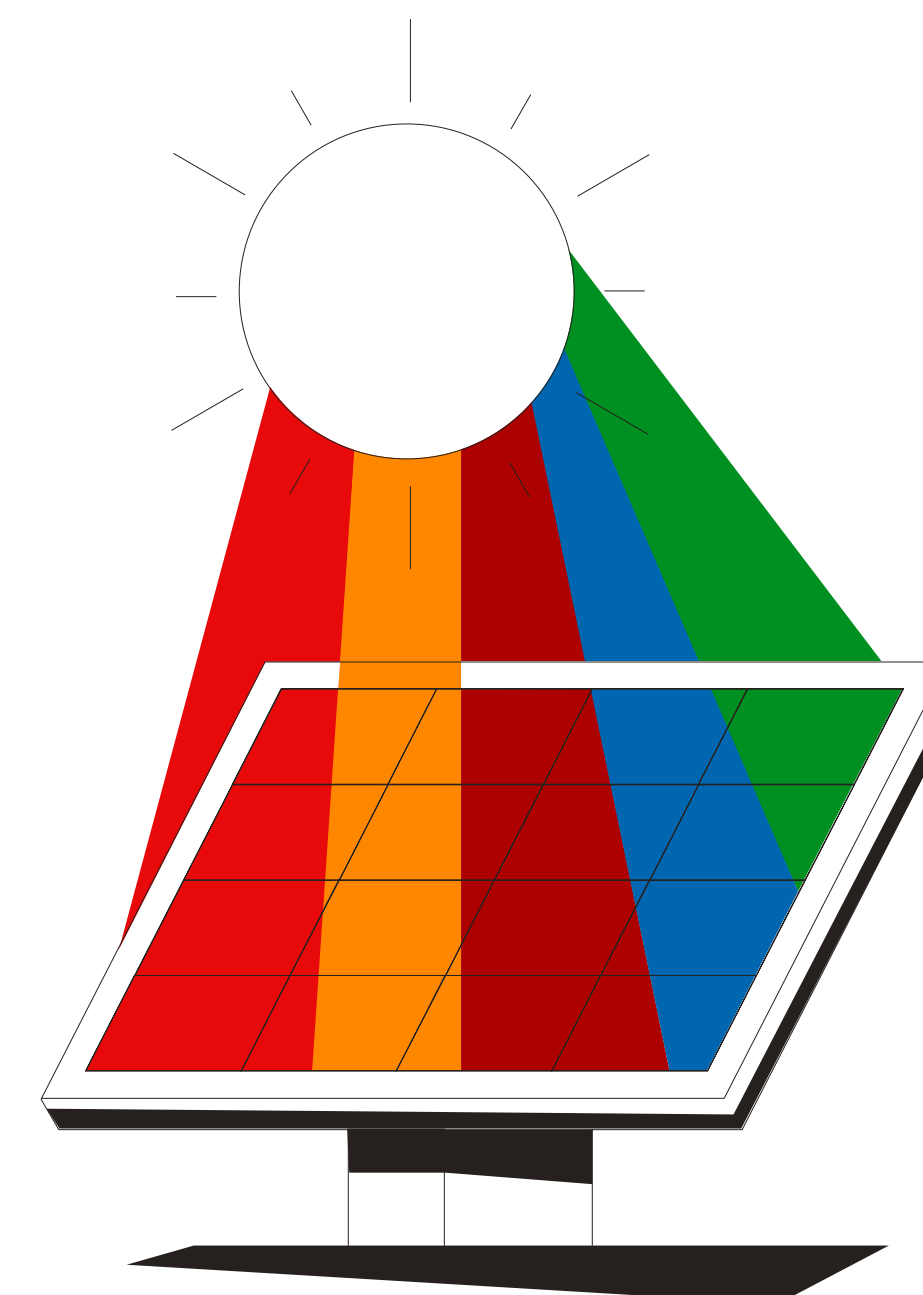


Leasing przyjazny planecie

mLeasing wprowadził do oferty finansowanie instalacji fotowoltaicznych już w 2019 roku. Początkowo spółka finansowała mikroinstalacje o mocy do 50 kW. Od września 2022 roku oferta pozwala firmie finansować instalacje fotowoltaiczne niezależnie od ich mocy, pod warunkiem przeznaczenia wytworzonej energii elektrycznej na potrzeby własne przedsiębiorcy. Okres finansowania może wynosić do 7 lat, a wkład własny w przypadku finansowania w procedurach uproszczonych powinien stanowić min. 10% wartości inwestycji. W trzecim kwartale 2022 roku spółka rozszerzyła ofertę również o finansowanie magazynów energii oraz pomp ciepła.

W 2022 roku mLeasing sfinansował łącznie 368 instalacji i urządzeń o wolumenie 61 mln zł.

W 2022 roku mLeasing dołączył także do programu „Mój elektryk”, który umożliwia klientom biznesowym skorzystanie z dofinansowania do samochodu elektrycznego w wysokości do 70 tys. zł.



W porównaniu do roku poprzedniego, w 2022 roku liczbowy udział samochodów o zerowej lub obniżonej emisji spalin (elektrycznych oraz hybrydowych) w strukturze sfinansowanych pojazdów wzrósł o 1 p.p. i osiągnął 22,5%. W ujęciu wartościowym, oznacza to wzrost o 7 p.p. (do 26,5%). Ponad dwukrotnie zwiększyła się liczba, a 2,6-krotnie wartość finansowanych aut elektrycznych (zeroemisyjnych), porównując ją do wyniku z roku 2021.

Odpowiedzialne polityki kredytowe

[MB-DPR-1]

Chronimy klimat z pomocą polityk kredytowych. Każda z branż ma dobrany zestaw czynników ESG w oparciu o zewnętrzne badania naukowe, wskazówki zewnętrznych podmiotów (np. SASB) oraz wiedzę ekspercką dotyczącą specyfiki polskiej gospodarki.

Nasze polityki traktują inwestycje w farmy wiatrowe czy fotowoltaiczne jako preferowane. W 2022 roku rozszerzyliśmy możliwości finansowania mniejszych instalacji OZE. Jednocześnie mBank ogranicza możliwości kredytowania inwestycji szkodliwych dla klimatu. Nasza „Polityka kredytowa dotycząca branż istotnych z punktu widzenia polityki klimatycznej UE” jednoznacznie wyklucza finansowanie rozwoju energetyki węglowej, budowy kopalń węgla kamiennego lub węgla brunatnego oraz rozbudowy mocy produkcyjnych już istniejących kopalń. Nie finansujemy też podmiotów, których dominującą działalnością jest poszukiwanie i wydobycie gazu łupkowego. W sektorze energetyki i ciepłownictwa dodatkowo wykluczone jest finansowanie podmiotów posiadających energetyczne bloki węglowe lub finansowanie projektów modernizacyjnych dotyczących kotłów i bloków energetycznych w technologii węglowej. Nie udzielamy też finansowania nowym klientom, których udział energii elektrycznej z węgla kamiennego lub brunatnego (liczony na podstawie pomiaru mocy wytwórczej) wynosi ponad 50%.

Corocznie aktualizujemy podejście do finansowania branż wysokoemisyjnych.

Finansowanie OZE

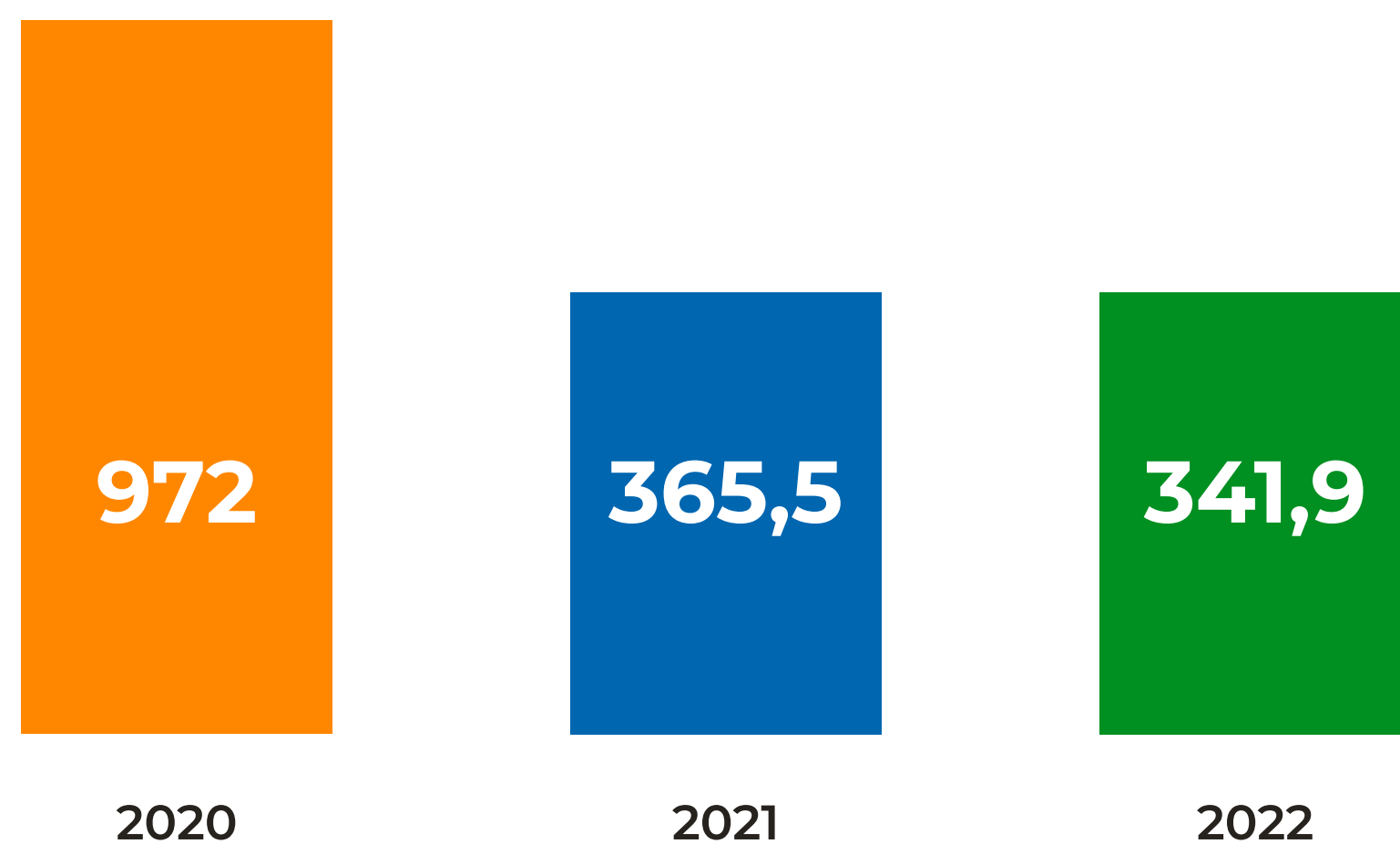
Strategia Grupy mBanku na lata 2021-2025 zakłada mobilizację kapitału o wartości 10 mld zł na finansowanie inwestycji służących transformacji energetycznej naszych klientów. Jednym z głównych działań w tym zakresie jest finansowanie inwestycji w odnawialne źródła energii (OZE). Od kilku lat konsekwentnie zwiększamy swój udział w finansowaniu tych projektów. W grudniu 2018 roku wprowadziliśmy politykę kredytową dotyczącą finansowania instalacji odnawialnych źródeł energii i przeznaczaliśmy na ten cel 500 mln zł. Od tego czasu limit jest cyklicznie podwyższany i od 2020 roku wynosi 4 mld zł.

