



Bank Pocztowy

Bank Pocztowy S.A

**Sprawozdanie Zarządu z działalności Banku
Pocztowego S.A. za 2019 rok**

 Bank Pocztowy / *30 lat*

Spis Treści

List Przewodniczącego Rady Nadzorczej	3
List Preseks Zarządu Banku Poczptowego.....	4
1. Zewnętrzne uwarunkowania działalności Banku Poczptowego	6
1.1. Podstawowe trendy w gospodarce	6
1.2. Sytuacja w sektorze bankowym.....	9
1.3. Czynniki makroekonomiczne mogące mieć wpływ na wyniki Banku Poczptowego.....	12
1.4. Otoczenie regulacyjne	13
2. Charakterystyka modelu biznesowego i kluczowe działania rozwojowe.....	18
2.1. Strategia Banku oraz model biznesowy bankowości pocztowej	18
2.2. Kanały dystrybucji produktów bankowych	20
2.3. Działania rozwojowe i realizowane kluczowe projekty.....	21
2.4. Nagrody i wyróżnienia w 2019 r.	22
3. Działalność na rynku detalicznym	24
3.1. Klienci bankowości detalicznej.....	24
3.2. Oferta produktowa bankowości detalicznej w 2019 r.	24
3.3. Rozwój bankowości elektronicznej.....	27
3.4. Działalność depozytowa	28
3.5. Działalność kredytowa	29
3.6. Produkty inwestycyjne.....	31
3.7. Karty bankowe.....	31
4. Działalność na rynku instytucjonalnym	33
4.1. Klienci bankowości instytucjonalnej	33
4.2. Oferta produktowa bankowości instytucjonalnej w 2019 r.....	33
4.3. Działalność kredytowa	35
4.4. Działalność depozytowa	36
5. Działalność skarbowa i rozliczeniowa	37
5.1. Działalność skarbowa.....	37
5.2. Działalność rozliczeniowa	38
6. Wyniki finansowe	40
6.1. Główne czynniki kształtujące wynik finansowy Banku.....	40
6.2. Podstawowe wskaźniki operacyjne	47
6.3. Sprawozdanie z sytuacji finansowej na 31 grudnia 2019 r. - główne pozycje bilansu	48
7. Zarządzanie głównymi rodzajami ryzyka	49
7.1. Cele i zasady zarządzania ryzykiem.....	49
7.2. Ryzyko kredytowe	50
7.3. Polityka kredytowa	53
7.4. Ryzyko płynności	55

7.5.	Ryzyko stopy procentowej	56
7.6.	Ryzyko walutowe	59
7.7.	Ryzyko operacyjne	59
7.8.	Pozostałe ryzyka	60
7.9.	Adekwatność kapitałowa	64
8.	Struktura organizacyjna	68
9.	Zarządzanie zasobami ludzkimi.....	71
9.1.	Relacje z pracownikami	71
9.2.	Stan i struktura zatrudnienia	71
9.3.	Szkolenia i rozwój	72
9.4.	System motywacyjny	73
9.5.	Polityka wynagrodzeń kadry kierowniczej	74
9.6.	Pakiet świadczeń dodatkowych	75
10.	Zarządzanie i ład korporacyjny.....	76
10.1.	Zasady i zakres stosowania ładu korporacyjnego	76
10.2.	Struktura akcjonariatu i kapitał zakładowy	77
10.3.	Podstawowe informacje na temat Poczty Polskiej i zasad współpracy	78
10.4.	Relacje inwestorskie.....	80
10.5.	Zasady zmiany statutu	81
10.6.	Działalność organów korporacyjnych Banku	82
10.7.	Usługi świadczone przez Audytora w 2019 r.	98
11.	Oświadczenie dotyczące informacji niefinansowych	99
11.1.	Model biznesowy bankowości pocztowej i jego wartość dla społeczeństwa	99
11.2.	Kluczowe niefinansowe wskaźniki efektywności Banku	103
11.3.	Opis kluczowych polityk, rezultatów ich stosowania oraz procedur należytej staranności	104
11.3.1	Poszanowanie praw człowieka	105
11.3.2	Pracownicy	106
11.3.3	Przeciwdziałanie korupcji.....	110
11.3.4	Społeczeństwo	113
11.3.5	Środowisko naturalne	125
11.4.	Opis istotnych ryzyk związanych z działalnością Banku, mogących wywierać wpływ na zagadnienia poszanowania praw człowieka, pracownicze, przeciwdziałania korupcji, społeczne i środowiska naturalnego.....	128
12.	Pozostałe informacje – wymagane na podstawie art. 111a Ustawy Prawo Bankowe	133
13.	Oświadczenie Zarządu	134
13.1.	Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań	134
13.2.	Wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych	134

List Przewodniczącego Rady Nadzorczej

Szanowni Państwo,

wieloletnia obecność firm na rynku jest potwierdzeniem roli rynkowej jaką odgrywają, jakości świadczonych przez nich usług oraz wartości dla swoich Klientów. Tradycja bankowości pocztowej w Polsce ma już 100 lat, co jest powodem do dumy, ale i zobowiązaniem, które zostało złożone wobec milionów Polaków. Wkrótce po odzyskaniu przez Polskę niepodległości, w lutym 1919 r., podpisanym przez Naczelnika Państwa Józefa Piłsudskiego dekretem o utworzeniu Pocztowej Kasy Oszczędnościowej, powołana została do życia instytucja finansowa wzorowana na znanych już w Europie przykładach banków pocztowych. Tę chlubną tradycję bankowości pocztowej kontynuuje już od 30 lat Bank Poczty należący do Grupy Poczty Polskiej.

W 2019 r. Bank Poczty wypracował bardzo dobre wyniki, w tym ponad 18 mln zł zysku netto, w ujęciu jednostkowym blisko 12 mln zł więcej niż rok wcześniej. Obserwujemy wzrost sumy bilansowej, wzrost salda kredytowego, poprawie uległa też rentowność Banku mierzona poziomem zwrotu z kapitału. Co jednak w mojej ocenie nie mniej ważne – 2019 r. był dla Banku Poczty dobrym rokiem jeżeli chodzi o rozwój oferty produktowej, a z perspektywy Klientów to właśnie istotnie wpływa na wzrost atrakcyjności Banku.

Poczta Polska, większościowy Akcjonariusz Banku Poczty, mierzy się z wyzwaniem, jakim jest spadający wolumen tradycyjnych usług pocztowych. Jednocześnie mimo tego faktu Poczta zgodnie ze swoją Strategią do 2024 r. planuje zwiększać przychody m.in. dzięki jeszcze większemu zaangażowaniu Poczty Polskiej na rynku KEP (kurier-ekspres-paczka), ale także dzięki potencjałowi spółek Grupy Poczty Polskiej, w tym Bankowi Poczty. Oferowane przez nasz Bank kredyty czy ubezpieczenia odgrywać będą coraz ważniejszą rolę, przyczyniając się do wzrostu zyskowności Poczty Polskiej.

Efekty faktycznej synergii Banku i Poczty zaczynają być coraz bardziej widoczne nie tylko na poziomie wspólnych projektów, jak konsorcjum z wiodącą rolą Banku Poczty w zakresie terminalizacji i rozwoju płatności bezgotówkowych w Urzędach Poczty. Przede wszystkim obserwujemy wzrost sprzedaży produktów bankowych przez pracowników Poczty Polskiej, co dobrze obrazuje 15% roczna dynamika sprzedaży kredytów konsumpcyjnych Banku Poczty w sieci Poczty Polskiej w 2019 r.

Innowacyjność dzisiejszej gospodarki wymaga, by firmy stawały się coraz bardziej konkurencyjne, wychodziły poza swoją typową działalność. Niedawno weszła w życie dyrektywa PSD2, która wymusza na bankach udostępnianie informacji o rachunkach oraz możliwość inicjowania transakcji za pomocą niezależnego dostawcy. Dlatego chcąc utrzymać relacje z klientami, banki muszą ewoluować, przekształcając się w centra usług z różnych dziedzin naszego życia, korzystając z możliwości jakie daje otwarta bankowość i budowane w oparciu o nią nowe modele biznesowe.

Odpowiedź na te wyzwania rynkowe można już w 2019 r. zaobserwować w Banku Poczty, choćby poprzez udostępnienie z poziomu aplikacji mobilnej Banku tradycyjnych usług pocztowych w nowym wydaniu. Jednak ta oferta usług dodatkowych Banku będzie się w dalszym ciągu rozwijać, w pierwszej kolejności dzięki synergii z Poczta Polska, co naturalne. To jeden ze sposobów Banku na wzrost, a z drugiej strony na zaspakajanie w jednym miejscu rosnących potrzeb Klientów.

Grupa Poczty Polskiej, a w niej Bank Poczty, mają ambicję oraz wszelkie predyspozycje ku temu, by tym oczekiwaniom sprostać.

Z wyrazami szacunku,

Przemysław Sypniewski,

Przewodniczący Rady Nadzorczej Banku Poczty

List Presesta Zarządu Banku Poczty

Szanowni Państwo,

Sprawozdanie Zarządu z działalności Banku Poczty S.A. w 2019 r. publikujemy w szczególnym momencie. Obchodzimy bowiem jubileusz powstania Banku Poczty w Bydgoszczy - od samego początku związanego z Poczta Polska oraz ideą leżącą u jego utworzenia 30 lat temu, jaką było dążenie do reaktywacji bankowości pocztowej w Polsce.

Tym bardziej cieszy fakt, że miniony rok bardzo dobrze wykorzystaliśmy, skutecznie odwracając trendy z poprzednich lat, poprawiając efektywność finansową oraz jakość portfela kredytowego. Dla Banku Poczty był to także rok istotnego progresu w obszarze nowych technologii – zarówno po stronie back-office, jak i nowych produktów, które w minionym roku zostały oddane w ręce naszych Klientów. W niniejszym Sprawozdaniu Zarządu z działalności prezentujemy wyniki Banku Poczty wypracowane w 2019 r.

Istotny wzrost zysku netto oraz wskaźnika zwrotu kapitału ROE pokazują, że w 2019 r. Bank Poczty odnotował wyraźną poprawę rentowności swojej działalności. W 2019 r. Bank Poczty wypracował najwyższy od czterech lat zysk netto wynoszący 18,9 mln zł, wyższy o 168,9% niż rok wcześniej. Warto podkreślić, że tak istotną poprawę zysku Bank osiągnął mimo konieczności zawiązania rezerw na zwrot prowizji pobranych od klientów z tytułu wcześniej spłaty kredytów (dotyczący całego sektora bankowego wyrok TSUE). Wskaźnik ROE netto wyniósł 3,2 % i był o 2,1 p.p. wyższy niż rok wcześniej.

Odnotowany przez Bank Poczty wynik na działalności bankowej wzrósł w porównaniu do ubiegłego roku do 333,2 mln zł. Wynik z tytułu odsetek, który w 2019 r. stanowił główne źródło dochodów Banku, wyniósł 263,3 mln zł i był wyższy o 1,9% r/r. O 5% r/r wzrósł także wynik z tytułu opłat i prowizji, który na koniec 2019 r. wyniósł 45,9 mln zł. Wzrostowi dochodów (o 4,2% r/r) towarzyszyło skuteczne obniżanie kosztów działania (o 2,5% r/r), w efekcie czego poprawie względem roku poprzedniego uległa relacja kosztów do dochodów (C/I), wynosząc na koniec 2019 r. 69,5%. Suma bilansowa Banku Poczty w 2019 r. wzrosła o 5,9% r/r, wyniosła na dzień 31.12.2019 r. 8,0 mld zł i była wyższa o 443,4 mln zł, tj. o 5,9% w porównaniu ze stanem na koniec 2018 r. Współczynnik wypłacalności Banku wynosił 16,6%, a Tier 1 ukształtował się na poziomie 14,0%.

Z punktu widzenia Banku Poczty osiągnięte wyniki, w perspektywie wymagającej sytuacji regulacyjnej i konkurencyjności sektora bankowego w Polsce, świadczą o skuteczności obranej przez Bank Poczty strategii i stanowią pierwszy krok w kierunku zwiększania efektywności działania i rentowności Banku w kolejnych latach.

W 2019 r. Bank Poczty podejmował liczne inicjatywy aktywizujące sprzedaż, m.in. wprowadził do oferty kredytu gotówkowego nowe promocje cenowe oparte na stałej cenie oraz dedykowane wybranym grupom klientów. Saldo kredytów i pożyczek udzielonych klientom wzrosło na koniec roku do poziomu 5,1 mld zł. Co warto podkreślić - w obszarze kredytów Bank Poczty w 2019 r. dokonał istotnej poprawy jakości portfela kredytowego, obrazowanej kilkudziesięcioprocentowym ograniczeniem wejść do portfela złych kredytów i obniżeniem wskaźnika NPL do poziomu 9,8% na koniec 2019 r. z negatywnie najwyższego poziomu 14,1% w listopadzie 2018 r. W tym samym okresie saldo depozytów wzrosło do poziomu 7,0 mld zł.

W dotychczasowej, już 30 letniej, historii Banku Poczty nie było roku, w którym Bank odnotowałby porównywalny do 2019 r. rozwój technologiczny, mierzony m.in. liczbą mobilnych rozwiązań oddanych w ręce Klientów oraz tak skutecznie realizowaną współpracę z Poczta Polska, co przyniosło wymierne efekty.

Szczególną wagę przykładam do faktu utworzenia konsorcjum dostarczającego i obsługującego terminale POS w szerokiej sieci Poczty Polskiej, którego liderem jest Bank Poczty, a w którego skład weszły także PKO Bank Polski S.A. oraz partner technologiczny. To kolejny obszar, w którym wspólnie z naszymi akcjonariuszami działamy na rzecz obrotu bezgotówkowego w Polsce, ale także wyraz rosnącej roli usług finansowych w Poczcie. W efekcie tej współpracy odnotowaliśmy 28% wzrost liczby transakcji kartą w placówkach Poczty Polskiej, których wartość w 2019 r. wyniosła 1,3 mld zł.

Skutecznie wprowadziliśmy także do oferty Banku e-Awizo i Polecony do skrzynki – usługi Poczty Polskiej w cyfrowym wydaniu, z wykorzystaniem możliwości jakie daje nasza mobilna platforma.

To przykład realizacji założenia, by Klienci Banku Poczty i EnveloBanku, naszej cyfrowej marki, mogli czerpać dodatkowe korzyści z faktu naszej ścisłej współpracy z narodowym operatorem pocztowym.

Ważnym wydarzeniem w minionych 12 miesiącach było umożliwienie naszym Klientom korzystania z aplikacji mobilnej i internetowej EnveloBanku – bankowości cyfrowej Banku Poczty. To nie tylko istotna poprawa komfortu korzystania z nowoczesnej bankowości, ale także ułatwienie i przyspieszenie procesu oferowania produktów bankowych oraz nowoczesnych, cyfrowych produktów tworzonych we współpracy Poczta Polska wszystkim naszym Klientom.

Ponadto, dzięki zrealizowanym w 2019 r. inicjatywom technologicznym, Klienci Banku Poczty mogą już korzystać z całego spektrum płatności mobilnych – Google Pay, Apple Pay, Garmin Pay.

Najlepszą recenzją działalności banków jest jednak zawsze opinia Klientów. Tym bardziej możemy być dumni, że w grudniu 2019 r. Bank Poczty zajął pierwsze miejsce, ex aequo z dwoma innymi bankami, w rankingu satysfakcji Klientów „Bank doceniony przez klientów”, zrealizowanym przez ekspertów z niezależnej firmy badawczej. Klienci docenili m.in. dostępność naszych placówek, przyjazną stronę www, funkcjonalność kart płatniczych oraz udostępnienie bankowości mobilnej EnveloBank.

Bank Poczty bardzo dobrze wykorzystał 2019 r. w zakresie efektywności działania, dywersyfikacji źródeł przychodów, jakości portfela kredytowego oraz rozwoju technologicznego, o czym m.in. traktuje niniejsze Sprawozdanie Zarządu z działalności. Jednocześnie z mojej perspektywy, jako Prezesa Zarządu, ta przeprowadzona skutecznie optymalizacja działania Banku w wielu obszarach pozwala na jeszcze większą integrację z przechodzącą transformacją cyfrową Poczta Polska, a co za tym idzie potwierdza osiągnięcie przez Bank Poczty gotowości do dalszego rozwoju i kontynuacji poprawy wyników w kolejnych latach.

Z wyrazami szacunku,

Robert Kuraskiewicz

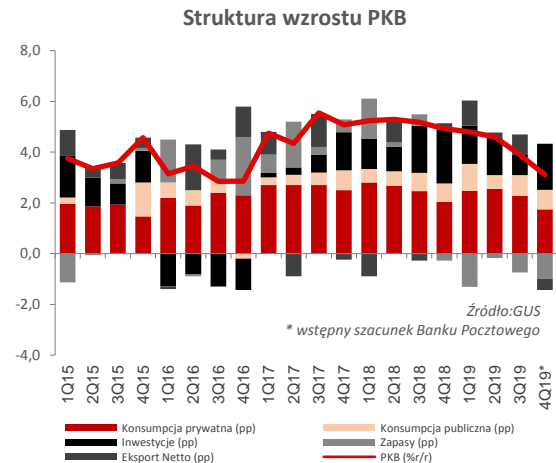
Prezes Zarządu Banku Poczty

1. Zewnętrzne uwarunkowania działalności Banku Poczтового

1.1. Podstawowe trendy w gospodarce

Produkt Krajowy Brutto i jego składowe

Według wstępnych wyliczeń GUS polska gospodarka w 2019 r. rozwijała się w tempie 4,0%. Było to tempo wolniejsze od zanotowanego w 2018 r., na poziomie 5,1%, ale jednocześnie wyższe od prognoz rynkowych formułowanych u progu 2019 r. Główną siłą napędową polskiej gospodarki pozostał w 2019 r. popyt wewnętrzny, a zwłaszcza konsumpcja gospodarstw domowych. Jej wzrost o 3,9% (wg wstępnego szacunku) pozostawał wciąż relatywnie silny, na co wpływ miała dobra sytuacja finansowa gospodarstw domowych. Silny wzrost, bo o około 4,5%, zanotowano także w przypadku konsumpcji publicznej. Nieco słabiej w 2019 r. radziły sobie natomiast inwestycje. Ich niższe tempo wzrostu w porównaniu z rokiem poprzednim, na poziomie 7,8% (wg wstępnego szacunku GUS), wynikało głównie z ostrego hamowania inwestycji publicznych po rekordowych nakładach w 2018 r. Pozytywny wkład we wzrost PKB Polski w 2019 r. miało saldo handlu zagranicznego, które wyniosło 0,4 pkt. proc., wobec neutralnej kontrybucji rok wcześniej.



Rynek pracy

W 2019 r. kontynuowany był spadek bezrobocia w Polsce. Stopa bezrobocia rejestrowanego obniżyła się w grudniu do 5,2%, podczas gdy na koniec 2018 r. wynosiła 5,8%. Po raz pierwszy w historii liczba zarejestrowanych bezrobotnych spadła w 2019 r. poniżej 900 tys. Spadek ten związany był z wciąż rosnącym zapotrzebowaniem na pracowników w gospodarce w warunkach kurczącej się ich podaży, a także czynnikami sezonowymi i zmianami demograficznymi, coraz silniej odciskającymi piętno na rynku pracy.

W grudniu 2019 r. w sektorze przedsiębiorstw w dużych firmach (zatrudniających powyżej 9 osób) pracowało 6 396 tys. osób wobec 6 233 tys. w grudniu 2018 r. Zatrudnienie w sektorze przedsiębiorstw rosło w 2019 r., niemniej jednak tempo tego wzrostu stopniowo się zmniejszało i wyniosło średnio 2,7% r/r wobec wzrostu o 3,4% r/r w 2018 r. Mniejszy popyt na pracowników związany był ze spowalnianiem polskiej gospodarki.

W 2019 r. wyhamowało także nominalne tempo wzrostu płac w sektorze przedsiębiorstw. Wyniosło ono 6,6% wobec 7,2% w 2018 r. Jednocześnie, w związku z wyższą średnioroczną inflacją w porównaniu z rokiem ubiegłym, obniżyła się dynamika siły nabywczej wynagrodzeń. Wzrost płac w ujęciu realnym w dużych firmach wyniósł 4,2%, podczas gdy rok wcześniej było to 5,3%.

Inflacja

Średnioroczny wskaźnik cen towarów i usług (CPI) wyniósł w 2019 r. 2,3% wobec 1,6% rok wcześniej. Inflacja, tym samym, zbliżyła się do środka celu NBP, zdefiniowanego jako 2,5%, ale jednocześnie wciąż pozostała w dolnym paśmie odchyień od niego (+/- 1,0%). Przyspieszenie inflacji w 2019 r. następowało systematycznie od początku r. (w styczniu wskaźnik CPI wyniósł 0,7% r/r, w grudniu zaś 3,4% r/r), a przyczynił się do tego wzrost cen zarówno towarów, jak i usług. Dynamicznie rosły w szczególności ceny żywności, na co wpływ miały niekorzystne warunki pogodowe dla upraw, zwłaszcza warzyw i owoców. Szybko rosły także ceny w kategorii „zdrowie”, „rekreacja i kultura” oraz „restauracje i hotele”.

Ponadto dużą dynamiką charakteryzowały się ceny w kategorii „transport”, za sprawą wahających się notowań ropy na świecie (Brent: od 55,35 USD za baryłkę w sierpniu do 70,32 USD za baryłkę w kwietniu) oraz kursu złotego wobec USD (przedział od 3,7231 w styczniu do 4,0171 we wrześniu).

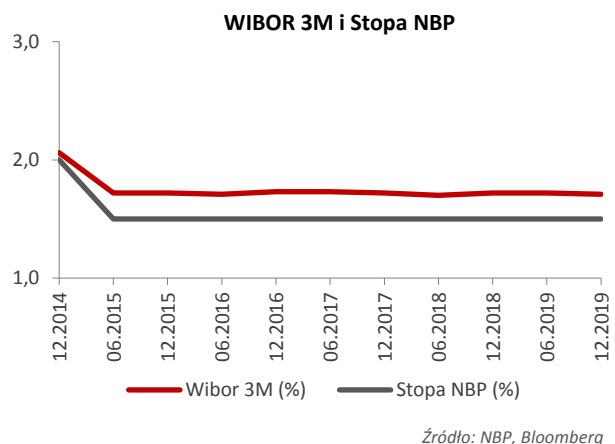
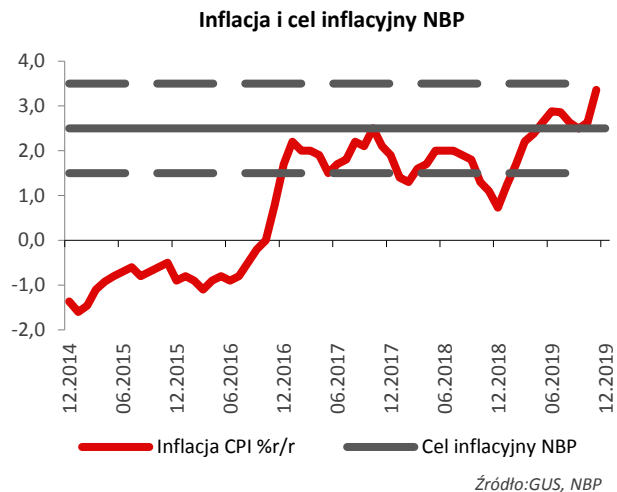
Istotnie przyspieszyła w 2019 r. inflacja bazowa po wyłączeniu cen żywności i energii, która średniorocznie wyniosła 2,0% wobec zaledwie 0,7% w 2018 r. W grudniu wskaźnik osiągnął 3,1% r/r, tj. poziom notowany ostatnio w końcu 2011 r.

Polityka pieniężna

Rok 2019 był czasem dalszej stabilizacji podstawowych stóp procentowych w Polsce. Choć dość wyraźnie przyspieszała inflacja, to jednak wciąż znajdowała się ona w paśmie odchyień od celu NBP (2,5% +/- 1,0%). Jednocześnie hamowanie tempa wzrostu gospodarczego w 2019 r. okazało się wolniejsze od oczekiwań NBP, co spowodowało trzykrotną rewizję w górę (w marcu, lipcu i listopadzie) prognoz ścieżki PKB w Projekcji inflacji. W takich warunkach Rada Polityki Pieniężnej w publikowanych po posiedzeniach komunikatach oceniała, że obecny poziom stóp procentowych sprzyja utrzymaniu polskiej gospodarki na ścieżce zrównoważonego wzrostu oraz pozwala zachować równowagę makroekonomiczną. Na koniec 2019 r. stopa referencyjna NBP wynosiła nadal 1,50%, redyskonta weksli 1,75%, stopa lombardowa 2,50%, a stopa depozytowa 0,50%. Brak zmian stóp procentowych NBP przełożył się w 2019 r. na stabilizację stóp rynkowych. Stopa WIBOR 3M wyniosła na koniec r. 1,71% wobec 1,72% na koniec 2018 r.

Finanse publiczne i rynek dłużnych papierów skarbowych

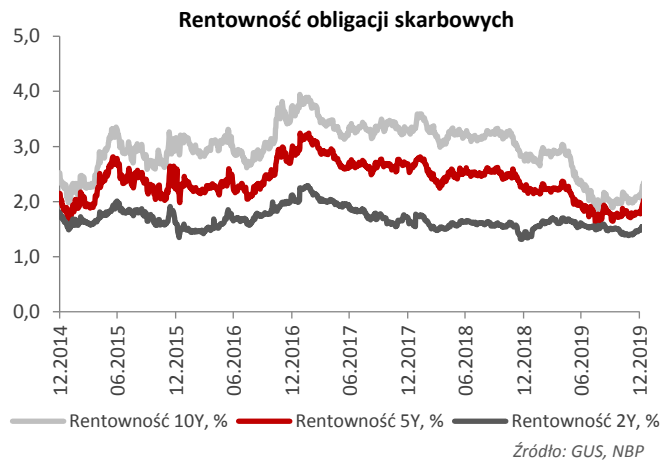
W 2019 r. sytuacja finansów publicznych pozostawała nadal dobra, czemu sprzyjała utrzymująca się lepsza od oczekiwań koniunktura w gospodarce oraz kontynuowane przez Ministerstwo Finansów działania uszczelniające wpływy do budżetu państwa. W szczególności w 2019 r. kontynuowany był wzrost wpływów do budżetu z tytułu podatku VAT (na koniec grudnia wyniósł 3,4% r/r) oraz notowano dynamicznie rosnące wpływy z tytułu podatku CIT (na koniec r. o 15,5% r/r). Według wstępnych danych Ministerstwa Finansów w grudniu 2019 r. w budżecie państwa zanotowano deficyt w wysokości 13,7 mld zł wobec rocznego planu deficytu na poziomie 28,5 mld zł



i wobec deficytu w wysokości 10,4 mld zł rok wcześniej. Dochody budżetu państwa w okresie styczeń – grudzień wyniosły 400,6 mld zł, czyli 103,3% planu rocznego, a wydatki 414,2 mld zł, tj. 99,5% kwoty planowanej na cały rok.

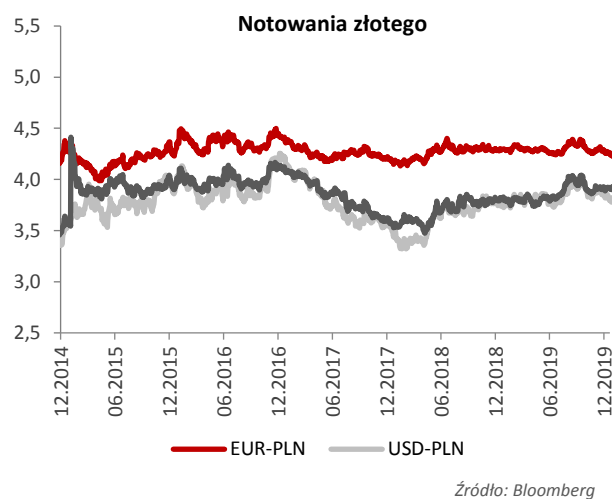
Początek 2019 r. był czasem nadziei rynków finansowych na zawarcie porozumienia handlowego pomiędzy Chinami i USA, które negocjowały ze sobą warunki tego porozumienia. Jednocześnie narastał niepokój wokół Brexitu, który miał nastąpić z końcem marca, a wciąż daleko było do zaakceptowania przez brytyjski parlament warunków wynegocjowanych z UE. Ostatecznie Brexit dwukrotnie został odsunięty w czasie, najpierw do 31 października 2019 r., a następnie do 31 stycznia 2020 r. Niepokój towarzyszył też inwestorom w związku z konfliktem handlowym

pomiędzy USA i Chinami. W maju 2019 r., zamiast zawarcia negocjowanej umowy, prezydent USA D. Trump podwyższył niespodziewanie cła z 10% na 25% na towary importowane z Chin o wartości 200 mld USD i zapowiedział możliwość wprowadzenia kolejnych ceł na pozostałą część importu wartego ponad 300 mld USD. Gwałtowny wzrost awersji do ryzyka na całym świecie, w połączeniu z napływającymi coraz słabszymi danymi makroekonomicznymi z gospodarki europejskiej i amerykańskiej, zrodziły oczekiwania dotyczące poluzowania polityki pieniężnej zarówno przez Fed jak i EBC. To z kolei doprowadziło do spadków rentowności obligacji na tzw. rynkach bazowych, a w ślad za tym także w Polsce. Ostatecznie Fed trzykrotnie obniżył stopy procentowe (w lipcu, wrześniu i październiku), łącznie o 75 pkt. bazowych, a EBC oprócz obniżki stopy depozytowej o 10 pkt. bazowych (we wrześniu), zdecydował także powrócić do programu luzowania ilościowego. W końcu 2019 r., ponadto, USA i Chiny ogłosiły, że wypracowały tzw. umowę „pierwszej fazy” i wyraziły chęć jej podpisania na początku 2020 r. Na koniec grudnia rentowność 2-letnich obligacji wynosiła 1,46% wobec 1,33% na koniec grudnia 2018 r., natomiast rentowność 5-letnich obligacji osiągnęła 1,80% wobec 2,26% na koniec grudnia 2018 r., a rentowność 10-letnich papierów obniżyła się do 2,11% z 2,81% na koniec grudnia 2018 r.



Kursy walut

Kurs złotego wobec głównych walut, tj. EUR, USD i CHF, pozostawał w 2019 r. głównie pod wpływem czynników zewnętrznych. W I półroczu notowania PLN były dość stabilne i nie podlegały istotnym wahaniom. Sprzyjało temu najpierw oczekiwanie na porozumienie handlowe pomiędzy Chinami i USA, w związku z prowadzonymi przez te kraje negocjacjami od początku 2019 r., a następnie odsunięcie w czasie (do 31 października 2019 r.) Brexitu. Nawet zaskakująca podwyżka przez prezydenta USA D. Trumpa ceł na chińskie towary w maju, i tym samym zerwanie negocjacji chińsko-amerykańskich, nie zaszkodziły istotnie polskiej walucie. W warunkach pogarszającej się aktywności gospodarczej w Europie i w USA, m.in. na skutek wojny handlowej pomiędzy Chinami i USA, rynki finansowe



zaczęły liczyć na ponowną falę poluzowania monetarnego przez Fed i EBC. W czerwcu, zarówno prezes EBC M. Draghi, jak i prezes Fed J. Powell, zdecydowanie łagodniej zaczęli wypowiadać się na temat polityki monetarnej w strefie euro i USA, co utwierdziło inwestorów w przekonaniu o zbliżającym się jej łagodzeniu, a to z kolei wspomagało m.in. złotego.

Do łagodzenia polityki pieniężnej przez Fed i EBC doszło w II poł. roku. W USA stopy procentowe obniżone zostały trzykrotnie (w lipcu, wrześniu i październiku) łącznie o 75 pkt. bazowych, w strefie euro natomiast we wrześniu dokonano obniżki stopy depozytowej o 10 pkt. bazowych (do -0,50%) oraz m.in. wznowiono (od listopada) program skupu aktywów w wysokości 20 mld EUR miesięcznie. Działania głównych banków centralnych poprawiały z jednej strony nastroje na rynkach finansowych, z drugiej jednak zamieszanie wokół Brexitu (termin opuszczenia UE przez Wlk. Brytanii został ponownie przesunięty na 31 stycznia 2020 r.) oraz napięcia na linii Waszyngton – Pekin wprowadzały nerwowość i zwiększały awersję do ryzyka. Złoty w takich warunkach tracił okresowo dość wyraźnie na wartości, ostatecznie jednak na koniec roku, m.in. w związku z wypracowaniem przez Chiny i USA tzw. porozumienia „pierwszej fazy” w handlu, kurs EUR-PLN wyniósł 4,25, kurs USD-PLN notowany był na poziomie 3,79, a kurs CHF-PLN na poziomie 3,92.

Wskaźniki ekonomiczne	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
PKB (r/r)	1,6%	1,4%	3,3%	3,8%	3,1%	4,9%	5,1%	4,0%*
Inflacja (średnia w okresie)	3,7%	0,9%	0,0%	(0,9)%	(0,6)%	2,0%	1,6%	2,3%
Stopa bezrobocia rejestrowanego (koniec okresu)	13,4%	13,4%	11,5%	9,7%	8,2%	6,6%	5,8%	5,2%
Depozyty i inne zobowiązania (mld zł, koniec okresu)	792,3	844,7	920,7	1 003,9	1 094,8	1 140,1	1 238,8	1 344,7
- Gospodarstwa domowe (mld zł, koniec okresu)	504,2	536,5	592,4	650,8	713,9	744,0	818,9	898,1
- Przedsiębiorstwa (mld zł, koniec okresu)	189,8	208,0	226,7	250,1	269,8	276,2	288,1	317,0
Należności (mld zł, koniec okresu)	858,9	888,9	952,9	1 019,0	1 066,6	1 105,2	1 189,3	1 251,1
EUR/PLN (kurs średni)	4,19	4,19	4,18	4,18	4,36	4,25	4,26	4,30
USD/PLN (kurs średni)	3,26	3,16	3,15	3,77	3,94	3,77	3,61	3,84
CHF/PLN (kurs średni)	3,47	3,41	3,44	3,91	4,00	3,83	3,69	3,86
Stopa referencyjna (koniec okresu)	4,25%	2,50%	2,00%	1,50%	1,50%	1,50%	1,50%	1,50%
WIBOR 3M (koniec okresu)	4,11%	2,71%	2,06%	1,72%	1,73%	1,72%	1,72%	1,71%

źródło: GUS, NBP, Bloomberg, Reuters *wstępny szacunek GUS

1.2. Sytuacja w sektorze bankowym

Depozyty gospodarstw domowych i przedsiębiorstw¹

Na koniec grudnia 2019 r. ogólna wartość depozytów w systemie bankowym wyniosła 1344,7 mld zł, czyli była o 8,5% wyższa niż na koniec grudnia 2018 r. Depozyty gospodarstw domowych wyniosły 898,1 mld zł wobec 818,9 mld zł rok wcześniej. Na przestrzeni prawie całego 2019 r. tempo wzrostu depozytów gospodarstw domowych notowało dwucyfrowy poziom, osiągając 11,9% r/r w kwietniu, i dopiero w grudniu znalazła się na poziomie jednocyfrowym, tj. 9,7% r/r. Wzrost dynamiki można przypisać przede wszystkim stabilnej sytuacji na rynku pracy, z wciąż notowanym na nim wzrostem płac. Ponadto, bardzo

silnym impulsem wzrostowym dla stanu depozytów gospodarstw domowych były kontynuowane odpływy środków z funduszy detalicznych w związku z zawirowaniami globalnymi, w tym wojną handlową pomiędzy USA i Chinami. W grudniu 2019 r. depozyty przedsiębiorstw wynosiły 317,0 mld zł, przrastając o 10,0% r/r wobec wzrostu o 24,3% r/r w styczniu 2019 r. oraz o 4,3% r/r w grudniu 2018 r. Pozytywnie na dynamikę wzrostu depozytów przedsiębiorstw oddziaływała m.in. stabilizacja, w porównaniu do roku poprzedniego, kosztów operacyjnych, zwłaszcza kosztów pracy. Przyczyniła się do tego także lepsza od oczekiwań koniunktura.



Źródło: NBP

¹ Na podst. NBP, Należności i zobowiązania banków.

Kredyty dla gospodarstw domowych i przedsiębiorstw²

W grudniu 2019 r. wartość należności kredytowych sektora bankowego wynosiła 1251,1 mld zł, tj. była o 5,2% wyższa niż w grudniu 2018 r. Wartość kredytów dla gospodarstw domowych wyniosła 748,5 mld zł, co oznacza przyrost o 6,0% w ciągu roku. Kredyty na cele mieszkaniowe denominowane w złotych wzrosły z 287,7 mld zł w grudniu 2018 r. do 323,1 mld zł w grudniu 2019 r., tj. o 12,3%. Do czynników pozytywnie wpływających na skalę akcji kredytowej należy zaliczyć utrzymywane przez Radę Polityki Pieniężnej rekordowo niskie stopy procentowe oraz poprawiającą się sytuację materialną społeczeństwa w związku ze wzrostem wynagrodzeń oraz realizowanymi programami socjalnymi. Wartość portfela kredytów denominowanych w walutach obcych spadła w grudniu 2019 r. do 120,0 mld zł³, tj. o 6,2% r/r. Spadek wartości portfela wynikał przede wszystkim z działań podejmowanych przez banki i ich klientów w ramach restrukturyzacji kredytów denominowanych w CHF za porozumieniem stron, bądź też w ramach rozstrzygnięć na drodze sądowej. Czynnikiem zawężającym portfel były także zaostrzone przepisy Rekomendacji S, ograniczające do minimum możliwości zaciągania kredytów w walutach obcych. W 2019 r. zwiększyły się należności sektora bankowego z tytułu kredytów konsumpcyjnych od osób prywatnych. W grudniu 2019 r. osiągnęły one poziom 198,6 mld zł⁴ (wobec 183,3 mld zł w grudniu 2018 r.). Wzrost wolumenu kredytów konsumpcyjnych wynikał z wciąż niskiego ich oprocentowania, szerokiej oferty tych kredytów po stronie banków oraz w związku ze wzrostem zdolności kredytowej gospodarstw domowych m.in. na skutek realizowanych i poszerzanych programów socjalnych.



Źródło: NBP

Zgodnie z danymi Biura Informacji Kredytowej, w segmencie nisko kwotowych kredytów konsumpcyjnych dynamiki kredytów były ujemne, co ogranicza akcję kredytową w segmencie w którym operuje Bank.

Wartość kredytów dla przedsiębiorstw w grudniu 2019 r. wyniosła 346,6 mld zł⁵ wobec 336,4 mld zł w grudniu 2018 r. (wzrost o 3,0%). Zainteresowanie kredytami po stronie przedsiębiorstw było większe w pierwszej połowie 2019 r., kiedy koniunktura jeszcze pozytywnie zaskakiwała i wciąż wysokie pozostawały zarówno potrzeby finansowania bieżącej działalności (m.in. finansowanie zapasów i kapitału obrotowego), jak również działalności inwestycyjnej. W drugiej połowie roku, wraz z coraz bardziej odczuwalnym hamowaniem gospodarki, popyt na kredyt po stronie przedsiębiorstw obniżył się.

Oprocentowanie depozytów i kredytów⁶

W 2019 r. Rada Polityki Pieniężnej nie zmieniła poziomu stóp procentowych. Stopa referencyjna pozostawała zatem na rekordowo niskim poziomie 1,50%, a stopa lombardowa na poziomie 2,50%, co miało istotny wpływ na kształtowanie się oprocentowania depozytów i kredytów. Według danych NBP w grudniu 2019 r. średnie oprocentowanie nowych umów depozytów złotych dla gospodarstw domowych wyniosło 1,21% wobec 1,75% w styczniu 2019 r. oraz 1,83% w grudniu 2018 r. W przypadku nowych depozytów przedsiębiorstw oprocentowanie wyniosło 0,88% wobec 1,18% w styczniu 2019 r. oraz 1,11% w grudniu 2018 r. Oprocentowanie nowych kredytów złotych udzielanych gospodarstwom domowym ukształtowało się w grudniu 2019 roku na poziomie 6,28% wobec 6,58% w styczniu 2019 r. oraz 6,16% w grudniu 2018 r. W ramach kredytów dla gospodarstw domowych oprocentowanie kredytów na cele mieszkaniowe wyniosło w grudniu 2019 r. 4,38% wobec 4,35% w styczniu 2019 r. oraz 4,36% w grudniu 2018 r., a kredytów konsumpcyjnych 7,75% wobec

² Ibid.

³ Ibid.

⁴ Ibid.

⁵ Ibid.

⁶ Na podst. NBP, Statystyka stóp procentowych.

odpowiednio 8,10% oraz 7,78%. W segmencie przedsiębiorstw oprocentowanie nowych umów kredytów złotych wyniosło w grudniu 2018 r. 3,64% wobec 3,62% w styczniu 2019 r. oraz 3,48% w grudniu 2018 r.

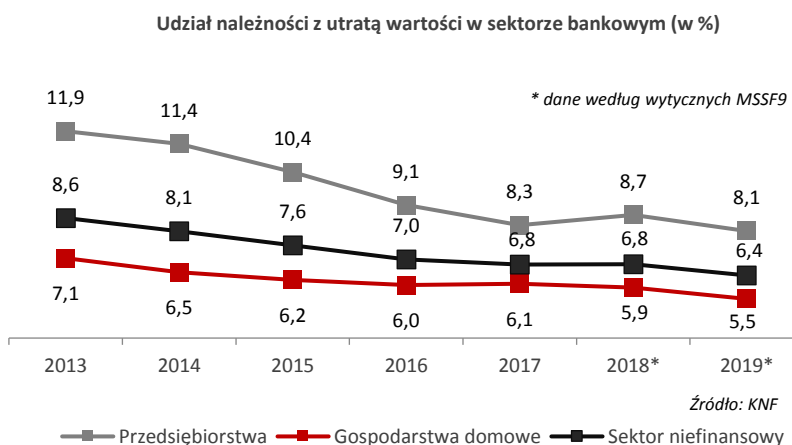
Wyniki finansowe sektora bankowego⁷

Zgodnie z obowiązującymi od stycznia 2018 r. zmianami w zasadach rachunkowości w związku z wprowadzeniem MSSF9, w ciągu 12 miesięcy 2019 r. banki w Polsce wypracowały zysk netto w wysokości 14,7 mld zł. W tym samym okresie 2018 r. zysk netto wyniósł 13,0 mld zł.

Na wynik sektora bankowego wpłynęły w 2019 r. następujące czynniki:

- wzrost całkowitych przychodów operacyjnych netto (o 9,8% r/r, do 70,9 mld zł), przy solidnym wzroście przychodów z tytułu dywidend (na poziomie 41,4% r/r), wzroście wyniku z tytułu odsetek (na poziomie 9,8% r/r) oraz wzroście wyniku z tytułu prowizji (na poziomie 8,3% r/r). Pomimo wciąż utrzymujących się na niskim poziomie stóp procentowych, w 2019 r. wynik z tytułu odsetek osiągnął kolejny rekordowy poziom 49,2 mld zł, przy czym wzrost odnotowano zarówno po stronie przychodów (o 9,4% r/r), jak i kosztów odsetkowych (o 8,0% r/r),
- dalszy wyraźny wzrost kosztów działalności sektora (o 4,4% r/r), na który składał się wzrost kosztów działania banków i kosztów pracowniczych (o 4,7 r/r) oraz kosztów ogólnego zarządu (o 3,6% r/r), obejmujących takie pozycje jak podatek bankowy czy składkę na fundusz przymusowej restrukturyzacji banków, dwukrotnie wyższej w 2019 r. w porównaniu z 2018 r.,
- spadek kosztów z tytułu utraty wartości aktywów niefinansowych (o 15,3% r/r) oraz kosztów z tytułu utraty wartości aktywów finansowych wycenianych według zamortyzowanego kosztu (o 2,0% r/r), przy jednoczesnym historycznie wysokim wzroście poziomu rezerw (o 254,5% r/r). Banki tworzyły rezerwy na ryzyko prawne w hipotekach walutowych oraz na zwrot prowizji od kredytów spłacanych przez klientów przed terminem, co miało związek z dwoma wyrokami TSUE: z 11 września 2019 r., dotyczącego proporcjonalnego obniżenia całkowitego kosztu kredytu konsumenckiego ze względu na jego wcześniejszą spłatę oraz z 3 października 2019 r., dotyczącego kredytów hipotecznych indeksowanych do waluty obcej.

Udział należności z utratą wartości w całości należności od sektora niefinansowego wyniósł w grudniu 2019 r. 6,4% wobec 6,8% w styczniu 2019 r. W grudniu 2018 r. udział ten wynosił również 6,8%⁸. W 2019 r. poprawiła się jakość zaangażowania kredytowego banków zarówno wobec przedsiębiorstw, jak i gospodarstw domowych, ponadto niektóre banki dokonywały sprzedaży portfeli wierzytelności kredytowych firmom zewnętrznym.



Na koniec trzeciego kwartału 2019 r. odnotowano w sektorze bankowym wzrost funduszy własnych do 210,4 mld zł z 203,7 mld na koniec 2018 r. W tym samym czasie jednak łączna kwota ekspozycji na ryzyko wzrosła o 43,4 mld zł, w związku z czym łączny współczynnik kapitałowy na koniec trzeciego kwartału 2019 r. obniżył się do 18,91% z 19,05% na koniec 2018 r. Współczynnik Tier 1 obniżył się we wrześniu 2019 r. do poziomu 16,97% z 17,13% w grudniu 2018 r.

Banki kontynuowały w 2019 r. działania zmierzające do wzrostu efektywności w drodze optymalizacji zatrudnienia i sieci sprzedaży. Proces ten wzmacniały dodatkowo dokonane przejęcia i fuzje, a także rozwój

⁷ Na podst. KNF, Dane miesięczne sektor bankowy – grudzień 2018; KNF, Raport o sytuacji banków w III kw. 2018 r.

⁸ Na podst. KNF, Dane miesięczne sektora bankowego – grudzień 2019

bankowości elektronicznej i mobilnej. W rezultacie liczba zatrudnionych w sektorze bankowym zmniejszyła się na koniec 2019 r. o 5,7 tys. osób r/r, ale jednocześnie liczba oddziałów zwiększyła się o 77 placówek.

1.3. Czynniki makroekonomiczne mogące mieć wpływ na wyniki Banku Poczтового

W 2020 r. oczekiwane jest dalsze hamowanie tempa wzrostu gospodarczego w Polsce, choć nadal może mieć ono relatywnie łagodny charakter. Dynamika PKB nie będzie już zapewne przekraczać 4,0%, ale jednocześnie powinna zdołać utrzymać się powyżej 3,0%. Na tle krajów Unii Europejskiej będzie to wciąż jeden z najlepszych wyników. Filarem polskiej gospodarki w 2020 r. pozostanie popyt wewnętrzny, choć ostatnie lata dowiodły, że nawet w warunkach spowalniania popytu zagranicznego, bardzo dobrze potrafią radzić sobie polskie firmy eksportowe. Siłą napędową gospodarki pozostanie konsumpcja gospodarstw domowych, wspierana korzystnymi z punktu widzenia pracownika warunkami na rynku pracy i kontynuowanymi wypłatami transferów socjalnych. Słabiej natomiast wypadną najprawdopodobniej inwestycje, gdzie sporemu ograniczaniu ulegają już nakłady jednostek publicznych, w tym samorządów, a jednocześnie maleje skłonność do inwestowania sektora prywatnego. Sporo wyższa w porównaniu do 2019 r. może okazać się inflacja, którą napędzać będą nie tylko rosnące ceny towarów, ale także usług. Nie jest wykluczone, że wskaźnik CPI kształtować się będzie w okolicach górnego odchylenia od celu NBP, czyli 3.5%. Mało prawdopodobne wydaje się jednak, aby w warunkach spowalniania gospodarki i dokonanego ponownego luzowania polityki monetarnej przez największe banki centralne na świecie, Rada Polityki Pieniężnej zmieniła stopy procentowe. Pozostaną one raczej w 2020 r. na dotychczasowych poziomach. Ryzykiem dla powyższego scenariusza pozostaje dalsze spowolnienie gospodarcze na świecie, zamiast oczekiwanej stabilizacji lub nawet niewielkiej poprawy koniunktury. Po pierwsze w centrum uwagi pozostaną Chiny, które poza skutkami wojny handlowej z USA odczuwać będą także skutki epidemii koronawirusa. Po drugie, z uwagą świat przyglądać się będzie USA, gdzie w 2020 r. odbędą się późną jesienią wybory prezydenckie. Po trzecie, istotnym czynnikiem niepewności pozostawać będzie ułożenie się stosunków handlowych pomiędzy Wielką Brytanią i UE, po jej formalnym wyjściu z Unii 31 stycznia 2020 r., gdzie wciąż nie można będzie wykluczyć tzw. twardego Brexitu jeśli do 31 grudnia nie zostanie zawarta pomiędzy stronami stosowna umowa. Ewentualne napięcia i pogorszenie nastrojów na rynkach finansowych, powodowane wyżej wymienionymi czynnikami, pogarszać mogą jednocześnie klimat gospodarczy w Europie i na Świecie.

Z punktu widzenia sektora bankowego prognozowana sytuacja makroekonomiczna powinna oznaczać:

- dalszy, choć bardziej umiarkowany niż w latach poprzednich, przyrost depozytów, zarówno w segmencie gospodarstw domowych jak i przedsiębiorstw. W przypadku gospodarstw domowych sprzyjającym czynnikiem będzie nadal stabilny rynek pracy, z relatywnie wysokim wzrostem płac oraz comiesięczne wypłaty środków w ramach poszerzonego w 2019 r. programu Rodzina 500+. Mimo bardzo niskiego oprocentowania lokat gospodarstwa domowe najprawdopodobniej nadal traktować będą banki jako jedno z bezpieczniejszych miejsc lokowania swoich oszczędności, choć nasilać się mogą poszukiwania innych form oszczędzania. W przypadku firm wzrost depozytów może być ograniczony ze względu na rozpoczęte wcześniej i realizowane jeszcze projekty inwestycyjne,
- dalszy wzrost akcji kredytowej. Rozgrzany rynek nieruchomości może przyczyniać się w 2020 r. do kolejnych wzrostów wolumenów sprzedaży kredytów, zwłaszcza hipotecznych. Utrzymywany rekordowo niski poziom stóp procentowych, z perspektywą ich stabilizacji nawet do 2022 r., i jednocześnie odczuwalny wzrost inflacji, będzie najprawdopodobniej nadal zwiększać zainteresowanie zakupem nieruchomości. W przypadku kredytów konsumpcyjnych ich relatywnie niska cena oraz poczucie większego bezpieczeństwa finansowego w społeczeństwie, także mogą pozytywnie wpływać na sprzedaż kredytów. Czynnikiem, który może ograniczać popyt gospodarstw domowych na kredyty konsumpcyjne, jest z jednej strony wspomniana wyżej inflacja, a z drugiej program Rodzina 500+ rozszerzony na wszystkie rodziny posiadające dzieci, zwiększający ich dochody. Kredyty dla firm mają szansę rosnąć ze względu na kontynuację projektów inwestycyjnych, choć zgromadzone przez duże przedsiębiorstwa środki własne

mogą powodować, że wzrost ten może być ograniczony. W 2020 r., w związku z dobiegającą końca perspektywą unijną 2014-2020, możliwy jest impulsywny wzrost zainteresowania kredytami inwestycyjnymi w sektorze MSP,

- dalszy stopniowy spadek udziału należności z utratą wartości za sprawą większej zdolności klientów banków do terminowego regulowania zobowiązań.

Wśród ryzyk mogących mieć wpływ na działalność i wyniki finansowe sektora bankowego i Banku w 2020 r. należy wymienić m.in.:

- ewentualne mocne pogorszenie się nastrojów na międzynarodowych rynkach kapitałowych i finansowych, skutkujące dalszym pogorszeniem się sytuacji w globalnej gospodarce. Impulsem mogą być oznaki dalszego hamowania (zamiast oczekiwanej stabilizacji bądź nawet poprawy) gospodarki strefy euro, Chin i USA, ewentualne pogłębienie się problemów sektora bankowego w Hiszpanii i we Włoszech, zaostrzenie się konfliktów na Bliskim Wschodzie oraz wzrost napięcia politycznego pomiędzy USA i innymi krajami (w tym z UE). Taki scenariusz rodziłby negatywne skutki dla polskich eksporterów i mógłby tym samym wpłynąć na obniżenie tempa wzrostu krajowej gospodarki bardziej od oczekiwań. Dla Banku oznaczałoby to ograniczenie popytu na oferowane usługi oraz wzrost kosztów ryzyka w związku z pogorszeniem się sytuacji finansowej klientów,
- istotnie niższe od prognozowanego tempo wzrostu Produktu Krajowego Brutto w związku ze wstrzymaniem inwestycji w gospodarce bądź istotnym ograniczaniem konsumpcji gospodarstw domowych. Zmaterializowanie się tego scenariusza oznaczać mogłoby wzrost ryzyka w działalności banków i mogłoby skutkować pogorszeniem się jakości portfela kredytów,
- pogorszenie się postrzegania Polski przez inwestorów zagranicznych (m.in. na skutek wzrostu kosztów pracy oraz konfliktu z UE dotyczącego wymiaru sprawiedliwości) i odpływ kapitału, np. w wyniku ewentualnych cięć wiarygodności kredytowej Polski przez agencje ratingowe. Efektem byłoby osłabienie złotego oraz wyprzedaż krajowych obligacji skarbowych, co z kolei prowadziłoby do podwyższenia kosztu obsługi długu publicznego oraz ograniczenia możliwości finansowania inwestycji przedsiębiorstw,
- problemy tych banków w Polsce, które posiadają w swoich portfelach kredyty denominowane w CHF, i na które bardzo duży wpływ wywrzeć może wyrok TSUE z października 2019 r., dotyczące tych kredytów,
- większe od założonych rezerwy w bankach w związku z wyrokiem TSUE z 11 września 2019 r., dotyczącym zwrotu przez kredytodawcę części kosztu w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu,
- problemy banków działających w Polsce, które objęte zostały nadzorem KNF.

