



Bank Pocztowy

Bank Pocztowy S.A.

Sprawozdanie Zarządu z działalności
Banku Poczтового S.A. za 2021 r.

List Przewodniczącego Rady Nadzorczej	4
List Prezesa Zarządu Banku Pocztowego	5
1. Zewnętrzne uwarunkowania działalności Banku	6
1.1. Podstawowe trendy w gospodarce	6
1.2. Sytuacja w sektorze bankowym	10
1.3. Czynniki makroekonomiczne mogące mieć wpływ na wyniki Banku	13
1.4. Otoczenie regulacyjne	14
2. Strategia Banku, charakterystyka modelu biznesowego, istotne wydarzenia i działania rozwojowe	19
2.1. Strategia Banku i model bankowości pocztowej	19
2.2. Realizacja Planu Naprawy	19
2.3. Działania rozwojowe i realizowane kluczowe projekty	21
2.4. Nagrody i wyróżnienia	23
3. Działalność na rynku detalicznym	25
3.1. Klienci bankowości detalicznej	25
3.2. Oferta produktowa bankowości detalicznej	25
3.3. Działalność depozytowa	26
3.4. Działalność kredytowa	27
3.5. Produkty inwestycyjne i ubezpieczeniowe	29
3.6. Karty bankowe	31
3.7. Kanały dystrybucji, zmiana modelu współpracy z Poczta Polska oraz rozwój bankowości elektronicznej	32
4. Działalność na rynku instytucjonalnym	37
4.1. Klienci bankowości instytucjonalnej	37
4.2. Oferta produktowa bankowości instytucjonalnej	37
4.3. Działalność depozytowa	39
4.4. Działalność kredytowa	39
4.5. Działalność rozliczeniowa	40
4.6. Model dystrybucji	41
5. Działalność skarbowa	42
6. Wyniki finansowe	44
6.1. Główne czynniki kształtujące wynik finansowy Banku	44
6.2. Podstawowe wskaźniki operacyjne	51
6.3. Sprawozdanie z sytuacji finansowej - główne pozycje bilansu	52
7. Zarządzanie głównymi rodzajami ryzyka	54
7.1. Cele i zasady zarządzania ryzykiem	54
7.2. Ryzyko kredytowe	55
7.3. Polityka kredytowa	58
7.4. Ryzyko płynności	59
7.5. Ryzyko stopy procentowej	61
7.6. Ryzyko walutowe	64
7.7. Ryzyko operacyjne	64
7.8. Pozostałe ryzyka	65
7.9. Adekwatność kapitałowa	70
8. Struktura organizacyjna	74
9. Zarządzanie zasobami ludzkimi	78
9.1. Stan i struktura zatrudnienia	78
9.2. Relacje z pracownikami	78
10. Zarządzanie i ład korporacyjny	83
10.1. Struktura akcjonariatu i kapitał zakładowy	83
10.2. Podstawowe informacje na temat Poczty Polskiej i zasad współpracy	84
10.3. Relacje inwestorskie	86
10.4. Zasady zmiany statutu	87

10.5.	Działalność organów korporacyjnych Banku	88
10.6.	Zasady i zakres stosowania ładu korporacyjnego	112
11.	Oświadczenie dotyczące informacji niefinansowych	115
11.1.	Model biznesowy bankowości pocztowej i jego wartość dla społeczeństwa	115
11.2.	Kluczowe niefinansowe wskaźniki efektywności Banku	118
11.3.	Opis kluczowych polityk, rezultatów ich stosowania oraz procedur należytej staranności	120
11.3.1.	Poszanowanie praw człowieka	120
11.3.2.	Pracownicy	121
11.3.3.	Przeciwdziałanie korupcji.....	129
11.3.4.	Społeczeństwo	132
11.3.5.	Środowisko naturalne	142
11.4.	Opis istotnych ryzyk związanych z działalnością Banku, mogących wywierać wpływ na zagadnienia poszanowania praw człowieka, pracownicze, przeciwdziałania korupcji, społeczne i środowiska naturalnego.....	145
11.5.	Ujawnienia wynikające z Taksonomii	148
12.	Pozostałe informacje	154
13.	Oświadczenie Zarządu	155
13.1.	Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań	155
13.2.	Wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych	155

List Przewodniczącego Rady Nadzorczej

Szanowni Państwo,

w 2021 roku polska i światowa gospodarka funkcjonowała w trudnych warunkach, zmagając się z konsekwencjami postępującej pandemii Covid-19. Poczta Polska, mimo niekorzystnego otoczenia rynkowego, skutecznie realizowała swoje usługi związane z obsługą Obywateli. Działaliśmy w wielu wymagających obszarach - zarówno jako narodowy operator pocztowy, jeden z polskich liderów usług komunikacyjnych, paczkowo - kurierskich i logistycznych, a ponadto świadcząc w ramach Grupy usługi finansowe Banku Pocztowego.

Bank Pocztowy, którego Poczta Polska jest większościovym Akcjonariuszem, w minionym roku podobnie jak cały sektor bankowy stanął przed dużym wyzwaniem związanym z prowadzeniem działalności bankowej w warunkach historycznie najniższego poziomu stóp procentowych. Trudną, jednak niezbędną decyzją podjętą przez Zarząd Banku w 2021 roku, było wdrożenie Planu Naprawy z obszaru rentowności, którego celem jest trwała poprawa kondycji Banku Pocztowego. Jednocześnie Bank realizował inicjatywy, które mają pozwolić na przyszły rozwój w obszarze wysokiej jakości rozwiązań cyfrowych, których oczekują Klienci instytucji finansowych.

Dziś możemy powiedzieć, co potwierdza niniejsze Sprawozdanie, że Bank zrealizował w tych obszarach zaplanowane cele, a ich efekty były wyższe od wcześniej zaplanowanych. Realizowany Plan Naprawy przyniósł Bankowi znaczne obniżenie kosztów i podniósł w efekcie jego rentowność, a Bank może pochwalić się osiągnięciem najwyższego od 2015 roku zysku netto. Jednocześnie produktowo Bank Pocztowy zwiększył swoją konkurencyjność, co stanowi potencjał do zwiększania liczby Klientów oraz umacniania pozycji na rynku w kolejnych latach.

Zapraszam do zapoznania się ze Sprawozdaniem Zarządu Banku Pocztowego S.A. z działalności za 2021 rok.

Z poważaniem

Andrzej Bodziony

Przewodniczący Rady Nadzorczej

Banku Pocztowego S.A.

List Prezesa Zarządu Banku Pocztowego

Szanowni Państwo,

niniejszym Sprawozdaniem podsumowujemy działalność Banku Pocztowego w 2021 roku - kolejnym roku pandemii Covid-19 i związanej z nią niepewności dla polskiej i światowej gospodarki.

Z tym większą satysfakcją należy odbierać wyniki finansowe Banku Pocztowego wypracowane w minionych 12 miesiącach. Wpłynęły na nie wdrażane działania naprawcze z obszaru rentowności Planu Naprawy i Strategii Banku wprowadzone w życie na przestrzeni 2021 roku, sukcesywnie realizowana konserwatywna polityka kredytowa przyczyniająca się do jednego z najniższych w historii Banku kosztu ryzyka kredytowego, a także dalsze rozwijanie oferty produktowej i wdrażanie nowoczesnych rozwiązań cyfrowych, adresujących potrzeby coraz bardziej wymagających klientów oraz wspierających wzrost efektywności.

Osiągnięte w 2021 roku przez Bank Poczty wyniki są znacznie lepsze niż zakładaliśmy zarówno w Strategii Banku na lata 2021-2024, w Planie Finansowym na rok 2021, czy wreszcie we wdrażanym Planie Naprawy. Wśród trudnych decyzji podjętych w 2021 roku chciałem wyróżnić w szczególności działania restrukturyzacyjne w obszarze zatrudnienia. Proces ten był dla Banku trudnym wyzwaniem, ale jego skuteczną realizacją przyczynia się niewątpliwie do wzrostu efektywności, a także pozwala wygospodarowywać środki na wyższe wynagrodzenia przy obserwowanym wzroście wydajności pracy.

Osiągnięty w 2021 roku zysk netto na poziomie 31 milionów złotych w porównaniu do straty w wysokości 9,2 miliona złotych wygenerowanej w roku 2020 jest też wynikiem najwyższym od 2015 roku. Oczywiście było to możliwe ze względu na brak istotnych negatywnych zdarzeń wpływających na konieczność tworzenia dodatkowych rezerw, jak miało to miejsce w latach 2019 i 2020 w konsekwencji wyroku TSUE z dnia 11 września 2019 r. dotyczącego obowiązku zwrotu prowizji z tytułu wcześniejszych spłat kredytów konsumpcyjnych. Najlepsze od lat wyniki Banku Pocztowego to jednak także rezultat istotnie niższych niż zakładaliśmy kosztów ryzyka. Do poprawy wyników przyczyniły się wreszcie zmiany w otoczeniu rynkowym, w tym podwyżki stóp procentowych odnotowane w IV kwartale 2021r.

Zwracam uwagę, że Bank Poczty oprócz działań restrukturyzacyjnych wdrażał także rozwiązania, które mają zapewnić rozwój i poprawić pozycję Banku na rynku. W 2021 roku Bank realizował między innymi 35 projektów inwestycyjnych. W tym okresie uruchomionych zostało 15 nowych projektów – w tym 10 biznesowych. Warto zwrócić uwagę między innymi na udostępnienie wszystkim Klientom możliwości korzystania z najnowszych rozwiązań bankowości internetowej i mobilnej – dotychczas rozwijanych pod marką EnveloBanku, a w 2021 po decyzji o połączeniu marek – już „pod jednym dachem” Banku Pocztowego. Zdecydowaliśmy się też na ograniczenie współpracy do jednej organizacji kartowej, obniżając w ten sposób koszty, ale jednocześnie oferując nowe produkty w bardziej przystępny sposób. Udostępniliśmy także Klientom możliwość wzięcia kredytu w 15 minut, a swoją tożsamość mogą oni weryfikować poprzez wideoweryfikację. Także w 2021 roku – jako pierwszy bank w Polsce - wprowadziliśmy kartę biometryczną oraz nową metodę płatności mobilnych opaską płatniczą, a także zwiększyliśmy liczbę terminali płatniczych w placówkach Poczty Polskiej do 15 tysięcy.

Dla sektora bankowego, ale także Banku Pocztowego, rok 2021 był niewątpliwie rokiem trudnym, wymagającym podejmowania odważnych decyzji. W takim otoczeniu Bankowi Pocztemu udało się poprawić wyniki finansowe, skutecznie realizować Plan Naprawy i co jeszcze ważniejsze - zainicjować procesy, które pozwolą na efektywny, dalszy rozwój organizacji.

Na koniec pragnę zadeklarować w imieniu Zarządu Banku, że pracujemy nad kolejnymi działaniami, które mają wzmocnić pozycję Banku na rynku - z korzyścią dla wszystkich naszych Interesariuszy, w szczególności Klientów Banku.

Zachęcam do zapoznania się z całym Sprawozdaniem Zarządu Banku Pocztowego S.A. z działalności za 2021 roku.

Z poważaniem

Jakub Stupiński

Prezes Zarządu Banku Pocztowego S.A.

1. Zewnętrzne uwarunkowania działalności Banku

1.1. Podstawowe trendy w gospodarce

Produkt Krajowy Brutto i jego składowe

Polska gospodarka w 2021 r. dźwigała się z kryzysu, który rok wcześniej zapoczątkowała pandemia koronawirusa. Pomimo dwóch kolejnych fal zachorowań na COVID-19, wiosną i jesienią, rok zakończył się wzrostem Produktu Krajowego Brutto o 5,7% (wg wstępnego szacunku GUS) wobec spadku o 2,5% w 2020 r. Pierwszy kwartał 2021 r. był jeszcze okresem kurczenia się gospodarki, jednak wraz ze zdejmowaniem sanitarnych obostrzeń i powrotu firm do większej aktywności, zwłaszcza w sektorze usług, gwałtownemu przyspieszeniu uległa konsumpcja gospodarstw domowych, a także pojawiły się oznaki ożywienia w inwestycjach.

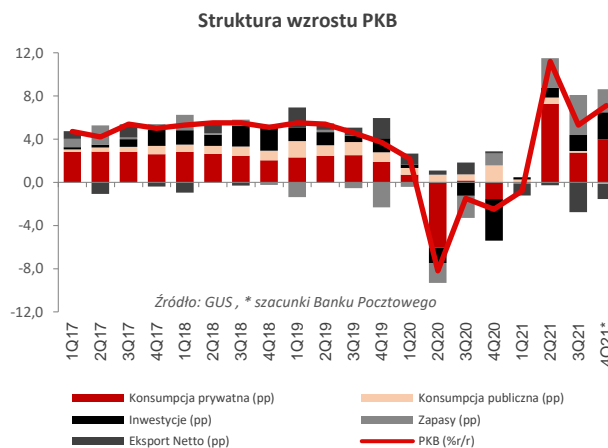
Tempo wzrostu konsumpcji gospodarstw domowych wyniosło w 2021 r. 6,2% wobec spadku o 3,0% w 2020 r., zaś inwestycje wzrosły o 8,0% wobec spadku o 9,0% rok wcześniej. Bardzo szybko rosło także zapotrzebowanie na polskie towary i usługi zagranicą, co przełożyło się na przyspieszenie eksportu. Jednocześnie braki podaży na światowych rynkach, jakie pojawiły się w połowie roku, a także gwałtowny wzrost cen surowców energetycznych na świecie w czwartym kwartale, przyczyniły się do gwałtownego wzrostu importu, co w efekcie przełożyło się na ujemny wkład salda handlowego we wzrost Produktu Krajowego Brutto szacowany na ok. 2,0 pkt. proc. Wysokiemu i dynamicznemu odbiciu gospodarczemu zaczęło towarzyszyć niewidziane w Polsce od lat zjawisko jakim jest przyspieszająca inflacja.

Rynek pracy

Poprawa koniunktury w 2021 r. znalazła odzwierciedlenie w pozytywnych trendach na rynku pracy. Za wyjątkiem stycznia i lutego 2021 r., kiedy kończyła się II fala pandemii i rozpoczynała III, we wszystkich kolejnych miesiącach notowane były spadki liczby bezrobotnych. Na koniec 2021 r. stopa bezrobocia wyniosła już tylko 5,4% wobec 6,2% na koniec 2020 r. Na rynku pracy poszukiwani byli pracownicy zwłaszcza w sektorze usług, który po długim okresie zmniejszonej aktywności spowodowanej obostrzeniami epidemicznymi, został ponownie otwarty w maju.

W grudniu 2021 r. w sektorze przedsiębiorstw w dużych firmach (zatrudniających co najmniej 9 osób) pracowało 6 362 tys. osób wobec 6 329 tys. w grudniu 2020 r. Pierwszy kwartał upływał jeszcze pod znakiem spadku zatrudnienia rok do roku, wraz jednak ze zdejmowaniem obostrzeń sanitarnych i powrotem firm do zwiększonej aktywności, co pokazują zwłaszcza statystyki dotyczące maja i czerwca, rozpoczęło się poszukiwanie pracowników na dużą skalę. W całym 2021 r. zatrudnienie w sektorze przedsiębiorstw wzrosło o 0,5% wobec spadku o 1,1% w 2020 r.

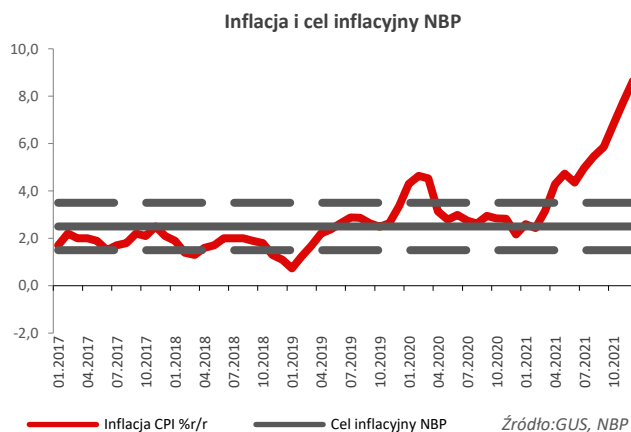
W 2021 r. wyraźnie przyspieszyło także nominalne tempo wzrostu płac w sektorze przedsiębiorstw. Wyniosło ono 8,6% w ujęciu rocznym wobec 4,7% w 2019 r. Do zauważalnego wzrostu dynamiki przeciętnego wynagrodzenia doszło wraz z otwarciem gospodarki po zniesieniu pandemicznych obostrzeń i kontynuowane było już nieprzerwanie do końca roku. Firmy podnosiły płace chcąc albo pozyskać trudnodostępnych pracowników, albo chcąc „zatrzymać” dotychczasowych, albo też reagując na żądania płacowe w związku z rozpędzającą się inflacją. Ta ostatnia, sięgająca w grudniu 2021 r. 8,6% rok do roku, istotnie zmniejszyła siłę nabywczą wynagrodzeń. Dynamika wynagrodzeń w ujęciu realnym w dużych firmach wyniosła w końcu 2021 r. 2,4%, podczas gdy w końcu 2020 r. było to 4,1%.



Inflacja

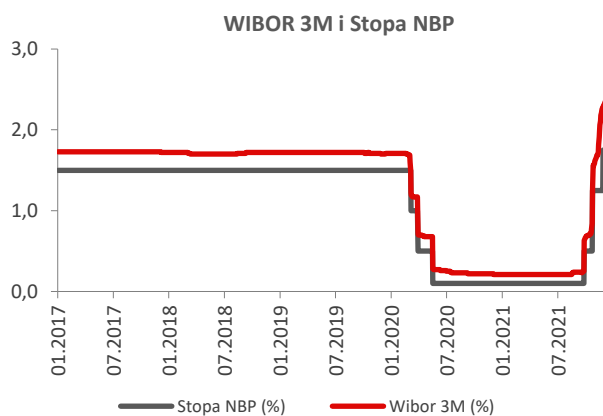
Odbicie gospodarcze po kryzysowym 2020 r., w skali globalnej, zaowocowało gwałtownym wzrostem cen towarów i usług na świecie. Początek 2021 r., w warunkach dobiegającej końca II i rozpoczynającej się zaraz potem III fali pandemii koronawirusa, upływał w Polsce pod znakiem inflacji zbliżonej do celu NBP. Wraz z odmrażaniem gospodarki procesy inflacyjne zaczęły jednak nabierać tempa. Już w kwietniu wskaźnik CPI przebił 4,0% rok do roku, w maju z wartością 4,7% rok do roku znalazł się na poziomie najwyższym od listopada 2011 r., a w kolejnych miesiącach zjawisko jeszcze bardziej przybierało na sile, co ostatecznie doprowadziło do wzrostu CPI w grudniu o 8,6% rok do roku. Największy wpływ na przyspieszenie inflacji miały rosnące ceny żywności, paliw, w ślad za gwałtownie rosnącymi cenami ropy naftowej na świecie (baryłka ropy Brent wyceniana była w grudniu w okolicach 80 USD wobec 50 USD rok wcześniej) i innych surowców energetycznych (m.in. gazu ziemnego), a także ceny utrzymania mieszkań (w tym wywozu śmieci) i usług. Wskaźnik inflacji w przypadku tych ostatnich wyniósł w grudniu 7,6% rok do roku wobec wskaźnika cen towarów na poziomie 9,0% rok do roku.

W całym 2021 r. wskaźnik inflacji w Polsce wyniósł średnio 5,1% wobec 3,4% w 2020 r. Inflacja miała początkowo charakter podaży, gdzie ceny towarów windowały zerwane łańcuchy dostaw i opóźnienia w dostawach na świecie, a następnie popytowy, kiedy to zdjęcie obostrzeń i restrykcji odblokowało popyt konsumpcyjny gospodarstw domowych. Przyspieszeniu uległa także inflacja bazowa po wyłączeniu cen żywności i energii, która w 2021 r. średnio wyniosła 4,1% wobec 3,9% w 2020 r.



Polityka pieniężna

Pierwsza połowa 2021 r. upływała pod znakiem stabilizacji polityki pieniężnej w Polsce. Rada Polityki Pieniężnej nie zmieniła w tym czasie poziomu stóp procentowych NBP, które tym samym pozostawały na historycznie niskich poziomach. Zmianom wtedy nie uległa również ani stopa rezerwy obowiązkowej, ani też oprocentowanie tej rezerwy. Ponadto NBP prowadził nadal operacje zasilające sektor bankowy w płynność poprzez transakcje repo, a także operacje zakupu obligacji skarbowych na rynku wtórnym w ramach strukturalnych operacji otwartego rynku, których celem - jak uzasadniano - była zmiana długoterminowej struktury płynności



w sektorze bankowym oraz utrzymanie płynności rynku wtórnego obligacji skarbowych. Rada Polityki Pieniężnej utrzymała również niestandardowe narzędzie jakim był oferowany przez NBP kredyt wekslowy, przeznaczony na refinansowanie nowych kredytów udzielanych podmiotom gospodarczym przez banki, mimo że nie cieszył się on dużym zainteresowaniem. Celem wszystkich wymienionych działań, jak uzasadniała Rada Polityki Pieniężnej, było utrwalenie ożywienia aktywności gospodarczej po pandemicznej recesji oraz stabilizacja inflacji na poziomie zgodnym z celem inflacyjnym NBP w średnim okresie. W drugiej połowie roku sytuacja uległa jednak istotnym zmianom. W obliczu przyspieszającej i oddalającej się coraz bardziej od celu NBP inflacji, Rada Polityki Pieniężnej zdecydowała o rozpoczęciu zacieśniania polityki monetarnej w październiku, podnosząc stopę referencyjną o 40 pkt. bazowych (do 0,50%), stopę lombardową o 50 pkt. bazowych (do 1,00%), redyskontową weksli o 40 pkt.

bazowych (do 0,51%) i dyskontową weksli o 40 pkt. bazowych (do 0,52%). RPP podwyższyła w październiku także stopę rezerw obowiązkowych o 150 pkt. bazowych (do 2,00%), utrzymała zaś stopę depozytową na poziomie 0,00%. W listopadzie i grudniu kontynuowano podwyżki stóp, o odpowiednio 75 i 50 pkt. bazowych. W rezultacie na koniec 2021 r. stopa referencyjna NBP wyniosła 1,75% wobec 0,10% na koniec 2020 r., zaś rynkowa stawka WIBOR 3M wyniosła 2,54% wobec 0,21% na koniec 2020 r.

Wskaźniki ekonomiczne	2016	2017	2018	2019	2020	2021
PKB (r/r)	3,1%	4,8%	5,4%	4,7%	-2,5%	5,7%*
Inflacja (średnia w okresie)	(0,6)%	2,0 %	1,6 %	2,3 %	3,4 %	5,1 %
Stopa bezrobocia rejestrowanego (koniec okresu)	8,2%	6,6%	5,8%	5,2%	6,2%	5,4%
Depozyty i inne zobowiązania (mld zł, koniec okresu)	1 094,8	1 140,1	1 238,8	1 344,7	1 509,5	1 642,0
- Gospodarstwa domowe (mld zł, koniec okresu)	713,9	744,0	818,9	898,1	993,8	1 059,9
- Przedsiębiorstwa (mld zł, koniec okresu)	269,8	276,2	288,1	317,0	377,4	416,4
Należności (mld zł, koniec okresu)	1 066,6	1 105,2	1 189,3	1 251,1	1 253,9	1 318,4
EUR/PLN (kurs średni)	4,36	4,25	4,26	4,30	4,44	4,56
USD/PLN (kurs średni)	3,94	3,77	3,61	3,84	3,90	3,86
CHF/PLN (kurs średni)	4,00	3,83	3,69	3,86	4,15	4,22
Stopa referencyjna (koniec okresu)	1,50%	1,50%	1,50%	1,50%	0,10%	1,75%
WIBOR 3M (koniec okresu)	1,73%	1,72%	1,72%	1,71%	0,21%	2,54%

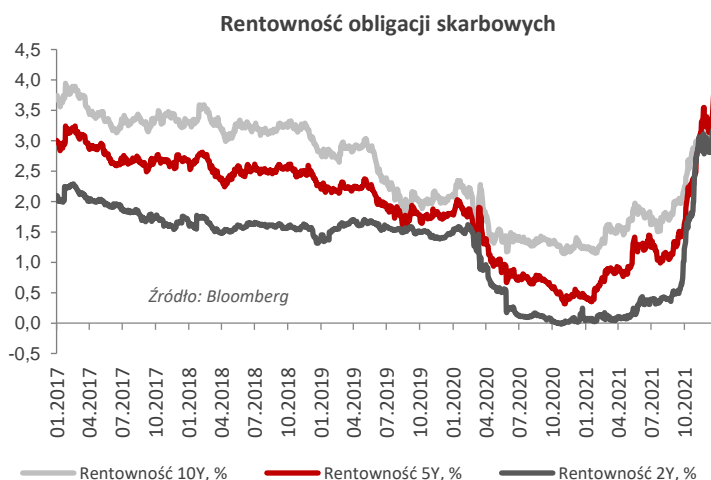
źródło: GUS, NBP, Bloomberg, Reuters *wstępny szacunek GUS

Finanse publiczne i rynek dłużnych papierów skarbowych

Poprawa sytuacji w gospodarce przełożyła się w 2021 r. pozytywnie na finanse publiczne. Na tle całego sektora pozytywnie wyróżniał się budżet państwa, który na koniec listopada notował nadwyżkę w wysokości 50,4 mld zł i dopiero na koniec grudnia 2021 r., głównie w wyniku kumulacji wydatków, osiągnął deficyt w wysokości 26,3 mld zł. Jak podało Ministerstwo Finansów, w okresie styczeń – grudzień 2021 r. wykonanie dochodów budżetu państwa wyniosło 495,0 mld zł i było wyższe o prawie 18% wobec wykonania w

okresie analogicznym 2020 r., gdzie dochody z VAT wyniosły 215,7 mld zł i były wyższe o 16,9% w stosunku do 2020 r. Na wysokie dynamiki dochodów budżetu państwa wpływ miało z jednej strony zamrożenie gospodarki podczas pierwszej fali pandemii w 2020 r. (niska baza odniesienia), a z drugiej odbicie gospodarcze po zdjęciu restrykcji i obostrzeń oraz przyspieszająca w szybkim tempie inflacja. Istotnym „zastrzykiem” dla budżetu była także czerwcowy wpłata z zeszłorocznego zysku NBP w wysokości 8,87 mld zł, tj. wyższa o 19,4% w stosunku do analogicznego okresu 2020 r. Według danych Ministerstwa Finansów wydatki budżetu w 2021 r. wyniosły 521,3 mld zł.

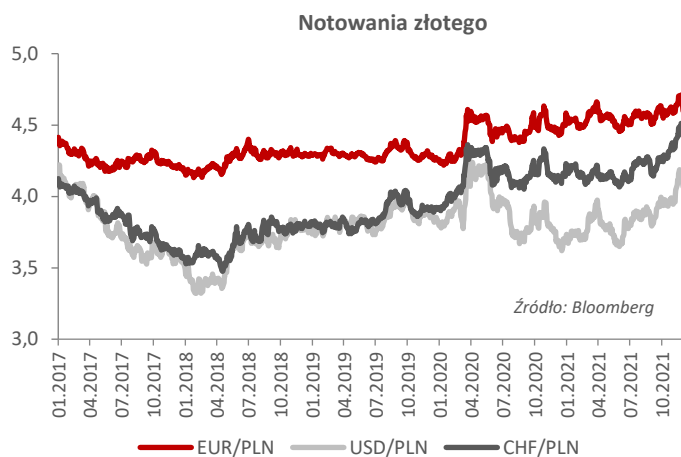
Przez okres trzech kwartałów 2021 r. na wciąż rekordowo niskich poziomach pozostawały stopy procentowe ustalane przez Radę Polityki Pieniężnej, a NBP kontynuował rozpoczęty w 2020 r. skup skarbowych papierów wartościowych oraz dłużnych papierów wartościowych gwarantowanych przez Skarb Państwa na rynku wtórnym, w ramach strukturalnych operacji otwartego rynku. Jednocześnie zarówno PFR, jak i BGK, przeprowadzały w 2021 r. kolejne emisje obligacji gwarantowane przez Skarb Państwa, choć były to już emisje na coraz mniejszą skalę w porównaniu do 2020 r. Działania te stabilizowały rentowności polskich SPW na niskich poziomach, zwłaszcza przez pierwsze 4 miesiące 2021 r., wraz jednak z powrotem gospodarki do większej



aktywności, nabierającą rozpędu inflacją i narastającymi globalnie oczekiwaniami dotyczącymi zacieśniania polityki monetarnej, rentowności zaczęły rosnąć. Do gwałtownych wzrostów rentowności doszło w ostatnich miesiącach 2021 r., kiedy w październiku Rada Polityki Pieniężnej zaskoczyła rynki finansowe decyzją o podwyżce stóp procentowych, a następnie kolejne decyzje o podwyżkach podjęta w listopadzie i grudniu. Inwestorzy spodziewając się kolejnych podwyżek stóp w 2022 r., na dużą skalę w związku z równocześnie gwałtownym wzrostem wskaźnika CPI, kontynuowali silną wyprzedaż SPW. Rentowność 2-letnich obligacji na koniec grudnia 2021 r. wynosiła 3,36% wobec 0,05% na koniec 2020 r., rentowność 5-letnich obligacji osiągnęła 3,95% wobec 0,42% na koniec grudnia poprzedniego roku, a rentowność 10-letnich papierów wzrosła do 3,65% z 1,23% na koniec grudnia 2020 r.

Kursy walut

Polska waluta pozostawała w 2021 r. w trendzie deprecjacyjnym. Pierwsze dwa miesiące roku, w warunkach wygasającej II fali pandemii i przygotowań do rozpoczęcia szczepień przeciw Sars-Cov-2, przyniosły nawet niewielkie umocnienie złotego, jednakże wybuch III fali zachorowań na COVID-19, znacznie silniejszej od dwóch poprzednich, pojawienie się w trakcie roku nowych wariantów koronawirusa (Delt i Omikrona), a także konflikty na linii Warszawa – Bruksela, przyczyniły się do osłabiania PLN w kolejnych miesiącach.



Dodatkowo, mimo wyraźnie przyspieszającej inflacji i narastających oczekiwań rynkowych dotyczących podwyżek stóp procentowych w Polsce, Rada Polityki Pieniężnej przez wiele miesięcy konsekwentnie wskazywała, że do normalizacji polityki monetarnej może dojść najwcześniej w 2022 r. Był to kolejny czynnik negatywnie wpływający na wartość polskiej waluty. Jeszcze innym było przesuwanie w czasie rozstrzygnięć prawnych dotyczących kredytów we frankach szwajcarskich, gdzie Izba Cywilna Sądu Najwyższego w maju nie podjęła żadnej decyzji, w czerwcu odmówiła podjęcia uchwały w tej sprawie, a następnie wyznaczyła termin kolejnego posiedzenia na 2 września, które ostatecznie również nie zakończyło sprawy. Najniższy poziom PLN wobec EUR zanotowany został w 2021 r. w listopadzie i wyniósł 4,71. Było to spowodowane rosnącą niepewnością inwestorów w związku z nagłą i zupełnie nieoczekiwaną październikową decyzją Rady Polityki Pieniężnej dotyczącą podwyżki stóp procentowych w Polsce, która to decyzja ponownie podjęta została w listopadzie, w szerszym jeszcze zakresie, a następnie w grudniu. Koniec roku, kiedy rynki finansowe nabrały przekonania iż w Polsce kontynuowany będzie w kolejnych miesiącach cykl zacieśniania polityki pieniężnej, przyniósł umocnienie polskiej waluty. Według danych NBP na koniec 2021 r. kurs EUR-PLN wyniósł 4,60, kurs USD-PLN notowany był na poziomie 4,06, a kurs CHF-PLN na poziomie 4,45.

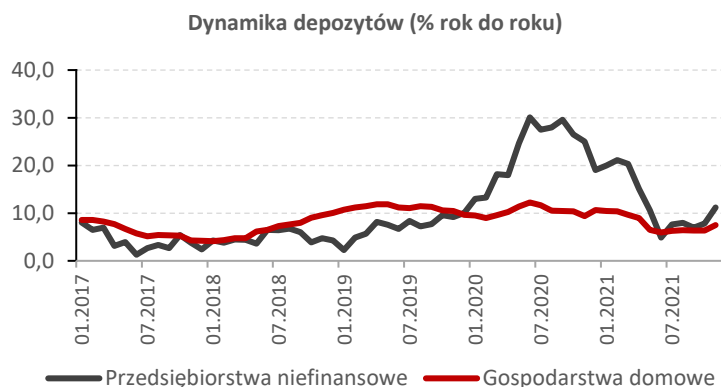
1.2. Sytuacja w sektorze bankowym

Depozyty gospodarstw domowych i przedsiębiorstw¹

Na koniec 2021 r. ogólna wartość depozytów w systemie bankowym wyniosła 1 642,0 mld zł, czyli była o 8,8% wyższa niż na koniec 2020 r. Depozyty gospodarstw domowych wyniosły 1059,9 mld zł wobec 993,8 mld zł rok wcześniej. Początek roku upływał jeszcze pod znakiem dwucyfrowego tempa wzrostu depozytów gospodarstw domowych, w marcu zeszło ono jednak już do jednocyfrowego poziomu (9,7% rok

do roku), a najniższą wartość na przestrzeni całego roku osiągnęło w czerwcu (5,9% rok do roku). W kolejnych miesiącach dynamika pozostawała stabilna w okolicach 6,0% rok do roku, w samym końcu 2021 r. wyniosła zaś 6,7% rok do roku. Hamowanie dynamiki depozytów gospodarstw domowych miało związek po pierwsze z otwieraniem gospodarki i rosnącą w związku z tym konsumpcją, a po drugie z niską opłacalnością trzymania oszczędności na rachunkach bankowych w warunkach rekordowo niskich stóp procentowych utrzymywanych do września przez Radę Polityki Pieniężnej. Gospodarstwa domowe poszukiwały innych form oszczędzania, lokując je m.in. w funduszach inwestycyjnych czy na rynku nieruchomości. Następowwała jednocześnie dalsza silna zmiana struktury depozytów w sektorze bankowym, tj. trzymanie coraz więcej oszczędności na rachunkach bieżących i coraz mniejsze zainteresowanie depozytami terminowymi. Podwyżki stóp procentowych od października do grudnia 2021 r., w przypadku stopy referencyjnej NBP o łącznie 165 pkt bazowych, nie przyniosły jeszcze efektów w postaci zauważalnego przyrostu oszczędności gospodarstw domowych w sektorze bankowym.

W grudniu 2021 r. depozyty przedsiębiorstw wynosiły 416,4 mld zł, czyli przyrosły o 10,4% rok do roku wobec wzrostu o 19,0% rok do roku w grudniu 2020 r. Wyraźne wyhamowanie tempa wzrostu depozytów firm rozpoczęło się w kwietniu, wraz z otwieraniem gospodarki po III fali pandemii, co miało związek po pierwsze z sięganiem po oszczędności w warunkach bardzo ograniczonej już pomocy rządowej w ramach tarcz antykrzysowych oraz powolnym rozpoczynaniem inwestycji. Najniższa dynamika depozytów przedsiębiorstw odnotowana została w czerwcu, na poziomie 4,9% rok do roku, jednakże wraz z poprawą koniunktury oraz na skutek podwyżek stóp procentowych w czwartym kwartale 2021 r., powróciła ona w okresie listopada i grudnia do poziomów dwucyfrowych.



Źródło: NBP

¹ Na podst. NBP, Należności i zobowiązania banków

Kredyty dla gospodarstw domowych i przedsiębiorstw²

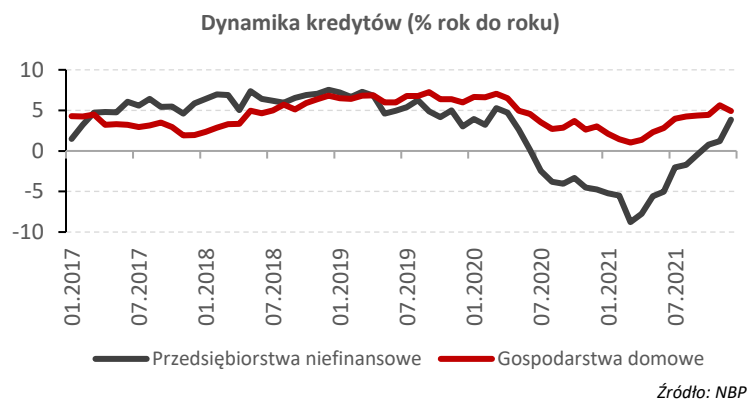
W grudniu 2021 r. wartość należności kredytowych sektora bankowego wynosiła 1 318,4 mld zł³, i była wyższa od zanotowanej w grudniu 2020 r. o 5,1%. Wartość kredytów dla gospodarstw domowych wyniosła 808,7 mld zł⁴, co oznacza przyrost o 4,9% w ciągu roku. Należy jednak zaznaczyć, że skala akcji kredytowej inaczej kształtowała się w pierwszej połowie 2021 r. i inaczej w drugiej połowie roku. W pierwszym półroczu,

pomimo utrzymywanych przez Radę Polityki Pieniężnej rekordowo niskich stóp procentowych, akcja kredytowa pozostawała „przytłumiona”. Przyczyną tego była niewątpliwie nawracająca pandemia (koniec II i następnie III fala zachorowań na Covid-19), rodząca poczucie niepewności i zmniejszająca chęć gospodarstw domowych do zadłużania się. Ponadto, w związku z wprowadzanymi obostrzeniami i restrykcjami, gospodarstwa domowe miały ograniczone możliwości robienia różnego rodzaju zakupów. Odzwierciedla to zwłaszcza dynamika kredytów konsumpcyjnych dla gospodarstw domowych, która do maja włącznie pozostawała ujemna, a która dopiero po otwarciu gospodarki stopniowo zaczęła się poprawiać. W grudniu 2021 r. wyniosła ona 2,1% rok do roku. W przypadku kredytów mieszkaniowych denominowanych w złotych wzrosty utrzymywały się przez cały 2021 r. i, co więcej, były dwucyfrowe. Niskie stopy procentowe utrzymywane przez trzy czwarte roku oraz przyspieszająca inflacja napędzały popyt na nieruchomości, na które gospodarstwa domowe coraz chętniej zaciągały kredyty. W grudniu 2021 r. dynamika kredytów mieszkaniowych denominowanych w PLN wynosiła 12,6% rok do roku. Wartość portfela kredytów denominowanych w walutach obcych natomiast systematycznie obniżała się w 2021 r. i w grudniu wynosiła 110,8 mld zł⁵, do czego przyczyniały się m.in. spłaty tego rodzaju kredytów, bądź to w wyniku terminów ich zapadalności, bądź na drodze ugód lub spraw sądowych pomiędzy kredytobiorcami i kredytodawcami.

Wartość kredytów dla przedsiębiorstw w grudniu 2021 r. wyniosła 342,8 mld zł⁶ wobec 329,9 mld zł w grudniu 2020 r. (wzrost o 3,9%). Zainteresowanie kredytami po stronie firm przez niemal cały 2021 r. pozostawało bardzo ograniczone, głównie ze względu na posiadane przez nie oszczędności oraz powolny rozruch w inwestycjach.

Oprocentowanie depozytów i kredytów⁷

Rok 2021 był kolejnym rokiem zmian w oprocentowaniu depozytów i kredytów. Wpłynęły na to trzykrotne podwyżki stóp procentowych dokonane przez Radę Polityki Pieniężnej, skoncentrowane w ostatnim kwartale roku. Stopa referencyjna została podwyższona łącznie o 165 pkt. bazowych, do 1,75%, a stopa lombardowa o 175 pkt. bazowych, do 2,25%, co było istotnym czynnikiem wpływającym na kształtowanie się oprocentowania depozytów i kredytów. Według danych NBP w grudniu 2021 r. średnie oprocentowanie nowych umów depozytów złotych dla gospodarstw domowych wyniosło 0,68% wobec 0,51% w grudniu 2020 r. W przypadku nowych depozytów przedsiębiorstw oprocentowanie wyniosło 0,81% wobec 0,05% w grudniu 2020 r. Oprocentowanie nowych kredytów złotych udzielanych gospodarstwom domowym ukształtowało się w grudniu 2021 r. na poziomie 5,84% wobec 4,35% w grudniu 2019 r. W ramach kredytów dla gospodarstw domowych oprocentowanie kredytów na cele mieszkaniowe wyniosło w grudniu 2021 r. 4,55% wobec 2,83%



Źródło: NBP

² Ibid.

³ Ibid.

⁴ Ibid.

⁵ Ibid.

⁶ Ibid.

⁷ Na podst. NBP, Statystyka stóp procentowych

w grudniu 2020 r., a kredytów konsumpcyjnych 7,54% wobec odpowiednio 6,26%. W segmencie przedsiębiorstw oprocentowanie nowych umów kredytów złotych wyniosło w grudniu 2021 r. 3,79% wobec 2,40% w grudniu 2020 r.

Wyniki finansowe sektora bankowego⁸

Zgodnie z danymi Komisji Nadzoru Finansowego w ciągu 2021 r. banki w Polsce wypracowały zysk netto w wysokości 8,85 mld zł wobec straty w wysokości 322 mln zł na koniec 2020 r.

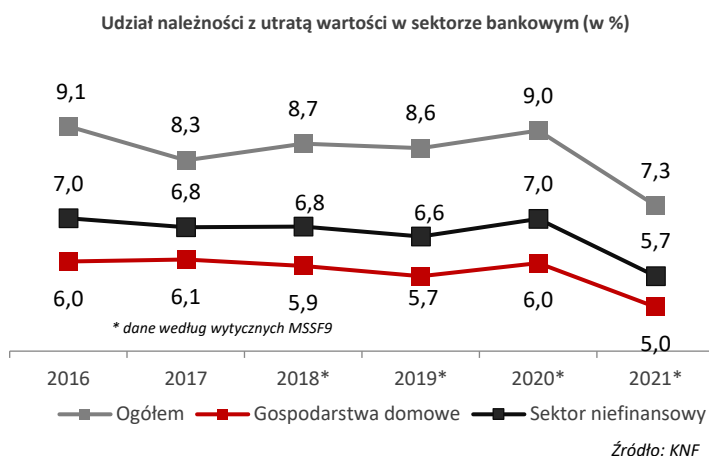
Na wynik sektora bankowego wpłynęły w 2021 r. następujące czynniki:

- wzrost całkowitych przychodów operacyjnych netto (o 10,0% rok do roku, do 68,2 mld zł), przy istotnym wzroście przychodów z tytułu dywidend (na poziomie 58,5% rok do roku) oraz znacznie już mniejszym niż w 2020 r. spadku wyniku z tytułu odsetek (o 1,1% rok do roku). Zwyżce uległ także w 2021 r. wynik z tytułu prowizji, o 15,4% rok do roku. Duży wpływ na wynik z tytułu odsetek miały dokonane przez Radę Polityki Pieniężnej trzy szybkie i na dość dużą skalę podwyżki stóp procentowych w końcu roku (październik – listopad – grudzień). Stopa referencyjna NBP podwyższona została z 0,10% do 1,75%. W ciągu 12 miesięcy 2021 r. wynik z tytułu odsetek osiągnął poziom 46,6 mld zł wobec 47,1 mld zł w 2020 r., przy czym na koniec września wynosił on jeszcze 33,4 mld zł. Po stronie przychodów odsetkowych odnotowano spadek o 9,9% rok do roku, zaś po stronie kosztów odsetkowych spadek o 53,2% rok do roku.
- spadek kosztów z tytułu utraty wartości aktywów niefinansowych (o 71,2% rok do roku wobec wzrostu o 577,4% rok do roku na koniec 2020 r.), przy jednoczesnym przy jednoczesnym spadku kosztów z tytułu utraty wartości aktywów finansowych wycenianych według zamortyzowanego kosztu (o 44,7% rok do roku). Poziom rezerw w 2021 r. wzrósł już tylko o 17,5% rok do roku wobec wzrostu o 128,4% rok do roku w 2020 r.
- wzrost kosztów działalności (o 2,2% rok do roku), wynikający przede wszystkim ze wzrostu kosztów pracowniczych w sektorze (wzrost w kategorii „koszty działania banku, koszty pracownicze” o 5,1% rok do roku), przy jednoczesnym spadku tzw. „kosztów ogólnego zarządu” (o 0,7% rok do roku), obejmujących takie pozycje jak podatek bankowy czy składkę na fundusz przymusowej restrukturyzacji banków.

Udział należności z utratą wartości w całości należności od sektora niefinansowego wyniósł w grudniu 2021 r. 6,5%⁹ wobec 7,0% w grudniu 2020 r. Jakość zaangażowania kredytowego banków w 2021 r. poprawiła się zarówno wobec przedsiębiorstw, jak i gospodarstw domowych. Główną tego przyczyną była poprawa sytuacji finansowej klientów banków. W przypadku gospodarstw domowych sprzyjała temu sytuacja na rynku pracy, która mimo kryzysu gospodarczego w 2020 r. najpierw nie

uległa istotnemu pogorszeniu, a potem zaczęła się szybko poprawiać wraz ze znoszeniem pandemicznych restrykcji, zaś w przypadku przedsiębiorstw pomogły m.in. rządowe tarcze antykryzysowe oraz powrót gospodarki do większej aktywności. Tak jak w latach poprzednich, również w 2021 r. niektóre banki dokonywały sprzedaży portfeli wierzytelności kredytowych firmom zewnętrznym.

Na koniec trzeciego kwartału 2021 r. odnotowano w sektorze bankowym spadek funduszy własnych do 228,0 mld zł z 231,0 mld na koniec 2020 r. W tym samym czasie łączna kwota ekspozycji na ryzyko wzrosła



⁸ Na podst. KNF, Dane miesięczne sektor bankowy – grudzień 2021

⁹ Na podst. KNF, Dane miesięczne sektora bankowego – grudzień 2021

o 23,2 mld zł, w związku z czym łączny współczynnik kapitałowy na koniec trzeciego kwartału 2021 r. spadł do 19,98% z 20,67% na koniec 2020 r. Współczynnik Tier 1 spadł we wrześniu 2021 r. do poziomu 17,95% z 18,47% w grudniu 2020 r.

Banki kontynuowały w 2021 r. działania zmierzające do wzrostu efektywności w drodze optymalizacji zatrudnienia i sieci sprzedaży, choć na nieco mniejszą skalę niż rok wcześniej. Proces ten wzmacniały dokonane przejęcia i fuzje, a także rozwój bankowości elektronicznej i mobilnej. W rezultacie liczba zatrudnionych w sektorze bankowym zmniejszyła się na koniec 2021 r. o 6,0 tys. osób rok do roku, a liczba oddziałów o 340 placówek.

1.3. Czynniki makroekonomiczne mogące mieć wpływ na wyniki Banku

Oczekuje się, że polska gospodarka w 2022 r. będzie rozwijać się w tempie wolniejszym niż w roku 2021, tj. w okolicach 4,0%. W warunkach wysokiej inflacji i podnoszonego przez Radę Polityki Pieniężnej kosztu pieniądza, wyhamuje przede wszystkim konsumpcja gospodarstw domowych, choć także inwestycje będą prawdopodobnie rosnąć wolniej. O ile stopa referencyjna NBP na koniec 2021 r. wynosiła 1,75%, o tyle na koniec 2022 r. można spodziewać się poziomu nawet 4,50%. Tak dynamiczny wzrost stóp wynikać będzie przede wszystkim

z podwyższonego poziomu inflacji, która pomimo wdrożonych tzw. Tarcz antyinflacyjnych średniorocznie w 2022 r. może ukształtować się w okolicach 7,5%, a w scenariuszu pesymistycznym nawet powyżej 8,0%. Silny wzrost stóp procentowych ograniczy popyt konsumpcyjny gospodarstw domowych, zwłaszcza tych, które posiadają kredyty. Jednocześnie dobra pozostanie sytuacja na rynku pracy. Po pierwsze przewidywany jest dalszy wzrost wynagrodzeń w związku z bardzo wyraźnie odczuwaną przez pracodawców presją płacową, a po drugie na rekordowych poziomach znajdują się aktualnie liczby nieobsadzonych wakatów w firmach. Stopa bezrobocia, w takich warunkach, powinna mimo wolniejszego tempa wzrostu gospodarczego, spaść na koniec 2022 r. w okolice 5,0% z 5,4% na koniec 2021 r. Dla zarysowanego wyżej scenariusza istnieje, co należy mocno podkreślić, sporo ryzyk. Cały czas do największych zalicza się pandemia, zwłaszcza gdyby pojawiły się kolejne mutacje koronawirusa, które okazałyby się odporne na szczepionki. Innym dużym ryzykiem są napięcia geopolityczne, które mogą przerodzić się w konflikty zbrojne, a które doprowadziłyby prawdopodobnie do kolejnych szokowych wzrostów cen surowców, m.in. ropy naftowej czy gazu.

Z punktu widzenia sektora bankowego prognozowana sytuacja makroekonomiczna może oznaczać:

- szybszy niż rok wcześniej przyrost depozytów w segmencie gospodarstw domowych oraz w segmencie przedsiębiorstw. W przypadku gospodarstw domowych sprzyjającym czynnikiem będzie wzrost wynagrodzeń (na skutek rosnącej presji płacowej i w wyniku wprowadzonych korzystnych zmian podatkowych w Polskim Ładzie dla nisko opłacanych grup zawodowych i emerytów), wzrost skłonności do oszczędzania, comiesięczne wypłaty środków w ramach programu Rodzina 500+, a także wypłaty dodatkowych (trzynastych) emerytur. Podwyżki oprocentowania lokat przez banki także skłaniać będą część gospodarstw domowych do lokowania swoich oszczędności w bankach, choć nadal zapewne poszukiwane będą inne formy oszczędzania, chroniące przed inflacją. W przypadku firm, wzrost depozytów prawdopodobnie będzie ograniczony z powodu większego ich wykorzystania na bieżące potrzeby w warunkach rosnących kosztów działalności, ale jednocześnie prawdopodobnie wciąż relatywnie mała skala procesów inwestycyjnych będzie „zatrzymywać” oszczędności firm w bankach,
- dalszy wzrost kredytów, ale w wyraźnie mniejszej skali niż w 2021 r., zwłaszcza w segmencie kredytów mieszkaniowych. Popyt na rynku nieruchomości wyhamuje w wyniku wzrostu stóp procentowych oraz wysokich cen mieszkań. Jednocześnie wprowadzony z dniem 1 stycznia 2022 r. rządowy program „Mieszkanie bez wkładu własnego” może zachęcić do kupna mieszkania te gospodarstwa domowe, które bez programu nie było na nie stać. W 2022 r. należy oczekiwać, w warunkach dynamicznego wzrostu oprocentowania, ostrożności po stronie gospodarstw domowych w zaciąganiu kredytów konsumpcyjnych,

- ewentualnie nieznaczne powiększenie udziału należności z utratą wartości za sprawą większych kosztów życia gospodarstw domowych i tym samym mniejszej zdolności klientów banków do terminowego regulowania zobowiązań. Z drugiej strony sytuacja na rynku pracy, w tym wzrosty wynagrodzeń, powinny pozwalać na regularne spłacanie zaciągniętych kredytów.