Na koniec grudnia 2022 roku portfel OZE w mBanku osiągnął poziom 3,4 mld zł. Poziom wykorzystania limitu OZE wyniósł 85%. W tym samym roku mBank sfinansował 7 inwestycji w dziedzinie fotowoltaiki oraz 4 inwestycje dotyczące farm wiatrowych. Na ten cel przeznaczaliśmy prawie 636,5 mln zł.

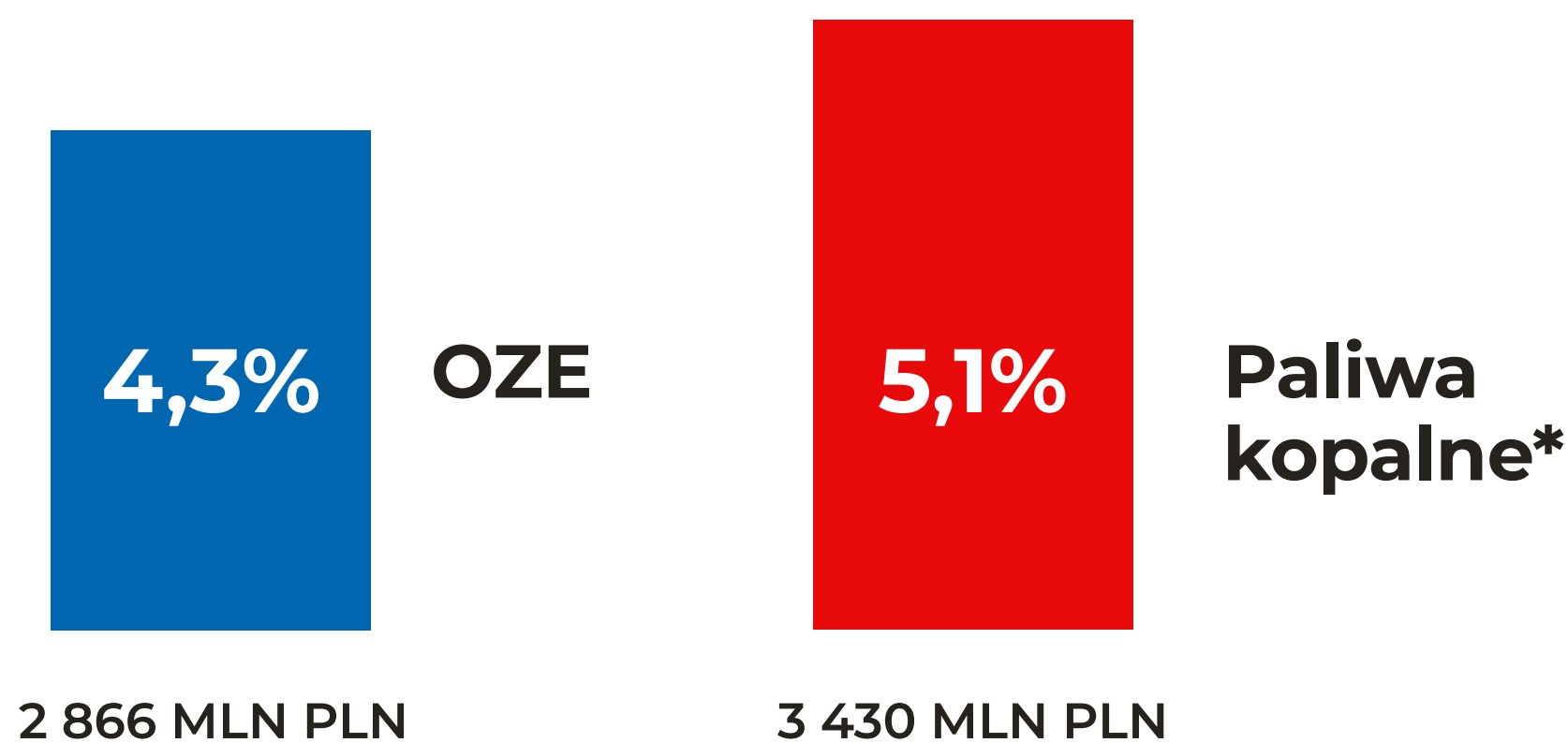


W 2022 roku sfinansowaliśmy budowę farm wiatrowych i fotowoltaicznych o łącznej mocy ponad 340 megawatów.

Inwestycje w duże instalacje OZE (mW)



Udział sektorów OZE i paliw kopalnych w korporacyjnym portfelu kredytowym mBanku na koniec 2022 roku



* Obejmuje m.in. wydobycie węgla i innych paliw kopalnych, wytwarzanie i przetwarzanie koksu, produktów ropy naftowej, energii elektrycznej oraz handel i dystrybucję paliw.

Inwestowanie zgodne z ESG

Klienci bankowości prywatnej mogą inwestować odpowiedzialnie, zgodnie ze standardami ESG. W ramach każdej modelowej strategii inwestycyjnej w usłudze zarządzania portfelem oraz doradztwa inwestycyjnego przyjęliśmy założenie, że co najmniej połowa aktywów w ramach zarządzanych portfeli lub w stosunku do których wydajemy rekomendacje będzie składała się z instrumentów finansowych uwzględniających czynniki zrównoważonego rozwoju.

Oferujemy dostęp do funduszy inwestycyjnych zewnętrznych Towarzystw Funduszy Inwestycyjnych (TFI) oraz własne usługi zarządzania aktywami i doradztwa inwestycyjnego. Zespół mTFI, który zajmuje się analizą i inwestowaniem, raportuje do Chief Investment Officera, który jest członkiem zarządu mTFI. W Biurze Maklerskim (BM) mBanku działają komitety zajmujące się doborem instrumentów finansowych do portfeli inwestycyjnych z uwzględnieniem wpływu inwestycji na osiągnięcie celów zrównoważonego rozwoju. Dzięki temu możemy wykluczać aktywa najbardziej szkodliwe z punktu widzenia ESG oraz stosować pozytywną selekcję aktywów (tzw. metoda best-in-class).

Zgodnie ze „Strategią dotyczącą ryzyka dla zrównoważonego rozwoju w usłudze doradztwa inwestycyjnego i zarządzania portfelami instrumentów finansowych w Biurze maklerskim mBanku”, BM wyznaczyło osoby i jednostki odpowiedzialne za nadzór nad stosowaniem strategii w ramach swojej działalności. Odpowiedzialność ta spoczywa w szczególności na menedżerach. O całości działań ESG, w tym o doradztwie i zarządzaniu aktywami, dyrektor departamentu zarządzania majątkiem raportuje do dyrektora zarządzającego ds. bankowości prywatnej i usług maklerskich, a ten raportuje bezpośrednio do członka zarządu ds. bankowości detalicznej.



cel strategiczny

W 2022 roku wartość aktywów ulokowanych w ramach usługi zarządzania w modelowych strategiach inwestycyjnych ESG przeznaczonych dla klientów bankowości prywatnej mBanku, spadła o 20% do kwoty 153 mln zł. Jednocześnie udział tych strategii w całości aktywów zgromadzonych w modelowych strategiach inwestycyjnych dla tej grupy klientów wzrósł z 29% do 32%.

Regularnie monitorujemy ryzyko ESG produktów inwestycyjnych. Wykorzystujemy w tym celu:

- ratingi MSCI,
- dane emitentów i oceny dostarczane przez serwis MSCI ESG Manager,
- ratingi Morningstar Sustainability,
- ujawnienia i oceny dostarczane przez serwisy Bloomberg i Refinitive.

Wymagamy od partnerów zdefiniowania i wyjaśnienia aspektów ESG w politykach inwestycyjnych poszczególnych produktów. Sprawdzamy też, czy produkty spełniają kryteria SFDR i umożliwiają lub promują zrównoważone inwestowanie. Minimalizujemy ryzyko greenwashingu, dodatkowo przeprowadzając własną ocenę ESG poszczególnych produktów inwestycyjnych



**dobra
praktyka**

Aspekt ESG szeroko popularyzujemy również w ramach innych usług inwestycyjnych mBanku, nie tylko przez usługi zarządzania, ale również w ramach doradztwa inwestycyjnego przez webinary dla klientów i stałą edukację naszych pracowników. Na stronach internetowych mBanku i mTFI publikujemy materiały edukacyjne ([link](#)) oraz nasze polityki i zasady działania ([link](#) i [link](#)). Analogicznie do ram modelowych w strategiach inwestycyjnych w usłudze zarządzania, w ramach doradztwa inwestycyjnego przyjęliśmy założenie, że co najmniej połowa aktywów, co do których wydajemy rekomendacje, będzie składała się z instrumentów finansowych uwzględniających czynniki zrównoważonego rozwoju.