1.4. Otoczenie regulacyjne

Na sytuację finansową i organizacyjną Banku Poczтового w 2019 r. oddziaływały przede wszystkim zmiany w następujących regulacjach prawnych:

Nazwa projektu	Opis projektowanych zmian	Wpływ na Bank
Wytuczne EBA w sprawie zarządzania wewnętrznego	Wytuczne określają zasady zarządzania wewnętrznego, procesy oraz mechanizmy, które instytucje kredytowe i firmy inwestycyjne muszą wdrożyć zgodnie z art. 74ust. 1 dyrektywy 2013/36/UE w celu zapewnienia skutecznego i ostrożnego zarządzania instytucją.	Zmiana procedur, zmiana wzorców

Dyrektywa MiFID II/ Rozporządzenie MIFIR.	<p>Pakiet MiFID II / MiFIR (Markets in Financial Instruments Directive / Regulation) nakłada na podmioty rynku finansowego nowe obowiązki w zakresie m.in. ochrony inwestora (np. nowe wymagania product governance, zaostrenie wymogów w zakresie zachęt, objęcie produktów strukturyzowanych wymogami MiFID II, dostosowanie zasad komunikacji z klientem oraz zwiększenie obowiązków informacyjnych, w tym w zakresie kosztów), przejrzystości rynkowej (np. zwiększenie zakresu raportowania transakcji oraz ładu korporacyjnego, a także przewiduje szereg nowych uprawnień dla nadzorców (m.in. w zakresie interwencji produktowych).</p>	Zmiany systemowe i organizacyjne.
Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o zmianie ustawy o usługach płatniczych; Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2015/2366 w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego, zmieniająca dyrektywy 2002/65/WE, 2009/110/WE, 2013/36/UE i rozporządzenie (UE) nr 1093/2010 oraz uchylająca dyrektywę 2007/64/WE/	<p>Dyrektywa oraz implementująca ustawa wprowadzają m.in. następujące zmiany:</p> <ul style="list-style-type: none"> – modyfikacja zasad odpowiedzialności za nieautoryzowaną transakcję poprzez m.in. ograniczenie odpowiedzialności płatnika w szczególności przez zobowiązanie dostawcy usług płatniczych do niezwłocznego zwrotu płatnikowi kwoty nieautoryzowanej transakcji; zmniejszenie progu odpowiedzialności płatnika za straty spowodowane nieautoryzowanymi transakcjami płatniczymi ze 150 euro do 50 euro; – obowiązek zapewnienia możliwości korzystania z usług świadczonych przez dostawcę niezależnego (TPP - third party provider), tj. usługi inicjowania płatności oraz usługi dostępu do informacji o rachunku; – nałożenie wymogu, aby zasady korzystania przez użytkownika z instrumentu płatniczego stosowane przez dostawców usług płatniczych były obiektywne, niedyskryminujące proporcjonalne; – obowiązek wdrożenia odpowiednich mechanizmów ograniczających ryzyko, mechanizmów kontroli służących zarządzaniu ryzykami operacyjnymi oraz ryzykami dla bezpieczeństwa, związanymi z usługami płatniczym, – obowiązek przekazywania co roku właściwym organom zaktualizowanej i kompleksowej oceny dotyczącej ryzyk dla bezpieczeństwa świadczonych usług płatniczych, a także oceny dotyczącej adekwatności środków ograniczających ryzyko i mechanizmów kontroli wprowadzonych w odpowiedzi na te ryzyka; – obowiązek do wystosowywania odpowiedzi na reklamację w zakresie usług płatniczych w terminie do 15 dni roboczych; 	Zmiany wzorców, zmiany systemowe
Ustawa o zmianie ustawy o podatku od towarów i usług (Split Payment II/Projekt Witraź)	<p>Ustawa Split Payment II przewiduje, że obowiązkowa forma mechanizmu podzielonej płatności (MPP) będzie stosowana w odniesieniu do dostaw towarów i świadczenia usług, które zasadniczo objęte są obecnie reżimem odwrotnego obciążenia oraz dotychczasowym zakresem odpowiedzialności podatkowej, czyli obejmie towary i usługi wymienione obecnie w załączniku nr 11, 13 i 14 ustawy o VAT. Ustawa dot. Projektu Witraź ma na celu usprawnienie komórek rachunkowości w urzędach skarbowych. Ustawa nakłada na banki obowiązek walidowania (sprawdzania numerów) przelewów podatkowych dokonywanych na mikrorachunki urzędów skarbowych, które będą utworzone do realizacji płatności z tytułu zapłaty innych płatności budżetowych.</p>	Zmiana wzorców, zmiana procedur, zmiany systemowe

<p>Ustawa o zmianie ustawy o wymianie informacji podatkowych z innymi państwami oraz niektórych innych ustaw</p>	<p>Ustawa dotyczy modyfikacji zasad i trybu wymiany informacji podatkowych, obowiązków instytucji finansowych w zakresie automatycznej wymiany informacji podatkowych oraz kontroli ich wykonywania, a także obowiązków w zakresie automatycznej wymiany informacji pochodzących z informacji o jednostkach wchodzących w skład grupy podmiotów.</p>	<p>Zmiana procedur</p>
<p>Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego dot. opłat za płatności transgraniczne</p>	<p>Zmiany wprowadzone do rozporządzenia w odniesieniu do niektórych opłat za płatności transgraniczne w Unii i opłat za przeliczenie waluty mają na celu spowodowanie, żeby opłaty pobierane przez dostawcę usług płatniczych od użytkownika z tytułu płatności transgranicznych w euro lub w walucie krajowej państwa członkowskiego, które powiadomiło o swojej decyzji o rozszerzeniu stosowania niniejszego rozporządzenia na swą walutę krajową, były takie same jak opłaty pobierane przez tego dostawcę usług płatniczych z tytułu odpowiadających im płatności krajowych o tej samej wartości w walucie krajowej państwa członkowskiego, w którym znajduje się dostawca usług płatniczych użytkownika usług płatniczych.</p>	<p>Zmiana wzorców, zmiana procedur, zmiany systemowe</p>
<p>Ustawa o zarządzie sukcesyjnym przedsiębiorstwem osoby fizycznej</p>	<p>Ustawa wprowadza regulacje dotyczące zarządcy sukcesyjnego, który po śmierci przedsiębiorcy będzie miał prawo m.in. do dysponowania środkami zgromadzonymi na rachunku bankowym przedsiębiorcy, wykorzystywanym przy prowadzeniu przedsiębiorstwa</p>	<p>Zmiany systemowe, zmiana procedur</p>
<p>RODO - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), Ustawa o zmianie niektórych ustaw w związku z zapewnieniem stosowania rozporządzenia 2016/679 (RODO)</p>	<p>Rozporządzenie przewiduje m.in. rozszerzenie katalogu praw przysługujących osobom, których dane są przetwarzane; prawo do usunięcia lub sprostowania danych oraz "prawo do bycia zapomnianym"; warunki wyrażenia zgody na przetwarzanie danych prywatnych oraz kwestie zgłaszania naruszenia ochrony danych osobowych i prawo osoby, której dane dotyczą, do informacji o naruszeniu ochrony danych; zapewniają prowadzenie polityki prywatności w sposób przejrzysty i zrozumiały dla użytkownika.</p>	<p>Zmiany organizacyjne, zmiana procedur</p>
<p>Ustawa z dnia 15 grudnia 2017 r. o zmianie ustawy o podatku od towarów i usług oraz niektórych innych ustaw</p>	<p>Ustawa wprowadza obowiązek dla Banku otwarcia i prowadzenia rachunku VAT dla podmiotu, któremu Bank otwiera rachunek rozliczeniowy, który będzie służył gromadzeniu środków pieniężnych wyłącznie z tytułu zapłaty odpowiadającej kwocie podatku od towarów i usług płaconej dostawcy towarów lub usługodawcy przy użyciu dedykowanego komunikatu przelewu na potrzeby mechanizmu podzielonej płatności oraz zwrotu podatku od towarów i usług przez urząd skarbowy.</p>	<p>Zmiany systemowe</p>
<p>Ustawa o zmianie ustawy - Ordynacja podatkowa oraz niektórych innych ustaw</p>	<p>Nowelizacja rozszerzyła definicję "rachunku". Od 1 lipca 2019 r. za rachunki podmiotu kwalifikowanego będą uznawane również lokaty terminowe. Ustawa przewiduje również możliwość wystąpienia przez Szefa KAS do banku lub SKOK-u z żądaniem przekazania posiadanych przez nie adresów IP. Chodzi o adresy, z których następowały logowania do usług bankowości elektronicznej umożliwiających dostęp do rachunku podmiotu kwalifikowanego, a także z których pochodziły dyspozycje przeprowadzenia transakcji dotyczących takiego konta.</p>	<p>Nowe obowiązki raportowe</p>

<p>Ustawa z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu</p>	<p>Ustawa ma na celu dostosowanie europejskich regulacji z zakresu przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu do wymogów wynikających ze znowelizowanych zaleceń Financial Action Task Force, a także usprawnienie współpracy oraz wymiany informacji pomiędzy jednostkami analityki finansowej państw członkowskich, jak również wypracowanie spójnej, unijnej polityki wobec państw trzecich.</p>	<p>Zmiany procedur</p>
<p>Rekomendacja B dotyczącej ograniczenia ryzyka inwestycji banków</p>	<p>Celem znowelizowanej Rekomendacji B jest wskazanie bankom dobrych praktyk w zakresie wybranych aspektów zarządzania ryzykiem inwestycji (analizy, identyfikacji, realizacji, nadzorowania, oceny, monitorowania i raportowania), z wyłączeniem pożyczek i kredytów, instrumentów pochodnych, zaangażowania banków spółdzielczych w kapitały banku zrzeszającego oraz zaangażowania uczestników systemów ochrony w instrumenty systemu ochrony.</p>	<p>Zmiana procedur</p>
<p>Ustawa o zmianie niektórych ustaw w celu ograniczenia zatorów płatniczych</p>	<p>Ustawa ma na celu wprowadzenie rozwiązań mobilizujących dłużników transakcji handlowych (przedsiębiorców i podmioty publiczne) do dokonywania zapłaty w ustalonym terminie, jak również zniechęcenia do narzucania przez nich nieuzasadnionych, wydłużonych terminów zapłaty</p>	<p>Zmiany procedur, zmiany systemowe</p>
<p>Ustawa o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami</p>	<p>Ustawa ma na celu poprawę dostępności podmiotów publicznych, dzięki której osoby ze szczególnymi potrzebami, w sposób możliwie samodzielny będą mogły korzystać z usług publicznych.</p> <p>Ustawa m.in. nakłada na banki obowiązek udostępnienia osobom ze szczególnymi potrzebami ogólnych warunków umów oraz regulaminów w formach, takich jak nagranie audio, nagranie wizualne treści w polskim języku migowym, wydruk w alfabecie Braille'a lub wydruk z wielkością czcionki wygodną do czytania, w terminie 7 dni od zgłoszenia takiej potrzeby.</p>	<p>Zmiany procedur</p>

Ponadto trwają prace i uzgodnienia nad uregulowaniami prawnymi, a w szczególności:

Nazwa regulacji	Opis zmian	Wpływ na Bank
<p>Rekomendacja S dotycząca dobrych praktyk w zakresie zarządzania ekspozycjami kredytowym zabezpieczonymi hipotecznie</p>	<p>Celem wydania znowelizowanej rekomendacji jest rozszerzenie jej o zasady dotyczące zarządzania ekspozycjami kredytowymi zabezpieczonymi hipotecznie oprocentowanymi stałą stopą procentową lub okresowo stałą stopą procentową, tak aby uwzględnić ryzyko związane z tymi kredytami oraz wskazanie, że banki powinny posiadać wśród kredytów zabezpieczonych hipotecznie na nieruchomościach mieszkalnych również takie rodzaje kredytów.</p>	<p>Zmiana wzorców, zmiana procedur</p>
<p>Rekomendacja R dotycząca zasad identyfikacji bilansowych ekspozycji kredytowych, które utraciły wartość, wyznaczania odpisów aktualizujących z tytułu utraty wartości bilansowych ekspozycji kredytowych oraz rezerw na pozabilansowe ekspozycje kredytowe</p>	<p>Nowelizacja ma na celu wskazanie bankom stosującym MSR/MSSF oczekiwań nadzoru w obszarze dobrych praktyk w zakresie zasad identyfikacji ekspozycji kredytowych, które utraciły wartość, wyznaczania odpisów aktualizujących z tytułu utraty wartości bilansowych ekspozycji kredytowych oraz rezerw na pozabilansowe ekspozycje kredytowe, dostosowanych do wymogów MSR/MSSF oraz wytycznych EBA. Ponadto założeniem zmian jest podkreślenie szczególnej roli i odpowiedzialności zarządu oraz kierownictwa w zapewnieniu odpowiednich praktyk w zarządzaniu ryzykiem kredytowym, z uwzględnieniem efektywnego systemu kontroli wewnętrznej.</p>	<p>Zmiana wzorców, zmiana procedur</p>

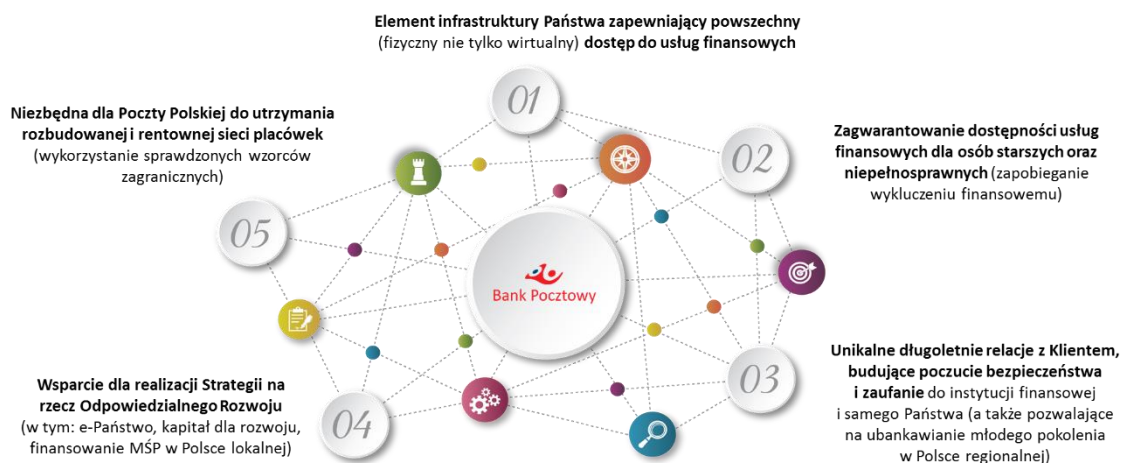
<p>Projekt ustawy o ochronie nabywcy lokalu mieszkalnego</p>	<p>Istotą zaproponowanych rozwiązań jest przede wszystkim zmiana katalogu środków ochrony wpłat nabywców poprzez likwidację otwartych mieszkaniowych rachunków powierniczych oferowanych bez dodatkowego zabezpieczenia w formie gwarancji bankowej albo ubezpieczeniowej.</p>	<p>Zmiana wzorców, zmiana procedur</p>
<p>Wytyczne EBA w sprawie ustaleń dotyczących outsourcingu</p>	<p>Nowe wytyczne mają na celu zapewnienie stosowania jednolitych ram w zakresie outsourcingu w odniesieniu do wszystkich działań i usług bankowych, inwestycyjnych i płatniczych. Od instytucji finansowych oczekuje się zapewnienia zgodności z prawodawstwem unijnym i wymogami regulacyjnymi (tajemnica zawodowa, dostęp do informacji i danych, ochrona danych osobowych), w szczególności w odniesieniu do kluczowych funkcji zleczanych usługodawcom zewnętrznym. Wytyczne określają więc, które porozumienia z podmiotami z państw trzecich należy uznać za porozumienia outsourcingowe oraz które z tych ostatnich powinny być uznawane za te dotyczące kluczowych funkcji instytucji finansowych. Outsourcing kluczowych funkcji ma większy wpływ na profil ryzyka instytucji i w związku z tym do oceny takich umów outsourcingowych należy stosować bardziej rygorystyczne wymogi.</p>	<p>Zmiana procedur, zmiana umów</p>
<p>Ustawa o zmianie niektórych ustaw w celu ograniczenia obciążeń regulacyjnych</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Ustawa przewiduje wprowadzenie zmian do szeregu ustaw, których głównym celem jest zmniejszenie obciążeń regulacyjnych, w szczególności o charakterze administracyjnym. Ustawa wprowadza zmiany m.in. w ustawie – Kodeks cywilny, polegające na rozszerzeniu ochrony konsumenckiej w niektórych czynnościach prawnych z udziałem przedsiębiorców, umożliwieniu uczynienia przedmiotem zapisu windykacyjnego ogółu praw i obowiązków współnika w spółce osobowej, ustawie – Kodeks pracy, ustawie o rachunkowości, ustawie o prawach konsumenta, ustawie o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym systemie gwarantowanych depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji, ustawie – Prawo przedsiębiorców, ustawie o zarządzie sukcesyjnym przedsiębiorstwem osoby fizycznej. 	<p>Zmiana wzorców, zmiana procedur</p>
<p>Ustawa o zmianie ustawy o podatku od towarów i usług oraz niektórych innych ustaw</p>	<p>Ustawa wprowadza m.in. od 1 kwietnia 2020 r. obowiązek składania nowego przekształconego pliku JPK_VAT, który zastąpi deklarację VAT oraz obecną strukturę JPK_VAT(3).</p>	<p>Zmiana systemów, zmiana procedur</p>
<p>Ustawa o zmianie ustawy - Prawo upadłościowe oraz niektórych innych ustaw</p>	<p>Ustawa wprowadza rozwiązania usprawniające działanie modelu upadłości konsumenckiej, m.in. poprzez umożliwienie ogłoszenia upadłości osoby nieprowadzącej działalności gospodarczej w uproszczonej procedurze, tj. bez wyznaczenia sędziego-komisarza</p>	<p>Zmiany procedur</p>

2. Charakterystyka modelu biznesowego i kluczowe działania rozwojowe

2.1. Strategia Banku oraz model biznesowy bankowości pocztowej

Zgodnie z założeniami swojej Strategii na lata 2018-2022, Bank Poczty wraz z Poczta Polska mają wszelkie atuty, aby stanowić silną polską grupę kapitałową w obszarze usług finansowych. Nasza przewaga tkwi w największej dostępności usług, zwłaszcza w mniejszych miejscowościach i na wsi gdzie nie docierają inne sieci usługowe.

Rola systemowa bankowości pocztowej



Bankowość pocztowa uzupełnia system instytucji finansowych opartych o polski kapitał, zwiększając dostępność do usług i bezpieczeństwo oferując dostępne na całym obszarze kraju:

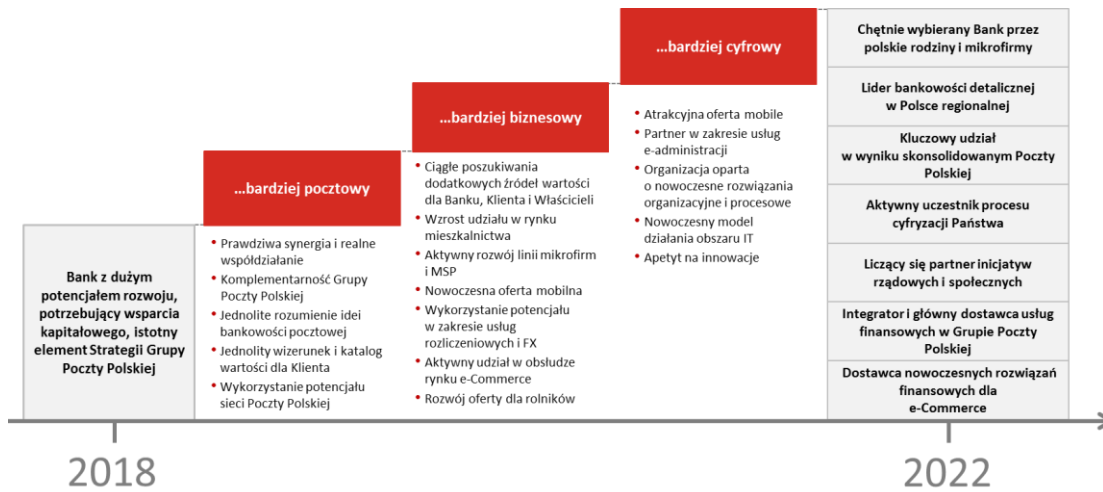
- Przyjazne i proste produkty dla Klientów preferujących tradycyjny model bankowości.
- Wysoki poziom relacyjności z Klientem w rozległej sieci sprzedaży i obsługi, zwłaszcza w mniejszych miejscowościach.
- Zapewnienie największego dostępu do usług finansowych w sieci placówek pocztowych, a docelowo również i e-administracji poprzez nowoczesne kanały zdalne⁹.
- Możliwość pełnienia roli infrastruktury krytycznej polskiego systemu finansowego w mniejszych miejscowościach i na wsi.

Bank Poczty w swojej obecnej Strategii koncentruje się na poszerzeniu bazy aktywnych Klientów wśród segmentów do tej pory w małym stopniu obsługiwanych, m.in. o osoby młode poniżej 35 roku życia w ramach uruchomionej nowej bankowości elektronicznej w ramach platformy EnveloBank, w kolejnym kroku rolników i producentów rolnych (gdzie trwają prace nad rozbudową oferty depozytowo-kredytowej i modelu dystrybucji), mikrofirmy (przygotowywanie nowego procesu kredytowego i dedykowanego modelu dystrybucji), a także adresuje ofertę do wybranych segmentów Klienta instytucjonalnego (spółek Grupy Kapitałowej Poczty Polskiej, odbiorców masowych płatności, segmentu mieszkalnictwa, małych i średnich firm głównie działających w sektorze deweloperskim oraz docelowo e-commerce).

⁹ Rząd przyjął Projekt ustawy o elektronicznej doręczeniu oraz o zmianie niektórych innych ustaw

Transformacja strategiczna Banku Poczтового

Wykorzystując zidentyfikowane możliwości rozwoju Bank Pocztowy przeprowadza strategiczną transformację, aby w 2022 r. być: „bardziej pocztowy”, „bardziej biznesowy”, „bardziej cyfrowy”.



Strategiczne partnerstwo z Poczta Polska

Strategiczne partnerstwo z Poczta Polska jest fundamentem modelu biznesowego Banku Poczowego i podstawą jego rozwoju. Bank Pocztowy wypracował unikalne mechanizmy współpracy, które stanowią solidną podstawę do dynamicznego rozwoju obu instytucji.



Strategiczne Partnerstwo z Poczta Polska stanowi podstawę i warunek powodzenia Strategii Banku Poczowego. Dlatego założenia strategiczne zakładają wspólne produkty i programy lojalnościowe, procesy sprzedażowe, akcje marketingowe, wykorzystanie i zarządzanie siecią, projekty e-commerce, inicjatywy społeczne oraz zaangażowanie w programy rządowe.

Takie podejście jest gwarantem dostarczenia szerokiej oferty wartości korzystnych dla wielu grup interesariuszy.

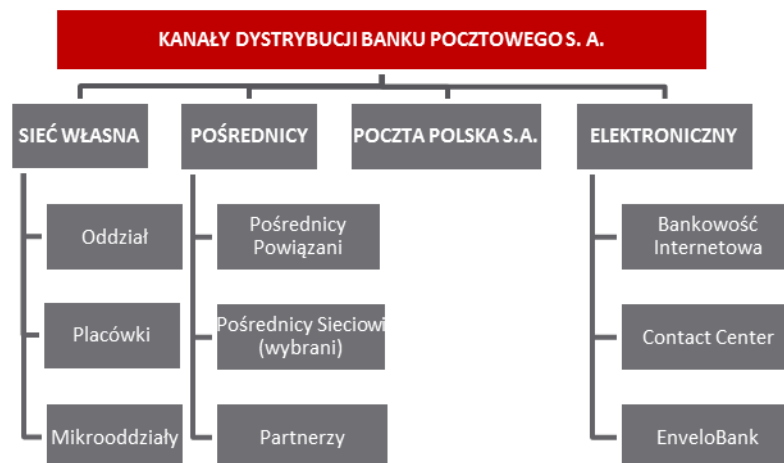


2.2. Kanały dystrybucji produktów bankowych

Bank Pocztywy posiada sieć sprzedaży, która składa się z:

- Sieci Własnej Banku, obejmującej 1 Oddział, 30 Placówek (w tym 2 Placówki do obsługi kasowej), 129 Mikrooddziałów,
- Sieci Poczty Polskiej, obejmującej 473 PSF („Pocztowe Strefy Finansowe”, tj. wyodrębnione w strukturach Poczty Polskiej placówki oferujące na koniec ub. r. produkty finansowe, które są docelowe planowane do przekształcenia w tzw. PUFC „Pocztowe Punkty Usług Finansowych i Cyfrowych”) oraz ok. 4,8 tys. Urzędów i Filii Pocztywy mających możliwość sprzedaży produktów i usług bankowych a także w ograniczonym zakresie przez ok. 2,8 tys. Agencji Pocztywy, dotyczącym obsługi wpłat na rachunki bankowe,
- Pośredników – Pośrednicy Powiązani, Pośrednicy Sieciowi (wybrani) oraz Partnerzy,
- Kanału elektronicznego – Bankowość Internetowa, Contact Center oraz EnveloBank.

Poniżej przedstawiono strukturę kanałów dystrybucji Banku Pocztywy:



Zgodnie ze Strategią Banku Pocztywy na lata 2018-2022 Bank i Poczta Polska będą rozwijać tradycyjny i elektroniczny model dystrybucji produktów dla Klientów.

W ramach przyjętych założeń w Strategii Banku, zgodnie z nowym modelem tradycyjnej sieci sprzedaży, wyodrębniono:

- Menadżerów ds. Wsparcia Sprzedaży i Menadżerów ds. Rynku Banku, działających na terenie wszystkich 17 Regionów Sieci Poczty,
- 44 „Rynki”, tj. określone geograficznie tereny w ramach Regionów Banku Poczty, które zapewniają wsparcie w sprzedaży i realizacji celów sprzedażowych przez sieć sprzedaży Banku i Poczty Polskiej.

2.3. Działania rozwojowe i realizowane kluczowe projekty

Wspólna sieć sprzedaży Banku Poczty i Poczty Polskiej

Celem projektu jest operacjonalizacja Strategii Banku w zakresie rozwoju sieci sprzedaży związanej z tworzeniem efektywnej sieci dystrybucji opartej o sieć placówek Poczty Polskiej (Urzędy Poczty, Filie Urzędów Poczty) oraz placówki sieci własnej Banku (oddziały, placówki i Mikrooddziały). W 2019 r. w ramach projektu zakończono istotny etap dotyczący reorganizacji rynków sieci sprzedaży, co opisano powyżej w rozdziale 2.2.:

Market Cyfrowy i Kredyt On-line

Celem projektów jest rozwój platformy do obsługi procesów sprzedaży (Market Cyfrowy) wraz z modułami wspierającymi oraz przygotowanie działających na niej, wybranych procesów wnioskowania w ramach udostępnionej klientom bankowości elektronicznej i mobilnej o nowe produkty finansowe i niefinansowe. W ramach projektu uruchomiono proces aktywacji platformy EnveloBank skierowany do dotychczasowych klientów Banku Poczty. Ponadto, na platformie udostępniono wnioski kontaktowe oraz wnioski o kredyt on-line. W IV kw. 2019 r. uruchomiono możliwość aktywacji usług Poczty Polskiej – e-Awizo i Polecony do skrzynki. W 2020 r. projekt Market Cyfrowy planuje realizację kolejnych funkcjonalności w zakresie udostępnienia kolejnych produktów i usług finansowych Banku oraz usług Poczty Polskiej.

Nowy Proces Kredytu Hipotecznego

Celem projektu Nowy Proces Kredytu Hipotecznego jest optymalizacja procesu udzielania kredytów hipotecznych przez Bank, zgodnie ze standardami rynkowymi w zakresie sprawozdawczości operacyjnej, szybkości, wydajności oraz funkcjonalności, jako kluczowy fundament realizacji celów biznesowych Banku w odniesieniu do produktów zabezpieczonych hipoteką dla klientów indywidualnych. Projekt przeprowadził wdrożenie Nowego Procesu Kredytu Hipotecznego w I kw. 2019 r. i kontynuuje rozwój tego procesu. Jego zakończenie planowane jest w 2020 r.

Migracja P24 Biznes

Celem projektu jest racjonalizacja i optymalizacja zarządzania kanałami dostępności usług Banku dla klienta. W efekcie nastąpi migracja Klientów korzystających z bankowości Poczty 24 Biznes do działającego w pełni on-line systemu bankowości internetowej Poczty24. W wyniku realizacji projektu wszyscy Klienci instytucjonalni Banku uzyskali dostęp do bankowości Poczty24. Z końcem 2019 r. wyłączono system Poczty 24 Biznes.

System Windykacyjny

Celem projektu jest usprawnienie procesów windykacyjnych, w tym wdrożenie nowego specjalistycznego systemu informatycznego. System zapewni kompleksową obsługę wierzytelności kredytowych od pierwszych dni opóźnienia przez egzekucję sądowo – komorniczą, do spisania czy sprzedaży ekspozycji. Wdrożenie nowego systemu informatycznego rozpocznie się w 2020 r.

Oferta Produktowa dla Agrobiznesu

Celem projektu jest poszerzenie bazy przychodowej Banku poprzez wprowadzenie do oferty dla Agrobiznesu: oferty depozytowej (Poczty Rachunek Agrobiznesu, Konto Oszczędnościowe Agrobiznesu), oferty kredytów

inwestycyjnych i obrotowych, gwarancji BGK FGR a także wdrożenie jej sprzedaży w sieci placówek Banku. Projekt realizuje zadanie przyjęte w Strategii Banku Poczтового S. A. na lata 2018 – 2022 określone jako rozszerzenie bazy aktywnych Klientów wśród segmentów do tej pory nie pozyskiwanych m.in. o rolników i producentów rolnych.

„Lady Robot”

Celem projektu jest usprawnienie procesów operacyjnych Banku i zwiększanie efektywności kosztowej poprzez robotyzację wybranych czynności oraz budowa w Banku kompetencji w zakresie budowy robotów typu RPA, uzupełnianych robotami typu RDA. Projekt został uruchomiony w II poł. 2019 r., pierwsze wdrożenia zaplanowano na I kw. 2020 r.

Innowacje w zarządzaniu projektami

Celem projektu jest usprawnienie wdrożeń nowych i innowacyjnych rozwiązań informatycznych poprzez zmiany procesowe i udostępnienie nowych narzędzi informatycznych w obszarach zarządzania portfelem projektów, projektami, architekturą i wdrożeniami. W wyniku projektu w 2019 r. wdrożono repozytorium architektury IT oraz poszerzono zakres wykorzystania metodyk zwinnych w projektach prowadzonych w Banku.

W 2019 r. Bank realizował również szereg projektów dostosowujących sposób jego funkcjonowania do nowych regulacji, w szczególności dotyczących: PSD2, podzielonej płatności, rachunku podstawowego, MSSF 9, MSSF 16, nowych wymagań raportowych BFG, a także nowej ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu. Dostosowania Banku Poczowego do nowych regulacji zostały zrealizowane zgodnie z wymaganymi terminami. W odniesieniu do PSD2, Bank jako drugi w Polsce uzyskał od KNF zwolnienie z tzw. mechanizmu fallback.

2.4. Nagrody i wyróżnienia w 2019 r.

Starania Banku na rzecz dbałości o jakość produktów i usług oraz podnoszenie satysfakcji klientów mają swoje odzwierciedlenie w licznych nagrodach i wyróżnieniach przyznanych Bankowi przez samych Klientów, jak i media i instytucje opiniotwórcze.

W 2019 r. Bank Pocztowy został zwycięzcą w corocznym rankingu satysfakcji Klientów, przeprowadzonym przez ARC Rynek i Opinia, przy patronacie medialnym gazety Parkiet. Tym samym Bank Pocztowy zdobył tytuł „*BANK DOCENIONY PRZEZ KLIENTÓW*”.

Także nasze produkty często zajmują miejsca na podium w rankingach produktowych tworzonych przez czołowe media, jak Rzeczpospolita, Parkiet, Bankier.pl, czy mojebankowanie.pl. Potwierdzeniem naszej dbałości o Klientów i wysoki standard usług są m.in.:

- 3. miejsce w rankingu "Złoty Bankier", kategoria: Kredyt Hipoteczny,
- 2. miejsce dla Kredytu w Porządku oferowanego z EnveloKontem dla cyfrowej marki Banku Poczowego EnveloBanku,
- 2. i 3. miejsce w zaprezentowanych przez Wprost biznes zestawieniach, opartych na rankingu Bankier.pl. - Najtańsze kredyty hipoteczne na rynku,
- 3. miejsce w rankingu portalu Money.pl dla EnveloKonta - cyfrowego konta Banku Poczowego.

W ramach otrzymanych wyróżnień, warto podkreślić, iż Bank Pocztowy jako jeden z pierwszych banków w Polsce został objęty wyłączeniem KNF z obowiązku ustanowienia mechanizmów awaryjnych dla Interfejsu API, udostępnionego zgodnie z wymogami dyrektywy PSD2. Interfejs API Banku Poczowego, po weryfikacji uzyskał zwolnienie KNF z obowiązku ustanowienia dodatkowych mechanizmów awaryjnych (tzw. fallback), w ramach

nowej procedury, wprowadzonej na podstawie dyrektywy PSD2. Objęcie Banku Poczowego wyłączeniem z obowiązku ustanowienia mechanizmów awaryjnych wymagało wykazania, że wdrożone przez Bank rozwiązanie spełnia wszystkie wymagane przepisami warunki w zakresie bezpieczeństwa i technologicznej niezawodności rozwiązania a także potwierdza wysoką jakość oferowanych rozwiązań technologicznych „otwartej bankowości”, dla Klientów.

Wyróżnienia i nagrody są również przyznawane Pracownikom Banku Poczowego. W 2019 r. otrzymali je:

- **Robert Kuraszkiewicz – Prezes Zarządu Banku Poczowego** został odznaczony Krzyżem Wolności i Solidarności – odznaczeniem nadawanym przez Prezydenta RP osobom zasłużonym w walce z dyktaturą komunistyczną,
- **Monika Kurtek – Główny Ekonomista Banku Poczowego** zajęła 4. miejsce w XI edycji Konkursu na najlepszego analityka makroekonomicznego 2018 r., organizowanego przez redakcję dziennika Parkiet i Rzeczpospolitej.

Bank w 2019 r. został również doceniony za swą działalność na rzecz społeczeństwa lokalnego, w szczególności poprzez:

- wyróżnienie przyznane podczas III Kongresu Edukacji Finansowej i Przedsiębiorczości, za największą efektywność w edukacji finansowej dzieci i młodzieży realizowanej, w ramach projektu Warszawskiego Instytutu Bankowości "Bankowcy dla Edukacji Dzieci i Młodzieży".
- przyznanie nagrody tzw. „Złoty Mecenat Bydgoskiego Sportu” dedykowanej firmom mającym największy wpływ na rozwój sportu w Bydgoszczy. Bank został w ten sposób doceniony za nawiązanie współpracy z Klubem Sportowym Pałac Bydgoszcz i podjęcie roli sponsora tytularnego Klubu siatkówki żeńskiej kobiet „Bank Pocztowy Pałac Bydgoszcz”.

3. Działalność na rynku detalicznym

3.1. Klienci bankowości detalicznej

W 2019 r. Bank Pocztowy pozyskał 69 tys. nowych klientów detalicznych. Na koniec grudnia 2019 r. z usług Banku Poczтового korzystało 912 tys. klientów detalicznych (klientów indywidualnych). W 2019 r. Bank kontynuował proces zamykania rachunków nieaktywnych – w ramach tych działań zamknięto ponad 62 tys. rachunków klientów detalicznych. Bieżąca akwizycja opierała się przede wszystkim na ofercie rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych oraz zachętach realizowanych w ramach programów „Poczta Pełna Korzyści”, a następnie Mastercard Bezczenne Chwile. Ponadto Bank Pocztowy kontynuował działania zmierzające do pozyskiwania jako Klientów - świadczeniobiorców ZUS oraz obywateli Ukrainy.



Jednocześnie na koniec 2019 r. z usług Banku korzystało blisko 17,5 tys. mikroprzedsiębiorstw. Aktywność klientów tego segmentu opierała się głównie o ofertę depozytową, w ramach której Bank oferuje m.in. Pocztowe Konto Firmowe oraz Firmowe Konto Oszczędnościowe, a także Envelo Konto Firmowe.

3.2. Oferta produktowa bankowości detalicznej w 2019 r.

Oferta według stanu na dzień 31 grudnia 2019 r. obejmowała następujące grupy produktów:

- rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy: Bliskie Konto Pocztowe, Pocztowe Konto Bez Ograniczeń, Pocztowe Konto Aktywny Nestor, EnveloKonto oraz Pocztowy Rachunek Podstawowy,
- konta oszczędnościowe: Pocztowe Konto Oszczędnościowe, Pocztowe Konto 500+ oraz EnveloKonto Oszczędnościowe,
- lokaty terminowe o stałym oprocentowaniu: krótkoterminowa MINI, średnioterminowa MIDI, długoterminowa MAXI odpowiadające terminom: 4, 6 i 36 miesięcy, a także EnveloLokatę Mobilną oraz EnveloLokatę Internetową o terminach lokowania 1 i 8 miesięcy,
- lokatę terminową o oprocentowaniu zmiennym opartym na stawce rynkowej WIBID 3M: *Rynek+ 30M*,
- 3-miesięczną lokatę z funduszem,
- kredyty gotówkowe, kredyty odnawialne i nieodnawialne w rachunku płatniczym ROR oraz karty kredytowe,
- kredyty hipoteczne (w tym kredyty mieszkaniowe, pożyczki hipoteczne i kredyty konsolidacyjne),
- produkty ubezpieczeniowe,
- fundusze inwestycyjne.

Podstawowym produktem służącym pozyskaniu klientów pozostawał rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy dla klientów indywidualnych. W celu rozszerzenia dostępności nowoczesnych rozwiązań cyfrowych, Bank Pocztowy udostępnił możliwość otwarcia EnveloKonta z aplikacją mobilną w naziemnej sieci sprzedaży - w marcu 2019 r. w placówkach Banku, a w maju 2019 r. w placówkach Poczty Polskiej.

Oferta Banku Poczowego premiuje aktywnych klientów. Dokonując płatności kartą na łączną kwotę min. 300 zł miesięcznie klient jest zwolniony z opłaty za prowadzenie Konta Bliskiego. Warunkiem bezpłatnego prowadzenia Poczowego Konta Aktywny Nestor jest zasilanie go świadczeniem emerytalno-rentowym z ZUS. EnveloKonto, będące produktem dedykowanym klientom cyfrowym, jest prowadzone bezpłatnie. Natomiast Konto Bez Ograniczeń w ramach jednej stałej opłaty miesięcznej pozwala na nieograniczone dokonywanie przelewów krajowych, w tym natychmiastowych, wypłat z bankomatów krajowych oraz jednorazowe w miesiącu dostarczenie gotówki do domu przez listonosza – bez dodatkowych opłat. Oferta Poczowego Rachunku Podstawowego dedykowana jest osobom nieubankowionym, otwierającym swój pierwszy rachunek płatniczy.

Zachęcając klientów do aktywnego użytkowania rachunków i kart płatniczych we współpracy z Grupą Kapitałową Poczty Polskiej, Bank kontynuował w I pół. 2019 r. program „Poczta Pełna Korzyści”. W ramach programu w I kw. 2019 r. funkcjonowały oferty: „Pocztowe korzyści” dające Klientowi możliwość zwrotu części wydatków poniesionych w placówkach Poczty Polskiej oraz „Same korzyści” - dające możliwość uzyskania zwrotu części wydatków poniesionych w wybranych punktach handlowych (wybranych spośród 3 kategorii: zdrowie, kultura, sport). W II kw. 2019 r. Bank w miejsce „Pocztowych korzyści” oraz „Samych korzyści” wdrożył nowy program „Karta pełna korzyści”, dający możliwość zwrotu 5% (max. 20zł miesięcznie) transakcji dokonanych w wybranej kategorii merchantów (zdrowie, kultura, sport, Poczta Polska). Od października 2019 r. w miejsce dotychczasowych programów Bank wdrożył wspólnie z Mastercard nowy program lojalnościowy dla klientów – posiadaczy karty z logo Poczty Polskiej – Bezcenne Chwile wraz z dodatkową promocją punktową za transakcje dokonywane przez Klientów w placówkach pocztowych. Klient dokonując transakcji bezgotówkowych kartą płatniczą zbiera punkty, które następnie może wymienić na nagrody dostępne w katalogu Programu.

Jednocześnie, celem rozszerzenia swojej oferty, z dniem 1 kwietnia 2019 r. Bank we współpracy z Caritas Polska oraz Mastercard wdrożył nowy produkt kartowy – pierwszą w Polsce kartę debetową Mastercard z programem wspierającym działalność Caritas Polska, noszącym nazwę UratujęCię. Dzięki niemu Klienci Banku Poczty mogą włączyć się w stałą akcję dobroczynną. Za transakcje bezgotówkowe, dokonywane kartą z logo Caritas Klient otrzymuje punkty, które Mastercard wymienia na „cegiełki” i przekazuje w całości na konto Caritas Polska, pomagając potrzebującym. Razem z kartą wystartował także jeden z ważniejszych projektów Caritas - serwis crowdfundingowy UratujeCie.pl prezentujący bohaterów akcji, tj. osoby w trudnej sytuacji życiowej, potrzebujące pomocy. Przekazywane „cegiełki” służą wsparciu podopiecznych serwisu UratujęCię. Wspólna komunikacja marketingowa Banku Poczty i Caritas prowadzona pod hasłem: „Pomagasz jak nigdy, płacąc jak zawsze”, podkreśla, iż każdy Klient używający karty Banku Poczty z logo Caritas do codziennych zakupów, jednocześnie niesie pomoc i wspiera szlachetny cel.

W zakresie produktów depozytowych Bank w 2019 r. utrzymał ofertę taką samą jak w roku poprzednim, tj. trzy rachunki oszczędnościowe: Pocztove Konto Oszczędnościowe, EnveloKonto Oszczędnościowe oraz Pocztove Konto 500+ dedykowane świadczeniobiorcom Programu Rodzina 500+, a także lokaty terminowe 4, 6 i 36 miesięcy, 3 miesięczną Lokatę z funduszem, Lokatę Mobilną i Lokatę Internetową oraz lokatę terminową o oprocentowaniu zmiennym opartym na stawce rynkowej WIBID 3M: Rynek+ 30M.

Oferta funduszy inwestycyjnych stanowiła interesującą alternatywę dla oferty depozytovej w przypadku klientów charakteryzujących się większą skłonnością do ryzyka. Bank Poczty przy współpracy z Ipopema TFI oferował klientom możliwość zakupu jednostek uczestnictwa wybranych funduszy inwestycyjnych o różnej strategii inwestycyjnej i profilu ryzyka. Produkty inwestycyjne są dostępne wyłącznie w sieci placówek Banku Poczty.

W 2019 r. Bank utrzymał analogiczną jak w roku poprzednim ofertę produktową funduszy inwestycyjnych. W ofercie znajdowały się następujące subfundusze z parasola „Pocztove”:

- subfundusz „Oszczędnościowy”,
- subfundusz „Pocztove Obligacji”,
- subfundusz „Pocztove Stabilny”

oraz subfundusze z parasola Ipopema TFI.

W produkcie „Lokata z Funduszem” pozostawał w ofercie jeden subfundusz („Pocztove Stabilny”).

Systematycznie, jak w latach ubiegłych, Bank pracował na rzecz zwiększenia bezpieczeństwa klientów dokonujących nabycia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych: funkcjonuje proces profilowania klientów oraz monitorowania czynności posprzedazowych (welcome call). Ponadto Bank rozpoczął prace polegające na przeglądzie procesu sprzedaży i obsługi klienta, którego efektem ma być maksymalne bezpieczeństwo klienta. Proces zostanie zakończony w 2020 r. W Banku jest kontynuowany również proces certyfikacji doradców wprowadzony pod koniec 2018 r.

W II pół. 2019 r. realizowano także prace nad wdrożeniem obowiązków nałożonych na banki na podstawie ustawy o zmianie ustawy o obrocie instrumentami finansowymi wdrażającej przepisy MiFID 2, tj. przygotowanie corocznej wysyłki informacji o kosztach poniesionych przez klientów w związku z posiadaniem produktów inwestycyjnych z oferty Banku Pocztyowego. Bank dochował obowiązku i wszystkie czynności związane z wysyłką zostały wykonane terminowo. Jednocześnie zostały uregulowane kwestie prawne związane z możliwością przyjmowania przez Bank zachęt w ramach dostosowania się do stanowiska UKNF z dnia 17 września oraz 21 grudnia 2019r.

Bank oferował klientom produkty z obszaru bancassurance oraz produkty stand alone w ramach współpracy z następującymi zakładami ubezpieczeń: Pocztove Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych, Pocztove Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A., TUnŻ Cardif Polska S.A., Cardif Assurances Risques Divers S.A. Oddział w Polsce, Uniqa TU S.A. oraz TUnŻ Warta S.A.

Oferta ubezpieczeniowa dla kredytobiorców kredytów gotówkowych obejmowała produkty ochronne tj.: ubezpieczenie utraty pracy lub NNW oraz ubezpieczenie na życie (oferowane jako odrębne produkty). W wyniku zakończenia procesu rocznego przeglądu produktów, z dniem 01 września 2019 r. z oferty Banku został wycofany produkt dedykowany posiadaczom kont.

Jednocześnie Bank Pocztyowy systematycznie pracował nad zwiększeniem przychodowości produktów ubezpieczeniowych niepowiązanych z produktem bankowym, których uruchomienie produkcyjne nastąpiło w II pół. 2018 r. oraz w 2019 r. – oferta została rozszerzona o kolejny produkt dla segmentu rolników oraz, od 02 września 2019 r., produkty ochrony zdrowia przygotowane przez TUnŻ Warta S.A.

W I pół. 2019r. zakończona została również implementacja produktów ubezpieczeniowych w ramach nowego procesu kredytu hipotecznego oraz dokonane zostały zmiany produktowe obszaru ubezpieczeń dostosowujące ofertę Banku do dobrych praktyk rynkowych rekomendowanych przez KNF.

Dla grupy mikroprzedsiębiorców oferta według stanu na koniec 2019 r. obejmowała m.in. następujące produkty:

- rachunki bieżące: Pocztove Konto Firmowe i Envelo Konto Firmowe,
- rachunki rozliczeniowe zakładane w celach oszczędnościowych: Firmowe Konto Oszczędnościowe i Firmowe Envelo Konto Oszczędnościowe,
- rachunek VAT utworzony w ramach mechanizmu podzielonej płatności,
- lokaty terminowe: krótkoterminowa MINI, średnioterminowa MIDI, długoterminowa MAXI, odpowiadające terminom przechowywania: 4, 6 i 36 miesięcy, Firmowa Envelo Lokata Mobilna, Firmowa Envelo Lokata Internetowa odpowiadające terminom 1 i 8 miesięcy,
- produkty rozliczeniowe: rachunki wirtualne,
- Wypłata Giro Płatność,
- Pocztove Przelew Zbiorczy.

W 2019 r. Bank kontynuował działalność w obszarze Programu „Polska Bezgotówkowa”, dzięki któremu mikroprzedsiębiorcy zakładający rachunek bankowy, mogą otrzymać i przez jeden rok bezpłatnie użytkować terminale POS.

Oferta dla segmentu mikroprzedsiębiorców zawierała także usługi takie jak:

- mikrofaktoring oferowany w ramach współpracy z Fandla Faktoring Sp. z o. o.,
- powiadamianie SMS, Serwis SMS do rachunku Pocztove Konto Firmowe, która to usługa polega na każdorazowym informowaniu Klienta o zdarzeniach powstałych na jego rachunku bankowym.

3.3. Rozwój bankowości elektronicznej

Nowe funkcjonalności bankowości elektronicznej

4 kwietnia 2019 r. wdrożono Market Cyfrowy w ramach bankowości internetowej Poczty24 oraz na początku lipca 2019 r. w ramach bankowości internetowej EnveloBanku. Market Cyfrowy to platforma automatyzacji i digitalizacji procesów sprzedażowo-obsługowych (ze wsparciem RWD – dostosowanie prezentacji serwisu do każdego urzędnika) - nowoczesne narzędzie nastawione na akwizycję nowych klientów i sprzedaż produktów.

W pierwszej kolejności uruchomione zostały formularze kontaktowe dedykowane kredytowi gotówkowemu, karcie kredytowej oraz kredytowi hipotecznemu. W sierpniu 2019 r. Bank udostępnił wraz z partnerem zewnętrznym dostęp do usług mikrofinansowania dla klientów – mikroprzedsiębiorców.

W dniu 1 lipca 2019 r. została uruchomiona możliwość złożenia w Bankowościach Poczty24 oraz EnveloBank wniosku o świadczenia 500+ oraz Dobry Start. Po złożeniu przez klienta wniosku jest on przekazywany do systemu Emp@tia Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej. Taka forma składania wniosków cieszyła się dużą popularnością klientów – łącznie złożyli oni prawie 40 000 wniosków.

Również w lipcu 2019 r. użytkownikom aplikacji mobilnej EnveloBank została udostępniona biometryczna metoda autoryzacji tożsamości klienta. Wprowadzono dodatkowo możliwość autoryzowania przelewów do określonej kwoty za pomocą odcisku palca. Aplikacja EnveloBanku wspiera Touch ID dla systemu iOS i Fingerprint dla systemu Android. W II pół. 2019 r. klienci Banku wykorzystywali autoryzację biometryczną prawie 100 000 razy.

We wrześniu 2019 r. Bank wprowadził do oferty w Markecie Cyfrowym w pełni cyfrowy produkt kredytowy dla klientów Banku - Kredyt Online. Cały proces Kredytu Online – od wnioskowania do udzielenia kredytu – odbywa się internetowo (z Marketu Cyfrowego w bankowości internetowej lub mobilnej) i nie wymaga przedkładania dokumentów i wizyty w oddziale.

Z dniem 27 września 2019 r. udostępniona została wszystkim Klientom, w tym również tym, którzy do tej pory korzystali z tradycyjnej oferty Banku Poczty, nowoczesna platforma bankowości elektronicznej i mobilnej EnveloBank. Liczba aktywnych użytkowników EnveloBanku wzrosła w ciągu 3 ostatnich miesięcy 2019 r. prawie czterokrotnie, a liczba aktywnych aplikacji mobilnych – w tym samym okresie - wzrosła prawie trzykrotnie.

9 grudnia 2019 r. w Markecie Cyfrowym został uruchomiony kolejny proces - aktywacja programu Mastercard® Bezczenne® Chwile. Każdy klient, który posiada rachunek i kartę Mastercard z logo Poczty Polskiej może przystąpić online do programu korzystając z wniosku w swojej bankowości.

Unikalne usługi pocztowe w bankowości elektronicznej

Od 14 października 2019 r. klienci Banku Poczty mogą skorzystać z dwóch funkcjonalnych usług Poczty Polskiej: e-Awizo oraz Polecony do skrzynki. Usługa e-Awizo polega na otrzymywaniu bezpośrednio na swój telefon informacji o oczekującej przesyłce w wersji elektronicznej (SMS). Z kolei usługa Polecony do skrzynki pozwala na pozostawienie przesyłek poleconych w skrzynce na listy Klienta, a informację o ich dostarczeniu Klient otrzymuje SMS-em lub e-mailem. Obie usługi Poczty Polskiej dla Klientów Banku Poczty są bezpłatne i dostępne całkowicie zdalnie – z poziomu laptopa czy telefonu komórkowego. Zgłoszenie wniosku o e-Awizo i Polecony do skrzynki nie wymaga dodatkowego uwierzytelnienia tożsamości w placówce oddawczej. Bank Poczty jako jedyny na rynku posiada taką usługę.

Działania dostosowawcze w ramach bankowości elektronicznej

W 2019 r. były prowadzone prace mające na celu dostosowanie Banku Poczтового do wymogów dyrektywy Unii Europejskiej PSD 2. Od czerwca Bank uzyskał pełną zgodność regulacyjną. We wrześniu Bank z sukcesem wprowadził silne uwierzytelnienie przy logowaniu się klientów do bankowości elektronicznej oraz otwartą bankowość dla dostawców trzecich (TPP). Ostatnie zmiany wymagane dyrektywą czyli liczniki dla transakcji kartowych i silne uwierzytelnienie dla wpłat we wpłatomatach zostały udostępnione w październiku 2019 r.

Bank Pocztowy w grudniu 2019 r. jako jeden z pierwszych otrzymał zgodę KNF na zwolnienie z obowiązku stosowania środków awaryjnych (fallback).

W ostatnich dniach roku został przekazany do KNF harmonogram migracji stosowanych przez Bank metod uwierzytelnienia do rozwiązań w pełni zgodnych z wymogami w zakresie silnego uwierzytelniania klienta w obszarze płatności internetowych przy wykorzystaniu karty płatniczej.

W 2019 r. w bankowości EnveloBank zostały wprowadzone zmiany, m.in. dotyczące wdrożenia płatności firmowych do ZUS oraz podatków PIT, CIT, VAT (tzw. Split Payment2) oraz wdrożenia nowych przelewów podatkowych realizowanych na Indywidualny Rachunek Podatkowy (tzw. Witraż).

3.4. Działalność depozytowa

Na koniec grudnia 2019 r. klienci indywidualni (osoby fizyczne nie prowadzące działalności gospodarczej) ulokowali na rachunkach i lokatach w Banku łącznie 5 586 mln zł wobec 5 243 mln zł na koniec grudnia 2018 r. łącznie saldo depozytów detalicznych wzrosło o 343 mln zł, za sprawą rosnącego salda rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych.

Depozyty Banku Poczowego - Osoby fizyczne (w tys. zł)*						
	31.12.2019	Struktura (31.12.2019)	31.12.2018	Struktura (31.12.2018)	Zmiana 31.12.2019/31.12.2018 w tys. zł	Zmiana 31.12.2019/31.12.2018 w %
Depozyty klientowskie, w tym:	5 586 146	100,0%	5 242 852	100,0%	343 294	6,5 %
Rachunki bieżące	2 673 852	47,9%	2 307 391	44,0%	366 461	15,9%
Konta oszczędnościowe	1 207 542	21,6%	1 151 057	22,0%	56 485	4,9 %
Lokaty terminowe	1 704 752	30,5%	1 784 404	34,0%	(79 652)	(4,5)%

*Dane w ujęciu zarządczym tylko kapitał (bez odsetek i prowizji ESP).

69% salda depozytów osób fizycznych zgromadzone było na rachunkach bieżących: ROR i kontach oszczędnościowych. Udział środków bieżących w saldzie depozytów detalicznych wzrósł o 3 p.p. w stosunku do grudnia 2018 r.

Bank kontynuował politykę dopasowania salda depozytów do potrzeb akcji kredytowej przy jednoczesnym ograniczaniu kosztowości bazy depozytowej. Rezultatem tego podejścia był spadek salda lokat terminowych w warunkach ograniczania ich kosztowości. Na koniec grudnia 2019 r. saldo kont oszczędnościowych wyniosło 1 208 mln zł i było wyższe o 57 mln zł w relacji do stanu na koniec grudnia 2018 r., podczas gdy środki zgromadzone na lokatach terminowych na koniec grudnia 2019 r. wynosiły 1 705 mln zł i były niższe o 80 mln zł w relacji do stanu na koniec 2018 r.

W 2019 r. struktura depozytów detalicznych według kanału pozyskania nie uległa znaczącym zmianom w stosunku do grudnia 2018 r. Niezmiennie od wielu lat, placówki Poczty Polskiej są głównym kanałem pozyskania depozytów dla Banku Poczowego. Na koniec grudnia 2019 r. 73% salda pochodziło z produktów detalicznych pozyskanych za pośrednictwem Poczty Polskiej.

Pozostałe 27 % salda depozytów zostało pozyskane za pośrednictwem sieci własnej Banku Poczтового oraz kanałów zdalnych.

Na koniec 2019 r., klienci należący do segmentu mikroprzedsiębiorstw ulokowali w Banku 187 mln zł wobec 170 mln zł jakie zgromadzono na koniec 2018 r., co stanowi wzrost o 9,8% w stosunku do 2018 r.

Depozyty Banku Poczowego – Mikrobiznes (w tys. zł)*						
	31.12.2019	Struktura (30.06.2019)	31.12.2018	Struktura (31.12.2018)	Zmiana 30.06.2019/31.12.2018 w tys. zł w %	
Depozyty klientowskie, w tym:	187 051	3,3%	170 335	3,2%	16 715	9,8%
Rachunki bieżące	150 041	2,7%	130 948	2,5%	19 093	14,6%
Konta oszczędnościowe	25 002	0,4%	29 778	0,6%	-4 776	-16,0%
Lokaty terminowe	12 008	0,2%	9 609	0,2%	2 399	25,0%

*Dane w ujęciu zarządczym tylko kapitał (bez odsetek i prowizji ESP).

3.5. Działalność kredytowa

Na dzień 31 grudnia 2019 r. należności kredytowe Banku od klientów detalicznych wyniosły łącznie 4 621,5 mln zł, i były o 3% wyższe niż na koniec 2018 r., przy czym w zakresie kredytów hipotecznych wzrost ten osiągnął poziom 7,2%.

Kredyty brutto Banku Poczowego - segment detaliczny (w tys. zł)*						
	31.12.2019	Struktura (31.12.2019)	31.12.2018	Struktura (31.12.2018)	Zmiana 31.12.2019/31.12.2018 w tys. zł w %	
Kredyty brutto, w tym:	4 630 664	100,0%	4 507 377	100,0%	123 287	2,7%
Kredyty hipoteczne	2 652 211	57,3%	2 473 549	54,9%	178 663	7,2%
Kredyty konsumpcyjne*	1 978 453	42,7%	2 033 828	45,1%	-55 376	(2,7)%
Kredyty Mikrobiznesu	9 134	0,2%	18 549	0,4%	-9 415	(50,8)%

*Dane w ujęciu zarządczym tylko kapitał (bez odsetek i prowizji ESP).

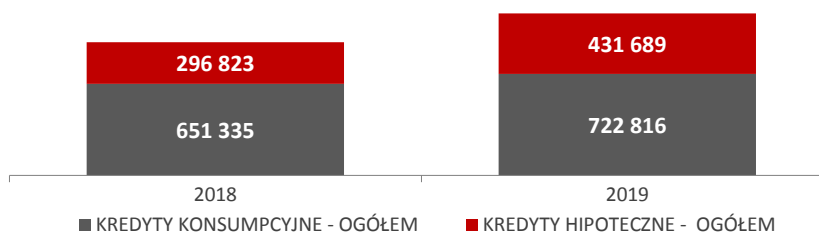
**Kredyty Mikrobiznesu zostały włączone do kredytów konsumpcyjnych. Nie zostały wydzielone gdyż stanowią jedynie 1% portfela kredytów detalicznych.

W 2019 r. Bank Pocztowy podejmował działania aktywizujące sprzedaż, m.in. wprowadził do oferty kredytu gotówkowego nowe promocje cenowe oparte na stałej cenie oraz dedykowane wybranym grupom klientów. Oferty dostępne były w dwóch kanałach sprzedaży: w placówkach Banku Poczowego i Poczty Polskiej. Promocje wsparte były szeroką gamą działań marketingowych, w tym także licznymi kampaniami internetowymi. Jedną z ofert została wsparta kampanią reklamową w TV. Ponadto w zakresie kredytu gotówkowego Bank Pocztowy podjął działania w celu akwizowania klientów przez dużych, sieciowych pośredników oraz pracował nad wdrożeniem nowych i zmianą wybranych, obecnych funkcjonalności procesu kredytowego.

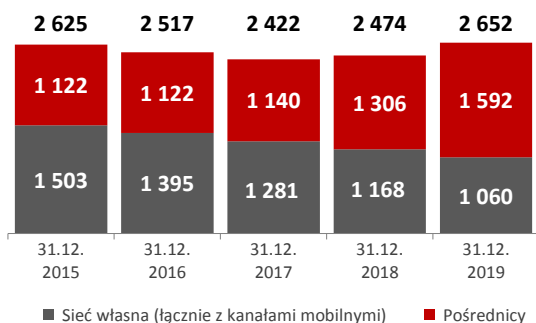
W zakresie kredytów hipotecznych Bank Pocztowy w I kw. 2019 r. wdrożył nowy proces obsługi wniosków kredytowych. Kontynuował współpracę z wyspecjalizowanymi pośrednikami oferującymi ten typ produktu, a także zmienił założenia polityki cenowej, w tym umożliwił zastosowanie obniżonej marży oprocentowania przy spełnieniu dodatkowych warunków przez kredytobiorców. Podejmowane przez Bank działania pozwoliły na udzielenie kredytów konsumpcyjnych w kwocie 722,8 mln zł (o 11% wyższej niż w 2018 r.) oraz kredytów hipotecznych w kwocie 431,7 mln zł (o 45% wyższej niż w 2018 r.)

W obszarze kart kredytowych i limitów w rachunku płatniczym w ROR, oferta Banku Poczowego w 2019 r. nie uległa zmianie.

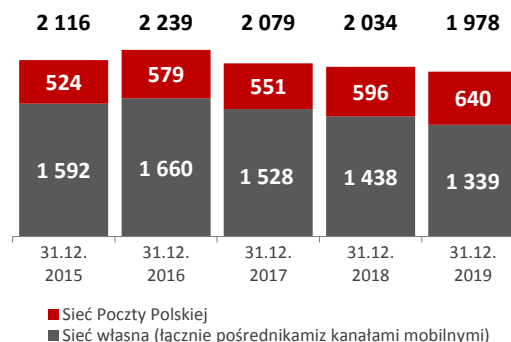
Kwota udzielonych kredytów dla klientów indywidualnych (w mln zł)



Wartość kredytów hipotecznych wg kanałów sprzedaży (w mln zł)



Wartość kredytów konsumpcyjnych wg kanałów sprzedaży (w mln zł)

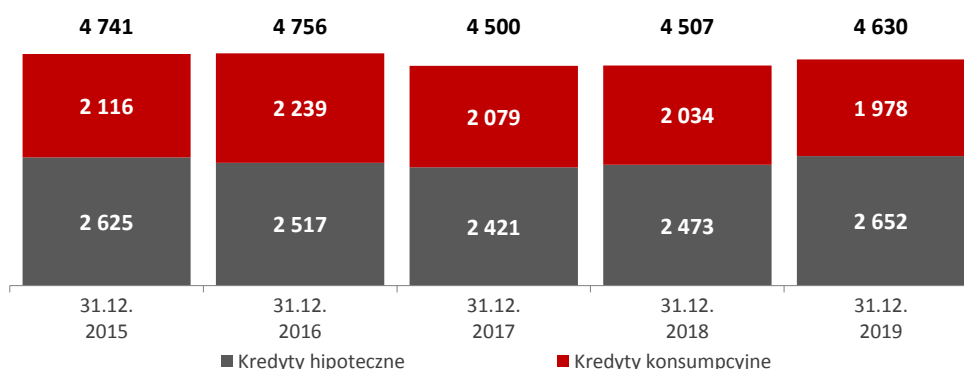


Na poziom sald kredytowych w 2019 r. miały wpływ działania związane ze sprzedażą portfela wierzytelności oraz spisaniem kwot należności nieodzyskiwalnych. Bank w 2019 r. dokonał sprzedaży należności z tytułu kredytów detalicznych na kwotę 101,7 mln zł oraz spisał należności detaliczne na kwotę 50,4 mln zł.

87,3% łącznej wartości wyżej wymienionych działań dotyczyło kredytów konsumpcyjnych, zaś 5,3% kredytów hipotecznych.

Podejmowane przez Bank działania skutkowały utrzymaniem w 2019 r. zanotowanego w 2018 r. ponownie trendu wzrostu aktywów kredytowych w segmencie klientów detalicznych.

Wartość kredytów brutto klientów detalicznych (w mln zł)



Z uwagi, iż Bank nie prowadził w 2019 r. aktywnej sprzedaży produktów kredytowych do klientów mikroprzedsiębiorstw, Zarząd Banku Pocztyowego podjął decyzję o wycofaniu z oferty następujących produktów kredytowych:

- Pożyczki hipotecznej,
- Lekkiej Linii Kredytowej,
- Kredytu ratalnego na dowolny cel.

3.6. Produkty inwestycyjne

Oferta funduszy inwestycyjnych stanowi interesującą alternatywę dla oferty depozytowej w przypadku klientów charakteryzujących się także większą skłonnością do ryzyka.

Od 2015 r. Bank Pocztowy przy współpracy z Ipopema TFI oferuje klientom możliwość zakupu jednostek uczestnictwa wybranych funduszy inwestycyjnych (Subfundusz: Dłużny, Emerytura Plus, Akcji, Globalnych Megatrendów, m INDEX FIO, Portfel Polskich Funduszy, Short Equity, Zrównoważony) o różnej strategii inwestycyjnej i profilu ryzyka. Od lipca 2016 r. w ofercie dostępne są również fundusze Pocztowe w formule white label (Subfundusz: Oszczędnościowy, Obligacji, Stabilny).

Produkty inwestycyjne są dostępne wyłącznie w sieci placówek Banku Poczтового.

W 2019 r. klienci za pośrednictwem Banku kupili lub sprzedali jednostki uczestnictwa funduszy inwestycyjnych o wartości ponad 194 mln zł. Bank osiągnął przychody ze sprzedaży jednostek uczestnictwa w wysokości prawie 4,5 mln zł. Zmianie uległa struktura sprzedaży poszczególnych subfunduszy – wzrósł udział subfunduszu Obligacji do niespełna 34% udziału w ogólnej sprzedaży.

Najlepiej sprzedającym się subfunduszem nadal pozostał Pocztowy Gotówkowy (ponad 59% udziału w całości sprzedaży), który charakteryzuje się niskim stopniem ryzyka, opartym na bezpiecznych aktywach o dużej płynności (instrumenty dłużne i gotówka), z minimalnym 6 miesięcznym horyzontem czasowym inwestycji.

Pozostałe subfundusze stanowiły ok. 7% całości sprzedaży.

Jednocześnie Bank prowadzi systematycznie proces szkolenia i certyfikacji doradców, mając na uwadze bezpieczeństwo i zaufanie klientów.

3.7. Karty bankowe

Bank Pocztowy w 2019 r. oferował klientom detalicznym i prowadzącym działalność gospodarczą następujące rodzaje kart bankowych:

- karty debetowe Mastercard (w tym Naklejki) i Visa Classic wydawane do kont osobistych,
- karty debetowe Visa wydawane do EnveloKont osobistych,
- karty Visa Biznes wydawane do Pocztowych Kont Firmowych,
- karty debetowe Visa wydawane do EnveloKont Firmowych,
- karty kredytowe Mastercard i Visa.

Równolegle klientom instytucjonalnym Banku Poczowego oferowano karty debetowe Visa Biznes dedykowane każdemu rodzajowi pakietu dla tej grupy klientów.

Na koniec grudnia 2019 r. portfel kart płatniczych dla klientów indywidualnych liczył 301,3 tys. szt. z czego 97,6% stanowiły karty debetowe (łącznie Bank na koniec ub. roku wydał 315,4 tys. szt.). Zgodnie ze Strategią Banku Poczowego w 2019 r. najdynamiczniej rozwijał się portfel kart wydanych we współpracy z Poczta Polska. W porównaniu do 2018 r. portfel kart z logo Poczty Polskiej wzrósł do 138,6 tys. kart i stanowił na koniec czerwca br. 47% całego portfela kart debetowych.

Z dniem 1 kwietnia 2019 r. Bank Pocztowy wprowadził do oferty nowy produkt – kartę *affinity* z programem charytatywnym wspierającym działalność Caritas Polska. Na koniec grudnia 2019 r. portfel kart z logo Caritas wynosił 1 087 szt.