Wśród ryzyk mogących mieć wpływ na działalność i wyniki finansowe sektora bankowego i Banku w 2022 r. należy wymienić m.in.:

- kolejne fale pandemii koronawirusa, zwłaszcza gdyby były one powodowane nowymi wariantami wirusa, odpornymi na szczepionki. Wywoływałyby to problemy w gospodarce, przekładając się na silniejsze jej spowolnienie bądź nawet recesję. Sytuacja ta wiązałaby się z dalszym wstrzymywaniem inwestycji w gospodarce oraz ograniczaniem konsumpcji przez gospodarstwa domowe. Zmaterializowanie się tego scenariusza oznaczać mogłoby wzrost ryzyka w działalności banków i mogłoby skutkować pogorszeniem jakości portfela kredytów,
- obniżki stóp procentowych NBP w razie gwałtownego pogorszenia sytuacji gospodarczej,
- ewentualne mocne pogorszenie się nastrojów na międzynarodowych rynkach kapitałowych i finansowych, skutkujące pogorszeniem się i tak już złej sytuacji w globalnej gospodarce. Impulsem mogą być oznaki pogorszenia (zamiast oczekiwanej poprawy) gospodarki strefy euro, Chin i USA, zaostrenie się istniejących aktualnie konfliktów na świecie, bądź pojawienie się nowych. Taki scenariusz rodziłby negatywne skutki dla polskich eksporterów i mógłby tym samym wpłynąć na obniżenie tempa odbudowy krajowej gospodarki. Dla Banku oznaczałoby to ograniczenie popytu na oferowane usługi oraz wzrost kosztów ryzyka w związku z pogorszeniem się sytuacji finansowej klientów,
- pogorszenie się postrzegania Polski przez inwestorów zagranicznych (m.in. na skutek konfliktów z UE) i odpływ kapitału, np. w wyniku ewentualnych cięć wiarygodności kredytowej Polski przez agencje ratingowe. Efektem byłoby osłabienie złotego oraz wyprzedzanie krajowych obligacji skarbowych, co z kolei prowadziło 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,
- problemy banków działających w Polsce, które już wcześniej objęte zostały specjalnym nadzorem KNF,
- rosnące odpisy w związku z pogorszeniem spłacalności kredytów przez klientów banków w związku z przeciągającą się w czasie pandemią.

1.4. Otoczenie regulacyjne

Na sytuację finansową i organizacyjną Banku oraz konieczne zmiany w systemach informatycznych, umowach i przepisach wewnętrznych Banku w 2021 r. oddziaływały przede wszystkim zmiany w następujących regulacjach prawnych:

Nazwa projektu	Opis projektowanych zmian
Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego dot. opłat za płatności transgraniczne	Zmiany wprowadzone do rozporządzenia w odniesieniu do niektórych opłat za płatności transgraniczne w Unii i opłat za przeliczenie waluty miały na celu spowodowanie, aby 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.
Ustawa o zmianie niektórych ustaw w celu ograniczenia zatorów płatniczych	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
Ustawa o zmianie Kodeksu spółek handlowych (dematerializacja akcji)	Wprowadzenie obligatoryjnej dematerializacji (zmiany formy akcji z papierowej na zapis w systemie teleinformatycznym) akcji imiennych oraz akcji na okaziciela spółek akcyjnych i spółek komandytowo-akcyjnych, które nie podlegają obowiązkowej dematerializacji w rozumieniu przepisów ustawy o ofercie publicznej i ustawy o obrocie instrumentami finansowymi. Stworzenie rejestru akcjonariuszy, w którym ujawniane będzie przysługiwanie praw z akcji niemających formy dokumentu.
Wytyczne EBA w sprawie ustaleń dotyczących outsourcingu chmury obliczeniowej/ Komunikat Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego dotyczący przetwarzania przez podmioty nadzorowane informacji w chmurze obliczeniowej publicznej lub hybrydowej	Komunikat KNF jest konsekwencją wydanych wytycznych przez EBA. W Polsce zastosowanie będzie miał komunikat KNF. UKNF definiuje model referencyjny stosowania usług chmury obliczeniowej, na który składają się opisane w komunikacie: 1) wytyczne stosowania; 2) wytyczne do klasyfikacji i oceny informacji; 3) wytyczne do szacowania ryzyka; 4) minimalne wymagania dla przetwarzania informacji w chmurze obliczeniowej; 5) zasady informowania UKNF o zamiarze przetwarzania lub przetwarzaniu informacji w chmurze obliczeniowej.
Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 22 maja 2020 r. w sprawie określenia innego terminu podjęcia przez walne zgromadzenie spółki uchwały w sprawie polityki wynagrodzeń członków zarządu i rady nadzorczej	Rozporządzenie określa inny termin podjęcia przez walne zgromadzenie spółki uchwały w sprawie polityki wynagrodzeń członków zarządu i rady nadzorczej, o którym mowa w art. 36 ust. 1 ustawy z dnia 16 października 2019 r. o zmianie ustawy o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. poz. 2217 oraz z 2020 r. poz. 288 i 695).
Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 31 marca 2020 r. w sprawie przedłużenia terminów do sporządzenia i przesłania niektórych informacji podatkowych	Przedłużono terminy na sporządzenie i przesłanie informacji podatkowych.
Ustawa o zmianie ustawy o podatku od towarów i usług oraz niektórych innych ustaw	Ustawa wprowadza m.in. od 1 kwietnia 2020 r. obowiązek składania nowego przekształconego pliku JPK_VAT, który zastąpił deklarację VAT oraz obecną strukturę JPK_VAT(3).
Rekomendacja S dotycząca dobrych praktyk w zakresie zarządzania ekspozycjami kredytowymi zabezpieczonymi hipotecznie	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.
Ustawa o zmianie niektórych ustaw w celu ograniczenia obciążeń regulacyjnych	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, w ustawie – Kodeks pracy, ustawie o rachunkowości, ustawie o prawach konsumenta, w ustawie o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym systemie gwarantowanych depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji, ustawie – Prawo przedsiębiorców, ustawie o zarządzie sukcesyjnym przedsiębiorstwem osoby fizycznej.
Ustawa o zmianie ustawy - Prawo upadłościowe oraz niektórych innych ustaw	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
Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 9.03.2020 r. w sprawie dokumentów związanych z czynnościami bankowymi, sporządzanych na informatycznych nośnikach danych	Rozporządzenie określa sposób tworzenia, utrwalania, przekazywania, przechowywania i zabezpieczania, w tym przy zastosowaniu podpisu elektronicznego, dokumentów.
Wytyczne EBA w sprawie outsourcingu	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

	<p>z prawodawstwem unijnym i wymogami regulacyjnymi (tajemnica zawodowa, dostęp do informacji i danych, ochrona danych osobowych), w szczególności w odniesieniu do kluczowych funkcji zlecanych 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>Wytyczne EBA w sprawie zarządzania ryzykiem związanym z technologiami i bezpieczeństwem ICT</p>	<p>Wytyczne te dotyczą zarządzania ryzykiem związanym z technologiami i bezpieczeństwem ICT. Bank jako instytucja finansowa powinien zapewnić skuteczność środków ograniczania ryzyka określonych w ramach zarządzania ryzykiem, w tym środków określonych w wytycznych, w sytuacji powierzania dostawcom zewnętrznym, w tym podmiotom należącym do tej samej grupy, funkcji operacyjnych związanych z usługami płatniczymi lub usług ICT i systemów ICT w związku z dowolnym rodzajem działalności bądź w sytuacji korzystania z usług stron trzecich. Wytyczne wskazują jakie elementy powinny zawierać umowy zawierane z kontrahentami w zakresie ICT.</p>
<p>Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 18.03.2020 r. uchylające rozporządzenie w sprawie bufora ryzyka systemowego</p>	<p>W efekcie uchylecia rozporządzenia w sprawie bufora ryzyka systemowego, bufor ten zostanie rozwiązany, co uwolni kapitał zgromadzony przez bank</p>
<p>Ustawa o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych, ustawy o podatku od towarów i usług, ustawy o wymianie informacji podatkowych z innymi państwami oraz niektórych innych ustaw</p>	<p>Ustawa wdraża do polskiego porządku prawnego tzw. narzędzia szybkiego reagowania („Quick Fixes”) w VAT. Regulacje te dotyczą transakcji łańcuchowych, procedury „Call off stock”, wymogu podania przez nabywcę towaru ważnego numeru identyfikacyjnego VAT dla celów zastosowania stawki 0 proc. w WDT</p>
<p>Ustawa z dnia 19.06.2020 r. o dopłatach do oprocentowania kredytów bankowych udzielanych przedsiębiorcom dotkniętym skutkami COVID-19 oraz o uproszczonym postępowaniu o zatwierdzenie układu w związku z wystąpieniem COVID-19</p>	<p>Ustawa określa zasady stosowania dopłat do oprocentowania kredytów bankowych udzielanych przedsiębiorcom, którzy znaleźli się w trudnej sytuacji finansowej w związku z ponoszeniem negatywnych konsekwencji ekonomicznych wynikających z rozprzestrzeniania się zakażeń wirusem SARS-CoV-2, oraz działania podejmowane w celu zapobiegania i przeciwdziałania im oraz ich zwalczania.</p>
<p>Ustawa z dnia 16.04.2020 r. o szczególnych instrumentach wsparcia w związku z rozprzestrzenianiem się wirusa SARS-CoV-2</p>	<p>Ustawa określa zasady, warunki oraz tryb oferowania przedsiębiorcom, na zasadach rynkowych, wsparcia niezbędnego dla utrzymania i kontynuacji prowadzonej działalności gospodarczej, zagrożonej na skutek ekonomicznych następstw dla przedsiębiorcy, wynikających z wprowadzonych na podstawie odrębnych przepisów zakazów oraz ograniczeń w celu zapobiegania, przeciwdziałania i zwalczania zakażenia wirusem SARS-CoV-2 oraz rozprzestrzeniania się choroby wywołanej tym wirusem (COVID-19).</p>
<p>Ustawa z dnia 14.05.2020 r. o zmianie niektórych ustaw w zakresie działań osłonowych w związku z rozprzestrzenianiem się wirusa SARS-CoV-2</p>	<p>Ustawa przewiduje min. rozszerzenie zwolnienia – umożliwienie skorzystania ze zwolnienia z opłacania składek osobom opłacającym składki na własne ubezpieczenia w sytuacji, gdy ich przychód był wyższy niż 300% prognozowanego przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia brutto w gospodarce narodowej w 2020 r., ale ich dochód z tej działalności w lutym 2020 r. nie był wyższy niż 7000 zł. Ustawa zakłada także zwiększenie ochrony osób zawierających umowy pożyczki, kredytu lub inne umowy m.in. poprzez wprowadzenie nieważności umowy, w której osoba fizyczna zobowiązuje się do przeniesienia własności nieruchomości na zabezpieczenie roszczeń niewynikających z prowadzonej przez tą osobę działalności gospodarczej lub zawodowej, oraz penalizację żądania od osoby fizycznej, co najmniej dwukrotności maksymalnej wysokości kosztów pozaodsetkowych lub co najmniej dwukrotności stopy odsetek maksymalnych określonych w ustawie.</p>

<p>Ustawa z dnia 31.03.2020 r. o zmianie ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz niektórych innych ustaw</p>	<p>Wprowadzenie zmian do ustawy z dnia 2 marca 2020r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych (Dz.U. poz.374 i 567). Zmiany dotyczą przede wszystkim sposobom zapobiegania rozprzestrzeniania się wirusa, uprawnień i obowiązków, zadań administracji publicznej, uprawnień i obowiązków świadczeniodawców i świadczeniobiorców.</p>
<p>Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 31.03.2020 r. w sprawie określenia innych terminów wypełniania obowiązków w zakresie ewidencji oraz w zakresie sporządzenia, zatwierdzenia, udostępnienia i przekazania do właściwego rejestru, jednostki lub organu sprawozdań lub informacji</p>	<p>Przedłużenie terminów min. wynikających z ustawy o rachunkowości.</p>
<p>Wytyczne EBA dot. stosowania moratoriów w sektorze bankowym</p>	<p>Wytyczne określają ostrożnościowe traktowanie ustawowych i pozaustawowych moratoriów na spłaty kredytów wprowadzanych w reakcji na pandemię COVID-19. EBA wskazuje min., że przez cały okres obowiązywania moratorium instytucje powinny ocenić prawdopodobieństwo niedokonania płatności przez dłużników objętych moratorium zgodnie z polityką i praktykami, które zazwyczaj są stosowane, instytucje powinny dokonać także oceny prawdopodobieństwa niedokonania płatności na podstawie najaktualniejszego harmonogramu spłaty wynikającego z zastosowania ogólnego moratorium na spłaty. Jeżeli dłużnik ma dostęp do dodatkowych środków wsparcia wprowadzonych przez władze publiczne w reakcji na pandemię COVID-19, co może wpływać na jego zdolność kredytową, należy wziąć to pod uwagę w ocenie prawdopodobieństwa niedokonania płatności.</p>
<p>Ustawa z dnia 20 maja 2021 r. o ochronie praw nabywcy lokalu mieszkalnego lub domu jednorodzinnego oraz Deweloperskim Funduszu Gwarancyjnym</p>	<p>Zmiana związana głównie z powołaniem Deweloperskiego Funduszu Gwarancyjnego (DGB), na który deweloperzy są zobowiązani do odprowadzenia dodatkowej składki liczonej od ceny brutto lokalu. Bank dla każdego dewelopera będzie musiał stworzyć dodatkowy rachunek, na którym będą rozliczane składki do DGB. Wpłata z tytułu ostatniego etapu będzie mogła być dokonana dopiero po zweryfikowaniu końcowych aktów notarialnych. Bank musiał więc zmienić procesy i wdrożyć istotne modyfikacje w systemach informatycznych. Ustawa nakłada na nie obowiązek gromadzenia dodatkowych informacji, których dotąd nie musiały zbierać – dotyczące inwestycji czy też kwoty należnej składki na rzecz DFG.</p>
<p>Zmiany w regulacjach, dotyczących wskaźników referencyjnych („Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/1011 z dnia 8 czerwca 2016 r. w sprawie indeksów stosowanych jako wskaźniki referencyjne w instrumentach finansowych i umowach finansowych...”,)</p>	<p>Regulacja wymusiła opracowanie przez Banki planów awaryjnych na wypadek istotnych zmian wskaźnika referencyjnego lub w związku z zaprzestaniem opracowywania stosowanego wskaźnika oraz uwzględnienia (odzwierciedlenia) planu awaryjnego w stosunkach umownych z klientami. UKNF zwracał także uwagę na konieczność ograniczenia ekspozycji na wskaźniki referencyjne z rodziny LIBOR (skutek BREXIT). Kolejne akty UE usunęły wskaźnik LIBOR z wykazu kluczowych wskaźników referencyjnych stosowanych na rynkach finansowych.</p>
<p>Ustawa z dnia 8 lipca 2021 r. o zmianie ustawy o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji oraz niektórych innych ustaw</p>	<p>Ustawa dotyczy wdrożenia przepisów Unii Europejskiej w ramach zwiększenia odporności instytucji finansowych m.in. w zakresie przymusowej restrukturyzacji banków. Ustawa ma na celu implementację przepisów Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/879 z dnia 20 maja 2019 r. zmieniająca dyrektywę 2014/59/UE w odniesieniu do zdolności do pokrycia strat i dokapitalizowania instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych oraz dyrektywę 98/26/WE (BRRDII). BRRDII wprowadza zmodyfikowane rozwiązania w odniesieniu do minimalnego wymogu w zakresie funduszy własnych i zobowiązań kwalifikowalnych (MREL).</p>
<p>W zakresie AML: Wytyczne EBA w sprawie czynników ryzyka prania pieniędzy i finansowania terroryzmu, Rozporządzenie Ministra MFFiPR w sprawie wykazu krajowych stanowisk i funkcji publicznych będących eksponowanymi stanowiskami politycznymi</p>	<p>W wytycznych określono czynniki, jakie instytucje powinny uwzględnić podczas oceny ryzyka prania pieniędzy i finansowania oraz ze stosunkami gospodarczymi lub transakcjami sporadycznymi. Wyjaśniono w nich również, jak instytucje powinny dostosować zakres środków należytej staranności wobec klienta, tak aby były spójne ze stwierdzonym ryzykiem prania pieniędzy i finansowania terroryzmu. Wprowadzono nowy, uszczegółowiony wykaz PEP (politically exposed persons).</p>

Rozporządzenie MFFiPR w sprawie systemu zarządzania ryzykiem i systemu kontroli wewnętrznej oraz polityki wynagrodzeń w bankach	Rozporządzenie wprowadziło obowiązek ustanawiania limitu (apetytu na ryzyko) dla każdego ryzyka istotnego (w tym ryzyk istotnych okresowo). Ponadto wprowadzono explicite zakaz wprowadzania produktów o negatywnej ocenie ryzyka, a także wymóg by polityka wynagrodzeń była neutralna względem płci oraz wskazano wyjątki od przepisów, w przypadku stosowania polityki wynagrodzeń w ograniczonym zakresie.
Wytyczne EBA/GL/2021/05 z dnia 2 lipca 2021 r. w sprawie zarządzania wewnętrznego	Zgodnie z deklaracją krajowego organu nadzoru (KNF) banki powinny dostosować się do wytycznych do dnia 31 marca 2022 r.
Wytyczne EBA/GL/2021/06 z dnia 2 lipca 2021 r. w sprawie oceny odpowiedności członków organu zarządzającego i osób pełniących najważniejsze funkcje oraz Metodyka oceny odpowiedności członków organów podmiotów nadzorowanych KNF	W wytycznych oraz Metodyce określono wymogi dotyczące odpowiedności członków organu zarządzającego, w szczególności pojęcie poświęcania wystarczającej ilości czasu; pojęcie działania w sposób uczciwy i etyczny oraz zachowania niezależności osądu przez członka organu zarządzającego; pojęcie posiadania przez organ zarządzający jako całość odpowiedniej wiedzy, umiejętności i doświadczenia; oraz pojęcie przeznaczania odpowiednich zasobów ludzkich i finansowych na wprowadzenie w obowiązek i szkolenie takich członków. Ponadto określono również pojęcie zróżnicowania, które należy uwzględnić przy doborze członków organu zarządzającego.
Rekomendacja Z KNF	Rekomendacja Z stanowi zbiór dobrych praktyk w zakresie zasad ładu wewnętrznego. Na ład wewnętrzny składają się w szczególności: system zarządzania bankiem, organizacja banku, zasady działania, uprawnienia, obowiązki i odpowiedzialność oraz wzajemne relacje rady nadzorczej, zarządu i osób pełniących kluczowe funkcje w banku. Rekomendacja Z ma na celu upowszechnienie dobrych praktyk oraz przeciwdziałanie stosowaniu przez banki, w zakresie objętym Rekomendacją, nieprawidłowych praktyk zwiększających ryzyko ich działalności, a w konsekwencji zwiększenie odporności tych instytucji na trudne warunki rynkowe i tym samym wzrost stabilności sektora finansowego.
Zmiany w przepisach, dotyczące elektronicznej postępowania (Ustawa z dnia 15 czerwca 2021 r. o zmianie ustawy o doręczeniach elektronicznych, Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 29 czerwca 2021 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie trybu i sposobu dokonywania doręczeń elektronicznych)	Celem wprowadzanych zmian jest doprecyzowanie rozumienia pojęć i zunifikowanie ich z pojęciami zawartymi w innych aktach wykonawczych dotyczących postępowania cywilnego z wykorzystaniem systemu teleinformatycznego. Projektowane zmiany doprecyzowują też sposób doręczenia pisma za pośrednictwem systemu teleinformatycznego, co wprowadza możliwość uproszczonego trybu procedowania w sprawach cywilnych.
Wytyczne EBA dotyczące stosowania definicji niewykonania zobowiązania	Wytyczne określają wymogi dotyczące stosowania definicji niewykonania zobowiązania, określonej w art. 178 rozporządzenia (UE) nr 575/2013
Wytyczne EBA dotyczące udzielania i monitorowania kredytów	W Wytycznych określono wewnętrzne zasady zarządzania, procesy i mechanizmy przewidziane w art. 74 ust. 1 dyrektywy 2013/36/UE2, wymogi dotyczące ryzyka kredytowego i ryzyka kontrahenta przewidziane w art. 79 tej dyrektywy, jak również wymogi związane z oceną zdolności kredytowej konsumenta przewidziane w rozdziale 6 dyrektywy 2014/17/UE3 i art. 8 dyrektywy 2008/48/WE4.
Ustawa o zmianie niektórych ustaw w związku z zapewnieniem rozwoju rynku finansowego oraz ochrony inwestorów na tym rynku.	Ustawa wprowadza zmiany do 19 ustaw, w tym do Prawa Bankowego. Zaproponowane zmiany w ustawie - Prawo bankowe mają na celu, m. in. dostosowanie obecnie obowiązujących regulacji do europejskich standardów wynikających z Wytycznych Europejskiego Nadzoru Bankowego w sprawie outsourcingu (sygn. EBA/GL/2019/02) oraz umożliwienie bardziej efektywnego oraz elastycznego korzystania przez banki z instytucji outsourcingu, wynikającego z wieloletnich doświadczeń sektora bankowego.
Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 z dnia 18 czerwca 2020 r. w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje oraz zmieniające rozporządzenie (UE) 2019/2088.	Rozporządzenie zobowiązuje uczestników rynku finansowego, oferujących produkty finansowe służące do inwestycji w działalność gospodarczą przyczyniającą się do realizacji celów środowiskowych, do publikowania informacji o celach środowiskowych, do których osiągnięcia przyczynia się dane przedsięwzięcie oraz do wyjaśniania, dlaczego doinwestowywana działalność gospodarcza kwalifikuje się jako zrównoważona środowiskowo. Prace dostosowawcze rozpoczęto w roku 2021, jednak zmiany będą sukcesywnie wprowadzane w kolejnych okresach sprawozdawczych.

2. Strategia Banku, charakterystyka modelu biznesowego, istotne wydarzenia i działania rozwojowe

2.1. Strategia Banku i model bankowości pocztowej

Od początku 2021 r. Bank wdraża nową Strategię na lata 2021-2024, która została zatwierdzona w grudniu 2020 r.

Wybrane kluczowe założenia biznesowe Strategii Banku na lata 2021-2024:

- selektywny rozwój segmentu detalicznego - koncentracja głównie na „consumer finance”, przede wszystkim w zakresie pozyskiwania rachunków oraz produktów kredytowych, a w ujęciu geograficznym na klientach Polski regionalnej,
- zmniejszenie aktywności w zakresie sprzedaży kredytów hipotecznych oraz poszukiwanie możliwości sekurytyzacji portfela,
- selektywne podejście do obsługi klientów instytucjonalnych,
- wdrożenie pełniejszej obsługi finansowej podmiotów Grupy Kapitałowej Poczty Polskiej,
- optymalizacja modelu funkcjonowania kanałów dystrybucji,
- większy stopień cyfryzacji procesu obsługi Klientów i procesów wewnętrznych w celu podniesienia efektywności i obniżki kosztów.

Ponadto w nowej Strategii uwzględniono założenia zrównoważonej działalności Banku zgodnie z zasadami ESG, szerzej opisane w dalszej części Sprawozdania.

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:

- dostęp do masowego klienta Poczty Polskiej,
- stabilna perspektywa do 2025 r. - Poczta Polska jako „operator wyznaczony” wypełnia misję realizacji usługi powszechnej, co gwarantuje funkcjonowanie najbardziej dostępnej sieci naziemnej w perspektywie strategicznej,
- 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.

2.2. Realizacja Planu Naprawy

Plan Naprawy

Bank prowadzi działania restrukturyzacyjne, w tym dotyczące restrukturyzacji zatrudnienia, w ramach zatwierdzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego (KNF) Planu Naprawy Banku Poczтового S.A.

Działania naprawcze podejmowane przez Zarząd Banku w związku z wdrożeniem Planu Naprawy mają na celu poprawę rentowności Banku i jego organiczny rozwój.

W dniu 1 czerwca 2021 r. do Banku została doręczona decyzja Komisji Nadzoru Finansowego ("KNF") z dnia 28 maja 2021 r. dotycząca zatwierdzenia aktualizacji "Planu Naprawy Banku Poczтового S.A.", zatwierdzonego Uchwałą Rady Nadzorczej Banku nr IV/12/XII/2021 z dnia 1 kwietnia 2021 r.

Zatwierdzony przez KNF dokument jest aktualizacją "Planu Naprawy Banku Poczтового S.A." zaakceptowanego przez KNF w dniu 3 stycznia 2018 r., wdrażanego na podstawie decyzji Zarządu Banku z dnia 16 marca 2021 r.

Zatwierdzona aktualizacja Planu Naprawy odpowiada na wyzwania stojące przed Bankiem związane ze zmianą warunków rynkowych wywołanych pandemią Covid-19, wystąpieniem straty bilansowej w 2020 r., a także uwzględnia postanowienia i cele biznesowe nowej Strategii Banku na lata 2021-2024.

W celu operacyjnego wdrożenia działań mitygujących i naprawczych Zarząd Banku w dniu 20 kwietnia 2021 r. przyjął szczegółową Uchwałę dotyczącą działań mitygujących i naprawczych wdrażanych w Banku w ramach Planu Naprawy w celu poprawy rentowości oraz zasad ich realizacji i raportowania do KNF, która uregulowała dwa obszary:

- określiła działania naprawcze i mitygujące, w tym odpowiedzialność za ich realizację,
- wprowadziła zasady raportowania działań mitygujących i naprawczych wdrażanych w ramach Planu Naprawy.

Bank w okresach miesięcznych przekazuje KNF informacje o skutkach wdrożenia uruchomionych działań mitygujących i naprawczych.

Podjęte działania mitygujące i naprawcze dotyczyły w szczególności:

optymalizacji kosztów, poprzez uruchomienie działań w obszarach:

- optymalizacja struktury i zatrudnienia,
- redukcja powierzchni Banku,
- optymalizacja kosztów IT,
- reorganizacja tradycyjnego kanału dystrybucji,
- reorganizacja modelu współpracy z organizacjami kartowymi - ograniczenie współpracy do jednej organizacji kartowej,
- połączenie marek P24 i EnveloBank,

wzrostu działalności biznesowej, poprzez uruchomienie działań w obszarach:

- akwizycja nowych klientów w kanale zdalnym w ramach sprzedaży rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych oraz kredytów gotówkowych,
- zmiana polityki cenowej,
- rezygnacja z niskorentownej działalności bankowej,
- wdrożenie do oferty kredytów ratalnych.

Wg. stanu na 31 grudnia 2021 r. Bank narastająco z realizowanych działań mitygujących i naprawczych we wszystkich kluczowych obszarach:

- oszczędność kosztów,
- WNDB po rezerwach,
- zysku brutto,

uzyskał efekty wyższe niż planowane na ten okres, wynikające z zatwierdzonego Planu Naprawy.

Poniżej przedstawiono dodatkowe informacje w zakresie podjętych działań mitygujących i naprawczych dotyczących restrukturyzacji zatrudnienia.

Zwolnienia grupowe

Zarząd Banku, w ramach działań naprawczych realizowanych w formule Planu Naprawy oraz mając na uwadze obowiązki wynikające z ustawy z dnia 13 marca 2003 r. o szczególnych zasadach rozwiązywania z pracownikami stosunków pracy z przyczyn niedotyczących pracowników, w dniu 15 kwietnia 2021r., podjął uchwałę o przeprowadzeniu zwolnienia grupowego Pracowników w Banku Poczтовым.

Zamiarem Zarządu Banku było przeprowadzenie procesu zwolnienia grupowego w okresie od maja 2021 r. do 30 września 2021 r. Proces objął zarówno pracowników w Centrali Banku jak i sieci dystrybucji. Zarząd Banku w dniu 15 kwietnia 2021 r. powiadomił organizacje związkowe o przyczynach zamierzonego grupowego zwolnienia oraz zwrócił się do organizacji związkowych o przystąpienie do konsultacji. Ponadto, o zamiarze przeprowadzenia zwolnienia grupowego Bank powiadomił także Powiatowe Urzędy Pracy.

W dniu 18 maja 2021 r., Bank zawarł z działającymi przy Banku organizacjami związkowymi porozumienie, określające zasady zwolnień grupowych. Strony porozumienia uzgodniły m. in. kryteria doboru pracowników do zwolnienia, warunki odpraw i dodatkowych świadczeń oraz zakres pomocy zwalnianym pracownikom. Zgodnie z zapisami porozumienia restrukturyzacja zatrudnienia miała objąć maksymalnie 204 osoby. Do objętych zwolnieniami pracowników skierowane zostały świadczenia przewidziane prawem pracy oraz dedykowany programem outplacementowy.

Bank zawiązał na poczet kosztów związanych z rozwiązaniem umów o pracę i zmianą warunków zatrudnienia rezerwę restrukturyzacyjną w szacowanej wysokości ok. 2,2 mln zł, która w październiku 2021 roku została zaktualizowana w odniesieniu do faktycznego przebiegu procesu zwolnienia grupowego.

Bank zakończył proces zwolnienia grupowego z dniem 30 września 2021 r., tym samym zamykając realizację tego działania z obszaru rentowności. W roku 2022 Bank nie planuje przeprowadzania procesu zwolnienia grupowego.

2.3. Działania rozwojowe i realizowane kluczowe projekty

W 2021 r. Bank realizował 35 projektów inwestycyjnych, na realizację których poniósł wydatki w wysokości 26,0 mln zł. W tym okresie uruchomionych zostało 15 nowych projektów – w tym 10 biznesowych (Migracja klientów do Jednej Marki, Jedna organizacja kartowa, Kredyt w 15 minut, Moje ID, Cyfrowe stanowisko pracy, Elektronizacja dokumentacji, Akwizycja w kanałach pośrednich, Dostosowanie do regulacji Mastercard, Platforma SAFE.Antyfraud, oraz Nowy CRM), 2 regulacyjne (Rekomendacja R, RODO Ferryt), 2 uproszczone (Slim Vat2, Target2) oraz 1 projekt strategiczny (Nowy model dystrybucji produktów Banku Poczтового w grupie Kapitałowej Poczty Polskiej).

Na przestrzeni 2021 r. zamknięto 12 projektów, które zrealizowały wyznaczone cele i zakończyły się wdrożeniem: System monitorowania bankowości internetowej, Limit MUU, RODO, Platforma Kontenerowa, Market Cyfrowy, Stała stopa procentowa (Rekomendacja S), Migracja aplikacji własnych, Lady Robot, Wdrożenie MSSF9, Innowacje w zarządzaniu projektami, 3D Secure, NPKH. Ponadto, zamknięto jeden projekt, którego realizacja została zaniechana.

Kluczowe projekty realizowane przez Bank w 2021 zostały krótko przedstawione poniżej.

Nowy model dystrybucji produktów Banku Poczтового w Grupie Kapitałowej Poczty Polskiej

Celem powołanego w 2021 r. projektu strategicznego *Nowy model dystrybucji* jest wypracowanie i wdrożenie nowego modelu dystrybucji produktów Banku przez dedykowaną spółkę Poczty Polskiej. Spółka ta ma być głównym kanałem sprzedaży produktów bankowo - ubezpieczeniowych w Grupie Kapitałowej PP (i realizować dotychczasowe procesy Poczty Polskiej w tym obszarze). W wyniku realizacji projektu Bank zawarł umowę agencyjną ze spółką Poczta Polska Dystrybucja S.A. („PPD”) oraz wdrożył zmiany w aplikacjach IT umożliwiające sprzedaż i obsługę klientów Banku przez PPD. W grudniu 2021 r. został rozpoczęty pilotaż sprzedaży produktów Banku za pośrednictwem PPD.

Migracja Klientów i ujednoczenie produktów do Jednej Marki oraz Jedna Organizacja Kartowa

Celem powołanego w 2021 r. projektu *Migracja Klientów do Jednej Marki* jest migracja wszystkich Klientów do jednego, wspólnego systemu bankowości elektronicznej, udostępniającego pełną funkcjonalność rozwiązań, z których korzystali dotychczas Klienci marek Bank Pocztowy i EnveloBank. Cel ten został osiągnięty z końcem listopada 2021 r. Wcześniej w ramach projektu wycofano markę EnveloBank, rozbudowano funkcjonalność bankowości internetowej i mobilnej oraz podniesiono wydajność szyny integracyjnej. Projekt zostanie zakończony w pierwszym kwartale 2022 r.

W 2021 r. powołano również projekt *Jedna organizacja kartowa*, którego celem jest ograniczenie kosztów i poprawa parametrów biznesowych związanych z ofertą kart płatniczych, dzięki ograniczeniu współpracy tylko do jednej organizacji kartowej. Migracja kart do jednej organizacji kartowej została zrealizowana przy zapewnieniu klientowi co najmniej tych samych funkcjonalności, które posiadały karty, które Bank wycofał z oferty. Projekt zostanie zakończony w drugim kwartale 2022 r.

Market Cyfrowy i Kredyt On-line

Celem projektu *Market Cyfrowy* było wdrożenie i rozwój platformy do obsługi procesów sprzedaży 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 2021 r. zakończono realizację wszystkich zadań w ramach projektu Market Cyfrowy, projekt został rozliczony i zamknięty.

W 2021 r. w ramach projektu *Kredyt On-line* został udostępniony dla Klientów w pełni zdalny proces wnioskowania o kredyt gotówkowy („Pocztowy na Selfie”). W 2022 r. planowana jest realizacja ostatniego etapu, o który został rozszerzony projekt.

Innowacje w zarządzaniu projektami oraz Cyfrowe Stanowisko Pracy

Celem projektu *Innowacje w zarządzaniu projektami* było 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 działań projektu m.in. wdrożono repozytorium architektury IT (pierwsze w Polsce wdrożenie jednego z wiodących rozwiązań tej klasy – iServer) oraz poszerzono zakres wykorzystania metodyk zwinnych w projektach prowadzonych w Banku.

W 2020 r. w ramach projektu przeprowadzono pilotaż rozwiązania wspierającego zespołową współpracę zdalną MS Teams, które zostało wdrożone w całym Banku z początkiem 2021 r. Było to zarazem pierwsze w Banku wdrożenie usługi chmurowej spełniającej wymagania KNF dla usług przetwarzających informacje stanowiące tajemnicę bankową. Projekt został rozliczony i zamknięty.

W 2021 r. w Banku powołano projekt *Cyfrowe Stanowisko Pracy*, który rozwija narzędzia zespołowej pracy zdalnej i hybrydowej. W ramach projektu wdrożono rozwiązanie Outlook / Exchange On-line (który zastąpił rozwiązanie Lotus Notes) oraz rozwijana jest platforma Teams wraz z narzędziami towarzyszącymi (m.in. Sharepoint Online). W 2022 r. w ramach projektu planowane jest zmigrowanie wybranych aplikacji z platformy Lotus Notes na inne technologie i wycofanie z eksploatacji tego rozwiązania.

Lady Robot

Celem projektu *Lady Robot* było usprawnienie procesów operacyjnych Banku poprzez robotyzację wybranych czynności oraz budowa w Banku kompetencji w zakresie budowy robotów typu RPA. W ramach projektu wdrożono produkcyjnie 10 robotów oraz przeszkolono Liderów Robotyzacji, którzy opracowują i wdrażają automatyzacje w swoich komórkach organizacyjnych.

Wdrożenie płatności mobilnych BLIK

Celem projektu *Wdrożenie płatności mobilnych BLIK* jest udostępnienie usługi BLIK dla Klientów posiadających bankowość mobilną. Dotychczas udostępniono Klientom 3 usługi BLIK (płatność w POS, płatność internetowa, wypłata z bankomatu). Notowany jest dynamiczny wzrost liczby transakcji dokonywanych z wykorzystaniem BLIK, który w roku 2021 osiągnął poziom 1,4 mln transakcji. Obecnie trwają prace nad udostępnieniem Klientom możliwości robienia przelewu na telefon BLIK.

Arka

Celem projektu *Arka* jest umożliwienie wnioskowania o subwencje finansowe z Polskiego Funduszu Rozwoju w ramach programu Tarcza 2.0. Pierwsze etapy projektu zostały zrealizowane w 2020 r. Od tego czasu wdrożone w ramach projektu rozwiązanie jest rozwijane o kolejne funkcjonalności niezbędne dla prawidłowej obsługi subwencji. W 2021 r. zostały wdrożone kolejne moduły obsługi Klienta oraz proces wnioskowania online o subwencję 2.0. W 2022 r. planowane jest wdrożenie modułów do obsługi umorzeń i harmonogramów, obsługi spłat oraz przeprowadzenie archiwizacji dla Tarcza 1.0 oraz Tarcza 2.0 przez API.

Limity MUU

Celem projektu *Limity MUU* było dostosowanie systemów do wymogów prawnych dotyczących obsługi Klientów małoletnich i częściowo ubezwłasnowolnionych, poprzez wprowadzenie limitów transakcji wynikających z kwot zwykłego zarządu i wykorzystanie ich do obsługi rachunków po ogłoszeniu upadłości konsumenckiej. W 2021 r. zrealizowany został II etap projektu - Obsługa Syndyka (stworzenie nowej roli Klienta w systemie do obsługi osób ogłaszających upadłość). Projekt został rozliczony i zamknięty.

Kredyt w 15 minut

Celem projektu *Kredyt w 15 minut* jest zwiększenie sprzedaży kredytów gotówkowych poprzez wytworzenie nowego rozwiązania umożliwiającego pozyskanie nowej grupy klientów i związane z tym możliwości dalszego uproduktowania. Projekt został uruchomiony w październiku 2021 r. Wdrożenie rozwiązania będzie wspierać realizację planu finansowego na rok 2022 i kolejne lata.

Akwizycja w kanałach pośrednich

Celem projektu *Akwizycja w kanałach pośrednich* jest zwiększenie sprzedaży kredytów gotówkowych przez pośredników poprzez wdrożenie rozwiązań umożliwiających nowe sposoby obsługi klienta pozyskanego przez Agenta Banku. Projekt skróci czas potrzebny na przeprowadzenie procesu sprzedaży i umożliwi dokładniejsze dopasowanie oferty do Klienta, co przyczyni się do zwiększenia efektywności sprzedaży. Projekt został uruchomiony w listopadzie 2021 r.

Nowy CRM

Celem powołanego z końcem 2021 r. projektu *Nowy CRM* jest zbudowanie systemu CRM do efektywnego zarządzania relacjami z klientami i potencjalnymi klientami (prospektami). W pierwszym etapie projekt wdraża proces zarządzania prospektami z uwzględnieniem tzw. wielokrotnych zgód marketingowych, w celu wzmocnienia potencjału sprzedażowego. Docelowo projekt poprawi efektywność poprzez zbieranie danych o klientach, generowanie okazji sprzedażowych, automatyzację części zadań/procesów, dedykowane kampanie dla klientów na podstawie wykonywanych operacji i czynników behawioralnych, poprawę konwersji, automatyczne raportowanie skuteczności i aktywności doradców, raportowanie zarządcze.

2.4. Nagrody i wyróżnienia

- Bank zajął 2. miejsce w cząstkowym rankingu dostępności systemów bankowości elektronicznej Złoty Bankier 2021.
- Bank zajął 1. miejsce w kategorii CESSIO OUTSOURCINGU 2021 podczas Gali Laury Cessio Związku Przedsiębiorstw Finansowych w ramach Kongresu Zarządzania Wierzytelnościami.
- Karta kredytowa Banku Pocztowego znalazła się na 4. miejscu styczniowego rankingu "Najlepszych z najtańszych kart kredytowych" Bankier.pl.
- W lipcu 2021 r. Bank zajął 3. miejsce na rynku w jednym z pierwszych rankingów kredytów hipotecznych o stałej stopie procentowej Money.pl.

- W lipcu 2021 r. oferta Banku zajęła 1. miejsce w lipcowej edycji Rankingu Kredytów Hipotecznych Bankier.pl.
- Monika Kurtek, Główny Ekonomista Banku w rywalizacji 24 zespołów ekonomistów w Konkursie Prognostycznym Gazety Giełdy Parkiet zajęła miejsca: 1 (zatrudnienie), 2 (PKB), 2 (kurs EUR/PLN), 4 (prognozy wskaźników rynkowych).
- „Najbardziej efektywna instytucja w programie edukacji finansowej dzieci i młodzieży Bakcyl w 2020 roku” – takie wyróżnienie otrzymał Bank Pocztowy w marcu 2021 r. w organizowanym przez Warszawski Instytut Bankowości.

3. Działalność na rynku detalicznym

3.1. Klienci bankowości detalicznej

W 2021 r. Bank Pocztywoy pozyskał 51,5 tys. nowych Klientów detalicznych.

Na koniec grudnia 2021 r. z usług Banku korzystało 789,6 tys. Klientów detalicznych (Klientów indywidualnych).

Bieżąca akwizycja Klientów opierała się przede wszystkim na ofercie rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych – Konto w Porządku, oraz zachętach realizowanych w ramach programu Mastercard “Bezcenne Chwile”.

3.2. Oferta produktowa bankowości detalicznej

Oferta według stanu na dzień 31 grudnia 2021 r. obejmowała następujące grupy produktów:

- rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy: Konto w Porządku w wariantach cenowych: Konto w Porządku Start, Konto w Porządku, Konto w Porządku Plus oraz Pocztywoy Rachunek Podstawowy,
- konta oszczędnościowe: Konto Oszczędnościowe, Konto Oszczędnościowe 500+; lokaty terminowe o stałym oprocentowaniu: 6-miesięczną MIDI , 3-miesięczną Lokatę z Funduszem 30/70 i 3-miesięczną Lokatę z Funduszem 50/50,
- karty debetowe Mastercard z logo Poczty Polskiej oraz z logo Caritas,
- kredyty gotówkowe, kredyty odnawialne 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. Oferta Banku obejmowała 3 warianty rachunku dla różnych grup wiekowych Klientów, tj. Konto w Porządku Start dla osób w wieku 13-25 lat, Konto w Porządku dla Klientów w wieku 26-64 lata oraz Konto w Porządku Plus dla osób od 65 roku życia. W ofercie Banku pozostaje także Pocztywoy Rachunek Podstawowy, dedykowany Klientom nieubankowionym.

Oferta Banku premiuje aktywnych Klientów. Bank zwalnia z opłaty za prowadzenie konta w zamian za posiadanie karty płatniczej, a w przypadku Konta w Porządku Plus wystarczające są wpływy świadczenia z ZUS. Dokonując płatności kartą na łączną kwotę min. 300 zł miesięcznie, posiadacz Konta w Porządku i Konta w Porządku Plus jest zwolniony z opłaty za jej użytkowanie. W przypadku Konta w Porządku Start, prowadzenie rachunku, a także wydanie i użytkowanie karty są bezwarunkowo bezpłatne.

Zachęcając Klientów do aktywnego użytkowania rachunków i kart płatniczych, Bank wspólnie z Mastercard kontynuował program lojalnościowy dla Klientów – posiadaczy karty z logo Poczty Polskiej – Bezcenne Chwile. Klient, dokonując transakcji bezgotówkowych kartą płatniczą, zbiera punkty, które następnie może wymienić na nagrody dostępne w katalogu Programu.

Bank kontynuował we współpracy z Caritas Polska oraz Mastercard wydawnictwo jedynej w Polsce karty debetowej Mastercard z programem wspierającym działalność Caritas Polska, pod nazwą „UratujęCię”. Dzięki niemu Klienci Banku mogą uczestniczyć w stałej akcji dobroczynnej. 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. Przekazywane „cegiełki” służą wsparciu podopiecznych serwisu „UratujęCię”. Wspólna komunikacja marketingowa Banku i Caritas prowadzona pod hasłem: „Pomagasz jak

nigdy, płacąc jak zawsze” podkreśla, iż każdy Klient używający karty Banku Pocztowego z logo Caritas do codziennych zakupów, jednocześnie niesie pomoc i wspiera szlachetny cel.

W zakresie produktów depozytowych, w 2021 r. Bank kontynuował podstawową ofertę rachunków oszczędnościowych i lokat terminowych. Rekordowo niskie rynkowe stopy procentowe oraz bardzo dobra sytuacja płynnościowa Banku kształtowały wysokość oprocentowania depozytów dla Klientów detalicznych.

W kwietniu 2021 r. posiadaczom rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych, z wyjątkiem Pocztowego Rachunku Podstawowego, został udostępniony Mechanizm Regularnego Oszczędzania, umożliwiający automatyczne odkładanie drobnych kwot na konto oszczędnościowe. Mechanizm uruchamiany jest w bankowości internetowej lub aplikacji mobilnej, gdzie Klient samodzielnie definiuje parametry automatycznego oszczędzania.

W czerwcu 2021 r., Bank ponownie udostępnił proces zawierania umów rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych za pośrednictwem Kuriera Pocztex.

Z końcem listopada 2021 r. Bank wycofał z obsługi produkty prowadzone pod marką EnveloBank, udostępnił ich Posiadaczom zdalny proces zmiany rachunku na obecnie oferowane Konto w Porządku. Rezygnacja Banku z produktów EnveloBanku miała na celu uproszczenie i uspojnienie oferty oraz połączenie obu marek w jedną. Jest to także kolejny krok Banku w dążeniu do transformacji technologicznej - stworzenia jednej nowoczesnej i zaawansowanej bankowości cyfrowej w funkcjonalnej i atrakcyjnej formie dla wszystkich Klientów.

3.3. Działalność depozytowa

Na koniec grudnia 2021 r. Klienci indywidualni (osoby fizyczne nie prowadzące działalności gospodarczej) ulokowali na rachunkach i lokatach w Banku łącznie 6 514 mln zł wobec 6 045 mln zł na koniec grudnia 2020 r. łącznie saldo depozytów detalicznych wzrosło o 469 mln zł, za sprawą rosnącego salda rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych.

Depozyty Banku Pocztowego - segment detaliczny (w tys. zł) - kapitał						
	31.12.2021	Struktura (31.12.2021)	31.12.2020	Struktura (31.12.2020)	Zmiana 31.12.2021/31.12.2020 w tys. zł w %	
Depozyty klientowskie, w tym:	6 513 778	100,0%	6 045 076	100,0%	468 702	7,8 %
Rachunki bieżące	4 107 215	63,1%	3 389 757	56,1%	717 458	21,2%
Konta oszczędnościowe	1 320 726	20,3%	1 280 201	21,3%	40 525	3,2 %
Lokaty terminowe	1 085 837	16,7%	1 375 118	22,7%	(289 281)	(21,0)%

83,4% salda depozytów osób fizycznych zgromadzone było na rachunkach bieżących: ROR i kontach oszczędnościowych. Udział środków bieżących w saldzie depozytów detalicznych wzrósł o 7,0 p.p. w stosunku do grudnia 2020 r.

Bank kontynuował politykę ograniczania kosztowości bazy depozytowej w dobie rekordowo niskich stóp procentowych. Rezultatem tego podejścia był spadek salda lokat terminowych w warunkach ograniczania ich kosztowości. Pomimo niekorzystnych dla Klientów zmian w oprocentowaniu kont oszczędnościowych, na koniec grudnia 2021 r. ich saldo wyniosło 1 321 mln zł i było wyższe o 40,5 mln zł w relacji do stanu na koniec grudnia 2020 r. Środki zgromadzone na lokatach terminowych na koniec grudnia 2021 r. wynosiły 1 086 mln zł i były niższe o 289 mln zł w relacji do stanu na koniec 2020 r.

3.4. Działalność kredytowa

Na dzień 31 grudnia 2021 r. należności kredytowe Banku od Klientów detalicznych wyniosły łącznie 4 075,8 mln zł, i były o 8,6% niższe niż na koniec 2020 r.

Kredyty brutto Banku Pocztowego - osoby fizyczne (w tys. zł) - kapitał						
	31.12.2021	Struktura (31.12.2021)	31.12.2020	Struktura (31.12.2020)	Zmiana 31.12.2021/31.12.2020 w tys. zł w %	
Kredyty brutto, w tym:	4 075 811	100,0%	4 457 223	100,0%	-381 412	(8,6)%
Kredyty hipoteczne	2 354 101	57,8%	2 587 565	58,1%	-233 464	(9,0)%
Kredyty konsumpcyjne	1 721 710	42,2%	1 869 658	41,9%	-147 948	(7,9)%

W 2021 r. w obszarze kredytów detalicznych dokonano następujących modyfikacji:

- w procesach kredytowych uległa modyfikacji definicja PEP ze względu na zmianę Ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu,
- w ramach projektu Migracji Klientów i ujednolicenia produktów do jednej marki dokonano stosownych zmian w systemach, procesach oraz dokumentacji kredytowej,
- podwyższono wersję platformy wnioskowej Ferryt,
- w związku ze zmianą modelu sprzedaży produktów bankowo - ubezpieczeniowych w Grupie Kapitałowej Poczty Polskiej, dostosowano wszystkie systemy, procesy i procedury do sprzedaży kredytów gotówkowych i limitów w rachunku płatniczym ROR przez pracowników spółki dystrybucyjnej Poczty Polskiej,
- prowadzono liczne prace mające na celu dostosowanie do obowiązującego prawa i wewnętrznych regulacji Banku, związanych z pandemią COVID-19,
- wprowadzono regulacje dotyczące wskaźnika alternatywnego - Rozporządzenie BMR.

W zakresie kredytu gotówkowego w 2021 r. Bank podejmował działania aktywizujące sprzedaż, m.in. wprowadził do oferty kredytu gotówkowego nowe oferty promocyjne dedykowane wybranym grupom klientów, wprowadził promocję dla kredytów na EKO Wydatki oraz dedykowaną ofertę dla emerytów, ofertę kredytu konsolidacyjnego oraz ofertę specjalną dla kredytów o niskich kwotach. Oferty dostępne były w dwóch naziemnych kanałach sprzedaży: w placówkach Banku i Poczty Polskiej. Udostępniona jest także ścieżka leadowania wniosku przez Pośredników. W kanałach zdalnych Bank również ofertował produkty w atrakcyjnych ofertach promocyjnych (m.in. Oferta na EKO Wydatki, Wyprzedz kredytów). Oferty promocyjne wspierane były szeroką gamą działań marketingowych.

W ramach zrównoważonego rozwoju Bank Pocztowy będzie nadal ukierunkowywał swe działania na rozwój ofert związanych z EKO Wydatkami.

Bank w 2021 r. kontynuował prace nad rozwojem produktów kredytowych zarówno w kanałach naziemnych, jak i zdalnych, umożliwiających złożenie wniosku i podpisanie umowy kredytowej bez wychodzenia z domu.

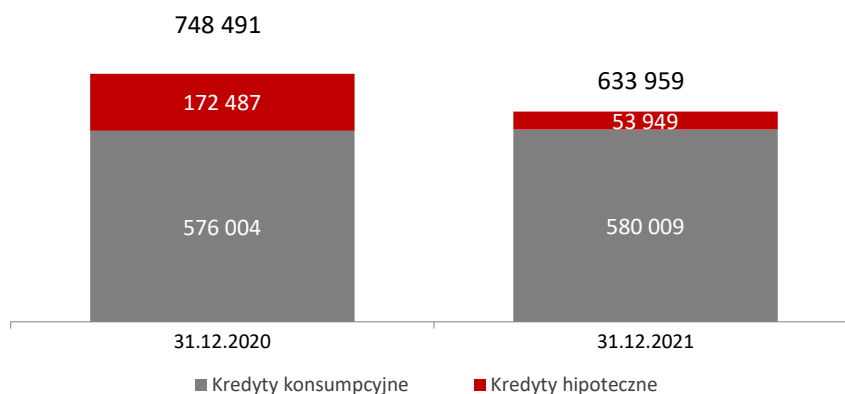
Kredyt online oraz Kredyt przez telefon rozwijane były na wielu płaszczyznach. W I poł. 2021 r. proces Kredytu przez telefon został rozszerzony o kanał Poczty Polskiej. Prowadzono liczne prace optymalizujące i usprawniające proces zdalnego udzielania kredytów. Z końcem 2021 r. wdrożony został proces Kredytu przez telefon dla klientów nowych – wykorzystujący do weryfikacji tożsamości aplikację do wideoweryfikacji Poczty na Selfie.