W 2022 roku wszystkie portfele zarządzane w ramach usługi zarządzania aktywami miały średni rating ESG MSCI na poziomie co najmniej BBB. Tylko dwie strategie miały przy tym niezadowalające pokrycie aktywów ratingami, poniżej 50%. Było ono związane głównie z brakiem danych dla małych i średnich spółek z rynku polskiego.

Zielone obligacje

Prośrodowiskowe inwestycje finansujemy też za pomocą emisji zielonych obligacji. W 2021 roku wyemitowaliśmy pierwsze zielone obligacje mBanku o wartości 500 mln euro. Instrumenty o zapadalności 6 lat zostały wyemitowane po cenie nominalnej. mBank zbudował zdywersyfikowaną księgę popytu, obejmującą zlecenia o łącznej wartości wynoszącej ponad 1,2 mld euro. Pozwoliło to zamknąć transakcję 25 punktów bazowych poniżej marży początkowej. Obligacje zostały objęte przez inwestorów instytucjonalnych i są notowane na giełdzie Luxemburg Green Exchange. Jest to zarówno pierwsza emisja obligacji senioralnych nieuprzywilejowanych, jak i pierwsza zielona emisja uplasowana przez polską instytucję finansową w formacie EUR benchmark.

Zgodnie z zasadami emisji, w celu potwierdzenia zgodności ze standardami rynkowymi dla zielonych obligacji, będziemy pozyskiwać certyfikaty dla instrumentów dłużnych, które spełnią wymogi określone przez Climate Bonds Initiative. W 2022 roku utrzymaliśmy pełną alokację środków pozyskanych z emisji zielonych obligacji z 2021 roku w zielone aktywa. Są to nieruchomości mieszkaniowe, spełniające określone warunki.

Potwierdza to raport „mBank SA Green Bond Allocation and Impact Report”, dostępny [TUTAJ](#).

W lutym 2022 roku opublikowaliśmy aktualizację ramowych zasad emisji w dokumencie „mBank SA Group Green Bond Framework”. Dokument spełnia obecnie wytyczne Green Bond Principles 2021, wydane przez International Capital Market Association (ICMA). Zostało to zweryfikowane przez niezależny podmiot opiniujący o międzynarodowej renomie – agencję Sustainalytics.

mBank angażuje się też w organizację emisji obligacji ESG swoich klientów korporacyjnych. W 2022 roku podpisaliśmy dwie umowy na przeprowadzenie emisji zielonych obligacji i jedną umowę dotyczącą przeprowadzenia emisji obligacji o profilu ESG. Przeprowadziliśmy cztery emisje zielonych obligacji na łączną kwotę 275 mln zł z rynku polskiego.

4.3. Ujawnienia taksonomiczne

Za rok 2022 publikujemy wskaźniki dotyczące działalności zrównoważonej środowiskowo według Taksonomii UE. W ten sposób realizujemy wymogi art. 10 rozporządzenia UE 2021/2178 [Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2021/2178¹ z dnia 6 lipca 2021 roku uzupełniające rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 przez sprecyzowanie treści i prezentacji informacji dotyczących zrównoważonej środowiskowo działalności gospodarczej, które mają być ujawniane przez przedsiębiorstwa podlegające art. 19a lub 29a dyrektywy 2013/34/UE, oraz określenie metody spełnienia tego obowiązku ujawniania informacji]. Są to wyniki raportowane przez instytucje kredytowe w okresie przejściowym jako ujawnienia obowiązkowe. Obrazują one stan aktywów Grupy mBanku na dzień 31 grudnia 2022 roku. Odnoszą się one do dwóch z sześciu celów środowiskowych opisanych w rozporządzeniu UE 2020/852²:

- łagodzenie zmian klimatu,
- adaptacja do zmian klimatu.

Pozostałe cztery cele środowiskowe nie zostały jeszcze w pełni uregulowane, dlatego nie uwzględniamy ich w tegorocznych ujawnieniach.



¹ Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2021/2178 z dnia 6 lipca 2021 roku uzupełniające rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 przez sprecyzowanie treści i prezentacji informacji dotyczących zrównoważonej środowiskowo działalności gospodarczej, które mają być ujawniane przez przedsiębiorstwa podlegające art. 19a lub 29a dyrektywy 2013/34/UE, oraz określenie metody spełnienia tego obowiązku ujawniania informacji.

² Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 z dnia 18 czerwca 2020 roku w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje, zmieniające rozporządzenie (UE) 2019/2088, Art. 10 i 11.

Wskaźniki dotyczące kwalifikowalności do Taksonomii UE

Raportujemy informacje dotyczące ekspozycji Grupy mBanku wobec działalności kwalifikujących się i niekwalifikujących się do Taksonomii UE. Przy liczeniu wartości tych wskaźników badaliśmy zarówno finansowania udzielone klientom korporacyjnym, jak i indywidualnym.

W segmencie korporacyjnym uwzględniliśmy finansowania dla klientów Grupy mBanku, którzy podlegają dyrektywie NFRD³. Obejmuje to zarówno instytucje finansowe, jak i przedsiębiorstwa niefinansowe. Grupę tę określiliśmy dwoma metodami:

- porównaliśmy listę naszych klientów z listami referencyjnymi publikowanymi na stronach internetowych Fundacji Standardów Raportowania oraz Fundacji InStrat (stan na 2 stycznia 2023 roku),
- przeprowadziliśmy badanie katalogu naszych klientów korporacyjnych, aby precyzyjnie określić, którzy z nich spełniają założenia art. 49b i art. 55 Ustawy o rachunkowości⁴.

Kwalifikowalność tych finansowań do Taksonomii UE określiliśmy biorąc pod uwagę zarówno cel finansowania, jak i główną działalność klienta wg kodu PKD⁵. Badaliśmy ich zgodność z działalnościami opisanymi w Załącznikach I i II do rozporządzenia UE 2021/2139⁶. W takim przypadku za kwalifikowalną do Taksonomii UE uznaliśmy całość wartości finansowania dla danego klienta. W przypadku finansowania celowego, do finansowania kwalifikującego się do Taksonomii UE zaliczyliśmy te transakcje w których cel wydatkowania środków został opisany w ww. załącznikach. Wartość tych wskaźników uwzględnia finansowanie udzielone w postaci: kredytów i zaliczek, papierów dłużnych, a także leasingu i faktoringu. Jest to podejście zgodne z konsolidacją ostrożnościową.

³ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/95/UE z dnia 22 października 2014 roku zmieniająca dyrektywę 2013/34/UE w odniesieniu do ujawniania informacji niefinansowych i informacji dotyczących różnorodności przez niektóre duże jednostki oraz grupy.

⁴ Ustawa o rachunkowości z dnia 29 września 1994 roku

⁵ Polska Klasyfikacja Działalności 2007; Kody PKD transponują statystyczną klasyfikację działalności gospodarczej w UE (Nomenclature statistique des Activités économiques dans la Communauté Européenne, NACE).

⁶ Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2021/2139 z dnia 4 czerwca 2021 roku uzupełniające rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 poprzez ustanowienie technicznych kryteriów kwalifikacji służących określeniu warunków, na jakich dana działalność gospodarcza kwalifikuje się jako wnosząca istotny wkład w łagodzenie zmian klimatu lub w adaptację do zmian klimatu, a także określeniu, czy ta działalność gospodarcza nie wyrządza poważnych szkód względem żadnego z pozostałych celów środowiskowych.

W segmencie detalicznym uwzględniliśmy tylko kredyty na cele mieszkaniowe udzielone gospodarstwom domowym. W przypadku kredytów samochodowych, zgodnie z zapisami Załącznika V do rozporządzenia UE 2021/2178, należy brać pod uwagę tylko te udzielone po 1 stycznia 2023 roku. Dlatego też nie ujęliśmy ich we wskaźnikach za rok 2022.

Wartość tych wskaźników, dotyczących kwalifikowalności do Taksonomii UE, wynosi:

Zarówno w licznikach, jak i mianownikach tych wskaźników wartość pozycji ujęliśmy jako ekspozycje bilansowe brutto.

Rodzaj aktywów		Udział w aktywach brutto
Ekspozycje wobec działalności gospodarczej kwalifikującej się do Taksonomii	Finansowania dla klientów korporacyjnych	0,75%
	Finansowania dla gospodarstw domowych	20,44%
	Finansowania łącznie	21,19%

Rodzaj aktywów		Udział w aktywach brutto
Ekspozycje wobec działalności gospodarczej niekwalifikującej się do Taksonomii	Finansowania dla klientów korporacyjnych	0,54%
	Finansowania dla gospodarstw domowych	0%
	Finansowania łącznie	0,54%

Inne wskaźniki ilościowe wymagane przez Taksonomię UE

Podajemy też inne wskaźniki, których wymaga art. 10 rozporządzenia UE 2021/2178. Dotyczą one udziału w aktywach Grupy mBanku ekspozycji, które nie podlegają badaniu pod kątem kwalifikowalności do Taksonomii:

Rodzaj aktywów	Udział w aktywach brutto
Ekspozycje wobec rządów, banków centralnych i emitentów ponadnarodowych	0,75%
Instrumenty pochodne	20,44%
Ekspozycje wobec przedsiębiorstw, które nie podlegają NFRD	21,19%
Portfel handlowy	0,54%
Pożyczki międzybankowe na żądanie	0%

Portfel handlowy w tym zestawieniu stanowią papiery wartościowe przeznaczone do obrotu. Z portfela handlowego wyodrębniliśmy instrumenty pochodne.

Informacje jakościowe dotyczące Taksonomii UE

Uwzględnienie Taksonomii UE w procesach (m.in. kredytowych), procedurach i produktach finansowych jest jednym z celów strategii Grupy mBanku na lata 2021-25. Zgodnie z naszą strategią finansujemy inwestycje w odnawialne źródła energii (OZE) i inne zielone branże, takie jak recykling czy elektromobilność, co jest spójne z założeniami Taksonomii UE. W latach 2021-25 roku chcemy na ten cel przeznaczyć 10 mld zł. Więcej na temat inwestycji w OZE można znaleźć w rozdziale 7.3 Bankowość korporacyjna i inwestycyjna.