W 2019 r. Bank jako jeden z pierwszych na rynku udostępnił swoim klientom płatności mobilne – Google Pay (w sierpniu), Apple Pay (w październiku) oraz Garmin Pay (w grudniu). Klienci Banku dokonali tą metodą płatności na kwotę ponad 4,3 miliona złotych.

Główne działania prowadzone w 2019 r. w obszarze kart płatniczych to:

- kontynuacja promocji na bezpłatne wypłaty gotówki w sieci bankomatów PlanetCash dla Posiadaczy Bliskich Kont Pocztowych i Pocztowych Kont Aktywny Nestor,
- wdrożenie kolejnej edycji programu lojalnościowego dla klientów „Poczta Pełna Korzyści” dedykowanego do karty debetowej Mastercard z logo Poczty Polskiej,
- wdrożenie nowego programu lojalnościowego dla Klientów – posiadaczy kart z logo Poczty Polskiej Mastercard Bezczenne Chwile,
- wdrożenie w ramach wsparcia i aktywizacji sieci sprzedaży nowej formuły programu Ambasadorzy Kart Banku Poczтового dla pracowników Poczty Polskiej i sieci własnej Banku Poczowego, pod nazwą „Pocztówki z Europy” - program pozwala na pogłębienie kompetencji sprzedażowych i produktowych w zakresie kart płatniczych.

4. Działalność na rynku instytucjonalnym

4.1. Klienci bankowości instytucjonalnej

Uwzględniając kryteria podmiotowe, finansowe oraz rodzaj relacji biznesowych, Bank Poczty w ramach klientów instytucjonalnych obsługuje następujące segmenty:

- Przedsiębiorstw, w skład którego wchodzi: Małe i Średnie oraz wybiórczo Duże Przedsiębiorstwa, w szczególności Poczta Polska i spółki z Grupy Kapitałowej Poczty Polskiej,
- Mieszkalnictwa – podmioty takie jak: wspólnoty mieszkaniowe, spółdzielnie mieszkaniowe, zarządcy nieruchomości i Towarzystwa Budownictwa Społecznego (TBS),
- Finansów Publicznych i Organizacji Pożytku Publicznego (FPiOPP) – podmioty takie jak: stowarzyszenia, organizacje, związki zawodowe, koła gospodyń wiejskich itp.

12,9

tys. klientów
bankowości
instytucjonalnej

stan na 31.12.2019 r.

Na koniec 2019 r., z usług Banku Poczty korzystało prawie 12,9 tys. klientów instytucjonalnych. Przeważająca grupa podmiotów z obszaru instytucjonalnego należy do segmentu Mieszkalnictwa (11,1 tys.), a drugą grupą są klienci segmentu Przedsiębiorstw (922).

Segment instytucjonalny nie obejmuje Mikroprzedsiębiorstw, które zgodnie z ujęciem zarządczym Banku Poczty, zaliczane są do segmentu detalicznego.

4.2. Oferta produktowa bankowości instytucjonalnej w 2019 r.

Podstawą współpracy Banku Poczty z klientami instytucjonalnymi są rachunki bieżące, które są proponowane m.in. w ramach pakietów uwzględniających potrzeby poszczególnych segmentów klientów. Bank Poczty wg. stanu na 31.12.2019 r. oferował klientom instytucjonalnym między innymi następujące rachunki bieżące:

- Poczty Biznes Pakiet – adresowany do wszystkich klientów zaliczanych do segmentu Przedsiębiorstw, zarządców i administratorów nieruchomości, Finansów Publicznych i Organizacji Pożytku Publicznego i innych organizacji o charakterze non-profit oraz do Poczty Polskiej i Spółek z Grupy Kapitałowej Poczty Polskiej,
- Poczty Pakiet MINI DOM – dedykowany Wspólnotom Mieszkaniowym z małą liczbą operacji i niskimi obrotami, nie korzystającym z rozszerzonej gamy produktów bankowych. Pakiet uwzględnia niższą cenę produktu, ale za poszczególne usługi klient ponosi jednostkowy koszt opłat i prowizji,
- Poczty Pakiet DOM – dedykowany Wspólnotom Mieszkaniowym z pełną obsługą ofertową. Pakiet uwzględnia wyższą cenę produktu, ale klient ma bezpłatne przelewy.

W zakresie oferty depozytowej, Bank Poczty proponował swoim klientom:

- lokaty standardowe o stałym oprocentowaniu z terminem 3, 6 i 12 miesięcy, z kwotą minimalną 1 tys. zł,
- lokaty indywidualnie negocjowane dla środków w wysokości minimalnej 50 tys. zł,
- lokaty typu overnight podlegające automatycznemu odnowieniu, z korzystniejszym oprocentowaniem w stosunku do oprocentowania proponowanego w rachunku bieżącym, min. kwota lokaty to 50 tys. zł,
- Konto Oszczędnościowe Biznes (przeznaczone dla klientów wszystkich segmentów),
- rachunki bankowe prowadzone w walutach (USD, EUR, GBP, CHF, CAD, CZK),
- Mieszkaniowy Rachunek Powierniczy (otwarty, zamknięty),
- rachunek VAT.

W obszarze produktów rozliczeniowych, Bank Poczty oferował kompleksową obsługę w oparciu o dostęp do infrastruktury Poczty Polskiej. Oferta produktów rozliczeniowych Banku Poczty obejmuje:

- Giro Płatność (wypłaty gotówkowe na rzecz osób trzecich dostępne w sieci Poczty Polskiej oraz sieci własnej Banku),
- Giro Wysyłka (nadawanie przekazów pieniężnych dostępne w sieci Poczty Polskiej oraz sieci własnej Banku),
- Wpłaty Otwarte (wpłaty gotówkowe na rachunek klienta realizowane bez opłaty od wpłacającego, dostępne w sieci Poczty Polskiej),
- Wpłaty Zamknięte (usługa umożliwiająca przyjmowanie wpłat gotówkowych od klientów w formie zamkniętej),
- Poczty Collect (usługa służąca do identyfikacji masowych płatności przy wykorzystaniu rachunków wirtualnych generowanych do rachunku bankowego klienta),
- Poczty Przelew Zbiorczy (usługa umożliwiająca obsługę masowych, krajowych i bezgotówkowych zleceń płatniczych w walucie polskiej).

Ponadto, w 2019 r., Bank Poczty kontynuował współpracę z firmami działającymi w obszarze międzynarodowych przekazów pieniężnych.

Przewagą Banku Poczty jest najszersza sieć dystrybucyjna w Polsce, składająca się z placówek Poczty Polskiej oraz sieci własnej Banku Poczty, umożliwiająca realizację wypłat przekazów pieniężnych.

Oferta kredytowa Banku Poczty dla klientów instytucjonalnych z segmentu Mieszkalnictwa obejmuje kredyty:

- 1) odnawialne w rachunku,
- 2) ratalne – nieodnawialne,
- 3) inwestycyjne, termomodernizacyjne z premią remontową/ termomodernizacyjną przyznawaną przez Bank Gospodarstwa Krajowego,
- 4) remontowo-budowlane,
- 5) dla wspólnot mieszkaniowych na dowolny cel remontowo-budowlany lub modernizacyjny;

W ramach segmentu Przedsiębiorstw Bank Poczty oferował Klientem m.in. kredyty:

- 1) odnawialne w rachunku, (w tym limit debetowy oraz śróddzienny limit debetowy),
- 2) ratalne - nieodnawialne,
- 3) obrotowe nieodnawialne,
- 4) inwestycyjne,
- 5) pożyczkę hipoteczną,
- 6) gwarancje bankowe.

4.3. Działalność kredytowa

Na dzień 31 grudnia 2019 r. należności kredytowe Banku od klientów instytucjonalnych wyniosły łącznie 902 mln zł, czyli były o 24,6% wyższe niż na koniec 2018 r.

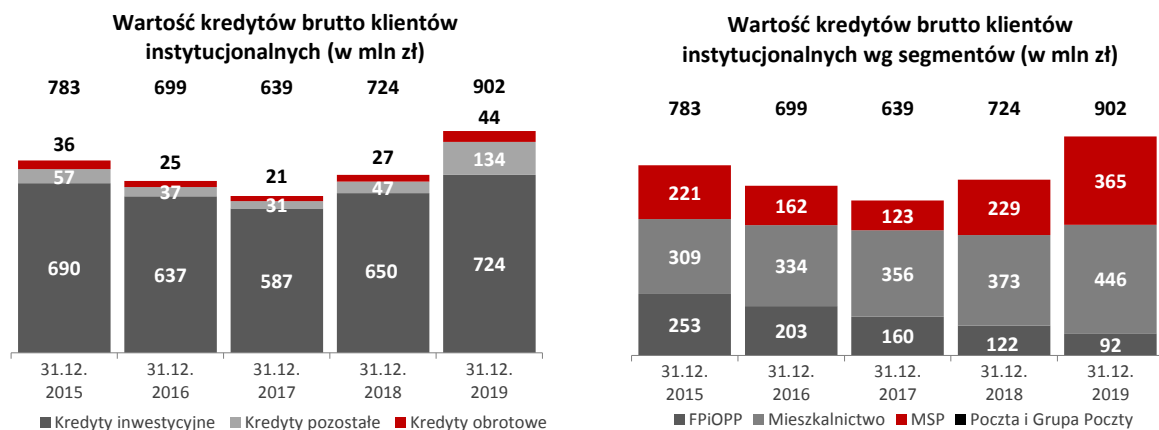
Kredyty Banku Poczowego – segment instytucjonalny (w tys. zł)*						
	31.12.2019	Struktura (31.12.2019)	31.12.2018	Struktura (31.12.2018)	Zmiana 31.12.2019/31.12.2018	
					w tys. zł	w %
Kredyty instytucjonalne	902 408	100,0%	724 343	100,0%	178 065	24,6%
Kredyty inwestycyjne	724 465	80,3%	650 000	89,8%	74 465	11,5%
Kredyty obrotowe	44 284	4,9%	26 944	3,7%	17 340	64,4%
Kredyty pozostałe	133 659	14,8%	47 399	6,5%	86 260	182,0%

*Dane w ujęciu zarządczym tylko kapitał (bez odsetek i prowizji ESP).

Bank w 2019 r. kontynuował działania akwizycyjne do segmentu Przedsiębiorstw. Rozszerzył ofertę produktową wprowadzając produkt o nazwie „Śróddzienny limit debetowy”. Ponadto rozszerzył ofertę o dodatkowe zabezpieczenie spłaty kredytu obrotowego lub inwestycyjnego w formie gwarancji de minimis, jako jedną z najkorzystniejszych form zabezpieczenia, gdyż w przypadku default'u kredytowego, Bank otrzymuje niezwłocznie środki z niespłaconej (zabezpieczonej gwarancją) części kredytu od Gwaranta – Banku Gospodarstwa Krajowego (BGK).

Odnotowany wzrost salda kredytowego wynikał m.in. z odbudowy kompetencji sprzedażowych oraz większej aktywności akwizycyjnej w segmencie Przedsiębiorstw. W segmencie Mieszkalnictwa w 2019 r. Bank wypracował wzrost salda kredytowego dzięki organicznej pracy z bazą Klientów obsługiwanych depozytowo.

Największy udział w portfelu klientów instytucjonalnych stanowiły kredyty inwestycyjne. Na koniec 2019 r. stanowiły one 80,3% całości należności kredytowych Banku. Jednocześnie rok do roku widoczne jest zwiększenie w portfelu udziału kredytów obrotowych, które finalnie na dzień 31 grudnia 2019 r. stanowiły 4,9% ogólnej wartości.



W trakcie 2019 r. Bank dokonał spisań należności od klientów instytucjonalnych na kwotę 35,96 mln zł.

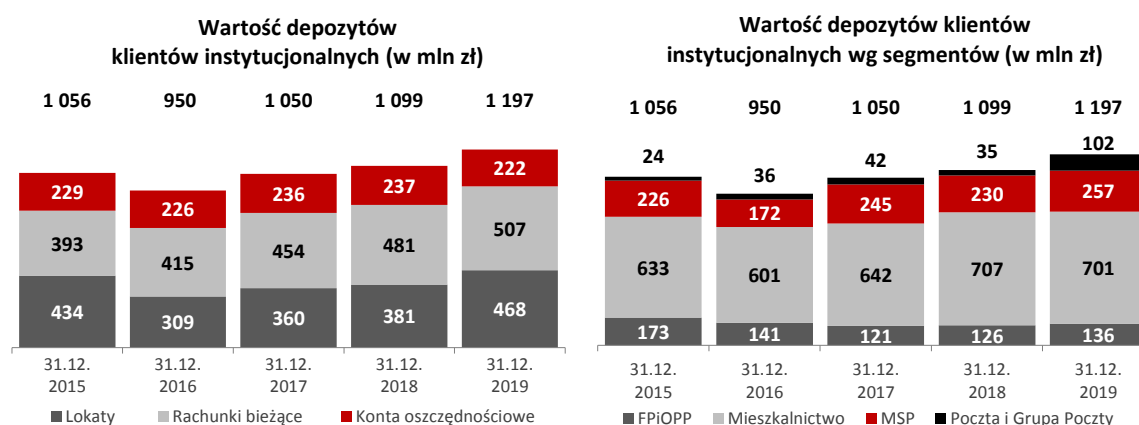
4.4. Działalność depozytowa

Na dzień 31 grudnia 2019 r., wartość wszystkich depozytów klientów instytucjonalnych wyniosła w Banku 1 197 mln zł, co stanowiło wzrost o 8,9% względem stanu na 31 grudnia 2018 r.

Depozyty Banku Pocztowego – segment instytucjonalny (w tys. zł)*						
	31.12.2019	Struktura (30.06.2019)	31.12.2018	Struktura (31.12.2018)	Zmiana 30.06.2019/31.12.2018 w tys. zł w %	
Depozyty instytucjonalne	1 196 735	100,0%	1 098 899	100,0%	97 836	8,9 %
Rachunki bieżące	506 892	42,4%	481 008	43,8%	25 883	5,4 %
Konta oszczędnościowe	222 196	18,6%	236 503	21,5%	(14 307)	(6,0)%
Lokaty	467 648	39,1%	381 388	34,7%	86 259	22,6 %

*Dane w ujęciu zarządczym tylko kapitał (bez odsetek i prowizji ESP).

Klienci instytucjonalni najchętniej lokują swoje środki na rachunkach bieżących. Jednak względem końca 2018 r. najbardziej zwiększyła się wartość środków na lokatach, która wzrosła o 22,6%. Tym samym na dzień 31 grudnia 2019 r. struktura portfela depozytowego kształtowała się w następujący sposób: rachunki bieżące 42,4%, konto oszczędnościowe 18,6%, lokaty 39,1%



Najwięcej środków wśród klientów instytucjonalnych ulokowanych zostało przez klientów segmentu Mieszkalnictwa. W grudniu 2019 r. wartość depozytów segmentu Mieszkalnictwa osiągnęła poziom 701 mln zł. Stanowiły one 59% całości depozytów klientów instytucjonalnych. Największy wzrost depozytów widoczny jest w segmencie Poczty i Grupy Poczty, których wartość na 31 grudnia 2019 r. osiągnęła 102 mln. zł., co oznaczało wzrost o 188%.

5. Działalność skarbowa i rozliczeniowa

5.1. Działalność skarbowa

Działalność skarbowa Banku Poczтового w 2019 r. koncentrowała się na:

- zarządzaniu w ramach Księgi Bankowej ekspozycją na ryzyko stopy procentowej, płynności krótkoterminowej,
- zarządzaniu w ramach Księgi Handlowej ekspozycją na ryzyko walutowe,
- działalności handlowej na własny rachunek oraz w ramach transakcji z klientami Banku,
- zarządzaniu ryzykiem płynności długoterminowej w ramach emisji dłużnych papierów wartościowych Banku.

2 461

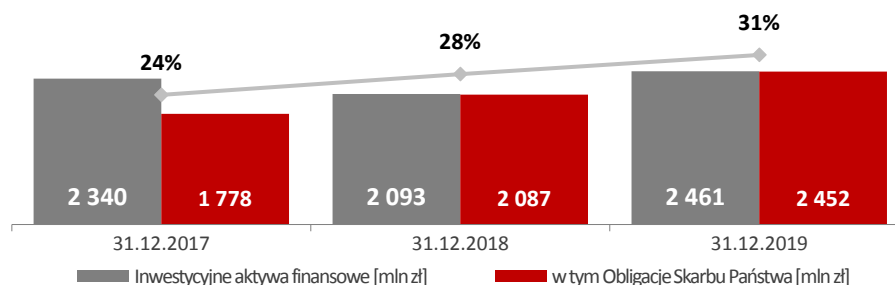
mln zł inwestycyjnych
aktywów finansowych

W 2019 r. Bank Pocztowy zawierał głównie transakcje kupna i sprzedaży papierów wartościowych, transakcje sell-buy-back i buy-sell-back oraz lokował lub pożyczał środki w depozytach na rynku międzybankowym w ramach zarządzania płynnością krótko i średnioterminową oraz zarządzania ryzykiem stopy procentowej. Ponadto, zawierano transakcje pochodne zabezpieczające ekspozycję na ryzyko stopy procentowej.

Inwestycyjne aktywa finansowe (w tys. zł)						
	31.12.2019	Struktura 31.12.2019	31.12.2018	Struktura 31.12.2018	Zmiana 31.12.2019/31.12.201 w tys. zł	w %
Inwestycyjne aktywa finansowe	2 461 364	100,0%	2 092 905	100,0%	368 459	17,6 %
Notowane	2 452 746	99,6%	2 086 921	99,7%	365 825	17,5 %
Obligacje Skarbu Państwa	2 452 746	99,6%	2 086 921	99,7%	365 825	17,5 %
- na pokrycie BFG	35 399	1,4%	38 329	1,8%		
Nienotowane	8 618	0,4%	5 984	0,3%	2 634	44,0 %
Akcje	8 618	0,4%	5 984	0,3%	2 634	44,0 %

Na koniec 2019 r. całkowita wielkość inwestycyjnych aktywów finansowych Banku wyniosła 2 641,3 mln zł, czyli zwiększyła się o 368 mln zł, tj. o 17,6% w stosunku do stanu na koniec 2018 r. Inwestycyjne aktywa finansowe w 2019 r. zwiększyły swój udział w sumie bilansowej Banku do 30,7% z 27,7% na koniec 2018 r. Głównym składnikiem portfela inwestycyjnych aktywów finansowych były Obligacje Skarbu Państwa.

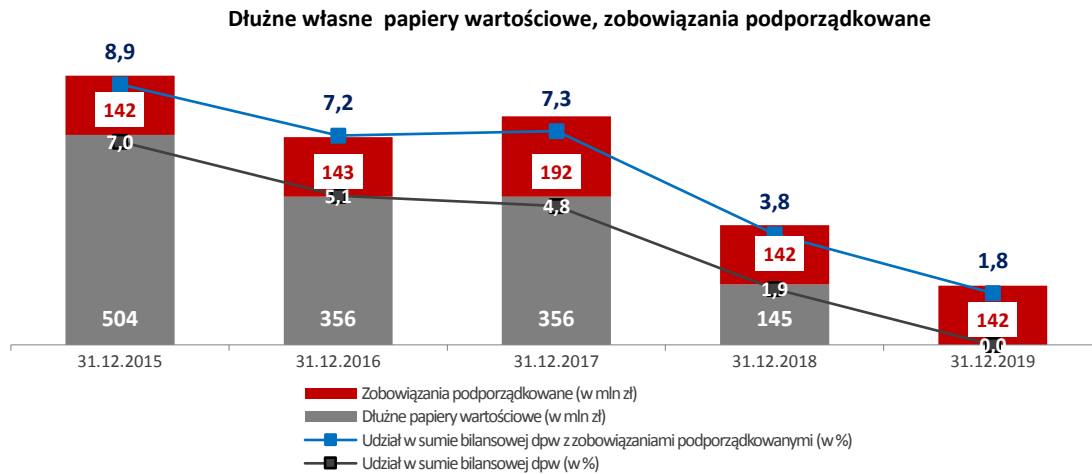
Wg. stanu na 31.12.2019 Bank nie posiadał w portfelu obligacji korporacyjnych, w tym obligacji, certyfikatów depozytowych czy listów zastawnych innych banków, a także obligacji JST.



W 2019 r. przychody odsetkowe na portfelu inwestycyjnych aktywów skarbowych wyniosły 49 mln zł i były o 1,8% niższe w stosunku do przychodów osiągniętych w 2018 r. Zanotowany spadek wynikał z niższej rentowności portfela inwestycyjnych aktywów finansowych.

Bank utrzymuje portfel długoterminowych zobowiązań w postaci własnych dłużnych papierów wartościowych.

Na koniec 2019 r. Bank posiadał jedynie długoterminowe zobowiązania podporządkowane.



Wartość zobowiązań podporządkowanych wynosiła 142 mln zł, co stanowiło 1,8% sumy bilansowej Banku. Spadek udziału zobowiązań długoterminowych wynikał z spłaty długoterminowych obligacji własnych w kwocie 145 mln zł.

W 2019 r. Bank Pocztywy kontynuował stosowanie zasad rachunkowości zabezpieczeń przyszłych przepływów pieniężnych w stosunku do portfeli o zmiennym oprocentowaniu w PLN. Powiązania zabezpieczające konstruowane są przy użyciu transakcji Interest Rate Swap w modelu Cash Flow Hedge.

5.2. Działalność rozliczeniowa

Bank w ramach działalności rozliczeniowej koncentruje się na kompleksowej obsłudze w zakresie wpłat gotówkowych klientów Poczty Polskiej, polegającej na włączeniu do rozliczeń międzybankowych wpłat gotówkowych przez Bank. Do usług tych należą przede wszystkim: obsługa wpłat gotówkowych na rachunki w innych bankach oraz obsługa wpłat na rzecz Urzędów Skarbowych.

Coraz bardziej istotnym elementem działalności rozliczeniowej Banku jest obsługa nowej usługi Poczty Polskiej tzw. Wpłat Ekspresowych polegających na przyjmowaniu wpłat od klientów w placówkach pocztowych i bezpośredniego ich przekazywania do konkretnego beneficjenta w innym banku. W 2018 r. takich wpłat było ponad 601 tys. na kwotę 241,5 mln zł, a w 2019 r. prawie 1,4 mln wpłat na kwotę 552,8 mln zł.

Poczta Polska podpisała 1 lipca 2019 r. umowę, której przedmiotem jest dzierżawa terminali POS oraz obsługa transakcji kartami płatniczymi we współpracy z Bankiem Pocztywy, PKO Bankiem Polskim (Agent Rozliczeniowy) oraz eService. Liderem konsorcjum jest Bank Pocztywy, a nowo podpisana umowa zapewnia Klientom dostęp do płatności bezgotówkowych w sieci ok. 4,8 tys. placówek Poczty Polskiej oraz u 3500 kurierów przez kolejne trzy lata. Dzięki tej współpracy Poczta Polska odnotowuje systematyczny wzrost transakcji realizowanych w terminalach POS.

Dodatkowo Bank we współpracy z placówkami Poczty Polskiej oferowały usługi MoneyGram, związane z łatwym i szybkim (w większości w ciągu kilku minut) sposobem realizacji zagranicznych przekazów pieniężnych (możliwość nadania i odbioru) do ponad 200 krajów i terytoriów (ponad 350 tys. punktów na świecie).

Przekazywanie i odbieranie pieniędzy jest proste i nie wymaga posiadania konta w banku, a dochody Banku Pocztywy są związane z opłatami za realizację tej usługi.

W 2019 r. w Grupie wzrosły zarówno wolumeny jak i istotnie przychody z tej działalności w stosunku do 2018 r.

	2019	2018	zmiany w %
Wolumen transakcji (wysyłka i odbiór) [szt.]	359 306 (w tym Bank 114 854)	307 181 (w tym Bank 48 137)	117
Przychody z transakcji (wysyłka i odbiór) [zł.]	7 831 200*	5 058 846	155

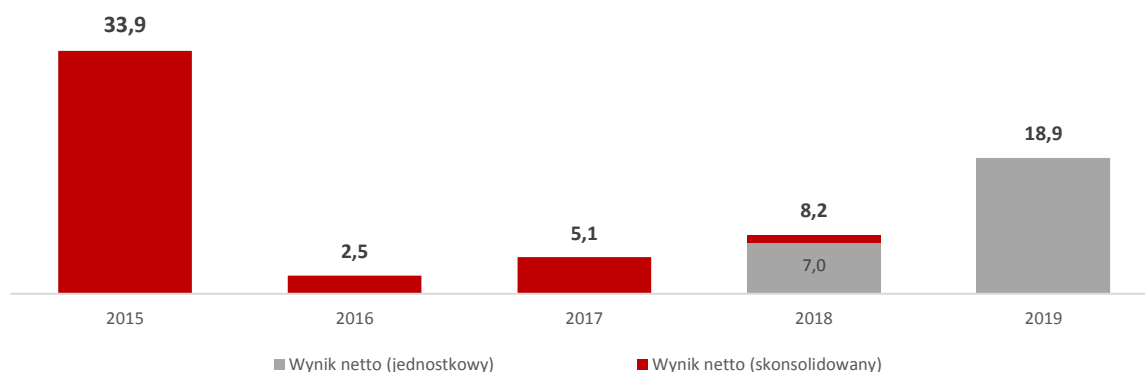
* w tym *bonus* w związku z przekroczeniem zakontraktowanej liczby transakcji w kwocie 500 tys. USD)

6. Wyniki finansowe

6.1. Główne czynniki kształtujące wynik finansowy Banku

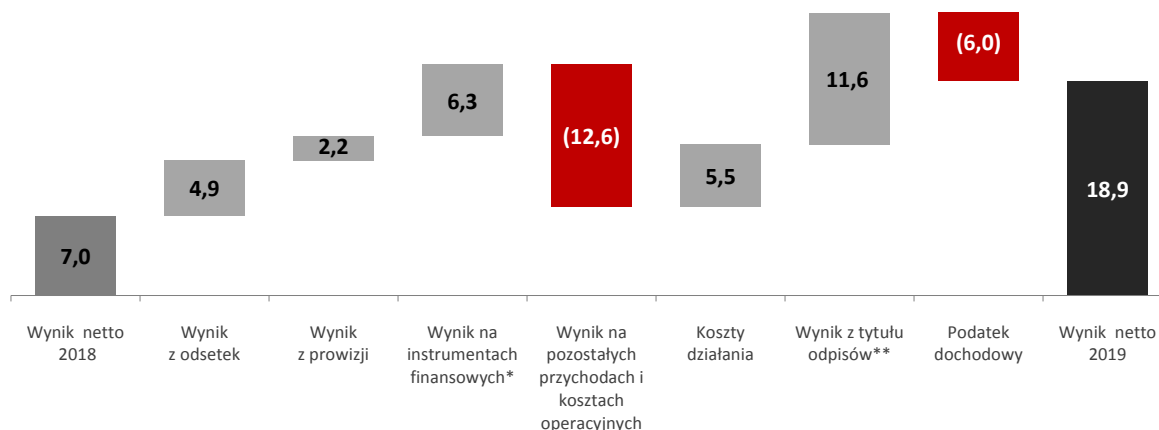
Od roku 2017 Bank systematycznie poprawia osiągnięte wyniki finansowe. W 2019 r. Bank Pocztowy osiągnął wynik finansowy brutto na poziomie 32,3 mln zł. i w porównaniu do 2018 r. wzrósł o 17,9 mln zł, tj. o 124,5%. Zysk netto wyniósł 18,9 mln zł osiągając poziom wyższy niż planowany w tym okresie oraz wyższy o 11,9 mln zł, tj. o 168,9% w porównaniu do 2018 r.

Wynik netto Banku Poczowego S.A. w latach 2015-2019



W trakcie roku 2018 Bank zakończył postępowania likwidacyjne dotyczące dwóch spółek zależnych i przestał być jednostką dominującą w rozumieniu MSSF 10. W związku z powyższym wyniki lat 2015 – 2017 na powyższym wykresie zostały zaprezentowane w ujęciu skonsolidowanym. Wynik roku 2018 to wynik finansowy jaki osiągnęła Grupa Kapitałowa Banku Poczowego S.A. w roku 2018 do czasu jej likwidacji a także wynik w ujęciu jednostkowym, zaś wynik roku 2019 jest wynikiem netto w ujęciu jednostkowym.

Wynik netto Banku Poczowego S.A. w 2019 r. (w mln zł)



* Wynik na instrumentach finansowych obejmuje: wynik na instrumentach finansowych wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy oraz wynik z pozycji wymiany, wynik zrealizowany z operacji papierami wartościowymi, wynik z tytułu zaprzestania umówowania aktywów i zobowiązań finansowych niewycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy oraz przychody z tytułu dywidend.

** Wynik z tytułu odpisów obejmuje: wynik z tytułu odpisów na straty kredytowe od aktywów finansowych niewycenianych przez wynik finansowy, wynik z tytułu utraty wartości aktywów niefinansowych, wynik z tytułu modyfikacji

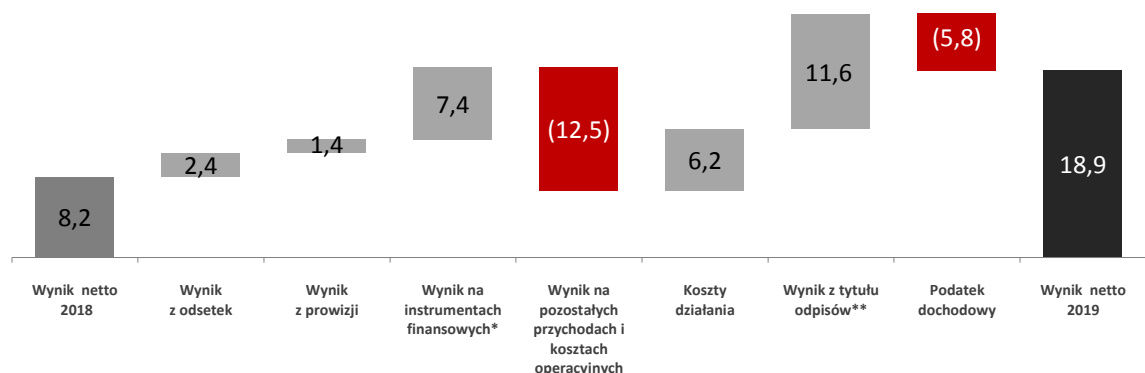
Wynik finansowy Banku w 2019 r. determinowany był przez następujące czynniki:

- Wzrost o 35,4% tj. o 6,3 mln zł wyniku zrealizowanego na instrumentach finansowych wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy oraz wyniku z pozycji wymiany, a także z tytułu operacji papierami wartościowymi. Realizacja wyższego wyniku wynika w głównej mierze z utrzymywania się

sprzyjającego otoczenia rynkowego w zakresie kształtowania się cen skarbowych papierów wartościowych, w rezultacie którego Bank dokonał optymalizacji portfela papierów wartościowych.

- Wzrost wyniku z tytułu odsetek - wyniósł 263,3 mln zł i był wyższy o 1,9% niż w 2018 r., wpłynęła na to niższa dynamika spadku przychodów odsetkowych (o 1,8%) niż kosztów odsetkowych (spadek o 17,0%). Spadek przychodów odsetkowych z tytułu kredytów klientów Banku dotyczył segmentu detalicznego. Jest to efekt dostosowywania cen produktów kredytowych do warunków rynkowych oraz zmiana struktury portfela kredytowego związana ze wzrostem sprzedaży kredytów mieszkaniowych. Dodatkowym czynnikiem obniżającym przychody odsetkowe było zawiązanie rezerwy kosztowej na przyszłe roszczenia związane ze zwrotem prowizji pobranej z tytułu wcześniejszej spłaty kredytów w konsekwencji wyroku TSUE z dnia 11 września 2019 r. Na obniżkę kosztów odsetkowych wpłynęła zmiana struktury deponowanych środków, wzrost udziału środków na nieoprocentowanych rachunkach oraz spadek kosztowości wynikający z kształtowania się stóp procentowych na rynku międzybankowym. Dodatkowy spadek kosztów odsetkowych w roku 2019 wynikał z wykupu w trakcie 2018 r. obligacji własnych w łącznej kwocie 260 mln zł (50 mln zł – kwiecień; 40 mln zł - sierpień i 170 mln zł - grudzień) w związku z czym saldo tych obligacji w 2019 r. było blisko o 50 % niższe niż w 2018 r.
- Niższy poziom kosztów działania 5,5 mln zł, w efekcie spadku kosztów świadczeń pracowniczych o 2,8 mln zł., oraz kosztów rzeczowych wraz z amortyzacją o 2,8 mln zł. Jest to efekt optymalizacji kosztowej oraz sukcesywnego zmniejszania zatrudnienia.
- Wzrost wyniku z tytułu prowizji i opłat o 5,0% (tj. o 2,2 mln zł), w efekcie wzrostu wyniku prowizyjnego z tytułu operacji Giro Wysyłka, z tytułu sprzedaży, obsługi i ubezpieczeń kredytów konsumpcyjnych oraz sprzedaży funduszy inwestycyjnych.
- Spadku kosztów odpisów na straty kredytowe od aktywów finansowych niewycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy. W porównaniu do 2018 r., ich wartość była niższa o 11,6 mln zł. Wpłynęło na to szereg czynników, m.in.: sprzedaż i spisania wierzytelności oraz wdrożenie nowego modelu kalkulacji odzysków i ryzyka.
- Wynik na pozostałych przychodach i kosztach operacyjnych, który w porównaniu do 2018 r. był niższy o 12,6 mln zł. Na spadek wyniku z tego tytułu w stosunku do 2018 r. miało wpływ zdarzenie jednorazowe związane z rozwiązaniem rezerwy kosztowej na sprawy sporne z UOKiK, które nie miało miejsca w 2018 r. Natomiast w 2019 r. zawiązano rezerwę kosztową na zwrot prowizji pobranych z tytułu wcześniejszej spłat kredytów konsumpcyjnych w konsekwencji wyroku TSUE z dnia 11 września 2019 r.

Wynik netto Grupy Banku Poczтового S.A. w 2019 roku (rok 2018 - do likwidacji GK w mln zł)



Wykres prezentujący zmiany składowych wyniku finansowego netto w roku 2019 w odniesieniu do wyniku zrealizowanego w roku 2018 przez Grupę Kapitałową Banku Poczowego S.A. do czasu jej likwidacji.

Główne pozycje rachunku zysków i strat kształtowały się następująco:

Podstawowe pozycje rachunku zysków i strat Banku Poczowego S.A (w tys. zł)				
	31.12.2019	31.12.2018	Zmiana 31.12.2019/31.12.2018 w tys. zł w %	
Dochody z działalności operacyjnej	333 229	319 902	13 327	4,2 %
Wynik z tytułu odsetek	263 285	258 397	4 888	1,9 %
Wynik z tytułu prowizji i opłat	45 940	43 772	2 168	5,0 %
Przychody z tytułu dywidend	13	45	(32)	(71,1)%
Wynik na instrumentach finansowych wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy oraz wynik z pozycji wymiany	7 416	5 867	1 549	26,4 %
Wynik z tytułu zaprzestania ujmowania aktywów i zobowiązań finansowych niewycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy oraz inwestycji w jednostki zależne	16 575	11 821	4 754	40,2 %
Wynik na pozost. przychodach i kosztach operacyjnych	(3 463)	9 104	(12 567)	(138,0)%
Ogólne koszty administracyjne	(229 168)	(234 697)	5 529	(2,4)%
Wynik z tytułu odpisów na straty kredytowe od aktywów finansowych niewycenianych przez wynik finansowy	(67 714)	(79 338)	11 624	(14,7)%
Wynik z tytułu utraty wartości aktywów niefinansowych	(1)	(414)	413	(99,8)%
Wynik z tytułu modyfikacji	(579)	(169)	(410)	242,6 %
Wynik finansowy brutto bieżącego okresu	32 304	14 388	17 916	124,5 %
Podatek dochodowy	(13 362)	(7 343)	(6 019)	82,0 %
Wynik finansowy netto bieżącego okresu	18 942	7 045	11 897	168,9 %

Wynik z tytułu odsetek

W 2019 r. wynik z tytułu odsetek stanowił główne źródło dochodów Banku Poczowego. Wyniósł on 263,3 mln zł i był wyższy o 4,9 mln zł, tj. 1,9% r/r.

Przychody i koszty odsetkowe Banku Poczowego S.A (w tys. zł)				
	31.12.2019	31.12.2018	Zmiana 31.12.2019/31.12.2018 w tys. zł w %	
Przychody z tytułu odsetek	315 731	321 609	(5 878)	(1,8)%
Przychody z tytułu należności od innych banków	1 353	1 438	(85)	(5,9)%
Przychody z tytułu należności od kredytów i pożyczek udzielonych klientom, w tym:	265 329	270 212	(4 883)	(1,8)%
Od kredytów w rachunku bieżącym	4 484	11 175	(6 691)	(59,9)%
Od kredytów i pożyczek terminowych	260 845	259 037	1 808	0,7 %
osoby fizyczne	231 104	232 683	(1 579)	(0,7)%
klienci instytucjonalni	27 085	22 733	4 352	19,1 %
instytucje samorządowe	2 656	3 621	(965)	(26,7)%
Przychody z tytułu inwestycyjnych aktywów finansowych	49 049	49 959	(910)	(1,8)%
Koszty z tytułu odsetek	(52 446)	(63 212)	10 766	(17,0)%
Koszty z tytułu zobowiązań wobec banków	(84)	(53)	(31)	58,5 %
Koszty z tytułu zobowiązań wobec klientów, w tym:	(38 930)	(42 566)	3 636	(8,5)%
Od rachunków bieżących	(8 211)	(8 322)	111	(1,3)%
Od depozytów terminowych	(30 719)	(34 244)	3 525	(10,3)%
osoby fizyczne	(26 151)	(30 035)	3 884	(12,9)%
klienci instytucjonalni	(4 534)	(4 186)	(348)	8,3 %
instytucje samorządowe	(34)	(23)	(11)	47,8 %
Koszty z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych i pożyczki podporządkowanej	(11 917)	(19 407)	7 490	(38,6)%

Koszty z tytułu sprzedanych papierów wartościowych z udzielonym przyrzeczeniem odkupu	(812)	(1 180)	368	(31,2)%
Koszty z tytułu instrumentów zabezpieczających	-	(6)	6	(100,0)%
Koszty z tytułu odsetek od prawa do użytkowania aktywów	(703)		(703)	-

Wzrost wyniku odsetkowego w 2019 r. miał miejsce w warunkach niższej dynamiki spadku przychodów niż kosztów odsetkowych tj.:

- Przychody odsetkowe wyniosły 315,7 mln zł i były o 5,9 mln zł, tj. o 1,8%, niższe niż w 2018 r. Spadek ten wynikał przede wszystkim z niższych przychodów z tytułu odsetek od kredytów w rachunku bieżącym i pożyczek terminowych osób fizycznych w efekcie spadku przychodowości tej grupy kredytów. W II połowie 2018 roku Bank w celu dostosowania oferty produktowej do warunków rynkowych prowadził sprzedaż kredytów z obniżoną prowizją co poskutkowało wzrostem wolumenu sprzedaży przy jednoczesnym obniżeniu przychodów rozliczanych w czasie. Dodatkowo na obniżenie przychodów odsetkowych wpłynęły koszty związane z zawiązaniem rezerwy w kwocie 5,6 mln zł na zwrot prowizji pobranych od klientów z tytułu wcześniej spłaty kredytów (wyrok TSUE). W stosunku do roku 2018 wzrosły natomiast przychody z tytułu kredytów hipotecznych osób fizycznych oraz klientów instytucjonalnych. Przychody z tytułu inwestycyjnych aktywów finansowych utrzymały się na porównywalnym poziomie niewielki spadek przychodowości został zrekompensowany wzrostem salda.
- Koszty odsetkowe ukształtowały się na poziomie 52,4 mln zł i były o 10,8 mln zł, tj. o 17,0% niższe w 2018 r. Największy wpływ na spadek kosztów odsetkowych miały odsetki z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych i pożyczki podporządkowanej o 7,5 mln zł, tj. o 38,6%, z uwagi wykup na przestrzeni 2018 r. obligacji własnych w łącznej kwocie 260 mln zł (50 mln zł – kwiecień; 40 mln zł - sierpień i 170 mln zł - grudzień). W związku z tym saldo tych obligacji na przestrzeni 2019 r. było o blisko 50% niższe niż w 2018 r. W grudniu 2019 r. nastąpił wykup dłużnych papierów wartościowych w kwocie 145 mln zł. Obniżka kosztów jest również wynikiem zmiany struktury zobowiązań Banku przy jednoczesnym spadku salda lokat terminowych osób fizycznych. W 2019 r. spadło saldo lokat terminowych osób fizycznych (o 4,5% tj. o 79,7 mln zł) wzrosły natomiast środki gromadzone na nieoprocentowanych rachunkach bieżących (o 15,9% tj. o 366,5 mln zł) a także, chociaż w mniejszym stopniu, na kontach oszczędnościowych (o 4,9%, tj. o 56,5 mln zł).

Wynik z tytułu prowizji i opłat

Główną część dochodów pozaodsetkowych Banku stanowił wynik z tytułu prowizji i opłat. Wyniósł on 45,9 mln zł i był o 5,0% wyższy niż w ubiegłym roku.

Przychody i koszty z tytułu prowizji i opłat Banku Pocztowego S.A (w tys. zł)				
	31.12.2019	31.12.2018	Zmiana 31.12.2019/31.12.2018 w tys. zł	w %
Przychody z tytułu prowizji i opłat	88 026	86 117	1 909	2,2 %
operacji rozliczeniowych oraz operacji gotówkowych	33 794	35 667	(1 873)	(5,3)%
kart płatniczych i kredytowych	19 148	20 892	(1 744)	(8,3)%
obsługi rachunków bankowych	16 042	15 389	653	4,2 %
sprzedaży produktów ubezpieczeniowych	5 038	4 483	555	12,4 %
sprzedaży funduszy inwestycyjnych	4 564	3 851	713	18,5 %
udzielonych kredytów i pożyczek	1 062	1 259	(197)	(15,6)%
Pozostałe	8 378	4 576	3 802	83,1 %
Koszty z tytułu prowizji i opłat	(42 086)	(42 345)	259	(0,6)%
obsługi kart płatniczych, wypłat w bankomatach i POS-ach	(14 362)	(14 677)	315	(2,1)%
obsługi rachunków bieżących i lokat terminowych	(12 681)	(13 573)	892	(6,6)%
obsługi kasowej i rozliczeniowej świadczonej na rzecz Banku	(4 917)	(6 154)	1 237	(20,1)%
pozostałych usług	(10 126)	(7 941)	(2 185)	27,5 %

Przychody prowizyjne osiągnęły poziom 88,0 mln zł i były o 2,2% wyższe niż w 2018 r. Bank zanotował przede wszystkim wzrost prowizji z tytułu prowizji pozostałych – o 3,8 mln zł, tj. o 83,1%. Wpłynęły na to dodatkowe prowizje z tytułu usługi Giro Wysyłka (premia za przekroczenie liczby wysyłanych przekazów określonych w umowie), opłaty z tytułu wpłat ekspres oraz prowizje z tytułu administrowania i zabezpieczeń kredytów instytucjonalnych. Bank uzyskał również wyższe prowizje z tytułu sprzedaży funduszy inwestycyjnych, produktów ubezpieczeniowych sprzedawanych łącznie z kredytami osób fizycznych oraz z tytułu obsługi rachunków bankowych. W lipcu b.r. została wprowadzona zmiana w Taryfie Opłat i Prowizji co wpłynęło na wzrost prowizji z tytułu otwarcia i prowadzenia rachunków. Spadek przychodów prowizyjnych odnotowano z tytułu obsługi kart płatniczych i kredytowych (niższe przychody z tytułu ich wydania i obsługi) oraz wypłat gotówkowych. Spadek operacji rozliczeniowych oraz operacji gotówkowych to przede wszystkim niższe przychody z tytułu rozliczeń z ZUS – wpłat standard, wypłat gotówkowych osób fizycznych oraz operacji przelewów z tytułu usługi Giro Płatność.

W 2019 r. koszty poniesione przez Bank z tytułu prowizji i opłat, względem 2018 r., pozostały na zbliżonym poziomie i wyniosły 42,1 mln zł. Bank zanotował spadek kosztów prowizji i opłat głównie związanych z obsługą rachunków bieżących i lokat terminowych (o 6,6%). Było to spowodowane spadkiem przychodów z prowizji płaconych za usługi operacyjne urzędów pocztowych z tytułu umowy agencyjnej zawartej z Poczta Polska za pośrednictwo w sprzedaży usług bankowych, w efekcie niższej sprzedaży rachunków ROR, a także mniejszej ilości wypłat z rachunków ROR dokonywanych za pośrednictwem listonoszy. Spadły również koszty obsługi kasowej i rozliczeniowej świadczonej na rzecz Banku (o 20,1%) z uwagi na niższe prowizje zapłacone za usługi operacyjne urzędów pocztowych z tytułu obsługi operacji gotówkowych. Wzrosły natomiast koszty pozostałych usług (o 27,5%), z uwagi na wzrost kosztów związanych z obsługą przekazów pieniężnych (Giro Wysyłka), wpłat ekspres oraz kosztami za wypłaty w bankomatach.

Pozostałe dochody

Wynik na instrumentach finansowych wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy oraz wynik z pozycji wymiany, wynik zrealizowany z operacji papierami wartościowymi, wynik z tytułu zaprzestania ujmowania aktywów i zobowiązań finansowych niewycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy oraz przychody z tytułu dywidend w 2019 r. wyniosły 24,0 mln zł i były wyższe o 6,3 mln zł niż w r. poprzednim.

Znaczny wzrost wynikał z utrzymywania się sprzyjającego otoczenia rynkowego w zakresie kształtowania się cen skarbowych papierów wartościowych, w rezultacie którego Bank kontynuował optymalizację portfela papierów wartościowych oraz zrealizował zysk na sprzedaży papierów wartościowych.

W 2019 r. pozostałe dochody operacyjne (saldo pozostałych przychodów/ kosztów operacyjnych) wyniosły (–) 3,5 mln zł wobec 9,1 mln zł w 2018 r.

Pozostałe przychody i koszty operacyjne Banku Poczowego (w tys. zł)				
	31.12.2019	31.12.2018	Zmiana 31.12.2019/31.12.2018 w tys. zł w %	
Pozostałe przychody operacyjne	4 675	14 035	(9 360)	(66,7)%
Przychody z tytułu rozwiązania rezerw na przyszłe zobowiązania	60	6 833	(6 773)	(99,1)%
Przychody uboczne Banku, w tym:	1 642	2 159	(517)	(23,9)%
- przychody ze sprzedaży towarów i usług	139	93	46	49,5 %
- inne przychody uboczne	1 503	2 066	(563)	(27,3)%
Przychody z tytułu spłaty kosztów windykacji należności komorniczych i sądowych	2 298	1 764	534	30,3 %
Inne pozostałe przychody operacyjne	675	3 279	(2 604)	(79,4)%
Pozostałe koszty operacyjne	(8 137)	(4 931)	(3 206)	65,0 %
Utworzenie rezerw na przyszłe zobowiązania	(1 865)	(1 639)	(226)	13,8 %
Wynik z tytułu sprzedaży, likwidacji rzeczowych aktywów trwałych	(281)	(1 374)	1 093	(79,5)%
Koszty z tytułu spisania należności	(121)	(1 100)	979	(89,0)%
Koszty z tytułu przekazania darowizn	(103)	(148)	45	(30,4)%
Pozostałe	(5 767)	(670)	(5 097)	760,7 %

Pozostałe przychody operacyjne wyniosły 4,7 mln zł i były o 9,4 mln zł niższe niż w analogicznym okresie 2018 r. Spadek przychodów operacyjnych jest wynikiem wysokiej bazy z poprzedniego okresu. W 2018 r. Bank, w wyniku uzyskania ugody, dokonał rozwiązania rezerwy w kwocie 6,8 mln zł utworzonej w związku z postępowaniem Prezesa UOKiK, wszczętym 4 grudnia 2015 r. dotyczącym opłat pobieranych od klientów za wysyłkę wyciągów). Bank otrzymał również zwrot kary z UOKiK w kwocie 2,9 mln zł. W 2015 r. Bank zapłacił karę w wyniku decyzji Prezesa UOKiK nr DAR15/2006, zgodnie z którą praktyki banków polegające na wspólnym ustalaniu przez banki opłaty „interchange”, zostały uznane za ograniczające konkurencję na rynku usług acquiringowych związanych z regulowaniem zobowiązań konsumentów wobec akceptantów z tytułu płatności za nabywane przez konsumentów towary i usługi za pomocą kart płatniczych.

Pozostałe koszty operacyjne wyniosły 8,1 mln zł i były wyższe o 3,2 mln zł. Wzrost dotyczył przede wszystkim kosztów pozostałych. W grudniu 2019 r. Bank dokonał zawiązania rezerwy kosztowej w kwocie 5,10 mln zł na zwrot prowizji pobranej od klientów z tytułu wcześniejszej spłaty kredytów. Spadek kosztów z tytułu spisania należności to efekt wyższej bazy, w czerwcu 2018 r. Bank dokonał spisu kosztów IPO w kwocie 0,98 mln zł. Obniżenie wyniku z tytułu sprzedaży i likwidacji rzeczowych aktywów trwałych to również efekt bazy, które w 2018 r. były wyższe ze względu na likwidację spółek.

Ogólne koszty administracyjne

W 2019 r. Bank kontynuował optymalizację kosztów. Spadek kosztów działania o 2,4% tj. o 5,5 mln zł to efekt obniżenia kosztów świadczeń pracowniczych oraz kosztów rzeczowych.

Koszty administracyjne z amortyzacją Banku Poczтового (w tys. zł)						
	31.12.2019	Struktura 31.12.2019	31.12.2018	Struktura 31.12.2018	Zmiana 31.12.2019/31.12.2018 w tys. zł w%	
Koszty administracyjne z amortyzacją	(229 168)	100,0%	(234 697)	100,0%	5 529	(2,4)%
Świadczenia pracownicze	(106 157)	46,3%	(108 923)	46,4%	2 766	(2,5)%
Koszty rzeczowe	(84 654)	36,9%	(96 492)	41,1%	11 838	(12,3)%
Amortyzacja	(38 357)	16,7%	(29 282)	12,5%	(9 075)	31,0 %

Głównym elementem kosztów działania Banku były świadczenia pracownicze. Na 31.12.2019 r. zamknęły się one kwotą 106,2 mln zł i były niższe o 2,5% w relacji do 31.12.2018 r. Obniżyły się zarówno koszty rzeczowe (o 12,3%) jak i świadczenia na rzecz pracowników (o 2,5%). Jest to efekt optymalizacji zatrudnienia w Banku. Zwiększyły się natomiast koszty osobowe przypadające na etat. Wpłynęły na to zmiany zachodzące na rynku pracy oraz zmiany demograficzne, które przełożyły się na podejmowanie przez Bank działań, w celu ograniczania występującej fluktuacji kadr. Ograniczona dostępność kandydatów do pracy, w szczególności na specjalistyczne stanowiska pracy, na których wymagane są rzadkie kompetencje, powodują silną presję płacową. Jednocześnie w wielu obszarach Banku wzrastają wymagania wobec pracowników, wiążące się z coraz większą ilością pracy, związanej z zapewnieniem zgodności działalności z regulacjami prawnymi i normami (*compliance*) wynikającymi z wymogów nakładanych na sektor bankowy przez regulatorów. Postępująca w szybkim tempie konkurencyjność wynagrodzeń na rynku pracy odczuwana jest również w sieci sprzedaży. Sytuacja ta wpływa na konieczność adekwatnego kształtowania wynagrodzeń stałych i zmiennych dla pracowników.

W 2019 r. Bank poniósł koszty rzeczowe w wysokości 84,7 mln zł, tj. o 11,8 mln niższe niż w 2018r. Spadek kosztów to efekt ścisłej dyscypliny kosztowej oraz wprowadzenie w styczniu 2019 r. MSSF 16 i reklasyfikacji kosztów czynszów i dzierżawy nieruchomości oraz leasingu samochodów i dzierżawy sprzętu komputerowego z kosztów eksploatacyjnych do kosztów amortyzacji (zmiana o 8,65 mln zł). Inne grupy wydatków mające wpływ na spadek kosztów to koszty promocji i reklamy czy opłaty na rzecz BFG.

Wzrost kosztów amortyzacji to przede wszystkim wspomniana wcześniej reklasyfikacja kosztów czynszów i dzierżawy nieruchomości oraz leasingu samochodów i dzierżawy sprzętu komputerowego z kosztów eksploatacyjnych do kosztów amortyzacji wynikająca z wprowadzenia w styczniu 2019 r. MSSF 16.

Wynik z tytułu odpisów na straty kredytowe od aktywów finansowych niewycenianych przez wynik finansowy

Na 31.12.2019 r. koszty z tytułu utworzenia odpisów na straty kredytowe od aktywów finansowych niewycenianych przez wynik finansowy wyniosły 67,7 mln zł i były o 11,6 mln zł (o 14,7%) niższe niż na 31.12.2018 r. Wynik na odpisach na kredyty i pożyczki udzielone osobom fizycznym był o 29,6% niższy niż w roku ubiegłym, ze względu na zmniejszenie ryzyka w kategorii kredyty na nieruchomości, które wynikało ze zmniejszenia ilości nowych defaultów. Największy wzrost odpisów (o 7,9 mln zł) odnotowano w kategorii kredytów gotówkowych i ratalnych i dotyczył on przede wszystkim kredytów w defaulcie. Wynik na odpisach na kredyty dla klientów instytucjonalnych wzrósł o 9,8 mln zł, co wiązało się ze zmianą odpisów dla ekspozycji ocenianych indywidualnie.

Wynik z tytułu odpisów na straty kredytowe od aktywów finansowych niewycenianych przez wynik finansowy (w tys. zł)				
	31.12.2019	31.12.2018	Zmiana 31.12.2019/31.12.2018	
			w tys. zł	w %
Kredyty i pożyczki udzielone klientom, w tym:	(67 714)	(79 338)	11 624	(14,7)%
osoby fizyczne	(50 385)	(71 550)	21 165	(29,6)%
kredyty w rachunku bieżącym	(247)	(1 420)	1 173	(82,6)%
kredyty gotówkowe i ratalne	(59 956)	(58 452)	(1 504)	2,6 %
pożyczki hipoteczne	3 573	(1 436)	5 009	(348,8)%
kredyty na nieruchomości	6 340	(9 761)	16 101	(165,0)%
kredyty w rachunku karty kredytowej	(95)	(481)	386	(80,2)%
klienci instytucjonalni	(16 546)	(6 723)	(9 823)	146,1 %
instytucje samorządowe	10	(10)	20	(200,0)%
Pozostałe aktywa	(793)	(1 055)	262	(24,8)%

6.2. Podstawowe wskaźniki operacyjne

W 2019 r. Bank Pocztowy osiągnął wskaźnik zwrotu z kapitału (ROE netto) na poziomie 3,2% i był on o 2,1 p.p. wyższy niż na 31.12.2018 r., o czym zdecydował wyższy poziom zysku netto.

Wzrost dochodów (o 4,2% r/r) przy jednoczesnym spadku kosztów działania (o 2,5% r/r), przełożył się na polepszenie relacji koszty/przychody (C/I). Na 31.12.2019 r. wskaźnik C/I dla Banku Poczтового wyniósł 69,5%, czyli był niższy o 1,8 p.p. w porównaniu do 31.12.2018 r.

Podstawowe wskaźniki finansowe dane Bank Pocztowy			
	31.12.2019	31.12.2018	Zmiana 31.12.2019/31.12.2018
Wskaźnik zwrotu z kapitału (ROE netto) (w %) ¹	3,2	1,1	2,1 p.p.
Wskaźnik zwrotu z aktywów (ROA netto) (w %) ²	0,24	0,09	0,15 p.p.
Koszty z amortyzacją / dochody (C/I) (w %) ³	69,5	71,3	(1,8) p.p.
Marża odsetkowa netto (w %) ⁴	3,4	3,4	(0,0) p.p.
Współczynnik wypłacalności (CAR) (w %) ⁵	16,6	17,9	(1,3) p.p.
Tier 1 ⁵	14,0	14,9	(0,9) p.p.
Udział kredytów z rozpoznaną utratą wartości w portfelu kredytowym (NPL) (w %) ⁶	9,8	13,6	(4,3) p.p.

1. Wskaźnik ROE netto liczony jako relacja urocznionego zysku netto za okres od 01.01.2019 r. do 31.12.2019 r. oraz średnich kapitałów własnych (liczonych jako średnia ze stanu kapitałów własnych na koniec poszczególnych okresów: analizowany okres sprawozdawczy i koniec r. poprzedzający analizowany okres) nie uwzględniający zysku netto za dany rok.
2. Wskaźnik ROA netto liczony jako relacja urocznionego zysku netto za okres od 01.01.2019 r. do 31.12.2019 r. oraz średnich aktywów (liczonych jako średnia ze stanu aktywów na koniec poszczególnych okresów: analizowany okres sprawozdawczy i koniec r. poprzedzający analizowany okres)
3. Wskaźnik Koszty z amortyzacją/dochody (C/I) liczony jako relacja ogólnych kosztów administracyjnych z amortyzacją do całkowitych dochodów (wynik odsetkowy, wynik z tytułu prowizji i opłat, wynik na instrumentach finansowych wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy oraz wynik z pozycji wymiany, wynik zrealizowany na pozostałych instrumentach finansowych, pozostałe przychody i koszty operacyjne).
4. Marża odsetkowa netto liczona jako relacja wyniku odsetkowego za dany okres oraz średniego poziomu aktywów z dwóch stanów (na koniec bieżącego okresu i końca r. poprzedzającego) . W przypadku wyliczenia marży odsetkowej netto na podstawie średnich aktywów (liczonych jako średnia aktywów ze stanów dziennych)wynosi: 31.12.2019 r. 3,27%, 31.12.2018 r. 3,34%.
5. Współczynnik wypłacalności (CAR) i Tier 1 wyliczone zostały zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013 r. w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych.
6. Udział kredytów z rozpoznaną utratą wartości w portfelu kredytowym (NPL) na 31.12. 2019 r. i 31.12.2018r. liczony jako relacja kredytów z koszyka 3 do kredytów i pożyczek udzielonych klientom (wartość brutto).

Na koniec 2019 r. udział kredytów w koszyku 3 w portfelu kredytowym ogółem (NPL) wyniósł 9,8% wobec 13,6% rok wcześniej. O pozytywnej zmianie NPL zdecydowała niższa dynamika przyrostu kredytów w koszyku 3 w porównaniu do dynamiki przyrostu salda kredytów ogółem.

6.3. Sprawozdanie z sytuacji finansowej na 31 grudnia 2019 r. - główne pozycje bilansu

Suma bilansowa na 31.12.2019 r. wyniosła 8 008,0 mln zł i była wyższa o 443,4 mln zł, tj. o 5,9% w porównaniu ze stanem na koniec 2018 r.

Główne pozycje bilansu Banku Poczтового S.A. (w tys. zł)						
	31.12.2019	Struktura 31.12.2019	31.12.2018	Struktura 31.12.2018	31.12.2019/ 31.12.2018 w tys. zł	31.12.2019/ 31.12.2018 w %
Kasa, środki w Banku Centralnym	104 235	1,3%	461 506	6,1%	(357 271)	(77,4)%
Należności od innych banków	20 023	0,3%	15 556	0,2%	4 467	28,7 %
Kredyty i pożyczki udzielone klientom	5 120 583	63,9%	4 774 908	63,1%	345 675	7,2 %
Inwestycyjne aktywa finansowe	2 461 364	30,7%	2 092 905	27,7%	368 459	17,6 %
Majątek trwały netto, w tym:	146 211	1,8%	115 974	1,5%	30 237	26,1 %
- prawa do użytkowania aktywów	31 997	0,4%	-	-	-	-
Inne aktywa	155 554	1,9%	103 690	1,4%	51 864	50,0 %
Suma aktywów	8 007 970	100,0%	7 564 539	100,0%	443 431	5,9 %
Zobowiązania wobec innych banków	60 971	0,8%	18 436	0,2%	42 535	230,7 %
Zobowiązania finansowe przeznaczone do obrotu	0	0,0%	177	0,0%	(177)	(100,0)%
Instrumenty finansowe zabezpieczające	0	0,0%	386	0,0%	(386)	(100,0)%
Zobowiązania wobec klientów	7 047 818	88,0%	6 560 826	86,7%	486 992	7,4 %
Zobowiązania z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych	0	0,0%	145 121	1,9%	(145 121)	(100,0)%
Zobowiązania podporządkowane	142 078	1,8%	141 858	1,9%	220	0,2 %
Inne zobowiązania, w tym:	143 710	1,8%	96 400	1,3%	47 310	49,1 %
- zobowiązania z tytułu leasingu finansowego	33 323	0,4%	47	0,0%	33 276	-
Suma zobowiązań	7 394 577	92,3%	6 963 204	92,1%	431 373	6,2 %
Kapitał własny ogółem	613 393	7,7%	601 335	7,9%	12 058	2,0 %
Suma zobowiązań i kapitału własnego	8 007 970	100,0%	7 564 539	100,0%	443 431	5,9 %

Inne aktywa obejmują: Aktywa finansowe przeznaczone do obrotu, Instrumenty finansowe zabezpieczające, Należności z tytułu bieżącego podatku dochodowego, Inwestycje w jednostkach zależnych, Należności z tytułu bieżącego podatku dochodowego, Aktywa lub składniki aktywów z tytułu odroczonego podatku dochodowego netto, Pozostałe aktywa

Inne zobowiązania obejmują: Zobowiązania finansowe przeznaczone do obrotu, Instrumenty finansowe zabezpieczające, Zobowiązania z tytułu bieżącego podatku dochodowego, Rezerwy, Pozostałe zobowiązania

Aktywa

W 2019 r. zaszły następujące zmiany w strukturze aktywów:

- Wzrosła wartość głównego elementu aktywów Banku tj. wartość netto kredytów i pożyczek udzielonych klientom. Na 31.12.2019 r. osiągnęły one poziom 5 120,6 mln zł i wzrosły o 345,7 mln zł w ciągu bieżącego roku. Kredyty i pożyczki przedstawiały 63,9% całości aktywów Banku (wobec 63,1% na koniec 2018 r.). O wzroście salda kredytów zadecydował wzrost salda kredytów na nieruchomości osób fizycznych (o 9,0% - wzrost salda netto) oraz salda kredytów instytucjonalnych (30,6% - wzrost salda netto). Ponadto w efekcie rozwoju działalności w segmencie wzrosły salda kredytów klientów instytucjonalnych.
- Wzrósł poziom inwestycyjnych aktywów finansowych. Wyniosły one 2 461,4 mln zł wobec 2 092,9 na koniec 2018 r., co było przede wszystkim wynikiem wzrostu zaangażowania Banku w Obligacje Skarbu Państwa.