Bank rozpoczął również prace nad ofertami dedykowanymi dla klientów posiadających relacje z Bankiem Pocztowym i możliwością obsługi tych klientów w Marcecie Cyfrowym.

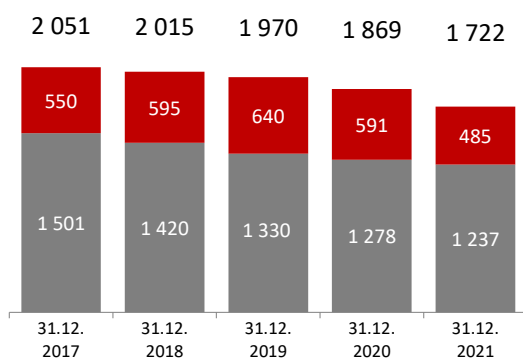
W zakresie kredytów hipotecznych Bank kontynuował optymalizację procesu ograniczając skalę sprzedaży, a także rozpoczął działania mające na celu realizację rekomendacji S, w zakresie wprowadzenia oferty kredytów ze stałym oprocentowaniem. Finalnie na koniec czerwca wdrożona została oferta oparta o stałe oprocentowanie.

W obszarze kart kredytowych w 2021 r. oferta nie uległa zmianie. W zakresie produktu limit w rachunku płatniczym w ROR Bank dokonał modyfikacji procesu i część związaną ze składaniem wniosku zmigrował na platformę Ferryt poprzez którą obsługiwane są inne produkty Banku. Dokonał także zmiany w zakresie oferty cenowej i dostosował ją do obecnie obowiązującego benchmarku rynku, ujednolicając opłatę za udzielenie jak i odnowienie limitu w rachunku.

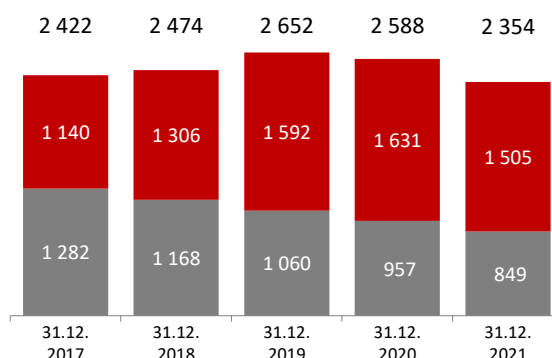
Kwota udzielonych kredytów dla klientów indywidualnych (w tys. zł)



Wartość kredytów konsumpcyjnych według kanałów sprzedaży (w mln zł)



Wartość kredytów hipotecznych według kanałów sprzedaży (w mln zł)



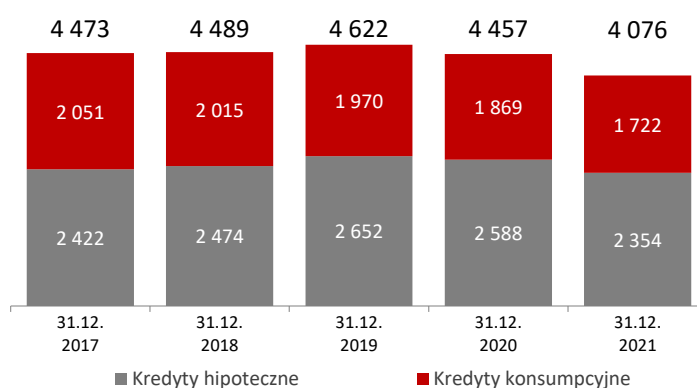
■ Sieć Poczty Polskiej

■ Sieć własna (łącznie pośrednikami i kanałami mobilnymi)

■ Sieć własna

■ Pośrednicy

Wartość kredytów brutto osób fizycznych (w mln zł)



3.5. Produkty inwestycyjne i ubezpieczeniowe

Fundusze inwestycyjne

Fundusze inwestycyjne stanowiły interesującą propozycję lokowania pieniędzy dla Klientów z większą skłonnością do ryzyka. Rok 2021 był trudnym dla rynku kapitałowego ze względu na trwającą już drugi rok pandemię, wysoką inflację oraz gwałtowne podwyżki stóp procentowych. Szczególnie dla funduszy polskich papierów skarbowych długoterminowych był najgorszym w historii. Wszystkie fundusze z grupy zakończyły 2021 r. z ujemnymi wynikami od -5,5% do -14,9%. Sytuacja ta odbiła się na wartości aktywów, zgromadzonych w funduszach za pośrednictwem Banku i zmniejszeniem sprzedaży w stosunku do roku ubiegłego.

Mimo bardzo trudnego roku, za pośrednictwem Banku Klienci ulokowali w funduszach łącznie 101,4 mln zł. Bank osiągnął wynik z tego tytułu w wysokości 4,7 mln zł, o 0,4 mln zł więcej niż w 2020 r.

Bank 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 dla Klientów Banku i wyłącznie w sieci placówek Banku.

W 2021 r. bankowa oferta produktowa funduszy inwestycyjnych nie uległa zmianie. Były to fundusze zarządzane przez IPOPEMA Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A., łącznie 14 o różnej strategii inwestycyjnej:

1) POCZTOWY Specjalistyczny Fundusz Inwestycyjny Otwarty (white-label):

- subfundusz „Pocztowy Konserwatywny”,
- subfundusz „Pocztowy Obligacji”,
- subfundusz „Pocztowy Stabilny”,

2) IPOPEMA Specjalistyczny Fundusz Inwestycyjny Otwarty – 11 funduszy,

3) IPOPEMA m-Indeks Fundusz Inwestycyjny Otwarty.

Od 2 listopada 2021 r. oferta Banku została wzbogacona o dwa produkty hybrydowe, składające się z atrakcyjnie oprocentowanej 3-miesięcznej lokaty terminowej oraz wybranego przez Klienta jednego z Subfunduszy POCZTOWYCH z 0% opłatą za wejście:

- Lokata z Funduszem 30/70 (oprocentowanie 2% p.a., min. 1 500 zł depozyt i 3 500 zł fundusz),
- Lokata z Funduszem 50/50 (oprocentowanie 1,5 % p.a., min. 2 500 zł depozyt i 2 500 zł fundusz).

W ramach promocji nowej oferty, Bank zaproponował 0% prowizji za wejście do funduszu, przy minimalnej wpłacie na poziomie 5 000 zł. Na koniec 2021 r. sprzedaż funduszy w ramach tego produktu wyniosła 2,4 mln zł. Największym zainteresowaniem cieszyła się Lokata z Funduszem 30/70 z Subfunduszem POCZTOWY Stabilny.

Systematycznie, jak w latach ubiegłych, Bank pracuje nad usprawnieniem i podnoszeniem jakości obsługi klienta, mając na celu bezpieczeństwo zgromadzonych przez Klientów środków oraz wysoką etykę w sprzedaży i obsłudze. Bank zainicjował działania, które będą kontynuowane w kolejnym roku i obejmą rozbudowanie pakietu szkoleń dla pracowników Banku oraz usprawnienia w procesie sprzedaży i odkupień funduszy.

Łączna wartość aktywów zgromadzonych na koniec 2021 r. wyniosła 403,8 mln PLN, przy czym 70,5% zgromadzono w funduszach POCZTOWE, zaś 29,5% w funduszach IPOPEMA TFI.

Aktywa Klientów zgromadzone w funduszach inwestycyjnych – stan na dzień 31.12.2021 r.

FUNDUSZ	AKTYWA (tys. zł)
POCZTOWY KONSERWATYWNY	174 199
POCZTOWY STABILNY	48 941
POCZTOWY OBLIGACJI	61 367
SUMA	284 507
IPOPEMA AKCJI	546
IPOPEMA DŁUŻNY	8 410
IPOPEMA EMERTY PLUS	5 410
IPOPEMA GLOB. MEGATRENDÓW	5 627
IPOPEMA KONSERWATYWNY	53 786
IPOPEMA M-INDEKS FIO	159
IPOPEMA OBLIG KORP	4 842
IPOPEMA OBLIGACJI	34 073
IPOPEMA ZŁOTA I METALI SZLACHETNYCH	678
IPOPEMA SHORT EQUITY	-
IPOPEMA AKTYWNEJ SELEKCJI	5 800
SUMA	119 331
RAZEM	403 838

W 2021 r. klienci za pośrednictwem Banku zainwestowali w jednostki uczestnictwa funduszy inwestycyjnych łącznie 101,4 mln zł. Najchętniej klienci Banku inwestowali w fundusze z parasola POCZTOWY, które stanowiły 81% łącznej sprzedaży funduszy (82 mln PLN). co. Na czele był Subfundusz POCZTOWY Stabilny z grupy funduszy mieszanych z ryzykiem inwestycyjnym na poziomie 3 w skali 7-stopniowej, z ponad 30% udziałem w całości sprzedaży. Subfundusz ten lokuje środki głównie w dłużne papiery wartościowe, które mogą stanowić 100% aktywów Subfunduszu, a do 40% aktywów w akcje. Kolejne to Subfundusze z grupy dłużnych: POCZTOWE Konserwatywny (ryzyko 2/7) oraz Obligacji (ryzyko 3/7) odpowiednio z udziałami 26% oraz 25% w całości sprzedaży.

Struktura sprzedawanych funduszy uległa zmianie w porównaniu z rokiem ubiegłym na korzyść funduszy z kategorii dłużnych, bardziej bezpiecznych, których udział wyniósł 62%.

Fundusz	sprzedaż w 2021 r. (tys. zł)	udział %
POCZTOWY Obligacji	25 172	24,8
POCZTOWY Konserwatywny	26 064	25,7
POCZTOWY Stabilny	30 838	30,4
POCZTOWY suma		
IPOPEMA Akcji	317	0,3
IPOPEMA Dłużny	489	0,5
IPOPEMA Emerytura Plus	3 749	3,7
IPOPEMA Globalnych Megatrendów	3 504	3,5
IPOPEMA Obligacji	6 139	6,1
IPOPEMA Obligacji Korporacyjnych	3 138	3,1
IPOPEMA Konserwatywny	1 292	1,3
IPOPEMA m-Indeks	101	0,1
IPOPEMA Aktywnej Selekcji	570	0,6
IPOPEMA suma		
RAZEM	101 373	

Ubezpieczenia

W 2021 r. bankowa oferta ubezpieczeniowa nie uległa zmianie. Bank oferuje 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.,
- 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 2021 r. Bank sprzedał polisy ubezpieczeniowe o wartości ponad 16,5 mln zł i osiągnął przychody z ich sprzedaży w wysokości ponad 5,2 mln.

Bank umożliwia, bez konieczności wizyty w placówce bankowej, zakup produktów majątkowych *stand alone* oferowanych we współpracy z Pocztowym Towarzystwem Ubezpieczeń Wzajemnych oraz produktów ochrony zdrowia przygotowanych wspólnie z TUnŻ Warta S.A.

3.6. Karty bankowe

Na koniec grudnia 2021 r. portfel kart płatniczych dla Klientów indywidualnych liczył 302 tys. szt. (w tym: debetowe i kredytowe, z logo Poczty Polskiej oraz kart *affinity* z Caritas Polska), z czego 98% stanowiły karty debetowe. W tym okresie najdynamiczniej rozwijał się portfel kart wydanych we współpracy z Poczta Polska.

W porównaniu do 2020 r. portfel kart z logo Poczty Polskiej wzrósł do 292 tys. kart i stanowił na koniec grudnia 2021 r. 99% całego portfela kart debetowych dla Klientów detalicznych.

Portfel kart *affinity* z programem charytatywnym wspierającym działalność Caritas Polska na koniec grudnia 2021 r. wynosił 2 071 szt.

Główne działania prowadzone w 2021 r. w obszarze kart płatniczych to:

- w marcu 2021 r. Bank podjął strategiczną decyzję o rozwoju współpracy z firmą Mastercard w ramach projektu „*Jedna organizacja kartowa*”. Współpraca z jedną organizacją płatniczą pozwoli na optymalizację kosztów wydawnictwa i utrzymania kart oraz wzbogacenie oferty dla kart kredytowych i biznes o program Bezczenne Chwile. Strategiczna współpraca z Mastercard sprzyja rozwojowi w zakresie nowoczesnych technologii i rozwiązań płatniczych udostępnianych klientom Banku, co znalazło odzwierciedlenie we wdrożeniach zrealizowanych w 2021 r.,
- od marca 2021 r. Bank rozszerzył współpracę z ITCARD, właścicielem sieci bankomatów i wpłatomatów Planet Cash. Dzięki umowie klienci indywidualni i firmowi Banku korzystają z niemal 1000 wpłatomatów tej firmy w całej Polsce,
- w kwietniu 2021 r. Bank wstrzymał sprzedaż nowych kart organizacji Visa dla klientów detalicznych (debetowych i kredytowych) przygotowując się w ten sposób do docelowej wymiany wszystkich kart na Mastercard,
- w sierpniu 2021 r. Bank wdrożył kartę Mastercard business i rozpoczął jej wydawnictwo dla nowo otwieranych kont. Karty umożliwiają między innymi skorzystanie z darmowego pakietu ubezpieczenia na 12 miesięcy. Oprócz atrakcyjnego pakietu ubezpieczeń, posiadacze mogą korzystać z bezpłatnych wypłat z bankomatów na terenie kraju i za granicą oraz w terminalach POS, płatności zbliżeniowych czy z tzw. cash-backu. Kartą można dokonywać również płatności internetowych, jak i dodawać ją do cyfrowych portfeli, takich jak: Google Pay, Apple Pay, Garmin Pay i Xiaomi Pay,
- we wrześniu 2021 r. wymieniono wszystkie karty debetowe Visa dla Klientów detalicznych, mikroprzedsiębiorstw i klientów instytucjonalnych na Mastercard, w październiku 2021 r. wymieniono karty kredytowe,
- we wrześniu Bank poszerzył dostępność bezpłatnych wypłat z bankomatów dla posiadaczy wszystkich wariantów Konta w Porządku - klienci mogą wypłacać gotówkę bez dodatkowych opłat Banku z sieci Planet Cash i PKO BP. W październiku 2021 r. Bank jako pierwszy w Polsce wdrożył płatności mobilne Xiaomi Pay. Dzięki Xiaomi Pay, klienci mogą w wygodny i szybki sposób dokonywać płatności zbliżeniowych,

korzystając z opaski Mi Smart Band 6 z funkcją NFC. Rozwiązanie to umożliwia bezpieczną realizację transakcji mobilnych, zarówno w kraju jak i za granicą. Usługa działa jak cyfrowy portfel – dodawać można do niej karty debetowe i kredytowe Mastercard Banku Pocztowego. Z usługi mogą korzystać wszyscy Klienci Banku, zarówno indywidualni jak i biznesowi,

- w grudniu 2021 r. Bank jako pierwszy w Polsce i drugi na świecie wdrożył kartę biometryczną. W projekcie brały udział firmy Fiserv Polska S.A., Mastercard oraz Thales. Jest to jedyna na świecie karta biometryczna wydawana dla segmentu biznes. Przy jej użyciu autoryzacja transakcji, niezależnie od kwoty, następuje poprzez biometryczną weryfikację odcisku palca posiadacza karty. Dzięki temu karta biometryczna zwiększa bezpieczeństwo dokonywania transakcji, jak również ich wygodę. Jest to szczególnie istotne w dobie pandemii, ponieważ pozwala na realizację płatności w pełni bezstykowo. Karta biometryczna zawiera wszystkie funkcjonalności dostępne dla pozostałych kart Mastercard, znajdujących się w ofercie Banku Pocztowego. Kartą można dokonywać płatności internetowych, jak również dodawać ją do cyfrowych portfeli, takich jak: Google Pay, Apple Pay, Garmin Pay i Xiaomi Pay. Produkt został udostępniony w ofercie Banku Pocztowego dla klientów instytucjonalnych (w tym MŚP) oraz mikroprzedsiębiorstw,
- kontynuacja programu lojalnościowego dla Klientów – posiadaczy kart z logo Poczty Polskiej Mastercard Bezczenne Chwile, z uwzględnieniem akcji promocyjnych organizowanych przez Mastercard, które pozwalają Klientom na uzyskiwanie dodatkowych korzyści,
- rozpoczęcie prac na wdrożeniu Programu Mastercard Bezczenne Chwile dla kart kredytowych i biznesowych oraz nowych funkcjonalności dostępnych dla klientów w Programie,
- kontynuacja programu charytatywnego dla karty Mastercard z logo Caritas,
- w okresie czerwiec – listopad 2021 r., podobnie jak w 2020 r., Bank wspólnie z Mastercard przeprowadził konkurs dla pracowników Poczty Polskiej i sieci własnej Banku, pod nazwą „Ambasadorzy Mastercard - Polska jest Odjazdowa”. Dzięki atrakcyjnej formule grywalizacji, e-learningom oraz pojedynkom na wiedzę, program pozwalał pracownikom na pogłębienie kompetencji sprzedażowych i produktowych w zakresie kart płatniczych. W najnowszej odsłonie konkursu premiowana była sprzedaż kart debetowych, kredytowych i biznesowych. Konkurs cieszył się dużym zainteresowaniem pracowników obu sieci sprzedaży.

3.7. Kanały dystrybucji, zmiana modelu współpracy z Poczta Polska oraz rozwój bankowości elektronicznej

Bank posiada sieć sprzedaży, która składa się z:

- Sieci Własnej Banku, obejmującej 1 Oddział, 28 Placówek (w tym 1 Placówka do obsługi kasowej) oraz 103 Mikrooddziałów,
- Sieci Poczty Polskiej, obejmującej PSF („Pocztowe Strefy Finansowe”) które od 1 grudnia 2021 r. są systematycznie przenoszone do dedykowanej spółki sprzedażowej Poczty Polskiej „Poczta Polska Dystrybucja S.A.”) oraz ponad 4,7 tys. Urzędów i Filii Poczтовых mających możliwość sprzedaży produktów i usług bankowych a także w ograniczonym zakresie przez ok. 2,8 tys. Agencji Pocztowych, dotyczącym obsługi wpłat na rachunki bankowe,
- Pośredników - Pośrednicy Powiązani, Pośrednicy Sieciowi (wybrani) oraz Partnerzy,
- Kanału elektronicznego - Bankowość Internetowa, Bankowość Mobilna oraz Contact Centre.

Poniżej przedstawiono strukturę kanałów dystrybucji Banku:



**/ Pocztove Strefy Finansowe są od 1 grudnia 2021 r. systematycznie przenoszone do spółki sprzedażowej Poczty Polskiej tzw. „Poczta Polska Dystrybucja S.A.”*

Bankowość elektroniczna

W 2021 r. rozpoczął się proces migracji Klientów EnveloBanku i Banku do jednej bankowości elektronicznej opartej o bardziej rozpoznawalną markę Banku Pocztowego. Po zakończeniu procesu migracji jedyną pozostającą bankowością dla Klientów Banku będzie nowoczesna bankowość internetowa i mobilna, czyli wcześniej bankowość EnveloBanku pod szyldem „Pocztowy 24”. Docelowo Bank zrezygnuje z utrzymywania dla Klientów detalicznych i mikroprzedsiębiorstw dostępności dwóch systemów bankowości elektronicznych.

W 2021 r. w ramach projektu migracji został zmodernizowany system bankowości internetowej i mobilnej, w którym Klienci realizują operacje bankowe – w nowym Pocztowy24 i aplikacji Pocztowy (dawniej EnveloBank) udostępniono szereg funkcjonalności:

- marzec 2021 – zmiana marki bankowości internetowej i mobilnej EnveloBank - bankowość internetową nazwano „Pocztowy24” natomiast aplikację mobilną „Pocztowy”. Zmiany wprowadzone w zakresie logotypów, nazw, treści, adresów we wszystkich elementach widocznych dla Klientów oraz na wydrukach generowanych przez Klientów.
- W dwóch fazach, w kwietniu i maju 2021 udostępniono kolejne funkcjonalności:
 - karty kredytowe - podgląd szczegółów karty, historia transakcji, spłata karty,
 - podgląd danych Limitu kredytowego w ROR - dane limitu udostępniono w szczegółach rachunku,
 - zakładanie konta oszczędnościowego z mechanizmem regularnego oszczędzania, tzw. Saver,
 - wydłużenie możliwości składania dyspozycji przelewu europejskiego SEPA do godziny 17-tej,
 - jedno hasło dla Klientów przechodzących ze starego Pocztowy24 do nowego Pocztowy24,
 - zdjęcie maskowania przy wprowadzaniu hasła do nowego Pocztowy24,
 - zamówienie w bankowości hasła do obsługi telefonicznej Telekonto,
 - możliwość włączenia automatycznej spłaty karty kredytowej.

W lipcu 2021 r. Bank udostępnił w nowym Pocztowy24 możliwość zakładania i zrywania lokat pocztowych oraz pobierania wyciągów kart kredytowych, co umożliwiło migrację wszystkich Klientów detalicznych oraz mikroprzedsiębiorstw do nowego Pocztowy24 w II poł. 2021 r.

We wrześniu 2021 r. Bank dokonał zmian w zakresie obsługi dostawców trzecich TPP w ramach otwartej bankowości PSD2 w zakresie adresów domenowych i przeniesienie obsługi Klientów Detalicznych i Mikrofirm do jednej wersji bankowości internetowej Pocztowy24. Dokonano również zmian w zakresie obsługi płatności internetowych PayByLink (PBL) związanych z migracją Klientów do jednej marki – zmiana wykonana u wszystkich dostawców PBL w zakresie adresów domenowych i przeniesienia obsługi Klientów do nowej wersji Pocztowy24.

W kolejnej fazie rozwojowej obejmującej okres od września 2021 r. do końca grudnia 2021 r. udostępniono kolejne funkcjonalności:

- podgląd kart kredytowych w aplikacji mobilnej,
- podgląd zajęć egzekucyjnych w bankowości internetowej,
- nowa strona logowania do bankowości internetowej i mobilnej (nowy layout oraz organizacja linków),
- wprowadzono SlimVat2 i płatności do KRUS realizowane z rachunków VAT (zmiana regulacyjna),
- w bankowości internetowej wprowadzono dodatkowo widget "Weź kredyt" - kierujący do wniosków kredytowych osadzonych w platformie marketplace Banku – Market Cyfrowy,
- udostępniono Prospektom proces "Kredyt przez telefon" z wideoweryfikacją i platformą podpisową Autenti.

W październiku 2021 r. przekierowano cały ruch klientów Detalicznych i Mikrofirm do domeny Pocztowy24.pl na online.pocztowy.pl. W listopadzie 2021 r. Bank zakończył proces migracji Klientów i od dnia 30 listopada 2021 r. Klienci Detaliczni i Mikrofirmy korzystają wyłącznie z nowej wersji bankowości internetowej Pocztowy24 i bankowości mobilnej Pocztowy.

Ponadto w nowym „Pocztowy24” oraz poprzedniej jego wersji wdrożono wspólne rozwiązania:

- Tarcza Finansowa PFR 2.0 (styczeń 2021 r.)
We współpracy z Polskim Funduszem Rozwoju udostępniono w bankowości internetowej możliwość wnioskowania przez Klientów o wsparcie w ramach Tarczy Finansowej PFR 2.0 oraz ewentualnego odwołania od decyzji PFR.
- Świadczenie 500+ (luty 2021 r.)
We współpracy z Ministerstwem Rodziny i Polityki Społecznej 1 lutego 2021 r. udostępniono w bankowości internetowej możliwość wnioskowania przez Klientów detalicznych o świadczenie wychowawcze Rodzina 500+.
- Umorzenia do Tarczy Finansowej PFR 1.0 (kwiecień 2021 r.)
We współpracy z Polskim Funduszem Rozwoju uruchomiono możliwość składania wniosków o umorzenie subwencji udzielonych w ramach Tarczy Finansowej PFR 1.0.
- Świadczenie Dobry Start (czerwiec 2021 r.)
We współpracy z ZUS prowadzono prace skutkujące udostępnieniem od 1 lipca 2021 r. w bankowości internetowej możliwości wnioskowania przez Klientów detalicznych o świadczenie Dobry Start.
- Obsługa spłat subwencji w ramach Tarczy Finansowej PFR 1.0 (czerwiec 2021 r.).
- Umorzenia do Tarczy Finansowej PFR 2.0 (grudzień 2021 r.).

Market Cyfrowy

W 2021 r. w Markecie Cyfrowym, tj. platformie procesowej zintegrowanej z bankowością internetową i mobilną Banku Poczтового, wdrożone zostały następujące procesy i funkcjonalności:

- kredyt gotówkowy na EkoWydatki – proces w całości online oparty na kredycie online ale z dedykowanymi parametrami kredytu,
- zamówienie kredytu przez telefon – klient w Markecie Cyfrowym podaje kwotę i liczbę rat, którą jest zainteresowany, a następnie wszelkie dane niezbędne do dalszej obsługi przekazywane są do Contact Center (klient ich nie uzupełnia). Doradca kontaktuje się z klientem w ciągu kilku minut i w zależności od kwoty uruchamia proces kredytu online w CC lub standardowy proces wnioskowania o kredyt gotówkowy,
- wniosek kontaktowy o kartę kredytową w nowej bankowości internetowej i mobilnej Pocztowy24 – w związku z uruchomieniem obsługi karty kredytowej w nowej bankowości internetowej i mobilnej P24 stworzony został wniosek o kontakt dla tego produktu,

- wniosek o odblokowanie środków niepodlegających egzekucji – proces dzięki, któremu klient Banku może - bez konieczności wizyty w placówce - złożyć wniosek o odblokowanie środków na rachunku. Wystarczy, że wskaże rachunek, którego ma dotyczyć odblokowanie środków i autoryzuje wysłanie wniosku,
- profilowanie i personalizacja oferty – wdrożone zostały nowe funkcjonalności, dzięki którym Market Cyfrowy zwiększył możliwości komunikacyjne i marketingowe. Dzięki profilowaniu Market ma możliwość prezentowania klientowi dedykowanych wniosków lub wniosków, które mogą posiadać inne parametry. Od czerwca 2021 r. mechanizm jest wykorzystywany m.in. przy kampanii w ramach projektu Migracji Klientów i ujednoczenia produktów do jednej marki, a także przy uruchamianych konkursach dla klientów Banku. Personalizacja umożliwia tworzenie dedykowanej treści dla danego produktu na stronie głównej Marketu. Dzięki temu Market może na bannerach przekazywać dedykowane treści, w tym informacje z danymi klienta oraz z ewentualnymi dedykowanymi parametrami produktu,
- zmiany w ramach projektu Migracji Klientów i ujednoczenia produktów do jednej marki – w związku ze zmianą marki EnveloBank na Pocztowy24 wymagane było dostosowanie Marketu Cyfrowego EnveloBanku do marki Pocztowy24. Oprócz zmian w szacie graficznej wymagane były zmiany w szablonach, komunikatach ale także dostosowanie samych procesów,
- ponadto w Markecie Cyfrowym nadal funkcjonują procesy, które były dostępne w poprzednim okresie sprawozdania, tj. kredyt online, aktywacja programu Mastercard Bezcenne Chwile (który będzie rozbudowywany o karty kredytowe Mastercard), aktywacja usług pocztowych, tj. e-Awizo i Polecony do skrzynki, formularz kontaktowy dla karty kredytowej, kredytu mieszkaniowego oraz mikrofaktoringu,
- wniosek o zmianę wariantu rachunku EnveloKonta na Konto w Porządku - proces umożliwiający złożenie wniosku o zmianę wariantu rachunku łącznie z wygenerowaniem i podpisaniem zdalnie aneksu do Umowy rachunku,
- wniosek o zmianę wariantu rachunku Zawsze Darmowego na Konto w Porządku - proces umożliwiający złożenie wniosku o zmianę wariantu rachunku, łącznie z wygenerowaniem i podpisaniem zdalnie aneksu do Umowy rachunku,
- aktywacja programu Konto w Porządku z nagrodami.

Kredyt Online

Rok 2021 to dalszy rozwój oferty i funkcjonalności Kredytu Online:

- Luty 2021 r. - zostały wprowadzone zmiany we wniosku o kredyt online oraz dokumentach kredytowych związane z ujednoczeniem marek Banku.
Od lutego 2021 r. wszystkie dokumenty generowane w ramach procesu kredytu online podpisywane są za Bank przy użyciu pieczęci elektronicznej zamiast występującego wcześniej podpisu kwalifikowanego. Pozwala to na udostępnianie Klientom podpisanych dokumentów 24/7 zamiast, tak jak wcześniej, tylko w godzinach pracy Infolinii Banku.
- Kwiecień 2021 r. - umożliwiono wnioskowanie o kredyt gotówkowy online Klientom posiadającym 3 lub więcej kredytów gotówkowych, dodano w kanale Marketu Cyfrowego Regulamin Serwisu Kredytowego oraz w procesie kredytu przez telefon zostało wyłączone ograniczenie kredytowania dla osób wchodzących w wiek emerytalny oraz pracujących na umowę o pracę. Ponadto dokonano zmian w aplikacji mobilnej Wideoweryfikacja zgodnie z zakresem uwag zgłoszonych w ramach fazy F&F zawierających m.in. zmianę generowanych kodów z alfanumerycznych na numeryczne, zmianę kolejności kroków wideoweryfikacji oraz modyfikacje wyświetlanych klientowi komunikatów.
- Lipiec 2021 r. – dokonano wyboru dostawcy usługi AIS, pozwalającej na weryfikację tożsamości oraz analizę przychodów na rachunku Klienta zewnętrznego (Prospekta).

Po wdrożeniu moduły te pozwolą na zdalne założenie rachunku oraz uruchomienie kredytu dla nowych oraz dotychczasowych klientów w kanałach www oraz aplikacji mobilnej Banku.

- Wrzesień 2021 r. - wdrożenie rozwiązań chmurowych do przetwarzania danych Klientów w ramach procesu Kredyt On-line,
- Listopad 2021 r. – dodanie nowych źródeł dochodów do procesu kredytowego (kontrakt menadżerski),
- Grudzień 2021 r. – uruchomienie Kredytu przez telefon dla Prospektów w tym dodanie na mobilnych platformach sprzedażowych AppStore i GooglePlay aplikacji Pocztowy na Selfie.

4. Działalność na rynku instytucjonalnym

Klienci instytucjonalni obsługiwani byli poprzez sieć własną sprzedaży Banku, tj. wyspecjalizowanych pracowników dedykowanych wyłącznie do współpracy w zakresie biznesowym. Dodatkowo Klienci mogli korzystać z wybranych usług Banku za pośrednictwem sieci placówek pocztowych.

4.1. Klienci bankowości instytucjonalnej

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

- Przedsiębiorstw, w skład którego wchodzi: Małe i Średnie oraz wybrane Duże Przedsiębiorstwa, w szczególności Poczta Polska i spółki z Grupy Kapitałowej Poczty Polskiej,
- Mieszkalnictwa – podmioty takie jak: wspólnoty mieszkaniowe, spółdzielnie mieszkaniowe, zarządcy i administratorzy nieruchomości oraz Towarzystwa Budownictwa Społecznego (TBS),
- Finansów Publicznych i Organizacji Pożytku Publicznego (FPIOPP) – podmioty takie jak: stowarzyszenia, organizacje, związki zawodowe, itp.,
- Mikroprzedsiębiorstwa – osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą oraz spółki cywilne bez względu na poziom rocznego obrotu lub rocznej sumy bilansowej i formy prowadzonej księgowości.

Na dzień 31.12.2021 r., z usług Banku korzystało blisko 25 tys. Klientów instytucjonalnych, w tym z segmentu Mieszkalnictwa ok. 11,7 tys., z segmentu Przedsiębiorstw 718 oraz ok. 11,9 tys. z segmentu Mikroprzedsiębiorstw.

Aktywność mikroprzedsiębiorstw, opierała się głównie o ofertę depozytową, w ramach której Bank oferuje m.in. Pocztove Konto Firmowe, Firmowe Konto Oszczędnościowe, lokaty terminowe, a także Envelo Konto Firmowe oferowane Klientom Banku do sierpnia 2021 r. Dodatkowo wraz z początkiem 2021 r. Bank udostępnił klientom segmentu mikroprzedsiębiorstw pakiet produktów rozliczeniowych w skład których wchodzi m.in. rachunki wirtualne czy też usługa Giro Płatność.

4.2. Oferta produktowa bankowości instytucjonalnej

Podstawą współpracy Banku z Klientami instytucjonalnymi są rachunki bieżące, które są proponowane m.in. w ramach pakietów uwzględniających potrzeby poszczególnych segmentów Klientów. Bank w 2021 r. oferował Klientom instytucjonalnym następujące rachunki bieżące:

- Pocztowy 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,
- Pocztowy 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,
- Pocztowy Pakiet DOM – dedykowany Wspólnotom Mieszkaniowym z pełną obsługą ofertową. Pakiet uwzględnia wyższą cenę produktu, ale Klient otrzymuje bezpłatne przelewy.

W zakresie oferty depozytowej, Bank 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 utworzony w ramach mechanizmu podzielonej płatności.

W obszarze produktów rozliczeniowych, Bank oferował kompleksową obsługę w oparciu o dostęp do infrastruktury Poczty Polskiej. Oferta produktów rozliczeniowych Banku 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),
- Pocztowy Collect (usługa służąca do identyfikacji masowych płatności przy wykorzystaniu rachunków wirtualnych generowanych do rachunku bankowego Klienta),
- Pocztowy Przelew Zbiorczy (usługa umożliwiająca obsługę masowych, krajowych i bezgotówkowych zleceń płatniczych w walucie polskiej).

Dla grupy mikroprzedsiębiorców oferta w 2021 r. obejmowała m.in. następujące produkty:

- rachunki bieżące: Pocztowe 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.

W 2021 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.

Jednocześnie, analogicznie jak w przypadku klientów detalicznych, Bank w zakresie klientów mikroprzedsiębiorstw wraz z końcem sierpnia 2021 r. dokonał wycofania ze sprzedaży produktów Envelo Konto Firmowe oraz Envelo Konto Oszczędnościowe.

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 Pocztowe Konto Firmowe, która to usługa polega na każdorazowym informowaniu Klienta o zdarzeniach powstałych na jego rachunku bankowym.

W ramach działań pomocowych związanych z pandemią COVID – 19 w styczniu 2021 r., Bank we współpracy z Polskim Funduszem Rozwoju, udostępnił w systemach bankowości internetowej możliwość wnioskowania Klientom Banku należącym do segmentu Mikroprzedsiębiorstw oraz Przedsiębiorstw o subwencje pomocowe w ramach Tarczy Finansowej PFR 2.0. Tym samym projekt Arka był kontynuowany w Banku i obsługiwał zarówno subwencje Tarczy 1.0 jak i 2.0.

W 2021 r. Bank kontynuował pilotaż nowej oferty dedykowanej Klientom segmentu agrobiznesu. Oferta skierowana jest do rolników, w tym prowadzących działalność gospodarczą, którzy mogą skorzystać z preferencyjnie oprocentowanych kredytów obrotowych i inwestycyjnych, a także specjalnie przygotowanych rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych czy ubezpieczeń rolniczych. Oferta Banku pozwala na uzyskanie finansowania m.in. na rozwój gospodarstw i budynków związanych z produkcją, zakup ziemi rolnej, maszyn rolniczych, zwierząt hodowlanych, roślin uprawnych i realizacji wielu innych celów charakterystycznych dla działalności rolniczej.

4.3. Działalność depozytowa

Na dzień 31 grudnia 2021 r., wartość wszystkich depozytów Klientów instytucjonalnych i agrobiznesu wyniosła w Banku 1 921 840 tys. zł, co stanowiło spadek poziomu względem stanu na 31 grudnia 2020 r.

Depozyty Banku Pocztowego - w segmencie instytucjonalnym (w tys. zł) - kapitał						
	31.12.2021	Struktura (31.12.2021)	31.12.2020	Struktura (31.12.2020)	Zmiana 31.12.2021/31.12.2020 w tys. zł w %	
Depozyty instytucjonalne ogółem	1 921 840	100,0%	2 201 821	100,0%	(279 981)	(12,7)%
Rachunki bieżące	1 341 632	69,8%	1 022 482	46,5%	319 151	31,2 %
Konta oszczędnościowe	243 671	12,7%	271 095	12,3%	(27 424)	(10,1)%
Lokaty	336 537	17,5%	908 244	41,2%	(571 708)	(62,9)%

Najwięcej środków wśród Klientów instytucjonalnych ulokowanych zostało przez Klientów segmentu mieszkalnictwa. W grudniu 2021 r. wartość depozytów segmentu mieszkalnictwa osiągnęła poziom 859 mln zł. Klienci najchętniej pozostawiają swoje środki na rachunkach bieżących. Jednocześnie widoczny jest odpływ depozytów z lokat terminowych, co ma swoje uzasadnienie w niskim oprocentowaniu lokat, wywołanym rekordowo niskimi stopami procentowymi przez większą część 2021 r.

Na koniec grudnia 2021 r., Klienci należący do segmentu mikroprzedsiębiorstw i agrobiznesu ulokowali w Banku 246 mln zł. Tym samym poziom depozytów pomimo panującej pandemii Covid-19 został utrzymany wobec analogicznej sumy jakie znalazły się na kontach Banku, na koniec 2020 r. Na salda depozytowe w segmencie mikroprzedsiębiorstw składają się także subwencje przyznane klientom Banku w ramach Tarczy Finansowej 1.0 i 2.0 Polskiego Funduszu Rozwoju.

4.4. Działalność kredytowa

Oferta kredytowa Banku dla Klientów instytucjonalnych z segmentu mieszkalnictwa obejmuje kredyty:

- odnawialne w rachunku,
- ratalne nieodnawialne,
- inwestycyjne, termomodernizacyjne z premią remontową/ termomodernizacyjną przyznawaną przez Bank Gospodarstwa Krajowego,
- remontowo-budowlane,
- dla wspólnot mieszkaniowych na dowolny cel remontowo-budowlany lub modernizacyjny.

W ramach segmentu przedsiębiorstw Bank oferował Klientom m.in. kredyty:

- odnawialne w rachunku,
- ratalne - nieodnawialne,
- obrotowe nieodnawialne,
- inwestycyjne,

- pożyczkę hipoteczną,
- gwarancje bankowe.

Na dzień 31 grudnia 2021 r. należności kredytowe Banku od Klientów instytucjonalnych, wyniosły łącznie 877 mln zł, czyli były o 5,0% niższe niż na koniec 2020 r. Utrata salda kredytowego wynikała ze spłat kredytów, a także niższej sprzedaży. Powodem mniejszej sprzedaży była przede wszystkim pogarszająca się zdolność kredytowa potencjalnych kredytobiorców w sektorze przedsiębiorstw wywołana podwyżkami stóp procentowych z końca 2021 r., a także decyzjami klientów dotyczącymi zamrożenia nowych inwestycji, finansowanych ze środków bankowych.

W 2021 r. największy udział w portfelu Klientów instytucjonalnych stanowiły kredyty inwestycyjne udzielone zarówno klientom segmentu mieszkalnictwa, jak również Klientom przedsiębiorstw. Na dzień 31.12.2021 r. ich udział wynosił 88% w całości akcji kredytowej.

Kredyty Banku Poczтового - w segmencie instytucjonalnym (tys. zł) - kapitał						
	31.12.2021	Struktura (31.12.2021)	31.12.2020	Struktura (31.12.2020)	Zmiana 31.12.2021/31.12.2020 w tys. zł w %	
Kredyty instytucjonalne	876 997	100,0%	922 814	100,0%	(45 817)	(5,0)%
Kredyty inwestycyjne	788 153	89,9%	811 273	87,9%	(23 120)	(2,8)%
Kredyty obrotowe	28 525	3,2%	41 999	4,6%	(13 475)	(32,1)%
Kredyty pozostałe	60 319	6,9%	69 542	7,5%	(9 223)	(13,3)%

Salda kredytów należące do Klientów segmentu mieszkalnictwa na 31.12.2021 r. wyniosły 584 mln zł i były wyższe o 58 mln zł względem końca 2020 r. Klienci tego segmentu, najchętniej korzystają z kredytów dotowanych przez Bank Gospodarstwa Kredytowego.

4.5. Działalność rozliczeniowa

Bank w ramach działalności rozliczeniowej koncentruje się na kompleksowej obsłudze wpłat gotówkowych Klientów realizowanych w sieci placówek Poczty Polskiej, polegającej na włączaniu ich przez Bank do rozliczeń międzybankowych. 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 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., w 2019 r. prawie 1,4 mln i w 2020 r. – ponad 1,6 mln. Nadal zauważalny jest wzrost tego typu wpłat - w 2021 r. ich wolumen osiągnął poziom ok. 2,5 mln szt.

Poczta Polska podpisała 1 lipca 2019 r. umowę, której przedmiotem jest dzierżawa terminali POS oraz obsługa transakcji kartami płatniczymi we współpracy z Bankiem Pocztowym, PKO Bankiem Polskim (Agent Rozliczeniowy) oraz eService. Liderem konsorcjum jest Bank Pocztowy, a podpisana umowa zapewnia Klientom dostęp do płatności bezgotówkowych w sieci ponad 4,7 tys. Urzędów i Filii Poczty Polskiej oraz u 3,5 tys. 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 oferował 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). Wraz z końcem 2021 r. Bank podpisał nową umowę z MoneyGram na kolejne 5 lat współpracy w zakresie obsługi przekazów pieniężnych. Osoby fizyczne, które chcą nadać za granicę lub odebrać w Polsce przekaz będą mogły nadal korzystać z usługi w sieci Banku Poczтового oraz placówkach pocztowych zlokalizowanych na terenie kraju. Tym samym jest to największa taka sieć umożliwiająca przekazy MoneyGram w Polsce.

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

4.6. Model dystrybucji

Klienci instytucjonalni, w tym mikroprzedsiębiorcy i agrobiznes, obsługiwani byli poprzez sieć własną sprzedaży, tj. wyspecjalizowanych pracowników dedykowanych wyłącznie do współpracy w zakresie biznesowym. Dodatkowo Klienci mogli korzystać z wybranych usług Banku za pośrednictwem sieci placówek pocztowych, a także w przypadku mikroprzedsiębiorstw z Contact Center Banku.

Bankowość elektroniczna (Pocztowy24)

W 2021 r. w bankowości internetowej Pocztowy24 wprowadzono następujące funkcjonalności dla Klientów instytucjonalnych:

- Obsługa wniosków w ramach Tarczy Finansowej PFR 2.0 (styczeń 2021 r.)
W ramach współpracy z Polskim Funduszem Rozwoju udostępniono w bankowości Pocztowy24 możliwość wnioskowania przez Klientów firmowych o wsparcie w ramach Tarczy Finansowej PFR 2.0 oraz ewentualnego odwołania od decyzji PFR. Wniosek o aktualizację Beneficjenta Rzeczywistego (styczeń 2021 r.).
- Udostępniono możliwość złożenia w Pocztowy24 wniosku o aktualizację danych Beneficjenta Rzeczywistego Klientów Instytucjonalnych. Możliwość zdalnego złożenia wniosku usprawnia proces aktualizacji danych beneficjentów rzeczywistych Klientów, szczególnie w okresie ograniczeń związanych z pandemią COVID-19.
- Funkcjonalności usprawniające obsługę Klientów instytucjonalnych (marzec - czerwiec 2021 r.):
 - Sortowanie paczek i przelewów – paczki i przelewy dodawane przez użytkownika w Pocztowy24 automatycznie są sortowane po dacie dodania, co znacznie ułatwia weryfikację złożonych zleceń przez Klientów,
 - Eksport całej bazy kontrahentów – możliwość wyeksportowania całej bazy kontrahentów do wybranych formatów jednym przyciskiem.
- Obsługa wniosków o umorzenia subwencji do Tarczy Finansowej PFR 1.0 (kwiecień 2021 r.).
W ramach współpracy z Polskim Funduszem Rozwoju uruchomiono możliwość składania wniosków o umorzenie subwencji udzielonych w ramach Tarczy Finansowej PFR 1.0.
- Obsługa dokumentów dotyczących monitorowania kondycji finansowej kredytobiorców w segmencie mieszkalnictwa za pośrednictwem bankowości elektronicznej. Udostępniono możliwość złożenia w Pocztowy24 rocznego sprawozdania finansowego Wspólnoty Mieszkaniowej wraz załączeniem wymaganych do monitoringu dokumentów.
- Wprowadzono możliwość wyboru kontekstu na ekranie przelewów dla Klientów mających dostęp do więcej niż jednej Firmy.
- Wprowadzono obsługę płatności do KRUS realizowanych z rachunków VAT (SlimVat2) – zmiany regulacyjne obowiązujące od 01 stycznia 2022 r.

Jednocześnie w ramach projektu Migracji Klientów i ujednolicenia produktów do jednej marki i w odniesieniu do bankowości internetowej dla klientów instytucjonalnych udostępniono nową dedykowaną stronę www.biznes.pocztowy.pl.

Podniesiono wydajność systemu bankowości internetowej dla Klientów Instytucjonalnych i Wspólnot Mieszkaniowych, co poprawiło procesy funkcjonalne i przełożyło się na poprawę jakości obsługi, w tym spadek reklamacji.

5. Działalność skarbowa

Działalność skarbowa Banku w 2021 r. koncentrowała się na:

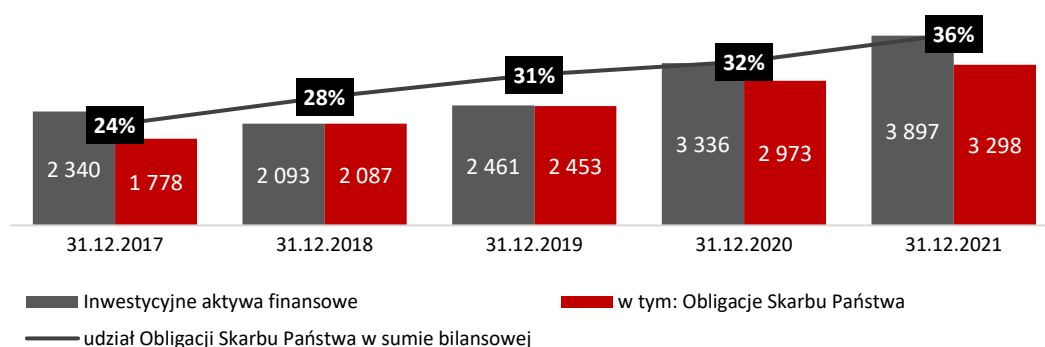
- zarządzaniu w ramach Księgi Bankowej ekspozycją na ryzyko stopy procentowej, płynności krótkoterminowej,
- zarządzaniu w ramach Księgi Handlowej ekspozycją na ryzyko walutowe,
- działalności handlowej na własny rachunek oraz w ramach transakcji z Klientami Banku,
- zarządzaniu ryzykiem płynności długoterminowej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

W 2021 r. Bank 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 Banku Poczтового S.A. (w tys. zł)		31.12.2021	Struktura 31.12.2021	31.12.2020	Struktura 31.12.2020	Zmiana 31.12.2021/31.12.2020	
						w tys. zł	w%
Inwestycyjne aktywa finansowe	Inwestycyjne aktywa finansowe	3 897 211	100,0%	3 335 521	100,0%	561 690	16,8%
Notowane	Notowane	3 485 936	89,4%	3 024 910	90,7%	461 026	15,2%
Wyceniane w wartości godziwej przez pozostałe całkowite dochody	Obligacje Skarbu Państwa, w tym:	3 171 024	81,4%	2 973 235	89,1%	197 789	6,7%
	- na pokrycie BFG	39 988	1,0%	39 988	1,2%	-	-
	Obligacje banków	35 664	0,9%	41 670	1,2%	(6 006)	(14,4)%
	Bony Skarbowe	-	0,0%	10 005	0,3%	(10 005)	(100,0)%
	Obligacje Skarbu Państwa	126 506	3,2%	-	0,0%	126 506	-
Wyceniane w zamortyzowanym koszcie	Obligacje banków	152 742	3,9%	-	0,0%	152 742	-
	Nienotowane	411 275	10,6%	310 611	9,3%	100 664	32,4%
Nieprzeznaczone do obrotu obowiązkowo wyceniane według wartości godziwej przez rachunek zysków i strat	Akcje	11 411	0,3%	10 618	0,3%	793	7,5%
	Instrumenty dłużne wyemitowane przez Narodowy Bank Polski	399 864	10,3%	299 993	9,0%	99 871	33,3%

Na koniec 2021 r. całkowita wielkość inwestycyjnych aktywów finansowych Banku wyniosła 3 897,2 mln zł, czyli zwiększyła się o 561,7 mln zł, tj. o 16,8% w stosunku do stanu na koniec 2020 r. Inwestycyjne aktywa finansowe na koniec 2021 r. zwiększyły swój udział w sumie bilansowej Banku do 42,8% z 36,4% z na koniec 2020 r.

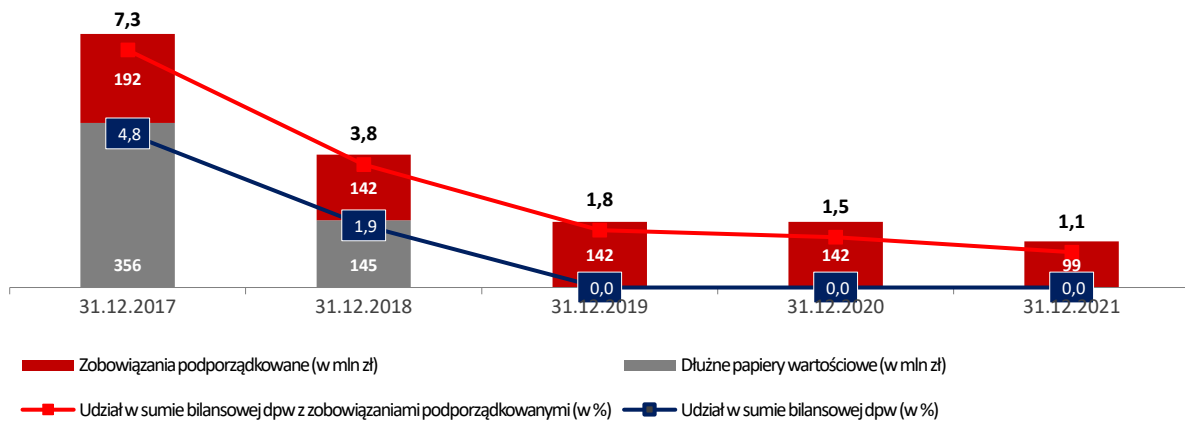
Głównym składnikiem portfela inwestycyjnych aktywów finansowych były Obligacje Skarbu Państwa.



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

Na koniec 2021 r. Bank posiadał jedynie długoterminowe zobowiązania podporządkowane.

**Dłużne własne papiery wartościowe, zobowiązania podporządkowane
Udział w sumie bilansowej**



Wartość zobowiązań podporządkowanych wynosiła 99,3 mln zł.

W 2021 r. Bank 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.