Aby realizować cele Taksonomii UE, dostosowujemy nasz proces kredytowy i wspomagające go systemy informatyczne. Chcemy, żeby już w chwili udzielenia finansowania danej działalności było wiadomo, czy jest ona zgodna z Taksonomią. Wynik tej weryfikacji będziemy zapisywać w naszych systemach informatycznych na potrzeby sprawozdawczości.

W 2022 roku wprowadziliśmy Taksonomię UE jako punkt odniesienia przy badaniu wpływu na środowisko naturalne produktów bankowych, które wprowadzamy do oferty lub modyfikujemy. Badamy ich oddziaływanie na czynniki ESG, a w obszarze środowiskowym sprawdzamy, jak mogą wpływać na cele uwzględnione w Taksonomii UE. Ponadto w 2022 roku prowadziliśmy pilotaż korporacyjnych kredytów ESG-linked. W tym przypadku Taksonomia UE była dla nas jednym z punktów odniesienia przy wyznaczaniu kryteriów, zgodnie z którymi kwalifikujemy kredyt jako wspierający cele środowiskowe.

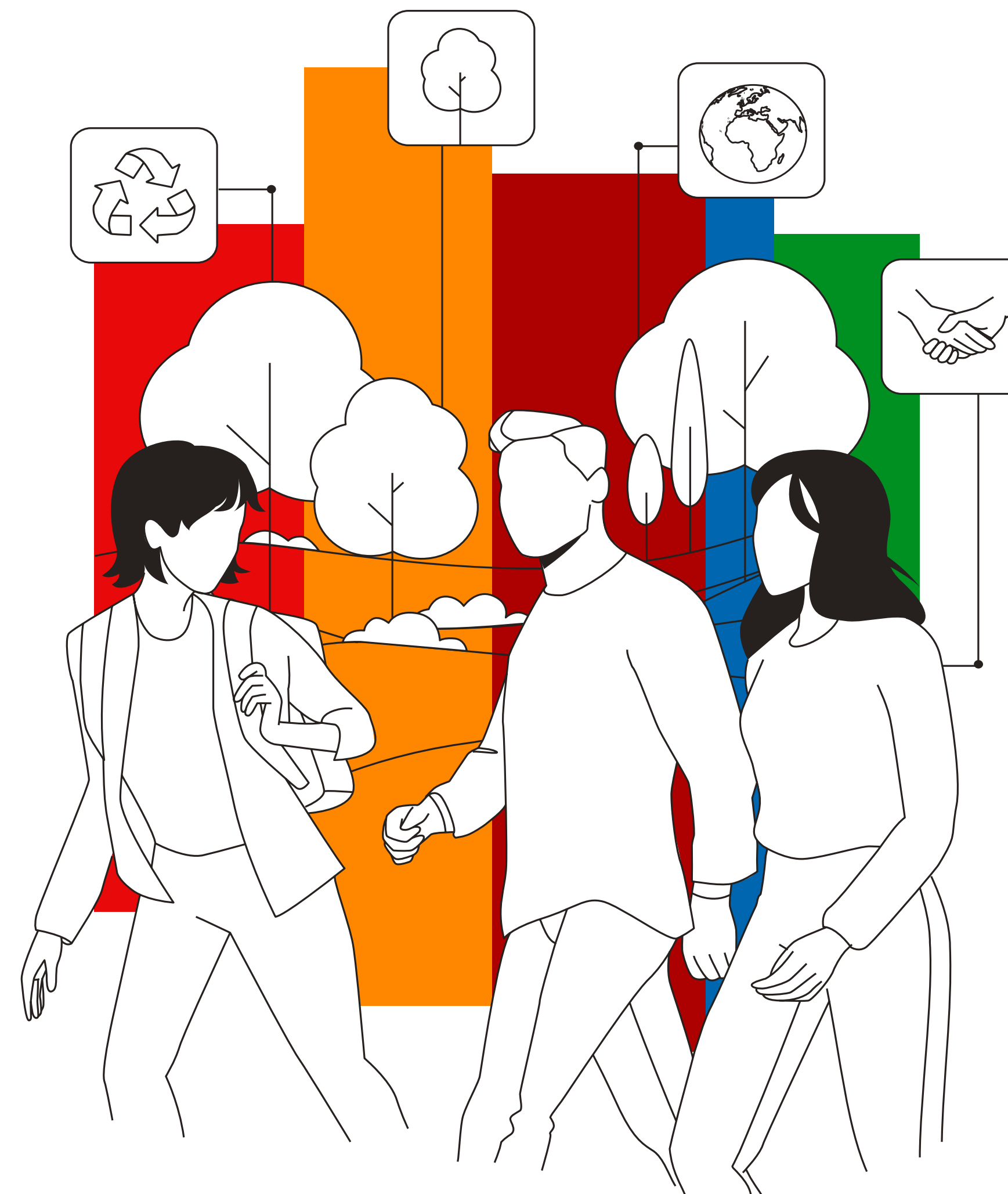
5. Odpowiedzialność społeczna

Nasza obietnica:

Przyczynimy się do poprawy dobrobytu społecznego. Będziemy firmą odpowiedzialną społecznie.

Wybrane cele strategiczne:

- Wspierać w Polsce rozwój edukacji matematycznej przez działania Fundacji mBanku (mFundacji), takie jak programy grantowe i konkursy o zasięgu ogólnopolskim.
- Współpracować z Wielką Orkiestrą Świątecznej Pomocy (WOŚP).
- Zachęcać do aktywności obywatelskiej i dawać możliwość łatwego dofinansowania organizacji pozarządowych i fundacji bezpośrednio z aplikacji mobilnej mBanku, co pozwoli naszym klientom wnieść ich własny wkład na rzecz wspierania społeczeństwa obywatelskiego.
- Stworzyć kolekcję obrazów młodych artystów, którą udostępniemy publicznie.



5.1. Matematyka jest wszędzie!

Chcemy rozwijać matematyczne umiejętności w społeczeństwie, dlatego w 2013 roku powołaliśmy Fundację mBanku (mFundację) i realizujemy strategię „m jak matematyka”. W ten sposób przyczyniamy się nie tylko do indywidualnych sukcesów zawodowych w skali mikro, lecz także – w skali makro – do rozwoju gospodarczego kraju.



Matematyka stanowi fundament logicznego myślenia i zrozumienia otaczającego nas świata. Pomaga w codziennym życiu, jest niezbędna przy podejmowaniu świadomych decyzji, również związanych z finansami, jest też ważna w życiu zawodowym.

Dobra edukacja matematyczna wpływa na wysoki poziom kompetencji absolwentów studiów i specjalistów, szczególnie nauk ścisłych i ekonomicznych, a to jedna z podstaw rozwoju gospodarczego kraju. Zrozumienie i oswojenie matematyki to przepustka na całe życie.

W ramach działań mFundacji wspieramy pasjonatów – nauczycieli, społeczników i rodziców – w rozwijaniu myślenia matematycznego u dzieci i młodzieży, podejmujemy też działania skierowane do studentów. Prowadzimy programy grantowe, dotacyjne i stypendialne, konkurs na najlepszą pracę studencką z matematyki, wspieramy wartościowe inicjatywy matematyczne partnerów, wydajemy i dystrybuujemy książki i e-booki.



dobra praktyka

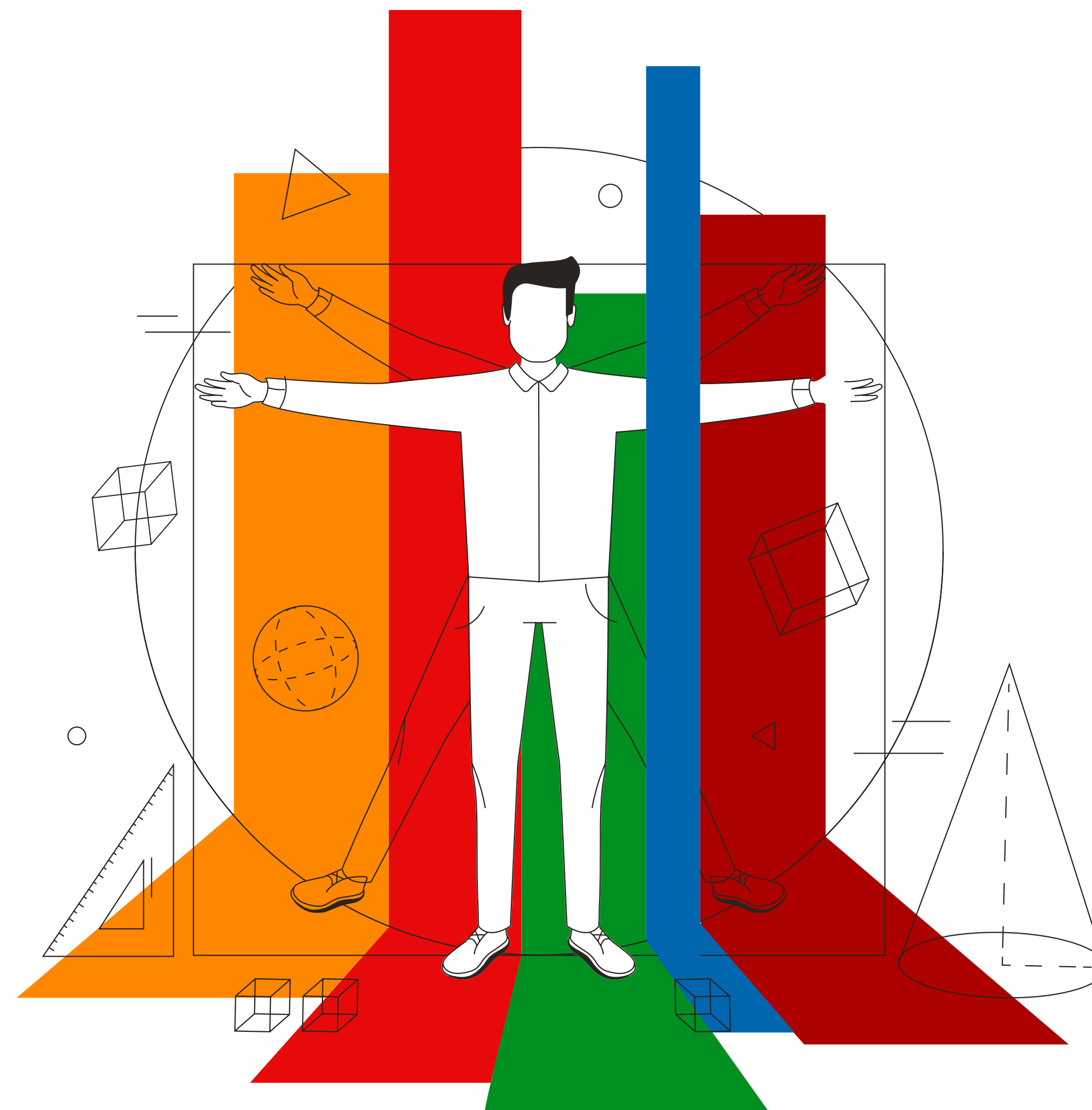
W 2022 roku mFundacja kontynuowała partnerstwo z gdyńskim centrum nauki „Hevelianum” przy programie „Liczy się myślenie”. Jest to ogólnokrajowy program dla nauczycieli matematyki oraz nauk przyrodniczych i ścisłych w klasach 4-8 szkoły podstawowej. Program ma przybliżyć współczesne metody nauczania, oparte na interdyscyplinarnym przekazywaniu wiedzy i myśleniu matematycznym. Od września 2022 do czerwca 2023 roku chętni nauczyciele uczestniczyli w bezpłatnych teoretyczno-praktycznych webinarach. Każdy dotyczył innej, innowacyjnej metody nauczania. Więcej informacji o programie można znaleźć na stronie internetowej [Centrum Nauki Hevelianum](#).