Pasywa

W 2019 r. zaszły następujące zmiany w strukturze pasywów:

- Wzrosła wartość zobowiązań wobec klientów. Na 31.12.2019 r. ukształtowały się one na poziomie 7 047,8 mln zł, czyli wzrosły o 487,0 mln zł w ciągu analizowanego roku. Zobowiązania wobec klientów stanowiły 88,0% sumy bilansowej wobec 86,7% na koniec 2018 r.
- Bank na koniec 2019 r. nie posiadał zobowiązań z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych. W grudniu 2019 zostały wykupione obligacje serii B5 w kwocie nominalnej 145 mln zł. Poprzednie obligacje własne zostały wykupione na przestrzeni 2018 r. (50 mln zł – kwiecień; 40 mln zł - sierpień i 170 mln zł - grudzień).
- Kapitały własne wynosiły 613,4 mln zł, a na jego wzrost wpłynął wypracowany zysk w 2019 r. Udział w całości pasywów obniżył się do poziomu 7,7% z 7,9% wg stanu na koniec 2018 r.

7. Zarządzanie głównymi rodzajami ryzyka

7.1. Cele i zasady zarządzania ryzykiem

Głównym celem zarządzania ryzykiem w Banku Pocztowym jest zapewnienie bezpieczeństwa środkom powierzonym przez klientów oraz zapewnienie skuteczności realizacji celów strategicznych poprzez podejmowanie decyzji nakierowanych na maksymalizację uzyskiwanych dochodów w dłuższym horyzoncie czasowym, przy podejmowaniu akceptowalnego poziomu ryzyka.

Zarządzanie ryzykiem w Banku Pocztowym jest procesem zintegrowanym i odbywa się w oparciu o wymogi nadzorcze oraz o wewnętrzne regulacje zatwierdzone przez Radę Nadzorczą oraz Zarząd Banku Pocztowego. Obowiązujące regulacje wewnętrzne w tym zakresie podlegają okresowej weryfikacji stosownie do zmian uwarunkowań zewnętrznych i wewnętrznych funkcjonowania Banku Pocztowego.

W Banku Pocztowym przyjęto 3-stopniowy schemat organizacji regulacji wewnętrznych w zakresie zarządzania ryzykiem.

Ogólne ramy zarządzania ryzykiem zostały określone w następujących dokumentach przyjętych przez Radę Nadzorczą:

- Polityce zarządzania ryzykiem w Banku Pocztowym S.A.,
- Polityce zarządzania kapitałem w Banku Pocztowym S.A.,
- Strategii Banku Pocztowego S.A. w latach 2018-2022,
- Planie Finansowym Banku Pocztowego S.A. na 2019 rok,
- Strategii zarządzania ryzykiem w Banku Pocztowym S.A. na 2019 rok.

Ich uszczegółowieniem są, zaakceptowane przez Zarząd Banku Pocztowego, zasady zarządzania poszczególnymi rodzajami ryzyka. Delegują one obowiązki na poziom poszczególnych departamentów i biur. Na ich podstawie opracowano szczegółowe procedury operacyjne zawierające opis poszczególnych czynności (w tym kontrolnych) przeprowadzanych przez wydziały, zespoły i stanowiska.

Funkcjonujące w Banku Pocztowym: system zarządzania ryzykiem i system kontroli wewnętrznej są zorganizowane na trzech, niezależnych poziomach. Zgodnie z zapisami Rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 6 marca 2017 r. w sprawie systemu zarządzania ryzykiem i systemu kontroli wewnętrznej, polityki wynagrodzeń oraz szczegółowego sposobu szacowania kapitału wewnętrznego w bankach (Dz.U.2017.637). Na pierwszy poziom składa się zarządzanie ryzykiem w działalności operacyjnej Banku Pocztowego, które jest realizowane przez poszczególne komórki organizacyjne w związku z prowadzoną przez nie działalnością. Na drugi poziom składa się zarządzanie ryzykiem przez pracowników w specjalnie powoływanych komórkach organizacyjnych, niezależnych od zarządzania ryzykiem na poziomie pierwszym oraz działalność komórki ds. compliance. Na trzeci poziom składa się działalność komórki audytu wewnętrznego.

W systemie zarządzania ryzykiem uczestniczą:

- Rada Nadzorcza,
- Zarząd,
- komitety ds. zarządzania ryzykiem powołane przez Zarząd, zgodnie z obowiązującymi regulacjami wewnętrznymi,
- komórki organizacyjne odpowiedzialne za bieżące zarządzanie ryzykiem powstałym w związku z prowadzoną przez nie działalnością operacyjną (tzw. pierwszy poziom zarządzania ryzykiem),
- komórki organizacyjne koordynujące proces zarządzania poszczególnymi zidentyfikowanymi rodzajami ryzyka na drugim poziomie (tzw. Monitorujący Ryzyko), w tym komórka ds. compliance,
- komórka audytu wewnętrznego,
- pozostałe komórki organizacyjne.

Docelowa struktura ryzyka Banku Pocztowego jest uwarunkowana zdefiniowanym „apetytem na ryzyko”. Apetyt na ryzyko określa gotowość do podejmowania określonej wielkości ryzyka w określonym horyzoncie czasowym

i jest akceptowany przez Zarząd. Apetyt na ryzyko stanowi istotny element Strategii Banku i Planu Finansowego zatwierdzanych przez Radę Nadzorczą.

Efektom prowadzonych działań w zakresie identyfikacji i pomiaru poszczególnych rodzajów ryzyka jest określenie, które z nich są istotne z punktu widzenia Banku Poczтового, ich klasyfikacja z punktu widzenia stałej oceny istotności (ryzyka trwale istotne i okresowo istotne), a także z perspektywy celowości pokrycia danego ryzyka kapitałem.

Jako ryzyko trwale istotne Bank Pocztowy uznaje następujące rodzaje ryzyka:

- ryzyko kredytowe,
- ryzyko operacyjne,
- ryzyko stopy procentowej księgi bankowej,
- ryzyko płynności.

Dodatkowo Bank Pocztowy identyfikuje następujące istotne rodzaje ryzyka:

- ryzyko strategiczne,
- ryzyko braku zgodności,
- ryzyko cyklu gospodarczego,
- ryzyka outsourcingu,
- ryzyko reputacji,
- ryzyko rezydualne,
- ryzyko koncentracji,
- ryzyko modeli.

7.2. Ryzyko kredytowe

Ryzyko kredytowe jest to ryzyko, na jakie narażony jest Bank Pocztowy z tytułu zawarcia transakcji kredytowych, skutkujące możliwością nie odzyskania udzielonych kwot, utratą dochodu lub poniesieniem straty finansowej. Jest ono wypadkową z obszaru opracowania i wprowadzenia produktu kredytowego, procesu kredytowania, a z drugiej strony działań ograniczających możliwość poniesienia strat. W ramach ryzyka kredytowego Bank Pocztowy uwzględni zarówno ryzyko kontrahenta, jak również ryzyko rozliczenia i dostawy.

Ustalając bieżącą politykę zarządzania ryzykiem kredytowym, Bank Pocztowy ma przede wszystkim na względzie utrzymanie ustalonego w strategii poziomu apetytu na ryzyko mierzonego wskaźnikiem NPL, NPL cover oraz poziomem krzywej vintage, a także wskaźnikiem PD dla nowej produkcji kredytów gotówkowych. Inne istotne czynniki brane pod uwagę to utrzymanie właściwego poziomu kapitału, przestrzeganie stosowanych przez Bank Pocztowy limitów dotyczących działalności kredytowej, analiza mocnych i słabych stron działalności kredytowej oraz przewidywane możliwości i zagrożenia dla jej dalszego rozwoju. Polityka w zakresie akceptowalnego poziomu ryzyka kredytowego uwzględni również cykliczność procesów ekonomicznych oraz zmiany zachodzące w samym portfelu ekspozycji kredytowych.

Bank Pocztowy kieruje się m.in. następującymi zasadami w procesie zarządzania ryzykiem kredytowym:

- analizuje ryzyko kredytowe pojedynczej ekspozycji kredytowej, portfela kredytowego i wymóg kapitałowy z tytułu ryzyka kredytowego,
- stosuje limity wewnętrzne i zewnętrzne wynikające odpowiednio z apetytu na ryzyko w różnych obszarach portfela kredytowego oraz wynikające z Prawa bankowego i realizacji rekomendacji KNF,
- funkcje związane z bezpośrednią analizą wniosków, oceną ryzyka i podejmowaniem decyzji kredytowych są oddzielone od funkcji związanych z pozyskiwaniem klientów (sprzedają produktów bankowych),
- podstawowym kryterium zawierania transakcji kredytowych jest posiadanie zdolności i wiarygodności kredytowej przez klienta,

- podejmowanie decyzji kredytowych w Banku Pocztowym odbywa się zgodnie z trybem i kompetencjami określonymi w przepisach wewnętrznych dotyczących oceny ryzyka kredytowego i podejmowania decyzji kredytowych,
- każda transakcja kredytowa od momentu zawarcia do pełnego rozliczenia jest monitorowana w zakresie wykorzystania kredytu, terminowości spłat, prawnych zabezpieczeń kredytu, powiązań kapitałowo-organizacyjnych dłużnika, a w przypadku klientów instytucjonalnych również pod względem bieżącej sytuacji ekonomiczno – finansowej,
- okresowo monitorowana jest sytuacja ekonomiczno-finansowa poszczególnych zakładów ubezpieczeń dostarczających zabezpieczenia kredytów oraz dostarczanie i opłacanie przez klientów polis i cesji praw z polis ubezpieczeniowych,
- okresowo monitorowane są zmiany zachodzące na rynku nieruchomości oraz założenia i ramy prawno-ekonomiczne dokonywanych ocen wartości nieruchomości przyjmowanych jako zabezpieczenia ekspozycji kredytowych.

Zarządzanie ryzykiem kredytowym odbywa się na podstawie pisemnych zasad i procedur, w których są określone metody identyfikacji, pomiaru, monitorowania, limitowania oraz raportowania ryzyka kredytowego. W regulacjach jest określony zakres kompetencji poszczególnych jednostek w procesie zarządzania ryzykiem kredytowym.

W celu wyznaczenia poziomu ryzyka kredytowego Bank Pocztowy wykorzystuje m. in. następujące metody jego pomiaru:

- prawdopodobieństwo wystąpienia zdarzenia powodującego stratę (PD),
- strata w wyniku zdarzenia powodującego stratę (LGD),
- udział i strukturę kredytów z utratą wartości (NPL),
- wskaźnik pokrycia kredytów z utratą wartości odpisami aktualizującymi (NPL coverage),
- miary efektywności modeli scoringowych (m.in. Gini, PSI ratio),
- koszt ryzyka.

Bank Pocztowy przeprowadza cykliczne przeglądy realizacji przyjętej polityki zarządzania ryzykiem kredytowym. Przeglądowi i modyfikacji podlegają przede wszystkim:

- przepisy wewnętrzne dotyczące oceny i monitorowania ryzyka kredytowego klienta oraz weryfikacji wartości prawnych zabezpieczeń – dostosowywane są one do zmieniających się warunków rynkowych, specyfiki działalności typów (grup) klientów, przedmiotu kredytowania oraz określenia minimalnych wymogów stosowania obligatoryjnych form prawnych zabezpieczeń,
- wewnętrzny system limitowania działalności kredytowej oraz ustalania kompetencji decyzyjnych odnośnie podejmowania decyzji kredytowych,
- system identyfikacji, oceny i raportowania ryzyka kredytowego Komitetem Kredytowym, Zarządowi i Radzie Nadzorczej,
- maksymalne poziomy adekwatności wartości wskaźników wykorzystywanych przy ocenie ryzyka kredytowego oraz akceptowane formy wkładu własnego dla detalicznych kredytów mieszkaniowych,
- modele scoringowe oraz narzędzia informatyczne wykorzystywane w procesie zarządzania ryzykiem kredytowym.

System raportowania składa się między innymi z następujących elementów:

- raportowania o poziomie ryzyka kredytowego, w tym analiz vintage, informacji o wykorzystaniu limitów oraz jakości i skuteczności procesów kredytowych,
- raportów z przeprowadzonych testów warunków skrajnych, przeglądu limitów oraz analiz backtestów dla odpisów aktualizacyjnych,
- analiz rynku nieruchomości oraz badania aktualnej wartości zabezpieczeń ekspozycji kredytowych,
- przeglądu realizacji zasad polityki ryzyka kredytowego.

Bank Poczty przygotowuje następujące cykliczne raporty dotyczące ekspozycji na ryzyko kredytowe:

- raport miesięczny dla Zarządu i Komitetu Kredytowego,
- raport kwartalny dla Rady Nadzorczej i Zarządu.

Jakość portfela

Od 1 stycznia 2018 r. obowiązuje nowy standard rachunkowości MSSF 9 Instrumenty finansowe, który zastąpił dotychczasowy standard MSR 39 Instrumenty finansowe: ujmowanie i wycena. Zmianie uległy m.in. klasyfikacja i wycena instrumentów finansowych oraz rozpoznawanie i kalkulacja utraty ich wartości. Dane za okresy wcześniejsze nie zostały przekształcone, co wpływa na porównywalność w zakresie wybranych pozycji.

W 2019 obserwowany jest spadek NPL do poziomu 9,8%, co jest skutkiem podejmowanych przez Bank działań nakierowanych na redukcję wskaźnika udziału kredytów z utratą wartości w portfelu kredytowym (wskaźnik NPL). Przede wszystkim, od wdrożenia Nowego Procesu Kredytu Gotówkowego (NPKG) w kwietniu 2017 r. Bank poprawił jakość nowych kredytów gotówkowych co przekłada się na niższą szkodowość portfela.

Równolegle prowadzone są działania w zakresie spisania oraz sprzedaży kredytów z utratą wartości uznanych za nieściągalne. W szczególności w listopadzie 2019 r. Bank dokonał sprzedaży części portfela kredytowego z utratą wartości. Wartość sprzedaży portfela z utratą wartości wyniosła 93,1 mln zł (wartości bilansowej brutto). W 2019 r. Bank dokonał również spisania częściowego w zakresie odsetek karnych naliczonych dla wybranych ekspozycji z utratą wartości. Wartość spisanych odsetek karnych wyniosła 73,4 mln zł.

Jakość portfela – udział kredytów z rozpoznaną utratą wartości w portfelu kredytowym brutto						
	31.12.2015*	31.12.2016*	31.12.2017*	31.12.2018**	31.12.2019**	Zmiana 31.12.2019/31.12.2018
Ogółem	7,0%	8,9%	10,8%	13,2%	9,8%	(3,4) p.p.
dla osób fizycznych	6,4%	8,5%	10,8%	13,4%	10,3%	(3,1) p.p.
dla klientów instytucjonalnych	15,4%	15,7%	14,6%	14,3%	8,0%	(6,3) p.p.
dla klientów samorządowych	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0 p.p.

* - dane wg MSR39

** - dane wg MSSF9

	31.12.2015*	31.12.2016*	31.12.2017*	31.12.2018**	31.12.2019**	Zmiana 31.12.2019/31.12.2018
Ogółem	389 838	486 247	561 507	711 739	545 921	-165 818
dla osób fizycznych	300 766	402 338	487 149	617 973	479 742	-138 231
dla klientów instytucjonalnych	89 072	83 909	74 358	93 766	66 179	-27 587
dla klientów samorządowych	0	0	0	0	0	-

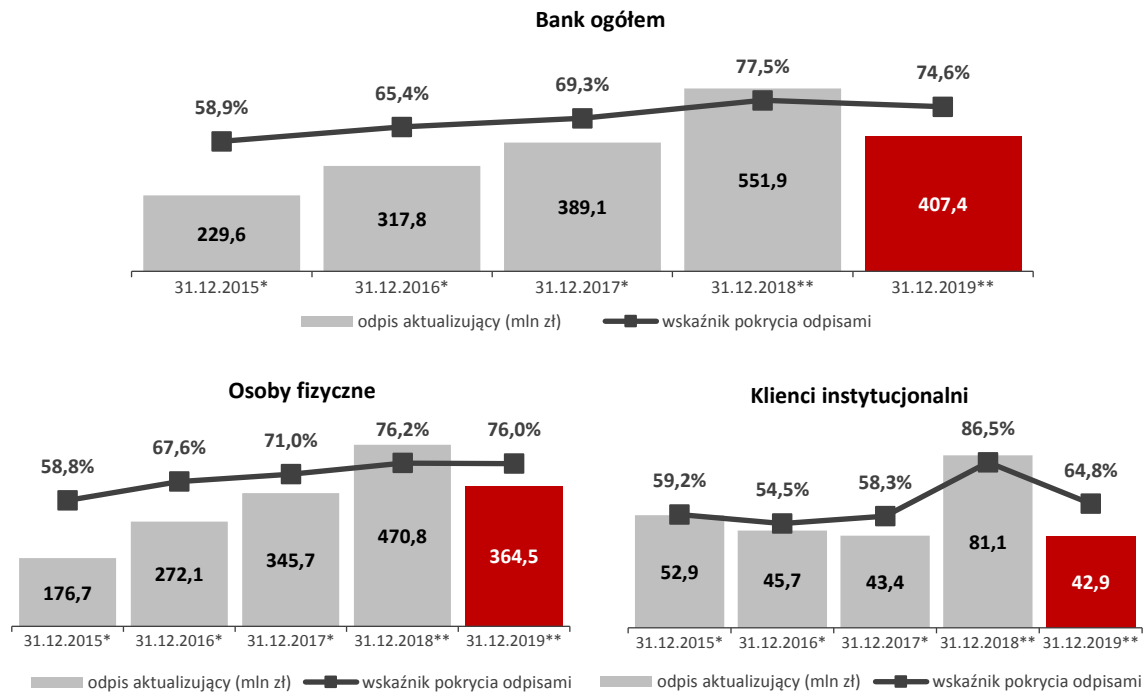
* - dane wg MSR39

** - dane wg MSSF9

Odpisy z tytułu utraty wartości

Wdrożenie MSSF 9 skutkowało m.in. wzrostem wartości bilansowej odpisów. Wzrost na 1 stycznia 2018 r w porównaniu ze stanem na 31 grudnia 2017 (MSR 39) wynikał z likwidacji kont odsetek oraz prowizji zastrzeżonych (93,5 mln zł) oraz zmiany metodologii szacowania oczekiwanych strat kredytowych (77,3 mln zł). Dane na 31 grudnia 2017 r nie zostały przekształcone, co wpływa na porównywalność na poniższych wykresach.

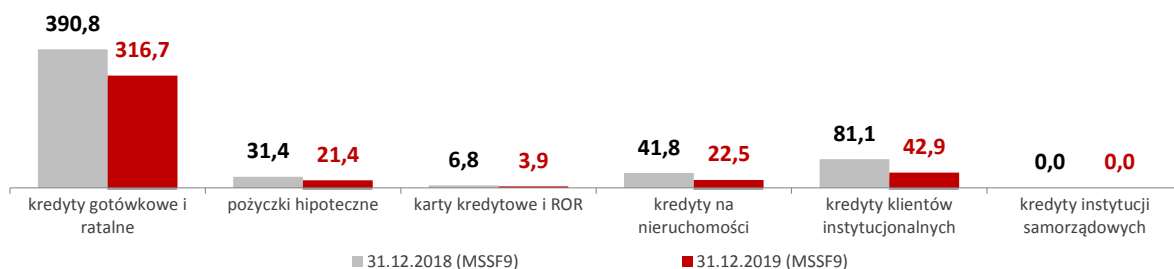
Na 31 grudnia 2019 r. wskaźnik pokrycia kredytów z utratą wartości odpisami (ang. coverage ratio) wyniósł 74,6%. Spadek wskaźnika pokrycia odpisami w 2019 r wynika przede wszystkim ze zrealizowanych spisania ekspozycji uznanych za nieściągalne.



* - dane wg MSR39

** - dane wg MSSF9

Odpisy z tytułu utraty wartości dla udzielonych kredytów i pożyczek (w mln zł)



7.3. Polityka kredytowa

Aktualizacja polityki kredytowej następowała w wyniku prowadzonych działań w zakresie zarządzania ryzykiem kredytowym oraz nowych inicjatyw mających na celu poprawę jakości portfela kredytowego Banku Poczтового i osiągnięcie oczekiwanego poziomu ryzyka kredytowego. Podejmowane działania wpisywały się w cele Strategii Zarządzania Ryzykiem w Banku Poczтовым na 2019 r.

Główne działania:

- wzmocniono proces monitorowania ekspozycji kredytowych poprzez powołanie niezależnej jednostki organizacyjnej – Biura Wyceny Zabezpieczeń i Monitoringu Klientów, odpowiedzialnej za przeprowadzanie monitoringu klientów (rozdzielenie funkcji oceny ryzyka na moment udzielenia kredytu z jego oceną na etapie monitorowania),
- wprowadzono zmiany w procesie monitorowania ekspozycji kredytowych, mające na celu szybsze podejmowanie działań zaradczych w przypadku identyfikacji negatywnych sygnałów o znamionach restrukturyzacji,

- wprowadzono dodatkowe kryteria kwalifikujące ekspozycje kredytowe klientów instytucjonalnych do monitoringu kwartalnego (zwiększenie częstotliwości monitorowania),
- dokonano weryfikacji i aktualizacji obowiązujących reguł polityki kredytowej m.in. w zakresie zasad wyznaczania typu klienta, kwot limitów na oświadczenie, reguły ograniczającej maksymalny dostępny limit kredytu gotówkowego (na oświadczenie i zaświadczenie),
- zoptymalizowano proces rozpatrywania wniosków kredytowych klientów detalicznych tj. wdrożenie w ramach ścieżki automatycznej ekspresowego trybu procesowania dla wniosków o kredyt gotówkowy oraz wprowadzono kryteria zmiany ścieżki procedowania wniosków na manualną,
- wzmocniono proces oceny wiarygodności kredytowej klientów dokonywanej w oparciu o zewnętrzne międzybankowe bazy danych (m.in. poprzez szersze wykorzystywanie w procesie oceny danych pozyskiwanych z BIK SA, przy jednoczesnym skróceniu okresu ważności raportu BIK, identyfikację sygnałów wskazujących na wczesne problemy finansowe oraz przekredytowanie klientów),
- zwiększono wymogi w zakresie dokumentowania i weryfikacji dochodów klientów detalicznych, oraz zweryfikowano kryteria pozyskiwania zgód małżonków na zaciągnięcie kredytu,
- zaostrzono reguły wyznaczania miesięcznych obciążeń z tytułu limitów kredytowych oraz limitów na kartach, a także wyeliminowano możliwość uwzględniania amortyzacji w ocenie zdolności kredytowej klientów prowadzących działalność gospodarczą,
- wprowadzono zmiany w zakresie oceny ryzyka wzrostu stopy procentowej, uwzględniające zróżnicowanie poziomu bufora od rodzaju produktu kredytowego, okresu kredytowania oraz specyfiki ryzyka klienta,
- uszczegółowiono proces ewidencjonowania, monitorowania oraz raportowania odstępstw stosowanych w procesie kredytowym, przy jednoczesnym objęciu analizą jakości ekspozycji kredytowych wobec, których zastosowano odstępstwa,
- wzmocniono proces oceny wiarygodności kredytowej klientów obcokrajowców uzyskujących dochody w Polsce ubiegających się o kredyt zabezpieczony hipotecznie poprzez wprowadzenie wymogu przedstawienia raportu kredytowego zagranicznej instytucji tożsamej z BIK,
- wzmocniono proces weryfikacji klienta instytucjonalnego poprzez wprowadzenie obowiązku dodatkowej weryfikacji klienta w bazach antyfraudowych przed wydaniem decyzji kredytowej, a także w bazie LEX pod kątem istniejących powiązań,
- wzmocniono zasady oceny wartości nieruchomości przyjmowanych na zabezpieczenie kredytów hipotecznych udzielanych klientom detalicznym poprzez rezygnację z uproszczonych metod oceny wartości nieruchomości oraz wprowadzenie wymogu operatu szacunkowego,
- rozszerzono katalog akceptowanych przez Bank Pocztowy prawnych zabezpieczeń stosowanych dla kredytów udzielanych podmiotom gospodarczym o zastaw finansowy i gwarancje BGK,
- zaostrzono politykę kredytową dotyczącą procesu podejmowania decyzji kredytowych w zakresie klientów instytucjonalnych poprzez umiejscowienie kompetencji decyzyjnych tylko w Pionie Ryzyka,
- wzmocniono proces zarządzania ryzykiem koncentracji, w zakresie identyfikacji grupy podmiotów powiązanych poprzez wdrożenie mechanizmu identyfikacji powiązań oraz ustalania łącznego zaangażowania klienta i grupy klientów powiązanych wspierającego pracę analityków kredytowych,
- w ramach ograniczania ryzyka koncentracji zaangażowań zaktualizowano m.in. wartości limitów zaangażowania w kredyty zabezpieczone hipotecznie (w saldzie całego portfela, w podziale na rodzaj zabezpieczenia, dla klienta instytucjonalnego), a także w kredyty instytucjonalne z branży deweloperzy,
- kontynuowano działania w celu poprawy jakości danych nieruchomości przyjmowanych jako prawne zabezpieczenie udzielonych kredytów,
- zrealizowano zalecenia pionspekcyjne wydane przez KNF.

7.4. Ryzyko płynności

Ryzyko płynności jest to ryzyko wystąpienia utraty zdolności do terminowego regulowania zobowiązań Banku Poczowego na skutek niekorzystnego ukształtowania się struktury aktywów i pasywów oraz niedopasowania terminowego bieżących strumieni pieniężnych. Źródłem ryzyka płynności może być niedopasowanie strumieni pieniężnych, nagłe wycofanie depozytów przez deponentów, koncentracja źródeł finansowania oraz portfela kredytowego, utrzymywanie nieadekwatnego poziomu portfela aktywów płynnych, ograniczona płynność aktywów, niedotrzymanie zobowiązań przez kontrahentów lub inna nieprzewidziana sytuacja na rynku finansowym.

Utrzymanie odpowiedniego poziomu płynności wiąże się ze znalezieniem optymalnego rozkładu pomiędzy wielkością potrzeb płynnościowych przejawiających się w zapotrzebowaniu na środki finansowe, a wielkością i kosztem utrzymywanych rezerw płynnościowych pozwalających na generowanie nadwyżki środków pieniężnych. Celem zatem zarządzania ryzykiem płynności Banku Poczowego jest bilansowanie wpływów i wypływów środków z transakcji bilansowych i pozabilansowych w celu zapewnienia efektywnych kosztowo źródeł finansowania, generowania nadwyżek finansowych i odpowiedniego ich wykorzystania. Bank Pocztowy kształtuje strukturę aktywów i zobowiązań zapewniającą osiągnięcie zakładanych wskaźników finansowych, przy zaakceptowanym poziomie ryzyka płynności – tj. w ramach zdefiniowanego przez Radę Nadzorczą apetytu na ryzyko oraz zdefiniowanej w jego ramach tolerancji na ryzyko płynności określonej przez Zarząd.

Bank Pocztowy kieruje się następującymi zasadami w procesie zarządzania ryzykiem płynności:

- utrzymywany jest akceptowalny poziom płynności, którego podstawą jest utrzymanie odpowiedniego zasobu aktywów płynnych,
- główne źródło finansowania aktywów stanowią stabilne środki finansowania,
- podejmowane są działania w celu utrzymywania poziomu ryzyka płynności w ramach przyjętego profilu ryzyka,
- nadzorcze miary płynności utrzymywane są powyżej ustalonych limitów.

Zarządzanie ryzykiem płynności w Banku Poczowym odbywa się na podstawie pisemnych zasad i procedur, w których są określone metody identyfikacji, pomiaru, monitorowania, limitowania oraz raportowania ryzyka płynności. W niniejszych regulacjach określony jest także zakres kompetencji poszczególnych jednostek w procesie zarządzania ryzykiem płynności. W celu zapewnienia wysokich standardów zarządzania ryzykiem płynności, zgodnych z najlepszą praktyką bankową, Bank Pocztowy co najmniej raz w roku dokonuje przeglądu oraz weryfikacji zasad i procedur, w tym także wewnętrznych limitów płynności.

W celu określenia poziomu ryzyka płynności Bank Pocztowy wykorzystuje różne metody jego pomiaru i oceny, w tym:

- metodę kontraktowej i urealnionej luki płynności,
- badanie stabilności i koncentracji bazy depozytowej,
- metodę nadwyżki aktywów płynnych nad pasywami niestabilnymi,
- limity strukturalne,
- testy warunków skrajnych.

W celu ograniczania ryzyka płynności Bank Pocztowy stosuje limity płynności oraz progi ostrzegawcze nałożone na wybrane miary, m.in. na wskaźniki płynności czy niedopasowanie skumulowanych urealnionych przepływów wynikających z aktywów i pasywów w poszczególnych pasmach czasowych. Ponadto Bank przeprowadza kalkulację oraz raportowanie nadzorczych miar płynności. Na koniec 2019 r. nadzorcze wskaźniki płynności kształtowały się na wysokim poziomie, powyżej obowiązujących limitów regulacyjnych ograniczających ryzyko płynności.

Poniższa tabela przedstawia nadzorcze miary płynności wg stanów na poniżej wskazane daty.

	stan na 31 grudnia 2018	stan na 31 grudnia 2019	limit
M3	4.87	2.84	1
M4	1.40	1.33	1
LCR	242%	193%	100%

Bank posiada zdefiniowane plany awaryjnego działania w sytuacji nagłych wahań poziomu bazy depozytowej. Z analizy szybko dostępnych źródeł finansowania wynika, iż w sytuacjach hipotetycznie obniżonej płynności, Bank jest w stanie pozyskać środki w odpowiedniej wysokości, bez uruchamiania tzw. planów awaryjnych. Na koniec 2019 r. Bank dysponował wystarczającym zasobem aktywów płynnych, aby przetrwać w sytuacji urzeczywistnienia się sytuacji kryzysowych.

Poniższe tabele przedstawiają urealnione luki płynności dla Banku.

Zestawienie urealnionej luki płynności w 2019 r. (w tys. zł)						
	do 1 miesiąca	od 1 miesiąca do 3 miesięcy	od 3 miesięcy do 6 miesięcy	od 6 miesięcy do 1 r.	od 1 r. do 5 lat	powyżej 5 lat
luka urealniona	1 722 558	(160 216)	(24 203)	(4 199)	(723 986)	250 400
luka skumulowana	1 722 558	1 562 342	1 538 139	1 533 940	809 954	1 060 354

Zestawienie urealnionej luki płynności w 2018 r. (w tys. zł)						
	do 1 miesiąca	od 1 miesiąca do 3 miesięcy	od 3 miesięcy do 6 miesięcy	od 6 miesięcy do 1 r.	od 1 r. do 5 lat	powyżej 5 lat
luka urealniona	1 854 374	(163 877)	(26 286)	(126 693)	(1 149 208)	741 365
luka skumulowana	1 854 374	1 690 497	1 664 211	1 537 518	388 310	1 129 674

7.5. Ryzyko stopy procentowej

Ryzyko stopy procentowej jest to ryzyko na jakie narażony jest wynik finansowy oraz fundusze własne Banku Poczтового z powodu niekorzystnych zmian stóp procentowych.

Ryzyko stopy procentowej wynika z następujących źródeł:

- niedopasowania terminów przeszacowania – ryzyko to wyraża się w zagrożeniu przychodów, w tym przede wszystkim odsetkowych, w sytuacji niekorzystnych zmian rynkowych stóp procentowych lub istotnej zmiany struktury przeszacowania pozycji w bilansie powodującej zmiany w wyniku z tytułu odsetek,
- ryzyka bazowego – wynikającego z niedoskonałego powiązania (korelacji) stóp procentowych produktów generujących przychody i koszty odsetkowe, które to instrumenty mają jednocześnie te same okresy przeszacowania,
- ryzyka krzywej dochodowości – polegającego na zmianie relacji pomiędzy stopami procentowymi odnoszonymi się do różnych terminów, a dotyczącymi tego samego indeksu lub rynku,
- ryzyka opcji klienta – powstającego, gdy klient zmienia wielkość i harmonogram przepływów gotówkowych aktywów, pasywów i pozycji pozabilansowych, do czego ma prawo zgodnie z umową kredytową lub depozytową, bez ponoszenia dodatkowych kosztów.

Bank Pocztowy dostosowuje zarządzanie ryzykiem stopy procentowej do rodzaju i skali prowadzonej działalności. Ryzyko stopy procentowej dzieli się na ryzyko stopy procentowej Księgi Bankowej i Księgi Handlowej.

Celem zarządzania ryzykiem stopy procentowej jest kształtowanie struktury aktywów i pasywów, zapewniające ochronę wartości bieżącej oraz wyniku odsetkowego Banku Poczтового dla Księgi Bankowej, a także uzyskiwanie korzyści finansowych poprzez zawieranie transakcji w instrumentach stopy procentowej na własny rachunek w ramach Księgi Handlowej, przy zaakceptowanym poziomie ryzyka stopy procentowej.

Zarządzanie ryzykiem stopy procentowej odbywa się na podstawie pisemnych zasad i procedur, które określają między innymi metody:

- identyfikacji ryzyka,
- wyliczania miar ryzyka (pomiaru ryzyka),
- limitowania ekspozycji na ryzyko – określanie dopuszczalnego poziomu ryzyka,
- monitorowania pozycji i zmian w poszczególnych księgach, portfelach oraz poziomu wykorzystania limitów,
- raportowania ekspozycji na ryzyko,
- zabezpieczania ekspozycji narażonej na ryzyko stopy procentowej.

Bank Pocztowy mierzy i monitoruje ryzyko stopy procentowej Księgi Bankowej m.in. za pomocą następujących miar ryzyka:

- BPV – Basis Point Value – oznacza wyrażone w wartościach pieniężnych ryzyko stopy procentowej jakie wiąże się z utrzymaniem danej pozycji przy zmianie stóp procentowych o jeden punkt bazowy,
- NII (net interest income) – oznacza zmianę wyniku odsetkowego netto będącą różnicą między przychodami i kosztami odsetkowymi przy założonym poziomie zmiany stopy procentowej,
- wartość luki BPV w poszczególnych przedziałach przeszacowania,
- wartość luki przeszacowania,
- Duration – miara ryzyka stopy procentowej interpretowana jako średni czas trwania instrumentu lub portfela,
- wskaźniki przedpłat kredytów i zrywalności depozytów dla poszczególnych typów produktów i podmiotów.

Z kolei pomiar i monitorowanie ryzyka stopy procentowej Księgi Handlowej Bank Pocztowy dokonuje m.in. za pomocą następujących miar ryzyka:

- BPV oraz wartości luki BPV w poszczególnych przedziałach przeszacowania,
- wartości zagrożonej (VaR).

Dodatkowo, Bank Pocztowy przeprowadza testy warunków skrajnych polegające na analizie wrażliwości, badającej wpływ zmian stóp procentowych na wartość bieżącą pozycji narażonych na ryzyko w oparciu o założone zmiany krzywej dochodowości, a także wpływ zmian stóp procentowych na wynik odsetkowy. Bank Pocztowy w ramach testów warunków skrajnych dokonuje pomiaru swojej ekspozycji z wykorzystaniem zestawu różnych scenariuszy dla ryzyka stopy procentowej. Bank Pocztowy wykorzystuje scenariusze zakładające m.in.:

- nagłe równoległe przesunięcie w górę i w dół krzywej dochodowości na różną skalę,
- nagłe nachylenia i zmiany kształtu krzywej dochodowości (np. rosnące/spadające/niezmienione krótkoterminowe stopy procentowe, kiedy średnioterminowe lub długoterminowe stopy procentowe zmieniają się w innym tempie lub nawet w przeciwnym kierunku),
- ryzyko bazowe (w tym wynikające ze zmian w relacjach między najważniejszymi stopami rynkowymi),
- potencjalne zmiany w zachowaniu różnych rodzajów aktywów lub zobowiązań w ramach zakładanych scenariuszy.

Na potrzeby wewnętrznego wyliczenia miar ryzyka Księgi Bankowej wartość bieżąca kredytów i depozytów wyznaczana jest w oparciu o stawki referencyjne wynikające z terminów ich przeszacowania i korekty płynnościowej z wykluczeniem marży komercyjnej realizowanej na produkcie. Dodatkowo testy warunków skrajnych dla przesunięcia krzywej w dół odbywają się przy założeniu, że oprocentowanie pozycji wrażliwych na ryzyko stopy procentowej nie obniży się poniżej 0%.

W związku z wdrożeniem wytycznych EBA/GL/2018/02 z dnia 19 lipca 2018 r. w sprawie zarządzania ryzykiem stopy procentowej z tytułu działalności zaliczanej do portfela bankowego obowiązującymi od 30 czerwca 2019 r., Bank w swoich regulacjach wdrożył wymagane zmiany. Zgodnie z wytycznymi Bank Pocztowy wylicza wpływ nagłego równoległego przesunięcia krzywej dochodowości o +/- 200 p.b. i standardowych szoków dla ryzyka stopy procentowych na wartość ekonomiczną kapitału (EVE). Na potrzeby wyliczenia EVE Bank przyjmuje m.in. następujące założenia:

- wyliczenia odbywają się w oparciu o dane kontraktowe transakcji przy zastosowaniu dyskontowania odpowiednią krzywą procentową wolną od ryzyka,
- Bank Pocztowy modeluje profil ryzyka dla depozytów bez terminu zapadalności, dla których część stabilna niewrażliwa na stopy procentowe rozkładana jest do 10 lat (rachunki bieżące detalu i instytucji oraz część kont oszczędnościowych detalu), część stabilna wrażliwa na stopy procentowe posiada termin przeszacowania 1M (pozostałe konta oszczędnościowe detalu i instytucji) a pozostałe środki są w terminie ON,
- kredyty zagrożone w wartości netto traktowane są jako środki wrażliwe z modelowaniem przepływow do 6 lat,
- Bank uwzględnia w wyliczeniach zrywalność depozytów oraz przedpłaty kredytów zależne od scenariusza szokowego, tzn. we wszystkich scenariuszach EVE wskaźniki przedpłat kredytów i zrywalności depozytów są skalowane w stosunku do sytuacji bazowej czynnikiem skalującym zgodnie z poniższą tabelą:

scenariusz	czynnik skalujący przedpłat kredytów	czynnik skalujący zerwań depozytów
200 pb do góry	0,8	1,2
200 pb do dołu	1,2	0,8
równoległy wzrost szoku	0,8	1,2
równoległy spadek szoku	1,2	0,8
flattener - wzrost stóp krótkoterminowych i spadek stóp długoterminowych	0,8	1,2
steepener - spadek stóp krótkoterminowych i wzrost stóp długoterminowych	1,2	0,8
wzrost szoku dla stóp krótkoterminowych	0,8	1,2
spadek szoku dla stóp krótkoterminowych	1,2	0,8

- Bank Pocztowy wyłącza kapitał z wyliczeń EVE.

Poniżej wartość wyliczeń EVE wg stanu na dzień 31 grudnia 2019 r.:

tys. zł	wartość szoku	fundusze własne	fundusze Tier1	wskaźnik do funduszy własnych	wskaźnik do Tier1
200 pb do góry	37 286	676 53	567 809	5,5%	
200 pb do dołu	- 43 528			-6,4%	
równoległy wzrost szoku	36 826				6,5%
równoległy spadek szoku	- 46 937				-8,3%
flattener - wzrost stóp krótkoterminowych i spadek stóp długoterminowych	- 36 339				-6,4%
steepener - spadek stóp krótkoterminowych i wzrost stóp długoterminowych	38 719				6,8%
wzrost szoku dla stóp krótkoterminowych	38 657				6,8%
spadek szoku dla stóp krótkoterminowych	- 40 988				-7,2%

W 2019 r. Bank Pocztowy nie zawierał spekulacyjnych transakcji stopy procentowej (transakcje na papierach skarbowych i pochodne) na własny rachunek oraz takich transakcji z klientami. W 2019 r. Bank Pocztowy nie posiadał otwartych pozycji spekulacyjnych stopy procentowej na koniec dnia.

Bank Pocztowy zarządza ryzykiem stopy procentowej korzystając m.in. z instrumentów pochodnych oraz stosując rachunkowość zabezpieczeń do części portfela kredytów hipotecznych opartych o stawkę WIBOR, zawierając w tym celu transakcje IRS, w której Bank otrzymuje stałe oprocentowanie i płaci zmienne oprocentowanie, zabezpieczając tym samym ryzyko zmian przepływów pieniężnych dla kredytów opartych o zmienną stopę procentową.

7.6. Ryzyko walutowe

Ryzyko walutowe jest to ryzyko wynikające z narażenia aktualnego i przyszłego wyniku finansowego Banku Poczтового oraz poziomu jej kapitałów własnych z tytułu niekorzystnych zmian kursów walutowych.

Celem zarządzania ryzykiem walutowym jest ochrona wyniku finansowego z tytułu różnic kursowych oraz uzyskiwanie korzyści finansowych poprzez zawieranie transakcji w instrumentach walutowych na własny rachunek przy zaakceptowanym przez Bank Pocztowy poziomie ryzyka.

Bank Pocztowy w procesie zarządzania ryzykiem walutowym dokonuje pomiaru tego ryzyka poprzez:

- wyliczanie pozycji całkowitej,
- wyliczanie pozycji w poszczególnych walutach,
- wyliczanie wartości zagrożonej (VaR),
- przeprowadzanie testów warunków skrajnych.

W 2019 r. ryzyko walutowe Banku Poczowego kształtowało się na niskim poziomie, a wartość całkowitej pozycji walutowej nie przekraczała 2% funduszy własnych, co nie generowało wymogu kapitałowego na ten rodzaj ryzyka.

7.7. Ryzyko operacyjne

Ryzyko operacyjne jest to ryzyko poniesienia straty wynikającej z niedostosowania lub zawodności wewnętrznych procesów, ludzi, systemów technicznych lub ze zdarzeń zewnętrznych. Definicja nie obejmuje ryzyka strategicznego i ryzyka reputacji, którymi zarządza się odrębnie, natomiast uwzględnia ryzyko prawne.

Celem funkcjonowania systemu zarządzania ryzykiem operacyjnym jest dążenie, w perspektywie bieżącej oraz przyszłej działalności Banku, do ograniczania strat oraz negatywnych skutków materializacji ryzyka operacyjnego, w tym przede wszystkim ochrony procesów oraz zasobów Banku, pracowników i systemów informatycznych, jak również zabezpieczania Banku przed ewentualnymi zdarzeniami zewnętrznymi.

Bank zarządza ryzykiem operacyjnym przez identyfikację, pomiar lub szacowanie, kontrolę, monitorowanie ryzyka oraz raportowanie o ryzyku.

Ryzyko operacyjne identyfikowane jest w następujących przekrojach:

- czynniki ryzyka operacyjnego,
- kategorie ryzyka,
- linie biznesowe,

i w oparciu o 7 głównych rodzajów zdarzeń ryzyka operacyjnego, tj.:

- oszustwa wewnętrzne,
- oszustwa zewnętrzne,
- zasady dotyczące zatrudnienia oraz bezpieczeństwo w miejscu pracy,
- klienci, produkty i praktyki operacyjne,
- szkody związane z aktywami rzeczowymi,
- zakłócenia działalności banku i awarie systemu,

- wykonanie transakcji, dostawa i zarządzanie procesami operacyjnymi.

W celu określenia poziomu ryzyka operacyjnego, Bank wykorzystuje różne metody jego pomiaru i oceny, w tym:

- poziom wykorzystania apetytu na ryzyko operacyjne,
- analizę wartości ostrzegawczych i krytycznych wskaźników KRI dla ryzyka operacyjnego (ang. Key Risk Indicator - Kluczowy wskaźnik ryzyka),
- analizę zdarzeń i incydentów ryzyka operacyjnego zarejestrowanych w dedykowanej bazie zdarzeń ryzyka operacyjnego,
- analizę mapy ryzyka operacyjnego,
- proces Samooceny,
- testy warunków skrajnych, w formie analiz scenariuszowych,
- ocenę ryzyka operacyjnego w związku ze zmianami przepisów wewnętrznych,
- ocenę ryzyka operacyjnego w produkcie i procesie,
- ocenę ryzyka operacyjnego związanego z wdrażaniem nowych systemów informatycznych,
- wyliczenie wymogów kapitałowych oraz kapitału wewnętrznego na ryzyko operacyjne.

W Banku funkcjonuje Komitet Ryzyka Operacyjnego (KRO), który pełni rolę opiniodawczą dla Zarządu Banku w zakresie podejmowanych działań mających wpływ na ryzyko operacyjne.

W 2019 r. Bank przeprowadził analizę materializacji kluczowych scenariuszy szokowych dla ryzyka operacyjnego, przeprowadzanych przez Bank w cyklach co 3 lata, a ich wyniki zostały zatwierdzone przez Komitet Ryzyka Operacyjnego zatwierdził wyniki Testów warunków skrajnych ryzyka operacyjnego w formie analiz scenariuszowych, przeprowadzone przez Departament Bezpieczeństwa i Ryzyka Operacyjnego, które Bank wykonuje w cyklach co 3 lata.

Dodatkowo, w zakresie ograniczania ryzyka operacyjnego w Banku Pocztowym obowiązują, między innymi, procedury związane z realizacją Zasad Polityki bezpieczeństwa Banku Pocztowego S.A., dotyczące przeciwdziałania praniu brudnych pieniędzy, przeciwdziałania przestępczości, zasad organizacji ochrony zasobów w Banku Pocztowym, zarządzania ciągłością działania, ochrony danych osobowych, informacji niejawnych i tajemnicy przedsiębiorcy oraz zasad zarządzania bezpieczeństwem informacji w systemach teleinformatycznych.

W całym 2019 r. ryzyko operacyjne Banku Pocztowego kształtowało się na poziomie niskim, a wykorzystanie apetytu na ryzyko operacyjne wyniosło 21%.

7.8. Pozostałe ryzyka

Poza powyżej wymienionymi i opisanymi rodzajami ryzyka Bank Pocztowy identyfikuje i ocenia następujące istotne rodzaje ryzyka:

- ryzyko braku zgodności,
- ryzyko strategiczne,
- ryzyko cyklu gospodarczego,
- ryzyko reputacji,
- ryzyko outsourcingu,
- ryzyko modeli.

Ryzyko braku zgodności

Ryzyko braku zgodności rozumiane jest jako ryzyko skutków nieprzestrzegania przepisów prawa, regulacji wewnętrznych oraz standardów rynkowych w procesach funkcjonujących w Banku Pocztowym. Efektem materializacji ryzyka braku zgodności może być w szczególności wystąpienie strat finansowych lub sankcji prawnych, a także pogorszenie reputacji lub wiarygodności. W procesie zarządzania ryzykiem braku zgodności Bank Pocztowy zwraca szczególną uwagę na przestrzeganie: przepisów prawa oraz regulacji nadzorczych

obowiązujących dla sektora bankowego, regulacji wewnętrznych obowiązujących w Banku Pocztowym oraz przyjętych dobrych praktyk i standardów rynkowych obowiązujących dla sektora bankowego.

Zapewnianie zgodności w procesach funkcjonujących w Banku jest obowiązkiem każdego pracownika. Za proces zarządzania ryzykiem braku zgodności odpowiedzialna jest komórka ds. compliance i jest on realizowany na podstawie pisemnych zasad, metodyk i planów działania. Określają one podstawowe obszary i zasady działania pracowników Banku Pocztowego w zapewnianiu zgodności oraz umożliwiają zarządzanie ryzykiem braku zgodności na wszystkich szczeblach organizacji.

Zakres zarządzania ryzykiem braku zgodności obejmuje następujące obszary istotne w działalności Banku:

- compliance regulacyjny - zgodność działania Banku Pocztowego z przepisami prawa i standardami rynkowymi obowiązującymi banki,
- nadzór wewnętrzny nad działalnością prowadzoną zgodnie z art. 70 ust. 2 ustawy o obrocie,
- obszar outsourcingu bankowego,
- compliance emitenta papierów wartościowych – zgodność działania Banku z wymogami stawianymi emitentom papierów wartościowych, będących przedmiotem obrotu na rynkach regulowanych i nieregulowanych, giełdowych i pozagiełdowych,
- etyka przestrzeganie dobrych praktyk i kodeksów postępowania przyjętych przez sektor bankowy,
- przeciwdziałanie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu,
- przeciwdziałanie przestępczości na szkodę Banku Pocztowego
- inne obszary, w których komórka ds. compliance jest wskazana jako dokonująca monitorowania pionowego skuteczności mechanizmów kontrolnych, w rozumieniu Rekomendacji H Komisji Nadzoru Finansowego.

Proces zarządzania ryzykiem braku zgodności obejmuje identyfikację ryzyka, ocenę ryzyka (poprzez pomiar lub szacowanie), kontrolę (ograniczenie) ryzyka, w tym projektowanie i stosowanie mechanizmów kontroli ryzyka, monitorowanie ryzyka i raportowanie.

Identyfikacja ryzyka braku zgodności jest procesem ciągłym i odbywa się w szczególności na podstawie wyników prowadzonych przez komórkę ds. compliance: testów zgodności i analiz jakościowych podostosowawczych i monitorowania pionowego skuteczności mechanizmów kontrolnych, a także bieżącej analizy:

- informacji o statusie działań dostosowawczych w Banku do zmian przepisów prawa i standardów rynkowych,
- wyników niezależnego monitorowania mechanizmów kontrolnych, prowadzonych przez inne komórki organizacyjne Banku oraz raportów z audytów przeprowadzanych przez komórkę ds. audytu wewnętrznego
- zaleceń wydanych w związku z kontrolami zewnętrznymi i audytami doradczymi,
- informacji o reklamacjach Klientów,
- informacji od kierujących komórkami o występujących ryzykach braku zgodności, stwierdzonych przy realizacji zadań,
- informacji uzyskiwanych na podstawie pism oraz stanowisk organów nadzorczych, a także odpowiedzi sporządzanych przez właściwe merytorycznie komórki organizacyjne Centrali Banku na pisma organów nadzorczych,
- informacji medialnych dotyczących Banku, mających związek z ryzykiem braku zgodności,
- zgłoszeń nieprawidłowości (za pośrednictwem kanału poufnego lub anonimowego zgłaszania nieprawidłowości).

Zidentyfikowane przypadki występującego ryzyka braku zgodności komórka ds. compliance ewidencjonuje w bazie zdarzeń ryzyka braku zgodności.

Proces pomiaru ryzyka braku zgodności jest realizowany w okresach kwartalnych w obszarach istotnych w działalności Banku, z uwzględnieniem prognozowanego lub rzeczywistego wpływu ryzyka braku zgodności na organizację oraz klientów i prawdopodobieństwa jego wystąpienia.

Wynikiem pomiaru jest punktowa ocena poziomu ryzyka, klasyfikowana wg 4-stopniowej skali (poziom niski, średni, wysoki, krytyczny).

W zakresie zarządzania ryzykiem braku zgodności wynikającym ze współpracy Banku z Poczta Polska, komórka ds. compliance ewidencjonuje zdarzenia ryzyka braku zgodności oraz monitoruje działania dotyczące wyjaśnienia i ograniczenia ryzyka braku zgodności.

Ryzyko strategiczne

Ryzyko strategiczne jest to ryzyko na jakie narażony jest Bank Poczty, pośrednio jego wynik finansowy i kapitał, z tytułu niekorzystnych lub błędnych decyzji strategicznych, braku lub wadliwej realizacji przyjętej strategii oraz zmian w otoczeniu biznesowym lub niewłaściwej reakcji na zachodzące w nim zmiany.

Kluczowymi obszarami wymagającymi monitorowania w kierunku identyfikacji ryzyka strategicznego są:

- sieć dystrybucyjna zapewniająca najszerszy w Polsce dostęp do produktów i usług finansowych,
- oferta produktowo – usługowa zaspokajająca podstawowe potrzeby finansowe klientów m.in. kredyty, depozyty, produkty inwestycyjne i ubezpieczeniowe oraz usługi rozliczeniowe,
- polityka cenowa oferowanej oferty produktowo – cenowej,
- procesy sprzedaży i obsługi klientów oparte o rozwiązanie typu front-end uruchamiane w przeglądarce internetowej, funkcjonujące w sieci placówek Poczty Polskiej,
- komunikacja marketingowa w miejscach sprzedaży i obsługi klientów, oparta o materiały reklamowe dostępne w placówkach Poczty Polskiej,
- kultura korporacyjna skoncentrowana na realizacji ambitnych celów realizowanych w sposób zdefiniowany w modelu kompetencji korporacyjnych, który definiuje oczekiwania organizacji wobec postaw i zachowań menedżerów oraz pracowników Banku Poczty.

W ramach procesu zarządzania ryzykiem strategicznym dokonywany jest pomiar jego poziomu w odniesieniu do poziomu realizacji Strategii, a także w odniesieniu do wyniku finansowego.

Ma to na celu badanie skuteczności podejmowanych działań w ramach dążenia do osiągnięcia celów zdefiniowanych w Strategii.

Mając na uwadze powyższe, należy jednak brać pod uwagę możliwość wystąpienia czynników zewnętrznych mogących negatywnie wpłynąć bezpośrednio lub potencjalnie na realizację założeń strategicznych określonych w Strategii Banku Poczty na lata 2018-2022.

Ryzyko cyklu gospodarczego

Ryzyko cyklu gospodarczego to ryzyko długotrwałego wpływu niekorzystnej fazy cyklu gospodarczego (np. spowolnienia lub recesji) na wynik finansowy lub poziom kapitałów własnych Banku Poczty.

Sytuacja w gospodarce wpływa na kondycję sektora bankowego i w związku z tym Bank Poczty prowadzi stały monitoring wskaźników makroekonomicznych obrazujących stan polskiej gospodarki, jak również raz w miesiącu przygotowuje szczegółowe raporty makroekonomiczne będące podstawą do podejmowania odpowiednich decyzji przez władze Banku Poczty.

Ryzyko cyklu gospodarczego ujawnia się w przypadku pogorszenia koniunktury gospodarczej. W sytuacji wzrostu bezrobocia, wzrostu podatków, wzrostu wskaźnika CPI (inflacji) lub jego istotnego i trwałego spadku (deflacji), ewentualnego wzrostu stóp procentowych lub występowania istotnych zmian kursów walutowych, należy liczyć się z możliwością pogorszenia sytuacji finansowej klientów, co może przełożyć się na obniżenie ich zdolności do terminowego regulowania zaciągniętych zobowiązań oraz popytu na produkty oferowane przez Bank Poczty (depozyty, kredyty). Pogorszenie się koniunktury może spowodować również wzrost odpisów z tytułu utraty wartości kredytów i pożyczek lub ograniczyć wzrost wartości portfela kredytowego na skutek mniejszego popytu na kredyt oraz niższej liczby klientów spełniających warunki umożliwiające uzyskanie pożyczki. W warunkach utrzymującej się niestabilnej sytuacji rynkowej, spowolnienia gospodarczego i rosnącego bezrobocia przy coraz bardziej ograniczanej konsumpcji i inwestycjach, może nastąpić istotny spadek wartości aktywów klientów, m.in. wartości nieruchomości stanowiących zabezpieczenie udzielanych przez Bank Poczty kredytów.

Ryzyko reputacji

Jest to ryzyko związane z pogorszeniem się reputacji Banku Pocztyowego, czyli jego wizerunku w oczach klientów i interesariuszy, obecnych lub potencjalnych. Skutkiem pogorszenia reputacji może być niekorzystny wpływ na kapitał, czyli negatywny wpływ na planowany wynik finansowy, m.in. poprzez odpływ klientów oraz spowolniony lub zahamowany napływ nowych.

Zarządzanie ryzykiem reputacji ma na celu zapewnienie dobrego wizerunku Banku Pocztyowego, jak również zminimalizowanie prawdopodobieństwa pogorszenia się jego reputacji, a co za tym idzie niekorzystnego wpływu na kapitał. Zarządzanie ryzykiem reputacji realizowane jest poprzez:

- stały monitoring i analizę zdarzeń oraz przekazów medialnych, mogących mieć wpływ na wizerunek Banku Pocztyowego oraz, w razie konieczności, realizację działań zaradczych,
- okresowe raportowanie na temat poziomu ryzyka reputacji.

W 2019 r. nie odnotowano zdarzeń, który w istotny sposób przełożyłyby się na wzrost poziomu ryzyka reputacji. To m.in. efekt dbałości Banku o jakość oferty produktowej, podnoszenie standardów obsługi Klienta, ale także podejmowanych działań komunikacyjnych, skutkujących pojawianiem się w przestrzeni medialnej publikacji dotyczących Banku Pocztyowego – przede wszystkim o wydźwięku neutralnym i pozytywnym, a jedynie incydentalnym pojawianiem się publikacji o charakterze negatywnym. Tym samym ryzyko reputacji w Banku Pocztyowym utrzymuje się na bezpiecznym poziomie.

Ryzyko outsourcingu

Ryzyko outsourcingu jest to ryzyko negatywnego wpływu ze strony podmiotu zewnętrznego na ciągłość, integralność lub jakość funkcjonowania Banku Pocztyowego, jego majątku lub pracowników.

Powierzenie czynności bankowych oraz czynności faktycznych związanych z działalnością bankową podmiotom zewnętrznym niesie ze sobą konieczność przeprowadzenia szeregu analiz, zarówno przed, jak i w trakcie współpracy z insourcerem. Ocena istotności ryzyka outsourcingu zależy od zakresu zleczanych czynności oraz liczby podmiotów wykonujących te czynności w imieniu i na zlecenie Banku Pocztyowego. Powierzenie szerokiego zakresu czynności małej liczbie podmiotów zewnętrznych powoduje ryzyko koncentracji i potencjalne problemy związane z zapewnieniem terminowego wykonania czynności, w przypadku zaprzestania przez te podmioty świadczenia usług. Z kolei zbyt duża liczba insourcerów powoduje, że Bank Pocztyowy nie może wykluczyć możliwości utraty choćby częściowej kontroli nad wykonywaniem zleczonych czynności.

Zarządzanie ryzykiem outsourcingu odbywa się na podstawie pisemnych zasad i procedur, w których są zawarte metody identyfikacji, pomiaru oraz monitorowania ryzyka outsourcingu. W regulacjach tych określono także zakres kompetencji poszczególnych jednostek w procesie powierzenia czynności bankowych oraz czynności faktycznych związanych z działalnością bankową podmiotom zewnętrznym.

Kluczowe informacje na temat ryzyka outsourcingu są okresowo prezentowane na posiedzeniach Komitetu Ryzyka Operacyjnego.

Ryzyko modeli

Ryzyko modeli jest związane z ryzykiem błędnego wyniku wynikającego z niedoskonałości modelu lub jego aplikacji oraz z ryzykiem wynikającym z niewłaściwych decyzji, będących skutkiem błędnego użycia modelu.

Bank wyróżnia:

- ryzyko niskiej jakości danych, na których model został zbudowany oraz danych, które go zasilają,
- ryzyko błędów modelu,
- ryzyko niewłaściwego wyboru techniki modelowania, niedostosowanej do charakteru modelowanego zjawiska, rodzaju i dostępności danych wejściowych i wyjściowych,
- ryzyko błędnej implementacji modelu w systemie informatycznym,
- ryzyko błędnego sposobu wykorzystania modelu.

Identyfikacja ryzyka odbywa się na podstawie weryfikacji, na które kategorie ryzyka modeli podatne są poszczególne modele, każdorazowo mając na uwadze specyfikę modelowanego zjawiska.