6. Wyniki finansowe

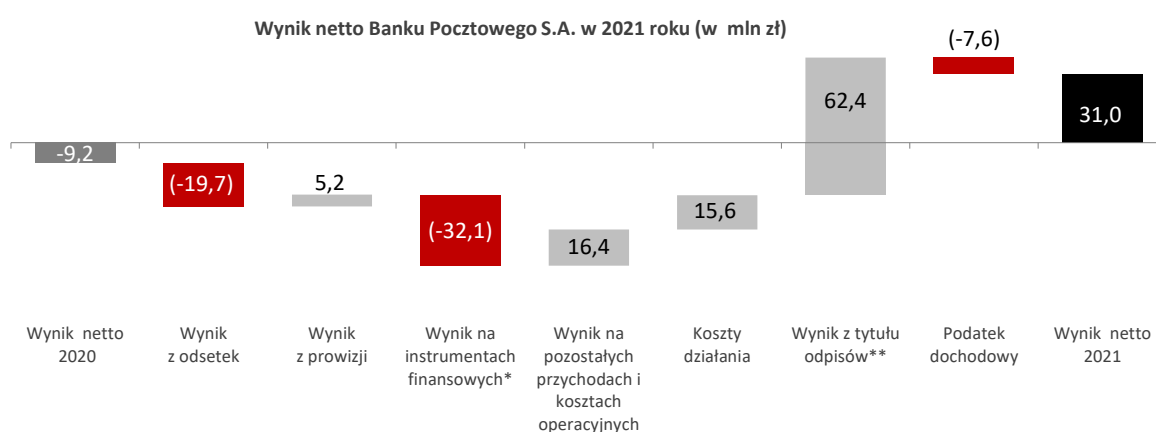
6.1. Główne czynniki kształtujące wynik finansowy Banku

Sytuacja finansowa Banku jak również całego sektora bankowego w 2021 r. to głównie efekt ekonomicznych i społecznych skutków pandemii COVID-19, kolejnych obostrzeń wprowadzanych w trakcie 2020 i 2021 r., a także ich długofalowych skutków. W 2021 r. utrzymał się stosunkowo niski popyt na kredyty oferowane przez Bank oraz na usługi rozliczeniowe realizowane na rzecz Klientów Banku przez Poczta Polską. Dodatkowo Bank skoncentrował się na sprzedaży produktów o wysokiej rentowności, co skutkowało realizacją niższych wolumenów sprzedaży kredytów ogółem niż w roku 2020. W efekcie nastąpiło obniżenie zadłużenia Klientów Banku. Równocześnie następowała kumulacja środków klientów na rachunkach bankowych.

W związku ze stratą bilansową za 2020 r. oraz jej prognozą w 2021 r. Zarząd Banku, w I kwartale 2021 r. podjął decyzję o uruchomieniu Planu Naprawy. Wprowadzone zostały działania mające na celu poprawę rentowności produktów, jakości aktywów oraz adekwatności kapitałowej i płynności. W celu poprawy rentowności wprowadzono zmiany w polityce cenowej w obszarze detalicznym oraz mające na celu wzrost marż dla kredytów instytucjonalnych. Dążąc do poprawy rentowności portfela kredytowego ograniczono sprzedaż kredytów hipotecznych. Skoncentrowano się również na optymalizacji kosztów działania poprzez obniżkę kosztów dystrybucji produktów w efekcie renegocjacji umów z głównym dystrybutorem oraz konwersję sprzedaży do kanałów zdalnych. Ograniczono koszty marketingu, koszty informatyczne, wydatki projektowe czy koszty osobowe poprzez zmniejszenie zatrudnienia.

Ponadto od października 2021 r. Rada Polityki Pieniężnej dokonała trzykrotnej podwyżki stóp procentowych co spowodowało odwrócenie tendencji spadkowej i wzrost przychodowości kredytów w ostatnich dwóch miesiącach roku. Jednocześnie zanotowano znacząco niższy poziom odpisów za 2021 r., który wynikał z lepszych parametrów portfela w porównaniu do roku ubiegłego w zakresie mniejszego poziomu szkodowości portfela kredytów gotówkowych mierzonego wejściami do NPL, utrzymaniem poziomu odzysków oraz mniejszych sald kredytowych w koszykach 1 i 2.

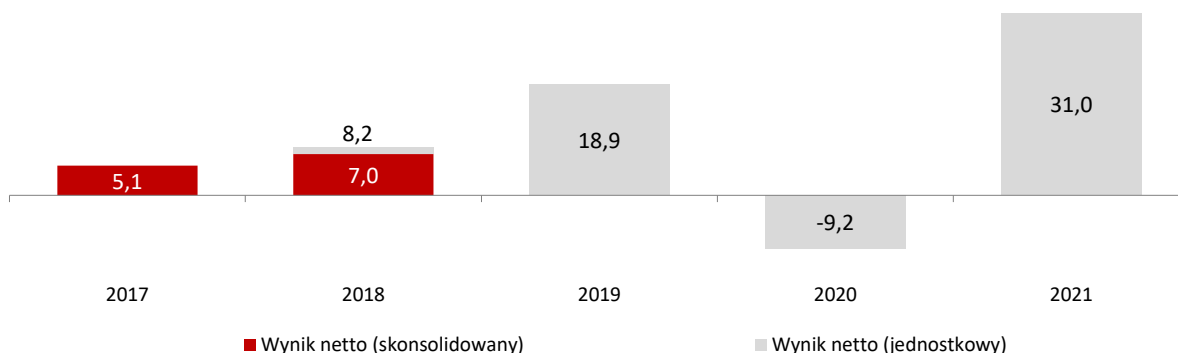
W efekcie wynik finansowy brutto Banku za 2021 r. wyniósł 43,4 mln zł i w porównaniu do 2020 r. był wyższy o 47,8 mln zł, tj. o 1 089,3%. Zysk netto wyniósł 31,0 mln zł i był wyższy o 40,2 mln zł, tj. o 438,4% w porównaniu do 2020 r.



* 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 ujmowania 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 netto Banku Poczтового S.A. w latach 2017-2021



Bank w 2018 r. przestał być jednostką dominującą w rozumieniu MSSF 10 i w związku z tym na powyższym wykresie wyniki w 2017 r. zostały zaprezentowane w ujęciu skonsolidowanym, zaś w latach 2019 - 2021, w ujęciu jednostkowym. Wynik 2018 r. to wynik finansowy jaki osiągnęła Grupa Kapitałowa Banku Poczтового S.A. do czasu jej likwidacji a także wynik w ujęciu jednostkowym.

Na zmianę wyniku finansowego Banku w 2021 r. w największym stopniu wpłynęły:

- Spadek wyniku z tytułu odsetek, który wyniósł w 2021 r. 204,8 mln zł i był niższy o 19,7 mln zł (8,8%) niż w 2020 r. Obniżenie wyniku odsetkowego nastąpiło m.in. w efekcie obniżek stóp procentowych, które zaczęły się od marca 2020 r. i utrzymały się do października 2021 r., co przełożyło się na spadek przychodów odsetkowych o 39,6 mln zł a także kosztów odsetkowych o 19,9 mln zł. Spadek przychodów odsetkowych z tytułu kredytów Klientów Banku dotyczył głównie kredytów terminowych osób fizycznych. Na obniżenie przychodów odsetkowych wpłynęły także niższe salda kredytowe oraz koszty wynikające z tworzenia rezerw na przyszłe roszczenia związane ze zwrotem prowizji pobranej z tytułu wcześniejszej spłaty kredytów w konsekwencji wyroku TSUE ujmowane w wyniku odsetkowym. W wyniku niższego oprocentowania Bank uzyskał również mniejsze dochody z tytułu inwestycyjnych aktywów finansowych wycenianych w wartości godziwej przez pozostałe całkowite dochody. Niskie oprocentowania depozytów bankowych wpłynęło na utrzymanie się struktury deponowanych środków i dalszy wzrost udziału środków na nieoprocentowanych rachunkach. Ponadto spadek kosztowości wynikający z kształtowania się stóp procentowych na rynku międzybankowym przełożył się na obniżenie oprocentowania środków pozyskiwanych z rynku finansowego oraz depozytów opartych na stawkach rynkowych. W styczniu 2021 r. Bank dokonał spłaty pożyczki podporządkowanej o nominale 43 mln zł i tym samym w swoim portfelu posiadał tylko zobowiązania podporządkowane o nominale 100 mln zł, co również wpłynęło na obniżenie kosztu odsetkowego w ujęciu r/r.
- Spadek o 64,7% tj. o 32,1 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 niższego wyniku wynika w głównej mierze z wysokiej bazy roku 2020 kiedy w sprzyjających warunkach otoczenia rynkowego w zakresie kształtowania się wyceny posiadanych przez Bank skarbowych papierów wartościowych Bank dokonywał optymalizacji portfela papierów wartościowych i uzyskał wysoki przychód ze sprzedaży obligacji skarbowych. Do spadku przychodów przyczynił się również wzrost stóp rynkowych w IV kwartale 2021 r., który wpłynął na zmianę wycen instrumentów finansowych i tym samym spowodował ujemną wycenę zawartych przez Bank IRS.
- Obniżenie kosztów odpisów na straty kredytowe od aktywów finansowych niewycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy. W porównaniu do 2020 r., ich wartość była niższa o 62,6 mln zł (o 74,4%). Wpłynęło na to szereg czynników, m.in.: mniejszy poziom szkodowości portfela kredytów gotówkowych mierzony wejściami do NPL, utrzymanie stabilnego poziomu odzysków z portfela NPL czy niższe salda kredytowe w koszykach 1 i 2. Ponadto w listopadzie Bank dokonał sprzedaży wierzytelności co również wpłynęło na zmniejszenie kosztów odpisów kredytowych.
- Wynik na pozostałych przychodach i kosztach operacyjnych, który w porównaniu do 2020 r. był wyższy o 16,4 mln zł. O wzroście wyniku z tego tytułu zdecydowało głównie ujęcie, niższej o 17,8 mln zł niż

w 2020 roku rezerwy na zwrot prowizji z tytułu wcześniejszej spłaty kredytów konsumpcyjnych i hipotecznych w konsekwencji wyroku TSUE z dnia 11 września 2019 r.

- Efekty realizowanych w trakcie 2020 r. i 2021 r. działań optymalizacyjnych w ramach kosztów działania w kwocie 15,6 mln zł. Wskutek tych działań Bank obniżył koszty świadczeń pracowniczych o 2,2 mln zł. oraz koszty rzeczowe wraz z amortyzacją o 13,3 mln zł.
- Wzrost wyniku z tytułu prowizji i opłat o 11,1% (tj. o 5,2 mln zł), w efekcie wyższej dynamiki wzrostu przychodów prowizyjnych (wzrost o 8,6%) niż kosztów prowizyjnych (o 5,7%). Wzrost przychodów prowizyjnych był efektem działań podjętych w ramach Planu Naprawy.

Główne pozycje rachunku zysków i strat kształtowały się następująco:

Podstawowe pozycje rachunku zysków i strat Banku Pocztowego S.A (w tys. zł)				
	31.12.2021	31.12.2020	Zmiana 31.12.2021/31.12.2020 w tys. zł w%	
Dochody z działalności operacyjnej	274 618	321 196	-46 578	-14,5%
Wynik z tytułu odsetek	204 797	224 460	-19 663	-8,8%
Wynik z tytułu prowizji i opłat	52 253	47 024	5 229	11,1%
Przychody z tytułu dywidend	71	110	-39	-35,5%
Wynik na instrumentach finansowych wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy oraz wynik z pozycji wymiany	-1 973	8 096	-10 069	-124,4%
Wynik z tytułu zaprzestania ujmowania aktywów i zobowiązań finansowych niewycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy oraz inwestycji w jednostki zależne	19 470	41 506	-22 036	-53,1%
Wynik na pozost. przychodach i kosztach operacyjnych	-2 184	-18 594	16 410	-88,3%
Ogólne koszty administracyjne	-206 517	-222 091	15 574	-7,0%
Wynik z tytułu odpisów na straty kredytowe od aktywów finansowych niewycenianych przez wynik finansowy	-21 582	-84 216	62 634	-74,4%
Wynik z tytułu utraty wartości aktywów niefinansowych	-846	-130	-716	-550,8%
Wynik z tytułu modyfikacji	-57	-555	498	-89,7%
Wynik finansowy brutto bieżącego okresu	43 432	-4 390	47 822	1089,3%
Podatek dochodowy	-12 390	-4 783	-7 607	159,0%
Wynik finansowy netto bieżącego okresu	31 042	-9 173	40 215	438,4%

Wynik z tytułu odsetek

W 2021 r. wynik z tytułu odsetek stanowił główne źródło dochodów Banku. Wyniósł on 204,8 mln zł i był niższy o 19,7 mln zł, tj. 8,8% r/r.

Przychody i koszty odsetkowe (w tys. zł)				
	31.12.2021	31.12.2020	zmiana 31.12.2021/31.12.2020 w tys. zł w %	
Przychody z tytułu odsetek	213 684	253 254	-39 570	-15,6%
Przychody z tytułu należności od innych banków	837	467	370	79,2%
Przychody z tytułu należności od kredytów i pożyczek udzielonych Klientom, w tym:	179 231	212 977	-33 746	-15,8%
Od kredytów w rachunku bieżącym	1 275	2 352	-1 077	-45,8%
Od kredytów i pożyczek terminowych	177 956	210 625	-32 669	-15,5%
osoby fizyczne	149 839	180 775	-30 936	-17,1%
klienci instytucjonalni	27 486	28 580	-1 094	-3,8%
instytucje samorządowe	631	1 270	-639	-50,3%
Przychody z tytułu inwestycyjnych aktywów finansowych wycenianych według zamortyzowanego kosztu	2 628	0	2 628	-

Przychody z tytułu inwestycyjnych aktywów finansowych wycenianych w wartości godziwej przez pozostałe całkowite dochody	30 015	39 606	-9 591	-24,2%
Przychody z tytułu instrumentów zabezpieczających wycenianych w wartości godziwej przez pozostałe całkowite dochody	973	204	769	377,0%

Koszty z tytułu odsetek	-8 887	-28 794	19 907	-69,1%
Koszty z tytułu zobowiązań wobec banków	-273	-23	-250	1087,0%
Koszty z tytułu zobowiązań wobec Klientów, w tym:	-4 917	-22 224	17 307	-77,9%
Od rachunków bieżących	-188	-3 449	3 261	-94,5%
Od depozytów terminowych	-4 729	-18 775	14 046	-74,8%
osoby fizyczne	-4 099	-16 309	12 210	-74,9%
klienci instytucjonalni	-624	-2 453	1 829	-74,6%
instytucje samorządowe	-6	-13	7	-53,8%
Koszty z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych i pożyczki podporządkowanej	-3 304	-5 784	2 480	-42,9%
Koszty z tytułu sprzedanych papierów wartościowych z udzielonym przyrzeczeniem odkupu	-41	-202	161	-79,7%
Koszty z tytułu odsetek od prawa do użytkowania aktywów	-352	-561	209	-37,3%

Spadek wyniku odsetkowego w 2021 r. w efekcie wyższego spadku przychodów niż kosztów odsetkowych tj.:

- Przychody odsetkowe wyniosły 213,7 mln zł i były o 39,6 mln zł, tj. o 15,6%, niższe niż w 2020 r. Spadek ten wynikał przede wszystkim z niższych o 30,9 mln zł przychodów z tytułu odsetek od kredytów terminowych osób fizycznych. Na spadek nałożyło się kilka elementów m.in. utrzymująca się niepewna sytuacja rynkowa skutkująca niską sprzedażą a w efekcie spadkiem sald kredytów osób fizycznych czy spadek przychodowości wywołany obniżkami stóp procentowych. Czynnikiem wpływającym na spadek przychodów odsetkowych były również rosnące koszty związane ze zwrotem prowizji pobranych od Klientów z tytułu wcześniej spłaty kredytów (wyrok TSUE). Łącznie przychody odsetkowe, w związku ze zwrotem pobranej prowizji w 2021 r., zostały pomniejszone o 18,7 mln zł. Koszt ten, w porównaniu do 2020 r., był wyższy r/r o 4,8 mln zł.

O 1,7 mln zł spadły przychody od klientów korporacyjnych oraz instytucji samorządowych, co wynikało głównie z erozji marży oraz spadku salda kredytów. W strukturze rodzajowej kredytów wzrosło saldo kredytów przeznaczonych na nieruchomości. Przychody z tytułu inwestycyjnych aktywów finansowych wycenianych w wartości godziwej przez pozostałe całkowite dochody r/r były niższe o 9,6 mln zł. Jest to efekt spadku przychodowości papierów wartościowych ze względu na dokonywanie transakcji sprzedaży portfela obligacji w okresie od stycznia 2020 r. do września 2021 r. Spadek tych dochodów częściowo został zrekompenzowany wzrostem salda.

- Koszty odsetkowe ukształtowały się na poziomie 8,9 mln zł i były o 19,9 mln zł, tj. o 69,1% niższe niż w 2020 r. Największy wpływ na spadek kosztów odsetkowych miały odsetki z tytułu depozytów terminowych osób fizycznych (o 74,9%, tj. o 12,2 mln zł). Obniżka tych kosztów jest związana z działaniami Banku podjętymi po zmianach stóp rynkowych oraz ze zmianą struktury zobowiązań Banku i spadku salda lokat terminowych osób fizycznych. Bank w 2021 r. utrzymał obniżone oprocentowanie deponowanych środków oferowanych Klientom na poziomie 0,01%. Na przestrzeni 2021 r. spadło saldo lokat terminowych (brutto bez salda odsetek) osób fizycznych (o 21,0% tj. o 289,3 mln zł) wzrosły natomiast środki gromadzone na nieoprocentowanych rachunkach bieżących (o 21,2% tj. o 717,4 mln zł) a także, chociaż w mniejszym stopniu, na kontach oszczędnościowych (o 3,2%, tj. o 40,5 mln zł). Koszty odsetkowe z tytułu rachunków bieżących łącznie z kosztami oszczędnościowymi wyniosły 0,2 mln zł i w stosunku do 2020 r. obniżyły się o 94,5% tj. o 3,3 mln zł. Koszty odsetkowe z tytułu dłużnych papierów wartościowych oraz pożyczki podporządkowanej r/r były niższe o 2,5 mln zł, co jest związane ze spadkiem oprocentowania oraz salda tych zobowiązań. W styczniu 2021 r. nastąpiła spłata pożyczki podporządkowanej w kwocie 43 mln zł i w portfelu Banku zostały jedynie zobowiązania podporządkowane w wysokości 100 mln zł.

Wynik z tytułu prowizji i opłat

Główną część dochodów pozaodsetkowych Banku w 2021 r. stanowił wynik z tytułu prowizji i opłat. Wyniósł on 52,3 mln zł i był o 11,1% wyższy niż w roku ubiegłym.

Przychody i koszty z tytułu prowizji i opłat (w tys. zł)				
	31.12.2021	31.12.2020	Zmiana 31.12.2021/31.12.2020 tys. zł	w w %
Przychody z tytułu prowizji i opłat	94 222	86 724	7 498	8,6%
operacji rozliczeniowych oraz operacji gotówkowych	33 323	30 914	2 409	7,8%
kart płatniczych i kredytowych	21 120	19 333	1 787	9,2%
obsługi rachunków bankowych	19 111	17 469	1 642	9,4%
sprzedaży produktów ubezpieczeniowych	4 830	5 086	-256	-5,0%
sprzedaży funduszy inwestycyjnych	5 187	4 246	941	22,2%
udzielonych kredytów i pożyczek	1 104	1 466	-362	-24,7%
pozostałe	9 547	8 210	1 337	16,3%
Koszty z tytułu prowizji i opłat	-41 969	-39 700	-2 269	5,7%
obsługi kart płatniczych, wypłat w bankomatach i POS-ach	-17 178	-15 345	-1 833	11,9%
obsługi rachunków bieżących i lokat terminowych	-10 627	-11 407	780	-6,8%
obsługi kasowej i rozliczeniowej świadczonej na rzecz Banku	-2 812	-3 045	233	-7,7%
pozostałych usług	-11 352	-9 903	-1 449	14,6%

Przychody prowizyjne osiągnęły poziom 94,2 mln zł i były o 8,6% wyższe niż w 2020 r. Bank zanotował przede wszystkim wzrost prowizji z tytułu operacji rozliczeniowych oraz operacji gotówkowych. W III kwartale b.r. została wprowadzona zmiana w Taryfie Opłat i Prowizji co wpłynęło na wzrost prowizji z tytułu operacji rozliczeniowych oraz gotówkowych a także z tytułu otwarcia i prowadzenia rachunków osób fizycznych. Bank uzyskał również wyższe prowizje z tytułu kart płatniczych i kredytowych z uwagi na zwiększenie liczby operacji dokonywanych w kanałach mobilnych. Przychody prowizyjne z tytułu sprzedaży funduszy inwestycyjnych również r/r były wyższe, gdzie odnotowano wzrost przychodów ze sprzedaży Funduszy Inwestycyjnych Ipopema Obligacje oraz Subfunduszu Poczтового Ostrożnego - Specjalistycznego Funduszu Inwestycyjnego Otwartego w jednostkach Banku. Najwyższy przyrost r/r przychodów prowizyjnych w grupie pozostałych dotyczył prowizji z tytułu wpłat ekspres oraz z tytułu opłat pobieranych za powiadomienia SMS. Spadek przychodów prowizyjnych z tytułu udzielonych kredytów i pożyczek wynikał z niższych wpływów za udzielone promesy kredytowe oraz prowizji za niewykorzystane kredyty w rachunku bieżącym, w obydwu przypadkach dotyczy to Klientów instytucjonalnych.

W 2021 r. koszty poniesione przez Bank z tytułu prowizji i opłat, względem 2020 r., wzrosły o 5,7% tj. o 2,3 mln zł i wyniosły 42,0 mln zł. Bank zanotował wzrost kosztów prowizji i opłat związanych z obsługą kart płatniczych, wypłatami w bankomatach i POS-ach głównie z uwagi na wyższe koszty administracyjne. Wzrosły również koszty pozostałych usług m.in. związane z wpłatami ekspres i usługą Giro Wysyłka, na które wpłynęła wyższa liczba operacji. Niższe koszty obsługi rachunków i lokat to spadek kosztów prowizji płaconych za usługi operacyjne urzędów pocztowych z tytułu umowy agencyjnej zawartej z Poczta Polska za pośrednictwo w sprzedaży usług bankowych, w efekcie niższej liczby obsługiwanych rachunków ROR, a także mniejszej ilości wypłat z rachunków dokonywanych za pośrednictwem listonoszy.

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 2021 r. wyniosły 17,6 mln zł i były niższe o 32,1 mln zł niż w r. poprzednim.

Spadek wynikał przede wszystkim z wysokiej bazy ubiegłego roku kiedy to, w rezultacie dodatniej wyceny skarbowych papierów wartościowych, Bank kontynuował optymalizację portfela papierów wartościowych oraz realizował dodatkowy zysk na sprzedaży papierów wartościowych. W wyniku zmiany sytuacji rynkowej w 2021 r. zysk na sprzedaży papierów był niższy w porównaniu do 2020 r. o 22,0 mln zł. Dodatkowo wzrost stóp rynkowych w wyniku decyzji Rady Polityki Pieniężnej wpłynął na ujemną wycenę kwotowanych IRS.

W 2021 r. pozostałe dochody operacyjne (saldo pozostałych przychodów/kosztów operacyjnych) wyniosły (-) 2,2 mln zł wobec (-) 18,6 mln zł w 2020 r.

Pozostałe przychody i koszty operacyjne Banku Pocztowego (w tys. zł)				
	31.12.2021	31.12.2020	Zmiana 31.12.2021/31.12.2020	
			w tys. zł	w%
Pozostałe przychody operacyjne	6 642	5 217	1 425	27,3%
Przychody z tytułu rozwiązania rezerw na przyszłe zobowiązania*	229	82	147	179,3%
Przychody uboczne Banku, w tym:	4 217	2 027	2 190	108,0%
- przychody ze sprzedaży towarów i usług	246	119	127	106,7%
- inne przychody uboczne	3 971	1 908	2 063	108,1%
Przychody z tytułu spłaty kosztów windykacji należności komorniczych i sądowych	1 308	1 837	-529	-28,8%
Przychody z tytułu odszkodowań, kar i grzywien	94	500	-406	-81,2%
Inne pozostałe przychody operacyjne	794	771	23	3,0%
Pozostałe koszty operacyjne	-8 826	-23 811	14 985	-62,9%
Utworzenie rezerw na przyszłe zobowiązania	-3 303	-2 516	-787	31,3%
Wynik z tytułu sprzedaży, likwidacji rzeczowych aktywów trwałych	-1	-54	53	-98,1%
Koszty z tytułu spisania należności	-1	-4	3	-75,0%
Koszty z tytułu przekazania darowizn	0	-333	333	-100,0%
Rezerwa na potencjalny zwrot Klientom prowizji i opłat	-2 441	-20 271	17 830	-88,0%
Pozostałe	-3 080	-633	-2 447	386,6%

Pozostałe przychody operacyjne wyniosły 6,6 mln zł i były o 1,4 mln zł wyższe niż w analogicznym okresie 2020 r. W 2021 zmniejszyły się przychody z tytułu spłat kosztów windykacji należności komorniczych i sądowych wzrosły natomiast inne przychody uboczne, np. związane z programami wsparcia MasterCard i Visa. Obniżyły się również pozostałe przychody operacyjne w związku z uzyskaniem przez Bank w 2020 r. odszkodowania z tytułu fraudu (0,5 mln zł).

Pozostałe koszty operacyjne wyniosły 8,8 mln zł i były niższe o 15,0 mln zł. Spadek dotyczył przede wszystkim kosztów rezerw na potencjalny zwrot Klientom prowizji i opłat w związku z wcześniejszą spłatą kredytów. W październiku i grudniu 2020 r. Bank dokonał zawiązania rezerwy kosztowej na ten cel w łącznej kwocie 20,3 mln zł. W porównaniu do 2020 r. rezerwa ta w br. była niższa o 17,8 mln zł. Wzrosły natomiast rezerwy na przyszłe zobowiązania w związku z utworzeniem rezerw na sprawy sporne oraz związane z wyrokiem TSUE. Wzrost w pozycji pozostałych kosztów dotyczył rozliczeń z tytułu kosztów związanych z kartami płatniczymi.

Ogólne koszty administracyjne

W 2021 r. został uruchomiony Plan Naprawy, którego jednym z jego założeń była optymalizacja kosztów działania. Skoncentrowano się na obniżce kosztów dystrybucji produktów w efekcie renegotjacji umów z głównym dystrybutorem oraz konwersji sprzedaży do kanałów zdalnych. Ograniczono koszty informatyczne, wydatki projektowe czy koszty osobowe poprzez zmniejszenie zatrudnienia. Ponadto w roku 2021 Bank poniósł niższe niż 2020 koszty opłat BFG oraz koszty podatku bankowego. Łączny efekt to spadek kosztów działania o 7,0% tj. o 15,6 mln zł.

Koszty administracyjne z amortyzacją (w tys. zł)						
	31.12.2021	Struktura 31.12.2021	31.12.2020	Struktura 31.12.2020	Zmiana 31.12.2021/31.12.2020 w tys. zł w %	
Koszty administracyjne z amortyzacją	-206 517	100,0%	-222 091	100,0%	15 574	-7,0%
Świadczenia pracownicze	-100 682	48,8%	-102 920	46,3%	2 238	-2,2%
Koszty rzeczowe	-69 876	33,8%	-81 693	36,8%	11 817	-14,5%
Amortyzacja	-35 959	17,4%	-37 478	16,9%	1 519	-4,1%

Głównym elementem kosztów działania Banku były świadczenia pracownicze. Na 31.12.2021 r. zamknęły się one kwotą 100,7 mln zł i były niższe o 2,2% (tj. o 2,2 mln zł) w relacji do 31.12.2020 r. Obniżyły się zarówno świadczenia na rzecz pracowników jak i koszty rzeczowe (o 14,5%) oraz amortyzacja (o 4,1%). Spadek kosztów świadczeń pracowniczych jest efektem optymalizacji zatrudnienia w Banku oraz kontynuacji likwidacji nierentownych placówek. Na koniec br. liczba etatów wyniosła 1098 i w porównaniu do końca 2020 r. zmniejszyła się o 224 etaty. Podobnie jak w 2020 r., zwiększeniu uległy koszty wynagrodzeń przypadające na etat, co wiąże się z kontynuacją działań, jakie podejmuje Bank, aby pozyskać kandydatów na specjalistyczne stanowiska pracy, wymagające rzadkich kompetencji. 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 2021 r. Bank poniósł koszty rzeczowe w wysokości 69,9 mln zł, tj. o 11,8 mln zł niższe niż w 2020 r. Niższy poziom kosztów działania wynikał zarówno z działań oszczędnościowych po stronie Banku jak również decyzji regulacyjnych niezależnych od Banku. Najważniejsze czynniki wpływające na oszczędności po stronie kosztów rzeczowych to obniżenie wysokości składek na BFG (koszty niższe o 5,4 mln zł), brak naliczanego podatku bankowego od maja br. oraz zwrot podatku w sierpniu (łącznie koszty niższe o 4,5 mln zł). Bank poniósł również niższe koszty telekomunikacyjne (o 2,5 mln zł) m.in.: usług wsparcia technicznego dla sprzętu i systemów IT, telefonii komórkowej oraz usług pocztowych związanych z produktami dla klientów detalicznych. Niższe r/r koszty informatyczne (o 0,9 mln zł) dotyczyły serwisów sieci, oprogramowania oraz serwerów.

Spadek kosztów amortyzacji to efekt ograniczenia skali projektów Banku oraz niższego poziomu produktów prac przekazywanych do eksploatacji.

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

Na 31.12.2021 r. roczne koszty z tytułu utworzenia odpisów na straty kredytowe od aktywów finansowych niewycenianych przez wynik finansowy wyniosły 21,6 mln zł i były o 62,6 mln zł (o 74,4%) niższe niż na 31.12.2020 r.

Wynik z tytułu odpisów na kredyty i pożyczki udzielone osobom fizycznym wyniósł minus 12,7 mln zł i był o 23,6 mln zł (64,9%) niższy niż w 2020 roku, głównie z powodu zmniejszenia poziomu ryzyka w kategorii kredyty gotówkowe i ratalne. Pomimo utrzymującej się pandemii COVID-19, zauważono zmniejszenie wartości nowych niewykonanych zobowiązań oraz poprawę oczekiwanej sytuacji makroekonomicznej wobec 2020 r. Pozytywny wpływ na wynik miało również rozliczenie sprzedaży portfela wierzytelności.

Wynik z tytułu odpisów na kredyty dla klientów instytucjonalnych wyniósł 8,6 mln zł i był o 37,9 mln zł niższy (81,5%) w stosunku do roku 2020. Znaczący spadek wyniku spowodowany był głównie zmniejszeniem się wartości nowych wejść w default klientów MŚP, a także spłatami pracującego portfela przy nieznacznym poziomie nowej produkcji.

Wynik z tytułu odpisów na straty kredytowe od aktywów finansowych niewycenianych przez wynik finansowy (w tys. zł)				
	31.12.2021	31.12.2020	Zmiana 31.12.2021/31.12.2020	
			w tys. zł	w %
Kredyty i pożyczki udzielone klientom, w tym:	(21 582)	(84 216)	62 634	-74,4%
osoby fizyczne	(12 747)	(36 322)	23 575	-64,9%
kredyty w rachunku bieżącym	(124)	3 300	(3 424)	-103,8%
kredyty gotówkowe i ratalne	(10 876)	(33 510)	22 634	-67,5%
pożyczki hipoteczne	(436)	(1 423)	987	-69,4%
kredyty na nieruchomości	(1 169)	(4 354)	3 185	-73,2%
kredyty w rachunku karty kredytowej	(142)	(335)	193	-57,6%
klienci instytucjonalni	(8 581)	(46 433)	37 852	-81,5%
instytucje samorządowe	3	6	(3)	-50,0%
Pozostałe aktywa	(257)	(1 467)	1 210	-82,5%

6.2. Podstawowe wskaźniki operacyjne

W 2021 r. Bank wskaźnik zwrotu z kapitału (ROE netto) na poziomie 6,11% i był on o 7,59 p.p. wyższy niż na 31.12.2020 r., o czym zadecydował wzrost zysku netto przy jednoczesnym spadku wartości kapitałów własnych Banku wynikającego z ujemnej wyceny wartości portfela papierów wartościowych wycenianych do wartości godziwej.

Spadek dochodów o 10,0% r/r przy spadku kosztów działania o 7,0% r/r, przełożył się na pogorszenie relacji koszty/przychody (C/I). Na 31.12.2021 r. wskaźnik C/I dla Banku Pocztowego wyniósł 75,8%, i był wyższy o 2,4 p.p. w porównaniu do 31.12.2020 r.

Podstawowe wskaźniki finansowe			
	31.12.2021	31.12.2020	Zmiana 31.12.2021/31.12.2020
Wskaźnik zwrotu z kapitału (ROE netto) (w %) ¹	6,11	-1,48	7,59 p.p.
Wskaźnik zwrotu z aktywów (ROA netto) (w %) ²	0,34	-0,11	0,45 p.p.
Koszty z amortyzacją / dochody (C/I) (w %) ³	75,8	73,4	2,41 p.p.
Marża odsetkowa netto (w %) ⁴	2,24	2,61	-0,37 p.p.
Współczynnik wypłacalności (CAR) (w %) ⁵	15,0	17,9	-2,95 p.p.
Tier 1 ⁵	12,4	15,4	-3,00 p.p.
Udział kredytów z rozpoznaną utratą wartości w portfelu kredytowym (NPL) (w %) ⁶	10,8	11,1	-0,25 p.p.

1. Wskaźnik ROE netto liczony jako relacja urocznionego zysku netto za okres od 01.01.2021 r. do 31.12.2020 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 01.01.2021 r. do 31.12.2021 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: 31.12.2021 r. 2,16%, 31.12.2020r. 2,56%.
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 31.12.2021 r. i 31.12.2020r. liczony jako relacja kredytów z koszyka 3 do kredytów i pożyczek udzielonych Klientom (wartość brutto).

Na koniec 2021 r. udział kredytów w koszyku 3 w portfelu kredytowym ogółem (NPL) wyniósł 10,8% wobec 11,1% rok wcześniej. O polepszeniu wskaźnika NPL zdecydował spadek salda kredytów w koszyku 3 (o 9,6%) przy jednoczesnym spadku salda kredytów brutto ogółem (o 7,5%).

6.3. Sprawozdanie z sytuacji finansowej - główne pozycje bilansu

Suma bilansowa na 31.12.2021 r. wyniosła 9 112,0 mln zł i była niższa o 57,9 mln zł, tj. o 0,6% w porównaniu ze stanem na koniec 2020 r.

Główne pozycje bilansu Banku Poczтового (w tys. zł)						
	31.12.2021	Struktura 31.12.2021	31.12.2020	Struktura 31.12.2020	31.12.2021/31.12.2020 w tys. zł	31.12.2021/31.12.2020 w %
Kasa, środki w Banku Centralnym	315 314	3,5%	591 331	6,5%	-276 017	-46,7%
Należności od innych banków	15 817	0,2%	18 883	0,2%	-3 066	-16,2%
Kredyty i pożyczki udzielone klientom	4 566 576	50,1%	4 921 215	53,7%	-354 639	-7,2%
Inwestycyjne aktywa finansowe	3 897 211	42,8%	3 335 521	36,4%	561 690	16,8%
Majątek trwały netto, w tym:	126 469	1,4%	131 759	1,4%	-5 290	-4,0%
- prawa do użytkowania aktywów	19 680	0,2%	23 960	0,3%	-4 280	-17,9%
Inne aktywa	190 615	2,1%	171 211	1,9%	19 404	11,3%
Suma aktywów	9 112 002	100,0%	9 169 920	100,0%	-57 918	-0,6%
Zobowiązania wobec innych banków	4 312	0,0%	9 355	0,1%	-5 043	-53,9%
Zobowiązania wobec klientów	8 418 251	92,4%	8 234 747	89,8%	183 504	2,2%
Zobowiązania podporządkowane	99 313	1,1%	142 039	1,5%	-42 726	-30,1%
Inne zobowiązania, w tym:	185 798	2,0%	150 377	1,6%	35 421	23,6%
- zobowiązania z tytułu leasingu finansowego	23 586	0,3%	26 181	0,3%	-2 595	-9,9%
Suma zobowiązań	8 707 674	95,6%	8 536 518	93,1%	171 156	2,0%
Kapitał własny ogółem	404 328	4,4%	633 402	6,9%	-229 074	-36,2%
Suma zobowiązań i kapitału własnego	9 112 002	100,0%	9 169 920	100,0%	-57 918	-0,6%

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 2021 r. zaszyły następujące zmiany w strukturze aktywów:

- Spadła wartość głównego elementu aktywów Banku tj. wartość netto kredytów i pożyczek udzielonych Klientom. Na 31.12.2021 r. osiągnęły one poziom 4 566,6 mln zł i obniżyły się o 354,6 mln zł w ciągu roku. Kredyty i pożyczki przedstawiały 50,1% całości aktywów Banku (wobec 53,7% na koniec 2020 r.). Bank odnotował spadek salda kredytów netto osób fizycznych oraz instytucji samorządowych. Salda kredytów netto osób fizycznych ogółem obniżyły się o 8,9% i dotyczyło to wszystkich grup produktów. Najwyższy spadek wystąpił w kredytach na nieruchomości (o 8,8% tj. o 215,2 mln zł) i w kredytach gotówkowych i ratalnych (o 8,4% tj. o 155,0 mln zł). Na spadek salda kredytów osób fizycznych w 2021 r. wpłynęła m.in. sytuacja gospodarcza wywołana pandemią i spadek popytu na kredyty gotówkowe a także decyzje Banku dotyczące ograniczenia oferty kredytów hipotecznych w efekcie przynosząc niską dynamikę sprzedaży kredytów gotówkowych (wzrost salda sprzedaży r/r 0,7%) i spadek sprzedaży kredytów hipotecznych (spadek o 68,7%). Na spadek sald kredytowych wpłynęły także spisania i sprzedaże portfela wierzytelności dokonywane przez Bank. Kwota spisanych i sprzedanych wierzytelności osób fizycznych wyniosła 97,2 mln zł (w tym kapitał 73,9 mln zł). Saldo kredytów netto Klientów instytucjonalnych wzrosło r/r o 15,0 mln zł tj. o 1,7%.
- Wzrósł poziom inwestycyjnych aktywów finansowych. Wyniosły one 3 897,2 mln zł wobec 3 335,5 mln zł na koniec 2020 r., co było przede wszystkim wynikiem reinwestycji rosnących sald depozytów klientowskich, głównie w Obligacje Skarbu Państwa.

Pasywa

W 2021 r. zaszły następujące zmiany w strukturze pasywów:

- Wzrosła wartość zobowiązań wobec Klientów. Na 31.12.2021 r. ukształtowały się one na poziomie 8 418,3 mln zł, czyli wzrosły o 183,5 mln zł w ciągu analizowanego roku. Wzrost dotyczył zobowiązań osób fizycznych (o 7,4% tj. o 453,0 mln zł) a w ich strukturze zobowiązań bieżących (o 15,7% tj. o 732,0 mln zł). Zobowiązania wobec Klientów stanowiły 92,4% sumy bilansowej wobec 89,8% na koniec 2020 r.
- Bank na koniec 2021 r. nie posiadał zobowiązań z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych. W styczniu 2021 r. została spłacona pożyczka podporządkowana o nominale 43 mln zł. W portfelu Banku pozostały zobowiązania podporządkowane w kwocie kapitału 100 mln zł.
- Kapitały własne wynosiły 404,3 mln zł, a na jego spadek wpłynął ujemny wynik kapitału z aktualizacji wyceny. Udział kapitałów własnych w całości pasywów obniżył się do poziomu 4,4% z 6,9% wg stanu na koniec 2020 r.

7. Zarządzanie głównymi rodzajami ryzyka

7.1. Cele i zasady zarządzania ryzykiem

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

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

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

- Strategii zarządzania ryzykiem w Banku Pocztowym S.A. na 2021 r. oraz jej aktualizacji,
- Polityce zarządzania ryzykiem w Banku Pocztowym S.A.,
- Polityce zarządzania kapitałem w Banku Pocztowym S.A.,
- Polityce zgodności w Banku Pocztowym S.A.,
- Strategii Banku Pocztowego S.A. 2021-2024,
- Planie Finansowym Banku Pocztowego S.A. na 2021 r. oraz jego aktualizacji.

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: system zarządzania ryzykiem i system kontroli wewnętrznej są zorganizowane na trzech, niezależnych poziomach. Na pierwszy poziom składa się zarządzanie ryzykiem w działalności operacyjnej Banku, które jest realizowane przez poszczególne komórki organizacyjne w związku z prowadzoną przez nie działalnością. Na drugi poziom składa się zarządzanie ryzykiem przez pracowników zatrudnionych na stanowiskach lub w komórkach organizacyjnych związanych z zarządzaniem ryzykiem, niezależnych od zarządzania ryzykiem na poziomie pierwszym oraz działalność komórki ds. zgodności. Na trzeci poziom składa się działalność komórki audytu wewnętrznego.

W systemie zarządzania ryzykiem uczestniczą:

- Rada Nadzorcza oraz funkcjonujący w ramach Rady Komitet Ryzyka i Komitet Audytu,
- Zarząd Banku,
- 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 odpowiedzialne za zarządzanie ryzykiem, koordynujące proces zarządzania poszczególnymi zidentyfikowanymi rodzajami ryzyka na drugim poziomie (tzw. Monitorujący Ryzyko), w tym w szczególności komórka ds. zgodności w zakresie zarządzania ryzykiem braku zgodności w ramach systemu kontroli wewnętrznej,
- komórka audytu wewnętrznego.

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

horyzoncie czasowym i jest akceptowany przez Zarząd Banku. Apetyt na ryzyko stanowi istotny element Strategii Banku, Planu Finansowego oraz Strategii zarządzania ryzykiem zatwierdzanych przez Radę Nadzorczą.

Efektom prowadzonych działań w zakresie identyfikacji oraz oceny (pomiar lub szacowanie) poszczególnych rodzajów ryzyka jest określenie, które z nich są istotne z punktu widzenia Banku Pocztowego, 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 identyfikuje następujące istotne rodzaje ryzyka:

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

7.2. Ryzyko kredytowe

Ryzyko kredytowe jest to ryzyko, na jakie narażony jest Bank z tytułu zawarcia transakcji kredytowych, skutkujące możliwością nieodzyskania 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 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. Inne istotne czynniki brane pod uwagę to zapewnienie odpowiedniej jakości portfela kredytowego oraz nowo sprzedawanych ekspozycji kredytowych poprzez aktywne zarządzanie parametrami ryzyka kredytowego, utrzymanie właściwego poziomu kapitału, przestrzeganie stosowanych przez Bank 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 uwzględnia również cykliczność procesów ekonomicznych oraz zmiany zachodzące w samym portfelu ekspozycji kredytowych.

Bank 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 również w podziale na wyodrębnione podportfele 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 oraz podejmowania

decyzji kredytowych i obejmuje łączne ryzyko danego klienta lub grupy klientów powiązanych kapitałowo lub organizacyjnie,

- 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 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 przeprowadza cykliczne przeglądy realizacji przyjętej polityki zarządzania ryzykiem kredytowym. Przeglądowi i aktualizacji podlegają przede wszystkim:

- regulacje 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 obligacyjnych form prawnych zabezpieczeń,
- wewnętrzny system limitowania działalności kredytowej oraz ustalania kompetencji decyzyjnych odnośnie podejmowania decyzji kredytowych,
- system identyfikacji, oceny i raportowania ryzyka kredytowego Komitetom 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,
- zasady identyfikacji i szacowania utraty wartości przez ekspozycje kredytowe.

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.

Cykliczne raporty dotyczące portfela ekspozycji kredytowych są przedstawiane organom i dedykowanym komitetom Banku.

Jakość portfela

Udział kredytów ze zidentyfikowanym stanem niewykonania zobowiązania (NPL) w 2021 r. nieznacznie się zmniejszył (0,3 p.p.) i wyniósł 10,8%.

W portfelu osób fizycznych saldo NPL zmniejszyło się o 69,3 mln zł do poziomu 395,6 mln zł i stanowiło 9,7% należności. Portfel ten w 2021 r. charakteryzował się mniejszym poziomem identyfikacji nowych defaultów, był aktywnie spisywany w pozabilans oraz sprzedawany firmom zewnętrznym.

W portfelu klientów instytucjonalnych saldo NPL zwiększyło się o 6,5 mln zł do poziomu 146,3 mln zł i stanowiło 16,6% należności. W portfelu tym w 2021 r. zidentyfikowano zdecydowanie mniejszą dynamikę przyrostu nowych defaultów wobec 2020 r, która była wywołana negatywnymi zmianami w otoczeniu makroekonomicznym związanymi z pandemią COVID-19.

Jakość portfela - udział kredytów z rozpoznaną utratą wartości w portfelu kredytowym brutto					
	31.12.2019	31.12.2020	31.12.2021	Zmiana 31.12.2021 vs. 31.12.2019	Zmiana 31.12.2021 vs. 31.12.2020
Bank ogółem	9,80%	11,10%	10,81%	1,01 p.p.	-0,29 p.p.
dla osób fizycznych	10,30%	10,20%	9,68%	-0,62 p.p.	-0,52 p.p.
dla klientów instytucjonalnych	8,00%	16,20%	16,64%	8,64 p.p.	0,44 p.p.
dla klientów samorządowych	0,00%	0,00%	0,00%	0,00 p.p.	0,00 p.p.

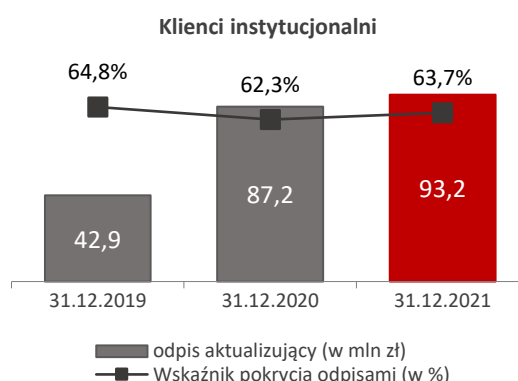
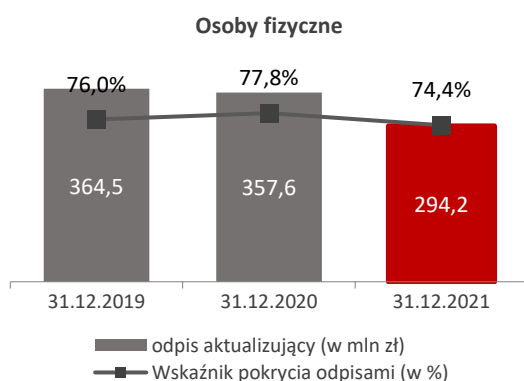
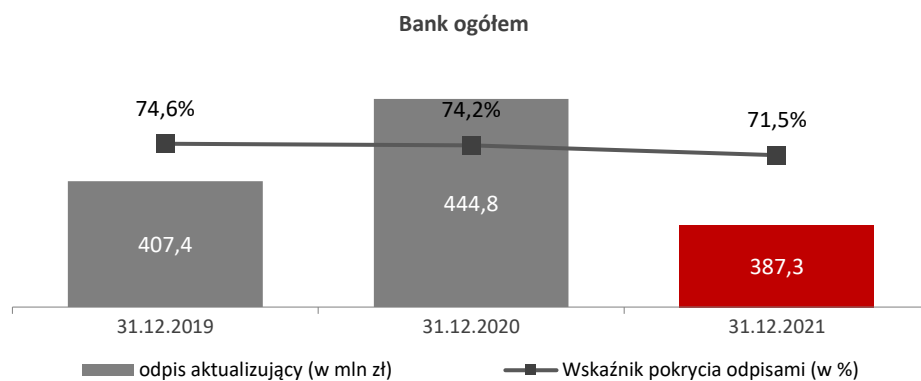
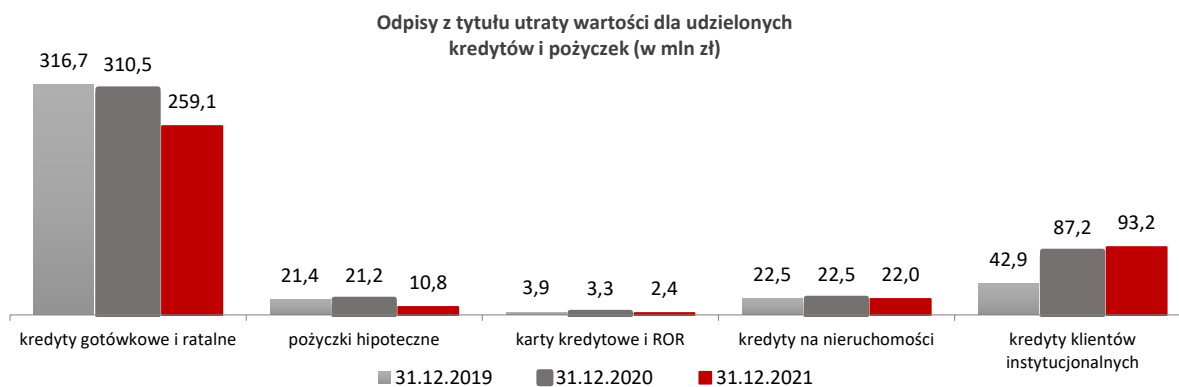
Jakość portfela - wartość kredytów z rozpoznaną utratą wartości (tys.zł)					
	31.12.2019	31.12.2020	31.12.2021	Zmiana 31.12.2021 vs. 31.12.2019	Zmiana 31.12.2021 vs. 31.12.2020
Bank ogółem	545 921	599 379	541 907	-4 014	-57 472
dla osób fizycznych	479 742	459 509	395 584	-84 158	-63 925
dla klientów instytucjonalnych	66 179	139 870	146 323	80 144	6 453
dla klientów samorządowych	0	0	0	0	0

Odpisy z tytułu utraty wartości

Na 31 grudnia 2021 r. wskaźnik pokrycia kredytów z utratą wartości odpisami (ang. coverage ratio) wyniósł 71,5% i był niższy o 2,7 p.p. w porównaniu do analogicznego okresu w roku poprzednim. Wskaźnik pokrycia dla kredytów dla osób fizycznych zmniejszył się do wartości 74,4%, co skutkowało zmniejszeniem wskaźnika na portfelu kredytowym ogółem. Powodem zmniejszenia jest poprawa jakości kredytów w stanie niewykonania zobowiązania mierzona średnim okresem przeterminowania (DPD) i skutkująca niższym poziomem straty (parametru LGD), a w konsekwencji niższym poziomem odpisów.

W 2021 r. saldo kredytów ze zidentyfikowanym stanem niewykonania zobowiązania zmniejszyło się o 57,3 mln zł m.in. z powodu aktywnego zarządzania portfelem NPL. Należności kredytowe o najniższej jakości były spisywane w pozabilans, a następnie sprzedawane na zewnątrz.

Dla klientów instytucjonalnych wartość coverage ratio w 2021 r. wzrosła do poziomu 63,7%, czyli zwiększyła się o 1,4 p.p w stosunku do 2020 roku. Wynikało to z dalszego dorezerwowania ekspozycji przebywających od 2020 r. w default.