Więcej informacji o działaniach Fundacji mBanku publikujemy na stronie internetowej. Pełne sprawozdanie za 2022 rok dostępne jest [TUTAJ](#).

W 2022 roku na realizację zadań statutowych mFundacji wydaliśmy blisko 2,7 mln zł. Z dofinansowania do projektów edukacyjnych skorzystało 270 podmiotów – szkół i przedszkoli publicznych, organizacji pozarządowych, uczelni wyższych, bibliotek i centrów nauki.

Fundacja mBanku w 2022 roku:

- Ponad 31 tys. rozdanych egzemplarzy nowej książki „Matematyka na zielono”
- Nowość dla nauczycieli – e-book na temat pomocy dydaktycznych pt. „Środek do celu”
- 51 tys. zł dla 38 laureatów Olimpiady Matematycznej i Olimpiady Matematycznej Juniorów, czyli stypendystów programu „Mistrzowie matematyki”
- Ponad 630 tys. dla 114 projektów nagrodzonych w IX edycji programu grantowego „mPotęga”
- 40 tys. zł dla zwycięzcy i wyróżnionych konkursu na najlepszą pracę studencką z matematyki „Krok w przyszłość”
- 137 projektów wybranych w II edycji programu grantowego dla przedszkoli „Rosną z matematyką”. Łączna kwota dofinansowania to 664,5 tys. zł
- Nowa odsłona programu dotacji – od października 2022 wybieramy i dofinansowujemy najlepsze projekty, które łączą edukację matematyczną z ekologią





**dobra
praktyka**

Co łączy matematykę i ekologię? 22 kwietnia 2022 roku, w Dzień Ziemi, przedstawiliśmy nową książkę „Matematyka na zielono”, która za pomocą liczb, figur i działań pomaga poznać naturę i zrozumieć naszą rolę w ochronie planety. Zachęca też do rodzinnych dyskusji o zmianie nawyków i prowadzeniu bardziej ekologicznego życia. Wydrukowaliśmy ją w limitowanym nakładzie 50 tys. egzemplarzy, na papierze z certyfikatem FSC®. Oznacza to, że papier pochodzi ze źródeł, które odpowiedzialnie gospodarują zasobami, producenci muszą również przestrzegać restrykcyjnych zasad w procesie produkcji. Jak wszystkie publikacje mFundacji, „Matematykę na zielono” udostępniliśmy bezpłatnie. Można ją było zamówić na stronie kampanii i odebrać w wybranej placówce mBanku. W ten sposób rozdystrybuowaliśmy ponad 31 tys. egzemplarzy. Reszta nakładu trafiła do podmiotów zajmujących się edukacją, w tym szkół, bibliotek, centrów naukowych, organizacji pozarządowych itp. Od października książkę w formie e-booka można pobrać ze strony www.mjakmatematyka.pl. Nowa publikacja posłużyła jako inspiracja do cyklu filmów edukacyjnych. We współpracy z Fundacją „Nauka. To Lubię” powstało siedem krótkich filmów, których scenariusze oparte są na treściach zawartych w książce. Premiery filmów zbiegały się z datami ekologicznych świąt, takich jak Światowy Dzień Oceanów czy Światowy Dzień Pszczół.



5.2. Zaangażowanie społeczne

Partnerstwo z Wielką Orkiestrą Świątecznej Pomocy

W 2022 roku wspieraliśmy WOŚP już po raz piąty. W ciągu pięciu lat wspólnego grania z Orkiestrą przekazaliśmy od siebie blisko 17 mln zł, a wspólnie z klientami – 90 mln zł. Przy obsługiwanych przez nas finałach pracowało ponad 4 tys. naszych pracowników.



Gramy razem

W 2022 roku podczas 30. Finału WOŚP zbierane były środki na zapewnienie najwyższych standardów diagnostyki i leczenia wzroku u dzieci. Z tej okazji przygotowaliśmy:

- kolejną kolekcjonerską kartę zaprojektowaną przez Jurka Owsiaka w limitowanej edycji 50 tys. sztuk. Karta była też dostępna w wersji całkowicie mobilnej,
- akcję „100 tys. zł od mBanku” każdego dnia, w którym odnotowano co najmniej 100 wpłat na WOŚP za naszym pośrednictwem,
- rozwiązania ułatwiające wpłaty – w aplikacji mobilnej pojawiło się specjalne serce do szybkich wpłat oraz specjalny przycisk w serwisie transakcyjnym dla osób logujących się do banku na komputerach. Na stronie mBank.pl/WOŚP uruchomiliśmy bramkę do wpłat on-line. Wpłaty były możliwe także na stronie WOŚP: wplacam.wosp.org.pl,
- specjalną ofertę wspierającą cele zbiórki WOŚP, przygotowaną przez mLeasing. Za każde zdjęcie ze specjalnym filtrem umieszczone na Instagramie lub Facebooku z hasztagiem #GramyRazem2022 mLeasing przekazywał na rzecz Fundacji 10 zł,
- kampanię „W rytmie WOŚP”, którą od stycznia do końca lutego 2022 roku prowadziliśmy dla nowych klientów korporacyjnych z pełną księgowością. Podczas kampanii na rzecz WOŚP udało się zebrać 226 tys. zł.



dobra praktyka

Do dwóch sztabów WOŚP w Łodzi i Warszawie zgłosiło się 170 pracowników mBanku. Dodatkowo w 30. Finał WOŚP włączyło się około 1000 pracowników z placówek mBanku z całej Pol-ski. Prowadzili zbiórkę za pośrednictwem terminali płatniczych oraz wspierali lokalne sztaby WOŚP w obsłudze gotówkowej. Łącznie w Finał WOŚP w 2022 roku zaangażowało się około 1200 osób, czyli prawie co piąty pracownik mBanku. Wolontariusze z mBanku z tylko dwóch sztabów WOŚP w Łodzi i Warszawie zebrali łącznie 153 tys. zł. Ponadto pracownicy banku zaangażowali się też w doroczne aukcje, z których dochód w wysokości 12,3 tys. zł został w całości przekazany na WOŚP.

Dodatkowo dzięki specjalnej opcji w aplikacji mobilnej i serwisie transakcyjnym klienci mogą wspierać WOŚP przez cały rok na dwa sposoby: drobną kwotą po każdej płatności lub stałą kwotą co miesiąc, przekazywaną na specjalny cel oszczędnościowy.

W 2022 roku Fundacja WOŚP zebrała ponad 220 mln zł, z czego ok. 10% wpłacili klienci mBanku i mBank.



Razem dla Ukrainy

W 2022 roku, po ataku Rosji na Ukrainę, stworzyliśmy kompleksową, długoterminową strategię wsparcia dla osób w kryzysie uchodźczym.

Współpraca z Fundacją Polskie Centrum Pomocy Międzynarodowej (PCPM)

Już w marcu ułatwiliśmy przekazywanie darowizn na rzecz PCPM. Do dziś nasi klienci mogą wpłacać środki w szybki sposób w bankowości internetowej, aplikacji mobilnej oraz na stronie www.mbank.pl/ukraina za pomocą przycisku „Pomagam”, opracowanego we współpracy z Paynow.

Do końca 2022 roku klienci mBanku przekazali na rzecz PCPM blisko 13,8 mln zł. Fundacja przeznaczają je m.in. na pomoc humanitarną na terenie Ukrainy i pomoc uchodźcom w Polsce. Co ważne, pozyskane środki posłużą do odbudowy zniszczonych ukraińskich miast, szkół, szpitali i pozostałej infrastruktury krytycznej, tak aby uchodźcy mogli wrócić do swoich domów.



Zapewniliśmy opiekę uchodźcom oraz edukację ukraińskim dzieciom w Polsce. W Warszawie i Zbeninach zorganizowaliśmy dla uchodźców tymczasowe miejsca pobytu, w których schronienie znalazło 60 osób. Wspólnie z PCPM otworzyliśmy centrum edukacyjno-kreatywne w budynku biurowym mBanku przy ul. Królewskiej w Warszawie. Codziennie korzysta z niego nawet 100 osób. Oferuje ono krótkoterminową opiekę nad dziećmi, a także liczne zajęcia dla dużych i małych, takie jak np. naukę języka polskiego, warsztaty ceramiczne, rehabilitację czy wieczory filmowe i planszówkowe dla młodzieży. Placówka to też miejsce spotkań dla uchodźców, które pomaga im budować sieć wzajemnego wsparcia. W tej samej lokalizacji w pierwszych miesiącach wojny działała też ukraińska szkoła Materynka z 8 klasami dla łącznie ok. 120 uczniów.