Raportowanie ryzyka modeli obejmuje informację dotyczącą poziomu ryzyka modeli poszczególnych modeli oraz poziomu ryzyka modeli na poziomie zagregowanym w stosunku do przyjętego poziomu tolerancji, wskazanie

przyczyn wpływających na aktualne oszacowanie poziomu ryzyka modeli i informacje o stopniu skuteczności dotychczas podejmowanych działań.

W ramach monitoringu ryzyka modeli w oparciu o aktualne wyniki szacowania ryzyka modeli badany jest kierunek zmian w poziomie tego ryzyka z uwzględnieniem wpływu rodzaju i zakresu mitygantów oraz stosowany jest system informacji zarządczej.

Proces zarządzania ryzykiem modeli odbywa się zgodnie z zatwierdzonymi przez Zarząd Banku „Zasadami zarządzania modelami w Banku Pocztowym S.A”, które są odpowiedzią na wymogi Rekomendacji W KNF. Poziom tolerancji Banku na ryzyko modeli, określony przez Zarząd Banku, wynosi 1% funduszy własnych.

7.9. Adekwatność kapitałowa

Zarządzanie adekwatnością kapitałową Banku Pocztowego ma na celu utrzymywanie posiadanych kapitałów własnych na poziomie nie niższym niż wymagany przez zewnętrzne i wewnętrzne regulacje. Regulacje te uzależniają wymagany poziom kapitałów od skali działalności i ryzyka podejmowanego przez Bank Pocztowy.

Mając na uwadze powyższy cel Bank Pocztowy regularnie:

- identyfikuje ryzyka istotne z punktu widzenia swojej działalności,
- zarządza istotnymi rodzajami ryzyka,
- wyznacza kapitał wewnętrzny, który zobowiązuje się posiadać na wypadek materializacji ryzyka,
- kalkuluje i raportuje miary adekwatności kapitałowej,
- alokuje kapitał wewnętrzny na obszary biznesowe,
- przeprowadza testy warunków skrajnych,
- porównuje potrzeby kapitałowe z posiadanym poziomem kapitałów własnych,
- integruje proces oceny adekwatności kapitałowej z procesem opracowywania strategii Banku, planów finansowych i sprzedażowych.

Od 2018 r. Bank Pocztowy stosuje przepisy przejściowe dotyczących złagodzenia wpływu wprowadzenia MSSF 9 na wymogi kapitałowe.

Fundusze własne

Bank Pocztowy dla celów wyznaczania funduszy własnych stosuje metody wynikające z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013 r. w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych, zmieniającego Rozporządzenie (UE) nr 648/2012. Fundusze własne Banku Pocztowego składają się z funduszy podstawowych Tier 1 (CET1) oraz funduszy Tier 2 (fundusze uzupełniające).

W 2019 r. fundusze podstawowe Tier 1 obejmowały:

- instrumenty kapitałowe spełniające warunki o których mowa w Rozporządzeniu CRR,
- agio emisyjne związane z instrumentami o których mowa w pkt powyżej,
- zyski zatrzymane, w tym zyski z bieżącego okresu lub zyski roczne przed podjęciem formalnej decyzji potwierdzającej ostateczny wynik finansowy w danym r. po uzyskaniu uprzedniego zezwolenia właściwego organu,
- skumulowane inne całkowite dochody,
- kapitały rezerwowe,
- fundusz ogólnego ryzyka,
- niezrealizowane zyski i straty wyceniane według wartości godziwej (w kwotach uwzględniających przepisy przejściowe, o których mowa w art. 467 oraz art. 468 Rozporządzenia CRR),
- inne pozycje funduszy podstawowych Tier 1, określone w Rozporządzeniu CRR,

i uwzględniały korekty z tytułu:

- wartości niematerialnych i prawnych według ich wyceny bilansowej,
- filtrów ostrożnościowych,
- innych pomniejszeń określonych w Rozporządzeniu CRR, w tym wynikających z przepisów przejściowych.

Fundusze Tier 2 w 2019 r. stanowiły środki pieniężne pochodzące z uzyskanej w 2014 r. 7-letniej pożyczki podporządkowanej w kwocie 43 mln zł udzielonej przez Poczta Polską oraz dwóch emisji 10-letnich obligacji podporządkowanych po 50 mln zł każda, przeprowadzonych odpowiednio w 2016 r. oraz 2017 r.

Wymogi kapitałowe (Filar I)

Bank Pocztowy dla celów wyznaczania całkowitego wymogu kapitałowego stosuje metody wynikające z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013 r. w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych, zmieniające rozporządzenie (UE) nr 648/2012, w tym w szczególności:

- metodę standardową do obliczania wymogu kapitałowego z tytułu ryzyka kredytowego,
- uproszczoną technikę ujmowania zabezpieczeń, w której waga ryzyka kontrahenta jest zastępowana wagą ryzyka zabezpieczenia (jego wystawcy),
- metodę standardową do obliczania wymogu kapitałowego z tytułu ryzyka operacyjnego,
- metodę standardową dla ryzyka korekty wyceny kredytowej,
- metodę podstawową do obliczania wymogu kapitałowego z tytułu ryzyka walutowego,
- metodę terminów zapadalności do obliczania wymogu kapitałowego z tytułu ryzyka ogólnego instrumentów dłużnych,
- metodę podstawową do obliczania wymogu kapitałowego z tytułu ryzyka szczególnego instrumentów dłużnych,
- metodę dla wyliczenia wymogu kapitałowego z tytułu dużych ekspozycji.

W związku z nieznaczącą skalą działalności handlowej oraz niskim poziomem realizowanych operacji walutowych, wymóg kapitałowy z tytułu rynkowych rodzajów ryzyka oraz ryzyka walutowego wyniósł 0,00 zł. Oznacza to, iż w 2019 r. Bank Pocztowy posiadał wymóg kapitałowy wyłącznie z tytułu ryzyka kredytowego, ryzyka operacyjnego oraz ryzyka korekty wyceny kredytowej instrumentów pochodnych.

W 2019 r. poziom współczynnika wypłacalności, współczynnika kapitału Tier 1 oraz wewnętrznego współczynnika wypłacalności kształtował się powyżej wymaganego minimalnego poziomu regulacyjnego, który w 2019 r. w przypadku CAR wynosi 13,50%, a Tier 1 11,50%.

Kapitał wewnętrzny (Filar II)

Podczas procesu identyfikacji istotnych rodzajów ryzyka w działalności Banku Poczтового, po uwzględnieniu skali i złożoności działania określone są dodatkowe rodzaje ryzyka, które zdaniem kierownictwa nie są w pełni ujęte w ramach ryzyka Filara I. Identyfikacja ma na celu optymalne dostosowanie struktury kapitału wewnętrznego do rzeczywistych potrzeb kapitałowych, odzwierciedlających faktyczny poziom ekspozycji na ryzyko.

Kapitał wewnętrzny dla dodatkowych rodzajów ryzyka, wyliczany jest na podstawie wewnętrznych metod zaakceptowanych przez Zarząd Banku uwzględniających skalę i specyfikę działania w kontekście danego ryzyka. Bank Pocztowy wyznacza dodatkowy kapitał wewnętrzny na ryzyka nie ujęte w Filarze I:

- kapitał wewnętrzny z tytułu ryzyka stopy procentowej księgi bankowej,
- kapitał wewnętrzny z tytułu ryzyka płynności,
- kapitał wewnętrzny z tytułu ryzyka rezydualnego,
- kapitał wewnętrzny z tytułu ryzyka koncentracji,
- kapitał wewnętrzny z tytułu ryzyka strategicznego,
- kapitał wewnętrzny z tytułu ryzyka cyklu gospodarczego,
- kapitał wewnętrzny z tytułu ryzyka braku zgodności,
- kapitał wewnętrzny z tytułu ryzyka outsourcingu,
- kapitał wewnętrzny z tytułu ryzyka modeli.

Dodatkowo przy wyznaczaniu kapitału wewnętrznego Bank Pocztywy stosuje konserwatywne podejście w zakresie uwzględnienia efektu dywersyfikacji ryzyka pomiędzy poszczególnymi rodzajami ryzyka.

Na koniec 2019 r. poziom wewnętrznego współczynnika wypłacalności kształtował się powyżej wymaganego minimalnego poziomu regulacyjnego.

Ujawnienia (Filar III)

Zgodnie z postanowieniami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013 r. w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych, zmieniające rozporządzenie (UE) nr 648/2012, w 2020 r. Bank Pocztywy ogłosił informacje dotyczące adekwatności kapitałowej wg stanu na koniec 2019 r.

Poniższe tabele przedstawiają szczegółowe kalkulacje wielkości bazowych kapitału regulacyjnego oraz współczynnika wypłacalności według stanu na 31.12.2019 r. oraz 31.12.2018 r.

Fundusze własne	Stan na	Stan na
	31 grudnia 2018	31 grudnia 2019
	tys. zł	tys. zł
Kapitał podstawowy Tier 1	574 310	567 809
Opłacone instrumenty kapitałowe	128 278	128 278
Agio	127 111	127 111
Zyski zatrzymane*, w tym:	(62 035)	0
- zyski zatrzymane w poprzednich latach	(62 035)	0
- zysk bieżącego okresu	7 045	18 942
- część niezuanego zysku z bieżącego okresu lub niezuanego zysku rocznego	(7 045)	(18 942)
Skumulowane inne całkowite dochody	17 024	10 140
Inne korekty w okresie przejściowym w kapitale podstawowym Tier I**	59 865	53 563
Kapitał rezerwowy	256 843	201 853
Fundusze ogólne ryzyka bankowego	127 069	127 069
Inne wartości niematerialne	(77 836)	(77 742)
Dodatkowe korekty wartości z tytułu wymogów w zakresie ostrożnej wyceny	(2 009)	(2 463)
Kapitał uzupełniający Tier 2	117 534	108 944
Instrumenty kapitałowe i pożyczki podporządkowane kwalifikujące się jako kapitał Tier 2	117 534	108 944
Fundusze własne	691 844	676 753

* zyski i straty wynikające z ostatecznego zastosowania wyniku finansowego zgodnie z mającymi zastosowanie standardami rachunkowości

** wynikające z zastosowania MSSF 9 w okresie przejściowym

Wymogi kapitałowe	Stan na	Stan na
	31 grudnia 2018	31 grudnia 2019
	tys. zł	tys. zł
Wymogi kapitałowe dla ryzyka kredytowego, kredytowego kontrahenta, rozmycia i dostawy instrumentów do rozliczenia w późniejszym terminie, w tym dla ekspozycji	265 530	282 227
z wagą ryzyka 2%	1	1
z wagą ryzyka 4%	64	0
z wagą ryzyka 10%	0	136
z wagą ryzyka 20%	2 213	1 791
z wagą ryzyka 35%	60 811	69 935
z wagą ryzyka 50%	3	0
z wagą ryzyka 75%	109 195	101 525
z wagą ryzyka 100%	76 785	92 774
z wagą ryzyka 150%	7 905	9 014
z wagą ryzyka 250%	8 540	7 042
z tytułu wkładu do funduszu kontrahenta centralnego na wypadek niewykonania zobowiązania	13	8
Wymóg kapitałowy z tytułu ryzyka operacyjnego	42 966	43 178

Całkowity wymóg kapitałowy	308 496	325 405
Współczynnik wypłacalności	17,9%	16,6%
Tier 1	14,9%	14,0%

8. Struktura organizacyjna

Struktura organizacyjna Banku obejmuje komórki organizacyjne Centrali realizujące zadania zarządzania strategicznego, projektujące i wdrażające rozwiązania systemowe i rozwojowe oraz niektóre działania operacyjne dotyczące bezpośredniej obsługi określonych klientów a także placówki sieci własnej realizujące zadania sprzedażowe na wyodrębnionym terenie kraju.

W skład Centrali wchodzi:

- obszary działalności – wyodrębnione funkcjonalnie i organizacyjnie obszary działania, grupujące pionów funkcjonalne i/lub komórki organizacyjne Centrali nie wchodzące w skład pionów funkcjonalnych,
- pionów funkcjonalne – grupy powiązanych funkcjonalnie komórek organizacyjnych Centrali i/lub sieci własnej, projektujących, organizujących i realizujących określone procesy w skali całego Banku,
- komórki organizacyjne Centrali – departamenty lub biura podległe członkowi Zarządu lub dyrektorowi zarządzającemu,
- wewnętrzne komórki organizacyjne – wydziały, zespoły, samodzielne stanowiska pracy, wchodzące w skład komórki organizacyjnej Centrali lub w skład wskazanego obszaru działania Banku względnie pionu funkcjonalnego,
- komitety – grupy osób składające się z przedstawicieli kadry kierowniczej, wykonujących zadania wspierające pracę Zarządu, w szczególności w obszarze zarządzania wszystkimi rodzajami ryzyk w Banku.

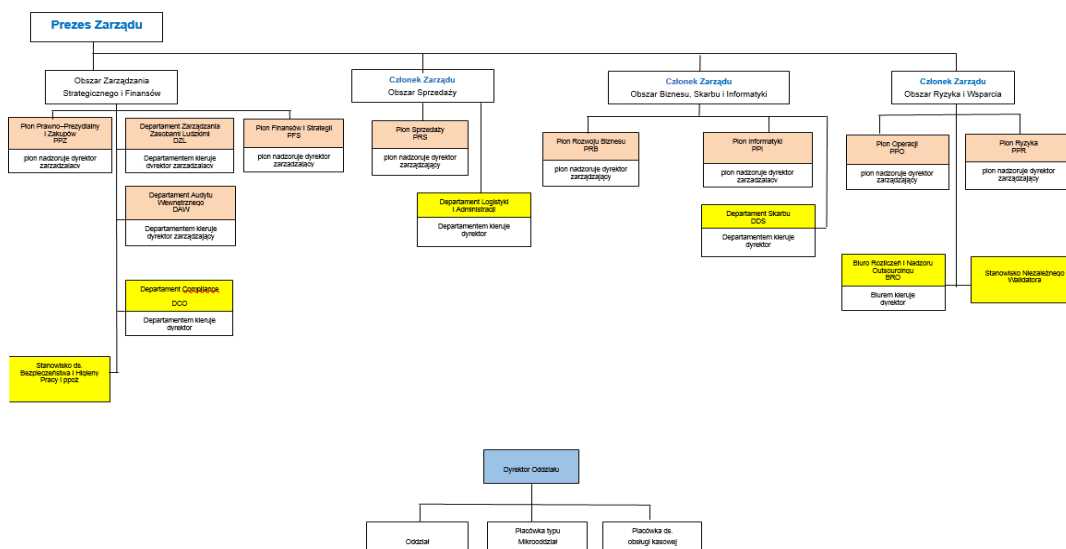
W Centrali nad wydziałami obszarami działalności nadzór sprawują członkowie Zarządu. Nadzór nad wydziałami obszarami działalności obejmuje w szczególności: prawidłowe i sprawne wykonywanie zadań wchodzących w zakres kompetencji podległych pionów funkcjonalnych i/lub komórek organizacyjnych Centrali nie wchodzących w skład pionów funkcjonalnych, a także koordynację współpracy pomiędzy nimi.

Według stanu na koniec grudnia 2019 r. w ramach Banku Poczтового funkcjonują cztery obszary, zarządzane przez poszczególnych członków Zarządu, tj.:

- Obszar Zarządzania Strategicznego i Finansów – zarządzany przez Prezesa Zarządu,
- Obszar Biznesu, Skarbu i Informatyki – zarządzany przez Członka Zarządu,
- Obszar Sprzedaży – zarządzany przez Członka Zarządu,
- Obszar Ryzyka i Wsparcia – zarządzany przez Członka Zarządu.

Placówki sieci własnej, obejmujące oddział, placówki i Mikrooddziały, realizują zadania dotyczące pozyskiwania i obsługi klientów. Oddział jest zorganizowaną jednostką organizacyjną posiadającą numer rozliczeniowy, zarejestrowaną w KRS. Regulamin organizacyjny oddziału uchwalany jest przez Zarząd. Placówki i Mikrooddziały powołuje i likwiduje Zarząd w drodze uchwały na wniosek dyrektora zarządzającego kierującego sprzedażą.

Struktura organizacyjna Centrali przedstawiała się następująco:



Główne cele i zadania poszczególnych obszarów:

Obszar Zarządzania Strategicznego i Finansów:

- Pion Prawno-Prezydialny i Zakupów: zapewnienie warunków do sprawnego funkcjonowania organów Banku Poczтового, zapewnienie efektywnej obsługi prawnej w celu ochrony prawnej interesów Banku Poczтового, zapewnienie efektywnej struktury organizacyjnej, zarządzanie architekturą procesów biznesowych, zarządczych i wsparcia; koordynowanie działań właścicieli procesów w zakresie optymalizacji oraz budowy efektywnych procesów, ukierunkowanych na wzrost satysfakcji klientów oraz poprawę efektywności działania, zapewnienie komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej, zapewnienie prawidłowej realizacji procesu zakupów oraz racjonalnego gospodarowania kosztami.
- Pion Finansów i Strategii: realizowanie procesu planowania finansowego, monitorowanie realizacji planów finansowych, prowadzenie ksiąg rachunkowych, prowadzenie gospodarki własnej, zarządzanie strategiczne strukturą aktywów i pasywów oraz płynnością strukturalną, aktualizacja strategii Banku Poczтового, opracowywanie strategicznych planów finansowych, strategicznych planów działania oraz operacjonalizacja i monitoring strategii Banku Poczтового, rozwijanie i stałe udoskonalanie Hurtowni Danych oraz rozwiązań do transformacji, wizualizacji i dystrybucji danych w celu optymalizacji funkcjonowania systemu informacji zarządczej.
- Departament Zarządzania Zasobami Ludzkimi: kształtowanie polityki kadrowej, szkoleniowej i socjalnej, zapewnienie właściwego poziomu kwalifikacji pracowników oraz możliwości rozwoju zawodowego.
- Departament Audytu Wewnętrznego: dbanie o szczelność i efektywność kontroli wewnętrznej.
- Departament Compliance: zarządzanie ryzykiem braku zgodności, monitorowanie działania w Banku funkcji kontroli na I i II linii obrony, przeciwdziałanie naruszeniom prawa w obszarze związanym z obrotem instrumentami finansowymi w zakresie działalności Banku.
- Stanowisko ds. Bezpieczeństwa i Higieny i ppoż.

Obszar Sprzedaży:

- Pion Sprzedaży: kształtowanie i realizowanie polityki sprzedaży detalicznych i Instytucjonalnych produktów bankowych i produktów zewnętrznych, organizacja efektywnej sieci sprzedaży detalicznych i instytucjonalnych produktów bankowych i produktów zewnętrznych, realizowanie polityki sprzedaży detalicznych produktów bankowych i produktów zewnętrznych w sieci Poczty Polskiej, zgodnie ze strategią rynkową i finansową Banku Poczowego we współpracy z Poczta Polska, organizacja efektywnego kanału dystrybucji produktów bankowych i zapewnienie efektywnego serwisu obsługi klientów przez Contact Centre.
- Departament Logistyki i Administracji: zapewnienie odpowiednich warunków i środków pracy.

Obszar Biznesu, Skarbu i Informatyki:

- Pion Rozwoju Biznesu: zapewnienie pożądanego pakietu usług i produktów bankowych oraz innowacyjnych rozwiązań funkcjonalnych i technologicznych, niezbędnych do realizacji celów biznesowych w ramach segmentu bankowości detalicznej, w tym mikroprzedsiębiorstw, segmentu bankowości instytucjonalnej i rozliczeniowej, zgodnie z zapotrzebowaniem linii biznesowych, rozwój biznesu detalicznego, w tym dla mikroprzedsiębiorstw, obsługa klienta cyfrowego w zakresie zarządzania ofertą i rozwojem nowoczesnych kanałów dostępu, działania marketingowe, rozwijanie narzędzi CRM oraz analizy danych, poprzez zapewnienie informacji zarządczej za pośrednictwem Hurtowni Danych.
- Pion Informatyki: utrzymanie i rozwój infrastruktury oraz systemów informatycznych na właściwym poziomie zgodnie z oczekiwaniami klientów wewnętrznych i postępem technologicznym na rynku.
- Departament Skarbu: zarządzanie płynnością bieżącą, dostarczanie analiz i prognoz gospodarczych oraz zarządzanie inwestycjami w instrumenty finansowe.

Obszar Ryzyka i Wsparcia:

- Pion Ryzyka: kształtowanie systemu zintegrowanego zarządzania ryzykiem oraz kapitałem wspierającego realizację strategii oraz utrzymanie przyjętego poziomu apetytu na ryzyko, tworzenie strategii pionu ryzyka powiązanej ze Strategią Banku Poczтового, tworzenie polityki w zakresie ryzyka kredytowego, kształtowanie efektywnego systemu monitoringu ryzyka, restrukturyzacji i windykacji, udział w procesie sprzedaży detalicznych produktów kredytowych, detalicznych produktów kredytowych zabezpieczonych hipotecznie, mikroprzedsiębiorstw oraz produktów kredytowych dla klientów instytucjonalnych realizowanych w poszczególnych kanałach dystrybucji, w zakresie podejmowania decyzji kredytowych, zapewnienie bezpieczeństwa systemów teleinformatycznych oraz zasobów, w tym organizacja rozwiązań zapewniających ciągłość działania, zapewnienie bezpiecznego działania Banku Poczowego oraz środków Klientów poprzez przeciwdziałanie przestępczości i przeciwdziałanie praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.
- Pion Operacji: integracja działań operacyjnych w ramach funkcjonalnego „centrum operacyjnego” Banku Poczowego, administrowanie produktami kredytowymi i depozytowymi, skuteczne monitorowanie zabezpieczeń produktów kredytowych, zapewnienie efektywnej i terminowej obsługi operacyjnej produktów depozytowych, zapewnienie sprawnej i efektywnej obsługi czynności realizowanych w procesie sprzedaży produktów kredytowych i depozytowych, zapewnienie realizowania operacji i rozliczeń w obrocie dewizowym i rozliczeń transakcji zawieranych przez Departament Skarbu, zapewnienie sprawnej i terminowej realizacji zleceń finansowych składanych przez Klientów, komórki wew. oraz uprawnione instytucje, zapewnienie rzetelnej i terminowej obsługi reklamacji kierowanych do Banku Poczowego przez Klientów, identyfikacja i analiza kosztów realizowanych operacji zmierzających do utrzymania ich optymalnego poziomu, zapewnienie wsparcia dla komórek operacyjnych w zakresie analizy danych w celu utrzymania racjonalnej gospodarki zasobami.
- Biuro Rozliczeń i Nadzoru Outsourcingu: zapewnienie efektywnego nadzoru nad umowami pomiędzy Bankiem Poczowym, a insourcerami w zakresie realizacji czynności operacyjnych oraz opracowywanie, wdrażanie oraz raportowanie na potrzeby Banku Poczowego wskaźników operacyjnych jak również koordynacja działań Banku w zakresie realizacji inwestycji kapitałowych.
- Stanowisko Niezależnego Walidatora.

Nadzór nad pionem funkcjonalnym sprawuje dyrektor zarządzający, który jednocześnie może kierować komórką organizacyjną Centrali wchodzącą w skład tego pionu funkcjonalnego.

Komórką organizacyjną Centrali kieruje dyrektor zarządzający, dyrektor departamentu lub biura.

Komórki organizacyjne Centrali wchodzą w skład pionu funkcjonalnego podlegając dyrektorowi zarządzającemu lub działają poza pionem funkcjonalnym podlegając członkowi Zarządu.

W strukturze Banku działają komitety, których regulaminy organizacyjne uchwalane są przez Zarząd i/ lub Radę Nadzorczą:

- Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami,
- Komitet Kredytowy Banku,
- Komitet Ryzyka Operacyjnego,
- Komitet ds. Architektury IT,
- Komitet Zarządzania Portfelem Projektów,
- Komitet Audytu,
- Komitet ds. Nominacji,
- Komitet Due Diligence.







9. Zarządzanie zasobami ludzkimi

9.1. Relacje z pracownikami

Kształtowana w Banku Pocztowym kultura korporacyjna zakłada, iż najważniejszym i najcenniejszym zasobem Banku są pracownicy, których łączy wspólna misja i wizja, a podstawę rozwoju organizacji stanowią wspólne wartości. Kluczowym elementem budowania relacji pracowniczych jest model wartości, DNA Banku, który określa fundament wewnętrznej spójności organizacji, i wspiera realizację Strategii Banku Pocztowego.

Przyjęte DNA Banku definiuje wartości holistycznie, zapewniając większą koncentrację organizacji na realizacji założonych celów. Określa ono rolę pracownika w organizacji, wskazuje jak pracownicy powinni realizować swoje zadania i czym się kierować, realizując wyznaczone cele.

Model wartości Banku Pocztowego (DNA Banku) określony w Strategii Banku Pocztowego przedstawia poniższy schemat:

Obszar	Wartość	Hasło	Przesłanie
Profesjonalizm	 SATYSFAKCJA KLIENTA	Jestem we właściwym miejscu, u siebie	Trafnie odpowiadamy na realne potrzeby Klienta – na czas, z odpowiednią jakością. Zaspokajamy realne potrzeby Klienta, w terminie, z oczekiwaną jakością.
Konkurencyjność	 INNOWACYJNOŚĆ	Lepiej, inaczej, zawsze dla Ciebie	Ciągle doskonalimy się, w poszukiwaniu nowych metod zaspokojenia potrzeb Klientów. Jesteśmy przedsiębiorczy i odpowiedzialni.
Działanie	 ZAANGAŻOWANIE	Z pasją do celu	Pracujemy z pasją, żeby osiągać zamierzone cele indywidualne i zespołowe.
Relacje	 KOMUNIKACJA	Jesteśmy blisko	Jesteśmy blisko naszych Klientów i ich potrzeb. Deklarujemy szacunek i bliskość w budowaniu trwałych relacji z Klientami.
Etyka	 UCZCIWOŚĆ	Dotrzymujemy obietnic	Nasze działania opieramy na przejrzystych zasadach, dotrzymujemy obietnic.
Społeczne	 SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ	Otwarci na społeczne potrzeby	Jesteśmy wrażliwi na potrzeby społeczne, działamy z poczuciem służby.

9.2. Stan i struktura zatrudnienia

Na dzień 31 grudnia 2019 r. zatrudnienie w Banku wyniosło 1 410 etatów wobec 1 535 etatów na 31 grudnia 2018 r. (spadek o 125 etatów). Spadek zatrudnienia jest efektem podjętych działań optymalizacyjnych.

Struktura zatrudnienia w pełnych etatach	31.12.2019 r.	31.12.2018 r.
Centrala	824	870
Sieć sprzedaży detalicznej	562	637
w tym: Placówki i Oddział	191	187
Mikrooddziały	299	384
Sieć sprzedaży instytucjonalnej	24	28
Razem Bank	1 410	1 535

Na koniec 2019 r. Bank zatrudniał 1 440 osób (1 410 etatów), przy czym:

- wśród zatrudnionych dominowały kobiety – 1 033 kobiet (71,7% zatrudnionych),
- średni staż pracownika wynosił 6 lat i 9 miesięcy,
- średni wiek pracownika Banku wynosił 39 lat i 6 miesięcy.

9.3. Szkolenia i rozwój

Działania rozwojowe w 2019 r. koncentrowały się głównie na rozwoju umiejętności i wiedzy potrzebnej do skutecznego osiągnięcia wyznaczonych celów oraz zapewniania zgodności z wymogami stawianymi przez instytucje nadzorujące działalność Banku Poczтового.

Szkolenia wzmacniające efektywność obszaru biznesu

- Szkolenia wprowadzające, dedykowane nowym pracownikom sieci detalicznej obejmujące swym zakresem merytorycznym ofertę produktową Banku Poczowego, Funduszy Inwestycyjnych i ubezpieczeń, a także techniki sprzedaży, zakończone egzaminem sprawdzającym znajomość systemów, procedur, produktów bankowych oraz egzaminem ubezpieczeniowym dla Osób Fizycznych Wykonujących Czynności Agencyjne. Wiedzę w zakresie polityki bezpieczeństwa, wiedzę ubezpieczeniową, przepisy BHP oraz RODO dopełniają obowiązkowe szkolenia e-learningowe. Szkolenia stacjonarne uzupełnia proces praktyk w Placówkach, pod nadzorem doświadczonych pracowników Sieci Sprzedaży i wspieranych przez Trenerów Banku.
- Szkolenia podnoszące kompetencje Opiekunów i Doradców Sieci Sprzedaży w zakresie efektywnych metod pozyskiwania nowych klientów, planowania pracy, stawiania i monitorowania własnych celów. Szkolenia rozwojowe obejmowały wymianę wiedzy i dzielenie się najlepszymi praktykami, wzmacnianie postaw prosprzedażowych i budowanie długofalowych relacji z klientami, poszerzanie wiedzy z zakresu bezpieczeństwa i wykorzystywania sprzedaży krzyżowej. W 2019 r., zgodnie z wymaganiami biznesowymi, został wprowadzony nowy cykl szkoleń dla pracowników Sieci Sprzedaży, zawierający szkolenia rozwojowe w zależności od stażu i poziomu doświadczenia pracowników, doskonaląc potencjał sprzedażowy, zgodnie z umiejętnościami pracownika na każdym etapie kariery.
- Szkolenia dla pracowników Sieci Sprzedaży doskonalące umiejętności sprzedaży produktów ubezpieczeniowych.
- Szkolenia dla pracowników Sieci Sprzedaży wzmacniające umiejętności oferowania produktów inwestycyjnych.
- Szkolenia rozwojowe motywacyjne dla najlepszych sprzedawców.
- Szkolenia menadżerskie w zakresie Train The Trainer dla menadżerów Banku i koordynatorów sprzedaży Poczty Polskiej oraz treningi zarządzania.

Pozostałe przedsięwzięcia szkoleniowe

- Szkolenia stacjonarne wynikające z przepisów wewnętrznych i zewnętrznych: ochrony danych osobowych w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy.
- Szkolenia e-learningowe z zakresu bezpieczeństwa, tajemnicy bankowej, przeciwdziałania praniu pieniędzy, ochrony danych osobowych i etyki, MIFID, dotyczące ustawy o kredycie hipotecznym oraz działalności ubezpieczeniowej, RODO, obowiązku raportowania schematów podatkowych, przeciwdziałania mobbingowi.
- W 2019 r. indywidualnym wsparciem szkoleniowo – rozwojowym w formie szkoleń, kursów, konferencji, seminariów i zostali objęci pracownicy przede wszystkim w zakresie ryzyka, bezpieczeństwa, compliance i audytu wewnętrznego.

- Szkolenia indywidualne i grupowe, dedykowane pracownikom IT, m.in. z zakresu oprogramowania Microsoft, języków programowania, zwinnego zarządzania, architektury, a także w zakresie zarządzania usługami informatycznymi.
- Szkolenia dotyczące zwinnych metod pracy: Design Thinking, SCRUM.
- Warsztaty angażowania organizacji w realizację celów strategicznych - dla kadry menedżerskiej.
- Szkolenia z windykacji, postępowania restrukturyzacyjnego, pierwszej pomocy przedmedycznej oraz BHP.
- Warsztaty dedykowane kadrze menedżerskiej, wspierające wdrożenie nowego systemu motywacyjnego.
- Szkolenia wewnętrzne w zakresie m.in. aspektów formalno-prawnych związanych z problematyką wideoweryfikacji i z innych obszarów prawnych.
- Cykl warsztatów szkoleniowych dla właścicieli procesów oraz komórek zaangażowanych w zadania niezależnego monitorowania skuteczności mechanizmów kontrolnych z zakresu budowy i utrzymywania Matrycy Funkcji Kontroli oraz projektowania i planowania testów skuteczności mechanizmów kontrolnych.

Szkolenia dla Poczty Polskiej

- W 2019 r. szkoleniami wprowadzającymi zostali objęci nowi pracownicy Poczty Polskiej, dedykowani do sprzedaży produktów Banku w Poczty Strefach Finansowych.
- Kontynuowane były szkolenia e-learningowe dla pracowników Poczty Polskiej z obszaru wiedzy produktowej, umiejętności wykorzystywania systemów informatycznych (Ferryt, Front-End) do obsługi Klientów Banku Poczty w Urzędach Poczty oraz polityki bezpieczeństwa.
- Realizowano także szkolenia w Regionach Sprzedaży Poczty Polskiej wspierające współpracę pracowników Poczty i Banku w zakresie sprzedaży produktów bankowych. Głównym celem tych działań było wzmacnianie postaw zmierzających do aktywizacji oraz pozyskiwania klientów.

9.4. System motywacyjny

W 2019 r. w zakresie systemów motywacyjnych w Banku został dokonany przegląd i ocena dotychczasowych systemów premiowych dla pracowników sprzedaży oraz pracowników komórek realizujących działania sprzedażowe. W oparciu o powyższą analizę, zmodyfikowano lub opracowano nowe systemy premiowe dedykowane własnej sieci sprzedaży Banku oraz pracownikom obszaru windykacyjnego, contact center oraz sieci instytucjonalnej.

W II poł. 2019 r. wypracowano koncepcję nowego Systemu Motywacyjnego dla obszarów back office Banku. System Motywacyjny, przygotowany z uwzględnieniem Strategii Banku Poczty, Wartości Banku oraz Kultury organizacyjnej, składa się z 4 elementów:

- 1) Konstruktywnej Informacji Zwrotnej,
- 2) Systemu Zarządzania przez Cele,
- 3) Systemu premiowego,
- 4) Systemu planowania indywidualnych ścieżek karier i sukcesji.

W swoich założeniach nowy System Motywacyjny integruje w jedną, spójną i synergicznie działającą całość elementy i narzędzia zarządzania menedżerskiego, które dotychczas były w Banku projektowane i działały w sposób odrębny, tj. ocenę okresową pracowników, systemy premiowe odrębne dla kadry menedżerskiej, pracowników bezpośredniego wsparcia sprzedaży, pracowników wsparcia, zarządzanie przez cele oraz ścieżki karier i sukcesji.

Celem Systemu Motywacyjnego jest również wspieranie realizacji celów Banku poprzez budowanie zaangażowania i efektywności pracowników, dzięki ukierunkowywaniu na osiągnięcie indywidualnie nałożonych

celów, także w rozwoju osobistym, stymulowanie zaangażowania, rzetelne nagradzanie wyników, poprawa sprawności organizacyjnej oraz rozwijanie i umacnianie zaufania pracowników do Banku. Podstawą funkcjonowania Systemu jest regularna, cotygodniowa, odwołująca się do faktów Konstruktywna Informacja Zwrotna, udzielana przez przełożonego pracownikowi w zakresie zaangażowania, wg przyjętych kryteriów oraz efektywności, zgodnie z postawionymi celami/zadaniami.

W I kw. 2020 r. zostanie przeprowadzony pilotaż działania bazowych elementów Systemu, tj. Konstruktywna Informacja Zwrotna oraz wyznaczanie celów, a następnie planowane jest pełne wdrożenie Systemu.

9.5. Polityka wynagrodzeń kadry kierowniczej

Polityka wynagrodzeń w Banku jest zbiorem ogólnych założeń dotyczących stosowanych zasad wynagradzania w Banku i stanowi element zarządzania, wynikający ze strategii biznesowej Banku. Polityka obejmuje wewnętrzne regulacje Banku określające zasady wynagradzania dedykowane do poszczególnych grup pracowników, ustalonych zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, Regulaminem wynagradzania pracowników, Regulaminem pracy oraz Zasadami Ładu Korporacyjnego.

Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów i Rozwoju z dnia 24 marca 2017 r. w sprawie systemu zarządzania ryzykiem i systemu kontroli wewnętrznej, polityki wynagrodzeń oraz szczegółowego sposobu szacowania kapitału wewnętrznego w bankach w Banku obowiązywał dokument „Polityka wynagrodzeń w zakresie zmiennych składników wynagrodzeń osób, których działalność zawodowa ma istotny wpływ na profil ryzyka Banku.”

W ramach obowiązujących w obszarze wynagrodzeń regulacji w 2019 r., Bank kontynuuje dotychczasową politykę wynagrodzeń, w odniesieniu do osób, których działalność zawodowa ma istotny wpływ na profil ryzyka Banku Poczтового S.A, tzw. Osób Uprawnionych, „Polityka wynagrodzeń” uwzględnia następujące zasady:

- podstawą do określenia łącznej wysokości wynagrodzenia jest ocena wyników Osoby Uprawnionej, danej jednostki organizacyjnej oraz wyników Banku w obszarze odpowiedzialności tej osoby, z uwzględnieniem wyników całego Banku; przy ocenie indywidualnych wyników bierze się pod uwagę kryteria finansowe i niefinansowe,
- ocena wyników Osoby Uprawnionej odbywa się za trzy lata, tak aby wysokość wynagrodzenia zależnego od wyników uwzględniała cykl koniunkturalny Banku i ryzyko związane z prowadzoną przez Bank działalnością gospodarczą,
- gwarantowane zmienne składniki wynagrodzenia mają charakter wyjątkowy. Bank przewiduje możliwość ich przyznania jedynie w momencie nawiązania stosunku pracy lub zawarcia innej umowy stanowiącej podstawę sprawowania funkcji i ogranicza ich stosowanie do pierwszego roku zatrudnienia lub sprawowania funkcji,
- 50% Wynagrodzenia Zmiennego przyznawanego Osobom Uprawnionym składa się z instrumentów finansowych w postaci akcji fantomowych ("Niepieniężne Wynagrodzenie Zmienne"), co ma stanowić zachętę do szczególnej dbałości o długoterminowe dobro Banku,
- pozostałe 50% Wynagrodzenia Zmiennego przyznawanego Osobom Uprawnionym wypłacane jest w formie pieniężnej ("Pieniężne Wynagrodzenie Zmienne").
- w odniesieniu do członków Rady Nadzorczej, zgodnie z § 25 Rozporządzenia MRiF, nie stosuje się podziału wynagrodzenia na stałe składniki wynagrodzenia i zmienne składniki wynagrodzenia,
- zasady kształtowania wynagrodzeń członków Zarządu oraz Rady Nadzorczej, zgodnie ze Statutem Banku należą do kompetencji Walnego Zgromadzenia.

W 2019 r. kontynuowano zasadę, że 60 % wynagrodzenia zmiennego jest wypłacane bez odroczenia w proporcji 50% w gotówce, do 50% w instrumentach finansowych a wypłata pozostałych 40 proc., podlega odroczeniu na okres co najmniej trzech lat, z tego 50 % jest wypłacone w gotówce, a pozostałe 50% w instrumentach

finansowych. W Banku żadnej z Osób Uprawnionych nie przyznano Wynagrodzenia Zmiennego powyżej tzw. „Szczególnie dużej kwoty” przyjętej w Banku.

Utrzymano zapisy regulacji również w zakresie wysokości wynagrodzenia zmiennego, które nie może przekraczać poziomu 100% wynagrodzenia zasadniczego. Ten limit może zostać podniesiony za zgodą akcjonariuszy do 200% w szczególnym trybie i w szczególnych okolicznościach.

9.6. Pakiet świadczeń dodatkowych

Bank Pocztowy w 2019 r., podobnie jak w latach ubiegłych, zapewnia swoim pracownikom bogaty pakiet świadczeń dodatkowych. Jednocześnie wciąż pracuje nad podnoszeniem atrakcyjności pakietu, m.in. poprzez rozszerzenie oferowanych, w ramach pakietów usług, uwzględniając preferencje pracowników. Bank zapewnia pracownikom m.in.:

- **program kompleksowej opieki medycznej**, gwarantuje naszym pracownikom szeroki dostęp do bogatego pakietu usług prywatnej opieki medycznej. W ramach zawartej umowy, opieką medyczną, na preferencyjnych warunkach, mogą zostać objęci również członkowie rodzin pracowników. Pakiet został rozszerzony o tzw. standardy dostępności do usług medycznych, a także bogate pakiety usług medycznych przy zachowaniu atrakcyjnych warunków cenowych,
- **program sportowo-rekreacyjny Karta MultiSport**, dający wszystkim zatrudnionym możliwość skorzystania z zajęć sportowo-rekreacyjnych, poprzez nielimitowany dostęp do sieci obiektów sportowo-rekreacyjnych na terenie całego kraju. Ponadto, każdy pracownik ma możliwość wykupienia, na preferencyjnych warunkach, dodatkowych kart dla dzieci oraz osoby towarzyszącej,
- **Pracowniczy Program Emerytalny (PPE)**, stanowiący ważny element budowania bezpiecznej przyszłości finansowej pracowników w związku z rosnącą potrzebą gromadzenia dodatkowego kapitału na przyszłą emeryturę,
- **dobrowolne, Grupowe Ubezpieczenie na Życie**, Bank gwarantuje wszystkim pracownikom i członkom ich rodzin możliwość skorzystania z atrakcyjnej oferty ubezpieczenia się na życie, na preferencyjnych warunkach, w ramach zawartej umowy pomiędzy Bankiem i firmą ubezpieczeniową. Poszerzona oferta pakietów ubezpieczeń daje pracownikom większą możliwość dostosowania pakietu do potrzeb. Oferta Grupowego Ubezpieczenia na Życie oferuje szeroki zakres ubezpieczenia i wysokie świadczenia oraz rozbudowany pakiet świadczeń uzupełniających, m.in.: rehabilitacja, druga opinia medyczna, dostosowanie mieszkania do potrzeb osoby niepełnosprawnej, infolinia medyczna,
- **świadczenia socjalne**, pracownicy mogą korzystać ze świadczeń oferowanych, w ramach zakładowego funduszu świadczeń socjalnych, który tworzony jest w Banku, zgodnie z Ustawą z dnia 4 marca 1994 r. o Zakładowym Funduszu Świadczeń Socjalnych oraz Regulaminem ZFŚS w Banku Pocztowym S.A. Każda, uprawniona osoba może skorzystać ze środków zakładowego funduszu świadczeń socjalnych, poprzez:
 - uczestnictwo w różnych formach działalności sportowej i kulturalnej, organizowanej przez Bank,
 - otrzymanie wsparcia finansowego w trudnych, nieprzewidzianych losowo, sytuacjach życiowych.

Takie wsparcie realizowane jest, z uwzględnieniem kryterium socjalnego, w formie:

- bezzwrotnej zapomogi finansowej lub rzeczowej,
- dofinansowania do podręczników dla uczących się dzieci pracowników,
- dofinansowania do wypoczynku dla dzieci i młodzieży,
- zwrotnej pożyczki na cele mieszkaniowe,
- okolicznościowych świadczeń dla dzieci pracowników z okazji Świąt Wielkanocnych oraz Bożego Narodzenia, a także organizacja imprezy mikołajkowej dla dzieci pracowników.

10. Zarządzanie i ład korporacyjny



10.1. Zasady i zakres stosowania ładu korporacyjnego

Bank Pocztowy, jako instytucja nadzorowana przez KNF działa zgodnie z „Zasadami ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych” przyjętymi przez KNF w 2014 r. („Zasady ładu KNF”). Są one zaimplementowane w "Zasadach ładu korporacyjnego w Banku Pocztowym S.A." (Zasady), które są zbiorem zasad określających relacje wewnętrzne i zewnętrzne Banku, w tym relacje z akcjonariuszami i klientami. Zasady regulują również funkcjonowanie nadzoru wewnętrznego oraz kluczowych systemów i funkcji wewnętrznych, a także organów statutowych i zasad ich współdziałania.

W "Zasadach ładu korporacyjnego w Banku Pocztowym S.A.", poniżej wymienione zasady, zostały wprowadzone w sposób dostosowany do specyfiki Banku Pocztowego:

- § 8 ust. 4 „Bank, w przypadku gdy będzie to uzasadnione liczbą akcjonariuszy, będzie dążyć do ułatwiania udziału wszystkim akcjonariuszom w posiedzeniach Walnego Zgromadzenia Banku, między innymi poprzez zapewnienie możliwości elektronicznego aktywnego udziału w posiedzeniach Walnego Zgromadzenia.”,
- § 21 ust. 2 „W składzie Rady Nadzorczej jest wyodrębniona funkcja Przewodniczącego, który kieruje pracami Rady Nadzorczej. Wybór Przewodniczącego Rady Nadzorczej jest dokonywany w oparciu o doświadczenie oraz umiejętności kierowania zespołem.”,
- § 29 ust. 1 „Z zastrzeżeniem odpowiednich przepisów prawa, wynagrodzenie członków Rady Nadzorczej ustala się adekwatnie do pełnionej funkcji, a także adekwatnie do skali działalności Banku. Członkowie Rady Nadzorczej powołani do pracy w komitetach, w tym w Komitecie Audytu, powinni być wynagradzani adekwatnie do dodatkowych zadań wykonywanych w ramach danego komitetu.”.

Bank Pocztowy nie stosuje zasad określonych w rozdziale 9 - Wykonywanie uprawnień z aktywów nabytych na ryzyko klienta, z uwagi iż zasady określone w §§ 53-57 nie dotyczą Banku, gdyż Bank nie świadczy usług polegających na zarządzaniu aktywami na ryzyko klienta.

Zgodnie z § 27 „Zasad ładu korporacyjnego w Banku Pocztowym S.A.” Rada Nadzorcza dokonuje regularnej oceny stosowania zasad wprowadzonych niniejszym dokumentem, a wyniki oceny są udostępniane na stronie internetowej Banku oraz przekazywane pozostałym organom Banku.

Statut Banku Pocztowego zakłada coroczną ocenę Zasad.

Kodeks etyki bankowej

Kwestie etyczne w działalności Banku Pocztowego regulują dwa główne dokumenty, które stanowią podstawę pozostałych regulacji szczegółowych. Są to Kodeks Etyki Bankowej oraz Kodeks Etyki dla Pracowników Banku Pocztowego S.A. wprowadzone uchwałami Zarządu Banku.

Ostatni z tych dokumentów został w 2019 r. zaktualizowany w zakresie obszarów tajemnicy bankowej i innych tajemnic prawnie chronionych oraz powiadamiania o nieprawidłowościach.

Przestrzegając zasad określonych Kodeksem Etyki Bankowej, Bank, jako instytucja zaufania publicznego w swojej działalności kieruje się przepisami prawa, rekomendacjami KNF, uchwałami samorządu bankowego, normami przewidzianymi w Kodeksie oraz dobrymi zwyczajami kupieckimi. Bank i jego pracownicy oraz osoby, za których pośrednictwem Bank wykonuje czynności bankowe, uwzględnia zasady: profesjonalizmu, rzetelności, rzeczowości, staranności i najlepszej wiedzy. Dążeniem Banku jest, aby poprzez swoją działalność przyczynić się do społeczno - ekonomicznego rozwoju kraju oraz wzrostu zamożności społeczeństwa, m.in. poprzez społecznie odpowiedzialne prowadzenie biznesu, wprowadzanie innowacyjnych rozwiązań i wspieranie rozwoju edukacji społeczeństwa. Fundamentalną zasadą, na której Bank i jego pracownicy starają się budować swoje relacje z otoczeniem jest odpowiedzialność społeczna. Realizując strategię biznesową Bank kieruje się nie tylko uwarunkowaniami ekonomicznymi, ale również słusznymi interesami swoich klientów, pracowników, akcjonariuszy, partnerów biznesowych, a także lokalnego środowiska.

Jednocześnie Kodeks etyki dla Pracowników Banku Pocztowego S.A. adresuje do swoich pracowników w szczególności podstawowe obszary etyczne: relacje z klientami, pracownikami, środowiskiem lokalnym, a także kwestie rozpatrywania skarg i reklamacji, unikania konfliktu interesów, zakazu konkurencji, przejrzystości procesów zakupowych oraz powiadamiania o nieprawidłowościach. Powyższe obszary są uregulowane szczegółowo w odrębnych zasadach i procedurach wewnętrznych.

Właściwa komórka Banku w zakresie zgodności prowadzi szkolenia z zakresu etyki w formie bezpośredniej oraz e-learningowej, a także bada cyklicznie, w formie ankiet, poziom znajomości regulacji wewnętrznych z zakresu etyki oraz umiejętność właściwego zachowania się pracowników w przypadku postawienia w potencjalnej sytuacji nieetycznej.

Bank posiada także wdrożoną Politykę antykorupcyjną, stanowiącą główny dokument regulujący zasady przeciwdziałania zachowaniom o charakterze korupcyjnym. Ponadto w 2019 r. Bank dokonał aktualizacji wewnętrznych przepisów, dotyczących powiadamiania o naruszeniach oraz zmodyfikował organizacyjne i technologiczne środki informowania o naruszeniach, wzmacniając tym samym poziom ochrony „sygnalistów”.

Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW

W związku z faktem, że papiery wartościowe Banku Pocztowego nie są przedmiotem obrotu na rynku regulowanym (obligacje Banku są notowane na rynku Catalyst, w alternatywnym systemie obrotu), nie jest on zobowiązany do stosowania „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW”. Niemniej jednak Bank stosował zasady określone w „Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW” w zakresie w jakim mogą mieć one zastosowanie do spółek niebędących spółkami publicznymi adekwatnie do praktyk rynku Catalyst – ww. Zasady zostały wprowadzone do stosowania uchwałą Zarządu Banku w 2015 r. w sprawie stosowania zasad „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW”.

10.2. Struktura akcjonariatu i kapitał zakładowy

Na koniec 2019 r. kapitał zakładowy Banku Pocztowego wynosił 128 278 080 zł i był podzielony na 12 827 808 akcji o wartości nominalnej 10 zł każda. Akcje Banku Pocztowego zostały całkowicie opłacone.

Struktura akcjonariatu wg stanu na koniec grudnia 2019 r.

	liczba akcji	rok rejestracji	wartość akcji tys. zł
Akcje imienne serii A o wartości nominalnej 10 zł każda	291 300	2011	2 913
Akcje imienne serii B o wartości nominalnej 10 zł każda	9 437 740	2011	94 377
Akcje imienne serii C1 o wartości nominalnej 10 zł każda	1 284 248	2015	12 843
Akcje imienne serii C2 o wartości nominalnej 10 zł każda	1 814 520	2017	18 145
Razem	12 827 808		128 278

Ogólna charakterystyka akcji została opisana poniżej:

- Akcje imienne serii A – w liczbie 291 300 sztuk (należące do Poczty Polskiej S.A.) nie są uprzywilejowane,
- Akcje imienne serii B - w liczbie 7 005 470 sztuk (należące do Poczty Polskiej S.A.) oraz w liczbie 2 432 270 sztuk (należące do Powszechnej Kasy Oszczędności Bank Polski S.A.) nie są uprzywilejowane,
- Akcje imienne serii C1 – w liczbie 963 186 sztuk (należące do Poczty Polskiej S.A.) oraz w liczbie 321 062 sztuk (należące do Powszechnej Kasy Oszczędności Bank Polski S.A.) nie są uprzywilejowane,
- Akcje imienne serii C2 – w liczbie 1 360 890 (należące do Poczty Polskiej S.A.) oraz w liczbie 453 630 sztuk (należące do Powszechnej Kasy Oszczędności Bank Polski S.A.) nie są uprzywilejowane.

Każda akcja daje swojemu posiadaczowi prawo do dywidendy i jednego głosu na walnym zgromadzeniu.

W ciągu 2019 r. struktura akcjonariatu nie uległa zmianie.

Nazwa podmiotu	Ilość akcji	Ilość głosów	Wartość nominalna 1 akcji (w zł)	Udział w kapitale podstawowym
Poczta Polska S.A.	9 620 846	9 620 846	10	74,9999%
Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski S.A.	3 206 962	3 206 962	10	25,0001%
	12 827 808	12 827 808		100%

Większościowym akcjonariuszem Banku Poczтового jest Poczta Polska (75% minus dziesięć akcji). Ponadto akcjonariuszem mniejszościowym jest PKO Bank Polski S.A. (25% plus dziesięć akcji).

10.3. Podstawowe informacje na temat Poczty Polskiej i zasad współpracy

Poczta Polska jest podmiotem działającym w formie Spółki Akcyjnej (jednoosobowa spółka Skarbu Państwa), z siedzibą przy ul. Rodziny Hiszpańskich 8 w Warszawie. Spółka jest największym operatorem pocztowym na rynku polskim oraz podmiotem dominującym w Grupie Kapitałowej Poczty Polskiej.

Poczta Polska posiada ogólnokrajową sieć placówek pocztowych zapewniających możliwość działania na szerokim obszarze i dostawę usług dla jak najszerszego grona klientów. Wg stanu na 31 grudnia 2019 r. w ramach sieci placówek pocztowych funkcjonowało 1 957 Urzędów Pocztowych (UP), 2 771 Filii UP oraz 2 802 Agencji Pocztowych.

Podstawowa działalność Poczty Polskiej koncentruje się w obszarze świadczenia usług pocztowych tj. dostarczania przesyłek listowych oraz paczek. Spółka świadczy usługi zarówno na rzecz klientów indywidualnych, biznesowych, jak i podmiotów państwowych, w tym organów władz publicznych.

W ramach Grupy Kapitałowej Poczty Polskiej świadczone są usługi nie tylko w zakresie dostarczania przesyłek, ale także w dziedzinach usług finansowych, ubezpieczeniowych i cyfrowych. Wśród najistotniejszych podmiotów zależnych w w/w Grupie należy wskazać: Bank Pocztowy S.A., Pocztove Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych, Pocztove Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie, Pocztową Agencję Usług Finansowych, Poczta Polska Usługi Cyfrowe. Poczta Polska pełni funkcje nadzorcze dla ww. Grupy Kapitałowej, w tym wyznacza strategię rozwoju tej Grupy.

Strategia Poczty Polskiej zakłada m.in.:

- zbudowanie konkurencyjnej i rentownej Grupy Kapitałowej pocztowo-finansowo-logistycznej,
- osiągnięcie trwałej rentowności,
- koncentrację na klientach i nową jakość sieci pocztowej: placówka jako przyjazne centrum pocztowo-finansowe i cyfrowe z kompleksową ofertą usług dla klienta,
- efekt synergii – podmioty z Grupy Kapitałowej, w tym w szczególności Bank Pocztowy, mając możliwość przyciągania nowych klientów do placówek pocztowych, którzy korzystając z usług finansowych i ubezpieczeniowych, będą mogli jednocześnie skorzystać z tradycyjnej oferty Poczty Polskiej i na odwrót – klienci Poczty Polskiej będą mogli skorzystać z usług finansowo-ubezpieczeniowo-cyfrowych.

Poczta Polska kieruje się zasadami zrównoważonego rozwoju, opierając swoją przyszłość o równowagę zaspokajania potrzeb i realizację zobowiązań wobec Państwa, Klientów i Pracowników. Celem Poczty Polskiej jest wdrożenie kompleksowego modelu sprzedaży w oparciu o posiadaną infrastrukturę, a także wprowadzenie i rozwinięcie sprzedaży nowoczesnych produktów finansowo-ubezpieczeniowych w imieniu i na rzecz podmiotów z Grupy Kapitałowej. Jednym z kluczowych czynników sukcesu Poczty Polskiej jest zawarcie szeregu umów, służących uzupełnianiu oferty usług pocztowych o kompleksowe usługi bankowo-ubezpieczeniowe.

Bank Poczty i Poczta Polska łączy szereg umów regulujących w zasadzie wszystkie możliwe obszary współpracy. Jedną z najważniejszych umów jest podpisana w dniu 2 września 2011 r. Umowa o Współpracy (z późn. zmianami) określająca warunki i obszary współpracy, ogólne warunki dotyczące wzajemnych relacji, warunki zakazu konkurencji i wzajemnej odpowiedzialności Stron Umowy. Nie jest to umowa regulująca bieżącą działalność operacyjną, ale ma istotny wpływ na jej kształtowanie.

W dniu 2 września 2011 r., z mocą obowiązywania od dnia 1 sierpnia 2011 r., Bank Poczty zawarł z Poczta Polską Umowę Agencyjną nr AGN/DSW/POCZTA POLSKA, która jest umową kompleksową regulującą współpracę Stron w zakresie pośrednictwa przy sprzedaży produktów Banku i bieżącej obsłudze jego klientów.

Bank Poczty na podstawie w/w Umowy Agencyjnej powierzył Poczcie Polskiej wykonywanie w imieniu i na rzecz Banku Pocztyowego pośrednictwa w zakresie czynności bankowych polegających na:

- a) zawieraniu i zmianie umów rachunków oszczędnościowych, rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych, oraz rachunków terminowych lokat oszczędnościowych,
- b) zawieraniu i zmianie umów kredytu, o których mowa w art.6a ust. 1 pkt 1 ppkt. b i c Prawa Bankowego,
- c) zawieraniu i zmianie umów o kartę płatniczą i kartę kredytową, których stroną jest konsument w rozumieniu Ustawy o Kredycie Konsumentkim,
- d) przyjmowaniu wpłat, dokonywaniu wypłat związanych z prowadzeniem rachunków przez Bank,
- e) dokonywaniu wypłat i przyjmowaniu spłat udzielonych przez Bank kredytów i pożyczek,
- f) przyjmowaniu dyspozycji przeprowadzania bankowych rozliczeń pieniężnych związanych z prowadzonymi przez Bank rachunkami bankowymi,
- g) wykonywaniu innych czynności faktycznych związanych z działalnością bankową w celu realizacji czynności bankowych wymienionych w lit. a) – f), określonych w tej Umowie Agencyjnej.

Umowa obejmuje następujące produkty Banku Pocztyowego oferowane za pośrednictwem Poczty Polskiej:

- a) Rachunki oszczędnościowo-rozliczeniowe,
- b) Pocztove Konto Firmowe,
- c) Konta Oszczędnościowe,
- d) Rachunki terminowych lokat oszczędnościowych,
- e) Kredyty Gotówkowe dla klientów indywidualnych,
- f) Kredyty w rachunkach oszczędnościowo-rozliczeniowych,
- g) Karty kredytowe,
- h) Kredyty dla mikroprzedsiębiorstw,
- i) Giro Płatność.

Z innych umów podpisanych pomiędzy Bankiem Pocztyowym i Poczta Polską należałoby wymienić m.in.:

- a) umowy związane z obsługą finansową Poczty Polskiej, w tym umowa skonsolidowanego rachunku bankowego,
- b) umowy pośrednictwa finansowego dotyczące prowadzenia rozliczeń transakcji finansowych realizowanych przez Poczta Polską, w tym np. wpłat na rachunki US, obsługi wpłat ekspresowych,
- c) umowy o charakterze *cash processingu*, w tym umowa w sprawie obsługi gotówkowej placówek własnych Banku Pocztyowego funkcjonujących poza infrastrukturą Poczty Polskiej,
- d) umowa najmu regulująca zasady i warunki najmu/podnajmu lokali lub pomieszczeń na placówce sieci własnej Banku w ramach infrastruktury Poczty Polskiej,
- e) umowy dotyczące dzierżawy sprzętu informatycznego, korzystania z systemu operacyjnego i baz danych.

Bank Pocztywy i Poczta Polska łączy szereg innych umów mających za zadanie aktywizację i optymalizację sprzedaży produktów bankowych oraz obsługi klientów Banku, w tym umowa o realizacji wspólnej obsługi klientów i realizacji wspólnych planów sprzedażowych, umowa dotycząca organizacji programów motywacyjnych i konkursów, której głównym zadaniem jest aktywizacja sprzedaży kont i kredytów gotówkowych przez pracowników Poczty Polskiej.

Jest to niezwykle istotne, gdyż kwestia aktywizacji pracowników Poczty Polskiej to podstawowy czynnik zwiększający wolumen sprzedaży produktów Banku, w tym w szczególności kredytów gotówkowych. Dużego znaczenia nabiera kwestia przekazywania do placówek własnych Poczty Polskiej, ale także do placówek Banku, informacji o klientach zainteresowanych produktami Banku (leadowania). Dlatego też uruchomiono projekt Lidera Korzyści – czyli możliwość aktywizacji sprzedaży poprzez tworzenie przez najbardziej aktywnych sprzedawców własnych sieci pracowników, którzy brali by udział właśnie w leadowaniu. Dzięki wszystkim inicjatywom z tym związanych znacząco, w porównaniu z 2018 r., wzrosła sprzedaż w szczególności kredytów gotówkowych dla klientów detalicznych. Aktywnych w 2019 r. było ponad 7 tys. pracowników Poczty Polskiej, co stanowi ok. 30 % wszystkich mogących uczestniczyć w sprzedaży produktów Banku, z czego ponad 5,1 tys. otrzymało stosowne prowizje.

W 2019 r. Poczta Polska podpisała nową umowę z konsorcjum tworzonym przez Bank Pocztywy, PKO Bank Polski S.A. i eService Sp. z o.o., i od dnia 1 lipca 2019 r. Klienci Poczty Polskiej mogą wygodniej płacić kartą z wykorzystaniem płatności mobilnych. Liderem konsorcjum jest Bank Pocztywy, a nowo podpisana umowa zapewnia Klientom dostęp do płatności bezgotówkowych w sieci ponad 4700 placówek własnych Poczty Polskiej oraz u ok. 3500 kurierów przez kolejne trzy lata.

10.4. Relacje inwestorskie

Od grudnia 2011 r. obligacje Banku Pocztywy są notowane w alternatywnym systemie obrotu, na rynku *Catalyst*, prowadzonym przez GPW w Warszawie.