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 i osiągnięcie oczekiwanego poziomu ryzyka kredytowego. Podejmowane działania wpisywały się w cele Strategii Zarządzania Ryzykiem w Banku Pocztowym na rok 2021. Ponadto, wprowadzono szereg czasowych zmian w polityce kredytowej w zakresie udzielania kredytów i pożyczek w poszczególnych segmentach klientów mających na celu ograniczenie negatywnych skutków pandemii COVID-19.

W zakresie ekspozycji zabezpieczonych hipotecznie Bank koncentrował swoje działania na dostosowaniu się do wytycznych wynikających z nowelizacji Rekomendacji S UKNF stanowiącej zbiór praktyk w zakresie zarządzania ekspozycjami kredytowymi zabezpieczonymi hipotecznie dla poszczególnych typów klientów oraz wytycznych EBA w zakresie udzielania i monitorowania kredytów, w tym m.in.:

- wprowadzono nowe wskaźniki zdolności kredytowej oraz ustalono poziomy krytyczne parametrów uwzględnianych przy wyznaczaniu zdolności kredytowej,
- zaktualizowano definicję zobowiązań kredytowych,
- ustalono założenia obowiązujące dla bufora na ryzyko okresowo stałej stopy procentowej,

- wprowadzono założenia w zakresie deprecjacji dochodów w walutach innych niż PLN przyjmowanych do oceny zdolności kredytowej,
- zrewidowano założenia dla maksymalnego okresu kredytowania,
- określono podstawowe zasady w zakresie przyjmowanych zabezpieczeń kredytów oraz kryteria decydujące o ich skuteczności,
- wprowadzono aktualizację zasad weryfikacji i monitorowania wartości poszczególnych zabezpieczeń (m.in. ruchomości).

Dodatkowo w zakresie klientów instytucjonalnych uszczegółowiono zapisy dotyczące monitorowania ekspozycji kredytowych oraz ich zabezpieczeń.

W obszarze zarządzania ekspozycjami niezabezpieczonymi dokonano przeglądu i aktualizacji elementów oceny ekspozycji zmierzających do optymalizacji procesu przy zachowaniu wysokiej jakości portfela. Zmiany dotyczyły między innymi następujących elementów:

- poziomu minimalnych kosztów utrzymania i wydatków gospodarstwa domowego w oparciu o dane IPSISS,
- akceptowalnych źródeł dochodów i dokumentów potwierdzających ich wysokość,
- poziomu parametru wzrostu oprocentowania,
- reguł decyzyjnych i procesowych determinujących wybór ścieżki decyzyjnej w procesie kredytowym.

Główne działania związane z realizacją Strategii Zarządzania Ryzykiem oraz działania w ramach czasowych zmian w polityce kredytowej związanych z ograniczaniem negatywnych skutków pandemii COVID-19:

- dokonano weryfikacji i aktualizacji obowiązujących reguł i parametrów polityki kredytowej m.in. w zakresie kosztów utrzymania gospodarstwa domowego, bufora na ryzyko zmiennej stopy procentowej, minimalnego dochodu netto,
- zrewidowano i uaktualniono zasady funkcjonowania Komitetu Kredytowego Banku,
- zmieniono definicję klienta niesolidnego w Banku oraz dokonano zmian w ścieżkach procesowania wniosków kredytowych (dot. ekspozycji kredytowych niezabezpieczonych hipotecznie),
- wprowadzono założenia obowiązujące w procesie kredytu gotówkowego dla współwnioskodawcy niewykazującego dochodu,
- dokonano przeglądu założeń obowiązujących przy udzielaniu kredytów dla branż o podwyższonym ryzyku,
- prowadzono stały monitoring kredytów gotówkowych z uwzględnieniem ich branży oraz odrębne raportowanie tego portfela w ramach miesięcznych raportów z zarządzania ryzykiem kredytowym,
- wprowadzono dodatkowy miesięczny monitoring podmiotów gospodarczych nieobjętych procesem windykacji po spełnieniu określonych kryteriów,
- dokonano weryfikacji i aktualizacji obowiązujących zasad oceny ryzyka kredytowego i podejmowania decyzji kredytowych dla podmiotów instytucjonalnych w zakresie odstępstw od regulacji.

Zaktualizowana została również zgodnie z wymogami EBA Strategia zarządzania ekspozycjami nieobsługiwanymi i restrukturyzowanymi w Banku Pocztowym S.A., która określa główne wytyczne i zasady zarządzania ekspozycjami nieobsługiwanymi (ang. Non – performing exposures - NPE) oraz ekspozycjami restrukturyzowanymi (ang. Forborne exposures – FBE) w Banku oraz towarzyszący jej plan operacyjny.

7.4. Ryzyko płynności

Ryzyko płynności jest to ryzyko wystąpienia utraty zdolności do terminowego regulowania zobowiązań Banku 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. Zatem celem zarządzania ryzykiem płynności Banku 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 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 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 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 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 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 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 2021 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 2021	stan na 31 grudnia 2020	Limit
LCR	273%	218%	100%
NSFR	189%	178%	100%

W 2021 r. wskaźniki płynności kształtowały się w ramach obowiązujących limitów ograniczających ryzyko płynności.

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

2021 r. Bank dysponował wystarczającym zasobem aktywów płynnych, aby przetrwać w sytuacji urzeczywistnienia się sytuacji kryzysowych.

7.5. Ryzyko stopy procentowej

Ryzyko stopy procentowej jest to ryzyko na jakie narażony jest wynik finansowy oraz fundusze własne Banku 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 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 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 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 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 odbywa się m.in. za pomocą następujących miar ryzyka:

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

Dodatkowo, Bank 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 w ramach testów warunków skrajnych dokonuje pomiaru swojej ekspozycji z wykorzystaniem zestawu różnych scenariuszy dla ryzyka stopy procentowej. Bank 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.

Zgodnie z wytycznymi EBA/GL/2018/02 z dnia 19 lipca 2018 r. w sprawie zarządzania ryzykiem stopy procentowej z tytułu działalności zaliczanej do portfela bankowego Bank 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 wyliczania 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 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 przepływów do 7 lat,
- Bank uwzględni 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 – wzrost	0,8	1,2
200 pb – spadek	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 wyłącza kapitał z wycień EVE.

Poniżej wartość wycień EVE wg stanu na dzień 31 grudnia 2021 r.:

tys. zł	wartość szoku	fundusze własne	fundusze Tier1	wskaźnik do funduszy własnych	wskaźnik do Tier1
200 pb – wzrost	-27 406	557 009	463 097	-4,9%	
200 pb – spadek	30 562			5,5%	
równoległy wzrost szoku	-41 515				-9,0%
równoległy spadek szoku	46 476				10,0%
flattener - wzrost stóp krótkoterminowych i spadek stóp długoterminowych	-43 997				-9,5%
steepener - spadek stóp krótkoterminowych i wzrost stóp długoterminowych	32 370				7,0%
wzrost szoku dla stóp krótkoterminowych	-6 323				-1,4%
spadek szoku dla stóp krótkoterminowych	10 592				2,3%

W 2021 r. Bank nie posiadał otwartych pozycji spekulacyjnych stopy procentowej na koniec dnia oraz nie zawierał transakcji pochodnych stopy procentowej z Klientami.

Bank zarządza ryzykiem stopy procentowej korzystając m.in. z instrumentów pochodnych oraz stosując rachunkowość zabezpieczeń do części portfela kredytów gotówkowych 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. Na dzień 31 grudnia 2021 r. w ramach rachunkowości zabezpieczeń wykorzystywane jest 400 mln zł transakcji IRS.

Od marca 2020 r. nastąpił istotny wzrost wrażliwości wyniku odsetkowego Banku mierzonego miarą NII (zmienności rocznego wyniku odsetkowego netto przy założonej zmianie), który był spowodowany 3-krotnym obniżeniem stóp procentowych przez Radę Polityki Pieniężnej, celem przeciwdziałania negatywnym skutkom gospodarczym pandemii Covid-19. Obniżki stóp procentowych spowodowały spadek limitu maksymalnego oprocentowania kredytów i zarazem wzrost puli kredytów Banku, dla których przyszłe spadki oprocentowania będą większe niż spadki stóp procentowych ze względu na konieczność dostosowania się do nowego, niższego limitu maksymalnego oprocentowania. W odpowiedzi Bank podjął decyzję o obniżce oprocentowania depozytów, częściowej zmianie struktury portfela obligacji oraz zawieraniu transakcji IRS oraz od 2021 r. dostosował apetyt i limit NII do aktualnej sytuacji. Niemniej jednak w wyniku występowania na koniec marca-maja 2021 r. dużych krótkoterminowych sald depozytowych nastąpiło 2-krotne przekroczenie apetytu i 3-krotne przekroczenie limitu. W kolejnych miesiącach w wyniku zwiększania skali transakcji IRS oraz podwyżek stóp procentowych nastąpiło obniżenie miary NII na koniec 2021 r.

Według stanu na 31 grudnia 2021 r. wskaźnik NII dla scenariusza zmiany stóp procentowych o 25 p.b. wyniósł 5,3% rocznego wyniku odsetkowego netto (dla scenariusza spadku stóp o 25p.b.), co oznacza, iż ukształtował się poniżej ustalonego limitu wynoszącego 6,0% oraz apetyt na ryzyko ustalonego na poziomie 6,5%. Bank w ramach wycień miary NII zakłada m.in. konieczność dostosowania się oprocentowania kredytów do oprocentowania maksymalnego, brak ujemnego oprocentowania depozytów i obligacji zmienno kuponowych Skarbu Państwa.

Poniższa tabela przedstawia zmienność rocznego wyniku odsetkowego dla zmiany stóp procentowych o 25 p.b. i 100 p.b. w tys. zł.

	stan na 31 grudnia 2021	stan na 31 grudnia 2020
NII +25pb	6,162	6,907
NII -25pb	-10,824	-15,135
NII +100pb	24,647	27,628
NII -100pb	-46,470	-60,937

7.6. Ryzyko walutowe

Ryzyko walutowe jest to ryzyko wynikające z narażenia aktualnego i przyszłego wyniku finansowego Banku oraz poziomu jego 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 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 2021 r. ryzyko walutowe Banku kształtowało się na niskim poziomie a aktywa walutowe nie przekraczają 2% sumy bilansowej. Pozycja walutowa Banku w 2021 r. kształtowała się poniżej 2% funduszy własnych i przyjętego apetytu na ryzyko, jednak miało miejsce jednorazowe przekroczenie przyjętego limitu wewnętrznego.

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 produkcji 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 2021 r. odbyło się 18 posiedzeń KRO, w tym 6 posiedzeń w trybie obiegowym.

Dodatkowo, w zakresie ograniczania ryzyka operacyjnego w Banku w zakresie bezpieczeństwa informacji oraz utrzymania ciągłości działania jest wdrożony system zarządzania bezpieczeństwem informacji oparty na standardzie ISO 27001 i uregulowany przepisami wewnętrznymi zatwierdzonymi przez Zarząd Banku. System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji obejmuje wielowarstwową architekturę bezpieczeństwa IT, wyspecyfikowane zasoby składające się na Usługi IT, Systemy teleinformatyczne oraz komponenty wraz z ich lokalizacją oraz sformalizowane dokumenty opisujące cele oraz zasady, a także inne przepisy wewnętrzne wynikające z przyjętych zasad. Dokumentem podstawowym dla SZBI są Zasady Polityki Bezpieczeństwa Banku Pocztowego S.A., które wyrażają stanowisko Zarządu Banku w odniesieniu do działań podejmowanych dla zapewnienia ochrony osób oraz aktywów materialnych i niematerialnych, składających się na Politykę Bezpieczeństwa Banku Pocztowego S.A. Zasady Polityki Bezpieczeństwa wskazują wszystkie obszary chronione w Banku, które są na bieżąco aktualizowane i uzgadniane z obszarem biznesu. Realizacja Zasad Polityki bezpieczeństwa Banku Pocztowego S.A., obejmuje również przeciwdziałanie praniu brudnych pieniędzy, przeciwdziałanie przestępczości, zasady organizacji ochrony zasobów w Banku, zarządzanie ciągłością działania, ochrona danych osobowych, informacji niejawnych i tajemnicy przedsiębiorcy oraz zasad zarządzania bezpieczeństwem informacji w systemach teleinformatycznych.

W celu zapewnienia wysokich standardów zarządzania ryzykiem operacyjnym, zgodnych z najlepszą praktyką bankową, Bank dokonuje corocznego przeglądu systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji wraz z bieżącą aktualizacją obowiązujących zasad i procedur.

Na dzień 31 grudnia 2021 r. wykorzystanie apetytu na ryzyko operacyjne wyniosło 39%.

7.8. Pozostałe ryzyka

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

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

Ryzyko braku zgodności

Ryzyko braku zgodności rozumiane jest jako ryzyko skutków nieprzestrzegania przepisów prawa, regulacji wewnętrznych oraz standardów rynkowych w procesach funkcjonujących w Banku. 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 zwraca szczególną uwagę na przestrzeganie: przepisów prawa oraz regulacji nadzorczych obowiązujących dla sektora bankowego, regulacji wewnętrznych obowiązujących w Banku 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. zgodności, która realizuje swoje zadania w oparciu o pisemne zasady, procedury i plany działania. Określają one także podstawowe obszary i zasady działania pracowników Banku 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 z przepisami prawa i standardami rynkowymi obowiązującymi banki,
- nadzór wewnętrzny nad działalnością prowadzoną zgodnie z art. 70 ust. 2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi,
- obszar outsourcingu bankowego,
- zagadnienia dotyczące konfliktów interesów,
- compliance emitenta papierów wartościowych – zgodność działania Banku z wymogami stawianymi emitentom papierów wartościowych, będących przedmiotem obrotu na rynkach regulowanych i nieregulowanych, giełdowych i pozagiełdowych,
- zasady etycznego postępowania w działalności bankowej z uwzględnieniem dobrych praktyk i kodeksów postępowania przyjętych przez sektor bankowy,
- przeciwdziałanie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu,
- ochrona tajemnicy bankowej, informacji poufnych i stanowiących tajemnicę zawodową,
- przeciwdziałanie przestępczości na szkodę Banku,
- ochrona danych osobowych,
- ochrona konsumenta i przeciwdziałanie nieuczciwej konkurencji poprzez m. in. analizę wzorców umów, w szczególności pod kątem niedozwolonych klauzul umownych oraz reklam produktów i usług bankowych,
- inne obszary, w których komórka ds. zgodności 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 lub pomiar ryzyka, 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. zgodności: testów zgodności i analiz jakościowych podostosowawczych oraz 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, prowadzonego 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 i wymagające monitorowania 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 inherentnego oraz rezydualnego ryzyka, klasyfikowana wg 4-stopniowej skali (poziom niski, średni, wysoki, krytyczny).

W zakresie zarządzania ryzykiem braku zgodności, zgodnie z Polityką zgodności w Banku Pocztowym S.A. komórka ds. zgodności może współpracować z analogiczną komórką Poczty Polskiej, jako podmiotem dominującym, o ile nie narusza to przepisów prawa, regulacji organów nadzoru, tajemnicy bankowej i niezależności komórki. Zakres współpracy może obejmować m.in.:

- wymianę informacji z zakresu ryzyka braku zgodności istotnych dla obu podmiotów,
- współpracę przy określaniu i wdrażaniu rozwiązań w zakresie przedsięwzięć wspólnie podejmowanych przez podmioty, w tym współpracę przy opiniowaniu umów, zawieranych pomiędzy Bankiem, a Poczta Polska,
- wymianę wiedzy specjalistycznej.

W 2021 r., komórka ds. zgodności nie współpracowała bezpośrednio z komórką ds. zgodności Poczty Polskiej.

Ryzyko strategiczne

Ryzyko strategiczne jest to ryzyko na jakie narażony jest Bank, 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:

- wyniki finansowe i ich odchylenia od strategicznego planu finansowego,
- zmiany w otoczeniu makroekonomicznym, regulacyjnym i rynkowym wskazujące na konieczność dostosowań strategicznych,
- efektywność sieci dystrybucji, oraz procesy sprzedaży i obsługi Klientów oparte o sieć własną, placówki Poczty Polskiej, pośredników i kanał zdalny,
- oferta produktowo – usługowa zaspokajająca zmieniające się potrzeby finansowe Klientów m.in. kredyty, depozyty, produkty inwestycyjne i ubezpieczeniowe oraz usługi rozliczeniowe,
- polityka cenowa i realizowane marże (odsetkowa i prowizyjna),
- kluczowe wskaźniki efektywnościowe przyjęte w ramach operacjonalizacji Strategii.

W ramach procesu zarządzania ryzykiem strategicznym dokonywany jest pomiar jego poziomu, w tym na podstawie poziomu realizacji Strategii, a także osiągniętego wyniku finansowego. Ma to na celu badanie skuteczności podejmowanych działań w ramach dążenia do osiągnięcia celów zdefiniowanych w Strategii.

Za 2021 r. Bank dwukrotnie dokonał pomiaru stopnia realizacji Strategii, zgodnie z przyjętymi zasadami. W obu pomiarach, oceniono, iż stopień jej realizacji wyniósł „powyżej planu”.

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.

Sytuacja w gospodarce wpływa na kondycję sektora bankowego i w związku z tym Bank Pocztowy 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.

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 (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 kredytów.

Ryzyko reputacji

Jest to ryzyko związane z pogorszeniem się reputacji Banku, 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, 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 oraz, w razie konieczności, realizację działań zaradczych,
- okresowe raportowanie na temat poziomu ryzyka reputacji.

Ryzyko outsourcingu

Ryzyko outsourcingu jest to ryzyko negatywnego wpływu ze strony podmiotu zewnętrznego na ciągłość, integralność lub jakość funkcjonowania Banku, 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. 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 nie może wykluczyć możliwości utraty choćby częściowej kontroli nad wykonywaniem zleconych 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 dąży do minimalizacji ryzyka modeli, polegającej na tworzeniu optymalnych, bezpiecznych warunków ich funkcjonowania tak, aby uzyskiwane wyniki dawały właściwy obraz stanu faktycznego i stanowiły rzetelną podstawę do podejmowania decyzji biznesowych, przy czym w szczególności działania dotyczą minimalizacji zagrożeń niesionych przez:

- ryzyko związane z immanentnymi ograniczeniami w podatności danego zjawiska/ procesu na jego modelowanie,
- ryzyko danych wynikające m.in. z: niskiej jakości danych wejściowych; wadliwości procesów pozyskiwania, przetwarzania, agregowania i składowania danych; niewystarczającej liczebności próby; nieadekwatnej długości szeregów czasowych,
- ryzyko założeń wynikające m.in. z: błędnej logiki działania modelu; ograniczonej funkcjonalności modelu w kontekście celów jakie ma on realizować; negatywnych wyników weryfikacji odpowiedniości poczynionych założeń do przebiegu modelowanego procesu w świecie rzeczywistym (w tym zwłaszcza dotyczących dynamiki tego procesu i opisujących go rozkładów statystycznych); nieadekwatności metody/narzędzi/ technik do modelowanego procesu,
- ryzyko administrowania wynikające m.in. z: braku lub niskiej jakości przepisów wewnętrznych regulujących zarządzanie modelem lub jego ryzykiem; niskiej jakości dokumentacji; błędów w implementacji modelu (dotyczących zwłaszcza błędów programistycznych i niewystarczającej precyzji obliczeń); nieużywania lub błędnego używania modelu.

W ramach procesu zarządzania ryzykiem modeli w Banku przeprowadzane są następujące działania:

- określanie poziomu tolerancji Banku na ryzyko modeli,
- szacowanie poziomu ryzyka modeli,
- raportowanie poziomu ryzyka modeli poszczególnych modeli oraz poziomu ryzyka modeli na poziomie zagregowanym w stosunku do przyjętego poziomu tolerancji,
- monitoring poziomu ryzyka modeli względem zaakceptowanego poziomu tolerancji na ryzyko modeli.

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 wskazanie przyczyn wpływających na aktualny poziom ryzyka modeli i informuje 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.

Ryzyko nadmiernej dźwigni finansowej

Ryzyko nadmiernej dźwigni finansowej oznacza ryzyko wynikające z podatności instytucji na zagrożenia z powodu dźwigni finansowej lub warunkowej dźwigni finansowej, które może wymagać podjęcia niezamierzonych działań korygujących jej plan biznesowy, w tym awaryjnej sprzedaży aktywów mogącej przynieść straty lub spowodować konieczność korekty wyceny jej pozostałych aktywów.

Celem zarządzania ryzykiem nadmiernej dźwigni finansowej jest utrzymanie właściwej relacji pomiędzy wielkością kapitału podstawowego (Tier 1) i sumą aktywów bilansowych oraz udzielonych zobowiązań pozabilansowych Banku.

Proces zarządzania ryzykiem nadmiernej dźwigni finansowej obejmuje przede wszystkim:

- identyfikację ryzyka,
- pomiar wskaźnika zgodny z obowiązującymi procedurami oraz określanie dopuszczalnego poziomu ryzyka,
- ocenę ryzyka nadmiernej dźwigni finansowej, poprzez m. in. analizę bieżącej oraz historycznej wysokości wskaźnika dźwigni finansowej,
- kontrolę obejmującą zadania dotyczące ryzyka nadmiernej dźwigni finansowej w procedurach kontroli wewnętrznej,
- bieżące monitorowanie oraz raportowanie wysokości wskaźnika dźwigni finansowej, celem podjęcia w odpowiednim czasie decyzji strategicznych.

Zarządzanie ryzykiem nadmiernej dźwigni finansowej stanowi jeden z elementów zarządzania adekwatnością kapitałową Banku.

7.9. Adekwatność kapitałowa

Zarządzanie adekwatnością kapitałową Banku 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.

Mając na uwadze powyższy cel Bank 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,
- zarządza bilansem w celu ograniczenia wzrostu ryzyka nadmiernej dźwigni finansowej.

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

Bank od 30 września 2021 r. rozpoczął stosowanie przepisów w zakresie tymczasowego traktowania niezrealizowanych zysków i strat wycenianych według wartości godziwej przez inne całkowite dochody zgodnie z art. 468 rozporządzenia CRR. W sytuacji znacznej przeceny portfela papierów wartościowych w IV kwartale, decyzja ta znacząco podnosi wartość kapitału Tier1 na potrzeby wyliczania miar kapitałowych.

Fundusze własne

Bank 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 z późniejszymi zmianami. Fundusze własne Banku składają się z funduszy podstawowych Tier 1 (CET1) oraz funduszy Tier 2 (fundusze uzupełniające).

W 2021 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 lub straty z bieżącego okresu po uzyskaniu uprzedniego zezwolenia przez właściwy organ,
- skumulowane inne całkowite dochody,
- kapitały rezerwowe,
- fundusz ogólnego ryzyka bankowego,
- 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, z uwzględnieniem przepisów Rozporządzenia delegowanego (UE) 2020/2176 z dnia 12 listopada 2020 r.,
- filtrów ostrożnościowych,
- innych pomniejszeń określonych w Rozporządzeniu CRR, w tym wynikających z przepisów przejściowych.

Fundusze Tier 2 wg stanu na 31 grudnia 2021 r. stanowiły środki pieniężne pochodzące z dwóch emisji 10-letnich obligacji podporządkowanych po 50 mln zł każda, przeprowadzonych odpowiednio w 2016 r. oraz 2017 r.

Wymogi kapitałowe (Filar I)

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

- metodę standardową do obliczania wymogu kapitałowego z tytułu ryzyka kredytowego,
- metodę wyceny pierwotnej do obliczania wymogu kapitałowego z tytułu ryzyka kredytowego kontrahenta,
- 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 standardową dla wyliczenia wymogu kapitałowego z tytułu dużych ekspozycji.

Bank wg stanu na 31.12.2021 r. posiadał wymóg kapitałowy wyłącznie z tytułu ryzyka kredytowego, ryzyka operacyjnego oraz ryzyka korekty wyceny kredytowej instrumentów pochodnych. Na koniec 2021 r. poziom współczynnika wypłacalności, współczynnika kapitału Tier 1 oraz wewnętrznego współczynnika wypłacalności Banku kształtował się powyżej wymaganego minimalnego poziomu regulacyjnego, który na koniec grudnia 2021 r., w związku ze zniesieniem w marcu 2020 r. bufora ryzyka systemowego, w przypadku TCR wynosi 10,50%, natomiast Tier 1 8,50%.

Do wyliczenia wymogu kapitałowego na ryzyko kredytowe Bank zastosował nową definicję default, która w nieznaczący sposób wpłynęła na wartość wymogów kapitałowych.

Kapitał wewnętrzny (Filar II)

Podczas procesu identyfikacji istotnych rodzajów ryzyka w działalności Banku, 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 (dla którego kapitał odkładany jest w ramach ryzyka operacyjnego),
- kapitał wewnętrzny z tytułu ryzyka modeli,
- kapitał wewnętrzny z tytułu ryzyka nadmiernej dźwigni finansowej.

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

Na koniec grudnia 2021 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 z późniejszymi zmianami, w 2021 r. Bank ogłosił informacje dotyczące adekwatności kapitałowej wg stanu na koniec 2021 r.

Poniższe tabele przedstawiają szczegółowe kalkulacje wielkości bazowych kapitału regulacyjnego oraz współczynnika wypłacalności według stanu na 31.12.2021 r. oraz 31.12.2020 r.

Fundusze własne	Stan na 31 grudnia 2021 tys. zł	Stan na 31 grudnia 2020 tys. zł
Kapitał podstawowy Tier 1	463 098	623 014
Kapitał własny:	531 837	641 582
Opłacone instrumenty kapitałowe	128 278	128 278
Agio	127 111	127 111
Skumulowane inne całkowite dochody	(62 243)	38 329
Kapitał rezerwowy	211 622	220 795
Fundusze ogólne ryzyka bankowego	127 069	127 069
Zyski zatrzymane, w tym:	0	(9 173)
Zysk lub strata bieżącego okresu (rocznego)	31 042	(9 173)
Część nieuznanego zysku bieżącego (rocznego)	(31 042)	0
Inne korekty funduszy własnych:	(104 544)	(53 506)
Inne wartości niematerialne *	(50 403)	(50 169)
Korekty wartości z tytułu wymogów w zakresie ostrożnej wyceny	(3 647)	(3 337)
Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego oparte na przyszłej rentowności i wynikające z różnic przejściowych	(50 494)	0
Przejściowe odwrócenie wpływu MSSF 9	35 805	44 111
Kapitał uzupełniający Tier 2	93 911	100 330
Instrumenty kapitałowe i pożyczki podporządkowane kwalifikujące się jako kapitał Tier 2	93 911	100 330
Fundusze własne	557 009	723 344

* korekta wynikająca z zastosowania MSSF9 w okresie przejściowym

** Bank zastosował przepisy Rozporządzenia delegowanego (UE) 2020/2176 z dnia 12 listopada 2020 r. w wyniku, czego pozycja innych wartości niematerialnych różni się od wartości wykazanej w sprawozdaniu z sytuacji finansowej o wartości ostrożnie wycenianych aktywów będących oprogramowaniem

Wymogi kapitałowe	Stan na 31 grudnia 2021	Stan na 31 grudnia 2020
Wymogi kapitałowe dla ryzyka kredytowego, kredytowego kontrahenta, rozmycia i dostawy instrumentów do rozliczenia w późniejszym terminie, w tym dla ekspozycji	255 303	278 828
z wagą ryzyka 0%	0	0
z wagą ryzyka 2%	17	4
z wagą ryzyka 4%	0	0
z wagą ryzyka 10%	0	0
z wagą ryzyka 20%	1 601	2 319
z wagą ryzyka 35%	61 864	68 804
z wagą ryzyka 50%	291	160
z wagą ryzyka 75%	87 720	94 312
z wagą ryzyka 100%	82 816	87 432
z wagą ryzyka 150%	10 722	18 382
z wagą ryzyka 250%	10 272	7 401
pozostałe wagi ryzyka	0	0
z tytułu wkładu do funduszu kontrahenta centralnego na wypadek niewykonania zobowiązania	64	14
Korekta wyceny kredytowej (CVA)	0	0
Wymóg kapitałowy z tytułu ryzyka walutowego	0	0
Wymóg kapitałowy z tytułu ryzyka operacyjnego	42 493	44 042
Całkowity wymóg kapitałowy	297 796	322 870
Współczynnik wypłacalności	15,0%	17,9%
Tier 1	12,4%	15,4%

8. Struktura organizacyjna

W skład struktury organizacyjnej Banku wchodzi: Centrala, oddział i placówki realizujące zadania sprzedażowe w sieci Banku. Centrala jest jednostką organizacyjną stanowiącą centrum zarządzania strategicznego, projektującą i wdrażającą rozwiązania systemowe i rozwojowe dla Banku, a także realizującą niektóre działania operacyjne oraz bezpośrednią obsługę określonych Klientów.

W skład Centrali wchodzi:

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

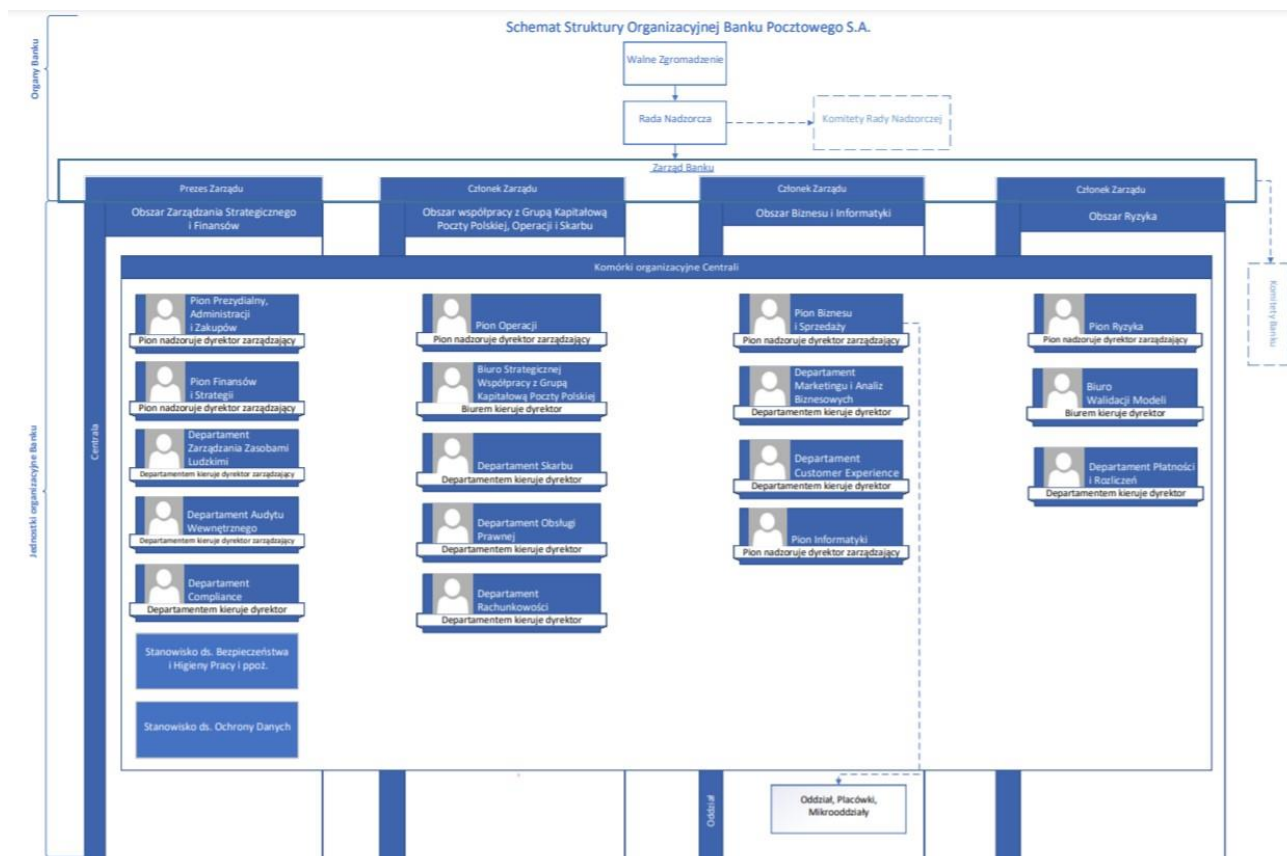
W Centrali nad wydziałami nadzór sprawują Członkowie Zarządu. Nadzór nad wydziałami obejmuje w szczególności: prawidłowe i sprawne wykonywanie zadań wchodzących w zakres kompetencji podległych pionów funkcjonalnych i/lub komórek organizacyjnych Centrali nie wchodzących w skład pionów funkcjonalnych,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

Według stanu na koniec grudnia 2021 r. w ramach Banku funkcjonują cztery obszary, zarządzane przez poszczególnych członków Zarządu, tj.:

- Obszar Zarządzania Strategicznego i Finansów – zarządzany przez Prezesa Zarządu,
- Obszar współpracy z Grupą Kapitałową Poczty Polskiej, Operacji i Skarbu – zarządzany przez Członka Zarządu,
- Obszar Biznesu i Informatyki – zarządzany przez Członka Zarządu,
- Obszar Ryzyka – 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.

Struktura organizacyjna, po wprowadzonych w 2021 r. zmianach, obowiązujących od 1 grudnia 2021 r. przedstawia się następująco:



Główne cele i zadania poszczególnych obszarów:

Obszar Zarządzania Strategicznego i Finansów

- **Pion Prezydialny, Administracji i Zakupów:** zapewnienie warunków do sprawnego funkcjonowania organów Banku, zapewnienie efektywnej struktury organizacyjnej Banku, 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 Banku, zapewnienie komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej, zapewnienie prawidłowej realizacji procesu zakupów oraz racjonalnego gospodarowania kosztami, zapewnienie odpowiednich warunków i środków pracy,
- **Pion Finansów i Strategii:** realizowanie procesu planowania finansowego, monitorowanie realizacji planów finansowych; rekomendacje dla Komitetu Zarządzania Aktywami i Pasywami dotyczące zarządzania strategicznego strukturą aktywów i zobowiązań oraz płynnością strukturalną Banku, aktualizacja strategii Banku, opracowywanie strategicznych planów finansowych, strategicznych planów działania oraz operacjonalizacja i monitoring strategii Banku, zapewnienie efektywnego procesu zarządzania danymi, z uwzględnieniem roli Centralnego Opiekuna Danych,
- **Departament Audytu Wewnętrznego:** zapewnienie Zarządowi obiektywnych i niezależnych opinii dotyczących adekwatności i skuteczności systemu kontroli wewnętrznej i systemu zarządzania ryzykiem,
- **Departament Compliance:** zapewnienie efektywnego i skutecznego systemu zarządzania ryzykiem braku zgodności,
- **Departament Zarządzania Zasobami Ludzkimi:** kształtowanie polityki kadrowej, szkoleniowej i socjalnej, zapewnienie właściwego poziomu kwalifikacji pracowników oraz możliwości rozwoju zawodowego,
- **Stanowisko ds. Bezpieczeństwa i Higieny Pracy i ppoż.,**
- **Stanowisko ds. Ochrony Danych.**

Obszar Współpracy z Grupą Kapitałową Poczty Polskiej, Operacji i Skarbu

- **Pion Operacji:** integracja działań operacyjnych w ramach funkcjonalnego „centrum operacyjnego” Banku, realizacja sprawnych i efektywnych procesów operacyjnych w zakresie usług i produktów bankowych, administrowanie produktami bankowymi, obsługa reklamacji składanych przez Klientów, obsługa zajęć egzekucyjnych rachunków Klientów, obsługa czynności realizowanych w procesie sprzedaży produktów bankowych, analiza kosztów realizowanych procesów operacyjnych, podejmowanie czynności zmierzających do wzrostu efektywności i wydajności jednostek operacyjnych,
- **Biuro Strategicznej Współpracy z Grupą Kapitałową Poczty Polskiej:** budowanie trwałych relacji i strategii współpracy biznesowej Banku z Grupą Kapitałową Poczty Polskiej,
- **Departament Obsługi Prawnej:** zapewnienie efektywnej obsługi prawnej w celu ochrony prawnej interesów Banku,
- **Departament Skarbu:** zarządzanie płynnością bieżącą i krótkoterminową, ryzykiem stopy procentowej oraz walutowym. Dostarczanie analiz i prognoz gospodarczych na potrzeby Banku w imieniu Banku,
- **Departament Rachunkowości:** sporządzanie sprawozdawczości finansowej, prowadzenie: ksiąg rachunkowych, gospodarki własnej, rozliczeń podatkowych Banku.

Obszar Biznesu i Informatyki

- **Pion Biznesu i Sprzedaży:** 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 oraz agrobiznesu. Zgodnie z zapotrzebowaniem linii biznesowych rozwój biznesu detalicznego, w tym dla mikroprzedsiębiorstw. Obsługa Klienta cyfrowego w zakresie zarządzania ofertą i rozwojem nowoczesnych kanałów dostępu, 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 we współpracy z Poczta Polska,
- **Pion Informatyki:** utrzymanie infrastruktury i systemów informatycznych na właściwym poziomie oraz rozwój systemów informatycznych zgodnie z oczekiwaniami Klientów wewnętrznych,
- **Departament Marketingu i Analiz Biznesowych:** realizacja działań marketingowych, zarządzanie komunikacją z klientami banku w sieci sprzedaży i kanałach zdalnych, oraz rozwijanie narzędzi CRM i analizy danych,
- **Departament Customer Experience:** organizacja efektywnego kanału dystrybucji produktów bankowych i zapewnienie efektywnego serwisu obsługi Klientów przez Contact Centre.

Obszar Ryzyka

- **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, tworzenie polityki Banku w zakresie ryzyka kredytowego, kształtowanie efektywnego systemu monitoringu ryzyka, restrukturyzacji i windykacji, udział w procesie sprzedaży detalicznych produktów kredytowych w poszczególnych kanałach dystrybucji, w zakresie podejmowania decyzji kredytowych, zapewnienie bezpieczeństwa systemów teleinformatycznych oraz zasobów Banku, w tym organizacja rozwiązań zapewniających ciągłość działania Banku, zapewnienie bezpiecznego działania Banku oraz środków Klientów poprzez przeciwdziałanie przestępczości i przeciwdziałanie praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu, zapewnienie efektywnego nadzoru nad umowami pomiędzy Bankiem, a insourcerami.

- **Departament Płatności i Rozliczeń:** zapewnienie realizowania operacji i rozliczeń w obrocie dewizowym i rozliczeń transakcji zawieranych przez Departament Skarbu,
- **Biuro Walidacji Modeli:** odpowiedzialność za proces walidacji stosowanych modeli oceny ryzyka oraz zarządzanie ryzykiem modeli.

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. Komórki organizacyjne Centrali powołuje, likwiduje, określa ich szczegółowe cele i zadania Zarząd w drodze uchwały Zarządu, kierując się zmiennymi potrzebami w zakresie sprawności działania i zarządzania. W komórkach organizacyjnych Centrali tworzone są wewnętrzne komórki organizacyjne.

W ramach Centrali działają komitety, których regulaminy organizacyjne uchwalane są przez Zarząd Banku:

- Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami,
- Komitet Kredytowy Banku,
- Komitet Ryzyka Operacyjnego,
- Komitet ds. Architektury IT,
- Komitet Zarządzania Portfelem Projektów,
- Komitet ds. Polityki Cenowej.

9. Zarządzanie zasobami ludzkimi

9.1. Stan i struktura zatrudnienia

Na 31 grudnia 2021 r. zatrudnienie w Banku wyniosło 1 098 etatów wobec 1 322 etatów na 31 grudnia 2020 r. (spadek o 224 etaty). Spadek zatrudnienia jest efektem podjętych działań optymalizujących zatrudnienie w Banku.

Struktura zatrudnienia w pełnych etatach	31.12.2021 r.	31.12.2020 r.
Centrala	671	781
Sieć sprzedaży detalicznej	405	515
w tym: <i>Placówki i Oddział</i>	151	199
<i>Mikrooddziały</i>	199	245
Sieć sprzedaży instytucjonalnej	22	26
Razem Bank	1 098	1 322

Wśród zatrudnionych dominowały kobiety (71,42% zatrudnionych), średni staż pracownika wyniósł 8 lat i 5 miesięcy, średni wiek pracownika Banku wyniósł 40 lat i 9 miesięcy.

9.2. Relacje z pracownikami

Kształtowana w Banku 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.

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 przedstawia poniższy schemat:

Obszar	Wartość	Hasło	Przesłanie
Profesjonalizm	KLIENT	Po pierwsze Klient	Klient jest najważniejszy. Zaspokajamy potrzeby Klienta, w terminie, z oczekiwaną jakością.
Konkurencyjność	PROSTOTA	Prosto i zrozumiale	Upraszczamy produkty, obsługę klienta i organizację korzystając z innowacyjnych rozwiązań.
Motywacja	ZAANGAŻOWANIE	Z pasją do celu	Pracujemy z pasją. Realizujemy potrzeby Klienta zewnętrznego i wewnętrznego, osiągając zamierzone cele zespołowe i indywidualne.
Działanie	PRZEDSIĘBIORCZOŚĆ	Dostrzegamy okazje rynkowe, ograniczamy koszty	Dostrzegamy szanse i podejmujemy inicjatywy dla wykorzystywania nadarzających się okazji rynkowych, działamy racjonalnie w zakresie kontroli i ograniczenia kosztów.
Etyka i relacyjność	WIARYGODNOŚĆ	Jesteśmy uczciwi i transparentni	Dotrzymujemy obietnic, jesteśmy godni zaufania naszych interesariuszy. Dbamy o rzetelną komunikację.
Spółeczeństwo	ODPOWIEDZIALNOŚĆ	Działamy w sposób zrównoważony	Podejmując decyzje, wpływamy na otaczający nas świat i kształtujemy przyszłość następnego pokolenia. Ochrona środowiska naturalnego oraz kwestie społeczne w ramach zrównoważonego rozwoju są częścią naszego DNA.

Szkolenia i rozwój

Działania rozwojowe w 2021 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, jak również rozwijania umiejętności pracowników do pracy i obsługi Klientów w czasach pandemii.

W związku z COVID-19, konieczne było stosowanie różnych form realizowanych szkoleń w zależności od reżimu sanitarnego. Większość szkoleń zorganizowanych w 2021 r. odbywała się w sposób zdalny, przy wykorzystaniu dostępnych narzędzi umożliwiających i wspierających zdalne szkolenia, w tym również e-learning.

Bank dostosowywał formy szkoleń do aktualnej sytuacji dotyczącej obostrzeń sanitarnych, dzięki temu w 2021 r. szkolenia odbywały się także w pewnym okresie w sposób mieszany – zdalny i stacjonarny.

Rok 2021 był rokiem wyzwań stojących przed menedżerami w zakresie zarządzania zespołami w związku z realizowanym procesem zwolnienia grupowego. Skupiono się na podnoszeniu tych umiejętności menedżerskich, które pozwoliły na przeprowadzeniu tej zmiany w Banku. Kadra menedżerska Centrali Banku jak w roku poprzednim, wykorzystywała narzędzie do budowania zaangażowania pracowników – Konstruktywną Informację Zwrotną, które w 2021 r. poszerzono o moduł stawiania i rozliczania celów pracownikom.

Szkolenia wzmacniające efektywność obszaru biznesu

- Szkolenia wprowadzające, dedykowane nowym pracownikom sieci detalicznej obejmujące swym zakresem merytorycznym ofertę produktową Banku Pocztowego, Funduszy Inwestycyjnych i ubezpieczeń, a także techniki sprzedaży, zakończone egzaminem sprawdzającym znajomość systemów, procedur, produktów bankowych oraz egzamin ubezpieczeniowy 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. Wzorem lat ubiegłych, szkoleniami wprowadzającymi byli objęci również nowi pracownicy Poczty Polskiej, dedykowani do sprzedaży produktów Banku w Strefach Finansowych Poczty Polskiej.
- 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 związku z trwającą pandemią, kontynuowano szkolenia rozwojowe zdalne, ukierunkowane na pozyskiwanie, obsługę Klienta oraz sprzedaż produktów wykorzystujących technologię on-line.
- Szkolenia dla pracowników Sieci Sprzedaży doskonalące umiejętności sprzedaży produktów ubezpieczeniowych.
- Szkolenia dla pracowników Sieci Sprzedaży wzmacniające umiejętności oferowania produktów inwestycyjnych, w tym szkolenia z nowego produktu „Lokata z Funduszem”.
- Szkolenia z zakresu ryzyka kredytowego dla pracowników zaangażowanych w udzielanie kredytów, w tym podejmowanie decyzji kredytowych, zarządzaniem ryzykiem i kontrolą wewnętrzną.

Szkolenia dla Poczty Polskiej

- W 2021 r. szkoleniami wprowadzającymi zostali objęci nowi pracownicy Poczty Polskiej, dedykowani do sprzedaży produktów Banku w Poczтовых 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 Pocztowego w Urzędach Poczтовых oraz polityki bezpieczeństwa.

- Realizowano także szkolenia rozwojowe zdalne, ukierunkowane na pozyskiwanie, obsługę Klienta oraz sprzedaż produktów wykorzystujących technologię on-line, dotyczących głównie umiejętności sprzedaży produktu „Kredyt przez telefon”.

Pozostałe przedsięwzięcia szkoleniowe

- Szkolenia 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, dotyczące ustawy o kredycie hipotecznym oraz działalności ubezpieczeniowej, RODO, obowiązku raportowania schematów podatkowych, przeciwdziałania mobbingowi.
- Zewnętrzne warsztaty stacjonarne oraz online dla kadry menedżerskiej, które były częścią trwającego cyklu działań wspierających menedżerów w procesie restrukturyzacji:
 - kierowanie ludźmi w zmianie,
 - komunikowanie wypowiedzi,
 - budowanie zaufania i efektywności zespołów.
- Warsztaty wewnętrzne online, dedykowane kadrze menedżerskiej, doskonalące umiejętności wyznaczania i rozliczania celów oraz udzielania konstruktywnej informacji zwrotnej, stanowiące główny element wsparcia wdrożenia systemu budowania zaangażowania pracowników.
- Zewnętrzne, indywidualne wsparcie szkoleniowo – rozwojowe w formie szkoleń, kursów, konferencji, seminariów, którym zostali objęci pracownicy przede wszystkim w zakresie audytu, zarządzania ryzykiem, bezpieczeństwa, związane m.in. z dyrektywą MIFID II, MSSF9, zmian w Kodeksie Sądów Handlowych.
- Zewnętrzne szkolenia indywidualne wzmacniające wiedzę z zakresu implementacji Rekomendacji S KNF.
- Zewnętrzne szkolenia w zakresie Ustawy Polski Ład w obszarze kadrowym.
- Szkolenia grupowe zewnętrzne dotyczące ciągłości działania oraz zarządzania ryzykiem w systemie zarządzania bezpieczeństwem informacji wg ISO/IEC 27005:2018, dedykowane pracownikom departamentu odpowiedzialnego za bezpieczeństwa i ryzyko operacyjne.
- Zewnętrzne szkolenia indywidualne i studia podyplomowe pogłębiające wiedzę w zakresie zarządzania ryzykiem płynności i AML, audytu i kontroli wewnętrznej oraz zarządzania ludźmi.
- Indywidualne wsparcie coachingowe i w zakresie nauki języka obcego.
- Szkolenia z zakresu funkcjonalności programu Microsoft Exchange.
- Szkolenia z zakresu programów wspierających model pracy zdalnej: Ms Teams.

System motywacyjny

W 2021 r. w zakresie systemów motywacyjnych Bank dokonywał bieżących modyfikacji systemów premiowych dla pracowników sprzedaży oraz pracowników komórek organizacyjnych Centrali realizujących działania sprzedażowe, jak również reagował na zmiany na rynku bankowym związane z pandemią Covid-19.

Wypracowana koncepcja nowego systemu motywacyjnego dla pracowników Centrali dla obszarów back office, z uwzględnieniem Strategii, Wartości Banku oraz Kultury organizacyjnej, składała się z 4 elementów:

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

Od 1 stycznia 2021 r. Konstruktywna Informacja Zwrotna stała się stałym elementem budowania zaangażowania pracowników Centrali Banku. Podstawą funkcjonowania Systemu jest regularna, cotygodniowa, odwołująca się

do faktów Konstruktwna Informacja Zwrotna, udzielana przez przełożonego pracownikowi w zakresie zaangażowania, wg przyjętych kryteriów.

Od 1 października 2021 r. Konstruktwna Informacja Zwrotna została rozszerzona o budowanie efektywności poprzez wyznaczanie i rozliczenie celów, jak również zasady budowania indywidualnych ścieżek rozwoju i sukcesji. Wdrożenie systemu premiowego zostało zaplanowane w I półroczu 2022 r.

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 dla poszczególnych grup pracowników, ustalonych zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, Regulaminem wynagradzania pracowników, Regulaminem pracy oraz Zasadami Ładu Korporacyjnego.

Przepisy dotyczące polityki zmiennych składników wynagrodzeń ustalane są odpowiednio do formy prawnej, skali, rozmiaru i złożoności działalności i struktury organizacyjnej, a także cech grupy kapitałowej Poczty Polskiej, do której należy Bank, jak również ryzyka związanego z prowadzoną działalnością, w tym poziomie Wynagrodzenia Zmiennego, które może być wypłacane pracownikom w rozumieniu Polityki Wynagrodzeń. Bank prowadzi Politykę Wynagrodzeń zgodną z podejściem do zarządzania ryzykiem kredytowym, apetytem na ryzyko kredytowe, w szczególności w odniesieniu do sprzedaży i dystrybucji detalicznych produktów i usług bankowych, dostosowanej do strategii biznesowej, celów i długofalowych interesów Banku oraz taką, która nie powoduje konfliktu interesów.

W I poł. 2021 r., Rada Nadzorcza Banku zatwierdziła dokument „Polityki wynagrodzeń oraz polityki wynagrodzeń w zakresie zmiennych składników wynagrodzeń osób, których działalność zawodowa ma istotny wpływ na profil ryzyka Banku Poczтового S.A.” zwany dalej „Polityką Wynagrodzeń”, celem dostosowania zasad wynagradzania do wytycznych zaktualizowanej Rekomendacji Z Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 9 października 2020 r. W Polityce wynagrodzeń uwzględniono zagadnienia uregulowane w ramach Rekomendacji Z, jak również nowe wytyczne EBA dotyczące prawidłowej polityki wynagrodzeń mającej zastosowanie, w szczególności do pracowników zaangażowanych w udzielanie, obsługę i monitorowanie kredytów, aby Polityka wynagrodzeń i praktyka zastosowana do pracowników była spójna i nie skłaniała do podejmowania ryzyka przekraczającego ryzyko tolerowane przez instytucję. Przepisy Polityki wynagrodzeń uzupełniono również o zmianę wynikającą ze znowelizowanej ustawy - prawo bankowe, dotyczącej corocznego obowiązku przekazywania Komisji Nadzoru Finansowego informacji o zróżnicowaniu wynagrodzenia ze względu na płeć.