W listopadzie 2022 roku w naszych biurach w budynku Zebra Tower w Warszawie ruszyło kolejne przedsięwzięcie – prowadzone przez PCPM centrum edukacyjne, w którym ponad 220 dzieci i młodzieży z Ukrainy może realizować pełny program nauczania. Młodzi ludzie w wieku od 7 do 17 lat, podzieleni na 11 klas, biorą udział w lekcjach po ukraińsku. Dla najstarszych uczniów odbywają się też zajęcia przygotowujące do ukraińskiej matury, po której mogą aplikować na studia w Polsce. Zajęcia prowadzą nauczyciele, którzy, podobnie jak ich podopieczni, są uchodźcami. Uczniowie mają też do wyboru zajęcia pozalekcyjne, w tym językowe i kulturalne. Po lekcjach mogą zostać w świetlicy, dzięki czemu ich rodzice mają szansę pracować w pełnym wymiarze.

Zaangażowanie pracowników

W pomoc ofiarom wojny bardzo zaangażowali się wolontariusze i wolontariuszki mBanku. Transportowali m.in. uchodźców z granicy, w czym pomogła im spółka mLeasing. Firma umożliwiła darmowe wypożyczenie pojazdów, zapewniła też ubezpieczenie i w pełni opłacone karty paliwowe. Pracownicy zaangażowali się również w organizację domu tymczasowego oraz organizowali zbiórki odzieży, środków czystości i artykułów spożywczych, zabawek i artykułów szkolnych na rzecz podopiecznych.

Za pomoc ofiarom wojny w Ukrainie zostaliśmy laureatami nagrody głównej Karty Różnorodności w kategorii DEI (diversity, equity, inclusion – różnorodność, równość, włączanie) w biznesie, w podkategorii „Wolontariat pracowniczy”. Nagroda Karty Różnorodności wyróżnia pracodawców wspierających obszary DEI. Organizatorem konkursu jest Forum Odpowiedzialnego Biznesu. W uzasadnieniu jury napisało, że przyznaje nagrodę „za wsłuchanie się w głos wolontariuszy i wolontariuszek, szybkie i efektywne wsparcie ich oddolnych inicjatyw, wykorzystanie kompetencji pracowników i pracowniczek oraz włączanie w działania ich rodzin oraz innych, zewnętrznych grup wolontariackich, wykorzystanie siły marki firmy do wzmocnienia działań na rzecz potrzebujących. Rozwój programu wsparcia od działań doraźnych po systemowe wsparcie zgodnie z identyfikowanymi potrzebami”.

5.3. Fundusz „m jak malarstwo”

Dzięki stworzonemu przez nas w 2020 roku specjalnemu funduszowi tworzymy kolekcję złożoną z prac najbardziej obiecujących młodych polskich artystów. Dzieła w imieniu mBanku wybiera komisja, w której skład wchodzi wybitni przedstawiciele środowisk związanych z rynkiem sztuki najnowszej oraz reprezentantka fundatora.

Komisja odpowiedzialna za zakupy kieruje się zarówno kryteriami artystycznymi, jak i perspektywami wzrostu wartości wybranych dzieł w przyszłości. Mogą to być zarówno pojedyncze prace konkretnych twórców, jak i ich większe zbiory. W latach 2020-2022 kupiliśmy 98 prac autorstwa 62 współczesnych polskich malarzy. Część obrazów z naszych bankowych zbiorów została wystawiona na początku 2023 roku w Galerii ASP Rondo Sztuki w Katowicach.

Nasza inicjatywa aktywizuje polski rynek sztuki i wspiera najbardziej utalentowanych młodych twórców. Spodziewamy się, że w przyszłości kolekcja mBanku posłuży jako pomost dla kolejnego pokolenia twórców, a fundusz „m jak malarstwo” będzie działał na zasadzie wspierającego artystów perpetuum mobile.

Całą kolekcję obrazów można obejrzeć [TUTAJ](#).



6. Odpowiedzialność wobec inwestorów

Nasza obietnica:

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

Wybrane cele strategiczne:

- Poszerzyć ujawnienia dotyczące kwestii ESG w materiałach Grupy mBanku, w tym przeznaczonych dla inwestorów: sprawozdaniach zarządu i prezentacjach, jak również na stronie internetowej mBanku.
- Zwiększyć dostępność oraz dostosować terminologię i kategoryzację danych niefinansowych zgodnie z wymogami wiodących analityków oraz algorytmami, jakie wykorzystują.



6.1. Transparentna komunikacja

Od początku 2022 roku w mBanku obowiązuje nowa Polityka informacyjna dotycząca komunikacji z inwestorami, mediami oraz klientami. Określa ona zakres ujawnianych informacji oraz sposób realizacji polityki. Uwzględnia także potrzeby wszystkich interesariuszy oraz zapewnia im powszechny i równy dostęp do informacji, zgodnie z najwyższymi standardami rynkowymi oraz obowiązującymi przepisami prawa.

Polityka jest dostępna [TUTAJ](#).

Realizując politykę informacyjną, stosujemy wymogi wynikające z przepisów dotyczących poufności i bezpieczeństwa informacji, które musimy spełniać jako spółka publiczna oraz instytucja nadzorowana.

W polityce informacyjnej w zakresie relacji inwestorskich, oprócz informacji zamieszczanych na stronie internetowej spółki, wykorzystujemy przede wszystkim następujące narzędzia:

- raporty bieżące i okresowe, przy czym publikacja sprawozdań okresowych jest tak zaplanowana, aby umożliwić inwestorom zapoznanie się z wynikami finansowymi spółki w możliwie jak najkrótszym czasie po zakończeniu okresu sprawozdawczego,
- kwartalne prezentacje wyników finansowych dla inwestorów i analityków, podczas których członkowie zarządu spółki komentują wyniki finansowe i biznesowe Grupy, wydarzenia mające wpływ na działalność Grupy i perspektywy na przyszłość oraz odpowiadają na zadawane pytania,
- indywidualne i grupowe spotkania, telekonferencje i wideokonferencje przedstawicieli zarządu i zespołu Relacji Inwestorskich z inwestorami i analitykami,
- bieżący kontakt telefoniczny, mailowy oraz poprzez aplikację Microsoft Teams z analitykami i inwestorami, w tym comiesięczna dystrybucja newslettera i, w razie potrzeby, innych materiałów informacyjnych,
- udział naszych przedstawicieli w krajowych i zagranicznych konferencjach inwestorskich, a także cykle spotkań z inwestorami w kraju i za granicą (roadshows).

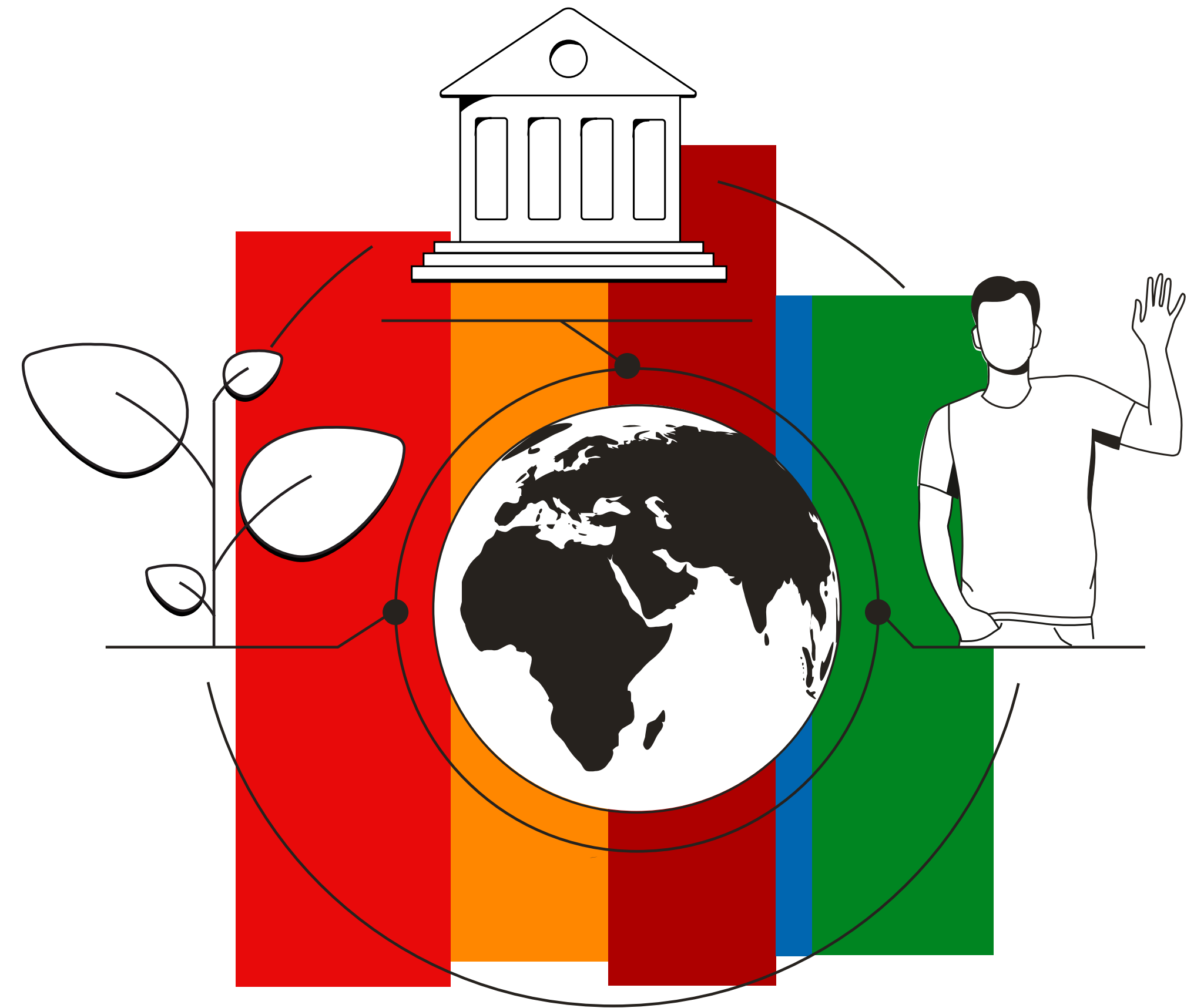
Na stronie internetowej spółki prezentujemy założenia strategii Grupy. Realizacja celów strategii opisana jest w Sprawozdaniu Zarządu z działalności Grupy mBanku za dany rok.