Głównym celem relacji inwestorskich jest dostarczanie interesariuszom aktualnych i rzetelnych informacji na temat Banku w prosty i zrozumiały oraz zgodny z przepisami prawa sposób. Ponieważ akcje Banku Pocztywy nie znajdują się w obrocie na rynku regulowanym, w I pół. 2019 r. działania Banku Pocztywy w zakresie relacji inwestorskich skupiały się przede wszystkim na wypełnianiu obowiązków informacyjnych w związku z notowaniem obligacji Banku Pocztywy w Alternatywnym Systemie Obrotu na rynku *Catalyst* prowadzonym przez GPW w Warszawie.

Na koniec 2019 r. przedmiotem notowania na *ASO GPW (Catalyst)* były następujące obligacje Banku:

Seria	Rodzaj	Oznaczenie ASO GPW	Oznaczenie KDPW	Data emisji	Data pierwszego notowania	Data wykupu	Cena nominalna (w zł)	Ilość obligacji	Wartość emisji (w zł)	Oprocentowanie
P1	Podporządkowane	BPO0626	PLBPCZT00080	08.06.2016	08.09.2016	08.06.2026	100	500 000	50 000 000	WIBOR6M+280 pb

Od dnia 3 lipca 2016 r. Bank, będąc emitentem papierów wartościowych wprowadzonych do alternatywnego systemu obrotu, jest zobowiązany do stosowania rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 596/2014 z dnia 16 kwietnia 2014 r. w sprawie nadużyć na rynku („rozporządzenia MAR”). Rozporządzenie to zastąpiło przepisy prawa polskiego, stanowiące implementację dyrektywy 2003/6/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 28 stycznia 2003 r. w sprawie wykorzystywania poufnych informacji i manipulacji na rynku.

Wypełniając obowiązki informacyjne rynku *Catalyst* oraz w celu zapewnienia transparentności działalności, Bank w 2019 opublikował raport roczny za rok bilansowy 2019 oraz raport śródroczny za pierwsze półrocze 2019 r.

Głównym celem relacji inwestorskich jest dostarczanie interesariuszom aktualnych i rzetelnych informacji na temat Banku w prosty i zrozumiały oraz zgodny z przepisami prawa sposób.

Utrzymywaniem bieżących relacji z inwestorami w Banku zajmuje się:

Bartosz Trzcinski
Rzecznik Prasowy
e-mail: B.Trzcinski@pocztowy.pl
tel. 022 328 74 71

Na stronie internetowej Banku Poczтового, w sekcji ir.pocztowy.pl znajdują się wszystkie raporty bieżące i okresowe przekazywane na *Catalyst* za pośrednictwem systemu EBI, ESPI oraz inne informacje dotyczące obligacji wyemitowanych przez Bank.

10.5. Zasady zmiany statutu

Zmiana Statutu Banku Poczowego wymaga podjęcia uchwały przez Walne Zgromadzenie Banku Poczowego, na podstawie uchwały Zarządu Banku, zaakceptowanej przez Radę Nadzorczą oraz zarejestrowania uchwalonej zmiany w Krajowym Rejestrze Sądowym. Uchwała w sprawie zmiany statutu zapada większością trzech czwartych głosów. Zmiana statutu Banku wymaga zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego.

Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Banku Poczowego S.A. podjęło następujące uchwały:

- nr 3 Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku Poczowego z dnia 08 czerwca 2018 r. w sprawie uchwalenia zmian do Statutu Banku Poczowego,
- nr 6 Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku Poczowego z dnia 28 grudnia 2018 r. w sprawie uchwalenia zmian do Statutu Banku Poczowego,
- nr 4 Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku Poczowego z dnia 08 czerwca 2018 r. i nr 7 Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku Poczowego z dnia 28 grudnia 2018 r. w sprawie upoważnienia Rady Nadzorczej Banku Poczowego do ustalenia jednolitego tekstu zmienionego Statutu.

Zmiany Statutu wynikały z konieczności dostosowania do następujących przepisów prawa:

- zmienionej ustawy z dnia 30 sierpnia 1996 r. o komercjalizacji i niektórych uprawnieniach pracowników, rozciągających uprawnienia w zakresie wyboru członków Rady Nadzorczej Poczty Polskiej S.A., wybieranych przez pracowników, na pracowników Spółki,
- ustawy z dnia 16 grudnia 2016 r. o zasadach zarządzania mieniem państwowym, doprecyzowanie zapisów Statutu w zakresie prawa Spółki do zbycia składnika aktywów trwałych bez przeprowadzenia przetargu, w przypadku gdy cenę oraz zasady zbycia zostaną określone uchwałą Walnego Zgromadzenia na uzasadniony wniosek Zarządu Spółki, pozytywnie zaopiniowany przez Radę Nadzorczą Spółki,
- ustawy z dnia 11 maja 2017 r. o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym,
- rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 6 marca 2017 r. w sprawie systemu zarządzania ryzykiem i systemu kontroli wewnętrznej, polityki wynagrodzeń oraz szczegółowego sposobu szacowania kapitału wewnętrznego w bankach,
- rekomendacji H Komisji nadzoru Finansowego, dotyczącej systemu kontroli wewnętrznej.

Ponadto, wprowadzono do Statutu obowiązek usprawiedliwiania nieobecności na posiedzeniu Rady Nadzorczej w celu ujednolicenia zasad w całej Grupie Kapitałowej Poczty Polskiej.

W dniu 14 czerwca 2018 r. został złożony wniosek do KRS w sprawie zarejestrowania zmian w Statucie Banku Poczowego, który z uwagi na brak zgody KNF na dokonanie zmian w Statucie nie został zrealizowany.

W związku z otrzymaniem dwóch decyzji KNF dotyczących wydania zezwolenia na dokonanie zmian w Statucie Banku z dnia 21 grudnia 2018 r. oraz 31 grudnia 2018 r., w dniu 15 stycznia 2019 r. został złożony wniosek do KRS w sprawie zarejestrowania zmian w Statucie Banku Poczowego oraz w dniu 16 stycznia 2019 r. została przekazana decyzja KNF do KRS – jako uzupełnienie wniosku z dnia 14 czerwca 2018 r.

W dniu 25 stycznia 2019 r. Rada Nadzorcza podjęła uchwałę w sprawie ustalenia tekstu jednolitego zmienionego Statutu Banku Poczтового, która weszła w życie z dniem zarejestrowania zmian w Statucie w Krajowym Rejestrze Sądowym, tj. 25 lutego 2019 r. oraz 07 marca 2019 r.

W dniu 24 czerwca 2019 r. KNF wydała zezwolenie na dokonanie zmian w Statucie Banku.

W dniu 09 lipca 2019 r. Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Banku Poczowego podjęło następujące uchwały:

- nr 4 Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku Poczowego w sprawie uchwalenia zmian do Statutu Banku Poczowego,
- nr 5 Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku Poczowego w sprawie upoważnienia Rady Nadzorczej Banku Poczowego do ustalenia jednolitego tekstu zmienionego Statutu.

Zmiany Statutu Banku Poczowego wynikały z konieczności dostosowania Statutu do ustawy z dnia 11 maja 2017r. o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym w zakresie spełniania warunków niezależności przez kandydatów na Członków Rady Nadzorczej.

W dniu 18 lipca 2019 r. został złożony wniosek do KRS w sprawie zarejestrowania zmian w Statucie Banku Poczowego.

W dniu 19 lipca 2019 r. Rada Nadzorcza podjęła uchwałę w sprawie ustalenia tekstu jednolitego zmienionego Statutu Banku, która weszła w życie z dniem zarejestrowania zmian w Statucie w Krajowym Rejestrze Sądowym.

W dniu 28 sierpnia 2019 r. Krajowy Rejestr Sądowy dokonał rejestracji zmian w Statucie Banku Poczowego, zgodnie z uchwałą nr 4 Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku Poczowego z dnia 09 lipca 2019 r.

W dniu 26 listopada 2019 r. Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Banku Poczowego podjęło uchwały:

- nr 3 Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku Poczowego w sprawie uchwalenia zmian do Statutu Banku Poczowego,
- nr 4 Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku Poczowego w sprawie upoważnienia Rady Nadzorczej Banku Poczowego do ustalenia jednolitego tekstu zmienionego Statutu.

Komisja Nadzoru Finansowego w dniach 13 listopada 2019 r. oraz 26 listopada 2019 r. wydała zezwolenie na dokonanie zmian w Statucie Banku Poczowego.

Zmiany Statutu Banku Poczowego wynikały z konieczności dostosowania Statutu do ustawy z dnia 21 lutego 2019 r. o zmianie ustawy o zasadach zarządzania mieniem państwowym oraz niektórych innych ustaw.

W dniu 27 listopada 2019 r. został złożony wniosek do KRS w sprawie zarejestrowania zmian w Statucie Banku Poczowego.

W dniu 10 grudnia 2019 r. Krajowy Rejestr Sądowy dokonał rejestracji zmian w Statucie Banku Poczowego, zgodnie z uchwałą nr 3 Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku Poczowego z dnia 26 listopada 2019 r.

Aktualny Statut jest dostępny na stronie internetowej Banku Poczowego pod adresem www.pocztowy.pl.

10.6. Działalność organów korporacyjnych Banku

Walne Zgromadzenie

Sposób działania Walnego Zgromadzenia

Walne Zgromadzenia odbywają się w siedzibie Banku w Bydgoszczy lub w Warszawie.

Zwyczajne Walne Zgromadzenia zwołuje Zarząd Banku i powinno się ono odbyć w terminie 6 miesięcy po zakończeniu każdego roku obrotowego.

Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie może być zwołane w miarę potrzeby przez Zarząd z własnej inicjatywy lub na wniosek akcjonariuszy reprezentujących co najmniej jedną dwudziestą kapitału zakładowego.

Rada Nadzorcza może zwołać Zwyczajne Walne Zgromadzenie, jeżeli Zarząd nie zwoła go w terminie określonym w Statucie oraz przysługuje jej prawo zwołania Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia, jeżeli zwołanie go uzna za wskazane.

Ponadto w określonych przypadkach prawo zwołania Walnego Zgromadzenia lub żądania zwołania Walnego Zgromadzenia przysługuje akcjonariuszom. Akcjonariusze mogą uczestniczyć w Walnym Zgromadzeniu oraz wykonywać prawo głosu osobiście lub przez pełnomocników.

Walne Zgromadzenie uchwała swój regulamin.

Sprawy wnoszone przez Zarząd na Walne Zgromadzenie są uprzednio przedstawiane Radzie Nadzorczej do rozpatrzenia i zaopiniowania.

Uchwały Walnego Zgromadzenia, z zastrzeżeniem określonych przypadków, podejmowane są w głosowaniu jawnym i zapadają bezwzględną większością głosów, chyba, że przepisy Kodeksu spółek handlowych lub postanowienia statutu wymagają surowszych warunków do podjęcia uchwał w szczególnych sprawach. Tajne głosowanie zarządza się przy wyborach oraz nad wnioskami o odwołaniu członków organów Banku lub likwidatorów, o pociągnięciu ich do odpowiedzialności, a także w sprawach osobowych. Poza tym, należy zarządzić tajne głosowanie na żądanie choćby jednego z akcjonariuszy obecnych lub reprezentowanych na Walnym Zgromadzeniu.

Statut przewiduje, że począwszy od dnia dematerializacji jakichkolwiek akcji Banku, akcjonariusz może uczestniczyć w Walnym Zgromadzeniu przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej według szczegółowych zasad określonych w Regulaminie Walnego Zgromadzenia.

Rada Nadzorcza Banku wybierana jest przez Walne Zgromadzenie w głosowaniu tajnym.

Tryb podejmowania uchwał przy powoływaniu członków Rady Nadzorczej określają powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym Kodeks spółek handlowych, a także statut.

Zapisy Statutu opisują sposób powoływania członków Rady Nadzorczej spośród akcjonariuszy, w tym zasad reprezentowania poszczególnych akcjonariuszy w składzie tego organu, zasad wyboru członków niezależnych, ich liczby oraz warunków, jakie powinni spełniać oraz ograniczenia prawa głosowania przez akcjonariuszy.

Kompetencje Walnego Zgromadzenia

Przedmiotem obrad Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia powinno być w szczególności:

- rozpatrzenie i zatwierdzenie sprawozdania Zarządu z działalności Banku oraz sprawozdania finansowego za ubiegły rok obrotowy,
- powzięcie uchwały o podziale zysku albo o pokryciu straty,
- udzielenie absolutorium członkom organów Banku z wykonania przez nich obowiązków,
- rozpatrzenia sprawozdania Zarządu o wydatkach reprezentacyjnych, a także wydatkach na usługi prawne, usługi marketingowe, usługi w zakresie stosunków międzyludzkich (public relations) i komunikacji społecznej oraz usługi doradztwa związanego z zarządzaniem, a także sprawozdania ze stosowania dobrych praktyk, pod warunkiem ich określenia zgodnie z ustawą z dnia 16 grudnia 2016 r. o zasadach zarządzania mieniem państwowym, wraz ze sprawozdaniem Zarządu z działalności Banku za ubiegły rok obrotowy.

Szczegółowe kompetencje Walnego Zgromadzenia określa Statut Banku Poczтового.

Posiedzenia Walnego Zgromadzenia w 2019 r.

Zwyczajne Walne Zgromadzenie odbyło się 28 czerwca 2019 r. Podczas tego Zgromadzenia reprezentowane było 100% kapitału zakładowego. W trakcie obrad podjęte zostały uchwały w następujących sprawach:

- zatwierdzenia sprawozdania Zarządu z działalności Banku Poczтового w 2018 r., zawierającego oświadczenie dotyczące informacji niefinansowych,
- zatwierdzenia sprawozdania finansowego Banku Poczowego S.A. za 2018 r.,
- podziału zysku netto Banku Poczowego S.A. za 2018 r.,
- przeznaczenia kapitału rezerwowego na pokrycie szczególnej straty z lat ubiegłych wynikającej z wdrożenia z dniem 1 stycznia 2018 r. MSSF nr 9,
- zatwierdzenia sprawozdania z działalności Zarządu Banku Poczowego jako organu Spółki w 2018 r.,
- przyjęcia Sprawozdania o wydatkach reprezentacyjnych, wydatkach na usługi prawne, usługi marketingowe, usługi w zakresie stosunków międzyludzkich (public relations) i komunikacji społecznej oraz usługi doradztwa związanego z zarządzaniem za rok 2018,
- udzielenia absolutorium członkom Zarządu z wykonania przez nich obowiązków w 2018 r.,
- udzielenia absolutorium członkowi Rady Nadzorczej delegowanemu do czasowego wykonywania czynności Członka Zarządu z wykonania przez niego obowiązków w 2018 r.,
- udzielenia absolutorium członkom Rady Nadzorczej z wykonania przez nich obowiązków w 2018 r.,
- „Raportu z oceny funkcjonowania polityki wynagradzania w Banku Poczowym S.A. za 2018 rok”,
- Powołania członka Rady Nadzorczej Banku Poczowego S.A. XI kadencji.

W 2019 r. odbyło się ponadto 7 Nadzwyczajnych Walnych Zgromadzeń. W ich trakcie podjęto m.in. uchwały w sprawie:

- zatwierdzenia Kart Celów na 2019 r. dla Zarządu Banku Poczowego,
- zmian w składzie Rady Nadzorczej Banku Poczowego XI kadencji,
- zmiany Zasad kształtowania wynagrodzeń Zarządu Banku Poczowego.
- uchwalenia zmian do Statutu Banku Poczowego,
- upoważnienia Rady Nadzorczej Banku Poczowego do ustalenia jednolitego tekstu zmienionego Statutu,
- określenia zasad zbywania składników aktywów trwałych w rozumieniu ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości.

Walne Zgromadzenie dokonało:

- oceny spełniania warunków niezależności przez Członka Rady Nadzorczej XI kadencji,
- oceny kwalifikacji kandydata na Członka Rady Nadzorczej XI kadencji,
- oceny, czy Rada Nadzorcza posiada odpowiednie kwalifikacje jako całość, tzn. czy jako kolegialny organ nadzorczy jest w stanie w sposób prawidłowy i bezpieczny nadzorować działalność Banku.

Rada Nadzorcza

Zgodnie z Kodeksem spółek handlowych organem zarządzającym i nadzorczym Banku są odpowiednio Zarząd i Rada Nadzorcza.

Rada Nadzorcza:

- wykonuje swoje czynności kolegialnie,
- sprawuje stały nadzór nad działalnością Banku,
- może delegować swoich członków do samodzielnego pełnienia określonych czynności nadzorczych.

Rada Nadzorcza działa na podstawie regulaminu uchwalanego przez Radę Nadzorczą zatwierdzanego przez Walne Zgromadzenie. Posiedzenia Rady Nadzorczej zwołuje się w trybie określonym w regulaminie Rady Nadzorczej, nie rzadziej niż cztery razy w roku obrotowym.

Rada Nadzorcza podejmuje uchwały jeżeli na posiedzeniu obecna jest co najmniej połowa jej członków, w tym Przewodniczący lub Wiceprzewodniczący, a wszyscy jej członkowie zostali na posiedzenie zaproszeni. Członkowie Rady Nadzorczej mogą brać udział w podejmowaniu uchwał Rady Nadzorczej oddając swój głos na piśmie za pośrednictwem innego członka Rady Nadzorczej.

Rada Nadzorcza może podejmować uchwały - w trybie pisemnym lub przy wykorzystaniu środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość.

Podejmowanie uchwał w powyższych trybach nie dotyczy wyboru Sekretarza Rady Nadzorczej, powoływania członków Zarządu oraz odwoływania i zawieszania w czynnościach tych osób.

Uchwały Rady Nadzorczej zapadają bezwzględną większością głosów oddanych. W przypadku równości głosów przeważa głos Przewodniczącego Rady, jeżeli uczestniczy w posiedzeniu Rady Nadzorczej.

Raz w roku Rada Nadzorcza Banku sporządza i przedstawia Zwyczajnemu Walnemu Zgromadzeniu:

- ocenę sytuacji spółki, z uwzględnieniem oceny systemów kontroli wewnętrznej, zarządzania ryzykiem, compliance oraz funkcji audytu wewnętrznego; ocena ta obejmuje wszystkie istotne mechanizmy kontrolne, w tym zwłaszcza dotyczące raportowania finansowego i działalności operacyjnej,
- sprawozdanie z działalności Rady Nadzorczej Banku, obejmujące informacje na temat: kadencji oraz składu Rady Nadzorczej i jej komitetów, spełniania przez Członków Rady Nadzorczej kryteriów niezależności, liczby posiedzeń Rady Nadzorczej i jej komitetów w raportowanym okresie, listę głównych spraw, będących przedmiotem obrad posiedzeń Rady Nadzorczej, wykonania uchwał Walnych Zgromadzeń Banku Poczтового S.A. odnoszących się do działalności Rady oraz zaleceń podmiotu uprawnionego do wykonywania praw z akcji należących do Skarbu Państwa, realizacji programu strategicznego lub naprawczego, dokonanych przez Radę Nadzorczą zmian w składzie Zarządu, zawieszenia członków Zarządu w pełnieniu funkcji i oddelegowania członków Rady do pełnienia funkcji członków Zarządu, analizy i ocena funkcjonowania podmiotów grupy kapitałowej przy ocenie skonsolidowanego sprawozdania finansowego grupy kapitałowej, oceny wykorzystania majątku trwałego w działalności spółki, dokonanej samooceny pracy Rady Nadzorczej oraz rekomendacji Zwyczajnemu Walnemu Zgromadzeniu udzielenia absolutorium członkom Rady Nadzorczej z wykonania obowiązków za poprzedni rok obrotowy.

Zgodnie z Regulaminem Rady Nadzorczej kierujący komórkami audytu wewnętrznego oraz compliance biorą udział w posiedzeniach Rady Nadzorczej, gdy w zakresie spraw omawianych na posiedzeniu są zagadnienia dotyczące zadań tych komórek a także nadzoru nad kontrolą wewnętrzną, audytem wewnętrznym, zarządzaniem ryzykiem braku zgodności lub zarządzaniem ryzykiem.

Co najmniej raz w roku kierujący komórkami audytu wewnętrznego i compliance biorą udział w posiedzeniu Rady Nadzorczej, na którym omawiana byłaby działalność tych komórek.

Kierujący komórkami audytu wewnętrznego i compliance mają zapewniony kontakt z członkami Rady Nadzorczej.

Rada Nadzorcza może powołać spośród swoich członków także komitety i uchwałać ich regulamin.

Komitety, z uwzględnieniem liczebności Rady Nadzorczej oraz liczby członków niezależnych, nie powinny składać się z tej samej grupy członków.

Skład Rady Nadzorczej

XI kadencja Rady Nadzorczej rozpoczęła się w lipcu 2017 r. Obecna XI kadencja Rady Nadzorczej kończy się z dniem zatwierdzenia sprawozdania finansowego Banku Poczтового S.A. za rok 2019.

Zgodnie ze Statutem do dnia dematerializacji jakichkolwiek akcji Banku Przewodniczącego Rady Nadzorczej wyznacza akcjonariusz Poczta Polska S.A. (lub jej następca prawny), zaś Wiceprzewodniczącego - wyznacza akcjonariusz PKO Bank Polski S.A. (lub jego następca prawny) spośród powołanych członków Rady Nadzorczej, w tym także w przypadku wyboru Rady Nadzorczej oddzielnymi grupami. Od dnia dematerializacji jakichkolwiek akcji Banku Przewodniczącego i Wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej wyznacza akcjonariusz Poczta Polska S.A. (lub jej następca prawny) spośród powołanych członków Rady Nadzorczej, w tym także w przypadku wyboru Rady Nadzorczej oddzielnymi grupami. Członkowie Rady Nadzorczej mogą wybrać spośród siebie Sekretarza.

Skład Rady Nadzorczej Banku według stanu na dzień 1 stycznia 2019 r. przedstawiał się następująco:

- Przemysław Sypniewski – Przewodniczący Rady Nadzorczej,
- Jan Emeryk Rościszewski – Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej,
- Magdalena Pacuła – Sekretarz Rady Nadzorczej,
- Piotr Chełmickowski – Członek Rady Nadzorczej,
- Rafał Kozłowski – Członek Rady Nadzorczej,
- Marian Szołucha – Członek Rady Nadzorczej,
- Jakub Słupiński – Członek Rady Nadzorczej, delegowany do czasowego wykonywania czynności członka Zarządu Banku Poczтового S.A., na podstawie uchwały Rady Nadzorczej nr I/17/XI/2018 z dnia 17 grudnia 2018 r.

Pan Jakub Słupiński Członek Rady Nadzorczej został delegowany do czasowego wykonywania czynności członka Zarządu Banku Poczтового S.A., na podstawie uchwał Rady Nadzorczej:

- nr V/17/XI/2018 z dnia 17.10.2018 r.,
- nr I/19/XI/2018 z dnia 17.12.2018 r.

Okres delegowania Członka Rady Nadzorczej do czasowego wykonywania czynności członka Zarządu Banku Poczowego S.A., zakończył się w dniu 07.01.2019 r., z dniem powierzenia Panu Robertowi Kuraszkiewiczowi Wiceprezesowi Zarządu Banku wykonywania obowiązków odpowiadających obowiązkom Prezesa Zarządu wynikających z regulacji wewnętrznych Banku Poczowego S.A.

Zmiany w składzie Rady Nadzorczej Banku

W okresie objętym sprawozdaniem finansowym w składzie Rady Nadzorczej Banku zaszły następujące zmiany:

- w dniu 15 maja 2019 r. Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Banku Poczowego S.A. odwołało Pana Piotra Chełmickowskiego ze składu Rady Nadzorczej Banku Poczowego S.A. XI kadencji,
- w dniu 15 maja 2019 r. Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Banku Poczowego S.A. powołało Pana Błażeja Kuźniackiego do składu Rady Nadzorczej Banku Poczowego S.A. XI kadencji,
- w dniu 11 czerwca 2019 r. Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Banku Poczowego S.A. odwołało z dniem 11 czerwca 2019 r. Panią Magdalenę Pacułę ze składu Rady Nadzorczej Banku Poczowego S.A. XI kadencji,
- w dniu 14 czerwca 2019 r. Rada Nadzorcza podjęła uchwałę w sprawie wyboru z dniem 14 czerwca 2019 r. Sekretarza Rady Nadzorczej XI kadencji w osobie Pana Jakuba Słupińskiego,
- w dniu 28 czerwca 2019 r. Zwyczajne Walne Zgromadzenie Banku Poczowego S.A. powołało Pana Michała Leskiego do składu Rady Nadzorczej Banku Poczowego S.A. XI kadencji,
- w dniu 19 lipca 2019 r. Pan Jakub Słupiński złożył rezygnację z funkcji Sekretarza Rady Nadzorczej z dniem 22 lipca 2019 r.,

- w dniu 19 lipca 2019 r. Rada Nadzorcza podjęła uchwałę w sprawie wyboru z dniem 23 lipca 2019 r. Sekretarza Rady Nadzorczej XI kadencji w osobie Pana Michała Leskiego.

Poniższa tabela przedstawia listę członków Rady Nadzorczej, funkcja, datę objęcia funkcji oraz datę upływu obecnej kadencji wg stanu na dzień zatwierdzenia niniejszego sprawozdania finansowego.

Imię i nazwisko	Funkcja	Data objęcia funkcji	Data upływu obecnej kadencji
Przemysław Sypniewski	Przewodniczący	07.07.2017 r. data powołania na członka Rady Nadzorczej	Obecna XI kadencja Rady Nadzorczej kończy się z dniem zatwierdzenia sprawozdania finansowego Banku Poczтового S.A. za rok 2019.
		07.07.2017 r. data objęcia funkcji Przewodniczącego Rady Nadzorczej	
Jan Emeryk Rościszewski	Wiceprzewodniczący	16.11.2017 r. data powołania na członka Rady Nadzorczej	Obecna XI kadencja Rady Nadzorczej kończy się z dniem zatwierdzenia sprawozdania finansowego Banku Poczтового S.A. za rok 2019.
		16.11.2017 r. data objęcia funkcji Wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej	
Michał Leski	Sekretarz od 23.07.2019 r.	28.06.2019 r. data powołania na członka Rady Nadzorczej	Obecna XI kadencja Rady Nadzorczej kończy się z dniem zatwierdzenia sprawozdania finansowego Banku Poczтового S.A. za rok 2019.
		19.07.2019 r. data wyboru do pełnienia funkcji Sekretarza	
Rafał Kozłowski	Członek	17.12.2018 r.	Obecna XI kadencja Rady Nadzorczej kończy się z dniem zatwierdzenia sprawozdania finansowego Banku Poczтового S.A. za rok 2019.
Błażej Kuźniacki	Członek	15.05.2019 r.	Obecna XI kadencja Rady Nadzorczej kończy się z dniem zatwierdzenia sprawozdania finansowego Banku Poczтового S.A. za rok 2019.
Jakub Stupiński	Członek	07.07.2017 r.	Obecna XI kadencja Rady Nadzorczej kończy się z dniem zatwierdzenia sprawozdania finansowego Banku Poczтового S.A. za rok 2019.
Marian Szofucha	Członek	03.10.2018 r.	Obecna XI kadencja Rady Nadzorczej kończy się z dniem zatwierdzenia sprawozdania finansowego Banku Poczтового S.A. za rok 2019.

Kompetencje członków Rady Nadzorczej Banku Poczowego

Kompetencje członków Rady Nadzorczej Banku Poczowego zostały przedstawione na stronie internetowej Banku: <https://www.pocztowy.pl/o-nas/>.

Przemysław Sypniewski
Przewodniczący Rady Nadzorczej

Prezes Zarządu Poczty Polskiej SA. Jest absolwentem Uniwersytetu Adama Mickiewicza w Poznaniu i stypendystą Uniwersytetu Alberta Ludwika we Fryburgu Bryzgowijskim w Niemczech. Pod koniec lat 90-ych wicedyrektor biura w Poczcie Polskiej. W latach 2005-2008 członek Rady Poczty dwóch kadencji – w obu pełnił funkcję Sekretarza Rady.

Był biegłym Najwyższej Izby Kontroli ds. rynku pocztowego i regulacji pocztowych, a także ekspertem sejmowej komisji ds. tworzenia prawa pocztowego i implementacji dyrektyw pocztowych Unii Europejskiej.

Założyciel i pierwszy prezes Instytutu Pocztyowego, stowarzyszenia obywateli zajmującego się rynkiem pocztowym.

Jan Emeryk Rościszewski
Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej

Od lipca 2016 r. Wiceprezes Zarządu PKO Banku Polskiego, nadzorujący obszar rynku detalicznego.

Z rynkiem finansowym związany od ponad 25 lat. Od pierwszej połowy lat 90. pracował dla międzynarodowych instytucji bankowo-ubezpieczeniowych m.in. AXA, Azur. W latach 1993 -1996 był członkiem zarządu TU Azur Ostoja SA oraz TUnŻ Azur Życie SA. Od 1996 związany z BNP Paribas. W latach 1998 -2016 jako prezes zarządu kierował Towarzystwem Ubezpieczeń na Życie Cardif Polska S.A. należącym obecnie do grupy BNP Paribas. Równocześnie w latach 2001-2016 pełnił funkcję dyrektora generalnego Cardif Assurance Risques Divers w Polsce. Pełnił m.in. funkcje przewodniczącego/wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej Pocztylion Arka PTE oraz Pocztywej Agencji Usług Finansowych.

Jest absolwentem historii na Wydziale Nauk Humanistycznych Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego oraz Instytutu Nauk Politycznych w Paryżu (Institut d'Etudes Politiques de Paris). Ukończył liczne szkolenia w dziedzinie finansów, ubezpieczeń i zarządzania we Francji, Wielkiej Brytanii i Polsce. W 1996 r. uzyskał uprawnienia brokera ubezpieczeniowego.

Michał Leski
Sekretarz Rady Nadzorczej

Dyrektor Biura Prawnego i Nadzoru Właścicielskiego w Centrali Poczty Polskiej S.A. Członek Izby Adwokackiej w Warszawie.

Posiada długoletnie doświadczenie w zakresie nadzoru korporacyjnego i obsługi prawnej podmiotów sektora finansowego, a także w pracach rad nadzorczych spółek z kapitałem państwowym oraz prywatnym.

Doktor nauk prawnych (Instytut Nauk Prawnych PAN), absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Łódzkiego, Kolegium Zarządzania i Finansów Szkoły Głównej Handlowej oraz studiów ExecutiveMBA w Wyższej Szkole Menedżerskiej w Warszawie i Apsley Business School – London.

Rafał Kozłowski
Członek Rady Nadzorczej

Wiceprezes Zarządu PKO Banku Polskiego, nadzorujący Obszar Finansów i Rachunkowości.

Absolwent Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie, na kierunku Metody Ilościowe i Systemy Informacyjne, oraz Uniwersytetu Warszawskiego i University of Illinois, gdzie w 2008 r. ukończył studia Executive MBA. W branży bankowej pracuje od 1995 r. Od 2012 r. związany jest z PKO Bankiem Polskim, gdzie odpowiadał m.in. za

uruchomienie banku hipotecznego. Od powstania PKO Banku Hipotecznego, jako prezes zarządu, odpowiadał za rozwój tej instytucji i szybko wyprowadził ją na szczyt listy największych banków hipotecznych w Polsce. Pod jego kierownictwem bank szybko stał się największym emitentem listów zastawnych na krajowym rynku, prowadził też największe emisje polskich listów zastawnych za granicą.

Wcześniej pracował na stanowiskach kierowniczych w Powszechnym Banku Kredytowym, Banku BPHPBK, Banku Pekao SA i PKO Banku Polskim. Pełnił także funkcje dyrektora finansowego i członka Zarządu w Corporation of European Pharmaceutical Distributors N.V. w Amsterdamie, gdzie zarządzał międzynarodowym holdingiem 160 spółek w Polsce, na Litwie i w Wielkiej Brytanii.

W toku kariery zawodowej zajmował się konstruowaniem strategii i budżetu banków oraz ich monitorowaniem, sporządzaniem analiz finansowych i sprawozdań giełdowych oraz przygotowywaniem ofert publicznych i transakcji akwizycji zagranicznych podmiotów. Jest najwyższej klasy specjalistą w zakresie controllingu, rachunkowości i sprawozdawczości, ryzyka finansowego oraz bankowości hipotecznej.

Prócz zasiadania w Radzie Nadzorczej Banku Poczтового, Rafał Kozłowski jest członkiem rad nadzorczych PKO Banku Hipotecznego oraz Operatora Chmury Krajowej sp. z o.o.

dr Błażej Kuźniacki

Członek Rady Nadzorczej

Doktor nauk prawnych (Uniwersytet w Oslo, 2017 r.) - specjalizacja: międzynarodowe prawo podatkowe, absolwent Wydziału Prawa i Administracji na Uniwersytecie Mikołaja Kopernika w Toruniu (summa cum laude, magister prawa – 2010 r., magister europeistyki – 2009 r.)

Od 2017 r. Radca prawny w Okręgowej Izbie Radców Prawnych w Warszawie. Autor ponad 70 krajowych i zagranicznych publikacji naukowych, z których wiele zdobyło prestiżowe nagrody, w tym m.in. Międzynarodowego Stowarzyszenia Podatkowego za najlepsze publikacje w zakresie prawa podatkowego. Wizytujący badacz naukowy (Senior Research Fellow) w Amsterdamskim Centrum Prawa Podatkowego na Uniwersytecie w Amsterdamie (2019 r.), wizytujący wykładowca na krajowych i zagranicznych uczelniach, w tym na Brazylijskim Instytucie Prawa Podatkowego (Instituto Brasileiro de Direito Tributário, IBDT) w São Paulo (2017-2019), Współpracownik Centrum Dokumentacji i Studiów Podatkowych i Fundacji CDiSP (od 2013 r.), badacz naukowy i wykładowca w ramach kontraktu post-doktorskiego na Singapurskim Uniwersytecie Zarządzania (Singapur, 2017-2018 r.), badacz naukowy w ramach kontraktu doktorskiego na Uniwersytecie w Oslo (Norwegia, 2012-2016 r.) oraz wizytujący badacz naukowy na Wiedeńskim Uniwersytecie Ekonomii i Biznesu (Austria, 2015 r.). Prelegent na licznych krajowych i międzynarodowych konferencjach i seminariach, laureat stypendium START 2015 Fundacji na Rzecz Nauki Polskiej.

Od 2018 r. związany z Ministerstwem Finansów, piastując najpierw stanowisko Radcy Ministra w Departamencie Systemu Podatkowego, a obecnie Zastępcy Dyrektora w Departamencie Podatków Dochodowych.

Swoją karierę zawodową rozpoczął jako prawnik w KPMG (Warszawa, 2010 r.), a następnie w kancelarii prawnej Cameron McKenna (Warszawa, 2011 r.), kancelarii prawnej BNWW (Warszawa, 2012 r.), kancelarii prawnopodatkowej sp.k. Mariański Group (Łódź, 2012-2013 r.) oraz jako Of Counsel w kancelarii prawnej PATH Augustyniak, Hatylak i Wspólnicy, sp. k. (Warszawa, 2016-2017 r.).

Pasjonat stosowania nowych technologii do prawa podatkowego.

Jakub Słupiński
Członek Rady Nadzorczej

Dyrektor Biura Strategii Poczty Polskiej S.A.

Absolwent automatyki na Akademii Górniczo-Hutniczej oraz zarządzania na Swinburne University of Technology w Melbourne. Założyciel i prezes (1988-1995) jednej z pierwszych, większych polskich firm komputerowych – Qumak (firma giełdowa). Inicjator powstania (w 1996 r.) i prezes firmy doradczo - szkoleniowej PM Doradztwo Gospodarcze, gdzie aktualnie pełni funkcje partnera i doradcy.

Posiada wieloletnie doświadczenie w zakresie nadzoru właścicielskiego, jako członek rad nadzorczych wielu spółek (zarówno z udziałem Skarbu Państwa, jak i prywatnych).

Jest także członkiem Rady Polskiej Izby Firm Szkoleniowych oraz członkiem zarządu małopolskiego oddziału IFR (stowarzyszenie Inicjatywa Firm Rodzinnych). Pełni również rolę mentora w międzynarodowym projekcie Early Warning Europe, którego celem jest udzielanie pomocy firmom i przedsiębiorcom przeżywającym trudności i sytuacje kryzysowe. Pomysłodawca i odpowiedzialny za realizację dużych projektów doradczych oraz szkoleniowych. Mocno zaangażowany w obszar doradztwa strategicznego oraz sukcesyjnego.

Marian Szolucha
Członek Rady Nadzorczej

Doktor nauk ekonomicznych (Szkoła Główna Handlowa, 2011). Wykładowca w Akademii Finansów i Biznesu Vistula. Autor lub współautor kilku książek oraz kilkudziesięciu artykułów naukowych. Pracował m.in. w Narodowym Banku Polskim, Społecznej Akademii Nauk i Parlamencie Europejskim.

Zawodowo związany również z mediami i komunikacją społeczną. Był redaktorem naczelnym portalu Obserwatorfinansowy.pl, dyrektorem biura Związku Pracodawców Mediów Publicznych oraz rzecznikiem prasowym Ministerstwa Gospodarki Morskiej.

Członek New York Academy of Sciences, Polskiego Towarzystwa Ekonomicznego oraz Rady Chrześcijańskiego Kongresu Społecznego. Wiceprzewodniczący Rady Konsultacyjnej Służby Celnej.

Powiązania rodzinne

Nie istnieją żadne powiązania rodzinne pomiędzy członkami Zarządu i Rady Nadzorczej Banku.

Funkcjonowanie i posiedzenia Rady Nadzorczej w 2019 r.

W Sprawozdaniu z działalności Rady Nadzorczej Banku Pocztowego S.A. jako organu Spółki w 2019 r., Rada Nadzorcza Banku Pocztowego S.A. oceniła, że wypełnia swoje obowiązki w sposób staranny i efektywny, sprawując stały nadzór nad działalnością i rozwojem Banku we wszystkich aspektach jego funkcjonowania, z uwagi na fakt, że w skład Rady Nadzorczej Banku Pocztowego S.A. w 2019 roku wchodziły osoby posiadające należytą wiedzę i kompetencje, specjaliści z takich dziedzin jak: ekonomia i zarządzanie, finanse i podatki, czy prawo i nadzór właścicielski, jak również posiadające zróżnicowane doświadczenie zawodowe co pozwalało na wszechstronne badanie i opiniowanie przedstawianych tematów oraz szeroką reprezentację poglądów w zakresie oceny pracy Zarządu i funkcjonowania Banku.

Rada Nadzorcza Banku w ww. sprawozdaniu przedstawia również rekomendacje Zwyczajnemu Walnemu Zgromadzeniu dotyczące udzielenia absolutorium członkom Rady Nadzorczej Banku z wykonania obowiązków w 2019 r.

Porządek obrad i problematyka poszczególnych posiedzeń Rady Nadzorczej w 2019 r. ustalana była przez Przewodniczącego Rady Nadzorczej i wynikała z bieżącej działalności Banku, w tym obejmowała sprawy wnoszone z inicjatywy Zarządu Banku oraz z inicjatywy Członków Rady Nadzorczej.

Decyzje Rady Nadzorczej formułowane były w postaci uchwał, ustaleń, opinii w odniesieniu do wniosków Zarządu Banku oraz materiałów informacyjnych prezentowanych przez Bank.

Sprawując stały nadzór nad bieżącą działalnością Banku, Rada Nadzorcza odbyła w 2019 r. 11 posiedzeń.

Komitet Audytu

W ramach Rady Nadzorczej funkcjonuje Komitet Audytu.

Komitet Audytu działa na podstawie obowiązujących przepisów prawa, w tym Ustawy z dnia 11 maja 2017 r. o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym (Dz. U. z 2017 r. poz. 1089) i Regulaminu Komitetu Audytu.

Członków Komitetu Audytu powołuje spośród swoich członków Rada Nadzorcza, która uchwała jego regulamin.

Kadencja i mandat członka Komitetu Audytu wygasają z dniem wygaśnięcia kadencji i mandatu w Radzie Nadzorczej Banku.

Komitet Audytu sprawuje swoje funkcje kolegialnie.

Do zadań Komitetu Audytu należy w szczególności:

- monitorowanie procesu sprawozdawczości finansowej,
- monitorowanie skuteczności systemu kontroli wewnętrznej i systemu zarządzania ryzykiem, (obejmujących na trzecim poziomie swej organizacji działalność komórki audytu wewnętrznego), w tym w zakresie sprawozdawczości finansowej,
- monitorowanie wykonywania czynności rewizji finansowej, w szczególności przeprowadzania przez firmę audytorską badania, z uwzględnieniem wszelkich wniosków i ustaleń Komisji Nadzoru Audytowego wynikających z kontroli przeprowadzonej w firmie audytorskiej,
- kontrolowanie i monitorowanie bezstronności i niezależności biegłego rewidenta i firmy audytorskiej, w szczególności w przypadku, gdy na rzecz Banku świadczone są przez firmę audytorską inne usługi, niż badanie,
- informowanie Rady Nadzorczej o wynikach badania oraz wyjaśnianie w jaki sposób badanie to przyczyniło się do rzetelności sprawozdawczości finansowej w Banku, a także jaka była rola Komitetu Audytu w tym badaniu,
- dokonywanie oceny niezależności biegłego rewidenta oraz wyrażanie zgody na świadczenie przez niego dozwolonych usług niebędących badaniem w Banku,
- opracowywanie polityki wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzania badania,
- opracowywanie polityki świadczenia przez firmę audytorską przeprowadzającą badanie, przez podmioty powiązane z tą firmą audytorską oraz świadczenia przez członka sieci firmy audytorskiej dozwolonych usług niebędących badaniem,
- określenie procedury wyboru firmy audytorskiej przez Bank,
- przedstawienie Radzie Nadzorczej rekomendacji dotyczącej powołania biegłego rewidenta lub firmy audytorskiej, zgodnie z politykami, o których mowa w pkt 7 i 8,
- przedkładanie zaleceń mających na celu zapewnienie rzetelności procesu sprawozdawczości finansowej w Banku,
- realizacja innych zadań zleconych przez Radę w formie uchwały.

Zgodnie z Regulaminem Komitetu Audytu - stałym uczestnikiem posiedzeń Komitetu Audytu jest kierujący komórką audytu wewnętrznego w Banku (lub osoba go zastępująca), który bezpośrednio przekazuje Komitetowi Audytu:

- wyniki z zakończonych badań audytowych,
- informacje na temat statusu realizacji zaleceń, których termin zapadł, wraz z informacją na temat zaleceń poaudytowych, których termin realizacji uległ wydłużeniu (kwartalnie),
- sprawozdanie z działalności komórki audytu wewnętrznego (raz w roku),
- roczne oraz trzyletnie plany audytu,
- informację na temat realizacji rocznego planu audytu,
- inne dokumenty oraz informacje (zgodnie z oczekiwaniem Komitetu Audytu oraz wymogami uchwał i rekomendacji Komisji Nadzoru Finansowego).

Ponadto co najmniej raz w roku kierujący komórką audytu wewnętrznego ma prawo wziąć udział w posiedzeniu Komitetu Audytu bez udziału Zarządu Banku.

Osoba kierująca komórką do spraw zgodności lub osoba ją zastępująca uczestniczy w posiedzeniach Komitetu Audytu, w przypadku gdy przedmiotem posiedzenia są zagadnienia związane z systemem kontroli wewnętrznej, w tym zapewnianiem zgodności, audytem wewnętrznym lub zarządzaniem ryzykiem.

Zgodnie z regulaminem Komitetu Audytu, uchwalonym przez Radę Nadzorczą 17 grudnia 2018 r., Komitet Audytu składa się z co najmniej trzech osób, w tym Przewodniczącego, którego wyznacza Rada Nadzorcza spośród swoich członków. Przynajmniej jeden członek Komitetu powinien posiadać wiedzę i umiejętności w zakresie rachunkowości lub badania sprawozdań finansowych.

Obecnie takie wymagania spełnia Marian Szofucha, Przewodniczący Komitetu Audytu.

Większość członków Komitetu Audytu, w tym Przewodniczący musi być niezależna od Banku.

Obecnie takie wymagania spełnia Marian Szofucha, Przewodniczący Komitetu Audytu oraz Błażej Kuźniacki, Członek Komitetu Audytu.

Komitet Audytu odbywa posiedzenia co najmniej raz na kwartał, w terminach ustalonych przez Przewodniczącego Komitetu Audytu.

Skład Komitetu Audytu w 2019 r.

Skład Komitetu Audytu Rady Nadzorczej XI kadencji według stanu na dzień 1 stycznia 2019 r. przedstawiał się następująco:

- Piotr Chełmikowski - Przewodniczący Komitetu Audytu,
- Jakub Słupiński - Członek Komitetu Audytu*,
- Magdalena Pacuła - Członek Komitetu Audytu.

** Pan Jakub Słupiński Członek Rady Nadzorczej został delegowany do czasowego wykonywania czynności członka Zarządu Banku Poczтового S.A., w okresie od 17.10.2018 r. do 07.01.2019 r.*

W dniu 25 stycznia 2019 r. Pan Jakub Słupiński złożył rezygnację z pełnienia funkcji Członka Komitetu Audytu.

Rada Nadzorcza w dniu 27 lutego 2019 r. powołała spośród Członków Rady Nadzorczej Banku Poczowego S.A. XI kadencji do składu Komitetu Audytu p. Mariana Szofuchę.

Rada Nadzorcza w dniu 14 czerwca 2019 r. powołała spośród Członków Rady Nadzorczej Banku Poczowego S.A. XI kadencji do składu Komitetu Audytu p. Rafała Kozłowskiego oraz p. Błażeja Kuźniackiego.

Rada Nadzorcza w dniu 14 czerwca 2019 r. wyznaczyła p. Mariana Szołuchę na Przewodniczącego Komitetu Audytu.

Wobec tego skład Komitetu Audytu Rady Nadzorczej XI kadencji według stanu na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania przedstawia się następująco:

- Marian Szołucha - Przewodniczący Komitetu Audytu,
- Rafał Kozłowski - Członek Komitetu Audytu,
- Błażej Kuźniacki - Członek Komitetu Audytu.

Zgodnie z regulaminem Komitetu Audytu, przynajmniej jeden członek Komitetu powinien posiadać wiedzę i umiejętności w zakresie rachunkowości lub badania sprawozdań finansowych. W obecnym składzie Komitetu takie wymagania spełnia Marian Szołucha, Przewodniczący Komitetu Audytu.

Ponadto, większość członków Komitetu Audytu, w tym Przewodniczący musi być niezależna od Banku.

Obecnie takie wymagania spełniają: Marian Szołucha - Przewodniczący Komitetu Audytu oraz Błażej Kuźniacki - Członek Komitetu Audytu.

Komitet ds. Nominacji

W ramach Rady Nadzorczej funkcjonuje Komitet ds. Nominacji, który jest stałym komitetem Rady Nadzorczej wspierającym działania Rady Nadzorczej.

Komitet jest powoływany na daną kadencję Rady Nadzorczej i składa się co najmniej z trzech osób wybieranych w formie Uchwały Rady Nadzorczej, w tym Przewodniczącego, którego wyznacza Rada Nadzorcza spośród członków Komitetu.

Kadencja i mandat członka Komitetu wygasają z dniem wygaśnięcia kadencji i mandatu w Radzie Nadzorczej.

Rada Nadzorcza uchwała regulamin Komitetu, który sprawuje swoje funkcje kolegialnie.

Do zadań Komitetu ds. Nominacji należy w szczególności:

- ocena kandydatów do pełnienia funkcji Prezesa Zarządu oraz Członków Zarządu Banku Poczтового,
- ocena osób pełniących funkcje Prezesa Zarządu oraz Członków Zarządu Banku Poczowego.

Komitet ds. Nominacji dokonuje oceny kwalifikacji kandydata na Prezesa lub Członka Zarządu oraz osób już piastujących swoje funkcje w następujących sytuacjach:

- przy wyborze nowego składu Zarządu, w odniesieniu do kandydatów,
- przy wnioskowaniu do KNF o zezwolenie na prowadzenie rozszerzonej działalności przez Bank, w odniesieniu do osób już piastujących swoje funkcje,
- w przypadkach zaistnienia nowych okoliczności opisanych w „Polityce doboru i oceny Członków Zarządu”, w odniesieniu do osób już piastujących swoje funkcje.

Skład Komitetu ds. Nominacji według stanu na dzień 1 stycznia 2019 r. przedstawiał się następująco:

- Przemysław Sypniewski - Przewodniczący Komitetu ds. Nominacji,
- Jan Emeryk Rościszewski - Członek Komitetu ds. Nominacji,
- Marian Szołucha – Członek Komitetu ds. Nominacji.

W dniu 25 stycznia 2019 r. Pan Marian Szołucha złożył rezygnację z pełnienia funkcji Członka Komitetu ds. nominacji.

Rada Nadzorcza w dniu 25 stycznia 2019 r. powołała spośród Członków Rady Nadzorczej Banku Poczтового S.A. XI kadencji do składu Komitetu ds. nominacji p. Jakuba Słupińskiego.

Rada Nadzorcza w dniu 19 lipca 2019 r. powołała spośród Członków Rady Nadzorczej Banku Poczтового S.A. XI kadencji do składu Komitetu ds. nominacji p. Michała Leskiego.

Skład Komitetu ds. Nominacji według stanu na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania przedstawia się następująco:

- Przemysław Sypniewski - Przewodniczący Komitetu ds. Nominacji,
- Jan Emeryk Rościszewski - Członek Komitetu ds. Nominacji,
- Jakub Słupiński – Członek Komitetu ds. Nominacji,
- Michał Leski – Członek Komitetu ds. Nominacji.

Komitet Due Diligence

W ramach Rady Nadzorczej funkcjonuje Komitet Due Diligence.

Rada Nadzorcza powołuje uchwałą Komitet Due Diligence składający się z co najmniej 3 członków, w tym co najmniej jednego członka Rady Nadzorczej wskazanego przez Radę Nadzorczą, co najmniej jednego członka Zarządu wskazanego przez Zarząd, dyrektora Departamentu Obsługi Prawnej lub osoby wskazanej przez Dyrektora).

Przewodniczącym Komitetu Due Diligence jest członek Rady Nadzorczej.

Decyzje Komitetu Due Diligence zapadają zwykłą większością głosów. Do trybu prac Komitetu Due Diligence stosuje się odpowiednio postanowienia statutu Banku dotyczące funkcjonowania Rady Nadzorczej, a także obowiązujący w Banku regulamin Rady Nadzorczej. Decyzje Komitetu Due Diligence podlegają na jego wniosek zatwierdzeniu przez Radę Nadzorczą Banku w drodze uchwały.

Zadania Komitetu Due Diligence określone zostały w „Zasadach organizacji i zarządzania badaniem due diligence w Banku Poczтовым S.A.”

Ponadto w ramach Rady Nadzorczej Banku nie zostały ukonstytuowane inne Komitety.

Zarząd Banku

Zgodnie ze statutem Banku, Zarząd składa się z co najmniej 3 do 5 osób, powoływanych przez Radę Nadzorczą.

W skład Zarządu wchodzi: Prezes Zarządu, Wiceprezesi Zarządu w tym I Wiceprezes Zarządu, Członkowie Zarządu. Członkowie Zarządu powoływani są na wspólną trzyletnią kadencję.

Mandaty Członków Zarządu wygasają najpóźniej z dniem odbycia Walnego Zgromadzenia zatwierdzającego sprawozdanie finansowe za ostatni pełny rok obrotowy pełnienia funkcji Członka Zarządu. Mandat Członka Zarządu wygasa również wskutek śmierci, rezygnacji albo odwołania go ze składu Zarządu.

W przypadku Członka Zarządu powołanego przed upływem danej kadencji, jego mandat wygasa równocześnie z wygaśnięciem mandatów pozostałych Członków Zarządu.

Zgodnie z Kodeksem spółek handlowych prawo odwołania lub zawieszenia w czynnościach Członka Zarządu przysługuje również Walnemu Zgromadzeniu.

Prezesa Zarządu, Wiceprezesów oraz pozostałych Członków Zarządu powołuje i odwołuje Rada Nadzorcza, biorąc pod uwagę odpowiednie kwalifikacje do sprawowania przydzielonych im funkcji, działając zgodnie z przepisami ustawy Prawo bankowe oraz zgodnie z „Polityką doboru i oceny Członków Zarządu Banku Poczтового S.A.”.

Powołanie Prezesa Zarządu i Członka Zarządu nadzorującego zarządzanie ryzykiem istotnym w działalności Banku, a także powierzenie funkcji Członka Zarządu następuje za zgodą Komisji Nadzoru Finansowego. Z wnioskiem o wyrażenie zgody występuje rada nadzorcza.

Prezesowi Zarządu w ramach podziału kompetencji podlegają w szczególności sprawy z zakresu: zarządzania kadrami, audytu wewnętrznego i organizacji pracy Zarządu.

W Zarządzie Banku wyodrębnia się stanowisko Członka Zarządu nadzorującego lub stanowiska Członków Zarządu nadzorujących zarządzanie ryzykiem istotnym w działalności Banku.

Kompetencje Zarządu

Zarząd kieruje Bankiem i reprezentuje go na zewnątrz, w zakresie określonym przepisami Kodeksu spółek handlowych, statutu Banku i regulaminu Zarządu.

Szczegółowe kompetencje Zarządu Banku określa Statut Banku Poczтового.

Sposób funkcjonowania

Zarząd działa na podstawie regulaminu Zarządu uchwalonego przez Zarząd i zatwierdzonego przez Radę Nadzorczą. Pracami Zarządu kieruje Prezes Zarządu.

Uchwały Zarządu zapadają bezwzględną większością głosów, a w przypadku równej ilości głosów decyduje głos Prezesa Zarządu, jeżeli uczestniczy w posiedzeniu Zarządu. Uchwały Zarządu mogą być podjęte, jeżeli wszyscy członkowie Zarządu zostali prawidłowo powiadomieni o posiedzeniu Zarządu.

Głosowanie jest jawne. Głosowanie tajne zarządza się przy rozpatrywaniu spraw osobistych członków Zarządu.

Skład Zarządu

Skład Zarządu Banku Poczowego S.A. X kadencji według stanu na dzień 1 stycznia 2019 r. przedstawiał się następująco:

- Jakub Słupiński – p.o. Prezesa Zarządu*,
- Robert Kuraszkiewicz – Wiceprezes Zarządu,
- Tomasz Jodłowski – Członek Zarządu,
- Paweł Kopeć – Członek Zarządu.

** Pan Jakub Słupiński Członek Rady Nadzorczej został delegowany do czasowego wykonywania czynności członka Zarządu Banku Poczowego S.A., na podstawie uchwał Rady Nadzorczej:*

- nr V/17/XI/2018 z dnia 17.10.2018 r.,
- nr I/19/XI/2018 z dnia 17.12.2018 r.

Okres delegowania Członka Rady Nadzorczej do czasowego wykonywania czynności członka Zarządu Banku Poczowego S.A., zakończył się w dniu 07.01.2019 r., z dniem powierzenia Panu Robertowi Kuraszkiewiczowi wykonywania obowiązków odpowiadających obowiązkom Prezesa Zarządu wynikających z regulacji wewnętrznych Banku Poczowego S.A.

Zmiany w składzie Zarządu Banku

W związku z kończąco się X kadencją Zarządu Banku w dniu odbycia Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku zatwierdzającego sprawozdanie finansowe za rok 2018 tj. 29 czerwca 2019 r. – Rada Nadzorcza Banku w dniu 14 czerwca 2019 r, podjęła uchwały w sprawie ustalenia składu Zarządu Banku XI kadencji i powołała następujących członków Zarządu:

- Roberta Kuraszkiewicza i powierzyła mu pełnienie funkcji Wiceprezesa Zarządu Banku, p.o. Prezesa Zarządu,
- Tomasza Dąbrowskiego i powierzyła mu pełnienie funkcji Członka Zarządu Banku,
- Tomasza Jodłowskiego i powierzyła mu pełnienie funkcji Członka Zarządu Banku,
- Pawła Kopcia i powierzyła mu pełnienie funkcji Członka Zarządu Banku.

W związku z wyrażeniem przez Komisję Nadzoru Finansowego, w dniu 25 czerwca 2019 r., zgody na powołanie Pana Roberta Kuraszkiewicza na stanowisko Prezesa Zarządu Banku Pocztywy S.A., w dniu 26 czerwca 2019 r. Rada Nadzorcza powołała Pana Roberta Kuraszkiewicza na Prezesa Zarządu Banku Pocztywy S.A. XI kadencji.

W związku z powyższym w dniu 29 czerwca 2019 r. rozpoczęła się XI kadencja Zarządu Banku Pocztywy S.A. w składzie:

- Robert Kuraszkiewicz – Prezes Zarządu,
- Tomasz Dąbrowski – Członek Zarządu,
- Tomasz Jodłowski – Członek Zarządu,
- Paweł Kopeć – Członek Zarządu.

Skład Zarządu Banku Pocztywy S.A. XI kadencji według stanu na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania nie uległ zmianie.

Kwalifikacje i doświadczenie zawodowe Członków Zarządu

Robert Kuraszkiewicz

Prezes Zarządu Banku Pocztywy S.A.

Odpowiada za Obszar Zarządzania Strategicznego i Finansów.

Powołany na stanowisko Prezesa Zarządu w czerwcu 2019 r. Od stycznia 2019 r. jednocześnie pełnił obowiązki Prezesa Zarządu oraz sprawował funkcję Wiceprezesa Zarządu. Powołany na Wiceprezesa Zarządu w lipcu 2017 r., a od czerwca 2016 r. sprawował funkcję Członka Zarządu.

Wcześniej przez rok pełnił funkcję Dyrektora Zarządzającego w firmie Student Depot Sp. z o.o. odpowiadając za rozwój sieci prywatnych domów studenckich. W latach 2012 – 2016 związany ze Stowarzyszeniem Energii Odnawialnej, najpierw na stanowisku Wiceprezesa Zarządu, a przez ostatnie dwa lata na stanowisku Prezesa Zarządu. Od 2006 r. do 2016 r. współpracował z największymi inwestorami w sektorze energii odnawialnej w Polsce, w tym m.in. z GEO Renewables Sp. z o.o, odpowiadając za pozyskiwanie finansowania dla farm wiatrowych oraz EDP Renewables Polska Sp. z o.o. W latach 2013-2014 związany z firmą High Tech Project Sp. z o.o., gdzie zajmował stanowisko Prezesa Zarządu. W latach 2002 – 2006 pełnił funkcje Dyrektora Generalnego i Prezesa Zarządu Spółki ContactPoint Sp. z o.o., będącej jednym z pierwszych podmiotów w Polsce zajmujących się rozwojem outsourcingu i budowaniem systemów CRM. Był Członkiem wielu Rad Nadzorczych spółek kapitałowych, m.in. KGHM, XIV NFI, Skystone Capital, a w latach 1999-2000 również Banku Pocztywy.

Absolwent Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu. W ramach East Central European Scholarship Program studiował finanse na University of Wisconsin Lacrosse. Uzyskał certyfikat Georgetown University Washington DC w zakresie Financial Management. W 1998 r. odbył praktyki w prestiżowym Center for Strategic and International Studies w Waszyngtonie.

Tomasz Jodłowski**Członek Zarządu Banku Poczтового S.A.**

Odpowiada za Obszar Ryzyka i Wsparcia.

Powołany na Członka Zarządu w maju 2018 r. Z Bankiem Poczтовым związany jest od grudnia 2016 r., a od stycznia 2017 r. zajmował stanowisko Dyrektora Zarządzającego Pionem Ryzyka. W sektorze bankowym pracuje od 1999 r. W tym czasie, jako manager w Deutsche Bank Polska S.A., odpowiadał m.in. za obszar ryzyka i budowę portfeli kredytowych Klienta Indywidualnego, w tym kredytów mieszkaniowych. Wśród zadań realizowanych na stanowisku Dyrektora Departamentu Ryzyka Kredytowego zarządzał pracami Centrów Decyzyjnych, Centrum Klientów Private Banking oraz odpowiadał za polityki kredytowe. Do największych sukcesów tego okresu należy rozwój portfela kredytowego w Polsce (wzrost wartości z 300 mln zł do 25 mld zł, przy poziomie szkodliwości poniżej 0,8% w odniesieniu do wskaźnika DPD+90). Absolwent Akademii Ekonomicznej w Krakowie na kierunku Towaroznawstwa Ogólnego i Zarządzania Jakością.

Paweł Kopec**Członek Zarządu Banku Poczтового S.A.**

Odpowiada za Obszar Sprzedaży.

Powołany na Członka Zarządu w maju 2018 r.

Z Grupą Poczty Polskiej związany od 1999 r., w której przez lata zajmował stanowiska menadżerskie zarządzając sprzedażą. W latach 2016-2018 Członek Zarządu Poczta Polska Usługi Cyfrowe Sp. z o.o. oraz Dyrektor Zarządzający Pionem Sprzedaży Poczty Polskiej S.A. Odpowiadał m.in. za relacje z 80 tys. Klientów biznesowych Poczty Polskiej S.A. oraz zarządzanie siecią 7500 placówek pocztowych na terenie całej Polski w zakresie sprzedaży produktów pocztowych, bankowych, ubezpieczeniowych i cyfrowych, w tym jako Członek Zarządu – za współpracę z Ministerstwem Cyfryzacji w zakresie Programu Cyfrowe Państwo.