Bank, mając na uwadze prowadzenie konserwatywnej polityki zmiennych składników wynagrodzenia, zalecanej przez UKNF w okresie pandemii Covid-19, stosuje w Polityce Wynagrodzeń następujące zasady:

- 1) w przypadku pogorszenia sytuacji finansowej Banku, wypłata Wynagrodzenia Zmiennego przyznanego Osobom Uprawnionym, może zostać wypłacona w proporcji: 50% Wynagrodzenia Zmiennego w roku przyznania a pozostałe 50% zostanie odroczone na okres 4 lat,
- 2) ocena wyników osoby Uprawnionej dokonywana jest za okres czterech lat, tj. rok podlegający ocenie oraz 3 lata poprzednie,
- 3) nabycie uprawnień do co najmniej 50% Wynagrodzenia Zmiennego, w tym co najmniej do 50% Niepieniężnego Wynagrodzenia Zmiennego oraz do pozostałych 50% Pieniężnego Wynagrodzenia Zmiennego, zostaje wydłużone na okres 4 lat,
- 4) po zakończeniu roku kalendarzowego Osoba Uprawniona może nabyć uprawnienie do 1/4 części odroczonego Wynagrodzenia Zmiennego, przy czym niezmienna jest zasada, że nabycie uprawnień do każdej, z odroczonej części Wynagrodzenia Zmiennego jest uzależnione od warunków, określonych w Polityce wynagrodzeń i uwzględnia ryzyko Banku do utrzymania solidnej bazy kapitałowej.

Ustalanie zasad kształtowania wynagrodzeń członków Zarządu oraz Rady Nadzorczej, zgodnie ze Statutem Banku, należy do kompetencji Walnego Zgromadzenia.

W odniesieniu do członków Zarządu, zgodnie z art. 9 ca. ust. 3 ustawy Prawo Bankowe, uwzględnia się politykę wynagrodzeń stosowaną przez podmiot dominujący w stosunku Banku, tj. Poczta Polska i stosuje się zasady wynagradzania zgodne z ustawą o zasadach kształtowania wynagrodzeń osób kierujących niektórymi spółkami, a określone w Polityce Wynagrodzeń zasady dotyczące odraczania Wynagrodzenia Zmiennego oraz zasady dotyczące Niepieniężnego Wynagrodzenia Zmiennego, nie miały zastosowania do Wynagrodzenia Zmiennego członków Zarządu Banku.

Pakiet świadczeń dodatkowych

Bank, pomimo ograniczeń społecznych, spowodowanych pandemią COVID-19, zapewniał swoim pracownikom zakres usług w ramach oferowanych pakietów świadczeń dodatkowych, w ramach:

- **programu kompleksowej opieki medycznej**, gwarantującego pracownikom szeroki dostęp do obszernego pakietu usług prywatnej opieki medycznej, przy zachowaniu atrakcyjnych warunków cenowych. W ramach zawartej umowy, opieką medyczną, na preferencyjnych warunkach, mogą zostać objęci również członkowie rodzin pracowników, w tym rodzice pracownika, dla których został przygotowany specjalnie dedykowany Pakiet dla seniorów,
- **programu sportowo-rekreacyjnego Karta MultiSport**, zapewniającego 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. Program rozbudowano o ofertę online, m.in. treningi online, wirtualne zajęcia obiektów partnerskich, konsultacje z trenerami i dietetykami oraz inne propozycje, w tym kursy budujące zdrowe nawyki, redukujące stres,
- **Pracowniczego Programu Emerytalnego (PPE)**, stanowiącego ważny element budowania bezpiecznej przyszłości finansowej pracowników w związku z rosnącą potrzebą gromadzenia dodatkowego kapitału na przyszłą emeryturę,
- **dobrowolnego Grupowego Ubezpieczenia na Życie**, gwarantującego 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.: rehabilitację, drugą opinię medyczną, dostosowanie mieszkania do potrzeb osoby niepełnosprawnej czy infolinię medyczną,
- **usługi Office 365**, dającej pracownikom możliwość użytkowania na prywatnych komputerach z całego Pakietu Microsoft Office w wersji dla firm (tj. Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Access, Publisher, Outlook dla Firm). Pracownik ma możliwość wykorzystania 5 licencji na komputery (Mac, PC – wliczając w to jedną licencję wykorzystywaną na komputerze służbowym) oraz dodatkowo 5 licencji na tablety i smartfony,
- **świadczeń socjalnych** - 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.

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 oraz pracowników.

10. Zarządzanie i ład korporacyjny



10.1. Struktura akcjonariatu i kapitał zakładowy

Na koniec 2021 r. kapitał zakładowy Banku wynosił 128 278 080 zł i był podzielony na 12 827 808 akcji o wartości nominalnej 10 zł każda. Akcje Banku zostały całkowicie opłacone.

Struktura akcjonariatu wg stanu na koniec grudnia 2021 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 2021 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 jest Poczta Polska (75% minus dziesięć akcji). Ponadto akcjonariuszem mniejszościowym jest PKO Bank Polski S.A. (25% plus dziesięć akcji).

10.2. 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 najszerzego grona Klientów. Wg stanu na 31 grudnia 2021 r. w ramach sieci placówek pocztowych funkcjonowało 1 889 Urzędów Pocztowych (UP), 2 855 Filii UP oraz 2 758 Agencji Pocztowych – razem Poczta Polska dysponowała 7 502 placówkami do obsługi swoich Klientów, w tym także Klientów Banku.

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 ww. Grupie należy wskazać: Bank Pocztowy, Pocztove Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych, które wchodziło w skład Grupy Poczty Polskiej do 30 grudnia 2021 r. (Poczta Polska dokonała sprzedaży udziałów Towarzystwa na rzecz Funduszu Składkowego Ubezpieczenia Społecznego Rolników), Pocztove Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie, Poczta Polska Usługi Cyfrowe oraz Pocztową Agencję Usług Finansowych przekształconą w I poł. 2021 r. w Poczta Polska Dystrybucja S.A., Poczta Polska pełni funkcje nadzorcze dla Grupy Kapitałowej, w tym wyznacza jej strategię rozwoju.

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.

Na przełomie roku 2020 oraz 2021 Poczta Polska podjęła decyzję o zmianie modelu sprzedaży w ramach jej Grupy Kapitałowej usług finansowych: bankowych i ubezpieczeniowych. Istotnym elementem nowego modelu sprzedaży jest powołanie spółki dystrybucyjnej, której jednym z zadań ma być sprzedaż produktów Banku Pocztoowego oraz obsługa jego klientów. Przekształcono Pocztową Agencję Usług Finansowych w spółkę akcyjną Poczta Polska Dystrybucja (PPD), która rozpoczęła działalność 1 kwietnia 2021 r. W dniu 27 maja 2021 r. Zarząd Poczty Polskiej podjął decyzją kierunkową w zakresie operacyjnego przejścia przez PPD zarządzania sprzedażą usług finansowych w Grupie Kapitałowej Poczty Polskiej. Operacyjnie nastąpiło to w grudniu 2021 r., ale w formie pilotażowej poprzez przejście od Poczty Polskiej przez PPD kilkunastu Pocztoowych Stanowisk Finansowych (PSF) i utworzeniu w ich miejsce w ramach PPD, tzw. Punktów Obsługi Klientów (POK), w których zostali zatrudnieni pracownicy Poczty Polskiej ze likwidowanych PSF.

W dniu 26 listopada 2021 r. Bank i PPD podpisali Umowę Agencyjną nr AGN/DSW/PPD, której przedmiotem było powierzenie przez Bank PPD wykonywania w imieniu i na rzecz Banku pośrednictwa w zakresie czynności bankowych, których celem jest:

- a) zawieranie i zmiana umów rachunków oszczędnościowych, rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych, rachunków rozliczeniowych oraz rachunków terminowych lokat oszczędnościowych,
- b) zawieranie i zmiana umów kredytu, o których mowa w art. 6a ust. 1 pkt 1 podpunkt b i c Prawa Bankowego,
- c) zawieranie i zmiana umów o kartę płatniczą oraz kartę kredytową, których stroną jest konsument w rozumieniu Ustawy o Kredycie Konsumenckim i Ustawy o Usługach Płatniczych,
- d) przyjmowanie dyspozycji przeprowadzania bankowych rozliczeń pieniężnych związanych z prowadzonymi przez Bank rachunkami bankowymi,
- e) wykonywanie innych czynności faktycznych związanych z działalnością bankową w celu realizacji czynności bankowych przez Bank wymienionych w pkt a) – d), określonych w tej Umowie.

Zakłada się, że w pierwszej połowie 2022 r. powyższa Umowa Agencyjna z PPD będzie w znaczący sposób rozwijana oraz powstaną nowe regulacje zapewniające współpracę Poczty Polskiej oraz PPD z Bankiem we wspólnych obszarach współpracy.

Poczta Polska będzie nadal prowadziła bezpośrednią sprzedaż rachunków bankowych oraz prowadziła obsługę posprzedażową Klientów Banku, w tym przede wszystkim obsługę gotówkową wpłat i wypłat.

Bank Poczty i Poczta Polska łączy szereg umów regulujących 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. W grudniu 2020 r. podpisany został ważny aneks do tej umowy modyfikujący głównie kwestie zakazu konkurencji oraz czas jej trwania.

W dniu 2 września 2011 r., z mocą obowiązywania od dnia 1 sierpnia 2011 r., Bank Poczty zawarł z Poczta Polska 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 na podstawie ww. Umowy Agencyjnej powierzył Poczcie Polskiej wykonywanie w imieniu i na rzecz Banku 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 Konsumenckim,
- 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 Poczty 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 chwilą przejścia na nowy model zarządzania sprzedażą i obsługą produktów i usług finansowych w Grupie Kapitałowej Poczty Polskiej S.A. znacząco zmieni się w 2022 r. wskazana powyżej Umowa Agencyjna nr AGN/DSW/POCZTA POLSKA.

Z innych istotnych umów podpisanych pomiędzy Bankiem i Poczta Polska 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 Polska, 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 Poczтового funkcjonujących poza infrastrukturą Poczty Polskiej,
- d) umowa najmu regulująca zasady i warunki najmu/podnajmu lokali lub pomieszczeń na placówki sieci własnej Banku w ramach infrastruktury Poczty Polskiej,
- e) umowy dotyczące dzierżawy sprzętu informatycznego, korzystania z systemu operacyjnego i baz danych.

Bank 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.

Dla zwiększenia efektywności sprzedażowej wprowadzono system przekazywania do placówek własnych Poczty Polskiej, ale także do placówek Banku, informacji o Klientach zainteresowanych produktami Banku (leadowanie). W tym celu uruchomiono nową aplikację "Mobilny Bankowiec" dedykowaną dla aktywizacji listonoszy. Pandemia COVID-19 w sposób znaczący wpłynęła na poziom sprzedaży produktów Banku w sieci placówek pocztowych i ta tendencja była również widoczna w I połowie 2021 r. W celu zaktywizowania sprzedaży Bank i Poczta Polska w kwietniu 2021 r. wdrożyły w sieci placówek pocztowych możliwości sprzedaży kredytów w trybie zdalnym sukcesywnie zwiększając wolumeny sprzedaży kredytów w tym kanale.

Kontynuowana jest współpraca w ramach podpisanej w 2019 r. przez Poczta Polska umowy z konsorcjum stworzonym przez Bank, PKO Bank Polski S.A. i eService Sp. z o.o., w ramach której od lipca 2019 r. Klienci Poczty Polskiej mogą wygodniej płacić kartą z wykorzystaniem płatności mobilnych. Liderem konsorcjum jest Bank, a nowo podpisana umowa zapewnia Klientom dostęp do płatności bezgotówkowych w sieci ponad 4 700 placówek własnych Poczty Polskiej oraz u ok. 3 500 kurierów przez kolejne trzy lata.

10.3. Relacje inwestorskie

Od grudnia 2011 r. obligacje Banku 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 nie znajdują się w obrocie na rynku regulowanym, w 2021 r. działania Banku w zakresie relacji inwestorskich skupiały się przede wszystkim na wypełnianiu obowiązków informacyjnych w związku z notowaniem obligacji Banku Poczowego w Alternatywnym Systemie Obrotu na rynku *Catalyst* prowadzonym przez GPW w Warszawie.

Na koniec grudnia 2021 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 mln zł)	Oprocentowanie
P1	Podporządkowane	BPO0626	PLBPCZT00080	08.06.2016	08.09.2016	08.06.2026	100	500 000	50	WIBOR6M+280 p.b.

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.

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. 783-994-396

Na stronie internetowej Banku, 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.

10.4. Zasady zmiany statutu

Zmiana Statutu Banku Pocztowego wymaga podjęcia uchwały przez Walne Zgromadzenie Banku Pocztowego, 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.

Ostatnie zmiany statutu Banku miały miejsce w dniu 26 listopada 2019 r., które zostały zarejestrowane przez KRS w dniu 10.12.2019 r. Aktualny Statut jest dostępny na stronie internetowej Banku pod adresem www.pocztowy.pl.

W dniu 30 listopada 2021 r. Rada Nadzorcza podjęła uchwałę nr IX/18/XII/2021 w sprawie zaopiniowania wniosku Zarządu Banku Pocztowego S.A. do Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku Pocztowego S.A. o podjęcie uchwały dotyczącej zmiany Statutu Banku Pocztowego S.A.

Zaprojektowane zmiany Statutu Banku Pocztowego S.A. wynikają z konieczności dostosowania Statutu w szczególności do:

- Rekomendacji Z dotyczącej zasad ładu wewnętrznego w bankach wydanej przez KNF,
- Ustawy z dnia 15 września 2000 r. Kodeks spółek handlowych,
- Ustawy z dnia 11 maja 2017 r. o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym,
- Rekomendacji L dotyczącej roli biegłych rewidentów w procesie nadzoru nad bankami oraz spółdzielczymi kasami oszczędnościowo-kredytowymi wydanej przez KNF,
- Ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości,
- Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe,
- nazewnictwa wynikającego z wprowadzenia nowych przepisów wewnętrznych, np. „Polityki oceny odpowiedniości kandydatów na członków Rady Nadzorczej, członków Rady Nadzorczej oraz Rady Nadzorczej Banku”, „Polityki oceny odpowiedniości kandydatów na członków Zarządu, członków Zarządu oraz Zarządu Banku”, „Strategii zarządzania ryzykiem”,

oraz uspołnienia postanowień Statutu Banku Pocztowego S.A. i wprowadzenia zmian redakcyjnych.

Projektowane zmiany Statutu wymagają zgody Komisji Nadzoru Finansowego. W związku z powyższym, wniosek zawierający projektowane zmiany Statutu został złożony do KNF-u w dniu 26 listopada 2021 r.

Po uzyskaniu zgody Komisji Nadzoru Finansowego na wprowadzenie zmian do Statutu odbędzie się Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Banku, które podejmie stosowną uchwałę w sprawie uchwalenia zmian do Statutu Banku Pocztowego S.A.

10.5. 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.

Członkowie Rady Nadzorczej Banku wybierani są przez Walne Zgromadzenie w głosowaniu tajnym, przy uwzględnieniu przepisów ustawy Prawo bankowe oraz zgodnie z „Polityką oceny odpowiedniości kandydatów na członków Rady Nadzorczej, członków Rady Nadzorczej oraz Rady Nadzorczej Banku Pocztowego S.A.”, Wytycznymi Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego i Europejskiego Urzędu Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych z dnia 21.03.2018 r. (EBA/GL/2017/12) w sprawie oceny odpowiedniości członków organu zarządzającego i osób pełniących najważniejsze funkcje, Metodą oceny odpowiedniości członków organów podmiotów nadzorowanych wydana przez Komisję Nadzoru Finansowego oraz rekomendacjami zawartymi w załączniku do Uchwały nr 289/2020 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 9 października 2020 r. w sprawie wydania Rekomendacji Z dotyczącej zasad ładu wewnętrznego w bankach.

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,
- rozpatrzenie 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 Pocztowego.

Realizacja uchwał Walnych Zgromadzeń Banku Pocztowego S.A. w roku obrotowym 2021 oraz zaleceń podmiotu uprawnionego do wykonywania praw z akcji należących do Skarbu Państwa kierowanych do Spółki w 2021 r.

Posiedzenia Walnego Zgromadzenia w 2021 r.

Podczas każdego Walnego Zgromadzenia, które odbyło się w 2021 r. reprezentowane było 100% kapitału zakładowego.

W dniu 14 stycznia 2021 r. odbyło się Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie, kontynuowane po przerwie w dniu 28 stycznia 2021 r., które:

- dokonało oceny kwalifikacji kandydata na Członka Rady Nadzorczej XII kadencji,
- powołało Dariusza Pluteckiego do składu Rady Nadzorczej Banku Pocztowego S.A. XII kadencji,
- dokonało również oceny, że Rada Nadzorcza posiada odpowiednie kwalifikacje jako całość, to znaczy jako kolegialny organ jest w stanie w sposób prawidłowy i bezpieczny nadzorować działalność Banku Pocztowego S.A.

Zwyczajne Walne Zgromadzenie odbyło się 31 maja 2021 r. W trakcie obrad Zwyczajne Walne Zgromadzenie:

- Rozpatrzyło:
 - Sprawozdanie finansowe Banku Pocztowego S.A. za rok zakończony 31 grudnia 2020 r. wraz ze Sprawozdaniem niezależnego biegłego rewidenta firmy KPMG Audyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k. z badania Sprawozdania finansowego za rok zakończony 31 grudnia 2020 r. oraz wydaną opinią,
 - Sprawozdanie Zarządu z działalności Banku Pocztowego S.A. za 2020 r., zawierające oświadczenie dotyczące informacji niefinansowych,
 - Sprawozdanie 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 2020,
 - Sprawozdanie z działalności Zarządu Banku Pocztowego S.A. jako organu Spółki w roku 2020,

- Sprawozdanie Rady Nadzorczej z wyników oceny Sprawozdania finansowego Banku Poczтового S.A. za rok zakończony 31 grudnia 2020 r., Sprawozdania Zarządu z działalności Banku Poczтового S.A. za 2020 rok oraz wniosku Zarządu Banku Poczтового S.A. o pokrycie straty netto za 2020 r. w całości z kapitału zapasowego Banku Poczтового S.A.,
 - Sprawozdanie z działalności Rady Nadzorczej Banku Poczтового S.A. jako organu Spółki w roku 2020,
 - Zwięzłą ocenę sytuacji Spółki w 2020 r. z uwzględnieniem oceny systemu kontroli wewnętrznej i systemu zarządzania ryzykami istotnymi dla Banku,
 - Raport z oceny stosowania „Zasad Ładu Korporacyjnego w Banku Poczтовым S.A.” w 2020 r.,
 - Raport z oceny funkcjonowania polityki wynagradzania w Banku Poczтовым S.A. za 2020 r.,
 - zmiany do Regulaminu Rady Nadzorczej Banku Poczтового S.A.
- Podjęło uchwały w sprawie:
 - zatwierdzenia sprawozdania Zarządu z działalności Banku Poczтового S.A. w 2020 r., zawierającego oświadczenie dotyczące informacji niefinansowych,
 - zatwierdzenia sprawozdania finansowego Banku Poczтового S.A. za rok zakończony dnia 31 grudnia 2020 r.,
 - pokrycia straty netto za 2020 r. w całości z kapitału zapasowego Banku Poczтового S.A.,
 - udzielenia absolutorium członkom Zarządu z wykonania przez nich obowiązków w 2020 r.: Jakubowi Słupińskiemu, Marcinowi Ledworowskiemu, Michałowi Leskiemu, Piotrowi Piechocie, Tomaszowi Dąbrowskiemu, Tomaszowi Jodłowskiemu, Pawłowi Kopciowi oraz Robertowi Kuraszkiwiczowi,
 - udzielenia absolutorium Jakubowi Słupińskiemu Członkowi Rady Nadzorczej delegowanemu do czasowego wykonywania czynności Członka Zarządu z wykonania przez niego obowiązków w 2020 r.,
 - udzielenia absolutorium Michałowi Leskiemu Sekretarzowi Rady Nadzorczej delegowanemu do czasowego wykonywania czynności Członka Zarządu z wykonania przez niego obowiązków w 2020 r.,
 - udzielenia absolutorium członkom Rady Nadzorczej z wykonania przez nich obowiązków w 2020 r.: Andrzejowi Bodzionemu, Rafałowi Kozłowskiemu, Magdalenie Derlatce - Miodowskiej, Jakubowi Niesłuchowskiemu, Andrzejowi Potoczemu, Marianowi Szofucha, Janowi Emerykowi Rościszewskiemu, Błażejowi Kuźniackiemu, Michałowi Leskiemu, Jakubowi Słupińskiemu, Przemysławowi Sypniewskiemu,
 - „Raportu z oceny funkcjonowania polityki wynagradzania w Banku Poczтовым S.A. za 2020 r.”,
 - zatwierdzenia zmian do Regulaminu Rady Nadzorczej Banku Poczтового S.A.

W dniu 12 sierpnia 2021 r. odbyło się Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Banku Poczтового S.A., które:

- dokonało oceny kwalifikacji kandydatów na Członków Rady Nadzorczej XII kadencji.
- powołało pana Bartosza Drabikowskiego do składu Rady Nadzorczej Banku Poczтового S.A. XII kadencji z dniem 12 sierpnia 2021 r.
- odwołało pana Mariana Szofuchę ze składu Rady Nadzorczej Banku Poczтового S.A. XII kadencji z dniem 12 sierpnia 2021 r.
- powołało pana Marka Wadowskiego do składu Rady Nadzorczej Banku Poczтового S.A. XII kadencji z dniem 13 sierpnia 2021 r.

Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie dokonało również oceny, że Rada Nadzorcza posiada odpowiednie kwalifikacje jako całość, to znaczy jako kolegialny organ jest w stanie w sposób prawidłowy i bezpieczny nadzorować działalność Banku Poczтового S.A.

Zgodnie z § 11 Statutu akcjonariusz PKO Bank Polski S.A. wyznaczył Pana Bartosza Drabikowskiego na Wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej Banku Poczтового S.A. XII kadencji.

W dniu 24 września 2021 r. odbyło się Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Banku Poczтового S.A., które:

- Podjęło uchwałę w sprawie zatwierdzenia „Polityki oceny odpowiedniości kandydatów na członków Rady Nadzorczej, członków Rady Nadzorczej oraz Rady Nadzorczej Banku Poczтового S.A.”.

W dniu 29.10.2021 r. odbyło się Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Banku Poczтового S.A., które:

- Podjęło uchwałę w sprawie przyjęcia do stosowania przez Spółkę „Zasad Nadzoru Właścicielskiego w Grupie Poczty Polskiej”.

W dniu 23.12.2021 r. odbyło się Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Banku Poczтового S.A., które:

- Podjęło uchwałę w sprawie zatwierdzenia Regulaminu Rady Nadzorczej Banku Poczтового S.A.
- Podjęło uchwałę w sprawie uchwalenia zmian do Zasad Ładu Korporacyjnego w Banku Poczтовым S.A. oraz ustalenia tekstu jednolitego Zasad Ładu Korporacyjnego w Banku Poczтовым S.A.

W dniu 7.02.2022 r. odbyło się Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Banku Poczтового S.A., które podjęło uchwały w sprawie przyznania i wypłaty Wynagrodzenia Uzupełniającego Uprawnionym za rok 2019.

Realizacja uchwał Walnego Zgromadzenia

Cele zarządcze Członków Zarządu na rok 2021.

W dniu 30 marca 2020 r. Rada Nadzorcza podjęła uchwałę w sprawie ustalenia Zasad rozliczania celów zarządczych i przyznawania Wynagrodzenia Zmiennego za dany rok obrotowy dla Członków Zarządu Banku Poczтового S.A.

W dniu 15 marca 2021 r. Rada Nadzorcza, mając na uwadze cele zarządcze określone Uchwałą Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku Poczтового S.A. z dnia 09 lipca 2019 r. w sprawie ustalenia zasad kształtowania wynagrodzeń Członków Zarządu Banku Poczтового S.A. z późn. zmianami, podjęła uchwałę w sprawie uszczegółowienia celów zarządczych, określenia wag oraz obiektywnych i mierzalnych kryteriów (wskaźników) ich realizacji i rozliczania (KPI) dla Członków Zarządu Banku Poczтового S.A. na 2021 rok.

Do dnia sporządzenia niniejszego sprawozdania nie nastąpiło rozliczenie celów zarządczych, wyznaczonych dla Członków Zarządu Banku na rok 2021.

Cele zarządcze Członków Zarządu na rok 2022.

W dniu 26 stycznia 2022 r. Rada Nadzorcza, mając na uwadze cele zarządcze określone Uchwałą Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku Poczтового S.A. z dnia 09 lipca 2019 r. w sprawie ustalenia zasad kształtowania wynagrodzeń Członków Zarządu Banku Poczтового S.A. z późn. zmianami, podjęła uchwałę w sprawie uszczegółowienia celów zarządczych, określenia wag oraz obiektywnych i mierzalnych kryteriów (wskaźników) ich realizacji i rozliczania (KPI) dla Członków Zarządu Banku Poczтового S.A. na 2022 rok.

Poza wskazanymi powyżej uchwałami podjętymi przez Walne Zgromadzenia oraz Radę Nadzorczą Banku Poczтового S.A. w roku obrotowym 2021 oraz do dnia sporządzenia niniejszego Sprawozdania, nie zostały skierowane do Spółki żadne zalecenia podmiotu uprawnionego do wykonywania praw z akcji należących do Skarbu Państwa.

Rada Nadzorcza

Rada Nadzorcza jest organem pełniącym funkcję nadzorczą i wykonawczą Banku. Zatwierdza zasady zarządzania Bankiem i ponosi współodpowiedzialność za Bank, we współpracy z Zarządem pełniącym funkcję zarządczą i wykonawczą.

Rada Nadzorcza:

- wykonuje swoje czynności kolegialnie,

- może delegować swoich członków do samodzielnego pełnienia określonych czynności nadzorczych.

Rada Nadzorcza sprawuje stały nadzór nad działalnością Banku w zakresie określonym przepisami Prawa bankowego, Kodeksu spółek handlowych, Statutu, Regulaminu, a w szczególności nad wprowadzeniem systemu zarządzania ryzykiem, systemu kontroli wewnętrznej, szacowania kapitału wewnętrznego i dokonywania przeglądów strategii i procedur szacowania kapitału wewnętrznego i utrzymywania poziomu funduszy własnych na poziomie nie niższym niż oszacowany kapitał wewnętrzny banku, polityki wynagrodzeń oraz procedur anonimowego zgłaszania naruszeń prawa oraz obowiązujących w banku procedur i standardów etycznych oraz ocenia ich adekwatność i skuteczność.

Rada Nadzorcza:

- dokonuje rzetelnej i konstruktywnej oceny informacji przedstawianych przez Zarząd lub jego członków,
- monitoruje, czy strategia zarządzania Bankiem, strategia zarządzania ryzykiem (określająca m.in. apetyt na ryzyko) oraz wynikające z nich polityki i procedury są wdrażane w spójny sposób, a realizacja celów strategicznych następuje zgodnie z długoterminowym interesem finansowym Banku, w tym koniecznością spełniania wymogów ostrożnościowych w zakresie funduszy własnych i płynności,
- monitoruje skuteczność działania Zarządu i poszczególnych jego członków.

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. Uchwała jest ważna, jeżeli wszyscy członkowie Rady zostali powiadomieni o treści projektu uchwały oraz co najmniej połowa członków Rady wzięła udział w podejmowaniu uchwały.

Rada Nadzorcza może podejmować uchwały w trybie pisemnym lub przy wykorzystaniu środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość także w sprawach, dla których Statut przewiduje głosowanie tajne, o ile żaden z członków Rady Nadzorczej nie zgłosi sprzeciwu.

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 Pocztowego 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 jest działalność tych komórek.

Kierujący komórkami audytu wewnętrznego i compliance mają zapewniony kontakt z członkami Rady Nadzorczej. Rada Nadzorcza powołuje spośród swoich członków Komitet Audytu oraz Komitet Ryzyka i uchwała regulaminy tych komitetów.

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

Komitety, z uwzględnieniem liczebności Rady Nadzorczej oraz liczby członków niezależnych, nie powinny składać się z tej samej grupy członków. Jednocześnie członkowie Rady Nadzorczej mogą zostać powołani do więcej niż jednego komitetu, przy czym składy komitetów nie powinny być identyczne.

Skład Rady Nadzorczej

W dniu 9 lipca 2020 r. rozpoczęła się XII kadencja Rady Nadzorczej, która zakończy się w dniu 9 lipca 2023 roku.

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 2021 r. przedstawiał się następująco:

- **Andrzej Bodziony** – Przewodniczący Rady Nadzorczej,
- **Rafał Kozłowski** – Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej,
- **Magdalena Derlatka-Miodowska** – Członek Rady Nadzorczej,
- **Jakub Niestuchowski** – Członek Rady Nadzorczej,
- **Andrzej Potoczny** – Członek Rady Nadzorczej,
- **Marian Szołucha** – Członek Rady Nadzorczej.

Zmiany w składzie Rady Nadzorczej Banku

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

- w dniu 28 stycznia 2021 r. Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Banku Pocztowego S.A. powołało Dariusza Pluteckiego do składu Rady Nadzorczej Banku Pocztowego S.A. XII kadencji,
- w dniu 10 marca 2021 r. Rada Nadzorcza Banku Pocztowego, dokonała wyboru Pana Dariusza Pluteckiego na Sekretarza Rady Nadzorczej z dniem 10 marca 2021 r.,
- w dniu 18 czerwca 2021 r. wpłynęła do Banku Pocztowego S.A. rezygnacja Pana Rafała Kozłowskiego z mandatu Członka Rady Nadzorczej Banku Pocztowego S.A. ze skutkiem na dzień 15 czerwca 2021 r.
- w dniu 12 sierpnia 2021 r. Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Banku Pocztowego S.A.:
 - powołało pana Bartosza Drabikowskiego do składu Rady Nadzorczej Banku Pocztowego S.A. XII kadencji z dniem 12 sierpnia 2021 r.

- odwołało pana Mariana Szofuchę ze składu Rady Nadzorczej Banku Pocztowego S.A. XII kadencji z dniem 12 sierpnia 2021 r.
- powołało pana Marka Wadowskiego do składu Rady Nadzorczej Banku Pocztowego S.A. XII kadencji z dniem 13 sierpnia 2021 r.

Zgodnie z § 11 Statutu akcjonariusz PKO Bank Polski S.A. wyznaczył Pana Bartosza Drabikowskiego na Wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej Banku Pocztowego S.A. XII kadencji.

Według stanu na dzień 31 grudnia 2021 r. oraz na dzień sporządzenia niniejszego Sprawozdania skład Rady Nadzorczej Banku Pocztowego S.A. XII kadencji przedstawia się następująco:

- **Andrzej Bodziony** – Przewodniczący Rady Nadzorczej,
- **Bartosz Drabikowski** – Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej,
- **Dariusz Plutecki** – Sekretarz Rady Nadzorczej,
- **Magdalena Derlatka-Miodowska** – Członek Rady Nadzorczej,
- **Jakub Niestuchowski** – Członek Rady Nadzorczej,
- **Andrzej Potoczny** – Członek Rady Nadzorczej,
- **Marek Wadowski** – Członek Rady Nadzorczej.

Poniższa tabela przedstawia listę członków Rady Nadzorczej, funkcję, datę objęcia funkcji oraz datę upływu obecnej kadencji wg stanu na dzień 31 grudnia 2021 r. oraz na dzień sporządzenia niniejszego Sprawozdania.

Imię i nazwisko	Funkcja	Data objęcia funkcji	Data upływu obecnej kadencji
Andrzej Bodziony	Przewodniczący	9.07.2020 r. data powołania na członka Rady Nadzorczej	Obecna XII kadencja Rady Nadzorczej kończy się 9 lipca 2023 r.
		9.07.2020 r. data objęcia funkcji Przewodniczącego Rady Nadzorczej	
Bartosz Drabikowski	Wiceprzewodniczący	12.08.2021 r. data powołania na członka Rady Nadzorczej	Obecna XII kadencja Rady Nadzorczej kończy się 9 lipca 2023 r.
		12.08.2021 r. data objęcia funkcji Wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej	
Dariusz Plutecki	Sekretarz od 10.03.2021 r.	28.01.2021 r. data powołania na członka Rady Nadzorczej	Obecna XII kadencja Rady Nadzorczej kończy się 9 lipca 2023 r.
		10.03.2021 r. data wyboru do pełnienia funkcji Sekretarza	
Magdalena Derlatka-Miodowska	Członek	22.10.2020 r. data powołania na członka Rady Nadzorczej	Obecna XII kadencja Rady Nadzorczej kończy się 9 lipca 2023 r.
Jakub Niestuchowski	Członek	9.07.2020 r. data powołania na członka Rady Nadzorczej	Obecna XII kadencja Rady Nadzorczej kończy się 9 lipca 2023 r.
Andrzej Potoczny	Członek	9.07.2020 r. data powołania na członka Rady Nadzorczej	Obecna XII kadencja Rady Nadzorczej kończy się 9 lipca 2023 r.
Marek Wadowski	Członek	13.08.2021 r. data powołania na członka Rady Nadzorczej	Obecna XII kadencja Rady Nadzorczej kończy się 9 lipca 2023 r.

Kompetencje członków Rady Nadzorczej Banku Pocztowego

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

Andrzej Bodziony

Przewodniczący Rady Nadzorczej

Andrzej Bodziony pełni funkcję Wiceprezesa Zarządu Poczty Polskiej S.A.

Z Poczta Polska związany nieprzerwanie od 1999 r. Pracę rozpoczynał w Urzędzie Pocztownym Nowy Sącz 2. Przez cztery lata był ekspedientem i asystentem. W 2004 r. rozpoczął pracę w obszarze administracji, m.in. pełnił funkcję radcy ds. komunikacji pocztowej, kierownika sekcji operacji pocztowych, kierownika działu sprzedaży usług pocztowych i detalicznych oraz koordynatora sprzedaży sieci. Od 2016 r. do czasu objęcia funkcji wiceprezesa Zarządu był Dyrektorem Regionu Sieci w Krakowie. Zarządzał operacjami pocztowymi oraz sprzedażą usług bankowych i ubezpieczeniowych. Dodatkowo angażował się w pracę w lokalnym samorządzie i organizacji związkowej NSZZ „Solidarność”.

Zasiadał w radach nadzorczych spółek samorządowych, w maju 2018 r. został wybrany przez pracowników do Rady Nadzorczej Poczty Polskiej, w której zasiadał do czasu objęcia stanowiska wiceprezesa Zarządu Poczty w czerwcu 2019. Ukończył studia MBA – Master of Business Administration w Polsko – Amerykańskiej Szkole Biznesu, Politechnika Krakowska oraz Central Connecticut State University, USA. Ukończył także Akademię Ekonomiczną w Krakowie, gdzie uzyskał tytuł licencjata na kierunku finanse i bankowość oraz magistra na kierunku handel zagraniczny.

W 2010 r. zdał państwowy egzamin dla kandydatów na członków rad nadzorczych w spółkach Skarbu Państwa. Ukończył liczne kursy i szkolenia z zakresu zarządzania, usług bankowych i ubezpieczeniowych.

Mieszka w Nowym Sączu. Jest żonaty, ma dwoje dzieci.

Bartosz Drabikowski

Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej

Wiceprezes Zarządu PKO Banku Polskiego S.A. ds. Finansowych (CFO) od czerwca 2021 r., poprzednio pełnił już tę funkcję w latach 2008 – 2017.

Członek Rady Dyrektorów VISA Europe oraz Komitetu Ryzyka, Audytu i Finansów (2015 – 2016). W latach 2006 - 2008 był Członkiem Zarządu Krajowej Izby Rozliczeniowej SA, odpowiedzialnym za finanse, nowe produkty w obszarze płatności elektronicznych, bezpieczeństwo i zarządzanie ryzykiem. Od sierpnia 2021 r. jest Wiceprzewodniczącym Rady Nadzorczej Banku Pocztownego S.A.

Posiada wieloletnie doświadczenie w zarządzaniu instytucjami finansowymi. Przewodniczył Radom Nadzorczym spółek z Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego SA: Inteligo Financial Services SA eService SA, PKO BP Faktoring SA. Był członkiem Rady Nadzorczej Krajowego Depozytu Papierów Wartościowych SA, członkiem Rady Bankowego Funduszu Gwarancyjnego oraz członkiem Rady Nadzorczej Polskiej Wytwórni Papierów Wartościowych SA, a ponadto w latach 2018 -2021 był doradcą prezesa zarządu PHN S.A.

Karierę zawodową rozpoczął w Ministerstwie Finansów, gdzie odpowiadał m.in. za regulacje oraz nadzór nad instytucjami rynku finansowego, przede wszystkim sektora bankowego oraz rynku kapitałowego. Przygotowywał również strategie rozwoju sektora usług finansowych zarówno w Polsce jak i w ramach wspólnego rynku Unii Europejskiej. W Ministerstwie Finansów był zatrudniony kolejno na stanowisku radcy ministra, zastępcy dyrektora oraz dyrektora Departamentu Instytucji Finansowych.

Przez kilka lat był członkiem Komisji Nadzoru Bankowego, członkiem Komisji Papierów Wartościowych i Giełd oraz zastępcą członka Rady ds. Systemu Płatniczego w Narodowym Banku Polskim. Zasiadał również w wielu instytucjach Unii Europejskiej: był m.in. członkiem Financial Services Committee (Rada Europejska), członkiem European Banking Committee oraz European Securities Committee (Komisja Europejska).

Bartosz Drabikowski jest absolwentem Harvard Business School, gdzie ukończył Advanced Management Programme. Jest także absolwentem programu Executive MBA University of Illinois at Urbana – Champaign, Szkoły Głównej Handlowej, Politechniki Łódzkiej, Krajowej Szkoły Administracji Publicznej oraz Akademii Dyplomatycznej (w ramach Polskiego Instytutu Spraw Międzynarodowych).

Dariusz Plutecki

Sekretarz Rady Nadzorczej Banku Poczowego

Absolwent Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie na kierunku Zarządzanie i Marketing oraz studiów podyplomowych Executive MBA, Apsley Business School London w Wyższej Szkole Menedżerskiej w Warszawie. Uczestnik wielu szkoleń i kursów (m.in. Strategiczne Zarządzanie Przedsiębiorstwem, Zarządzanie Projektami, Negocjacje, Coaching).

Posiada długoletnie doświadczenie w obszarze zarządzania sprzedażą i dystrybucją produktów oraz usług we wszystkich kanałach sprzedaży, które zdobywał na wyższych stanowiskach kierowniczych w globalnych korporacjach takich, jak Rothmans, Danone, SABMiller, Pepsi (1995 – 2010). Kierował również własną firmą doradczą i szkoleniową specjalizującą się w budowaniu strategii sprzedaży w sektorze FMCG i usług, standardach pracy oraz rozwoju kompetencji zespołów (2011 – 2015).

Od 2016 r. związany z Poczta Polska w Pionie Sprzedaży, segmencie klienta detalicznego. Na stanowisku zastępcy, a następnie dyrektora Biura ds. Zarządzania Sprzedażą był odpowiedzialny za sprzedaż usług i produktów pocztowych, finansowych oraz rozwój obszaru działalności handlowej, usług bankowo – ubezpieczeniowych oraz innych usług finansowych (PPK, IKZE, kantor walutowy).

Od 2019 r. pełni funkcję dyrektora Biura Zarządzania Siecią i Sprzedażą w Poczcie Polskiej. Odpowiada zarówno za obszar sprzedaży, jak i zarządzanie siecią placówek pocztowych. Od 2019 r. zasiadał w Radzie Nadzorczej Pocztovej Agencji Usług Finansowych w ramach, której pełnił obowiązki Przewodniczącego Komitetu Sprzedaży, a w 2020 r. pełnił funkcję Przewodniczącego tej Rady.

Magdalena Derlatka-Miodowska

Członek Rady Nadzorczej Banku Poczowego

Ukończyła studia MBA - Master of Business Administration w Warszawskiej Wyższej Szkole Biznesu. Absolwentka Wyższej Szkoły Przedsiębiorczości i Zarządzania im. L. Koźmińskiego w Warszawie na wydziałach Finanse i Rachunkowość Przedsiębiorstw oraz Zarządzanie i Marketing. W WSPiZ ukończyła również podyplomowe studia Rachunkowość i Finanse Przedsiębiorstwa oraz Zarządzanie Projektami Finansowanymi z Funduszy Strukturalnych UE, a także studia podyplomowe na Akademii Ekonomicznej im. O. Langego we Wrocławiu, na wydziale Nauk Ekonomicznych w zakresie Rozwój Regionalny i Gospodarka Przestrzenna. W 2005 r. rozpoczęła pracę w obszarze administracji centralnej w działach związanych z realizacją funduszy europejskich. Pracowała m.in. w Ministerstwie Gospodarki, Ministerstwie Rozwoju Regionalnego, Ministerstwie Infrastruktury i Rozwoju. Od stycznia 2018 r. pełni funkcję Szefa Gabinetu Politycznego w Ministerstwie Funduszy i Polityki Regionalnej, a w 2019 r. była również Szefem GP w Ministerstwie Finansów. Zasiadała w radzie nadzorczej Krajowego Zasobu Nieruchomości oraz w PGE Energia Ciepła S.A.

Jakub Niesłuchowski

Członek Rady Nadzorczej

Absolwent Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie, na kierunku Finanse i Bankowość. Posiada tytuł Chartered Financial Analyst (CFA) oraz Financial Risk Manager (FRM). Ukończył także Advanced Management Program (AMP) w IESE Business School, University of Navarra.

Od kwietnia 2015 r. związany jest z Grupą PKO Banku Polskiego S.A., gdzie jako Wiceprezes Zarządu w PKO Banku Hipotecznym, był odpowiedzialny m.in. za emisję listów zastawnych. Bank szybko stał się największym emitentem listów zastawnych na krajowym rynku, prowadził też największe emisje polskich listów zastawnych za granicą. Od marca 2019 r. kieruje Pionem Finansów w PKO Banku Polskim.

Wcześniej pracował w firmie doradczej PwC gdzie zajmował się doradztwem dla instytucji finansowych w Polsce, jak i za granicą m.in. w zakresie zarządzania ryzykiem, wymogów kapitałowych, pomiaru efektywności jak również budowy banków hipotecznych, w tym PKO Banku Hipotecznego.

Jest wysokiej klasy specjalistą w zakresie finansów, emisji papierów wartościowych, ryzyka finansowego oraz bankowości hipotecznej.

Andrzej Potoczny

Członek Rady Nadzorczej

Absolwent AGH w Krakowie (1991). Ukończył również studia podyplomowe na AE w Krakowie – kierunek Bankowość (1995) oraz MBA na Politechnice Łódzkiej wraz z Illinois State University Chicago – Finance and Insurance (2007). Posiada zdany państwowy egzamin dla kandydatów na członków rad nadzorczych w spółkach Skarbu Państwa. Ukończył liczne krajowe i zagraniczne kursy oraz szkolenia z zakresu bankowości, finansów, podatków i zarządzania.

Z branżą finansową związany od 1992 r. Był m.in. dyrektorem oddziału ING Banku, dyrektorem departamentu inwestycji kapitałowych w ING Banku, CFO w Grupie Kęty, dyrektorem finansowym okręgu w Poczcie Polskiej, dyrektorem Centralnego Ośrodka Kadr i Płac w ramach Centrum Obsługi Finansowej Poczty Polskiej, dyrektorem departamentu podatków w ING Banku, CFO w Alior Leasing. Zasiadał również w wielu radach nadzorczych spółek z kapitałem prywatnym. Posiada wieloletnie doświadczenie w zakresie zarządzania finansami firm produkcyjnych i usługowych oraz podmiotów sektora finansowego, podatków oraz nadzoru właścicielskiego.

Marek Wadowski

Członek Rady Nadzorczej

Wiceprezes Zarządu Grupy Azoty S.A. od 18 maja 2021 r.

Absolwent Wydziału Ekonomii Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach. Ukończył także studia podyplomowe w École Supérieure de Commerce Toulouse, gdzie uzyskał dyplom Mastère Spécialisé en Banque et Ingénierie Financière oraz studia Executive MBA na Akademii Leona Koźmińskiego w Warszawie.

Posiada doświadczenie w obszarze zarządzania procesami finansowymi, controllingowymi i księgowymi w przemyśle (energetyka, górnictwo, hutnictwo), jak również w zakresie finansowania inwestycji oraz międzynarodowych transakcji handlowych.

W latach 2016-2021 pełnił funkcję Wiceprezesa Zarządu TAURON Polska Energia S.A. i nadzorował pracę następujących obszarów działalności spółki: zarządzania finansami, controllingu, rachunkowości i podatków, analiz i operacji rynkowych, zakupów i administracji, obrotu, handlu paliwami, oraz zarządzania portfelem.

W latach 2008-2015 był związany z grupą kapitałową Jastrzębskiej Spółki Węglowej S.A. (JSW). W latach 2008-2009, jako Wiceprezes Zarządu - dyrektor finansowy Polskiego Koks S.A. (spółka zależna od JSW), odpowiadał za strukturyzowanie transakcji handlowych, wdrażanie polityki zabezpieczenia ryzyka walutowego, obniżanie kosztów finansowych, zarządzanie płynnością. W latach 2009-2012, jako Zastępca Prezesa Zarządu ds. Ekonomicznych JSW uczestniczył w procesie debiutu giełdowego spółki (wprowadzenie Międzynarodowych Standardów Rachunkowości, modyfikacja systemu informacji zarządczej, przygotowanie prospektu emisyjnego, rozmowy z inwestorami). W latach 2012-2015, jako Zastępca Prezesa Zarządu - dyrektor ds. ekonomicznych Spółki Energetycznej Jastrzębie S.A. (spółka zależna od JSW), brał udział w realizacji programu inwestycyjnego Energetyka 2016, w ramach którego zajmował się przygotowaniem biznesplanu oraz strukturyzacją i pozyskaniem finansowania od konsorcjum bankowego w formie programu emisji obligacji. Wdrażał także procedury zarządzania ryzykiem stopy procentowej, CO2 oraz cen świadectw pochodzenia energii, jak również opracował i wdrożył politykę zarządzania płynnością.

Powiązania rodzinne

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

Funkcjonowanie i posiedzenia Rady Nadzorczej w 2021 r.

Porządek obrad i problematyka poszczególnych posiedzeń Rady Nadzorczej w 2021 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.

Przewodniczący Rady Nadzorczej zachęca do otwartej i krytycznej dyskusji, opartej na rzetelnym rozeznaniu w sytuacji, sprzyja takiej dyskusji oraz zapewnia możliwość wyrażania i omawiania odmiennych poglądów w ramach procesu decyzyjnego.

Przewodniczący Rady Nadzorczej zapewnia, aby decyzje Rady Nadzorczej były podejmowane w sposób prawidłowy, zgodny z przepisami i regulacjami oraz na podstawie adekwatnych, aktualnych, dokładnych, pełnych i zrozumiałych dla wszystkich członków Rady Nadzorczej informacji przedstawionych w sposób umożliwiający zapoznanie się z nimi.

Sprawując stały nadzór nad bieżącą działalnością Banku, Rada Nadzorcza odbyła w 2021 r. 10 posiedzeń.

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.

W dniu 23.12.2021 r. Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Banku Pocztowego S.A., zatwierdziło Regulamin Rady Nadzorczej Banku Pocztowego S.A. uchwalony przez Radę Nadzorczą w dniu 15 grudnia 2021 r. uchwałą nr III/19/XII/2021 w sprawie uchwalenia zmian do Regulaminu Rady Nadzorczej Banku Pocztowego S.A. oraz wniosku do Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku Pocztowego S.A. o podjęcie uchwały w sprawie zatwierdzenia Regulaminu Rady Nadzorczej Banku Pocztowego S.A.

Uchwalone na mocy ww. uchwały zmiany do Regulaminu Rady Nadzorczej Banku Pocztowego S.A. wynikały z konieczności dostosowania ww. regulaminu do:

- obowiązującego Statutu Banku Pocztowego S.A.,
- wymogów wynikających z Rekomendacji Z dotyczącej zasad ładu wewnętrznego w bankach, przyjętej Uchwałą nr 289/2020 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 9 października 2020 r. („Rekomendacja Z”),
- ustawy z dnia 15 września 2000 r. Kodeks spółek handlowych,
- nazewnictwa wynikającego z wprowadzenia w Banku nowych przepisów wewnętrznych, np. „Polityki oceny odpowiedniości kandydatów na członków Rady Nadzorczej, członków Rady Nadzorczej oraz Rady Nadzorczej Banku”.

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 Komitetu kończy się z dniem upływu kadencji Rady Nadzorczej.

Mandat członka Komitetu Audytu wygasa z dniem wygaśnięcia mandatu w Radzie Nadzorczej Banku.

Komitet Audytu sprawuje swoje funkcje kolegialnie.

Do zadań Komitetu Audytu należy w szczególności:

- monitorowanie procesu sprawozdawczości finansowej,
- monitorowanie skuteczności systemów kontroli wewnętrznej i systemów zarządzania ryzykiem oraz 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 Polskiej Agencji Nadzoru Audytowego wynikających z kontroli przeprowadzonej w firmie audytorskiej,
- kontrolowanie i monitorowanie 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 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 powyżej,
- przedkładanie zaleceń mających na celu zapewnienie rzetelności procesu sprawozdawczości finansowej w Banku,
- realizacja innych zadań zleconych przez Radę Nadzorczą 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.

Komitet Audytu składa się z co najmniej trzech osób, w tym Przewodniczącego i Wiceprzewodniczącego, 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 Marek Wadowski, Przewodniczący Komitetu Audytu oraz Bartosz Drabikowski Wiceprzewodniczący Komitetu Audytu.

Członkowie Komitetu Audytu powinni posiadać wiedzę i umiejętności z zakresu bankowości. Warunek ten uznaje się za spełniony, jeżeli przynajmniej jeden członek Komitetu Audytu posiada wiedzę i umiejętności z zakresu bankowości lub poszczególni członkowie w określonych zakresach posiadają wiedzę i umiejętności z zakresu bankowości.

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

Obecnie takie wymagania spełnia Marek Wadowski, Przewodniczący Komitetu Audytu oraz Andrzej Potoczny, Członek Komitetu Audytu.

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

W dniu 9 września 2021 r. Rada Nadzorcza uchwaliła zmiany do Regulaminu Komitetu Audytu wprowadzając funkcję Wiceprzewodniczącego Komitetu Audytu.

W dniu 26 stycznia 2022 r. Rada Nadzorcza uchwaliła zmiany do Regulaminu Komitetu Audytu, które wynikały z konieczności dostosowania ww. regulaminu, m.in. do: obowiązującego Statutu Banku Pocztowego S.A., Rekomendacji Z dotyczącej zasad ładu wewnętrznego w bankach, wydanej przez KNF, uspoźnienia zapisów z Rekomendacją U dotyczącą dobrych praktyk w zakresie bancassurance oraz Rekomendacją R dotyczącą zasad klasyfikacji ekspozycji kredytowych, szacowania i ujmowania oczekiwanych strat kredytowych oraz zarządzania ryzykiem kredytowym.

Skład Komitetu Audytu w 2021 r.

Skład Komitetu Audytu XII kadencji Rady Nadzorczej według stanu na dzień 1 stycznia 2021 r. przedstawiał się następująco:

- Marian Szołucha - Przewodniczący Komitetu Audytu,
- Rafał Kozłowski - Członek Komitetu Audytu,
- Andrzej Potoczny - Członek Komitetu Audytu.

W związku ze złożoną rezygnacją przez Pana Rafała Kozłowskiego z mandatu Członka Rady Nadzorczej Banku Pocztowego S.A. ze skutkiem na dzień 15 czerwca 2021 r., Rada Nadzorcza w dniu 28 czerwca 2021 r. powołała spośród Członków Rady Nadzorczej Banku Pocztowego S.A. XII kadencji do składu Komitetu Audytu Pana Jakuba Niesłuchowskiego.