W 2022 roku, podobnie jak w ciągu dwóch poprzednich lat, nie otrzymaliśmy kar finansowych za niedostarczenie, dostarczenie nieterminowe lub dostarczenie niezetelnego raportu.



dobra praktyka

W 2022 roku stworzyliśmy nową stronę o naszych działaniach ESG. Jest dostępna w wersji polskiej i angielskiej. Stronę zbudowaliśmy dla wszystkich, których interesują działania z zakresu zrównoważonego rozwoju, które prowadzimy w Grupie, szczególnie dla klientów, partnerów biznesowych, inwestorów i agencji ratingowych. Można tu znaleźć: roczne raporty ESG, dokumenty opisujące nasze standardy zrównoważonego rozwoju, aktualności oraz informacje o naszych zobowiązaniach, a także o osiągnięciach w obszarze ESG. Strona jest dostępna [TUTAJ](#).



6.2. Ratingi i indeksy ESG

Sustainalytics

Renomowana agencja badawcza Morningstar Sustainalytics kolejny rok z rzędu oceniła w 2023 roku profil ryzyka ESG Grupy mBanku jako niski. Poprawiliśmy nasz wynik o 2,5 pkt do poziomu 12,3 pkt i osiągnęliśmy jeden z najlepszych ratingów wśród polskich banków. Wśród prawie 400 zdywersyfikowanych banków z całego świata, które ocenia agencja Sustainalytics, zajęliśmy 10. pozycję. Rating ten dotyczy ekspozycji i zarządzania ryzykiem ESG, związanym z aspektami środowiskowymi, społecznymi i ładem korporacyjnym. Agencja Sustainalytics oceniła, że dobrze zarządzamy nim we wszystkich obszarach:

- ładu korporacyjnego,
- zarządzania produktami,
- zarządzania kapitałem ludzkim,
- ochrony prywatności i bezpieczeństwa danych,
- etyki biznesowej,
- integracji aspektów finansowych i ESG.

Podsumowanie ratingu ESG Grupy mBanku wydanego przez Sustainalytics znajduje się [TUTAJ](#).

MSCI ESG Rating

W 2022 roku MSCI ESG Ratings podwyższyło rating mBanku z BBB do A (w skali CCC do AAA). Zdaniem MSCI wyższa ocena mBanku wynika z polepszenia obszaru inicjatyw związanych z zarządzaniem zasobami ludzkimi i ładem korporacyjnym. Co więcej, MSCI uważa mBank za globalnego lidera w zakresie ładu korporacyjnego, zwłaszcza w zakresie właścicielstwa i kontroli.

Informacja o ratingu wraz z notą prawną znajduje się [TUTAJ](#).

WIG-ESG

mBank jest uczestnikiem indeksu WIG-ESG na warszawskiej GPW od początku istnienia indeksu, tj. od września 2019 roku. Oznacza to, że należymy do grona spółek z indeksów WIG20 i mWIG40, uznawanych za odpowiedzialne społecznie, tj. takich, które przestrzegają zasad biznesu odpowiedzialnego społecznie, w szczególności w zakresie kwestii środowiskowych, społecznych, ekonomicznych i ładu korporacyjnego. We wcześniejszych latach mBank był częścią Respekt Index, który został zastąpiony przez indeks WIG-ESG.

Więcej informacji o indeksie [TUTAJ](#).

Bloomberg Gender-Equality Index 2023

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

mBank jest jedną z 484 spółek z 45 krajów, które zostały wyróżnione w tej edycji indeksu. Kryteria analizy dotyczą spółek publicznych o kapitalizacji powyżej 1 mld dolarów, które udostępniają dane na temat płci pracowników. Równość płci w środowisku pracy mierzona jest w pięciu obszarach: kobiece przywództwo i rozwój talentów, równa płaca i parytet płac, inkluzywna kultura pracy, polityka przeciwdziałania molestowaniu seksualnemu oraz marka prokobieca. Do indeksu kwalifikują się jedynie te spółki, które osiągnęły wynik spełniający lub przekraczający globalnie określony próg. Więcej informacji o indeksie można znaleźć na stronie internetowej.

Więcej informacji o indeksie można znaleźć na stronie internetowej [TUTAJ](#).



O raporcie

[GRI 2-2] [2-3]

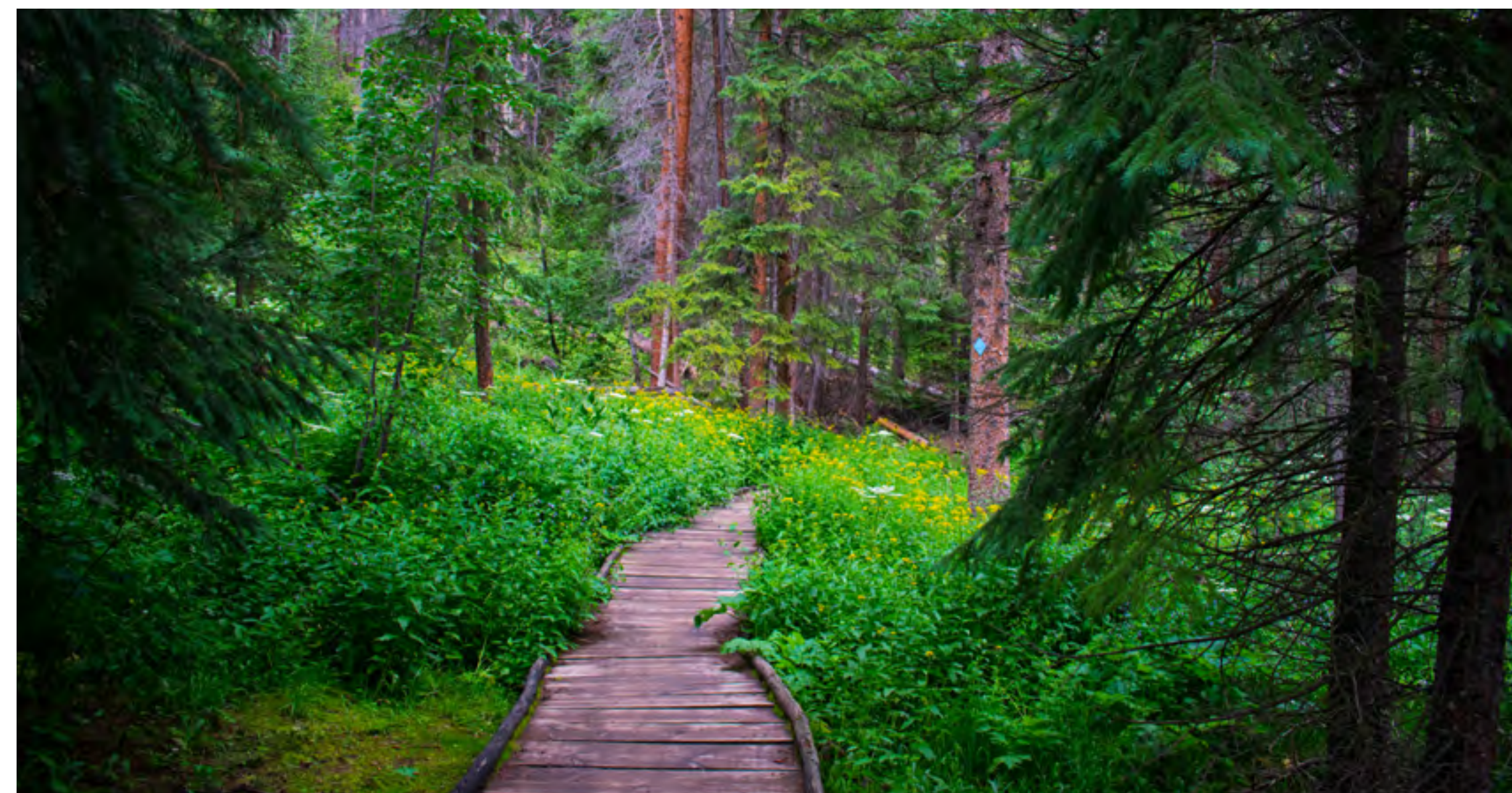
Raport został przygotowany zgodnie z wymaganiami Standardów Global Reporting Initiative (GRI Standards). Nasz raport ESG obejmuje Grupę mBanku z oddziałami w Czechach i Słowacji oraz wybrane spółki Grupy mBanku. Są to: mLeasing, mFaktoring, mBank Hipoteczny i mFinanse. Wymienione spółki wybrane zostały na podstawie kryterium wielkości zatrudnienia. Raport dotyczy okresu od 1 stycznia 2022 roku do 31 grudnia 2022 roku, chyba że w tekście wskazano inaczej. W Grupie mBanku raportujemy w cyklu rocznym. Raport za rok 2022 jest jednocześnie naszym raportem Communication on Progress wymaganym przez UN Global Compact. Wskaźniki GRI przyporządkowaliśmy także do odpowiednich Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ (SDG), w oparciu o dokument pt. “Linking the SDGs and the GRI Standards” opublikowany przez Global Reporting Initiative.

[GRI 2-4] [2-5]

Raport za 2022 rok nie zawiera istotnych korekt danych za rok 2021. W przypadku wybranych wskaźników w rozdziałach 3 i 4 zmieniony jednak został sposób prezentacji danych. Dane przedstawiamy w podziale na Grupę mBanku oraz spółkę mBank, z oddziałami zagranicznymi. Raport nie został poddany zewnętrznej weryfikacji.