Wcześniej, w latach 2005-2016 w Grupie Poczty Polskiej S.A. zajmował m.in. stanowiska: Dyrektora Zarządzającego Sprzedażą w Segmencie Klienta Detalicznego, Dyrektora Sprzedaży Regionu Śląskiego, Dyrektora Handlowego ds. Sprzedaży Regionu we Wrocławiu, Zastępcy Dyrektora ds. Usług Pocztowych w Centrum Poczty, Dyrektora Regionu Centrum Sieci Pocztovej we Wrocławiu, Dyrektora Okręgu Poczty Polskiej we Wrocławiu, Zastępcy Dyrektora Okręgu Poczty Polskiej ds. Ekonomiczno – Finansowych we Wrocławiu.

Swoją karierę zawodową rozpoczął w 1995 r. w Urzędzie Celnym we Wrocławiu.

Absolwent Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach na kierunku Prawo oraz Uniwersytetu Wrocławskiego na kierunku Administracja i Zarządzanie. Radca prawny. Posiada uprawnienia samodzielnego księgowego.

Tomasz Dąbrowski**Członek Zarządu Banku Poczтового S.A.**

Odpowiada za Obszar Biznesu, Skarbu i Informatyki.

Powołany do składu Zarządu Banku w czerwcu 2019 r. Wcześniej, w latach 2016 - 2019 pełnił funkcję Członka Zarządu Poczty Polskiej. W 1995 r. rozpoczął pracę w Kredyt Banku SA. Następnie przez 11 lat związany był z grupą Raiffeisen. W latach 1996 – 2000 pracował w domu maklerskim Raiffeisen Capital and Investment Polska SA, kolejno w Departamencie Rynku Pierwotnego, a następnie jako Zastępca Dyrektora Departamentu Corporate Finance. Od 2000 r. związany był z Raiffeisen Bank Polska SA, zajmując m.in. stanowiska Zastępcy Dyrektora w Departamencie Rynków Finansowych oraz Dyrektora Departamentu Bankowości Prywatnej, był także przedstawicielem funduszy Raiffeisen Capital Management AG w Polsce. W latach 2007 – 2012 był Wiceprezesem Zarządu oraz Dyrektorem Finansowym Pentegy S.A. Następnie przez ponad rok związany był z Kancelarią

Finansową Matczuk i Wojciechowski Sp. z o.o. Od początku 2013 r. do końca maja 2016 r. był Wiceprezesem i CFO domu maklerskiego Q Securities S.A., którego był jednym z założycieli.

Tomasz Dąbrowski był współzałożycielem i Wiceprezesem Stowarzyszenia Dyrektorów Finansowych FINEXA. Pełnił ponadto funkcję członka i przewodniczącego licznych rad nadzorczych, zarówno spółek publicznych, jak i niepublicznych.

Ekonomista, absolwent Wydziału Ekonomiczno-Socjologicznego Uniwersytetu Łódzkiego (kierunek Finanse i Bankowość), od blisko 20 lat związany z instytucjami rynku finansowego. Posiada doświadczenie m.in. w obszarach: bankowości, rynku kapitałowego, zarządzania przedsiębiorstwem, zarządzania projektami, corporate finance, rachunkowości, controllingu, planowania finansowego, analizy i prowadzenia projektów inwestycyjnych, nadzoru właścicielskiego oraz zarządzania ryzykiem.

Komitety

W Centrali działają również następujące Komitety:

- Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami (KZAP),
- Komitet Kredytowy Banku (KKB),
- Komitet Ryzyka Operacyjnego (KRO),
- Komitet ds. Architektury IT (KAIT),
- Komitet Zarządzania Portfelem Projektów (KZPP).

Powołane w Banku Komitety opierają swoją działalność na podstawie przyjętych przez Zarząd Banku regulaminów. W regulaminie każdego Komitetu, co do zasady opisane są zadania i kompetencje, w ramach których działa Komitet.

W składzie osobowym następujących Komitetów znajdują się Członkowie Zarządu: Komitet Kredytowy Banku, Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami oraz Komitet Ryzyka Operacyjnego.

10.7. Usługi świadczone przez Audytora w 2019 r.

Bank w 2019 r. zlecił KPMG Audyt spółka z o.o. spółka komandytowa przygotowanie rocznego raportu na potrzeby KNF, obejmującego ocenę wypełniania wymogów w zakresie przechowywania aktywów klientów. Audytor wykazał w raporcie, że Bank spełniał we wszystkich badanych aspektach wymogi określone w przepisach zewnętrznych w zakresie przechowywania aktywów klientów.

11. Oświadczenie dotyczące informacji niefinansowych

Bank Poczty podobnie jak w r. ubiegłym prezentuje Oświadczenie dotyczące informacji niefinansowych, zwane dalej Oświadczeniem.

Podstawą prawną niniejszego Oświadczenia, stanowiącego wyodrębnioną część dokumentu „Sprawozdanie Zarządu z działalności Banku Poczty S.A. za 2019 rok” jest art. 49b Ustawy o rachunkowości z dnia 15 grudnia 2016 r. (Dz. U. z 2017 r. poz. 61).

Niniejsze Oświadczenie zostało sporządzone, jako spółki emitującej obligacje na Catalyst, proporcjonalnie do pozycji Banku na rynku finansowym, według własnych zasad raportowania danych o charakterze niefinansowym, z wykorzystaniem elementów Standardów Informacji Niefinansowych (SIN) stosowane na polskim rynku kapitałowym oraz wytycznych raportowania kwestii zrównoważonego rozwoju Światowej Inicjatywy Sprawozdawczej (ang. Global Reporting Initiative, GRI) w wersji G4.

Dodatkowo Oświadczenie uwzględnia:

- Sprawozdanie Banku Poczty S.A. na temat informacji niefinansowych za 2017 r. przygotowane zgodnie z Wytycznymi raportowania kwestii zrównoważonego rozwoju Światowej Inicjatywy Sprawozdawczej (ang. Global Reporting Initiative, GRI) w wersji G4 na poziomie Core z zastosowaniem Suplementu sektorowego dla usług finansowych GRI,
- raport Ministerstwa Finansów z 2019 r. dotyczący Raportowania rozszerzonych informacji niefinansowych za 2017 rok zgodnie z ustawą o rachunkowości – pierwsze doświadczenia i dobre praktyki.

Zgodnie z tymi wymaganiami dane zostały zaraportowane według stanu na dzień 31 grudnia 2019 r.

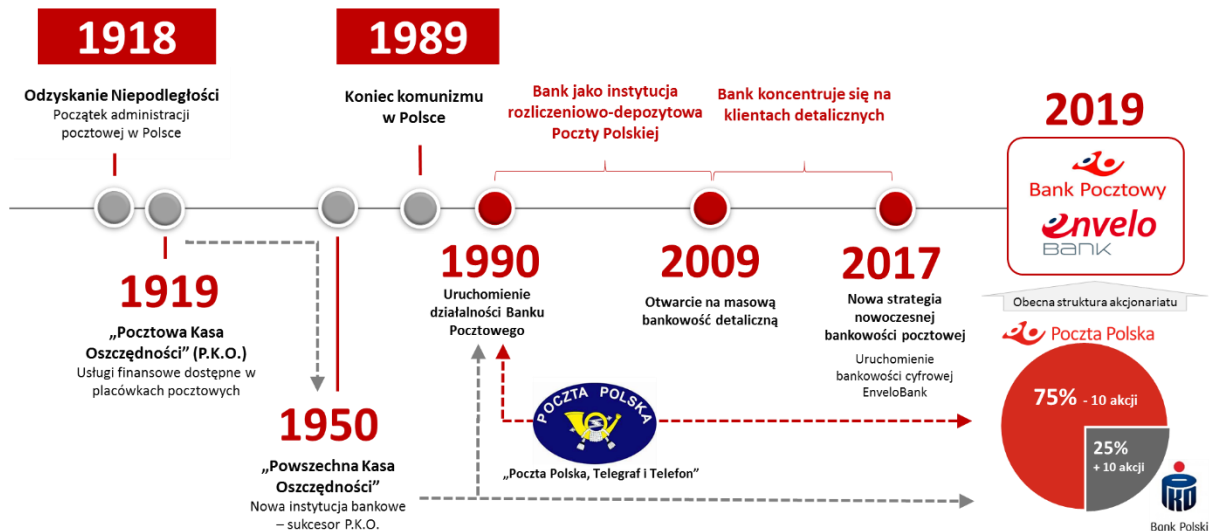
11.1. Model biznesowy bankowości pocztowej i jego wartość dla społeczeństwa

Geneza bankowości pocztowej w Polsce

Działalność operacyjną Bank prowadzi od 1990 r., jednak czuje się kontynuatorem tradycji bankowości pocztowej, która narodziła się po odzyskaniu przez Polskę niepodległości w 1918 r., czyli od chwili tworzenia w Polsce nowoczesnej administracji pocztowej.

7 lutego 1919 r. pod Dekretem o powołaniu Poczty Kasy Oszczędności swe podpisy złożyli: Naczelnik Państwa Józef Piłsudski, Prezydent Ministrów Ignacy Jan Paderewski oraz Minister Poczty i Telegrafów Hubert Linde. Powołanie tej instytucji było niezwykle ważne w punktu widzenia odbudowy Polski za okresie zaborów i wojny, ale dało także możliwość obywatelom bezpiecznego lokowania środków w zaufanej instytucji w oparciu o sieć placówek Poczty Polskiej. Wówczas była to Poczta Kasa Oszczędności – dzisiaj taką instytucją jest Bank Poczty.

Bank Poczty kontynuuje tradycję bankowości pocztowej w innym aspekcie - będąc ważnym ogniwem polskiego systemu finansowego. Podobnie jak w 1919 r., gdzie P.K.O. i placówki pocztowe były niezbędnym elementem budowy nowoczesnej administracji i sprawności młodego Państwa Polskiego.



Model biznesowy bankowości pocztowej

Bankowość pocztowa uzupełnia system instytucji finansowych opartych o polski kapitał, zwiększając dostępność do usług i bezpieczeństwo oferując dostępne na całym obszarze kraju:

- Przyjazne i proste produkty dla Klientów preferujących tradycyjny model bankowości.
- Wysoki poziom relacyjności z Klientem w rozległej sieci sprzedaży i obsługi, zwłaszcza w mniejszych miejscowościach.
- Zapewnienie największego dostępu do usług finansowych w sieci placówek pocztowych, a docelowo również i e-administracji poprzez nowoczesne kanały zdalne¹⁰.
- Możliwość pełnienia roli infrastruktury krytycznej polskiego systemu finansowego w mniejszych miejscowościach i na wsi.

Strategiczne partnerstwo z Poczta Polska jest fundamentem modelu biznesowego Banku i podstawą jego rozwoju. Bank Pocztowy wypracował unikalne mechanizmy współpracy, które stanowią solidną podstawę do dynamicznego rozwoju obu instytucji:

1. Dostęp do masowego klienta Poczty Polskiej, 92% dorosłych Polaków korzysta z usług Poczty Polskiej S.A. z różną częstotliwością, z czego 85% robi to w sposób czynny.
2. Stabilna perspektywa do 2025 r. – Poczta Polska S.A. „operatorem wyznaczonym”. Wypełnianie przez Poczta Polska S.A. misji realizacji usługi powszechnej gwarantuje funkcjonowanie najbardziej dostępnej sieci naziemnej w perspektywie strategicznej.
3. Współodpowiedzialność za kreowanie oferty i dystrybucję. Współpraca w zakresie tworzenia wystandaryzowanych produktów oraz zarządzania procesami sprzedażowymi i wsparcia oparte o wspólne elementy infrastruktury - unikalny model stanowiący przewagę konkurencyjną. Współodpowiedzialność za wyniki biznesowe Banku i Poczty Polskiej.
4. Dostawca pierwszego wyboru zintegrowanych usług bankowych. Bank Pocztowy jako jedyny w kraju posiada rozwiązania organizacyjne i technologiczne umożliwiające korzystanie z dostępu do tak dużej sieci dystrybucji i masowego Klienta.

Powyższe fundamenty pozwalają na efektywną współpracę między Bankiem Poczтовым, a Poczta Polska poprzez:

- produkty i programy lojalnościowe,
- jednakowe procesy sprzedażowe,

¹⁰ Rząd przyjął Projekt ustawy o elektronicznej doręczeniu oraz o zmianie niektórych innych ustaw

- działania marketingowe,
- wykorzystanie i zarządzanie siecią,
- odpowiedzialność za realizację projektów,
- projekty e-commerce,
- inicjatywy społeczne, programy rządowe.

Kluczowymi wyróżnikami modelu biznesowego Banku Pocztywy są:

- sieć placówek dających możliwie najszerszy w Polsce dostęp do produktów i usług finansowych,
- prosta oferta produktowa zaspokajająca podstawowe potrzeby finansowe Klientów,
- przystępne i konkurencyjne ceny oferty produktowej,
- zaawansowana integracja z Poczta Polska polegająca na wykorzystaniu potencjału Poczty oraz rozwoju oferty produktowej we współpracy z podmiotami całej Grupy Kapitałowej Poczty Polskiej,
- proste i tanie procesy sprzedaży i obsługi Klientów funkcjonujące w sieci placówek Poczty Polskiej,
- prosta komunikacja marketingowa w miejscach sprzedaży i obsługi Klientów w placówkach Poczty Polskiej,
- kultura korporacyjna skoncentrowana na realizacji ambitnych celów.

Rola bankowości pocztowej w systemie finansowym

Strategiczne Partnerstwo z Poczta Polska stanowi podstawę i warunek powodzenia Strategii Banku Pocztywy. Dlatego założenia strategiczne zakładają wspólne produkty i programy lojalnościowe, procesy sprzedażowe, akcje marketingowe, wykorzystanie i zarządzanie siecią, projekty e-commerce, inicjatywy społeczne oraz zaangażowanie w programy rządowe. Takie podejście jest gwarantem dostarczenia szerokiej oferty wartości korzystnych dla wielu grup interesariuszy:



W Strategię Grupy Poczty Polskiej wpisany jest rozwój usług finansowych i usług wsparcia w zakresie wykonywania zadań państwowych, co stanowi pozytywną odpowiedź na potrzeby polskiego społeczeństwa, instytucji państwowych oraz klientów.



W Strategię Grupy Poczty Polskiej wpisany jest rozwój usług finansowych i usług wsparcia w zakresie wykonywania zadań państwowych, co stanowi pozytywną odpowiedź na potrzeby polskiego społeczeństwa, instytucji państwowych oraz klientów.

Bank Pocztowy bazując na idei bankowości pocztowej tworzy nowoczesny model bankowości pocztowej.

„Bank Pocztowy konsekwentnie się zmienia, oferuje nowe produkty i dostosowuje do otoczenia rynkowego. Jest ważnym ogniwem polskiego systemu finansowego, a – dzięki posiadaniu jednej z największych sieci placówek w Polsce – także bankiem łatwo dostępnym dla obywateli. To szczególnie istotne dla osób starszych czy mieszkańców małych miejscowości – wszędzie tam, gdzie placówki Poczty Polskiej, nasi rodacy mogą korzystać z bezpiecznych usług finansowych. Warto podkreślić, że Bank Pocztowy łączy lokalność z innowacyjnością i oferuje nowoczesną bankowość cyfrową, opartą o całkowicie polski kapitał – Envelobank”.

Prezes Rady Ministrów Mateusz Morawiecki w liście do Gości Konferencji „100 lat Bankowości Pocztovej” w Warszawie.

Wartości korporacyjne

W swojej działalności Bank Pocztowy kieruje się własnym kodem kulturowym – katalogiem wartości korporacyjnych, które są kluczowe dla jego kultury, tożsamości i aspiracji oraz pozwalają na spójną komunikację z różnymi grupami partnerów - klientami, akcjonariuszami, kontrahentami, lokalnymi społecznościami, pracownikami, tj.:

- satysfakcja klienta,
- innowacyjność,
- zaangażowanie,
- komunikacja,
- uczciwość,
- społeczna odpowiedzialność.

W rozdziale 9.1 Sprawozdania przedstawiono szczegółowy opis obowiązujących w Banku wartości.

Podstawowe dane o Banku na 31 grudnia 2019 r.:

8 mld	942 tys.	ok. 4,7 tys.
Aktywa Banku	Liczba Klientów	Liczba placówek Poczty oferujących produkty Banku
7 mld	1	633
Wolumen depozytów	Pozycja w rankingu satysfakcji Klientów ARC Rynek i Opinia	Liczba placówek własnych i wydzielonych na Poczcie (PSF)
5,5 mld	351 tys.	1 410
Wolumen kredytów	Liczba kart bankowych	Zatrudnienie (etaty) w Banku

11.2. Kluczowe niefinansowe wskaźniki efektywności Banku

W zarządzaniu Bankiem, oprócz wskaźników finansowych, Banku monitoruje szereg innych wskaźników.

Poniżej przedstawiono listę kluczowych niefinansowych KPI, które Bank wykorzystuje przy podejmowaniu operacyjnych i strategicznych decyzji dotyczących jego działalności.

Obszar	Mierniki	Opis
KLIENCI	Wynik badania opinii Klientów, w tym wskaźnik NPS	Analiza zmian w badaniach opinii Klientów, w tym dotyczących poziomu wskaźnika NPS. <i>Cel - stała poprawa, przekroczenie poziomu 60% w założonej perspektywie</i> <i>Wykonanie - NPS 55,8 % za 2019 r.</i>
	Liczba reklamacji i terminowość ich rozpatrywania	Analiza liczby złożonych reklamacji oraz terminowości ich rozpatrywania, w szczególności w zakresie wymogów wynikających z przepisów zewnętrznych w tym zakresie <i>Cele:</i> <ul style="list-style-type: none"> - optymalizacja liczby składanych reklamacji - rozpatrywanie poniżej terminów wynikających z przepisów zewnętrznych. <i>Wykonanie:</i> <ul style="list-style-type: none"> - Terminy - 100 % reklamacji rozpatrzonych poniżej 30/ 60 dni na koniec 2019 r. - Liczba reklamacji - 0,13% odsetek klientów reklamujących produkty Banku w 2019 r.
PRACOWNICY	Liczba pracowników	Analiza liczby pracowników zatrudnionych w Centrali i sieci sprzedaży, w szczególności z uwzględnieniem wielkości określonych w tym zakresie w Planie Finansowym Banku <i>Cel – określony w Planie Finansowym Banku</i> <i>Wykonanie – 1 410 etatów pracowników Banku na koniec 2019 r.</i>
	Struktura zatrudnienia	Analiza zmian w strukturze zatrudnienia w Centrali i sieci sprzedaży <i>Cel – zapewnienie różnorodności w strukturze zatrudnienia pracowników</i>

		Wykonanie – 71,7 % zatrudnionych w Banku to kobiety, na koniec 2019 r.
DOSTĘPNOŚĆ OFERTY	Dostępność podstawowej oferty usług finansowych Banku oparta o sprzedaż przez sieć Poczty Polskiej	Analiza sprzedaży produktów Banku przez Urzędy Poczty Polskiej w Polsce <i>Cel – sprzedaż produktów Banku przez wszystkie Urzędy Poczty Polskiej</i> Wykonanie - 100 % Urzędów Poczty Polskiej, w których sprzedano minimum 1 produkt Banku
SPOŁECZEŃSTWO	Poziom wydatków w zakresie sponsoringu i darowizn	Analiza wartości wydatków poniesionych na sponsoring i darowizny, z uwzględnieniem wielkości określonych w tym zakresie Planie Finansowym Banku <i>Cel – nie więcej niż w Planie Finansowym Banku</i> Wykonanie - 437 tys. zł. przeznaczonych na sponsoring i darowizny na koniec 2019 r.
PRZECIWDZIAŁANIE KORUPCJI	% nowo zatrudnionych pracowników objętych szkoleniem poświęconym przeciwdziałaniu korupcji	Analiza stopnia realizacji szkoleń poświęconych przeciwdziałaniu korupcji przez nowo zatrudnionych pracowników <i>Cel – 100%</i> Wykonanie – 100% pracowników objętych szkoleniem na koniec 2019r.
	% pracowników objętych szkoleniem na temat etyki w działalności Banku	Analiza stopnia realizacji szkoleń przez pracowników poświęconych etyce w działalności Banku <i>Cel – 100%</i> Wykonanie – 100% pracowników objętych szkoleniem na koniec 2019r.
STRATEGIA	Stopień realizacji Strategii	Analiza stopnia realizacji Strategii w poszczególnych obszarach, z uwzględnieniem wielkości określonych w tym zakresie w Strategii <i>Cel – stopień realizacja Strategii zgodny z planem zatwierdzonym przez Zarząd</i> Wykonanie – 98% stopień realizacji Strategii Banku na koniec 2019 r.

Należy pokreślić, iż w części Oświadczenia dotyczącej „Opisu kluczowych polityk, rezultatów ich stosowania oraz procedur należytej staranności” zostały zidentyfikowane wskaźniki niefinansowe wykorzystywane przez Bank w trakcie zarządzania operacyjnego, które równocześnie są wskaźnikami/ miernikami obrazującymi rezultaty stosowania tych polityk w Banku, które w części się pokrywają.

11.3. Opis kluczowych polityk, rezultatów ich stosowania oraz procedur należytej staranności

W kolejnej części Oświadczenia omówiono w poniższej kolejności opis polityk, rezultatów ich stosowania oraz procedur należytej:

- Poszanowanie praw człowieka,
- Pracownicy,
- Przeciwdziałanie korupcji,
- Społeczeństwo,
- Środowisko naturalne.

11.3.1 Poszanowanie praw człowieka

Zaangażowanie Banku Poczтового w poszanowanie praw człowieka znajduje swoje potwierdzenie we wdrożonych politykach/ zasadach jako odrębnych dokumentach przyjętych przez Zarząd Banku i/ lub Radę Nadzorczą.

Poniżej przedstawiono kluczowe dokumenty w tym zakresie:

- Polityka Banku Poczowego S.A. dotycząca poszanowania praw człowieka,
- Kodeks Etyki dla Pracowników Banku Poczowego,
- Zasady przeciwdziałania przestępstwom i korupcji,
- Zasady rozpatrywania skarg i reklamacji,
- Zasady bezpieczeństwa i higieny pracy w Banku Poczowym S.A.

Dodatkowo w ramach powyższych obszarów, Bank opracował szczegółowe procedury wewnętrzne w ramach należytej staranności.

Bazując na istniejących procedurach wewnętrznych oraz odwołując się do międzynarodowych standardów praw człowieka, takich jak Powszechna Deklaracja Praw Człowieka, Deklaracja Międzynarodowej Organizacji Pracy dotycząca podstawowych zasad i praw w pracy, Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych, czy Wytoczne Organizacji Narodów Zjednoczonych dotyczące biznesu i praw człowieka, sformułowano publiczną deklarację w formie „*Polityki Banku Poczowego S.A. dotyczącą poszanowania praw człowieka*” w relacjach ze wszystkimi kluczowymi grupami interesariuszy.

Kluczowe cele Polityki Banku w zakresie poszanowania praw człowieka:

- zobowiązanie do kształtowanie środowiska pracy wolnego od praktyk godzących w prawa człowieka,
- budowanie świadomości pracowników i stałe doskonalenie postępowania w zakresie ochrony praw człowieka w relacjach wewnętrznych i zewnętrznych,
- przeciwdziałanie wszelkim sytuacjom, w których działania Banku bezpośrednio lub pośrednio mogłyby naruszać prawa człowieka.

Polityka odnosi się do wszystkich pracowników Banku bez względu na zajmowane przez nich stanowisko, staż, miejsce i wymiar czasu pracy. Jej postanowienia propagujemy także wśród naszych pośredników, podwykonawców i dostawców w ramach działań podejmowanych w celu zapewnienia etycznego, uczciwego i zrównoważonego łańcucha wartości.

W Polityce dotyczącej poszanowania praw człowieka zadeklarowaliśmy:

- zapewnienie bezpiecznego i zdrowego środowiska pracy,
- przeciwdziałanie wszelkim przejawom dyskryminacji,
- zapewnienie równych szans i sprawiedliwego wynagrodzenia,
- zapewnienie swobody zrzeszania się pracowników,
- zapewnienie ochrony prywatności,
- eliminowanie pracy przymusowej i zatrudnienia dzieci,
- przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu i polubowne rozstrzygnięcie sporów wynikłych w związku z naszą działalnością.

Wszelkie zaobserwowane nieprawidłowości i zaniedbania mogą być zgłaszane poprzez dostępne w Banku środki komunikacji, tj. listownie, służbową lub zewnętrzną pocztą e-mail, telefonicznie i podczas rozmowy osobistej. Dodatkowo w „*Wewnętrznej Polityce antymobbingowej w Banku Poczowym S.A.*” przewidziana jest **Komisja Antymobbingowa** – kolegialny organ powoływany każdorazowo w celu rozpatrzenia skargi pracownika dotyczącej działań noszących znamiona mobbingu.

W 2019 r., podobnie jak rok wcześniej, nie zidentyfikowano w Banku Pocztowym materializacji ryzyka wynikającego z nieprzestrzegania praw człowieka zarówno w monitoringu bieżącym, jak i w rocznym procesie samooceny.

Bank przykłada wagę do podnoszenia świadomości pracowników w dziedzinie ochrony praw człowieka poprzez uwzględnianie zagadnień z tego zakresu w praktykach edukacyjnych. Jedną z takich aktywności jest szkolenie e-learningowe z zakresu przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji ogólnodostępne dla wszystkich pracowników Banku.

Szkolenia pracowników poświęcone polityce praw człowieka i procedurom uwzględniającym aspekty praw człowieka (compliance i etyka w działalności) są elementem ogólnodostępnego, e-learningowego Pakietu szkoleń z polityki bezpieczeństwa w Banku Pocztowym S.A., obowiązkowego dla wszystkich nowych pracowników Banku. Do szkolenia przystąpiło 100% nowych pracowników Banku.

Szkolenia pracowników poświęcone polityce praw człowieka i procedurom uwzględniającym aspekty praw człowieka (compliance i etyka w działalności)

	2019	2018	2017
Liczba godzin	663*	1 335	1 104
Przeszkoleni pracownicy [w %]	100	89	95

*) w 2019 roku nastąpiła zmiana formuły szkolenia z prezentacyjnej na multimedialną, co wpłynęło na skrócenie czasu trwania szkolenia dla pracownika, a także na łączną liczbę godzin szkolenia zrealizowaną w ciągu roku

11.3.2 Pracownicy

Zaangażowanie Banku Poczty w relacje z pracownikami znajduje swoje potwierdzenie we wdrożonych politykach i zasadach jako odrębnych dokumentach przyjętych przez Zarząd Banku i/ lub Radę Nadzorczą.

Poniżej przedstawiono kluczowe dokumenty w tym zakresie:

- Polityka Zarządzania Zasobami Ludzkimi w Banku Pocztowym S.A.,
- Regulamin Pracy Banku Poczty S.A.,
- Kodeks Etyki dla Pracowników Banku Poczty S.A.,
- Zasady bezpieczeństwa i higieny pracy w Banku Pocztowym S.A.

Dodatkowo w ramach powyższych obszarów, Bank opracował szczegółowe zasady i procedury wewnętrzne w ramach należytej staranności.

Polityka Zarządzania Zasobami Ludzkimi

Celem Polityki Zarządzania Zasobami Ludzkimi w Banku Poczty jest stworzenie aktywnego i współpracującego zespołu, realizującego przyjętą Strategię i zamierzenia Banku oraz wykorzystującego własne zdolności i umiejętności, w atmosferze wzajemnego szacunku. Celem priorytetowym jest budowanie osobistego zaangażowania pracownika w życie organizacji, podnoszenie świadomości znaczenia wkładu indywidualnej pracy w sukces Banku i docenianie wysiłków każdego zatrudnionego.

W ramach Polityki Zarządzania Zasobami Ludzkimi Bank skupia się przede wszystkim na takich elementach jak: planowanie zasobów ludzkich, ich pozyskiwanie, rozwijanie, motywowanie i utrzymanie. Jej celem jest także stworzenie środowiska bezpiecznego do wykonywania pracy i realizowania postawionych zadań i celów oraz miejsca pracy, które zapewnia higieniczne warunki pracy, dbając również o poszanowanie prywatności każdego pracownika.

Polityka kadrowa Banku prowadzona jest w oparciu o jasno zdefiniowane zasady i kryteria merytoryczne, zapewniające pracownikom równe szanse awansu i rozwoju, zaś kandydatom do podjęcia pracy w Banku, równe szanse zatrudnienia. Uszczegółowieniem niniejszej Polityki są przepisy wewnętrzne Banku, w tym m.in. zasady dotyczące rekrutacji i zatrudniania pracowników, zasady podnoszenia kwalifikacji pracowników oraz zasady okresowej informacji zwrotnej dla pracowników oraz polityki w szczególności dotyczące poszanowania praw człowieka, jak również antymobbingowa.

Kodeks Etyki i Wartości Banku

Budując Politykę Zarządzania Zasobami Ludzkimi Bank dba o etyczne zachowania i relacje międzyludzkie, zawodowe oraz środowiskowe. Wartości Banku leżą u podstaw zasad etycznych, dlatego też kadra menedżerska i pracownicy Banku przyjmują do stosowania „Kodeks Etyki Bankowej”, będący zbiorem zasad dobrego postępowania w działalności banków oraz zasady etyki zawierające ogólne normy moralne, zasady uczciwości, lojalności i profesjonalizmu, a także rzetelności i staranności w wykonywaniu obowiązków przez wszystkich pracowników Banku, w tym przez Kadrę menedżerską, które zostały zaimplementowane do Kodeksu etyki dla pracowników Banku.

Wartości stanowią fundament naszej organizacji i kluczowy element w budowie strategii Banku, toteż wszystkie działania etyczne opieramy na naszych wartościach a ich przestrzeganie to jeden z podstawowych obowiązków każdego pracownika, w oparciu, o które realizuje on swoje cele zawodowe.

Podstawowymi zasadami etycznymi, obowiązującymi w Banku, określającymi wartości etyczne, którymi kieruje się Zarząd i pracownicy podczas realizacji celów i zadań strategicznych są:

- satysfakcja klienta,
- innowacyjność,
- zaangażowanie,
- komunikacja,
- uczciwość,
- społeczna odpowiedzialność.

Planowanie zasobów ludzkich

Planowanie zasobów ludzkich to dla Banku budowanie perspektywicznych planów zatrudnienia w związku z realizowaną Strategią i celami, realizowanie dedykowanych procesów rekrutacji i selekcji oraz motywowanie pracowników poprzez podejmowanie wszelkich działań polegających na doskonaleniu i rozwijaniu pracowników w zakresie wiedzy, umiejętności i kompetencji oraz zapewnianiu i dbaniu o właściwe warunki pracy w celu utrzymania zatrudnionych pracowników.

Poprzez prawidłowo prowadzony nabór pracowników Bank, nie tylko uzupełnia zatrudnienie i zapobiega sytuacjom krytycznym, ale również utrzymuje długofalową równowagę w zatrudnieniu.

Skład ciał nadzorczych Banku Poczтового w podziale na kategorie płci i wiek

	31.12.2019		31.12.2018	
	liczba	%	liczba	%
Osoby wchodzące w skład Rady Nadzorczej, w tym:	7	100	7	100
wiek od 30 do 50 lat				
kobiety	0	0	0	0
mężczyźni	4	57,1	2	28,6
wiek powyżej 50 lat				

kobiety	0	0	1	14,3
mężczyźni	3	42,9	4	57,1

Skład ciał zarządzających i kadry pracowniczej Banku Poczтового w podziale na kategorie płci, wieku i inne wskaźniki różnorodności

	31.12.2019		31.12.2018		31.12.2017	
	liczba	%	liczba	%	liczba	%
Osoby wchodzące w skład Zarządu, w tym:	4	100	4	100	3	100
wiek od 30 do 50 lat						
kobiety	0	0	0	0	0	0
mężczyźni	3	75	3	75	1	33,33
wiek powyżej 50 lat						
kobiety	0	0	0	0	0	0
mężczyźni	1	25	1	25	2	67,66
Liczba pracowników ogółem, w tym:	1 440	100	1 559	100	1 518	100
wiek do 30 lat						
kobiety	158	10,97	249	15,97	227	14,95
mężczyźni	72	5	116	7,44	90	5,92
wiek od 30 do 50 lat						
kobiety	720	50	733	47,02	773	50,93
mężczyźni	279	19,38	285	18,28	279	18,38
wiek powyżej 50 lat						
kobiety	155	10,76	132	8,47	113	7,44
mężczyźni	56	3,89	44	2,82	36	2,38
osoby niepełnosprawne						
kobiety	12	0,83	15	0,96	7	0,46
mężczyźni	6	0,42	6	0,38	8	0,52

Łączna liczba pracowników wg typu zatrudnienia i rodzaju umowy o pracę w podziale na płeć

	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2017
łączna liczba zatrudnionych pracowników			
na czas nieokreślony			
kobiety	711	733	722
mężczyźni	284	282	265
na czas określony			
kobiety	322	381	407
mężczyźni	123	163	144
łączna liczba zatrudnionych pracowników			
na pełen etat			
kobiety	1001	1083	709
mężczyźni	384	431	262
na niepełny etat			
kobiety	32	31	13
mężczyźni	23	14	3
łączna liczba zatrudnionych pracowników			
kobiety	1 033	1 114	1 129

Rozwój pracowników – motywowanie przez szkolenia i ciągłe podnoszenie kompetencji pracowników

Rozwój pracowników jest ważnym elementem polityki zarządzania zasobami ludzkimi w Banku. Celem działań szkoleniowo-rozwojowych jest wzmocnienie realizacji założeń strategii Banku i wspieranie kultury organizacyjnej poprzez rozwój kompetencji pracowników, a także zapewnianie zgodności z wymogami stawianymi przez instytucje nadzorujące naszą działalność.

W 2019 r. Bank zrealizował szereg działań/ przedsięwzięć szkoleniowo – rozwojowych, obejmujących m.in:

- podnoszenie efektywności biznesowej Banku,
- podnoszenia kompetencji i rozwoju Banku w pozostałych obszarach, w formie szkoleń stacjonarnych, e-learningowych, indywidualnego wsparcie szkoleniowo – rozwojowego, szkoleń indywidualnych i grupowych.

Szczegółowy opis powyższych działań szkoleniowo – rozwojowych przedstawiono w części 9.3 Sprawozdania.

Szkolenia przypadające w roku na pracownika Banku w podziale na płeć i kategorię zatrudnienia

	2019	2018	2017
Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadających na pracownika, w tym:	24	19	18
kobiety	23	18	17
mężczyźni	27	23	22
menadżerowie	29	29	43
pozostałe stanowiska	23	18	16
pracownicy sieci sprzedaży	42	33	29
pracownicy Centrali	11	9	11

Bezpieczeństwo pracy

Kwestie bezpieczeństwa pracy są unormowane w dotyczącym wszystkich pracowników Regulaminie Pracy Banku Poczтового, którego zmiany są każdorazowo konsultowane i uzgadniane z działającymi w Banku organizacjami związkowymi. Obowiązują także odrębne procedury wewnętrzne w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy, w których ujęte są zagadnienia szczegółowe, w tym obowiązki pracodawcy wobec pracowników.

W Banku działa **Komisja ds. BHP**, która stanowi organ doradczy i opiniodawczy pracodawcy. Dokonuje przeglądów warunków pracy, ocenia stan bezpieczeństwa pracy i wypowiada się na temat podejmowanych przez pracodawcę środków zapobiegających wypadkom przy pracy i chorobom zawodowym. Komisja zbiera się raz na kwartał.

W jej skład wchodzi przedstawiciele pracodawcy, lekarz medycyny pracy sprawujący opiekę zdrowotną nad pracownikami oraz przedstawiciele pracowników, czyli społeczni inspektorzy pracy i specjaliści ds. BHP.

Zgodnie z obowiązującymi przepisami cyklicznie przeprowadzane są działania edukacyjne poświęcone bezpieczeństwu pracy. Dotyczy to szkoleń dla nowo zatrudnionych pracowników oraz okresowych szkoleń dla pozostałych pracowników przeprowadzanych przez specjalistę ds. BHP. Szkolenia okresowe dla kadry kierowniczej wykonywane są przez specjalistyczną firmę zewnętrzną.

Wszyscy pracownicy zatrudnieni w Banku Poczтовым w oparciu o umowy o pracę podlegają stałej kontroli w ramach profilaktycznej ochrony zdrowia.

Świadczenia dodatkowe

Bank Pocztowy w 2019 r., podobnie jak w latach ubiegłych, zapewniał swoim pracownikom szeroki pakiet świadczeń dodatkowych. Świadczenia zapewniane są wszystkim pracownikom zatrudnionym na podstawie umowy o pracę zarówno pełnoetatowym, jak i zatrudnionym w niepełnym wymiarze godzin we wszystkich lokalizacjach Banku na terenie kraju. Dostępne dla pracowników świadczenia dodatkowe to:

- **Pracowniczy Program Emerytalny (PPE)** - oferowany jest pracownikom przez pracodawcę w formie umowy o wnoszenie przez pracodawcę składki podstawowej i dodatkowej do funduszy inwestycyjnych. Składka podstawowa finansowana jest ze środków pracodawcy w wysokości 5% wynagrodzenia uczestnika, stanowiącego podstawę wymiaru składek na ubezpieczenie emerytalne i rentowe. Wysokość składki stanowi przychód uczestnika, od którego odprowadzany jest podatek dochodowy od osób fizycznych. Składka dodatkowa w wysokości zadeklarowanej przez uczestnika programu, pobierana jest i odprowadzana w formie potrącenia z jego wynagrodzenia i nie stanowi kosztu pracodawcy.

W 2019 r. zanotowano wzrost % udziału zarejestrowanych w Programie pracowników, który ukształtował się na poziomie 50,85 %, w odniesieniu do 2018 r., w którym udział wyniósł 48,56%.

Koszty Banku poniesione w 2019 r. z tytułu odprowadzonej składki podstawowej do PPE wyniosły prawie 3 mln zł.

	2019	2018	2017
Koszt Banku poniesiony z tytułu odprowadzonej składki podstawowej do PPE w zł.	2 957 331,83	2 745 917,56	2 080 934,36

oraz poniższe programy, szczegółowo przedstawione w części 9.6 Sprawozdania:

- **Program kompleksowej opieki medycznej.**
- **Program sportowo-rekreacyjny.**
- **Dobrowolne grupowe ubezpieczenie na życie.**
- **Świadczenia socjalne.**

11.3.3 Przeciwdziałanie korupcji

Dokumentem przedstawiającym stanowisko Banku Poczтового dotyczące zwalczania i zapobiegania korupcji we wszelkich jej postaciach i przejawach, jest przyjęta przez Zarząd Polityka antykorupcyjna w Banku Poczowym.

Celem wdrożenia w/w Polityki jest w szczególności:

- określenie jednoznacznego stanowiska Banku wobec zjawisk o charakterze korupcyjnym,
- określenie obszarów, szczególnie istotnych w procesach zapobiegania zjawisk o charakterze korupcyjnym,
- niedopuszczanie do tworzenia i używania przez jakiegokolwiek osoby trzecie mechanizmów, służących powstawaniu zjawisk o charakterze korupcyjnym w tym, zjawisk korupcyjnych, wykorzystujących majątek Banku,
- zapobieganie przypadkom podejmowania w Banku decyzji w sytuacji uwikłania (lub podejrzenia uwikłania) stron, mających wpływ na te decyzje w zdarzenia, mające lub mogące mieć charakter korupcyjny,
- tworzenie kultury organizacyjnej, jednoznacznie odrzucającej korupcję jako narzędzie osiągnięcia celów własnych lub biznesowych, poprzez m.in. szkolenie, propagowanie przepisów antykorupcyjnych, odpowiednie regulacje wewnętrzne oraz konstrukcje umów.

Polityka stanowi ogólną deklarację postępowania Banku i jego Pracowników w następujących obszarach:

- przeciwdziałanie korupcji i łapownictwu,

- b) przyjmowanie i wręczanie prezentów,
- c) konflikty interesów,
- d) etyka w procesach zakupów towarów i usług,
- e) działania sponsoringowe oraz darowizny.

Polityka wspierana jest odrębnymi regulacjami i przepisami funkcjonującymi w Banku, a także rozwiązaniami strukturalnymi i organizacyjnymi, które umożliwiają realizację jej celów. Bank jest zobowiązany wobec Pracowników i innych interesariuszy prowadzić działalność zgodnie z najwyższymi standardami etycznymi. Standardy etyczne określone są w odrębnych regulacjach wewnętrznych Banku, zgodnych z przyjętymi rozwiązaniami w sektorze bankowym.

Do przestrzegania zasad zawartych w Polityce zobowiązani są wszyscy pracownicy bez względu na zajmowane stanowisko oraz formę zatrudnienia, a także członkowie organów statutowych Banku. Dodatkowo poszanowania jej zapisów oczekujemy od interesariuszy Banku. Postępowanie zgodne z niniejszą Polityką jest elementem zachowania zgodności z wymogami etycznymi obowiązującymi w Banku Pocztywym, deklarowanymi w Kodeksie etyki dla pracowników Banku Pocztywego S.A.

Polityka antykorupcyjna jest szeroko komunikowana i propagowana wśród Pracowników Banku, a także, jego kontrahentów, działających w imieniu i na rzecz Banku, przy wsparciu o inicjatywy szkoleniowe, umożliwiające właściwe zrozumienie oraz wykorzystanie jej zasad w codziennej pracy.

Przeciwdziałanie korupcji podlega identyfikacji, monitorowaniu, ocenie i raportowaniu w ramach systemu kontroli wewnętrznej oraz systemu zarządzania ryzykiem na zasadach określonych w odrębnych regulacjach wewnętrznych Banku, dotyczących systemu kontroli wewnętrznej i systemu zarządzania ryzykiem z uwzględnieniem odpowiednich przepisów prawa.

W Banku prowadzone są szkolenia poświęcone zapobieganiu korupcji, w szczególności dla doradców klientów, którzy są na szczególnie zagrożeni niebezpieczeństwem korupcji w związku ze swoją pracą. Działania edukacyjne w zakresie przeciwdziałania korupcji dla doradców klientów uwzględniane są także podczas szkoleń wprowadzających dla nowo zatrudnionych pracowników. Z kolei dla członków organów zarządzających, pozostałych pracowników i partnerów biznesowych odbywają się szkolenia z dziedziny etyki biznesu.

Kwestie przestrzegania zasad etyki i przeciwdziałania nadużyciom mają istotny wpływ na ograniczanie ryzyka reputacji w działalności Banku Pocztywego. Sposób pomiaru i zarządzania ryzykiem reputacji regulują szczegółowo Zasady zarządzania kapitałem w Banku Pocztywym. W oparciu o nie przygotowywany jest raport ryzyka reputacji, stanowiący wyliczenie poziomu ryzyka w danym okresie.

Dodatkowo w zakresie przeciwdziałania przestępstwom i korupcji, Bank opracował szczegółowe procedury w ramach należytej staranności. Procedury określają tryb postępowania w przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa na szkodę Banku oraz tryb działań, które mają na celu identyfikację ryzyka, ich minimalizację oraz ograniczenie strat z tytułu oszustw finansowych na szkodę Banku, w szczególności:

- a) podejmowane rozwiązania prewencyjne,
- b) monitoring informacji o potencjalnych przypadkach przestępstw,
- c) postępowanie w przypadku konieczności dodatkowej weryfikacji Klienta,
- d) analizę działań pracowników Banku i pośredników celem identyfikacji nieuprawnionych lub przestępczych działań,
- e) stosowanie blokady środków na rachunku i czasowe ograniczenie jego funkcjonalności,
- f) tryb obsługi przestępstw komputerowych i kartowych,
- g) zgłoszenie i obsługa podejrzenia popełnienia przestępstwa,
- h) mechanizm i obsługa zgłaszania zdarzeń o charakterze korupcyjnym,
- i) przekazywanie i wymiana informacji objętych tajemnicą bankową,
- j) obsługę zapytań objętych tajemnicą bankową,
- k) zastrzeżenie i anulowanie zastrzeżeń dokumentów.

Zarządzanie obszarem przyjmowania i wręczania prezentów

Elementem powiązaniem z obszarem przeciwdziałania korupcji jest obszar przyjmowania i wręczania prezentów. Bank uznaje, iż przyjmowanie i wręczanie prezentów, nawet o stosunkowo niskiej wartości może prowadzić do powstawania konfliktów interesów i/lub nieformalnych zależności pomiędzy Pracownikami, a osobami trzecimi, co rodzi ryzyko zdarzeń o charakterze korupcyjnym.

Bank stosuje limity oraz restrykcje, dotyczące właściwości oraz wartości przyjmowanych i przekazywanych prezentów lub zachęt.

Dokumentem przedstawiającym stanowisko Banku Pocztowego dotyczące przyjmowania i wręczania prezentów jest określone odrębnej regulacji wewnętrznej – „Zasady przekazywania i przyjmowania prezentów i zachęt w Banku Pocztowym S.A”, zatwierdzonej przez Zarząd Banku.

Zarządzanie obszarem konfliktu interesów

Dokumentem przedstawiającym stanowisko Banku Pocztowego dotyczące zarządzania konfliktem interesów są zatwierdzone przez Zarząd Banku są:

- a) „Zasady przeciwdziałania konfliktowi interesów w Banku Pocztowym S.A.”
- b) „Zasady zarządzania konfliktem interesów w Banku Pocztowym S.A.” (w zakresie powiązaniem z działalnością inwestycyjną Banku).

Bank uznaje, iż jedną z podstawowych i niebezpiecznych dla Banku, jego klientów, akcjonariuszy i pracowników konsekwencji działań o charakterze korupcyjnym jest powstanie konfliktu interesów, polegającego przeważnie na sprzeczności interesów Banku oraz jego interesariuszy, a interesem Pracownika uwikłanego w działania korupcyjne (najczęściej o charakterze pasywnym).

Za główne przejawy konfliktu interesów, Bank uważa w szczególności prowadzenie działalności konkurencyjnej wobec Banku, bez zgody Banku oraz pozostawanie w jakimkolwiek stosunku zobowiązaniowym (formalno-prawnym, prywatnym) z podmiotami lub osobami prowadzącymi działalność konkurencyjną wobec Banku.

W celu przeciwdziałania prowadzeniu działalności konkurencyjnej Bank stosuje umowy o zakazie konkurencji.

Zarządzanie obszarem zakupu towarów i usług

Bank ze szczególną uwagą traktuje obszar zakupu towarów i usług, jako istotny z punktu widzenia ryzyka działań korupcyjnych wobec Pracowników (korupcja pasywna). Naczelną zasadą jest zapewnienie obiektywnego i optymalnego wyboru dostawców towarów i usług, czego elementem jest stosowanie odpowiednich mechanizmów kontrolnych, zapobiegających zdarzeniom korupcyjnym.

Obszar zakupu towarów i usług, w tym opis mechanizmów sprzyjających obiektywnemu i optymalnemu wyborowi dostawców towarów i usług określone są w „Zasadach realizacji zakupów w Banku Pocztowym S.A.”, zaś ogólne regulacje, dotyczące przeciwdziałania konfliktowi interesów na etapie wyboru dostawców i usług określone są „Zasadach przeciwdziałania konfliktowi interesów w Banku Pocztowym S.A.”

Dodatkowo w obszarze dokonywania zakupów, Bank opracował szczegółowe procedury wewnętrzne w ramach należytej staranności, określające m.in.:

- a) rodzaje zamówień na zakup towarów i świadczenie usług,
- b) proces przygotowywania i akceptacji wniosków o realizację zakupu,
- c) tryb składania zamówień do dostawców towarów lub usług oraz dokonywanie odbioru towarów i usług,
- d) zasady wyboru dostawców towarów i usług,
- e) zasady grupowania potrzeb zakupowych,
- f) zasady prowadzenia negocjacji.

Zarządzanie obszarem darowizn i działalności sponsoringowej

Bank ze szczególną uwagą traktuje obszar darowizn oraz działalności sponsoringowej, jako szczególnie istotny z punktu widzenia ryzyka wystąpienia zdarzeń korupcyjnych. Naczelną zasadą przy udzielaniu darowizn i określaniu działań sponsoringowych jest zapewnienie zapobieżenia zdarzeniom korupcyjnym poprzez obiektywny, optymalny proces wyboru podmiotów obdarowywanych (sponsorowanych), czego elementem jest zapewnienie odpowiednich mechanizmów kontrolnych.

Bank nie przekazuje darowizn ani nie prowadzi działalności sponsoringowej na rzecz partii politycznych oraz osób zaangażowanych politycznie. Bank dochowuje wszelkiej staranności w wyborze odbiorców darowizn, aby uniknąć sytuacji nieświadomego, pośredniego wspierania organizacji politycznych oraz osób zaangażowanych politycznie (poprzez np. udzielanie darowizn podmiotom/osobom powiązanych z partią polityczną lub osobą zaangażowaną politycznie lub prowadzenie na ich rzecz działalności sponsoringowej).

Bank nie stosuje żadnych form finansowania bezpośredniego funkcjonowania organów administracji państwowej lub służb państwowych (np. Policja, Centralne Biuro Antykorupcyjne). Ograniczenie to nie dotyczy udziału Banku we współfinansowaniu oraz realizacji zadań/projektów rządowych.

W Banku obowiązuje naczelna zasada, iż obdarowywanym nie może być osoba fizyczna. Kategorie podmiotów obdarowywanych określone są w odrębnych regulacjach wewnętrznych Banku.

Obszar udzielania darowizn, w tym opis mechanizmów zapewniających obiektywny i optymalny wybór dostawców towarów i usług określone są w „Zasadach udzielania darowizn w Banku Pocztowym S.A.” oraz „Procedurze udzielania darowizn w Banku Pocztowym S.A.”.

Działalność sponsoringowa Banku prowadzona jest w sposób ograniczający możliwość zaistnienia ukrytych działań korupcyjnych, w których fakt podjęcia współpracy z podmiotem sponsorowanym może stanowić źródło nieuprawnionych korzyści dla Pracownika Banku.

Kluczowe wskaźniki

	2019	2018	2017
Odsetek nowo zatrudnionych pracowników, którzy ukończyli szkolenie poświęcone przeciwdziałaniu korupcji	100%	99%	100%
Odsetek pracowników objętych szkoleniem na temat etyki w działalności Banku.	100%	100%	97%

11.3.4 Społeczeństwo

Bank Pocztywy jest instytucją finansową, dla której odpowiedzialność społeczna jest jedną z kluczowych wartości, co powoduje, że w swych działaniach uwzględnia skalę i charakter wpływu, jaki wywiera na społeczeństwo. Ponadto jako instytucja zaufania publicznego w domenie Skarbu Państwa, stara się przyczyniać do zrównoważonego rozwoju Polski.

Prowadzenie działalności w sposób społecznie odpowiedzialny jest filarem Strategii Banku Pocztywy, która zakłada współdziałanie i synergii w ramach Grupy Poczty Polskiej w działaniach wspierających realizację celów Strategii na rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju.

W tym obszarze, Bank przygotował politykę społecznej odpowiedzialności, jako odrębny dokumentu przyjęty przez Zarząd Banku i Radę Nadzorczą.

Dodatkowo Bank posiada, szczegółowe polityki przyjęte przez Zarząd Banku, w odniesieniu do wyodrębnionych poniżej obszarów:

- Relacje z klientami,
- Relacje z pracownikami,

- Wspieranie przedsiębiorczości,
- Promocja sportu,
- Polityka darowizn,
- Pozostała działalność na rzecz społeczeństwa,
- Polityka różnorodności.

Relacje z klientami

Działania podejmowane przez Bank w tym obszarze mają nadrzędny cel – stałe dążenie do podnoszenia satysfakcji klientów poprzez oferowanie produktów i usług, które spełnią ich oczekiwania.

Strategia Banku zakłada m.in., że w perspektywie strategicznej, tj. do 2022 r. Bank Pocztowy stanie się liderem bankowości detalicznej w Polsce regionalnej, w szczególności w mniejszych miejscowościach, bankiem chętnie wybieranym przez rodziny i mikrofirmy oraz uczestników rynku e-commerce, liczącym się partnerem inicjatyw rządowych i społecznych oraz integratorem i głównym dostawcą usług finansowych w Grupie Poczty Polskiej.

Oferowane przez Bank produkty i usługi są spójne z wartościami Banku Poczтового, którymi są: Satysfakcja Klienta, Komunikacja, Innowacyjność, Uczciwość, Zaangażowanie, Społeczna Odpowiedzialność. Wartości te zostały wybrane przez Zarząd z przedstawionych przez Pracowników propozycji. Są one fundamentem Banku Poczowego oraz stanowią istotny element w procesie budowy Strategii.

Swoją rolę, wyrażoną w misji, Bank Pocztowy postrzega jako dbanie o finanse klientów w bezpiecznym, pocztowym Banku, który pomaga realizować marzenia wielu pokoleń, będąc zawsze blisko, tak jak tego potrzebują klienci.

Właśnie z myślą o klientach zgodnie ze Strategią Bank zdecydował o odejściu od zbyt wąskiej oferty produktowej na rzecz większej dywersyfikacji, dopasowanej do rzeczywistych potrzeb klientów, oferując proste i zrozumiałe produkty. Oprócz unikalnych usług rozliczeniowych bankowości pocztowej lub produktów bankowych połączonych z ofertą Poczty Polskiej, Bank zdecydował się zaoferować także pełną funkcjonalność obsługi bankowej dla wybranych klientów instytucjonalnych.

W tym kluczowym dla Banku obszarze, Bank przygotował polityki/ zasady jako odrębne dokumenty przyjęte m.in. przez Zarząd Banku – poniżej przedstawiono opis Istotnych polityk/ zasady w tym zakresie.

- *Zasady tworzenia produktu bankowego, obejmujące m.in. proces:*
 - a) wdrożenia nowego produktu,
 - b) wycofania produktu z oferty Banku,
 - c) modyfikacji produktu, w tym zmian technologicznych lub wynikających ze zmiany przepisów zewnętrznych, standardów rynkowych lub otrzymania zaleceń organów nadzorczych,
 - d) regularnego przeglądu istniejących produktów w ofercie Banku.
- *Zasady prowadzenia działalności marketingowej, obejmujące m.in. proces:*
 - a) realizację analiz i badań marketingowych i promocyjnych,
 - b) zarządzanie Systemem Identyfikacji Wizualnej,
 - c) zarządzanie i dystrybucją upominków reklamowych,
 - d) realizację działań sponsoringowych.

Tworząc i oferując produkty Bank dokłada starań, aby oferowane produkty lub usługi finansowe były adekwatne do potrzeb klientów, do których są kierowane.

Na etapie przedstawiania tworzenia produktu lub usługi finansowej Bank oraz podmioty z nim współpracujące uwzględniają potrzeby klientów, w zakresie m.in. indywidualnej sytuacji klienta, w tym

wiedzy i doświadczenia na rynku finansowym, a tam gdzie to uzasadnione, pożądanego czasu trwania inwestycji oraz poziomu akceptacji ryzyka.

Bank oraz współpracujące z podmioty, rzetelnie i w sposób przystępny dla przeciętnego odbiorcy informują o oferowanym produkcie lub usłudze, w tym w szczególności o charakterze i konstrukcji tego produktu lub usługi, korzyściach oraz czynnikach warunkujących osiągnięcie ewentualnego zysku, a także o wszelkich ryzykach z nimi związanych, w tym o opłatach i kosztach (również związanych z wcześniejszą rezygnacją z produktu lub usługi).

Informacje dotyczące charakteru i konstrukcji produktu lub usługi finansowej, mające znaczenie dla podjęcia przez klienta decyzji, są udostępniane klientom w taki sposób, aby w odpowiednim czasie przed zawarciem umowy mieli oni możliwość zapoznania się z ich treścią.

Postanowienia umowy, w tym wzorce umowy oraz istotne informacje na temat umowy zamieszczone w innych dokumentach, są przedstawione klientowi przez Bank oraz podmioty z nim współpracujące przed podjęciem przez niego decyzji co do zawarcia umowy.

Jeśli w ocenie klienta nie jest możliwe zapoznanie się z przedstawionymi dokumentami na miejscu, Bank przekazuje klientowi na koszt własny kopie odpowiednich dokumentów.

Bank podejmuje odpowiednie działania i dokłada należytej staranności, aby wzorce umów nie zawierały postanowień niejednoznacznych.

- *Zasady rozpatrywania skarg i reklamacji, obejmujące m.in. proces:*
 - a) sposobu i miejsca przyjęcia reklamacji,
 - b) terminów ich rozpatrzenia,
 - c) podjęcia decyzji o reklamacji oraz udzieleniu odpowiedzi klientom,
 - d) sposoby odwołania od reklamacji,
 - e) doskonalenia procesów wewnętrznych, wynikających ze zgłoszonych reklamacji,
 - f) raportowania i monitorowania reklamacji.

Proces rozpatrywania zgłaszanych reklamacji, Bank traktuje jako istotny czynnik wpływający na satysfakcję klientów, stąd też w pełni angażuje się w działania doskonalące oferowane produkty i sposób ich dystrybucji.

Naszym celem jest zapewnienie terminowej i fachowej obsługi klientów w tym zakresie oraz polubowne rozstrzygnięcie sporów. Proces rozpatrywania uwag zgłaszanych przez klientów staramy się systematycznie doskonalić, by spełniał ich oczekiwania.

Reklamacje w Banku rozpatrywane są w oparciu o obowiązujące przepisy prawa oraz regulacje wewnętrzne. Reklamacja dotycząca świadczonych przez nas usług może zostać złożona w placówkach Banku i w każdej placówce pocztowej, przesyłką pocztową, ustnie lub w formie elektronicznej. Wniesiona reklamacja rozpatrywana jest nie-zwłocznie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia jej otrzymania. Bank informuje klienta o wyniku reklamacji w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.

Klient ma także prawo wnieść do Komisji Nadzoru Finansowego skargę na działanie Banku, jak również zwrócić się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

Klientowi przysługuje również prawo do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu z Bankiem. Podmiotami uprawnionymi do prowadzenia takiego postępowania są: Rzecznik Finansowy oraz Arbiter Bankowy działający przy Związku Banków Polskich.

Dodatkowo w ramach powyższych obszarów, Bank opracował szczegółowe procedury wewnętrzne w ramach należytej staranności, dotyczące:

- a) obsługi reklamacji Klientów w Banku Pocztowym

b) trybu wdrażania, modyfikacji i wycofywania produktu w Banku Pocztowym.

Niezależnie od powyższych działań, Bank prowadzi nieustanną pracę nad doskonaleniem jakości obsługi klientów Banku, również w obszarach:

- a) szkolenia doradców obsługujących klientów,
- b) monitoringu realizacji standardów obsługi,
- c) badania satysfakcji klienta poprzez badanie Net Promotor Score (NPS).

Bank stawia na naturalność i nawiązanie relacji z klientem "po sąsiedzku", dlatego odchodzi od szablonowych rozmów sprzedażowych realizowanych wg tradycyjnego schematu. Docelowa grupa klientów wymaga ciągłego dostosowywania standardów obsługi do ich potrzeb i oczekiwań. Ponadto Bank komunikuje się z klientami poprzez profil na Facebooku i Twitterze oraz kanał wideo na Youtube.

Starania Banku na rzecz dbałości o jakość produktów i usług oraz podnoszenie satysfakcji klientów mają swoje odzwierciedlenie w licznych nagrodach i wyróżnieniach przyznanych Bankowi przez samych Klientów, jak i media i instytucje opiniotwórcze.

W 2019 r. Bank Pocztowy został **zwycięzcą w corocznym rankingu satysfakcji Klientów**, przeprowadzonym przez ARC Rynek i Opinia, przy patronacie medialnym gazety Parkiet. Tym samym Bank Pocztowy zdobył tytuł „BANK DOCENIONY PRZEZ KLIENTÓW”.

Także nasze produkty często zajmują miejsca na podium w rankingach produktowych tworzonych przez czołowe media, jak Rzeczpospolita, Parkiet, Bankier.pl, czy mojebankowanie.pl. Potwierdzeniem naszej dbałości o Klientów i wysoki standard usług są m.in.:

- **3. miejsce** w rankingu "Złoty Bankier", kategoria: Kredyt Hipoteczny,
- **5. miejsce** w rankingu eBroker.pl dla Kredytu Gotówkowego w Porządku (promocja stałej ceny) i 2. miejsce dla Kredytu w Porządku oferowanego z EnveloKontem dla cyfrowej marki Banku Pocztowego EnveloBanku,
- **2. i 3. miejsce** w zaprezentowanych przez Wprost biznes zestawieniach, opartych na rankingu Bankier.pl. - Najtańsze kredyty hipoteczne na rynku,
- **3 miejsce** w rankingu portalu Money.pl dla EnveloKonta - cyfrowego konta Banku Pocztowego.

Relacje z pracownikami

Bank traktuje pracowników jako najważniejszy i najcenniejszy zasób, których łączy wspólna misja i wizja, dlatego Bank przywiązuje ogromną wagę do traktowania wszystkich w sposób jednakowy, bazując na wzajemnym szacunku i współpracy, a podstawę rozwoju organizacji stanowi jasno określony model Wartości Banku. Realizując te założenia, Bank stara się, aby wzajemne wewnętrzne relacje oparte były na szczerości i uczciwości we wzajemnych kontaktach. Przestrzegamy zasad poufności danych prywatnych i służbowych, gdyż motywem naszych działań nie czynimy osobistego interesu, ani korzyści.