Skład Komitetu Audytu XII kadencji Rady Nadzorczej według stanu na dzień 30 czerwca 2021 r. przedstawiał się następująco:

- Marian Szołucha - Przewodniczący Komitetu Audytu,
- Jakub Niesłuchowski - Członek Komitetu Audytu,
- Andrzej Potoczny - Członek Komitetu Audytu.

W związku z:

- odwołaniem z dniem 12 sierpnia 2021 r. ze składu Rady Nadzorczej Pana Mariana Szołuchy, który pełnił funkcję Przewodniczącego Komitetu Audytu,

- powołaniem do składu Rady Nadzorczej XII kadencji Pana Bartosza Drabikowskiego z dniem 12 sierpnia 2021 r.,
- powołaniem do składu Rady Nadzorczej XII kadencji Pana Marka Wadowskiego z dniem 13 sierpnia 2021 r.,
oraz
- ze złożoną z dniem 3 września 2021 r. przez Pana Jakuba Nieśluchowskiego rezygnacją z funkcji Członka Komitetu Audytu Rady Nadzorczej Banku Pocztowego S.A.,

Rada Nadzorcza uzupełniła skład Komitetu Audytu przez powołanie nowych członków Komitetu Audytu na okres do upływu kadencji Rady Nadzorczej.

W dniu 9 września 2021 r. Rada Nadzorcza:

- powołała Pana Bartosza Drabikowskiego do składu Komitetu Audytu Rady Nadzorczej Banku Pocztowego S.A. XII kadencji,
- powołała Pana Marka Wadowskiego do składu Komitetu Audytu Rady Nadzorczej Banku Pocztowego S.A. XII kadencji,
- wyznaczyła Pana Marka Wadowskiego na Przewodniczącego Komitetu Audytu Rady Nadzorczej Banku Pocztowego S.A. XII kadencji,
- wyznaczyła Pana Bartosza Drabikowskiego na Wiceprzewodniczącego Komitetu Audytu Rady Nadzorczej Banku Pocztowego S.A. XII kadencji.

Skład Komitetu Audytu XII kadencji Rady Nadzorczej według stanu na dzień 31 grudnia 2021 r. oraz na dzień sporządzenia niniejszego Sprawozdania przedstawia się następująco:

- Marek Wadowski - Przewodniczący Komitetu Audytu,
- Bartosz Drabikowski – Wiceprzewodniczący Komitetu Audytu,
- Andrzej Potoczny - 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 i Wiceprzewodniczącego, którego wyznacza Rada Nadzorcza spośród członków Komitetu.

Kadencja Komitetu kończy się z dniem upływu kadencji Rady Nadzorczej.

Mandat członka Komitetu wygasa z dniem wygaśnięcia mandatu członka Rady Nadzorczej.

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

Do zadań Komitetu ds. nominacji należy w szczególności:

- opiniowanie:
 - projektu „Polityki oceny odpowiedniości kandydatów na członków Zarządu, członków Zarządu oraz Zarządu Banku Pocztowego S.A.” oraz projektu zmian do tej polityki i przekazywanie Radzie Nadzorczej rekomendacji i zaleceń w tym zakresie,
 - projektu „Polityki oceny odpowiedniości kandydatów na członków Rady Nadzorczej, członków Rady Nadzorczej oraz Rady Nadzorczej Banku Pocztowego S.A.” oraz projektu zmian do tej polityki i przekazywanie Radzie Nadzorczej rekomendacji i zaleceń w tym zakresie,
 - projektu „Polityki identyfikowania kluczowych funkcji w Banku Pocztowym S.A., oceny odpowiedniości oraz powoływania i odwoływania osób pełniących te funkcje” oraz projektu zmian do tej polityki i przekazywanie Radzie Nadzorczej rekomendacji i zaleceń w tym zakresie,

- wspieranie Rady Nadzorczej i Walnego Zgromadzenia w monitorowaniu skuteczności stosowanych przez Bank ww. polityk oraz okresowym (tj. raz na 2 (dwa) lata) przeprowadzaniu przeglądu tych polityk na potrzeby dokonywania oceny ich skuteczności i adekwatności oraz przekazywanie Radzie Nadzorczej zaleceń w tym zakresie,
- wspieranie Rady Nadzorczej w przeprowadzaniu postępowań kwalifikacyjnych na poszczególne stanowiska w Zarządzie Banku, w ramach których dokonywana jest również pierwotna ocena odpowiedniości indywidualnej kandydatów na członków Zarządu,
- wspieranie Rady Nadzorczej w procesie wtórnej oceny odpowiedniości indywidualnej członków Zarządu Banku, a także oceny zbiorowej odpowiedniości Zarządu,
- wspieranie Walnego Zgromadzenia w procesie wtórnej oceny odpowiedniości członków Rady Nadzorczej Banku, a także oceny zbiorowej odpowiedniości Rady Nadzorczej (przy ocenie wtórnej),
- wspieranie Rady Nadzorczej w procesie oceny odpowiedniości kandydatów na członków oraz członków Komitetu Audytu (pierwotnej i wtórnej), a także w zakresie oceny zbiorowej odpowiedniości Komitetu Audytu,
- określanie zakresu obowiązków dla kandydatów na członków Zarządu, a także wymagań w zakresie wiedzy, kompetencji, doświadczenia oraz przewidywanego zaangażowania pod względem poświęconego czasu, niezbędnych do pełnienia funkcji członka Zarządu.

W dniu 9 września 2021 r. Rada Nadzorcza uchwaliła zmiany do Regulaminu Komitetu ds. nominacji wprowadzając funkcję Wiceprzewodniczącego Komitetu ds. nominacji.

W dniu 26 stycznia 2022 r. Rada Nadzorcza uchwaliła zmiany do Regulaminu Komitetu ds. nominacji, które wynikały z konieczności dostosowania ww. regulaminu, m.in. do: obowiązującego Statutu Banku Poczтового S.A., Rekomendacji Z dotyczącej zasad ładu wewnętrznego w bankach, wydanej przez KNF.

Skład Komitetu ds. nominacji w 2021 r.

Skład Komitetu ds. nominacji według stanu na dzień 1 stycznia 2021 r. przedstawiał się następująco:

- Andrzej Bodziony - Przewodniczący Komitetu ds. nominacji,
- Andrzej Potoczny – Członek Komitetu ds. nominacji.

Rada Nadzorcza w dniu 10 marca 2021 r. powołała spośród Członków Rady Nadzorczej Banku Poczтового S.A. XII kadencji do składu Komitetu ds. nominacji p. Dariusza Pluteckiego - Członka Komitetu ds. nominacji.

Skład Komitetu ds. nominacji Rady Nadzorczej Banku Poczтового S.A. XII kadencji według stanu na dzień 30 czerwca 2021 r. przedstawiał się następująco:

- Andrzej Bodziony - Przewodniczący Komitetu ds. nominacji,
- Dariusz Plutecki - Członek Komitetu ds. nominacji,
- Andrzej Potoczny – Członek Komitetu ds. nominacji.

W dniu 9 września 2021 r. Rada Nadzorcza wyznaczyła Pana Dariusza Pluteckiego na Wiceprzewodniczącego Komitetu ds. nominacji Rady Nadzorczej Banku Poczтового S.A. XII kadencji.

Skład Komitetu ds. nominacji Rady Nadzorczej Banku Poczтового S.A. XII kadencji według stanu na dzień 31 grudnia 2021 r. oraz na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania przedstawiał się następująco:

- Andrzej Bodziony - Przewodniczący Komitetu ds. nominacji,
- Dariusz Plutecki – Wiceprzewodniczący Komitetu ds. nominacji,
- Andrzej Potoczny – Członek Komitetu ds. nominacji.

Komitet Ryzyka

Komitet Ryzyka Rady Nadzorczej Banku Pocztowego S.A. pełni funkcje konsultacyjno-doradcze dla Rady Nadzorczej.

Celem Komitetu Ryzyka jest wspieranie Rady Nadzorczej jako organu Banku w wykonywaniu jej obowiązków, w tym czynności kontrolnych i nadzorczych, wynikających z przepisów prawa, standardów rynkowych i rekomendacji nadzorczych, w szczególności dotyczących systemu zarządzania ryzykiem w działalności Banku.

Do zadań Komitetu Ryzyka należy w szczególności:

- opiniowanie skierowanych do Rady Nadzorczej wniosków i materiałów oraz przedstawianie Radzie Nadzorczej rekomendacji dotyczących:
 - zatwierdzania całościowej bieżącej i przyszłej gotowości Banku do podejmowania ryzyka oraz strategii w zakresie ryzyka, z uwzględnieniem wszystkich rodzajów ryzyka, w celu zapewnienia, aby były one zgodne z strategią biznesową, celami, kulturą korporacyjną i wartościami Banku,
 - ogólnych zasad zarządzania i ograniczania ryzyka, w tym ryzyka kredytowego, rynkowego, płynności i operacyjnego w Banku,
 - maksymalnych poziomów (limitów) miar ryzyka,
 - założeń i wyników testów warunków skrajnych,
 - zatwierdzania opracowanej przez Zarząd Banku strategii zarządzania ryzykiem w działalności Banku,
 - wdrożenia nowych (lub zmian do istniejących) polityk i innych regulacji z obszaru zarządzania ryzykiem, w tym ryzykiem kredytowym, rynkowym, płynności, operacyjnym, modeli, a także w zakresie szacowania kapitału wewnętrznego i zarządzania kapitałowego oraz dokonywania przeglądów strategii i procedur szacowania kapitału wewnętrznego i zarządzania kapitałowego,
 - przyjmowania przedkładanych przez Zarząd informacji dotyczących realizacji strategii zarządzania ryzykiem,
 - obsadzania w Banku stanowiska Członka Zarządu odpowiedzialnego za ryzyko istotne,
 - zlecenia przez Radę Nadzorczą analiz i pozyskiwania opinii od ekspertów zewnętrznych, w szczególności w obszarze zarządzania ryzykiem,
 - zgody na udzielenie pożyczki pieniężnej, gwarancji bankowej, poręczenia lub innych zobowiązań pozabilansowych członkom Zarządu, Rady Nadzorczej i innym osobom wskazanym w art. 79-79c Prawa bankowego, w zakresie w jakim wymagana jest zgoda Rady Nadzorczej,
 - zatwierdzania przez Radę Nadzorczą zasad raportowania o rodzajach i wielkości ryzyka w działalności Banku, umożliwiających nadzorowanie systemu zarządzania ryzykiem,
 - limitów kapitałowych oraz tolerancji na ryzyko modeli,
 - corocznej oceny adekwatności i skuteczności systemu zarządzania ryzykiem,
 - monitorowania wdrożenia planu audytu,
 - oceny zaleceń audytorów wewnętrznych lub zewnętrznych, w kontekście planowanych i podejmowanych działań następczych, związanych z odpowiednim wdrożeniem podjętych środków.
- weryfikacja, czy ceny pasywów i aktywów oferowanych klientom w pełni uwzględniają model biznesowy Banku i jego strategię w zakresie ryzyka, przedstawianie Zarządowi Banku propozycji mających na celu zapewnienie adekwatności cen pasywów i aktywów do rodzajów ryzyka, w przypadku gdy ceny te nie odzwierciedlają w odpowiedni sposób rodzajów ryzyka zgodnie ze stosowanym modelem biznesowym i jego strategią,
- wspieranie Rady Nadzorczej w nadzorowaniu wdrażania strategii zarządzania ryzykiem w działalności Banku przez kadrę kierowniczą wyższego szczebla, szacowania kapitału wewnętrznego i dokonywania przeglądów strategii i procedur szacowania kapitału wewnętrznego i stałego utrzymywania kapitału wewnętrznego, między innymi poprzez:
 - przegląd i ocenę aktualnego wykorzystania limitów ryzyka, w tym ryzyka kredytowego, rynkowego, płynności i operacyjnego, a także limitów kapitałowych oraz tolerancji na ryzyko modeli,

- analizę i opiniowanie okresowych raportów z obszaru ryzyka, w tym ryzyka kredytowego, rynkowego, płynności oraz operacyjnego,
- analizę i opiniowanie okresowych raportów, dotyczących szacowania kapitału wewnętrznego i zarządzania kapitałowego,
- wspieranie Rady Nadzorczej w nadzorowaniu realizacji przez członków Zarządu zadań z obszaru systemu zarządzania ryzykiem,
- weryfikacja czy stosowane przez Bank zasady dokonywania transakcji dotyczących dużych zaangażowań, w rozumieniu przepisów Prawa bankowego oraz regulacji wewnętrznych, uwzględniają model biznesowy Banku i jego strategię w zakresie ryzyka,
- przedstawianie Radzie Nadzorczej rekomendacji odnośnie szczególnych przypadków zaangażowania kapitałowego, wymagających zgody Rady Nadzorczej, w tym odnośnie:
 - wniosków Zarządu o wyrażenie zgody na zaciągnięcie przez Bank zobowiązania lub podjęcie czynności rozporządzającej, której wartość jednorazowo lub łącznie w stosunku do jednego podmiotu lub podmiotów powiązanych z tym podmiotem przekracza limit określony w Statucie Banku,
 - zawierania umów z podmiotami powiązаныmi z Bankiem, których przedmiotem jest zaciągnięcie zobowiązania lub rozporządzenie aktywami, o wartości przekraczającej limit określony w Statucie Banku oraz innych umów z takimi podmiotami, które mogą mieć istotny wpływ na sytuację finansową lub prawną Banku,
 - rodzajów umów, które w ocenie Komitetu powinny zostać zakwalifikowane jako mogące mieć istotny wpływ na sytuację finansową lub prawną Banku,
- dokonywanie przeglądu możliwych scenariuszy, w tym scenariuszy warunków skrajnych, w celu określenia reakcji profilu ryzyka Banku na wydarzenia zewnętrzne i wewnętrzne,
- nadzorowanie dostosowania wszystkich istotnych produktów finansowych i usług oferowanych klientom do modelu biznesowego Banku oraz jego strategii w zakresie ryzyka; Komitet powinien ocenić ryzyko związane z oferowanymi produktami oraz usługami finansowymi, uwzględniając przy tym stosunek cen tych produktów i usług do czerpanych z nich zysków przez Bank,
- badanie czy zachęty, jakie stwarza polityka i praktyka w zakresie wynagrodzeń, uwzględniają ryzyko, kapitał i płynność Banku oraz prawdopodobieństwo i perspektywę czasową uzyskania przez niego zysków.

Kadencja Komitetu Ryzyka kończy się z dniem upływu kadencji Rady Nadzorczej.

Mandat członka Komitetu Ryzyka wygasa z dniem wygaśnięcia mandatu w Radzie Nadzorczej Banku.

Komitet Ryzyka sprawuje swoje funkcje kolegiально.

Komitet Ryzyka składa się co najmniej z trzech osób, w tym Przewodniczącego i Wiceprzewodniczącego, powoływanych przez Radę Nadzorczą spośród swoich członków na okres jej kadencji.

Dokonując wyboru Rada Nadzorcza dąży do zapewnienia, aby Członkowie Komitetu, indywidualnie i zbiorowo, posiadali odpowiednią wiedzę oraz umiejętności w odniesieniu do praktyk dotyczących zarządzania ryzykiem i mechanizmów kontrolnych. Koniecznym jest zapewnienie, aby przynajmniej jeden członek Komitetu posiadał ugruntowaną wiedzę fachową i umiejętności w zakresie systemów zarządzania ryzykiem, w tym mechanizmów kontroli ryzyka.

Przynajmniej jeden członek Komitetu powinien posiadać wiedzę i umiejętności w zakresie bankowości.

Co najmniej jeden Członek Komitetu Ryzyka musi być niezależny od Banku.

Obecnie wymagania niezależności spełnia Magdalena Derlatka-Miodowska oraz Andrzej Potoczny.

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

W dniu 9 września 2021 r. Rada Nadzorcza uchwaliła zmiany do Regulaminu Komitetu Ryzyka wprowadzając funkcję Wiceprzewodniczącego Komitetu Ryzyka.

W dniu 26 stycznia 2022 r. Rada Nadzorcza uchwaliła zmiany do Regulaminu Komitetu Ryzyka, które wynikały z konieczności dostosowania ww. regulaminu, m.in. do: obowiązującego Statutu Banku Pocztowego S.A., Rekomendacji Z dotyczącej zasad ładu wewnętrznego w bankach, wydanej przez KNF, Wytycznych EBA w sprawie zarządzania wewnętrznego.

Skład Komitetu Ryzyka

Skład Komitetu Ryzyka Rady Nadzorczej według stanu na dzień 1 stycznia 2021 r. przedstawiał się następująco:

- Jakub Niesłuchowski - Przewodniczący Komitetu Ryzyka,
- Andrzej Potoczny - Członek Komitetu Ryzyka,
- Marian Szołucha – Członek Komitetu Ryzyka.

Rada Nadzorcza w dniu 28 czerwca 2021 r. powołała spośród Członków Rady Nadzorczej Banku Pocztowego S.A. XII kadencji do składu Komitetu Ryzyka Panią Magdalenę Derlatka – Miodowską.

Skład Komitetu Ryzyka Rady Nadzorczej Banku Pocztowego S.A. XII kadencji według stanu na dzień 30 czerwca 2021 r. przedstawia się następująco:

- Jakub Niesłuchowski - Przewodniczący Komitetu Ryzyka,
- Magdalena Derlatka – Miodowska – Członek Komitetu Ryzyka,
- Andrzej Potoczny - Członek Komitetu Ryzyka,
- Marian Szołucha – Członek Komitetu Ryzyka.

W związku z odwołaniem z dniem 12 sierpnia 2021 r. ze składu Rady Nadzorczej Pana Mariana Szołuchy, który pełnił funkcję Członka Komitetu Ryzyka, skład Komitetu Ryzyka Rady Nadzorczej Banku Pocztowego S.A. XII kadencji według stanu na dzień 13 sierpnia 2021 r. przedstawiał się następująco:

- Jakub Niesłuchowski - Przewodniczący Komitetu Ryzyka,
- Magdalena Derlatka – Miodowska – Członek Komitetu Ryzyka,
- Andrzej Potoczny - Członek Komitetu Ryzyka.

W dniu 9 września 2021 r. Rada Nadzorcza wyznaczyła Pana Andrzeja Potoczego na Wiceprzewodniczącego Komitetu Ryzyka Rady Nadzorczej Banku Pocztowego S.A. XII kadencji.

Skład Komitetu Ryzyka Rady Nadzorczej Banku Pocztowego S.A. XII kadencji według stanu na dzień 31 grudnia 2021 r. oraz na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania przedstawiał się następująco:

- Jakub Niesłuchowski - Przewodniczący Komitetu Ryzyka,
- Andrzej Potoczny – Wiceprzewodniczący Komitetu Ryzyka,
- Magdalena Derlatka – Miodowska – Członek Komitetu Ryzyka.

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, 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 oceny odpowiedniości kandydatów na członków Zarządu, członków Zarządu oraz Zarządu Banku Poczтового S.A.”, Wytocznymi Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego i Europejskiego Urzędu Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych z dnia 21.03.2018 r. (EBA/GL/2017/12) w sprawie oceny odpowiedniości członków organu zarządzającego i osób pełniących najważniejsze funkcje, Metodą oceny odpowiedniości członków organów podmiotów nadzorowanych wydana przez Komisję Nadzoru Finansowego oraz rekomendacjami zawartymi w załączniku do Uchwały nr 289/2020 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 9 października 2020 r. w sprawie wydania Rekomendacji Z dotyczącej zasad ładu wewnętrznego w bankach.

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 prowadzi sprawy Banku i reprezentuje go na zewnątrz.

Zarząd jest uprawniony do prowadzenia wszystkich spraw Banku niezastrzeżonych do kompetencji Walnego Zgromadzenia lub Rady Nadzorczej.

Zarząd jest organem pełniącym funkcję zarządczą i wykonawczą Banku. Zarząd określa zasady zarządzania Bankiem i ponosi współodpowiedzialność za Bank we współpracy z Radą Nadzorczą, pełniącą funkcję nadzorczą i niewykonawczą.

Zarząd oraz jego członkowie działają w interesie Banku i wykonując swoje czynności stosują powszechnie obowiązujące przepisy prawa, a w szczególności Kodeks spółek handlowych, Prawo bankowe, ustawę o rachunkowości, a także postanowienia Statutu, Regulaminu Zarządu oraz wewnętrzne akty normatywne oraz rekomendacje organu nadzoru właściwego dla Banku.

Zarząd realizując przyjętą strategię działalności kieruje się bezpieczeństwem Banku.

Zarząd jest jedynym organem uprawnionym i odpowiedzialnym za zarządzanie działalnością Banku. Delegowanie określonych kompetencji na niższe szczeble kierownicze nie zwalnia Zarządu z odpowiedzialności za zarządzanie Bankiem w ramach tych kompetencji.

Zarząd projektuje i wprowadza ład wewnętrzny w Banku (uwzględniając przy tym uwarunkowania wynikające z przynależności do grupy, a w szczególności strukturę grupy i umiejscowienie w niej Banku, co nie może jednak naruszać niezależności Banku jako odrębnego, autonomicznego podmiotu praw i obowiązków), oraz:

- zapewnia jego przestrzeganie,

- dokonuje okresowej oceny i weryfikacji, mających na celu dostosowanie ładu wewnętrznego w Banku do zmieniającej się sytuacji wewnętrznej i otoczenia Banku,
- informuje Radę Nadzorczą o wynikach przeprowadzonej oceny oraz o wszelkich istotnych zdarzeniach mogących mieć wpływ na funkcjonowanie ładu wewnętrznego w Banku.

Zarząd projektuje, wprowadza oraz zapewnia działanie systemu zarządzania ryzykiem, systemu kontroli wewnętrznej, szacowania kapitału wewnętrznego, utrzymywania poziomu funduszy własnych na poziomie nie niższym niż oszacowany kapitał wewnętrzny i dokonuje przeglądów strategii i procedur szacowania kapitału wewnętrznego, polityki wynagrodzeń oraz procedur anonimowego zgłaszania naruszeń prawa oraz obowiązujących w Banku procedur i standardów etycznych.

Zarząd zapewnia zgodność działania Banku z obowiązującymi przepisami prawa.

Zarząd podejmuje działania mające na celu zapewnienie ciągłości działania systemu kontroli wewnętrznej, w tym właściwej współpracy wszystkich pracowników Banku w ramach funkcji kontroli oraz współpracy z komórką organizacyjną do spraw zgodności, komórką organizacyjną audytu wewnętrznego, a także zapewnienie dostępu pracownikom tych komórek do niezbędnych dokumentów źródłowych, w tym zawierających informacje prawnie chronione w związku z wykonywaniem przez nich obowiązków służbowych.

Zarząd powinien aktywnie angażować się w działalność Banku oraz podejmować decyzje w prawidłowy i świadomy sposób.

Członkowie Zarządu, w tym Prezes, jako kierujący pracami Zarządu, ponoszą odpowiedzialność za funkcjonowanie Zarządu i właściwe realizowanie jego zadań.

Szczegółowe kompetencje Zarządu Banku określa Statut Banku Pocztowego.

Sposób funkcjonowania

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

Prezes Zarządu powinien zachęcać do otwartej i krytycznej dyskusji, opartej na rzetelnym rozeznaniu w sytuacji, sprzyjać takiej dyskusji oraz zapewnić możliwość wyrażania i omawiania odmiennych poglądów w ramach procesu decyzyjnego.

Prezes Zarządu zapewnia, aby decyzje Zarządu były podejmowane w sposób prawidłowy, zgodny z przepisami i regulacjami oraz na podstawie adekwatnych, aktualnych, dokładnych, pełnych i zrozumiałych dla wszystkich członków Zarządu informacji, przedstawionych w sposób umożliwiający zapoznanie się z nimi. W posiedzeniu Zarządu można uczestniczyć również przy wykorzystaniu środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość (w tym w formie wideokonferencji i telekonferencji). O uczestnictwie w posiedzeniu Zarządu w ww. sposób, postanawia 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 osobowych członków Zarządu.

Uchwały Zarządu mogą zostać podjęte przez Zarząd także poza posiedzeniem w trybie:

- pisemnym, lub
- przy wykorzystaniu środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość.

Uchwała podjęta w ww. trybie jest ważna, gdy wszyscy członkowie Zarządu zostali powiadomieni o treści projektu uchwały oraz co najmniej połowa członków Zarządu wzięła udział w podejmowaniu uchwały.

Rada Nadzorcza Banku Pocztowego S.A. w dniu 15.12.2021 r. podjęła uchwałę w sprawie zatwierdzenia Regulaminu Zarządu Banku Pocztowego S.A.

Zmiany do Regulaminu Zarządu Banku Pocztowego S.A. wynikały z konieczności dostosowania ww. regulaminu do m.in.:

- obowiązującego Statutu Banku Pocztowego S.A.,
- Rekomendacji Z dotyczącej zasad ładu wewnętrznego w bankach, wydanej przez KNF,
- ustawy z dnia 15 września 2000 r. Kodeks spółek handlowych.

Skład Zarządu

Skład Zarządu Banku XI kadencji według stanu na dzień 1 stycznia 2021 r. przedstawiał się następująco:

- **Jakub Słupiński** – Wiceprezes Zarządu p.o. Prezesa Zarządu,
- **Marcin Ledworowski** – Członek Zarządu,
- **Michał Leski** – Członek Zarządu,
- **Piotr Piechota** – Członek Zarządu.

Komisja Nadzoru Finansowego w dniu 19 listopada 2021 r.:

- wyraziła zgodę na powołanie Pana Jakuba Słupińskiego na stanowisko Prezesa Zarządu Banku Pocztowego S.A.
- wyraziła zgodę na powierzenie Panu Piotrowi Piechocie funkcji członka Zarządu nadzorującego zarządzanie ryzykiem istotnym w działalności Banku Pocztowego S.A.

W związku z wyrażeniem zgody przez Komisję Nadzoru Finansowego w dniu 19 listopada 2021 r.:

- na powołanie Pana Jakuba Słupińskiego na stanowisko Prezesa Zarządu Banku Pocztowego S.A.,
- na powierzenie Panu Piotrowi Piechocie funkcji członka Zarządu nadzorującego zarządzanie ryzykiem istotnym w działalności Banku Pocztowego S.A.,

Rada Nadzorcza w dniu 30 listopada 2021 r.:

- powołała z dniem 1 grudnia 2021 r. Pana Jakuba Słupińskiego na stanowisko Prezesa Zarządu Banku Pocztowego S.A. XI kadencji,
- powierzyła z dniem 1 grudnia 2021 r. Panu Piotrowi Piechocie funkcję Członka Zarządu Banku Pocztowego S.A. nadzorującego zarządzanie ryzykiem istotnym w działalności Banku Pocztowego S.A.

Skład Zarządu Banku XI kadencji według stanu na dzień 31 grudnia 2021 r. i na dzień zatwierdzenia niniejszego sprawozdania finansowego przedstawiał się następująco:

- **Jakub Słupiński** – Prezes Zarządu,
- **Marcin Ledworowski** – Członek Zarządu,
- **Michał Leski** – Członek Zarządu,
- **Piotr Piechota** – Członek Zarządu.

Kwalifikacje i doświadczenie zawodowe Członków Zarządu

Jakub Słupiński

Prezes Zarządu Banku Pocztowego

Odpowiada za Obszar Zarządzania Strategicznego i Finansów

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. Jest także członkiem Rady Polskiej Izby Firm Szkoleniowych. Pełnił również rolę mentora w międzynarodowym projekcie Early Warning Europe, mającym na celu udzielanie pomocy firmom i przedsiębiorcom przeżywającym trudności

i sytuacji kryzysowe. Pomysłodawca i odpowiedzialny za realizację dużych projektów doradczych oraz szkoleniowych. Mocno zaangażowany w obszar doradztwa strategicznego oraz sukcesyjnego.

Posiada wieloletnie doświadczenie w zakresie nadzoru właścicielskiego, jako członek rad nadzorczych wielu spółek (zarówno z udziałem Skarbu Państwa, jak i prywatnych). W latach 2016-2020 był Członkiem Rady Nadzorczej Banku Pocztowego. W tym samym okresie był także związany z Poczta Polska, zajmując w ostatnim czasie stanowisko Dyrektora Biura Strategii Poczty Polskiej.

Jakub Stupiński spełnia wymogi odpowiedzialności określone w art. 22aa ustawy Prawo bankowe.

Marcin Ledworowski

Członek Zarządu Banku Pocztowego

Odpowiada za Obszar Biznesu i Informatyki

Ukończył studia telekomunikacyjne na Uniwersytecie Technologiczno – Przyrodniczym w Bydgoszczy, a także studia podyplomowe MBA w Gdańsku na University of Strathclyde Glasgow & GFKM.

Zaczynał jako programista systemów bankowych i finansowych w firmach informatycznych. Już wcześniej współpracował z Bankiem Pocztowym i Poczta Polska, będąc w latach 1995– 2005 szefem i członkiem wielu projektów informatycznych i finansowych. W kolejnych latach, w ramach działalności konsultingowej, realizował projekty w zakresie strategii i zarządzania IT. W latach 2006 - 2007 pracował w pionach sprzedaży i marketingu nowych operatorów komórkowych GSM, biorąc udział w tworzeniu marki Play (P4) i Extreme Mobile (Centernet). W 2008 r. był współtwórcą pionierskiej firmy badawczej wykorzystującej neuromarketing do weryfikacji marketingowych strategii komunikacyjnych. Jest także współtwórcą portalu HomoDigital.pl, poświęconego tematyce ludzkiej i sztucznej inteligencji w cyfrowym świecie. W latach 2009-2020 związany z Grupą BIK, gdzie najpierw jako Wiceprezes Zarządu BIG InfoMonitor SA odpowiadał za marketing, IT oraz nowe produkty, a następnie zajmował stanowisko Dyrektora Operacyjnego w BIK SA.

W latach 2014-2017 członek Rady Nadzorczej Izby eCommerce Polska (Izba Gospodarki Elektronicznej). Był także wykładowcą ryzyka finansowego na studiach MBA w Wyższej Szkole Bankowej w Bydgoszczy (w latach 2013-2018) oraz wykładowcą na studiach MBA we Francuskim Instytucie Zarządzania w Warszawie.

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

Michał Leski

Członek Zarządu Banku Pocztowego

Odpowiada za Obszar współpracy z Grupą Kapitałową Poczty Polskiej, Operacji i Skarbu

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

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. Jest członkiem Izby Adwokackiej w Warszawie. Od 1998 r. związany z Poczta Polska, zajmując się obsługą prawną i nadzorem właścicielskim w ramach Grupy Kapitałowej Poczty Polskiej, m.in. na stanowisku Dyrektora Biura Nadzoru Właścicielskiego (w latach 2006-2011) oraz Dyrektora Biura Prawnego i Nadzoru Właścicielskiego (w latach 2016-2020). W latach 2011-2016, w ramach własnej kancelarii prawnej, doradzał podmiotom sektora usług finansowych.

Michał Leski spełnia wymogi odpowiedzialności określone w art. 22aa ustawy Prawo bankowe.

Piotr Piechota

Członek Zarządu Banku Pocztowego

Odpowiada za Obszar Ryzyka

Nadzoruje zarządzanie ryzykiem istotnym w działalności Banku Pocztowego S.A.

Absolwent Wydziału Prawa Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu oraz studiów podyplomowych MBA Warszawskiej Szkoły Administracji i Zarządzania. Posiada ponad 20-letnie doświadczenie w sektorze bankowym, w tym 12 lat na stanowiskach kierowniczych w obszarach ryzyka, restrukturyzacji i kredytów. Uczestnik krajowych i międzynarodowych szkoleń i programów menedżerskich i specjalistycznych z zakresu zarządzania i oceny ryzyka, procesu kredytowego, monitoringu i restrukturyzacji, analiz finansowych i zagadnień prawno – regulacyjnych (w tym programów International Talents i Advanced Credit School KBC). W swojej karierze zawodowej prowadził kompleksowe projekty zmian systemów i procesów w bankach, w tym przekształceń i optymalizacji procesu kredytowego, systemów oceny i zarządzania ryzykiem, jak również brał udział we wdrażaniu Zaawansowanej Metody Wewnętrznych Ratingów, certyfikowanej przez polski i zagraniczny nadzór kapitałowy, z jednym z najnowocześniejszych i obejmujących pełny proces kredytowy systemem „workflow”.

W sektorze bankowym od 1999 r. (BGŻ S.A.), później w latach 2003 – 2011 pracował w Kredyt Bank S.A. (wówczas belgijska grupa KBC Bank), gdzie zajmował się w obszarze ryzyka m.in. restrukturyzacją kredytów zagrożonych oraz pełnił funkcję Dyrektora Biura Oceny Ryzyka Kredytowego (Klienci biznesowi i instytucje finansowe). W latach 2011 – 2018 pracował w pionie ryzyka Deutsche Bank S.A. jako Dyrektor Departamentu Ryzyka Kredytowego Klientów Indywidualnych i Biznesowych, odpowiadając za szeroki obszar analizy ryzyka i podejmowania decyzji dla kredytów Klientów indywidualnych, MŚP, krajowych i międzynarodowych korporacji oraz instytucji finansowych. W 2019 r. pełnił funkcję Dyrektora Generalnego korporacyjnej kancelarii prawnej Kochański & Partners. W 2020 r. związał się z Bankiem Pekao S.A. gdzie był Dyrektorem Departamentu Analiz Kredytowych i członkiem Komitetu Kredytowego Banku.

Piotr Piechota spełnia wymogi odpowiedzialności określone w art. 22aa ustawy Prawo bankowe.

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),
- Komitet ds. Polityki Cenowej (KPC).

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.

Ustanowione i odwołane prokury

Uchwałą Zarządu nr O1-IV-8-BZA-2019 z dnia 12 lutego 2019 r. Zarząd udzielił prokury łącznej Pani Jolancie Ciężyńskiej-Syka Dyrektorowi zarządzającemu Pionu Prezydialnego, Administracji i Zakupów, z zastrzeżeniem umocowania wyłącznie do dokonywania czynności wspólnie z Członkiem Zarządu.

Sąd Rejonowy w Bydgoszczy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego po rozpoznaniu w dniu 5 marca 2019 r. na posiedzeniu niejawnym sprawy z wniosku Banku Pocztowego S.A. o zmianę danych w Krajowym Rejestrze Sądowym postanowił wpisać udzieloną prokurę łączną Pani Jolancie Ciężyńskiej-Syka (sygnatura sprawy BY.XIII. NS-REJ.KRS/001938/19/179).

Uchwałą Zarządu nr X2-VI-42-BZA-2020 z dnia 30 września 2020 r. Zarząd udzielił prokury łącznej Dariuszowi Rafałowi Winkowi – Dyrektorowi Zarządzającemu Pionu Finansów i Strategii, z zastrzeżeniem umocowania wyłącznie do dokonywania czynności wspólnie z Członkiem Zarządu.

Sąd Rejonowy w Bydgoszczy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego po rozpoznaniu w dniu 19 listopada 2020 r. na posiedzeniu niejawnym sprawy z wniosku Banku Pocztowego S.A. o zmianę danych w Krajowym Rejestrze Sądowym postanowił wpisać udzieloną prokurę łączną Panu Dariuszowi Rafałowi Winkowi (sygnatura sprawy BY.XIII. NS-REJ.KRS/0100138/20/533).

Prokury nie zostały odwołane przez żadnego z Członków Zarządu po dacie ich udzielenia. Prokury nadal obowiązują.

Odbyte posiedzenia Zarządu i podjęte uchwały

W 2021 roku Zarząd uczestniczył w 59 posiedzeniach Zarządu. Posiedzenia Zarządu odbywały się w trybie stacjonarnym oraz Zarząd podejmował Uchwały w trybie – przy wykorzystaniu środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość. W 2021 r. Zarząd podjął 421 Uchwał.

W wyniku prowadzonych prac Zarządu od początku 2021 r. wdrażana była nowa Strategia Banku Pocztowego na lata 2021-2024 zatwierdzona w grudniu 2020 r., zawierająca Strategiczny Plan Finansowy na ten okres.

Wszystkie ww. dokumenty zostały zatwierdzone przez Radę Nadzorczą Banku.

Rada Nadzorcza dokonała oceny stopnia realizacji tej Strategii po pierwszej połowie 2021 r.

Ponadto realizowano działania naprawcze z obszaru rentowności, wyodrębnione ze zaktualizowanego Planu Naprawy, zatwierdzonego przez KNF w dniu 28.05.2021 r. syg. DBK-DBKZ5.720.9.2020.AW. Realizacja działań naprawczych była raportowana do KNF w cyklu miesięcznym. Dodatkowo, przeprowadzono proces restrukturyzacji zatrudnienia w Banku Poczty S.A.

Jednocześnie Zarząd monitorował realizację przyjętej Strategii, w tym również kluczowych inicjatyw strategicznych.

Do przedmiotu rozpatrywanych przez Zarząd zagadnień należał także zakres tematów wnoszonych na posiedzenia Rady Nadzorczej Banku oraz pod obrady Walnych Zgromadzeń, w tym Sprawozdania finansowego Banku Pocztowego S.A. za rok zakończony 31 grudnia 2020 roku wraz ze sprawozdaniem niezależnego biegłego rewidenta firmy KPMG Audyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k. z badania Sprawozdania finansowego za rok zakończony 31 grudnia 2020 roku oraz wydaną opinią oraz Sprawozdania Zarządu z działalności Banku Pocztowego S.A. w 2020 roku, zawierającego oświadczenie dotyczące informacji niefinansowych.

Realizując swoje funkcje statutowe w zakresie ostrożnego i stabilnego zarządzania Bankiem, Zarząd aktywnie uczestniczył w procesie zarządzania ryzykiem na poziomie strategicznym, a także zarządzał poszczególnymi rodzajami ryzyka.

Obszerny katalog spraw prezentowanych na posiedzeniach Zarządu stanowiły okresowe raporty i sprawozdania z nadzorowanych przez poszczególnych Członków Zarządu obszarów działania Banku, a także zmiany dostosowawcze przepisów wewnętrznych do wymogów regulacyjnych oraz dobrych praktyk bankowych, w tym zmian prawa bankowego i ustaw okołobankowych w 2021 roku.

W 2021 r. wszyscy Członkowie Zarządu Banku aktywnie uczestniczyli w posiedzeniach Zarządu, wykazywali zaangażowanie w prawidłowe wykonywanie swoich obowiązków, a prowadzone dyskusje uwzględniały ocenę bieżącej sytuacji Banku, zmian rynkowych oraz dobre praktyki i standardy.

W 2021 r. Zarząd Banku skutecznie realizował swoje zadania regulaminowe, statutowe i kodeksowe, kierując się w swoim postępowaniu interesem Banku.

Dyskusje prowadzone na posiedzeniach Zarządu charakteryzował wysoki poziom merytoryczny. Liczba i czas trwania posiedzeń, a także dostęp do zasobów były wystarczające, aby umożliwić Zarządowi wywiązywanie się w pełni z jej obowiązków, a dokumenty opracowywane dla Zarządu zawierały istotne informacje.

Mając powyższe na uwadze, Zarząd Banku wnosi o udzielenie członkom Zarządu, przez Zwyczajne Walne Zgromadzenie, absolutorium z wykonania obowiązków w 2021 roku.

10.6. Zasady i zakres stosowania ładu korporacyjnego

Bank, 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:

- § 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 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.

W dniu 15.12.2021 r. Rada Nadzorcza Banku Pocztowego S.A. podjęła uchwałę w sprawie zaopiniowania wniosku Zarządu Banku Pocztowego S.A. do Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku Pocztowego S.A. o podjęcie uchwały w sprawie uchwalenia zmian do Zasad Ładu Korporacyjnego w Banku Pocztowym S.A. oraz ustalenia tekstu jednolitego Zasad Ładu Korporacyjnego w Banku Pocztowym S.A.

W dniu 23.12.2021 r. Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Banku Pocztowego S.A. uchwaliło zmiany do Zasad Ładu Korporacyjnego w Banku Pocztowym S.A. oraz ustaliło tekst jednolity Zasad Ładu Korporacyjnego w Banku Pocztowym S.A.

Uchwalone na mocy ww. uchwały Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku Pocztowego S.A. zmiany do Zasad Ładu Korporacyjnego w Banku Pocztowym S.A. wynikały z konieczności wprowadzenia w Banku Pocztowym S.A. wymogów wynikających z Rekomendacji Z dotyczącej zasad ładu wewnętrznego w bankach, przyjętej Uchwałą nr 289/2020 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 9 października 2020.

Rekomendacja Z stanowi zbiór dobrych praktyk w zakresie zasad ładu wewnętrznego, na który składają się w szczególności: system zarządzania bankiem, organizacja banku, zasady działania, uprawnienia, obowiązki i odpowiedzialność oraz wzajemne relacje rady nadzorczej, zarządu i osób pełniących kluczowe funkcje w banku. Rekomendacja Z stanowi uzupełnienie, uszczegółowienie i rozwinięcie zagadnień z zakresu ładu wewnętrznego w bankach, które zostały już wcześniej uregulowane w przepisach i dokumentach Komisji Nadzoru Finansowego. Zgodnie z Rekomendacją Z, w przypadku, gdy zakres tej Rekomendacji pokrywa się z zakresem „Zasad Ładu Korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych”, pierwszeństwo mają postanowienia Rekomendacji Z. W zakresie nieuregulowanym w Rekomendacji Z, zastosowanie mają „Zasady Ładu Korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych”.

Postanowienia tej Rekomendacji są wdrażane, z uwzględnieniem zasady proporcjonalności, co oznacza że jej postanowienia powinny być stosowane z uwzględnieniem skali, złożoności i charakteru prowadzonej przez Bank działalności.

Pozostałe zmiany do Zasad Ładu Korporacyjnego w Banku Pocztowym S.A. miały na celu dostosowania ww. regulacji m.in. do:

- obowiązującego Statutu Banku Pocztowego S.A.,
- nazewnictwa wynikającego z wprowadzenia nowych przepisów wewnętrznych, np. „Polityki oceny odpowiedniości kandydatów na członków Rady Nadzorczej, członków Rady Nadzorczej oraz Rady Nadzorczej Banku”, „Polityki oceny odpowiedniości kandydatów na członków Zarządu, członków Zarządu oraz Zarządu Banku”,

oraz uspołnienienia zapisów Zasad Ładu Korporacyjnego w Banku Pocztowym S.A. i wprowadzenia zmian redakcyjnych.

Kodeks etyki bankowej

Kwestie etyczne w działalności Banku regulują dwa główne dokumenty, które stanowią podstawę pozostałych regulacji szczegółowych. Są to Kodeks Etyki Bankowej oraz Zasady Etyki dla Pracowników Banku Pocztowego S.A. (które w grudniu 2021 r., zastąpiły Kodeks Etyki dla Pracowników Banku Pocztowego S.A.) wprowadzone uchwałami Zarządu Banku. Dodatkowo, w ramach realizacji wymogów Rekomendacji Z, dokument Zasad został zatwierdzony przez Radę Nadzorczą Banku, w związku z czym Rada, została zobligowana do sprawowania nadzoru nad ich realizacją.

Przestrzegając zapisów Zasad Bank, jako instytucja zaufania publicznego w swojej działalności kieruje się przepisami prawa, rekomendacjami KNF, uchwałami samorządu bankowego, normami przewidzianymi w przyjętych do stosowania Kodeksach oraz dobrymi zwyczajami kupieckimi. Bank i jego pracownicy oraz osoby, za których pośrednictwem Bank wykonuje czynności bankowe, uwzględniają zasady: profesjonalizmu, rzetelności, rzeczowości, staranności i najlepszej wiedzy. Dążeniem Banku jest, aby poprzez swoją działalność przyczyniać 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 i przeciwdziałanie wykluczeniom. 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 Zasady etyki dla Pracowników Banku Pocztowego S.A. adresują podstawowe obszary etyczne: relacje z Klientami, pracownikami, środowiskiem lokalnym, a także kwestie rozpatrywania skarg i reklamacji, unikania konfliktu interesów, zakazu konkurencji, przyjmowania i przekazywania prezentów, przejrzystości procesów zakupowych oraz powiadamiania o naruszeniach. 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. Bank dokłada starań, aby procesy we wszystkich powyższych obszarach były transparentne i aby prowadziły do eliminowania niewłaściwych zachowań, prowadzących do powstawania nieprawidłowości.

Bank posiada także wdrożoną Politykę antykorupcyjną, stanowiącą główny dokument regulujący zasady przeciwdziałania zachowaniom o charakterze korupcyjnym, a także zgodne z przepisami prawa i na bieżąco aktualizowane regulacje dotyczące powiadamiania o naruszeniach. Pracownik Banku może kierować powiadomienia do bezpośredniego przełożonego, ale także w sposób poufny (anonimowy lub z zastrzeżeniem anonimowości) z użyciem m.in. dedykowanych do tego rodzaju zgłoszeń kanałów, za pośrednictwem Dyrektora Departamentu Compliance lub członków organów Banku.

11. Oświadczenie dotyczące informacji niefinansowych

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

Podstawą prawną niniejszego Oświadczenia, stanowiącego wyodrębnioną część dokumentu „Sprawozdanie Zarządu z działalności Banku Pocztowego S.A. za 2021 rok” jest Ustawa o rachunkowości z 29 września 1994 r. (Dz. U. 1994 Nr 121 poz. 591, z późn. zm.).

Niniejsze Oświadczenie Banku zostało sporządzone, jako spółki emitującej obligacje na Catalyst, proporcjonalnie do naszej pozycji 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:

- obowiązki dotyczące ujawnień dotyczących klimatu, wynikające z raportowania zrównoważonego, wynikającego z tzw. taksonomii, wprowadzonej Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 z dnia 18 czerwca 2020 r. w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje, zmieniające rozporządzenie (UE) 2019/2088 (Tekst mający znaczenie dla EOG),
- elementy przygotowanego odrębnie Sprawozdania Banku Pocztowego 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.

Zgodnie z tymi wymaganiami dane zostały przedstawione według stanu na dzień 31 grudnia 2021 r.

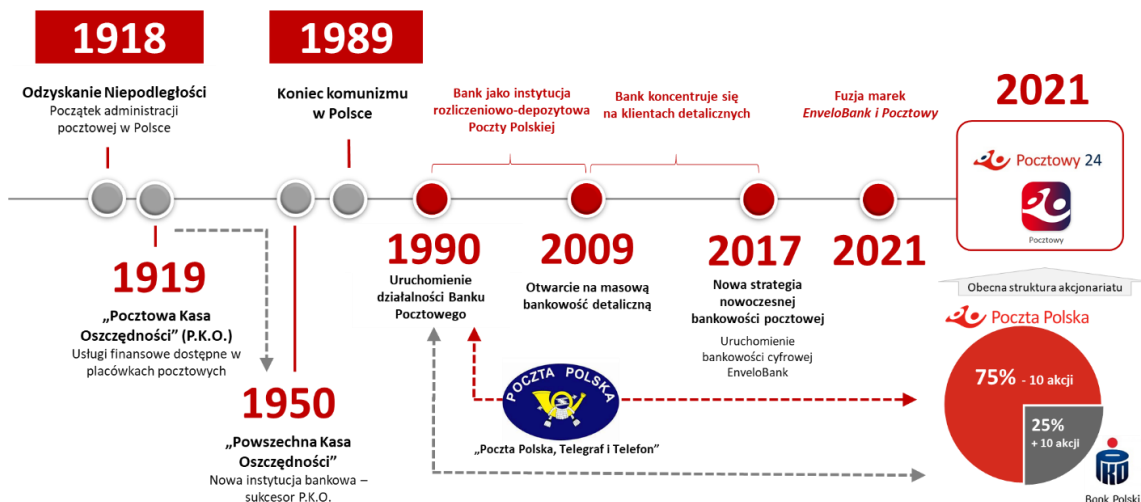
11.1. Model biznesowy bankowości pocztowej i jego wartość dla społeczeństwa

Geneza bankowości pocztowej w Polsce

Działalność operacyjną Bank prowadzi od 1990 r., jako kontynuator 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. dekretem Naczelnika Państwa powołano Poczтовую Kasę Oszczędności, co było niezwykle ważne w punktu widzenia odbudowy Polski po 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 Poczтовая Kasa Oszczędności – dzisiaj taką instytucją jest Bank Pocztowy.



Model biznesowy bankowości pocztowej

Bank Poczty wraz ze swoją ofertą usług finansowych stanowi istotny element Grupy Kapitałowej Poczty Polskiej. Jej przewagą tkwi w zaufaniu Klientów, a także w największej dostępności usług, zwłaszcza w mniejszych miejscowościach i na wsi, gdzie nie docierają inne sieci usługowe.

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

- przyjazne i proste produkty,
- wysoki poziom relacyjności z Klientem w rozległej sieci sprzedaży i obsługi, zwłaszcza w mniejszych miejscowościach,
- zapewnienie największego dostępu do usług finansowych i e-administracji w sieci placówek pocztowych oraz nowoczesne kanały zdalne,
- możliwość pełnienia roli infrastruktury krytycznej polskiego systemu finansowego w mniejszych miejscowościach i na wsi.

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

- 1) dostęp do masowego klienta Poczty Polskiej,
- 2) stabilna perspektywa do 2025 r. - Poczta Polska S.A. jako „operator wyznaczony” wypełnia misję realizacji usługi powszechnej, co gwarantuje funkcjonowanie najbardziej dostępnej sieci naziemnej w perspektywie strategicznej,
- 3) dostawca pierwszego wyboru zintegrowanych usług bankowych - Bank Poczty jako jedyny w kraju posiada rozwiązania organizacyjne i technologiczne umożliwiające korzystanie z dostępu do tak dużej sieci dystrybucji i masowego Klienta.

Filary modelu biznesowego Banku Poczty

- 1) Cyfryzacja:
 - rozwój kanałów cyfrowych: bankowości internetowej i mobilnej,
 - cyfryzacja oferty produktowej,
 - Automatyzacja procesów obsługi,
 - rozwój kanałów w kierunku „omnichannel”.
- 2) Podejście do klienta:
 - Klientocentryczne podejście w działalności Banku,
 - dążenie do zapewnienia Klientom pełnej gamy prostych usług w jednym miejscu,
 - stały monitoring i doskonalenie jakości obsługi,
 - dostosowywanie obsługi do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.
- 3) Synergia z Poczta Polska:
 - rozwój i integracja wspólnej dystrybucji usług finansowych w ramach Grupy Poczty Polskiej,
 - aktywny rozwój wspólnej oferty,
 - współpraca z Poczta Polska w zakresie wsparcia budowy cyfrowego Państwa.
- 4) Specjalizacja:
 - specjalizacja Banku w oferowanych produktach oraz obsługiwanych segmentach Klientów,
 - aktywne wejście w nowe segmenty Klientów,
 - koncentracja na sprzedaży prostych produktów kredytowych,
 - aktywne pozyskiwanie depozytów i rozwój działalności skarbowej,
 - rozwój działalności rozliczeniowej, w tym dla Poczty Polskiej.

Strategia Banku

Od początku 2021 r. Bank wdrażał nową Strategię na lata 2021-2024, zatwierdzoną w grudniu 2020 r.

Zgodnie z nową Strategią Banku działania strategiczne będą ukierunkowane na zwiększenie wartości dla jego Interesariuszy, rozumianych jako Klientów, Pracowników, akcjonariuszy i szerzej - społeczeństwa. Mając na uwadze obecne wyzwania wywołane pandemią, Bank dostrzega i wskazuje w nowej Strategii kierunki pozwalające na jego rozwój.