[GRI 3-1]

Najbardziej istotne tematy do naszego raportu zostały zdefiniowane podczas sesji dialogowej dla kluczowych grup interesariuszy zorganizowanej w 2021 roku. Zbadane zostały opinie na temat najważniejszych tematów związanych ze zrównoważonym rozwojem Grupy mBanku zarówno pod kątem wpływu naszej organizacji na dany temat, jak i wpływu danego zagadnienia na naszą organizację. Przygotowując raport za rok 2022 wraz z zewnętrznymi konsultantami zweryfikowaliśmy listę zidentyfikowanych w 2021 roku tematów – lista została uznana za aktualną także w roku 2022.



[GRI 3-2]

Lista istotnych tematów:

- Odpowiedzialna promocja i sprzedaż (odpowiedzialne produkty finansowe, zrozumiałe i dopasowane do potrzeb, odpowiedzialna komunikacja i marketing, brak misselingu)
- Cyberbezpieczeństwo
- Bezpieczeństwo pieniędzy klientów
- Bezpieczeństwo danych osobowych klientów
- Prawa pracownika
- Zrównoważone finansowanie (finansowanie inwestycji zgodnych z celami społecznymi/ środowiskowymi)

- Edukacja i rozwój pracowników
- Dobrobyt pracowników (well-being)
- Nowe formy pracy (praca zdalna itp.)
- Różnorodność i równe traktowanie

[GRI 2-3]

Wszystkie pytania i uwagi związane z Raportem ESG Grupy mBanku za rok 2022 prosimy kierować do Zespołu ESG mBanku: csr@mbank.pl



Indeks zgodności GRI

Oświadczenie o zastosowaniu	Grupa mBank S.A. złożyła raport zgodnie ze Standardami GRI dla okresu 01.01.2022 – 31.12.2022
Zastosowane GRI 1	GRI 1: Podstawy 2021
Obowiązujące standardy sektorowe GRI	Nie dotyczy

STANDARD GRI/INNE ŹRÓDŁO	UJAWNIENIE	LOKALIZACJA/STRONA W RAPORCIE	POMINIĘCIA		
			WYMAGANIA (POMINIĘTE)	POWODY	WYJAŚNIENIE
GRI 2: Ogólne Ujawnienia 2021	2-1 Dane organizacyjne	18			
	2-2 Podmioty uwzględnione w ramach raportowania kwestii zrównoważonego rozwoju	152			
	2-3 Okres raportowania, częstotliwość i dane kontaktowe	152, 153			
	2-4 Korekty informacji	152			
	2-5 Weryfikacja zewnętrzna				
	2-6 Działalności, łańcuch wartości i inne relacje biznesowe	25			
	2-7 Pracownicy	89			

GRI 2: Ogólne Ujawnienia 2021

2-8 Współpracownicy, którzy nie są pracownikami

89

Ujawniono dane dotyczące umów zlecenie

Brak danych – w Grupie mBank nie jest prowadzona kompleksowa ewidencja danych pozwalających na ujawnienie wymaganych informacji

Organizacja rozpocznie gromadzenie danych w kolejnych latach

2-9 Struktura zarządcza i skład organów zarządczych

45

2-10 Nominacja i wybór członków najwyższych organów zarządczych

46

2-11 Przewodniczący najwyższego organu zarządczego

45

2-12 Rola najwyższego organu zarządczego w nadzorowaniu zarządzania wpływem

40

2-13 Delegowanie odpowiedzialności w zakresie zarządzania wpływem

40

2-14 Rola najwyższego organu zarządczego w raportowaniu kwestii zrównoważonego rozwoju

40

2-15 Konflikt interesów

57

2-16 Komunikowanie problemów krytycznych

49

GRI 2: Ogólne Ujawnienia 2021

2-17 Zbiorowa wiedza najwyższego organu zarządczego	40
2-18 Ewaluacja wyników najwyższego organu zarządczego	40, 41
2-19 Polityka wynagradzania	92, 93
2-20 Proces ustalania wynagrodzeń	92, 93
2-21 Całkowity roczny wskaźnik wynagrodzenia	93
2-22 Oświadczenie dotyczące strategii zrównoważonego rozwoju	4, 7
2-23 Zobowiązania ujęte w politykach	43, 47
2-24 Realizacja zobowiązań ujętych w politykach	43
2-25 Procesy naprawcze dotyczące negatywnego wpływu	49
2-26 Mechanizmy zasięgnięcia porad i zgłaszania obaw	49
2-27 Zgodność z prawem i regulacjami	52

GRI 2: Ogólne Ujawnienia 2021	2-28 Członkostwo w stowarzyszeniach i organizacjach	37, 44				
	2-29 Podejście do angażowania interesariuszy	61				
	2-30 Układy zbiorowe pracy	97				
GRI 3: Istotne Tematy 2021	3-1 Proces identyfikacji istotnych tematów	152				
	3-2 Lista istotnych tematów	153				
Dobrobyt pracowników (well-being)						
GRI 3: Istotne Tematy 2021	3-3 Zarządzanie istotnymi tematami	103				
GRI 401: Zatrudnienie 2016	401-1 Łączna liczba i odsetek nowych pracowników zatrudnionych oraz łączna liczba odejść w okresie raportowania	90, 91				
	401-2 Świadczenia dodatkowe (benefity) zapewniane pracownikom pełnoetatowym	95				

GRI 403: Zdrowie i bezpieczeństwo 2018	403-2 Procesy identyfikacji zagrożeń, ocena ryzyka oraz badania wypadków	115						
Różnorodność i równe traktowanie								
GRI 3: Istotne Tematy 2021	3-3 Zarządzanie istotnymi tematami	106						
GRI 202: Obecność na rynku 2016	202-1 Wysokość wynagrodzenia kobiet i mężczyzn w stosunku do płacy minimalnej	93	Nie uwzględniono danych dla oddziałów zagranicznych i dla spółki mFinanse	Brak danych – w podmiotach nie są nie są gromadzone dane wymagane przez standard	Organizacja rozpocznie zbieranie danych w kolejnych latach			
GRI 401: Zatrudnienie 2016	401-3 Urlopy rodzicielskie	111						
GRI 405: Różnorodność i równe traktowanie 2016	405-1 Skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej w podziale na kategorie pracowników według płci, wieku, przynależności do mniejszości oraz innych wskaźników różnorodności	108						
	405-2 Stosunek podstawowego wynagrodzenia mężczyzn do wynagrodzenia kobiet według zajmowanego stanowiska	94	Nie uwzględniono danych dla oddziałów zagranicznych	Brak danych – w oddziałach zagranicznych nie są gromadzone dane wymagane przez standard	Organizacja rozpocznie zbieranie danych w kolejnych latach			
GRI 406: Przeciwdziałanie dyskryminacji 2016	406-1 Całkowita liczba przypadków dyskryminacji	114						

Edukacja i rozwój pracowników									
GRI 3: Istotne Tematy 2021		3-3 Zarządzanie istotnymi tematami	98						
GRI 404: Szkolenia i edukacja 2016		404-2 Programy rozwoju kompetencji zawodowych	99						
Nowe formy pracy (praca zdalna itp.)									
GRI 3: Istotne Tematy 2021		3-3 Zarządzanie istotnymi tematami	103						
Wskaźniki własne mBank		MB-DHR-4 Nowe formy pracy a work-life balance	103						
Prawa pracownika									
GRI 3: Istotne Tematy 2021		3-3 Zarządzanie istotnymi tematami	96						
Wskaźniki własne mBank		MB-DHR-11 Dialog z pracownikami	96						

Odpowiedzialna promocja i sprzedaż (odpowiedzialne produkty finansowe, zrozumiałe i dopasowane do potrzeb, odpowiedzialna komunikacja i marketing, brak misselingu)

GRI 3: Istotne Tematy 2021	3-3 Zarządzanie istotnymi tematami	52, 77, 78, 79				
GRI 206: Zachowania antykonkurencyjne 2016	206-1 Podjęte działania prawne dotyczące zachowań antykonkurencyjnych oraz praktyk łamania regulacji antymonopolowych	52				
GRI 417: Marketing i oznakowanie 2016	417-3 Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnymi kodeksami regulującymi kwestie komunikacji marketingowej	80				
Zrównoważone finansowanie (finansowanie inwestycji zgodnych z celami społecznymi/środowiskowymi)						
GRI 3: Istotne Tematy 2021	3-3 Zarządzanie istotnymi tematami	125				
Wskaźniki własne mBank	MB-DPR-1 Czynniki ESG w procesach kredytowych	129				

GRI 302: Energia 2016	302-1 Zużycie energii w organizacji	122							
GRI 305: Emisje 2016	305-1 Bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych (zakres 1)	120							
	305-2 Pośrednie emisje gazów cieplarnianych (zakres 2)	120							
	305-4 Intensywność emisji gazów cieplarnianych	120							
Cyberbezpieczeństwo									
GRI 3: Istotne Tematy 2021	3-3 Zarządzanie istotnymi tematami	70, 71							
Wskaźniki własne mBank	MB-DB-1 Odpowiedzialność Komitetu Bezpieczeństwa	71							
	MB-DB-2 Odpowiedzialność Zarządu za bezpieczeństwo	71							
Bezpieczeństwo pieniędzy klientów									
GRI 3: Istotne Tematy 2021	3-3 Zarządzanie istotnymi tematami	73							

Wskaźniki własne mBank	MB-DB-1 Odpowiedzialność Komitetu Bezpieczeństwa	71				
	MB-DB-2 Odpowiedzialność Zarządu za bezpieczeństwo	71				
Bezpieczeństwo danych osobowych klientów						
GRI 3: Istotne Tematy 2021	3-3 Zarządzanie istotnymi tematami	73				
GRI 418: Prywatność klientów 2016	418-1 Całkowita liczba uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klientów oraz utraty danych	73				
Przeciwdziałanie korupcji						
GRI 205: Przeciwdziałanie korupcji 2016	205-1 Działania przeanalizowane pod kątem korupcji	56				
	205-2 Szkolenia dla pracowników i kadry menedżerskiej poświęcone politykom i procedurom antykorupcyjnym	56				
	205-3 Potwierdzone przypadki korupcji i działania podjęte w odpowiedzi na nie	56				

Warszawa, 2023

Prawa autorskie © **mBank S.A.**