Ważnym elementem kultury organizacyjnej naszej organizacji są wspólne dla wszystkich Wartości Banku, ważne jest dla Nas zaangażowanie i marka Pracodawcy, dlatego wspólnie pracujemy nad Wartościami, które odróżnią nas od innych organizacji.

Wszystkie działania etyczne opieramy na naszych wartościach a ich przestrzeganie to jeden z podstawowych obowiązków każdego pracownika, w oparciu o które realizuje on swoje cele zawodowe.

Nadrzędnymi wartościami są zawsze bezpieczeństwo i stabilny rozwój Banku z realnymi korzyściami dla akcjonariuszy. Zachowywane są one również w relacjach pomiędzy Pracodawcą, pracownikami a klientami i interesariuszami, a także pracownikami wobec siebie.

Podstawowymi zasadami etycznymi, obowiązującymi w Banku, którymi kieruje się Zarząd i wszyscy pracownicy podczas realizacji celów i zadań strategicznych są:

- satysfakcja klienta,
- innowacyjność,
- zaangażowanie,
- komunikacja,
- uczciwość,
- społeczna odpowiedzialność.

DNA Banku kształtuje rolę pracownika w organizacji, tego jak jako pracownicy powinniśmy realizować swoje zadania i czym się kierować realizując cele. Pracownicy Banku utożsamiają się z wartościami i w oparciu o nie realizują w Banku swoje cele zawodowe.

W Banku obowiązują dwa podstawowe dokumenty odnoszące się do etyki w naszym postępowaniu:

- Kodeks Etyki Bankowej Związku Banków Polskich,
- Kodeks etyki dla pracowników Banku Poczтового S.A.

Kodeks Etyki Bankowej jest zbiorem zasad dobrego postępowania związanych z działalnością banków, które odnoszą się do samych banków, osób w nich zatrudnionych oraz osób, za których pośrednictwem banki wykonują czynności bankowe. Zasady dobrego postępowania w działalności banków oraz zasady etyki zawierające ogólne normy moralne, zasady uczciwości, lojalności i profesjonalizmu, a także rzetelności i staranności w wykonywaniu obowiązków przez wszystkich pracowników Banku, w tym przez Kadrę menedżerską, zostały zaimplementowane do Kodeksu etyki dla pracowników Banku. Dokument ten opisuje w szczególności podstawowe obszary etyczne: relacje z klientami, pracownikami, środowiskiem lokalnym, a także kwestie rozpatrywania skarg i reklamacji, unikania konfliktu interesów, zakazu konkurencji, przejrzystości procesów zakupowych oraz powiadamiania o nieprawidłowościach. Powyższe obszary są uregulowane szczegółowo w odrębnych zasadach i procedurach wewnętrznych Banku.

Komórka ds. zgodności w Banku prowadzi szkolenia z zakresu etyki w formie bezpośredniej oraz e-learningowej, a także bada cyklicznie, w formie ankiet, poziom znajomości regulacji wewnętrznych z zakresu etyki oraz umiejętności właściwego zachowania się pracowników w przypadku postawienia w potencjalnej sytuacji nieetycznej. Pracownicy Banku mają do dyspozycji pracowników przewidziane są różnorodne kanały i tryby informowania o nieprawidłowościach: od informowania bezpośredniego przełożonego, poprzez dedykowany numer telefonu oraz dedykowaną skrzynkę e-mail, aż do przekazania informacji bezpośrednio członkowi Zarządu Banku. Zgłoszenia są traktowane z należytą uwagą, analizowane i rozwiązywane.

Budując spójną metodę kierowania w zakresie zarządzania zasobami ludzkimi Bank zwracał w szczególności uwagę na etyczne zachowania i relacje międzyludzkie, zawodowe oraz środowiskowe. Przejrzyste i etyczne relacje z pracownikami oraz wszystkimi interesariuszami są dla Banku priorytetem i przyczyniają się do realizacji naszej wizji i misji Banku.

W ramach realizowania polityki w zakresie zarządzania zasobami ludzkimi:

- łączymy potrzeby i wyzwania biznesowe Banku z talentami i kompetencjami pracowników,
- dążymy do tego, aby każdy czuł, że jest na miejscu, które pozwala maksymalnie wykorzystać jego możliwości i poczuć prawdziwą satysfakcję z pracy,
- jesteśmy partnerem zarówno dla kadry menedżerskiej, jak i dla wszystkich pracowników, którzy chcą rozwijać swoją wiedzę, kompetencje i zakres odpowiedzialności w Banku,
- cenimy różnorodność, ponieważ, wierzymy, że różnorodność naszego zespołu jest jednym ze źródeł naszej przewagi konkurencyjnej, a konfrontacja różnych poglądów, opinii, stylów pracy, umiejętności i doświadczeń uwalnia nową jakość i pozwala nam osiągać lepsze wyniki biznesowe,

- budujemy Bank w oparciu o zaangażowanie, profesjonalizm, konkurencyjność i rzetelność naszych pracowników.
- jesteśmy mocno zorientowani na aktywizowanie pracowników, a celem naszych działań jest nakierowanie ich na indywidualne doskonalenie, co w konsekwencji służy podniesieniu i rozwojowi ich osobistych kompetencji,
- inwestujemy w naszych pracowników, stwarzając im dogodne warunki pracy, przyjazną i otwartą atmosferę, możliwość zdobywania nowych i doskonalenia już posiadanych umiejętności,
- wierzymy, że rozwój zawodowy jest kluczem do sukcesu – zarówno osobistego, jak i zawodowego.

Społeczna odpowiedzialność w zakresie relacji Banku z pracownikami polega na:

- zagwarantowaniu etyki w zarządzaniu,
- zagwarantowaniu przyjaznych i bezpiecznych miejsc pracy,
- budowaniu marki Pracodawcy „Bank z wyboru”;
- stworzeniu pracownikom możliwości awansu i rozwoju przy jednoczesnym zapewnieniu sukcesji stanowisk,
- integracji i wzmacnianiu więzi w zespołach pracowniczych,
- dbaniu o transparentną i efektywną komunikację wewnętrzną,
- zapewnieniu równowagi pomiędzy życiem zawodowym i prywatnym, m.in. poprzez popieranie rozwoju różnorodnych zainteresowań i pasji pracowników.

Bank popiera rozwój pozazawodowych zainteresowań pracowników, w tym ich aktywność sportową. Przy czym, większość imprez sportowych Bank realizuje we współpracy z inwestorem strategiczną Poczta Polska.

Z każdym rokiem wzrasta zainteresowanie udziałem w imprezach sportowych organizowanych w ramach współpracy Banku i Poczty Polskiej jako jednej z ważnych płaszczyzn integracji pracowników naszej Grupy Kapitałowej.

Politykę Banku w zakresie relacji z pracownikami wspierają również działania prowadzone w ramach Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych (ZFŚS). W 2019 r. Bank w ramach ZFŚS:

- zabezpieczył pomoc materialną w formie bezzwrotnych zapomóg pieniężnych dla osób dotkniętych wypadkami losowymi lub znajdującymi się w trudnej sytuacji życiowej, rodzinnej i materialnej,
- dofinansował zorganizowane formy wypoczynku dzieci i młodzieży w wieku do 18 lat oraz zakup książek związanych z nauką dzieci,
- wspierał udział pracowników w Programie MultiSport,
- dofinansował świadczenia zbiorowe, tzw. ogólnodostępne imprezy, związane z działalnością kulturalno-oświatową i działalnością sportowo-rekreacyjno-turystyczną i kulturalną,
- zrealizował świadczenia okolicznościowe dla dzieci pracowników z okazji Świąt Wielkanocnych oraz Bożego Narodzenia, a także organizacja imprezy mikołajkowej dla dzieci pracowników
- udzielał świadczeń socjalnych byłym pracownikom (emerytom, rencistom – oraz członkom ich rodzin,
- udzielał pomocy dla pracowników w formie zwrotnych pożyczek na cele mieszkaniowe.

Wspieranie przedsiębiorczości

Bank Poczty stale rozszerza ofertę dla przedsiębiorców, wprowadzając rozwiązania ułatwiające prowadzenie działalności. Do takich należą, wprowadzone w 2019 r.:

- mikrofaktoring – dzięki zawartej umowie z firmą Fandla Faktoring Bank udostępnił nowoczesne i oferowane w 100% on-line rozwiązania, nawet dla najmniejszych firm,

- dystrybucja terminali płatniczych oraz usług płatniczych z oferty eService – dzięki podpisanej umowie dystrybucja terminali płatniczych i nowoczesnych usług płatniczych jest możliwa za pośrednictwem szerokiej sieci Poczty Polskiej i Banku Poczty – blisko Klienta i lokalnych społeczności.

Promocja sportu

Ważnym obszarem w zakresie społecznej odpowiedzialności biznesu Banku Poczty jest wspieranie sportu i propagowanie zdrowego stylu życia. Bank skupia się na inicjatywach długofalowych, istotnych dla społeczności, które zostają w pamięci odbiorców dłużej przez wyjątkowe doznania estetyczne lub emocje.

Najistotniejszym z takich działań jest kontynuacja rozpoczętej w 2018 r. współpracy z Klubem Sportowym Pałac Bydgoszcz, na mocy której Bank Poczty został sponsorem tytularnym. Za wsparcie finansowe, jakiego Bank udzielił Klubowi, Zespół pod nazwą „Bank Poczty Pałac Bydgoszcz” występuje w najwyższej klasie rozrywkowej - Lidze Siatkówki Kobiet - w sezonie 2018/2019 oraz 2019/2020. Bank Poczty - jedyny ogólnopolski bank z siedzibą w Bydgoszczy, poprzez współpracę z Klubem chce wesprzeć lokalną społeczność sportową i pomóc w rozwoju kariery zawodowej młodych siatkarek. Sezon 2018/2019 w wykonaniu siatkarek Banku Poczty zakończył się ogromnym sukcesem – 6 miejscem w fazie play-off.

Istotnym obszarem aktywności Banku Poczty w sferze społecznej jest wspieranie rozwoju sportowych zainteresowań pracowników i zachęca do aktywności sportowej w codziennym życiu. W 2019 r. Bank zorganizował kilka konkursów sportowych dla Pracowników, stawiając im różnego rodzaju wyzwania sportowe.

Należą do nich m.in.:

- **Rowerowy Maj** – zachęcanie do jazdy na rowerze i przejechanie jak najdłuższego dystansu, w okresie 1-31 maja,
- **Czerwiec na piechotę** – zachęcanie do spacerów i poruszania się pieszo, w okresie 1-30 czerwca,
- **Wspólne spalanie kalorii** – zachęcanie do aktywności sportowych i ruchu na świeżym powietrzu w okresie wakacyjnego wypoczynku (01.07 – 31.08),
- **Jesień w biegu** – zachęcanie do aktywnego biegania i chodzenia w kijami Nordic Walking w czasie jesieni, w okresie 01.09 -31.10.

Aktywny wypoczynek i zdrowy styl życia stanowią element integracji osobistej i zawodowej pracowników Banku Poczty i Poczty Polskiej, ponieważ większość imprez sportowych już od 1994 r. realizowanych jest wspólnie. W 2009 r. obie spółki zawarły formalne porozumienie o współpracy w zakresie sportu i turystyki. Zgodnie z porozumieniem wspólnie ustalany jest kalendarz imprez sportowych na każdy rok. Co r. pracownicy Banku Poczty aktywnie uczestniczą w imprezach sportowych Grupy Poczty Polskiej. Do najbardziej popularnych należą:

- Halowe Mistrzostwa Polski Pracowników Poczty Polskiej w Piłce Siatkowej,
- Mistrzostwa Poczty Polskiej w Żeglarstwie Turystycznym,
- Letnie i Zimowe Igrzyska Pracowników Poczty,
- Zawody strzeleckie,
- Otwarte Zawody InO (zawody na orientację),
- Mistrzostwa Pracowników Poczty Polskiej w Piłce Nożnej na Trawie,
- Bieg Pocztyliona.

W 2019 r., blisko 400 pracowników Banku Poczty wzięło udział w 9 dużych zawodach sportowych i kilkunastu mniejszych inicjatywach. Dużym zainteresowaniem cieszyła się także możliwość dofinansowania udziału naszych pracowników w imprezach masowych, głównie biegowych.

Polityka darowizn

W Banku działa Komisja ds. Darowizn. Zgodnie ze statutem Banku, górny limit wydatków Banku na darowizny na dany rok obrotowy wynosi 1,5% zysku brutto wypracowanego w poprzednim roku obrotowym.

Środki przekazywane tą drogą pozwalają finansować szczytne cele związane m.in. z realizacją programów i projektów o charakterze edukacyjnym, wspieraniem osób, dzieci i młodzieży najbardziej potrzebujących i niejednokrotnie wykluczonych społecznie, poszkodowanych życiowo w wyniku tragicznych zdarzeń losowych, walczących z niepełnosprawnościami.

W obszarze darowizn, Bank posiada odrębną politykę/ zasady przyjęty przez Zarząd Banku.

Dodatkowo w zakresie darowizn, Bank opracował szczegółowe procedury w ramach należytej staranności. Procedury określają w szczególności:

- a) możliwe cele dotyczące udzielania darowizn,
- b) kwotę maksymalnych wydatków na darowizny,
- c) tryb i formę udzielania darowizn,
- d) kompetencje decyzyjne w zakresie darowizn,
- e) rolę i zakres Komisji ds. darowizn.

	2019	2018	2017
Wartość darowizn Banku Poczтового [w tys. zł]	103	165	112

Poza realizowanymi działaniami w ramach polityki/ zasad darowizn, Bank organizuje, często z inicjatywy samych pracowników, wiele akcji charytatywnych, włączając zespół Banku Poczowego w bezinteresowną pomoc potrzebującym. W 2019 r. do takich inicjatyw należały m.in.:

- akcja wolontariacka w Schronisku dla zwierząt w Bydgoszczy – pracownicy Banku zaangażowali się w prace porządkowe na terenie schroniska i pomoc w wyprowadzaniu psów na spacer,
- akcja świątecznej zbiórki darów dla dzieci z Domów Dziecka i Rodzinnych Domów Dziecka. Gwiazdkowa zbiórka była prowadzona w całym Banku i dzięki hojności Pracowników udało się przekazać poszkodowanym przez los dzieciom mnóstwo prezentów na Święta, w tym m.in. słodycze, zabawki, gry, ubrania, kosmetyki oraz pościel.

Pozostała działalność na rzecz społeczeństwa

Działalność Banku Poczowego na rzecz społeczeństwa wynika z założeń misyjnych, jakie od lat realizuje Bank, związanych z walką z wykluczeniem finansowym Polaków, ale także wyrównywaniem szans w dostępie do edukacji, wiedzy, dóbr kultury i historii. Stąd prowadzone przez przedstawicieli Banku lub przy jego innym zaangażowaniu, działania edukacyjne czy wspierające, jak choćby realizowana przez Bank Pocztowy polityka darowizn.

W tym obszarze, Bank przygotował politykę społecznej odpowiedzialności, jako odrębny dokumentu przyjęty przez Zarząd Banku i Radę Nadzorczą.

Bank Pocztowy szczególnie mocno angażuje się w działania na rzecz walki z wykluczeniem finansowym i społecznym Polaków, szczególnie w zakresie dostępu do usług bankowych, wspierając możliwości rozwoju grup słabszych społecznie i tym samym wzmacniać ich potencjał ekonomiczny.

Od 2017 r. i podpisanego porozumienia o współpracy z Pełnomocnikiem Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych oraz PFRON, Bank realizuje program „Bank Pocztowy najbliżej osób niepełnosprawnych”, zwiększający dostępność usług bankowych dla osób niepełnosprawnych.

Zrealizowane inicjatywy w tym zakresie to:

- zatrudnienie od lutego 2018 r. w komórce zdalnej obsługi Klientów (Contact Centre) Banku Poczty konsultantów z dysfunkcją słuchu, którzy obsługują Klientów za pośrednictwem czatu i maila, odpowiadając na pytania skierowane do Banku w formie pisemnej,
- wykorzystanie tłumacza migowego on-line do rozmowy z doradcą bankowym na infolinii lub w placówce.

Dzięki temu Bank Poczty stał się bardziej przyjazny osobom niesłyszącym, a zatrudniając i obsługując osoby głuche i słabosłyszące Bank aktywizuje je zawodowo i społecznie.

Walcząc z wykluczeniem finansowym społeczeństwa i stawiając za cel powszechny dostęp do usług finansowych, szczególnie w małych miejscowościach i na terenach wiejskich, gdzie dostęp do tych usług jest ograniczony, Bank Poczty od lat mocno angażuje się w rozwój bankowości pocztowej w Polsce. Dlatego tak ważnym wydarzeniem 2019 r. była obchodzona rocznica 100-lecia powstania Poczty Kasy Oszczędnościowej, będącej podwaliną rozwoju bankowości pocztowej w Polsce. Z okazji jubileuszu, Bank Poczty przy wsparciu Poczty Polskiej, oraz innych partnerów zorganizował konferencję „100 lat Bankowości Poczty”, będącą okazją do dyskusji na temat roli bankowości pocztowej na krajowym rynku finansowym. W wydarzeniu uczestniczyli kluczowi Klienci i partnerzy biznesowi Banku Poczty, przedstawiciele życia politycznego i finansowego, Narodowego Banku Polskiego, czy Komisji Nadzoru Finansowego. Kluczowym wydarzeniem spotkania były panele dyskusyjne, których uczestnicy dyskutowali nad kierunkami rozwoju bankowości pocztowej na rynku finansowym w Polsce, posiłkując się przykładami dobrze prosperujących europejskich banków pocztowych, których przedstawiciele z Francji i Szwajcarii wzięli udział w dyskusji.

W 2019 r. Bank kontynuował swoje działania w ramach projektu edukacji dzieci, młodzieży oraz seniorów „Bakcyl”. Projekt ten, organizowany przez Warszawski Instytut Bankowości, przy udziale instytucji, które do niego przystąpiły, to stały proces przekazywania młodzieży i seniorom, przez pracowników bankowych, praktycznej wiedzy finansowej i umiejętności wykorzystywania usług finansowych. Obecnie, w rolę wolontariuszy, przekazujących na spotkaniach z dziećmi, młodzieżą i seniorami podstawy bankowości wcieliło się ok. 20 pracowników Banku Poczty. Ich zaangażowanie w projekt Bakcyl zostało docenione w marcu 2019 r., kiedy podczas III Kongresu Edukacji Finansowej i Przedsiębiorczości Bank Poczty został wyróżniony za największą efektywność w edukacji finansowej dzieci i młodzieży.

Niezwykle ważną inicjatywą na rzecz walki z wykluczeniem społecznym i pomocy potrzebującym było poszerzenie oferty Banku o kartę płatniczą z logo Caritas, promowaną hasłem: „Pomagasz jak nigdy, płacąc jak zawsze”. Dzięki karcie, dokonując codziennych płatności, bez dodatkowego wysiłku, można wspierać osoby w potrzebie, objęte pomocą przygotowanego przez Caritas Polska, Bank Poczty i Mastercard programu UratujęCię. Klient wnioskując o kartę Mastercard z logotypem Caritas Polska automatycznie przystępuje do programu UratujęCię i zaraz po aktywacji karty, płacąc nią za zakupy w sklepach partnerów handlowych będących w programie, zbiera punkty które następnie przeliczane są na donacje dla osób potrzebujących. Zdobyta przez konsumenta określona liczba punktów jest przeliczana i przeznaczana na finansową pomoc dla osób korzystających z programu UratujęCię.

Ponadto w ramach grupy kapitałowej, w której Bank Poczty, jest podmiotem finansowym, realizowane są istotne działania w obszarach: społecznym, pracowniczym i środowiskowym przez Poczta Polską, będącą naszym strategicznym inwestorem.

Poniżej przedstawiono kluczowe inicjatywy w tym zakresie.

- **Działania przeciwko wykluczeniu osób niepełnosprawnych.** W tym obszarze Poczta Polska działając przeciwko wykluczeniu społecznemu, realizuje wiele działań np.:
 - a) stale dostosowuje swoje placówki do potrzeb osób niepełnosprawnych, poprzez m.in. instalowanie wind, likwidację progów, obniżenie poziomu zawieszenia skrzynek pocztowych oraz budowę specjalnych podjazdów,

- b) oferuje szereg usług, które są adresowane bezpośrednio do osób niepełnosprawnych, np. nieodpłatnie przyjmuje do obrotu pocztowego przesyłki nadawane przez osoby niewidome lub adresowanych do nich a także bezpłatną obsługę w miejscu zamieszkania,
 - c) świadczy usługi bezpośredniego doręczania korespondencji osobom poruszającym się na wózkach inwalidzkich oraz osobom niewidomym i ociemniałym. Dzięki tej usłudze, przesyłki pocztowe są dostarczane zawsze bezpośrednio do adresata i nie ma potrzeby odbierania ich w placówkach pocztowych. Nawet listy zwykłe, które trafiają do skrzynek pocztowych, takie osoby otrzymają bezpośrednio od listonosza,
 - d) zapewnienie możliwości dla niepełnosprawnych nadawania przesyłkę u listonosza oraz kupić u niego znaczek.
- **Wyróżnienia za wsparcie niepełnosprawnych.** Działając przeciwko wykluczeniu społecznemu Poczta Polska będąca największym pracodawcą w kraju, zwiększyła w ostatnich latach zatrudnienie osób niepełnosprawnych. W 2019 r. w konkursie o Tytuł Pracodawca Godny Zaufania Poczta Polska wygrała w kategorii Firma Przyjazna Niepełnosprawnym. Organizatorem konkursu była Krajowa Izba Gospodarcza. Ideą jest nagrodzenie firm i instytucji, które w zakresie polityki pracowniczej sięgają po ciekawe i skuteczne rozwiązania, uwzględniając rozwój zawodowy pracowników i ochronę ich praw.
 - **Wsparcie adaptacji zawodowej pracowników.** Poczta Polska zdobyła certyfikat HR Najwyższej Jakości za rozwiązania dotyczące adaptacji zawodowej, który ma na celu udzielenie szerokiego wsparcia w pierwszych dniach zatrudnienia dla nowych pracowników oraz została wyróżniona w konkursie HR Dream Team 2019 za Ogólnopolską Świąteczną Kampanię Rekrutacyjną realizowaną pod hasłem „Sprezentuj sobie pracę!”.
 - **Aktywizacja działalności w handlu w Internecie.** W ramach kolejnej edycji rankingu e-Gazel Biznesu, Poczta Polska oraz Mastercard nagrodziły najbardziej dynamiczne małe i średnie przedsiębiorstwa wyspecjalizowane w handlu w Internecie. Zakupione u nich towary trafiły do klientów przede wszystkim za pośrednictwem Poczty Polskiej i Pocztexu (52%).
 - **Działania w zakresie społeczeństwa i ochrony środowiska naturalnego.** W tym obszarze Poczta Polska realizuje wiele działań np.:
 - a) dokonuje stopniowej wymiany floty samochodowej na elektryczną, zgodnie z przygotowanym przez Ministerstwo Energii „Planem rozwoju elektromobilności w Polsce”, który jest częścią „Planu na rzecz odpowiedzialnego rozwoju”. Wdrażany na Poczcie program „Elektromobilność” wpływa zarówno na oszczędności na paliwie ale przede wszystkim na rzecz poprawy jakości powietrza. Program ma również na celu popularyzację elektromobilności i paliw alternatywnych w Polsce oraz ochronę środowiska naturalnego,
 - b) dostosowuje posiadaną infrastrukturę do aut o napędzie elektrycznym wraz z niezbędnymi do ich ładowania urządzeniami oraz systemem zarządzającym. W tym zakresie Poczta podpisała w 2019 listu intencyjnego z Energa,
 - c) instaluje w największych sortowniach przesyłek nowoczesne, energooszczędne oświetlenie z systemem sterowania. np. zegary astronomiczne, wykorzystywane do sterowania oświetleniem zewnętrznym. Sterowniki te powodują automatyczne włączenie oświetlenia po zachodzie słońca i wyłączenie o wschodzie. System sterowania DALI pozwala bardzo efektywnie wykorzystywać oświetlenie sztuczne wewnątrz pomieszczeń – koryguje oświetlenie sztuczne w zależności od dopływu światła naturalnego. To proekologiczne rozwiązanie zmniejsza zużycie energii i emisję CO₂, a jednocześnie poprawia warunki pracy,
 - d) oszczędza papier - m.in. przez zakup 30 tys. tabletów dla listonoszy i wdrażanie usługi dotyczącej obsługi przesyłek z Elektronicznym Potwierdzeniem Odbioru.
 - **Wdraża programy społeczne.** Poczta Polska była głównym partnerem akcji „Wybieram 590”. „Wybierajmy polskie – sobota dla Polski” było hasłem ogólnopolskiego programu społeczno - edukacyjnego „Wybieram 590”, który polegał na promowaniu wśród społeczeństwa idei wspierania

rozwoju gospodarczego Polski poprzez wybieranie usług i produktów oferowanych przez polskie firmy. Program odgrywa znaczącą rolę w kształtowaniu postaw patriotyzmu konsumenckiego.

Polityka różnorodności

Działania związane z różnorodnością dotyczą wielu aspektów działalności Banku Poczтового i mają na względzie m.in.:

- poszanowanie innych osób,
- równe traktowanie,
- wykorzystanie potencjału pracowników.

Bank Pocztowy szeroko i w różnych wymiarach adresuje kwestie różnorodności w bieżącej działalności m.in.:

- wydaje polityki/ zasady regulujące określone obszary różnorodności,
- analizuje i ocenia informacje/ dane oraz sytuacje dotyczące różnorodności,
- propaguje, komunikuje oraz szkoli w zakresie stosowania zasad różnorodności.

Pomimo, iż Bank Pocztowy nie posiada polityki różnorodności w formie odrębnego dokumentu, jednak w wielu dokumentach zatwierdzonych przez Zarząd Banku opisane jest podejście Banku do kwestii różnorodności oraz widoczne w jego praktycznym stosowaniu w bieżącej działalności.

Główne polityki/ zasady wydane przez Zarząd Banku obejmujące m.in. kwestie różnorodności, są określone w:

- *„Polityce Zarządzania Zasobami Ludzkimi w Banku Poczтовым S.A.”* - bezpośrednio deklarującej postawy Banku w tym zakresie:
„ceniemy różnorodność, ponieważ, wierzymy, że różnorodność naszego zespołu jest jednym ze źródeł naszej przewagi konkurencyjnej, a konfrontacja różnych poglądów, opinii, stylów pracy, umiejętności i doświadczeń uwalnia nową jakość i pozwala nam osiągać lepsze wyniki biznesowe”,
- *„Regulaminie pracy Banku Poczтового”* – określającym m.in. obowiązki w zakresie różnorodności:
„Pracodawca jest obowiązany szanować godność oraz dobra osobiste pracowników oraz zapewnić równe traktowanie w zatrudnieniu, w tym przeciwdziałać dyskryminacji w zatrudnieniu”,
- *„Kodeksie etyki dla pracowników Banku Poczтового”* - wskazującym pożądane postawy:
 - *wszyscy pracownicy Banku są odpowiedzialni za tworzenie w miejscu pracy koleżeńskiej i życzliwej atmosfery. Niedopuszczalne jest naruszanie praw pracowniczych, w tym stosowanie jakichkolwiek form dyskryminacji, mobbingu, molestowania, a także innych form nacisku,*
 - *pracownikom zabrania się demonstrowania w czasie pracy poglądów będących przejawem dyskryminacji lub nietolerancji w stosunku do określonych grup społecznych, religijnych, narodowościowych i innych,*
 - *Bank powinien dążyć do zapewnienia pracownikom przyjaznego środowiska pracy i przeciwdziałania wszelkim przejawom dyskryminacji i mobbingu.*

Problematyka różnorodności została dodatkowo uregulowana przez Zarząd i Radę Nadzorczą w wydanych zasadach dotyczących poufnego lub anonimowego zgłaszania podejrzenia zaistnienia naruszenia w Banku Poczтовым. Kluczowym celem tych zasad jest stworzenie możliwości poufnego lub anonimowego sposobu przekazania informacji o podejrzeniach naruszenia przepisów prawa lub regulacji wewnętrznych (w tym przyjętych przez Bank zasadach etycznych) oraz standardów rynkowych w procesach funkcjonujących w Banku, obowiązujących w Banku Poczтовым, a także zapewnienie rzetelnego sprawdzenia tych informacji.

Powyższe regulacje, wspierają realizację Strategii Banku Poczowego, w zakresie budowy kultury organizacyjnej opartej na otwartości i tolerancji, dbającej o to aby każdy pracownik czuł się doceniany i szanowany oraz miał możliwości rozwoju.

W zakresie analizy i oceny informacji/ danych oraz sytuacji dotyczących różnorodności w Banku Poczowym podejmowane są działania stałe i doraźne.

Stałe działania w tym zakresie prowadzi komórka właściwa w zakresie zarządzania zasobami ludzkimi, pozyskując informacje dotyczące ciał menadżerskich i pracowników w podziale na kategorie płci, wykształcenia, wieku i wielu innych wskaźników różnorodności i wykorzystuje w bieżącym zarządzaniu w tym obszarze.

Doraźne działania Banku w zakresie stosowania polityki różnorodności są realizowane przez działające w Centrali komisje:

- Komisja Antymobbingowa,
- Komisja ds. BHP,
- Komisja ds. Darowizn,

analizujące określone sytuacje i podejmujące odpowiednie działania w tym zakresie, zgodnie z zatwierdzonymi przez Zarząd Banku politykami/ zasadami.

Różnorodność w praktyce Banku Poczтового – wybrane obszary	
stan na 31.12.2019	
71,7%	zatrudnionych w Banku to kobiety
42,3%	kadry menadżerskiej to kobiety
0	liczba zidentyfikowanych przypadków materializacji ryzyka wynikającego z nieprzestrzegania praw człowieka zarówno w monitoringu bieżącym, jak i w rocznym procesie samooceny
0	Ilość kar nałożonych na Bank przez Państwową Inspekcję Pracy
-	struktura zatrudnienia w Banku, w tym:
16,0%	• pracowników w wieku do 30 lat
69,3%	• pracowników w wieku od 30 do 50 lat
14,7%	• pracowników w powyżej 50 lat

Szczegółowe dodatkowe dane w powyższym zakresie, przedstawiono w części 11.3.2 Oświadczenia.

Ponadto skład Zarządu i Rady Nadzorczej Banku Poczowego odzwierciedla naszą dbałość o różnorodność. W składzie Rady Nadzorczej są przedstawiciele głównych akcjonariuszy Banku, jak również reprezentanci świata nauki, czy osoby z szeroką wiedzą prawniczą.

Członkowie Rady Nadzorczej i Zarządu Banku ukończyli różne kierunki studiów, w Polsce i za granicą, są absolwentami m.in. kierunków ekonomicznych, prawniczych i zarządzania. Osoby te posiadają różnorodne doświadczenie w polskich i zagranicznych instytucjach, nie tylko finansowych. Mają one świadomość znaczenia różnorodności.

Szczegółowe dodatkowe dane w tym zakresie, przedstawiono w części 10.6 Sprawozdania.

Bank stawia na różnorodność jako bardzo ważne źródło rozwoju i budowania przewagi konkurencyjnej, dlatego docenia na równych zasadach wszystkich pracowników, niezależnie od płci, wieku, niepełnosprawności, narodowości, rasy, pochodzenia etnicznego, religii, wyznania, przekonań politycznych, przynależności związkowej, orientacji seksualnej czy formy zatrudnienia.

Podczas procesów rekrutacyjnych Banku przestrzega zapisów w zakresie równego traktowania przy zatrudnieniu i wykonywaniu zawodu. Procesy związane z wyborem kandydatów opierają się na obiektywnych przesłankach, a ich poszczególne etapy odbywają się według ustalonych wzorów i zasad.

Bank nie uznaje jakiegokolwiek dyskryminacji w zatrudnieniu. Podstawą decyzji o zatrudnieniu, awansie lub działaniach rozwojowych są uniwersalne, obiektywne kryteria, jak kwalifikacje, wiedza, osiągnięcia, ocena okresowa czy potrzeby szkoleniowe danej osoby.

W zakresie polityki wynagradzania, Bank stosuje pełną praktykę równego wynagradzania kobiet i mężczyzn za analogiczną pracę, bazując przy tym na obiektywnej, wolnej od dyskryminacji ocenie. Ustalając i aktualizując przedział wynagrodzeń oraz wymagania i cele dla poszczególnych stanowisk, Bank uwzględnia m.in. stawki obowiązujące na rynku bankowym, wymagania rynków lokalnych, spójne standardy jakości i obsługi klienta, jednolitą politykę kadrową oraz kulturę organizacyjną.

Nastawienie na rozwój. W tak specjalistycznej branży jak finanse pozycję rynkową w dużej mierze budują kompetencje i zaangażowanie pracowników. Dlatego Bank Pocztowy stale inwestuje w rozwój pracowników

w celu: zapewnienia najwyższej jakości obsługi klientów, wzmocnienia marki atrakcyjnego pracodawcy, zaspakajania aspiracji rozwojowych pracowników oraz wypełniania obowiązujących przepisów w zakresie szkoleń.

Analogiczne jak wobec pracowników postawy i działania związane z różnorodnością, Bank stosuje również wobec klientów, dostawców oraz pozostałych interesariuszy, z którymi utrzymuje relacje biznesowe.

W tym zakresie Bank nie uznaje jakiegokolwiek dyskryminacji, zarówno przy prowadzeniu działalności biznesowej (głównie udzielaniu kredytów), dokonywaniu wyboru dostawców i realizacji zakupów, jak i przy działalności społecznej związanej ze sponsoringiem czy darowiznami.

Kwestie te zostały określone w wielu politykach/ zasadach zatwierdzonych przez Zarząd Banku, w tym omówione powyżej w tym rozdziale oraz dodatkowo opisane w innych częściach raportu dotyczących m.in. dokonywania zakupów towarów i usług, przeciwdziałaniu korupcji, bezpieczeństwie i hienie pracy, konflikcie interesów, przyjmowaniu i wręczaniu prezentów, darowiznach i sponsoringowi oraz rozpatrywaniu reklamacji.

11.3.5 Środowisko naturalne

Bank jako instytucja zaufania publicznego jest bardzo wrażliwy na potrzeby społeczne, co powoduje, iż w swoich decyzjach uwzględnia skalę i charakter wpływu, jaki wywiera na środowisko.

Niezależnie od faktu, iż ze względu na charakter działalności gospodarczej bezpośrednie oddziaływanie Banku na środowisko naturalne jest niewielkie, Bank przygotował odrębną politykę społeczną uwzględniającą politykę środowiskową, jako odrębny dokumentu przyjęty przez Zarząd Banku i Radę Nadzorczą.

Zgodnie z postanowieniami przyjętej Polityki Bank wyznaczając zasady i cele swojego działania w obszarze polityki środowiskowej opiera się na deklaracjach i porozumieniach przyjętych przez społeczność międzynarodową, a w szczególności na postanowieniach Porozumienia Paryskiego w sprawie ograniczenia zmian klimatu z grudnia 2015 r. oraz postanowieniach tzw. Pakietu Katowickiego, przyjętego w ramach szczytu COP24 w Katowicach w grudniu 2018r.

Bank Pocztowy odnosi powyższe działania zarówno do horyzontu długookresowego jako społeczną odpowiedzialność za warunki życia kolejnych pokoleń, ale również do aspektu biznesowego jako działania ukierunkowane na realne oszczędności w zakresie kosztów eksploatacyjnych, czy też przyczyniające się do wspierania strategii budowania wartości firmy w długim terminie.

Bank Pocztowy definiuje swoje podejście do polityki środowiskowej w ramach następujących obszarów:

- ograniczania negatywnego wpływu na środowisko naturalne własnej działalności operacyjnej,
- uczestnictwo w działaniach wspierających realizację inicjatyw proekologicznych na poziomie programów rządowych, jednostek samorządu terytorialnego, inicjatyw podmiotów komercyjnych oraz Klientów Banku, w tym oferując produkty finansowe dające możliwość klientom Banku realizacji działań prośrodowiskowych,
- zarządzanie ryzykiem kredytowym uwzględniające w ramach działalności kredytowej, w segmencie mikro i instytucjonalnym, negatywne efekty zewnętrzne działalności finansowanych przedsiębiorstw w zakresie oddziaływania na środowisko naturalne.

Bank Pocztowy włącza się w realizację działań prośrodowiskowych, w szczególności poprzez:

- ściśle respektowanie obowiązującego prawa w zakresie ochrony środowiska oraz uwzględnienie jego wymogów w regulacjach wewnętrznych,
- wspieranie inicjatyw podmiotów zewnętrznych z zakresu polityki środowiskowej przede wszystkim jako partner w procesie ich finansowania,
- dążenie do pozytywnego oddziaływania na środowisko poprzez kształtowanie swojej oferty produktowej udostępniającej rozwiązania wspierające inicjatywy proekologiczne Klientów Banku,

- uwzględnianie w procesie oceny kredytowej wpływu danego projektu na środowisko w ramach tzw. „ryzyka ekologicznego” oraz brak zaangażowania w finansowanie przedsięwzięć branż o wysokim poziomie szkodliwości dla środowiska,
- ograniczanie zużycia surowców poprzez racjonalizację zużycia wody, energii elektrycznej oraz energii cieplnej,
- minimalizacja oddziaływania transportu samochodowego na środowisko poprzez racjonalną gospodarkę flotą samochodową,
- prowadzenie racjonalnej polityki zakupów materiałów eksploatacyjnych, w tym prowadzenie weryfikacji zasadności zamawiania materiałów w celu ograniczenia zbędnego wykorzystywania materiałów o negatywnym wpływie na środowisko,
- działania zmierzające do maksymalnego ograniczenia zużycia materiałów eksploatacyjnych, w tym w szczególności papieru w codziennej działalności operacyjnej Banku – propagowanie wśród pracowników zasad rozsądnego podejścia do drukowania oraz wdrażanie narzędzi umożliwiających tzw. „elektroniczny obieg dokumentów”,
- prowadzenie racjonalnej gospodarki odpadami poprzez ograniczanie ich powstawania, selektywną zbiórkę odpadów i przekazywanie do recyklingu,
- budowanie wrażliwości i świadomości ekologicznej wśród pracowników, ich rodzin, a także partnerów biznesowych.

Poniżej przedstawiono przykładowe inicjatywy bezpośrednio wpływających na ochronę środowiska podejmowane w Banku Pocztowym, w zakresie codziennego funkcjonowania.

Z uwagi na posiadaną infrastrukturę (budynki, w których świadczona jest obsługa bankowa) oraz rozproszenie terytorialne placówek, podejmowane przez Bank Pocztowy inicjatywy proekologiczne ograniczające negatywne oddziaływanie na środowisko, dotyczą m.in.:

- transportu samochodowego,
- podróży służbowych,
- ograniczenia zużycie energii.

Dodatkowo w zakresie podejmowanych inicjatyw proekologicznych Bank Pocztowy wdraża rozwiązania innowacyjne dotyczące ograniczenia zużycia papieru poprzez rozwój elektronicznego obiegu dokumentów.

W zakresie transportu samochodowego minimalizowane jest jego oddziaływanie na środowisko poprzez racjonalną gospodarkę flotą samochodową oraz jej monitoring. Flota Banku Pocztowego wg stanu na 31.12.2019 r. składa się z 137 samochodów, w tym 1 ciężarowego. Wszystkie samochody spełniają normę emisji spalin Euro 6 i są sukcesywnie wymieniane na nowsze modele, mniej zanieczyszczające środowisko.

Kluczowe wskaźniki

Stopień spełnianie norm emisji spalin Euro 6

	2019	Stopień spełnienia norm emisji spalin Euro 6 w 2019 r.
Flota samochodowa Banku	137	100 %

W samochodach, które nie mogą być użytkowane prywatnie, zainstalowany jest system monitoringu GPS w celu weryfikacji, czy użytkownicy przestrzegają zasad ich użytkowania. Rozwiązanie to pozwala na kontrolę zużycia paliwa, całkowitych przebiegów i redukcję kosztów eksploatacji.

Dodatkowo, aby ograniczyć liczbę podróży służbowych Bank Pocztowy wykorzystuje zdalne metody komunikacji, w tym szkolenia e-learningowe oraz dobrze rozwinięty system wideo- i telekonferencji. W przypadku organizacji działającej w strukturze sieciowej taki system organizacji pracy wiąże się z istotnymi oszczędnościami. Jeżeli występuje konieczność podróży służbowej, łączymy pracowników w grupy, aby ograniczyć skalę pojedynczych przejazdów.

W zakresie ograniczenia wykorzystania papieru w codziennej działalności operacyjnej, Bank Pocztowy wykorzystuje narzędzia wspierające zarządzanie Elektronicznym Obiegiem Dokumentów, w tym E-Kancelaria oraz E-Biuro. Podjęte działania doskonalące, ukierunkowane na jeszcze bardziej intuicyjne i proste w obsłudze funkcjonowanie tych narzędzi, przyczyniają się do oszczędności zużywanego papieru, ale także czasu poświęcanego wcześniej przez pracowników na tradycyjny obieg dokumentów. Jednocześnie w przestrzeni biurowej Banku pojawiły się wyraźne informacje przypominające o rozsądnym podejściu do drukowania i zachęcające do ograniczenia tego procesu do niezbędnego minimum.

Ponadto Bank Pocztowy uczestniczy w programie LCCP - COLLECTED BY LEXMARK Firmy Lexmark. Program ten przyczynia się do ponownego wykorzystania produktu, a tym samym wydłużeniu okresu jego eksploatacji. Wszystkie kartridże odzyskane przez firmę Lexmark są ponownie wykorzystywane lub poddawane recyklingowi. Innymi słowy, żaden nie zostaje porzucony na składowisku lub spalony.

W zakresie ograniczenia zużycie energii działania proekologiczne dotyczą budynków: Centrali Banku Poczтового w Bydgoszczy jak i placówek operacyjnych.

Zużycie energii elektrycznej w Centrali Banku Poczowego w Bydgoszczy od kilku lat podlega ciągłemu monitoringowi i optymalizacji. W trakcie modernizacji siedziby Centrali Banku jak i placówek własnych, Bank Pocztowy w latach 2018-19 r. dokonywał sukcesywnie wymiany oświetlenia stanowisk pracy z lamp jarzeniowych na lampy z elementami świetlnymi LED. Poprawiło to jakość oświetlenia i pozwoliło na obniżenie zużycia energii elektrycznej.

Ponadto w ramach modernizacji Centrali Banku jak i placówek własnych instalowane są nowe systemy klimatyzacji o wyższej klasie efektywności energetycznej, co także ma wpływ na obniżenie zużycia energii elektrycznej.

Kluczowe wskaźniki

Zużycie energii w głównej siedzibie Banku Poczowego w Bydgoszczy

	2019	2018	2017
Energia elektryczna [w kWh]	1 006 868	1 033 460	1 044 548
Energia cieplna [w GJ]	1 231	1 625	1 234

Bank pozyskuje wodę z sieci miejskiej w Bydgoszczy. W przypadku pozostałych placówek znajdujących się w obiektach, w których Bank wynajmuje powierzchnię, nie ma możliwości określenia zużycia mediów.

Łączny pobór wody [w m³]

	2019	2018	2017
Główna siedziba Banku Poczowego w Bydgoszczy	3 273	2 978	3 646

Dodatkowo zgodnie z obowiązującymi przepisami Bank segreguje odpady oraz prowadzi działania edukacyjno – komunikacyjne dla pracowników Banku w tym zakresie.

Ponadto w ramach grupy kapitałowej, w której Bank Poczty, jest podmiotem finansowym, realizowane są istotne działania w obszarze środowiskowym przez Poczta Polską, będącą naszym strategicznym inwestorem.

Poniżej przedstawiono kluczowe inicjatywy w tym zakresie.

- Stopniowa wymiana floty samochodowej na elektryczną, zgodnie z przygotowanym przez Ministerstwo Energii „Planem rozwoju elektromobilności w Polsce”, który jest częścią „Planu na rzecz odpowiedzialnego rozwoju”. Wdrażany na Poczcie program „Elektromobilność” wpływa zarówno na oszczędności na paliwie ale przede wszystkim na rzecz poprawy jakości powietrza. Program ma również na celu popularyzację elektromobilności i paliw alternatywnych w Polsce oraz ochronę środowiska naturalnego.
- Dostosowywanie posiadanej infrastruktury do obsługi aut o napędzie elektrycznym wraz z niezbędnymi do ich ładowania urządzeniami oraz systemem zarządzającym. W tym zakresie Poczta podpisała w 2019 listu intencyjnego z Energa.
- Instalacja w największych sortowniach przesyłek nowoczesnego, energooszczędne oświetlenie z systemem sterowania. np. zegary astronomiczne, wykorzystywane do sterowania oświetleniem zewnętrznym. Sterowniki te powodują automatyczne włączenie oświetlenia po zachodzie słońca i wyłączenie o wschodzie. System sterowania DALI pozwala bardzo efektywnie wykorzystywać oświetlenie sztuczne wewnątrz pomieszczeń – koryguje oświetlenie sztuczne w zależności od dopływu światła naturalnego. To proekologiczne rozwiązanie zmniejsza zużycie energii i emisję CO₂, a jednocześnie poprawia warunki pracy.
- Oszczędzanie zużycia papieru - m.in. przez zakup 30 tys. tabletów dla listonoszy i wdrażanie usługi dotyczącej obsługi przesyłek z Elektronicznym Potwierdzeniem Odbioru.

11.4. Opis istotnych ryzyk związanych z działalnością Banku, mogących wywierać wpływ na zagadnienia poszanowania praw człowieka, pracownicze, przeciwdziałania korupcji, społeczne i środowiska naturalnego

Bank Poczty w zakresie prowadzonej działalności narażony jest na wiele ryzyk.

W zakresie podstawowej działalności operacyjnej Bank jako trwale istotne uznaje następujące rodzaje ryzyka:

- ryzyko kredytowe,
- ryzyko operacyjne,
- ryzyko stopy procentowej księgi bankowej,
- ryzyko płynności.

Dodatkowo Bank Poczty identyfikuje następujące istotne rodzaje ryzyka:

- ryzyko strategiczne,
- ryzyko braku zgodności,
- ryzyko cyklu gospodarczego,
- ryzyka outsourcingu,
- ryzyko reputacji,
- ryzyko rezydualne,
- ryzyko koncentracji,
- ryzyko modeli.

Głównym celem zarządzania ryzykiem w Banku Pocztowym jest zapewnienie bezpieczeństwa środkom powierzonym przez klientów oraz zapewnienie skuteczności realizacji celów strategicznych poprzez podejmowanie decyzji nakierowanych na maksymalizację uzyskiwanych dochodów w dłuższym horyzoncie czasowym, przy podejmowaniu akceptowalnego poziomu ryzyka.

Szczegółowy sposób zarządzania ryzykami w Banku przedstawiono w części 7 Sprawozdania.

Bank podejmuje wszelkie możliwe działania na rzecz identyfikacji i przeciwdziałania skutkom ryzyk związanych z charakterem prowadzonej działalności. Stale analizujemy ryzyko operacyjne, które uwzględnia czynniki społeczne i środowiskowe.

W tej części Oświadczenia przedstawiono opis istotnych ryzyk związanych z działalnością Banku, mogących wywierać wpływ na zagadnienia opisane w poprzedniej części dotyczącej omówienia poszczególnych polityk tj.: poszanowania praw człowieka, pracownicze, przeciwdziałania korupcji, społeczne i środowiska naturalnego, uzupełnione o ryzyka dotyczące produktów i relacji z otoczeniem zewnętrznym (kontrahentami) a także główne działania mitygujące w tym zakresie.

Obszar ryzyka	Działania
<p>SPOŁECZNE W TYM KLIENCI I KONTRAHENCI</p>	<p>W Banku ryzyka mające niekorzystny wpływ na zagadnienia społeczne mogą wynikać głównie z relacji z Klientami oraz kontrahentami.</p> <p>W odniesieniu do ryzyka związanego z relacjami z klientami, dotyczącego głównie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • przekazywania odpowiednich informacji klientom, • etycznej reklamy i prowadzenia niewłaściwej sprzedaży (tzw. misselling), • nieuprawnionego dostępu do danych i środków Klientów, w tym za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej, • zlecania wykonywania określonych czynności do podmiotów zewnętrznych (outsourcingu), • terminowej obsługi reklamacji, <p>Bank podejmuje szereg działań w celu mitygacji tego ryzyka.</p> <p>W tym celu w szczególności:</p> <ul style="list-style-type: none"> • przygotowuje i upraszcza produkty, zgodnie z wystandardyzowaną procedurą, dokonując oceny dokumentów przeznaczonych dla klientów m.in. przez komórkę prawną i zgodności, • wdrożył transparentny i przejrzysty proces reklamacyjny, • wprowadza rozwiązania usprawniające obsługę dla klientów z niepełnosprawnościami, • corocznie ocenia funkcjonujące produkty, w tym w zakresie ponoszonego ryzyka, • przeprowadza i wykorzystuje wyniki prowadzonych badań satysfakcji Klientów z obsługi, • wykorzystuje szeroki zakres kanałów komunikacji z klientami zarówno poprzez pracowników sieci, stronę WWW, bankowość elektroniczną, profil Banku na Facebooku i Twitterze oraz kanał wideo na Youtube, • prowadzi szkolenia pracowników bezpośredniej obsługi klientów w zakresie produktów oraz właściwej sprzedaży i obsługi klientów, • wdrożył przepisy dotyczące RODO oraz przekazuje Klientom informacje w zakresie przetwarzania ich danych osobowych i procedur składania wniosków dotyczących ochrony danych osobowych,

	<ul style="list-style-type: none"> • wdrożył procedury i rozwiązania dotyczące archiwizacji i przechowywania danych, zapewnienia ciągłości działania, w tym planów zabezpieczania systemów przed nieautoryzowanym dostępem, stosując m.in. sprzętowe i systemowe zabezpieczenia, • monitoruje przepisy zewnętrzne, dyrektywy/ regulacje, rejestry klauzul niedozwolonych, opinie/ rozstrzygnięcia w szczególności: KNF, UOKiK, Rzecznika Finansowego, sądów i dostosowuje procesy/ procedury w celu dostarczania klientom adekwatnych i jak najlepszych produktów i usług. <p>W odniesieniu do ryzyka związanego z kontrahentami, Bank podejmuje szereg działań w celu jego ograniczenia, w szczególności dotyczących głównie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zapewnienia transparentności i obiektywizmu przy dokonywaniu wyboru dostawców, zgodnie z wystandardyzowaną procedurą w tym zakresie, • stosowania umów o zakazie konkurencji w celu uniknięcia powstania konfliktu interesów, • wdrożenia przepisów dotyczących limitów oraz restrykcji dotyczące właściwości oraz wartości przyjmowanych i przekazywanych prezentów lub zachęt, • propagowania u pośredników, podwykonawców i dostawców Banku zasad Polityki Banku w zakresie poszanowania praw człowieka, w celu zapewnienia etycznego, uczciwego i zrównoważonego łańcucha wartości. <p>Bank wspiera darowiznami cele społecznie użyteczne, określone w przyjętych w Banku zasadach, unikając finansowania partii politycznych oraz osób zaangażowanych politycznie.</p>
<p>PRACOWNICZE</p>	<p>W odniesieniu do obszaru ryzyka dotyczącego zagadnień pracowniczych, związanego w szczególności z:</p> <ul style="list-style-type: none"> • warunkami pracy, • fluktuacją, • angażowaniem i rozwojem pracowników, • mobbingiem i innymi zdarzeniami niepożądanymi. <p>Bank podejmuje działania minimalizujące te ryzyka.</p> <p>Główne działania mitygujące w tym obszarze ryzyka, głównie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • przygotowywania i wdrażania polityk/ procedur dotyczących zagadnień kadrowych, wynagrodzeń i systemów motywacyjnych oraz bezpiecznych warunków pracy, • współpracy z organizacją związkową w zakresie spraw pracowniczych, • analizuje mierniki i wskaźniki dotyczące: zatrudnienia i rotacji pracowników, różnorodności w podziale na płeć, zatrudnienia osób niepełnosprawnych, osób przeszkolonych (np. w ramach podnoszenia kwalifikacji zawodowych), liczba szkoleń BPH, wskaźniki dotyczące wynagrodzeń • oferowaniu szkoleń, zapewniających rozwój pracowników, • tworzeniu właściwych i bezpiecznych warunków pracy, • wdrożeniu polityki antymobbingowej i procedur anonimowego zgłaszania naruszeń, • wspieraniu działań prowadzonych w ramach Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych, m.in.:

	<ul style="list-style-type: none"> - pomocy materialnej, - dofinansowania zorganizowanych formy wypoczynku, ogólnodostępnych imprez i działalności sportowo-rekreacyjno-turystycznej i kulturalnej, - realizacji świadczeń okolicznościowe dla dzieci pracowników, • oferowaniu Pracowniczego Programu Emerytalny (PPE) – z dofinansowaniem przez pracodawcę, • oferowaniu programu kompleksowej opieki medycznej, • wspieraniu przez pracodawcę programu sportowo-rekreacyjnego oraz dobrowolnych grupowe ubezpieczenie na życie, na preferencyjnych warunkach, • oferowaniu przez pracodawcę możliwości zwolnienia od pracy w postaci odpłatnych godzin przeznaczonych dla rodziny.
<p>POSZANOWANIE PRAW CZŁOWIEKA</p> <p>PRZECIWDZIAŁANIE KORUPCJI</p>	<p>Ryzyko związane z obszarami:</p> <ul style="list-style-type: none"> • braku poszanowania praw człowieka, oraz • zapobiegania korupcji, <p>dotyczą w szczególności możliwości utraty reputacji oraz nałożenia sankcji prawnych lub finansowych.</p> <p>W odniesieniu do tych obszarów, Bank podejmuje szereg działań minimalizujących te ryzyka, dotyczących głównie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • przygotowywania i wdrażaniu dedykowanych przepisów/ polityk w zakresie: poszanowania praw człowieka, antykorupcyjnej, etyki oraz szczegółowych procedur dotyczących tych obszarów, • prowadzenia szkoleń oraz propagowanie etycznego zachowania, • tworzenia kultury organizacyjnej szanującej prawa człowieka oraz jednoznacznie odrzucającej korupcję, • wdrożenia rozwiązań dotyczących możliwość anonimowego zgłaszania naruszeń w tych obszarach, • funkcjonowania Komisji Antymobbingowej, • wdrożenia umów o zakazie konkurencji w celu uniknięcia powstania konfliktu interesów, • wspiera i propaguje działania związane z wolontariatem pracowniczym, angażującym i integrującym pracowników, • wprowadza rozwiązania usprawniające obsługę dla klientów z niepełnosprawnościami, • wspiera pracowników w podnoszeniu kwalifikacji, • monitoruje publikacje poświęcone Bankowi i podejmuje działania zaradcze, • wdrożenia przepisów dotyczących limitów oraz restrykcji, dotyczące właściwości oraz wartości przyjmowanych i przekazywanych prezentów lub zachęt. <p>Bank wdrożył jednolite zasady przekazywania darowizn na cele społecznie użyteczne i unika finansowania w ten sposób partii politycznych oraz osób zaangażowanych politycznie oraz innych działań które mogą mieć charakter korupcyjny.</p>
<p>ŚRODOWISKO</p>	<p>Ryzyko dotyczące obszaru związanego z wpływem na środowisko naturalne dotyczy głównie możliwości nałożenia sankcji na Bank w związku z brakiem zapewnienia zgodności z przepisami prawa.</p>

Bank zapobiega temu ryzyku stosując się do przepisów prawnych, monitorując swój wpływ na środowisko i wdrażając działania prośrodowiskowe.

Bank podejmuje szereg działań w celu minimalizacji tego ryzyka, w szczególności:

- analizuje przepisy zewnętrzne w tym zakresie,
- monitoruje w wybranych obszarach, swój wpływ na środowisko naturalne,
- wdraża określone działania prośrodowiskowe, m.in.: prowadzi racjonalną gospodarkę flotą samochodową,
- rozwija system szkoleń e-learningowych raz system wideo- i telekonferencji, ograniczając podróże służbowe,
- aktywnie wykorzystuje Elektroniczny Obieg Dokumentów, w tym E-Kancelaria oraz E-Biuro, istotnie ograniczając zużycie papieru,
- uczestniczy w programach partnerów zewnętrznych dotyczących odzyskiwania zużytych w Banku kartridży (eliminując ich wyrzucenie lub spalanie),
- sukcesywnie wymienia oświetlenia na lampy z elementami świetlnymi LED (poprawa jakości oświetlenia i obniżenie zużycia energii elektrycznej) oraz instaluje nowoczesne systemy klimatyzacji, o wyższej klasie efektywności energetycznej,
- monitoruje przepisy zewnętrzne dotyczące ochrony środowiska w celu ich wykorzystania do prowadzenie działań prośrodowiskowych przez Bank.

Ponadto Bank w zakresie polityki biznesowej rozwija obszar finansowania działalności prośrodowiskowej, w zakresie oferty produktów oraz modelu sprzedaży.

12. Pozostałe informacje – wymagane na podstawie art. 111a Ustawy Prawo Bankowe

Bank Pocztowy S.A jest bankiem uniwersalnym świadczącym usługi finansowe klientom indywidualnym oraz instytucjonalnym.

Bank ma siedzibę na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

Bank nie otrzymał finansowego wsparcia pochodzącego ze środków publicznych, w szczególności na podstawie ustawy z dnia 12 lutego 2009 r. o udzielaniu przez Skarb Państwa wsparcia instytucjom finansowym (Dz. U. z 2016 r. poz. 1436).

Bank nie zawierał umów o których mowa w art. 141t ustawy Prawo Bankowe.

Podstawowe dane dotyczące Banku Poczтового		
	31.12.2019	31.12.2018
Zatrudnienie w etatach	1 410	1 535
Obrót w tys. zł	432 433	439 494
Zysk brutto w tys. zł	32 304	14 388
Podatek dochodowy w tys. zł*	-13 362	- 7 343
ROA netto w %	0,24	0,09

* Przychody z tytułu odsetek, przychody z opłat i prowizji, przychody z tytułu dywidend, wynik na instrumentach finansowych wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy oraz wynik z pozycji wymiany (w tym instrumenty pochodne), wynik na działalności inwestycyjnej oraz pozostałe przychody operacyjne

13. Oświadczenie Zarządu

13.1. Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań

Zarząd Banku Poczтового S.A. oświadcza, że według jego najlepszej wiedzy:

- roczne skrócone sprawozdanie finansowe i dane porównywalne sporządzone zostały zgodnie z obowiązującymi zasadami rachunkowości oraz odzwierciedlają w sposób prawdziwy, rzetelny i jasny sytuację majątkową i finansową Banku Poczowego oraz jego wynik finansowy,
- sprawozdanie Zarządu z działalności Banku Poczowego zawiera prawdziwy obraz rozwoju osiągnięć oraz sytuacji Banku Poczowego, w tym opis podstawowych ryzyk i zagrożeń.

Niniejsze Sprawozdanie Zarządu z działalności Banku Poczowego S.A. za 2019 r. liczy 134 kolejno ponumerowane strony.

13.2. Wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych

Zgodnie z zawartą umową z dnia 27 lipca 2018 r. z KPMG Audyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa, na podstawie uchwały Rady Nadzorczej z dnia 16 maja 2018 r. w sprawie wyboru podmiotu uprawnionego do badania sprawozdania finansowego, zostało przeprowadzone badanie sprawozdania finansowego Banku za rok obrotowy kończący się dnia 31 grudnia 2019 r., sporządzone zgodnie z Międzynarodowymi Standardami Sprawozdawczości Finansowej, które zostały zatwierdzone przez Unię Europejską i innymi obowiązującymi przepisami prawa

KPMG Audyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa z siedzibą w Warszawie przy ul. Inflanckiej 4A, jest wpisana na listę firm audytorskich prowadzoną przez Krajową Radę Biegłych Rewidentów pod numerem 3546.

Zarząd Banku Poczowego informuje, na podstawie oświadczenia Audytora, że podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych, KPMG Audyt spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Sp. k. dokonujący badania rocznego sprawozdania Banku nie świadczyła zabronionych usług niebędących badaniem, o których mowa w art. 5 ust. 1 akapit drugi rozporządzenia UE oraz art. 136 ustawy o biegłych rewidentach.

Usługi niebędące badaniem sprawozdań finansowych, które Audytor świadczył na rzecz Banku w badanym okresie dotyczyły usług atestacyjnych, w tym przeprowadzenie procedur dotyczących danych finansowych w pakiecie konsolidacyjnym na potrzeby jednostki dominującej.

Podpisy Członków Zarządu Banku Poczowego S.A.

... lutego 2020 r. Robert Kuraszkiewicz Prezes Zarządu

... lutego 2020 r. Tomasz Dąbrowski Członek Zarządu

... lutego 2020 r. Tomasz Jodłowski Członek Zarządu

... lutego 2020 r. Paweł Kopeć Członek Zarządu