Wskazane w Strategii inicjatywy ukierunkowane na rozwój są związane z:

- nowym spojrzeniem i planem działań ukierunkowanym na dalsze pogłębianie synergii z Poczta Polska (w tym: reorganizacja w ramach Grupy tradycyjnego kanału dystrybucji ukierunkowana na wzrost efektywności, rozwój powiązanej ze sobą w ramach Grupy Kapitałowej platformy internetowej i mobilnej, wspólny rozwój oferty dla Klientów z segmentu e-commerce, działania ukierunkowane na zwiększenie synergii kosztowych),
- procesem cyfryzacji i automatyzacji, z jednej strony pozwalającym na wyższej jakości obsługę Klienta, ale z drugiej na oszczędności kosztowe,
- dopasowaniem oferty i lepszym wykorzystaniem potencjału Banku w obszarze Polski regionalnej,
- uczestnictwie w programach dystrybucji krajowych i europejskich środków pomocowych, czy oczekiwanych w latach 2021-2024 ożywieniu gospodarczym.

Ponadto w nowej Strategii uwzględniono założenia zrównoważonej działalności Banku zgodnie z zasadami ESG, m.in. w zakresie:

- wizji Banku – dla której zrównoważony rozwój Banku jest podstawą naszego funkcjonowania,
- w ramach wartości dotyczących „Odpowiedzialności” określono: „Działamy w sposób zrównoważony. Podejmując decyzje, wpływamy na otaczający nas świat i kształtujemy przyszłość następnego pokolenia. Ochrona środowiska naturalnego oraz kwestie społeczne w ramach zrównoważonego rozwoju są częścią naszego DNA”,
- modelu biznesowym – zgodnie z którym podejście do klienta, synergia z Poczta Polska, specjalizacja oraz cyfryzacja odbywa się z wykorzystaniem zasada zrównoważonego rozwoju,
- określenia modelu zarządzania wspierającego zrównoważony rozwój,
- naszych deklaracji dotyczących wyzwań i zobowiązań w zakresie zrównoważonego rozwoju oraz sposobu ich wdrażania,
- kierunków podejścia w zakresie zarządzania ryzykami ESG.

Zarządzanie zrównoważonym rozwojem

Bank, w celu zarządzania i koordynacji tych zagadnień powołał odrębny Zespół ds. zrównoważonego rozwoju w Banku, kierowany przez Prezesa Zarządu, w skład którego wchodzi wszyscy członkowie Zarządu Banku oraz kluczowi menadżerowie Banku.

Główne zadania tego Zespołu:

- przygotowanie harmonogramu działań dotyczących wdrożenia zrównoważonego rozwoju,
- operacjonalizacja wdrażania zrównoważonego rozwoju,
- koordynowanie prac z różnych obszarów w Banku w zakresie tematyki zrównoważonego rozwoju,
- omawianie przebiegu efektów wdrażania zrównoważonego rozwoju,
- monitoring i podejmowanie działań zaradczych w celu zapewnienia wdrażania zrównoważonego rozwoju.

Jednocześnie w strukturach Banku wyodrębniono koordynatorów zrównoważonego rozwoju, w poniższych zagadnieniach:

- ład korporacyjny,
- obszar społeczny,
- obszar środowiskowy,
- obszar ryzyka,
- obszar biznesu i sprzedaży.

Wybrane kwestie dotyczące zrównoważonego rozwoju są omawiane na posiedzeniach Zarządu i Rady Nadzorczej.

Operacyjne kwestie dotyczące zrównoważonego rozwoju są realizowane w strukturze organizacyjnej Banku przez pracowników poszczególnych pionów/ departamentów i biur.

W ramach procesu operacyjnego wdrażania Strategii, w jej horyzoncie, Bank:

- zidentyfikuje ryzyka i szanse związane z klimatem, w tym na wdrażany model biznesowy oraz założenia finansowe,
- określi odporność wdrażanego modelu biznesowego, z uwzględnieniem różnych scenariuszy związanych z klimatem.

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>		
		Wykonanie	2021	2020
	NPS (%)	46,7	59,6	
	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> - optymalizacja liczby składanych reklamacji, - rozpatrywanie poniżej terminów wynikających z przepisów zewnętrznych.		
Wykonanie		2021	2020	
% Klientów reklamujących produkty Banku		0,17	0,22	
% reklamacji rozpatrzonych poniżej 30/ 60 dni		99,98	99,99	
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>		
		Wykonanie	2021	2020
		Liczba etatów pracowników Banku na koniec roku	1 098	1 322

	Struktura zatrudnienia	<p>Analiza zmian w strukturze zatrudnienia w Centrali i sieci sprzedaży. <i>Cel – zapewnienie różnorodności w strukturze zatrudnienia pracowników.</i></p> <table border="1"> <tr> <td>Wykonanie</td> <td>2021</td> <td>2020</td> </tr> <tr> <td>% zatrudnionych kobiet w Banku</td> <td>71,4</td> <td>72,7</td> </tr> </table>	Wykonanie	2021	2020	% zatrudnionych kobiet w Banku	71,4	72,7			
Wykonanie	2021	2020									
% zatrudnionych kobiet w Banku	71,4	72,7									
DOSTĘPNOŚĆ OFERTY	Dostępność podstawowej oferty usług finansowych Banku oparta o sprzedaż przez sieć Poczty Polskiej	<p>Analiza sprzedaży produktów Banku przez Urzędy Poczty Polskiej w Polsce. <i>Cel – sprzedaż produktów Banku przez wszystkie Urzędy Poczty Polskiej.</i></p> <table border="1"> <tr> <td>Wykonanie</td> <td>2021</td> <td>2020</td> </tr> <tr> <td>% Urzędów Poczty Polskiej, w których sprzedano min. 1 produkt Banku</td> <td>100 %</td> <td>99,9</td> </tr> </table>	Wykonanie	2021	2020	% Urzędów Poczty Polskiej, w których sprzedano min. 1 produkt Banku	100 %	99,9			
Wykonanie	2021	2020									
% Urzędów Poczty Polskiej, w których sprzedano min. 1 produkt Banku	100 %	99,9									
SPOŁECZEŃSTWO	Poziom wydatków w zakresie sponsoringu i darowizn	<p>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></p> <table border="1"> <tr> <td>Wykonanie</td> <td>2021</td> <td>2020</td> </tr> <tr> <td>Wydatki na sponsoring (tys. zł)</td> <td>46</td> <td>256</td> </tr> <tr> <td>Wydatki na darowizny (tys. zł)</td> <td>0</td> <td>333</td> </tr> </table>	Wykonanie	2021	2020	Wydatki na sponsoring (tys. zł)	46	256	Wydatki na darowizny (tys. zł)	0	333
Wykonanie	2021	2020									
Wydatki na sponsoring (tys. zł)	46	256									
Wydatki na darowizny (tys. zł)	0	333									
PRZECIWDZIAŁANIE KORUPCJI	% nowo zatrudnionych pracowników objętych szkoleniem poświęconym przeciwdziałaniu korupcji	<p>Analiza stopnia realizacji szkoleń poświęconych przeciwdziałaniu korupcji przez nowo zatrudnionych pracowników. <i>Cel – 100%.</i></p> <table border="1"> <tr> <td>Wykonanie</td> <td>2021</td> <td>2020</td> </tr> <tr> <td>% pracowników objętych szkoleniem</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> </table>	Wykonanie	2021	2020	% pracowników objętych szkoleniem	100	100			
	Wykonanie	2021	2020								
% pracowników objętych szkoleniem	100	100									
	% pracowników objętych szkoleniem na temat etyki w działalności Banku	<p>Analiza stopnia realizacji szkoleń przez pracowników poświęconych etyce w działalności Banku. <i>Cel – 100%.</i></p> <table border="1"> <tr> <td>Wykonanie</td> <td>2021</td> <td>2020</td> </tr> <tr> <td>% pracowników objętych szkoleniem</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> </table>	Wykonanie	2021	2020	% pracowników objętych szkoleniem	100	100			
Wykonanie	2021	2020									
% pracowników objętych szkoleniem	100	100									
STRATEGIA	Stopień realizacji Strategii	<p>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></p> <table border="1"> <tr> <td>Wykonanie</td> <td>2021</td> <td>2020</td> </tr> <tr> <td>Stopień realizacja Strategii (%)</td> <td>Powyżej planu</td> <td>Bank w grudniu 2020 r. zmienił Strategię</td> </tr> </table>	Wykonanie	2021	2020	Stopień realizacja Strategii (%)	Powyżej planu	Bank w grudniu 2020 r. zmienił Strategię			
Wykonanie	2021	2020									
Stopień realizacja Strategii (%)	Powyżej planu	Bank w grudniu 2020 r. zmienił Strategię									
PANDEMIA COVID-19	Dostępność zdalnych kanałów do obsługi Klientów	<p>Analiza dostępności kanałów zdanych (bankowość elektroniczna i Infolinia) do obsługi Klientów. <i>Cel – zapewnienie Klientom maksymalnej posiadanej możliwości korzystania z kanałów zdalnych.</i> <i>Wykonanie – Bank zapewnił Klientom pełną możliwość korzystania z kanałów zdalnych, w zakresie posiadanych i rozwijanych funkcjonalności.</i></p> <table border="1"> <tr> <td>Wykonanie</td> <td>2021</td> <td>2020</td> </tr> <tr> <td>Zapewnienie Klientom maksymalnej posiadanej możliwości korzystania z kanałów zdalnych</td> <td>Bank zapewnił Klientom pełną możliwość korzystania z kanałów zdalnych, w zakresie posiadanych i rozwijanych funkcjonalności</td> <td>Bank zapewnił Klientom pełną możliwość korzystania z kanałów zdalnych, w zakresie posiadanych i rozwijanych funkcjonalności</td> </tr> </table>	Wykonanie	2021	2020	Zapewnienie Klientom maksymalnej posiadanej możliwości korzystania z kanałów zdalnych	Bank zapewnił Klientom pełną możliwość korzystania z kanałów zdalnych, w zakresie posiadanych i rozwijanych funkcjonalności	Bank zapewnił Klientom pełną możliwość korzystania z kanałów zdalnych, w zakresie posiadanych i rozwijanych funkcjonalności			
Wykonanie	2021	2020									
Zapewnienie Klientom maksymalnej posiadanej możliwości korzystania z kanałów zdalnych	Bank zapewnił Klientom pełną możliwość korzystania z kanałów zdalnych, w zakresie posiadanych i rozwijanych funkcjonalności	Bank zapewnił Klientom pełną możliwość korzystania z kanałów zdalnych, w zakresie posiadanych i rozwijanych funkcjonalności									

	Dostosowanie Banku do wymogów wynikających z Tarcz Antykrzysowych i Finansowych	Analiza dostosowania Banku do obsługi programów rządowych oferowanych klientom banków w ramach tarcz antykrzysowych i finansowych. <i>Cel – zapewnienie Klientom Banku maksymalnej oferowanej przez Bank możliwości korzystania ze wsparcia w korzystaniu z tarcz antykrzysowych i finansowych.</i>		
		<i>Wykonanie</i>	<i>2021</i>	<i>2020</i>
		<i>Zapewnienie Klientom Banku maksymalnej oferowanej przez Bank możliwości korzystania ze wsparcia w korzystaniu z tarcz antykrzysowych i finansowych</i>	<i>Bank zapewniał Klientom pełną możliwość korzystania ze wsparcia wynikającego z tarcz antykrzysowych i finansowych, w zakresie posiadanej oferty</i>	<i>Bank zapewniał Klientom pełną możliwość korzystania ze wsparcia wynikającego z tarcz antykrzysowych i finansowych, w zakresie posiadanej oferty</i>

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 przedstawiono opis polityk, rezultatów ich stosowania oraz procedur należytej staranności:

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

11.3.1. Poszanowanie praw człowieka

Zaangażowanie Banku 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 Pocztowego S.A. dotycząca poszanowania praw człowieka,
- Zasady Etyki dla Pracowników Banku Pocztowego,
- Zasady przeciwdziałania przestępstwom i korupcji,
- Zasady rozpatrywania skarg i reklamacji,
- Zasady bezpieczeństwa i higieny pracy w Banku Pocztowym 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 Pocztowego 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 Bank zadeklarował:

- 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 Pocztowym S.A.*” przewidziana jest **Komisja Antymobbingowa** – kolegialny organ powoływany każdorazowo w celu rozpatrzenia skargi pracownika dotyczącej działań noszących znamiona mobbingu.

W 2021 r. w Banku nie miało miejsce żadne zgłoszenie, dotyczące potencjalnego naruszenia praw człowieka z użyciem kanałów poufnego lub anonimowego powiadamiania o naruszeniach.

Bank przykłada wagę do podnoszenia świadomości pracowników w dziedzinie ochrony praw człowieka poprzez uwzględnianie tych zagadnień w szkoleniach. Jedną z takich aktywności jest szkolenie e-learningowe z zakresu przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji dostępne 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, obowiązkowego dla wszystkich nowych pracowników. Do szkolenia w 2021 r. przystąpiło 100% nowych pracowników Banku.

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

	2021	2020	2019
Liczba godzin	375	435	663
Przeszkoleni pracownicy [w %]	100	100	100

11.3.2. Pracownicy

Bank traktuje pracowników jako najważniejszy i najcenniejszy zasób, dlatego przywiązuje dużą wagę do traktowania wszystkich w sposób jednakowy, bazując na wzajemnym szacunku i współpracy, a podstawę rozwoju organizacji stanowi 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.

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.

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.

Zaangażowanie Banku 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 Pocztowego S.A.,
- Zasady Etyki dla Pracowników Banku Pocztowego,
- 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 jest stworzenie aktywnego i współpracującego zespołu, realizującego przyjęte cel 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 głównie 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 prowadzona jest w oparciu o jasno zdefiniowane zasady i kryteria merytoryczne, zapewniające pracownikom równe szanse awansu i rozwoju, zaś kandydatom do podjęcia pracy, 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.

W ramach realizowania Polityki 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.

Zasady 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 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, w tym przez Kadrę menedżerską, które zostały zaimplementowane do Zasad etyki dla pracowników Banku Poczтового S.A.

Wartości stanowią fundament Banku, stąd wszystkie działania etyczne opieramy na ich przestrzeganiu jako jednym z podstawowych obowiązków każdego pracownika, w oparciu o które realizowane są cele zawodowe.

Kodeks Etyki Bankowej dodatkowo opisuje 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, także weryfikuje wszelkie zgłoszenia działań nieetycznych. Pracownicy mają do dyspozycji 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, a nawet Radzie Nadzorczej 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.

Planowanie zasobów ludzkich

Planowanie zasobów ludzkich to dla Banku budowanie perspektywicznych planów zatrudnienia w związku z realizowanymi celami, realizowanie dedykowanych procesów rekrutacji i selekcji, 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 w podziale na kategorie płci i wiek

	31.12.2021		31.12.2020		31.12.2019	
	liczba	%	liczba	%	liczba	%
Osoby wchodzące w skład Rady Nadzorczej, w tym:	7	100	6	100	7	100
• wiek od 30 do 50 lat						
Kobiety	1	14,29	1	16,67	0	0
Mężczyźni	4	57,14	4	66,66	4	57,1
• wiek powyżej 50 lat						
Kobiety	0	0	0	0	0	0
Mężczyźni	2	28,57	1	16,67	3	42,9

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

	31.12.2021		31.12.2020		31.12.2019	
	Liczba	%	liczba	%	liczba	%
Osoby wchodzące w skład Zarządu, w tym:	4	100	4	100	4	100
• wiek od 30 do 50 lat						
kobiety	0	0	0	0	0	0
mężczyźni	2	50	2	50	3	75
• wiek powyżej 50 lat						
kobiety	0	0	0	0	0	0
mężczyźni	2	50	2	50	1	25
Liczba pracowników ogółem, w tym:	1102	100	1 339	100	1 440	100
• wiek do 30 lat						
kobiety	87	7,89	123	9,19	158	10,97
mężczyźni	36	3,27	54	4,03	72	5
• wiek od 30 do 50 lat						
kobiety	561	50,91	704	52,58	720	50
mężczyźni	226	20,51	254	18,97	279	19,38
• wiek powyżej 50 lat						
kobiety	139	12,61	146	10,90	155	10,76
mężczyźni	53	4,81	58	4,33	56	3,89
• osoby niepełnosprawne						
kobiety	10	0,91	14	1,05	12	0,83
mężczyźni	4	0,36	3	0,22	6	0,42

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

	31.12.2021	31.12.2020	31.12.2019
Łączna liczba zatrudnionych pracowników			
• na czas nieokreślony			
kobiety	602	699	711
mężczyźni	249	278	284
• na czas określony			
kobiety	185	274	322
mężczyźni	66	88	123
• na pełen etat			
kobiety	776	949	1 001

mężczyźni	313	354	384
• na niepełny etat			
kobiety	11	24	32
mężczyźni	2	12	23
• łącznie liczba zatrudnionych pracowników			
kobiety	787	973	1 033
mężczyźni	315	366	407

Rozwój pracowników – motywowanie przez szkolenia i ciągłe podnoszenie kompetencji pracowników

Działania rozwojowe w 2021 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, jak również rozwijania umiejętności pracowników do pracy i obsługi Klientów w czasach pandemii.

W związku z COVID-19, konieczne było stosowanie różnych form realizowanych szkoleń, w zależności od reżimu sanitarnego. Większość szkoleń organizowanych w 2021 r. odbywała się w sposób zdalny, przy wykorzystaniu dostępnych narzędzi umożliwiających i wspierających zdalne szkolenia, w tym również e-learning.

Bank dostosowywał formy szkoleń do aktualnej sytuacji dotyczącej obostrzeń sanitarnych, dzięki temu w 2021 r. szkolenia odbywały się także w pewnym okresie w sposób mieszany – zdalny i stacjonarny.

Rok 2021 był rokiem wyzwań stojących przed menedżerami w zakresie zarządzania zespołami w związku z realizowanym procesem zwolnienia grupowego. Skupiono się na podnoszeniu tych umiejętności menedżerskich, które pozwoliły na przeprowadzeniu tej zmiany w Banku. Kadra menedżerska Centrali Banku jak w roku poprzednim, wykorzystywała narzędzie do budowania zaangażowania pracowników – Konstruktywną Informację Zwrotną, które w 2021 r poszerzono o moduł stawiania i rozliczania celów pracownikom.

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 egzamin ubezpieczeniowy 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. Wzorem lat ubiegłych, szkoleniami wprowadzającymi byli objęci również nowi pracownicy Poczty Polskiej, dedykowanymi do sprzedaży produktów Banku w Strefach Finansowych Poczty Polskiej.
- 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 związku z trwającą pandemią, kontynuowano szkolenia rozwojowe zdalne, ukierunkowane na pozyskiwanie, obsługę Klienta oraz sprzedaż produktów wykorzystujących technologię on-line.
- Szkolenia dla pracowników Sieci Sprzedaży doskonalące umiejętności sprzedaży produktów ubezpieczeniowych.
- Szkolenia dla pracowników Sieci Sprzedaży wzmacniające umiejętności oferowania produktów inwestycyjnych, w tym szkolenia z nowego produktu „Lokata z Funduszem”.
- Szkolenia z zakresu ryzyka kredytowego dla pracowników zaangażowanych w udzielanie kredytów, w tym podejmowanie decyzji kredytowych, zarządzaniem ryzykiem i kontrolą wewnętrzną.

Pozostałe przedsięwzięcia szkoleniowe

- Szkolenia 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, dotyczące ustawy o kredycie hipotecznym oraz działalności ubezpieczeniowej, RODO, obowiązku raportowania schematów podatkowych, przeciwdziałania mobbingowi.
- Zewnętrzne warsztaty stacjonarne oraz online dla kadry menedżerskiej, które były częścią trwającego cyklu działań wspierających menedżerów w procesie restrukturyzacji:
 - kierowania ludźmi w zmianie,
 - komunikowania wypowiedzeń,
 - budowania zaufania i efektywności zespołów.
- Warsztaty wewnętrzne online, dedykowane kadrze menedżerskiej, doskonalące umiejętności wyznaczania i rozliczania celów oraz udzielania konstruktywnej informacji zwrotnej, stanowiące główny element wsparcia wdrożenia systemu budowania zaangażowania pracowników.
- Zewnętrzne, indywidualne wsparcie szkoleniowo – rozwojowe w formie szkoleń, kursów, konferencji, seminariów, którym zostali objęci pracownicy przede wszystkim w zakresie audytu, zarządzania ryzykiem, bezpieczeństwa, związane m.in. z dyrektywą MIFID II, MSSF9, zmian w Kodeksie Spółek Handlowych,
- Zewnętrzne szkolenia indywidualne wzmacniające wiedzę z zakresu implementacji Rekomendacji S KNF.
- Zewnętrzne szkolenia w zakresie Ustawy Polski Ład w obszarze kadrowym.
- Szkolenia grupowe zewnętrzne dotyczące ciągłości działania oraz zarządzania ryzykiem w systemie zarządzania bezpieczeństwem informacji wg ISO/IEC 27005:2018, dedykowane pracownikom departamentu właściwego w zakresie bezpieczeństwa i ryzyka operacyjnego.
- Zewnętrzne szkolenia indywidualne i studia podyplomowe pogłębiające wiedzę w zakresie zarządzania ryzykiem płynności i AML, audytu i kontroli wewnętrznej oraz zarządzania ludźmi.
- Indywidualne wsparcie coachingowe i w zakresie nauki języka obcego .
- Szkolenia z zakresu funkcjonalności programu pocztowego Microsoft Exchange.
- Szkolenia z zakresu programów wspierających model pracy zdalnej: MS Teams.

Szkolenia dla Poczty Polskiej

- W 2021 r. szkoleniami wprowadzającymi zostali objęci nowi pracownicy Poczty Polskiej, dedykowani do sprzedaży produktów Banku w Poczтовых 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 Pocztoowego w Urzędach Poczтовых oraz polityki bezpieczeństwa.
- Realizowano także szkolenia rozwojowe zdalne, ukierunkowane na pozyskiwanie, obsługę Klienta oraz sprzedaż produktów wykorzystujących technologię on-line, dotyczących głównie umiejętności sprzedaży produktu „Kredyt przez telefon”.

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

	2021	2020	2019
Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadających na pracownika, w tym:	14	13	24
Kobiety	13	13	23
Mężczyźni	14	15	27
Menadżerowie	8	14	29
pozostałe stanowiska	14	13	23
pracownicy sieci sprzedaży	29	26	42
pracownicy Centrali	6	5	11

Bezpieczeństwo pracy

Kwestie bezpieczeństwa pracy są unormowane w dotyczącym wszystkich pracowników Regulaminie Pracy Banku, 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 postaci dokumentu Zasady bezpieczeństwa i higieny pracy w Banku Poczтовым S. A.

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. W jej skład wchodzi przedstawiciele pracodawcy, w osobach specjalistów ds. bhp oraz lekarz medycyny pracy sprawujący opiekę zdrowotną nad pracownikami również biorą w niej udział przedstawiciele pracowników, czyli społeczni inspektorzy pracy oraz osoba ze związków zawodowych.

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.

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

Świadczenia dodatkowe

W 2021 r. Bank, 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 2021 r. zanotowano wzrost udziału zarejestrowanych w Programie pracowników, który ukształtował się na poziomie 53,36 %, w odniesieniu do 2019 r., w którym udział wyniósł 50,8%.

Koszty Banku poniesione z tytułu odprowadzonej składki podstawowej do PPE.

	2021	2020	2019
Koszt Banku poniesiony z tytułu odprowadzonej składki podstawowej do PPE w zł.	2 667 969,44	2 952 982,73	2 957 331,83

oraz poniższe programy, szczegółowo przedstawione w części 9.2 Sprawozdania:

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

Pozostałe wsparcie pracowników

Bank popiera rozwój pozazawodowych zainteresowań pracowników, w tym ich aktywność sportową. Aktywny wypoczynek i zdrowy styl życia stanowią element integracji osobistej i zawodowej pracowników Banku i Poczty

Polskiej, ponieważ 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. Jednak 2021 r. był także wyjątkowy w obszarze sportu i turystyki, co było spowodowane ograniczeniami spowodowanymi pandemią Covid-19.

W 2021 r. odbyły się przygotowane z myślą o pracownikach coroczna gra terenowa na orientację InO oraz zawody strzeleckie. Pracownicy zostali także zaproszeni do wzięcia udziału w Wirtualnej Triadzie Poczty Polskiej, którą Bank wsparł finansowo poprzez sponsoring.

Politykę Banku w zakresie relacji z pracownikami wspierają również działania prowadzone w ramach Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych (ZFŚS). W 2021 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 organizację imprezy mikołajkowej dla dzieci pracowników, która ze względu na reżim sanitarny w związku z COVID-19 przybrała nieco inny charakter niż dotychczas. Z dużym zainteresowaniem spotkały się Konkursy dla dzieci pracowników Banku – Konkurs "Mój Radosny Dzień Dziecka", „Znaczek dla Mikołaja”, „Moja Świąteczna Choinka”.
- udzielał świadczeń socjalnych byłym pracownikom (emerytom, rencistom – oraz członkom ich rodzin,
- udzielał pomocy dla pracowników w formie zwrotnych pożyczek na cele mieszkaniowe.

Wybrane działania wobec pracowników w związku z pandemią Covid-19

W okresie pandemii Bank podjął różnorodne działania w celu zapewnienia bezpieczeństwa i komfortu pracy swoich pracowników.

Główne inicjatywy dotyczyły obszarów:

- wdrożenia pracy zdalnej,
- poszerzenia elektronicznej realizacji procesów,
- zapewnienia środków ochrony osobistej i medycznej,
- komunikacji.

Poniżej przedstawiono opis głównych działań w tym zakresie:

Obszar	Opis
Wdrożenie pracy zdalnej	<p>Na początku marca 2020 r. Zarząd Banku podjął decyzję o wdrożeniu w Banku możliwości masowej pracy zdalnej.</p> <p>W celu prawidłowego działania trybu pracy zdalnej, Bank:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dostosował wymogi formalne, • zapewnił infrastrukturę telekomunikacyjną (laptopy, telefony, łącza, dostęp do zasobów dyskowych), • wdrożył mechanizmy monitorowania pracy. <p>Duża grupa pracowników została skierowana do pracy zdalnej, wyłączając tych którzy z uwagi na charakter pracy i konieczność zapewnienia ciągłości operacyjnej kontynuowali pracę w trybie stacjonarnym.</p> <p>Do pracy w trybie stacjonarnym zostało skierowanych od 30 do 50 % poszczególnych Zespołów, dodatkowo pracownicy zostali podzieleni na grupy i pracują w trybie rotacyjnym. Pracownicy zostali wyposażeni w maseczki, a w Banku są dostępne środki do dezynfekcji. Zapewniono wymagane</p>

	odległości między stanowiskami. Dodatkowo pracownicy są proszeni o przestrzeganie dystansu społecznego podczas przemieszczania się po budynku.
Poszerzenie elektronicznej realizacji procesów	W rezultacie wdrożenia pracy zdalnej, Bank dostosował większość wewnętrznych procesów wewnętrznych do ich realizacji w formie elektronicznej. W tym obszarze m.in.: <ul style="list-style-type: none"> • posiedzenia Zarządu, komitetów i zespołów były przeprowadzane zdalnie, • dostosowano wiele przepisów, które umożliwiają bezpieczne funkcjonowanie Banku, • poszerzono podpisywanie dokumentów w sposób elektroniczny, • wdrożono wideo i telekonferencje jako stałe narzędzia komunikacji grupowej.
Zapewnienie środków ochrony osobistej	W tym obszarze działania dotyczyły: <ul style="list-style-type: none"> • zapewnienia bezpieczeństwa indywidualnego pracowników, poprzez zakup i przekazanie pracownikom środków ochrony indywidualnej (maseczki, żele/ płyny dezynfekujące, termometry i rękawiczki jednorazowe dla pracowników mających bezpośredni kontakt z Klientami) oraz obsługujących przesyłki, • tworzenia bezpiecznych warunków pracy w pomieszczeniach biurowych, poprzez cykliczne dezynfekcje urządzeń i miejsc dotykowych oraz stosowania przegród ochronnych pomiędzy Klientem a pracownikiem obsługującym, a także stosując się do zaleceń GIS wprowadzenie limitu osób korzystających z wind oraz organizacja stanowisk pracy zachować minimalną odległość. Dodatkowo, w celu zapewnienia właściwej odległości między pracownikami i Klientami, wprowadzono strefy bezpieczeństwa. Określono także limity liczebności klientów przebywających w placówce.
Dostosowanie opieki zdrowotnej	W celu zapewnienia pracownikom w okresie pandemii pełnego dostępu do pomocy medycznej, Lux Med jako podmiot świadczący opiekę medyczną dla Banku, kompleksowo dostosował swoją obsługę do zgłaszanych potrzeb, wprowadzając np. na szeroką skalę konsultacje telefoniczne.
Stać komunikacja do pracowników	Działania w zakresie komunikacji miały charakter stały i kompleksowy, obejmując wiele obszarów. <ol style="list-style-type: none"> 1. Bank na bieżąco informował pracowników o sposobie zabezpieczania osobistego oraz swoich najbliższych przed zakażeniem Covid-19. W tym celu przekazywał pracownikom zarówno komunikaty Ministerstwa Zdrowia, z GIS, informacje z Lux Med, jak i opracowania własne. 2. Bank cyklicznie informował pracowników o możliwych ryzykach ataków w cyberprzestrzeni i sposobie zabezpieczania w tym zakresie. 3. Bank na bieżąco informował pracowników o dodatkowych uprawnieniach np. możliwości otrzymania zasiłków opiekuńczych. 4. W trosce o zapewnienie jak najszerszej wiedzy pracowników na temat ochrony przed wirusami, Bank udostępnił zdalne szkolenie e-learningowe. 5. Bank na bieżąco informował pracowników o organizacji pracy w okresie pandemii. 6. Dla wygody pracowników, wszystkie materiały związane z koronawirusem zostały zebrane i opublikowane w jednym miejscu – w Aktualnościach w intranecie.

Dodatkowo, uwzględniając wpływ i skalę zakres pandemii COVID-19 na funkcjonowanie Banku, Zarząd Banku oraz powołany odrębny Zespół, kierowany przez Członka Zarządu Banku, podjęli działania w celu minimalizacji skutków pandemii ukierunkowane na pomoc społeczeństwu, Klientom i pracownikom, jak również analizujące całościowo wpływ pandemii na działalność Banku.

11.3.3. Przeciwdziałanie korupcji

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

Celem wdrożenia ww. Polityki jest w szczególności:

- a) określenie jednoznacznego stanowiska Banku wobec zjawisk o charakterze korupcyjnym,
- b) określenie obszarów, szczególnie istotnych w procesach zapobiegania zjawisk o charakterze korupcyjnym,
- c) niedopuszczanie do tworzenia i używania przez jakiekolwiek osoby trzecie mechanizmów, służących powstawaniu zjawisk o charakterze korupcyjnym w tym, zjawisk korupcyjnych, wykorzystujących majątek Banku,
- d) 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,

- e) 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:

- a) 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 Bank oczekuje od swoich interesariuszy. Postępowanie zgodne z niniejszą Polityką jest także elementem sprzyjającym zapewnianiu zgodności (compliance).

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. Sposób pomiaru i zarządzania ryzykiem reputacji regulują szczegółowo Zasady zarządzania kapitałem. 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 ryzyk, 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 dotyczące przyjmowania i wręczania prezentów jest są Zasady przekazywania i przyjmowania prezentów i zachęt, zatwierdzone przez Zarząd Banku. Zasady uległy w 2021 r. aktualizacji, w ramach której rozszerzono i doprecyzowano definicję prezentu oraz katalog przesłanek dopuszczalności jego przyjęcia/wręczenia, a także rozszerzono i doprecyzowano katalog zachowań niedopuszczalnych.

Zarządzanie obszarem konfliktu interesów

Dokumentem przedstawiającym stanowisko Banku dotyczące zarządzania konfliktem interesów są następujące regulacje:

- a) Polityka przeciwdziałania konfliktowi interesów w Banku Pocztowym S.A. – dokument podlegający zatwierdzeniu przez Radę Nadzorczą Banku,
- b) Zasady zarządzania konfliktem interesów w Banku Pocztowym S.A. – dokument podrzędny, wprowadzany uchwałą Zarządu 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 (zarówno w trakcie, jak i po ustaniu zatrudnienia).

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. Do podstawowych mechanizmów należą: kolegialny tryb podejmowania decyzji, system szczebli kompetencyjnych przy podejmowaniu decyzji, obowiązek uzgodnienia czy procedury, określające sposób tworzenia specyfikacji wymagań dla nabywanych produktów lub usług.

Powyższe mechanizmy, zapewniające obiektywny i optymalny wybór dostawców towarów i usług, określone są w Zasadach realizacji zakupów, zaś ogólne regulacje, dotyczące przeciwdziałania konfliktowi interesów na etapie wyboru dostawców i usług określone są Zasadach przeciwdziałania konfliktowi interesów.

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, czego elementem jest zapewnienie odpowiednich mechanizmów kontrolnych. Bank udziela darowizn, których celem jest wspieranie działalności wnioskodawców w sferze działań społecznych, a precyzyjny katalog celów wsparcia, zarówno w aspekcie pozytywnym, jak i negatywnym (wyłączenie z możliwości wspierania) określony jest w *Zasadach udzielania darowizn*. Tymczasem zasady prowadzenia działań sponsoringowych opisane są w poświęconym temu tematowi rozdziale Zasad Komunikacji Banku Pocztowego S.A.

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.

Zasady oraz ich uszczegółowienie w postaci w Procedury udzielania darowizn zawierają opis mechanizmów zapewniających obiektywny i optymalny wybór celów oraz wnioskodawców, którym udzielona zostaje darowizna.

Kluczowe wskaźniki

	2021	2020	2019
Odsetek nowo zatrudnionych pracowników, którzy ukończyli szkolenie poświęcone przeciwdziałaniu korupcji	100%	100%	100%
Odsetek pracowników objętych szkoleniem na temat etyki w działalności Banku.	100%	100%	100%

11.3.4. Społeczeństwo

Bank 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 przyczynić do zrównoważonego rozwoju Polski.

Prowadzenie działalności w sposób społecznie odpowiedzialny jest istotnym obszarem Strategii Banku, która zakłada współdziałanie i synergii w ramach Grupy Poczty Polskiej w działaniach wspierających realizację celów Polskiego Ładu i 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,
- Wspieranie przedsiębiorczości,
- Promocja sportu,
- Polityka darowizn,
- Pozostała działalność na rzecz społeczeństwa,
- Polityka różnorodności.

Relacje z Klientami

Działania podejmowane przez Bank w tym obszarze mają cel nadrzędny – stałe dążenie do podnoszenia satysfakcji Klientów poprzez oferowanie produktów i usług, które spełnią ich oczekiwania.

Swoją rolę, wyrażoną w misji, Bank 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 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, zostały przygotowane polityki/zasady jako odrębne dokumenty przyjęte m.in. przez Zarząd Banku – poniżej przedstawiono opis Istotnych polityk/zasad 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) zarządzania komunikacją z klientami banku w kanałach wewnętrznych i zewnętrznych, w tym zarządzania informacją w zakresie modernizacji usług i systemów bankowych, planowanych przerw, oraz nieplanowanych zdarzeń i awarii (ataki hackerskie i inne zagrożenia),
 - b) realizacji działań marketingowych,
 - c) realizacji analiz i badań marketingowych oraz promocyjnych,
 - d) zarządzania Systemem Identyfikacji Wizualnej,
 - e) zarządzania i dystrybucji upominków reklamowych;

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 nim 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 obsługi reklamacji w Banku Pocztowym S.A. , 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.

Celem Banku 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 Bank 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: 15 dni roboczych od dnia jej otrzymania (dla reklamacji dotyczących usług płatniczych) lub 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania (dla pozostałych reklamacji). W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa powyżej, Bank informuje Klienta o przewidywanym terminie odpowiedzi, który nie może przekroczyć: 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji (dla reklamacji dotyczących usług płatniczych) lub 60 dni kalendarzowych (dla pozostałych reklamacji). Bank informuje Klienta o wyniku reklamacji w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Na wniosek Klienta odpowiedź na reklamację może zostać przekazana pocztą elektroniczną.

Klient ma 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 Bankowy Arbitraż Konsumentki działający przy Związku Banków Polskich.

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

- a) obsługi reklamacji Klientów,
- b) trybu wdrażania, modyfikacji i wycofywania produktu.

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 własne profile w mediach społecznościowych na Facebooku, Instagramie 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.

Od początku pandemii COVID-19, Bank podjął szereg działań w celu wsparcia Klientów detalicznych i biznesowych, zapewniając ciągłość operacyjną i transakcyjną, przy zachowaniu standardów bezpieczeństwa.

Główne działania dotyczyły obszarów:

- poszerzenia elektronicznej realizacji procesów,
- wsparcia w zakresie obsługi kredytów,
- wsparcia za pośrednictwem Tarcz: Antykrzysowych i Finansowej PFR.

Poniżej przedstawiono opis głównych działań w tym zakresie.

Obszar	Opis
Sieć placówek stale obsługująca Klientów	Przez cały okres pandemii Bank zapewniał obsługę transakcyjną Klientów, którzy widzieli potrzebę korzystania ze stacjonarnej sieci dystrybucji, jednocześnie stosując środki ochrony minimalizując ryzyko zarażenia COVID-19 przez Klientów i obsługujących ich pracowników. W całym okresie pandemii placówki stacjonarne Banku były otwarte dla Klientów. Bank zapewnił w każdej placówce środki dezynfekujące oraz wprowadził strefy bezpieczeństwa, zapewniające, że przy stanowisku obsługi mógł przebywać tylko jeden Klient, a odległość między osobami oczekującymi powinna wynosić min. 1,5 metra. Tam gdzie było to możliwe, stanowiska do obsługi Klienta zostały wyposażone w szybę lub plexi. Dodatkowo na terenie placówki mogło przebywać maksymalnie dwóch Klientów. Dostosowano także godziny pracy placówek do godzin otwarcia Urzędów Poczтовых, uwzględniając zmniejszoną liczbę pracowników. Jednocześnie Bank stworzył dodatkowe możliwości i zachęcał Klientów (za pośrednictwem stron www.pocztowy.pl , www.envelobank.pl oraz profili społecznościowych) do korzystania z płatności bezgotówkowych i używania zdalnych kanałów dostępu do usług bankowych.
Rozwój płatności zbliżeniowych	Bank jako jeden z pierwszych banków, podwyższył Klientom do 100 zł limit płatności dla transakcji zbliżeniowych kartą bez konieczności podawania kodu PIN. Wdrożone rozwiązanie w zakresie rezygnacji z płatności gotówką na rzecz kart płatniczych miało charakter profilaktyczny, mający na celu zmniejszenie prawdopodobieństwa zakażenia wirusem. Dodatkowo Klienci Banku mogą płacić zbliżeniowo, korzystając z Garmin Pay, GooglePay i Apple Pay, Xiaomi Pay.
Wdrożenie moratorium na spłaty rat kredytowych (tzw. „wakacje kredytowe”)	Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom Klientów, w związku z sytuacją spowodowaną epidemią koronawirusa, Bank wprowadził od 24 marca 2020 r. możliwość zawieszenia spłat rat kredytowych tzw. „wakacje kredytowe”, tj. możliwość zawieszenia rat kapitałowych przy spłacie kredytów i pożyczek gotówkowych oraz hipotecznych dla Klientów detalicznych oraz kredytów dla Klientów segmentu mieszkalnictwa i przedsiębiorstw, nawet na 6 miesięcy. Zaproponowane rozwiązanie ma pomóc Klientom znajdującym się w trudnej sytuacji finansowej związanej z pandemią. Bank nie pobierał żadnych opłat w związku z udzieleniem prolongaty. W celu przyspieszenia i ułatwienia załatwienia formalności w tym zakresie oraz w trosce o bezpieczeństwo, Bank wdrożył możliwość zdalnej obsługi tego procesu. Złożenie wniosku o „wakacje kredytowe” możliwe jest poprzez bankowość internetową, bądź za pośrednictwem infolinii Banku. W dniu 8 czerwca 2020 r. Bank wprowadził zasady oferowania narzędzi pomocowych zawartych w moratorium pozaustawowym ZBP. Następnie Bank wprowadził rozwiązania ustawowe, wynikające z tzw. Tarczy antykrzysowej 4.0., umożliwiające zawieszenie umowy kredytu w przypadku utraty przez kredytobiorcę głównego źródła dochodu.
Maksymalne koszty pozaodsetkowe	Zgodnie z ustawą o zmianie ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem Covid-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz niektórych innych ustaw, Bank dokonał obniżenia maksymalnych kosztów pozaodsetkowych zgodnie z nowym wzorem wynikającym z Ustawy.
Odnowienie finansowania o charakterze odnawialnym na okres do 6 miesięcy	Bank mając na celu działania pomocowe spowodowaną pandemią Covid-19 od dnia 24 marca 2020 r. umożliwił Klientom segmentu mikro, małych i średnich przedsiębiorstw możliwość odnowienia – na uproszczonych zasadach – kredytu w rachunku bieżącym (z wyłączeniem kredytu rewolwingowego).
Gwarancja „de minimis”	Od 26 marca 2020 r. Bank przystąpił do zmodyfikowanej formuły programu Gwarancji „de minimis”, dzięki której Klienci mają możliwość skorzystania z wydłużonego do 39 miesięcy okresu gwarancji, a także prowizji za udzielenie gwarancji w wysokości 0% do 31 grudnia 2020 r.
Tarcza Finansowa PFR	Od 29 kwietnia 2020 r. Bank rozpoczął proces przyjmowania wniosków od swoich Klientów - mikro, małych i średnich firm - o udzielenie wsparcia w ramach Tarczy Finansowej PFR. Głównym celem tego programu rządowego jest udostępnienie mikrofirmom oraz MŚP, finansowania na warunkach preferencyjnych, w znacznej części bezzwrotnego, dla zapewnienia płynności

	<p>i stabilności finansowej w okresie poważnych zakłóceń w gospodarce w związku ze skutkami pandemii.</p> <p>Całość procesu, w tym otrzymanie decyzji i podpisanie umowy z PFR oraz wnioski reklamacyjny odbywa się on-line w systemie transakcyjnym Banku.</p> <p>Firmy, które złożyły wniosek lub otrzymały subwencję w ramach Tarczy Finansowej PFR, nie ponoszą żadnych kosztów np. z tytułu prowizji bankowej czy za rozpatrzenie wniosku.</p>
<p>Poszerzenie elektronicznej realizacji procesów</p>	<p>W celu przyspieszenia i ułatwienia obsługi Klientów oraz w trosce o bezpieczeństwo, Bank podjął systemowe prace dotyczące poszerzenia możliwości obsługi zdalnej (bankowość elektroniczna oraz Infolinia) Klientów w wielu obszarach.</p> <p>Oprócz opisanych powyżej działań, dotyczących poszerzenia elektronicznej realizacji procesów, związanych z:</p> <ul style="list-style-type: none"> - podwyższeniem Klientom limitu płatności dla transakcji zbliżeniowych kartą bez konieczności podawania kodu PIN do 100 zł, - z dniem 1 czerwca 2020 r. dla wszystkich nowowydanych kart (oprócz kart Visa wydanych do EnveloKonta) podniesiony został domyślny limit na transakcje internetowe z 0 zł na 500 zł, - wdrożenia możliwości – w określonych przypadkach - zdalnej obsługi procesu składania wniosku o „wakacje kredytowe”, - całościowej obsługi otrzymania subwencji przez system transakcyjny Banku, - Bank dodatkowo poszerzył możliwości obsługi zdalnej Klientów, poprzez: <ul style="list-style-type: none"> • wdrożenie nowych funkcjonalności w bankowości internetowej i mobilnej w zakresie poszerzenia zarządzania limitami transakcyjnymi oraz zarządzania limitami kart debetowych w bankowości internetowej PocztoWy24, • udostępnienie w swojej aplikacji mobilnej PocztoWy autoryzacji za pomocą technologii FaceID, czyli możliwości logowania i zatwierdzania przelewów poprzez biometryczne rozpoznawanie twarzy Klienta. Użytkownicy urządzeń: tabletów i telefonów pracujących na systemach iOS mogą logować się do bankowości mobilnej PocztoWy i zatwierdzać przelewy do 1000 złotych za pomocą FaceID, • wprowadzenie prostszego, bezpiecznego, sposobu logowania do bankowości internetowej PocztoWy24, poprzez wymóg autoryzacji co 90 dni, • udostępnienie kredytu on-line w nowych kanałach dystrybucji, tj. w kanale Contact Centre oraz placówkach. Rozwiązanie dedykowane jest głównie dla Klientów, którzy nie korzystają z bankowości internetowej, a mimo tego bez wychodzenia z domu, w szybki i wygodny sposób mogą załatwić wszystkie formalności kredytowe. Proces polega na złożeniu wniosku kredytowego za pośrednictwem Contact Centre lub placówki, na nagrywanym połączeniu telefonicznym oraz podpisaniu umowy kredytowej przez Klienta poprzez SMS, • wdrożenie procesu zdalnej sprzedaży produktów ubezpieczeniowych -majątkowych i ochrony zdrowia (stand alone) – we współpracy z PocztoWy Towarzystwem Ubezpieczeń Wzajemnych oraz TUŃZ Warta S.A.

Wspieranie przedsiębiorców

2021 r. upływał m.in. pod znakiem kontynuacji walki z Covid-19, a Bank aktywnie włączał się w działania mające na celu pomoc obywatelom, przedsiębiorcom czy szerzej - polskiej gospodarce - w przeciwdziałaniu negatywnym skutkom pandemii. W styczniu 2021 r. Bank rozpoczął przyjmować wnioski od swoich klientów - mikro, małych i średnich firm zatrudniających od 1 do 249 pracowników o udzielenie wsparcia w ramach Tarczy Finansowej PFR 2.0. To program, którego celem jest pomoc finansowa dla firm z 45 branż, które musiały ograniczyć lub zawiesić działalność w związku z sytuacją epidemiologiczną związaną z COVID-19, a w szczególności działających w branży turystycznej, gastronomicznej i handlowej. Bank dociera do mikro, małych i średnich firm działających w małych miasteczkach i w gminach odległych od wielkich miast na terenie całej Polski. Tarcza Finansowa PFR 2.0 pozwala przedsiębiorcom, także z tych regionów, przetrwać trudny czas i utrzymać wiele miejsc pracy. Współpraca z PFR i pomoc małym przedsiębiorcom idealnie wpisują się w Strategię Banku PocztoWy 2021 – 2024. Firmy, które składały wniosek lub otrzymały subwencję w ramach Tarczy Finansowej PFR, nie ponosiły żadnych kosztów np. z tytułu prowizji bankowej czy za rozpatrzenie wniosku.

Dążąc do dostarczenia najlepszych rozwiązań wszystkim – obecnym i przyszłym Klientom w lutym 2021 r., Bank rozpoczął proces udostępniania „pod jednym dachem” szerokiej oferty i doświadczenia bezpiecznego, polskiego banku oraz dostęp do nowoczesnych cyfrowych rozwiązań w postaci bankowości internetowej pod wspólną nazwą PocztoWy24 oraz aplikacji mobilnej pod nazwą PocztoWy. Zgodnie ze Strategią, Bank tworzy tym samym dla Klientów nową jakość – przenosząc ich do lepszej i bardziej zaawansowanej bankowości cyfrowej. Bankowość

internetowa Poczty24 i aplikacja mobilna Poczty da klientom znacznie więcej możliwości i szybszy dostęp do wdrażanych przez Bank produktów i najnowszych technologicznie usług. W dalszym horyzoncie czasowym pozwoli to na stworzenie rozwiniętej bankowości elektronicznej opartej przede wszystkim na automatyzacji i zaawansowanych rozwiązaniach cyfrowych. Proces udostępnienia 100% Klientów najnowszych rozwiązań bankowości internetowej i mobilnej zakończył się w listopadzie 2021 r.

W 2021 r. Bank podjął współpracę na zasadach członkostwa z Izbą Gospodarki Elektronicznej. Izba jako najważniejsza organizacja z obszaru e-commerce, reprezentuje i wspiera interesy firm związanych z rynkiem gospodarki elektronicznej w Polsce, ze szczególnym uwzględnieniem firm zrzeszonych w e-Izbie. Jej misją jest rozwój polskiej branży gospodarki cyfrowej poprzez współpracę, wymianę know-how, działania legislacyjne oraz silną i efektywną reprezentację wspólnych interesów w dialogu z instytucjami polskiej administracji rządowej, Unii Europejskiej oraz organizacjami pozarządowymi w kraju i na świecie. Od początku swojej działalności, Izba działa na rzecz rozwoju płatności cyfrowych oraz obrotu bezgotówkowego. Dzięki dostępowi do partnerów e-Izby i bliższym kontaktom z ekspertami e-commerce, Bank będzie lepiej rozwijał swoje usługi cyfrowe i dopasowywał je do potrzeb rynku. Rozwój sektora e-commerce gwałtownie przyspieszył w ostatnim okresie, głównie z powodu trwającej pandemii. Jego wartość szacuje się obecnie na ponad 60 miliardów złotych. Bank chce czynnie uczestniczyć w tym sektorze. W ofercie Banku są już usługi ułatwiające zamawianie i odbieranie produktów zakupionych w Internecie. Klienci Banku bez względu na porę i miejsce mogą uzyskać SMS-em informację o oczekującej na odbiór korespondencji czy przesyłce, dzięki usłudze e-Awizo. Mogą także zamówić dostarczenie listów poleconych bezpośrednio do ich skrzynki na listy, a informację o ich dostarczeniu Klient otrzymuje SMS-em lub e-mailem. Obie usługi Poczty Polskiej dostępne są w smartfonie i są bezpłatne dla klientów Banku Poczтового. Bank pracuje nad kolejnymi produktami rozszerzającymi ofertę dla rynku e-commerce.

Mając na uwadze odpowiedzialność firmy za kwestie ekologiczne – temat nabierający coraz większego znaczenia w kontekście choćby zmian klimatycznych - Bank, uruchomił usługę kredytową dotyczącą EkoWydatków skierowaną do Polaków, którzy planują dokonać zakupów związanych z ekologią. W ramach oferty klienci indywidualni mogą uzyskać nawet do 50 000 zł dodatkowego finansowania na cele takie jak np. zakup energooszczędnego sprzętu AGD, roweru a nawet hulajnogi, a także zakup lub montaż pomp ciepła, kotłów centralnego ogrzewania czy odnawialnych źródeł energii.

Dostrzegając potrzeby osób starszych i fakt starzejącego się społeczeństwa (liczba Polaków pobierających świadczenia emerytalne rośnie i wynosi około 7 mln osób - dane GUS z końca 2019r.), Bank uruchomił nową ofertę finansowania - Kredyt dla seniorów, a więc osób których jedynym źródłem dochodu jest emerytura.

W 2021 r. eksperci Banku uczestniczyli w szeregu konferencji i dyskusji na tematy istotne z punktu widzenia sektora bankowego, ale także szerszej społecznej świadomości zachodzących w bankowości zmian – w kontekście wyzwań, ale także zagrożeń. Wśród nich wymienić można m.in. XII Konferencję Stowarzyszenia Interim Managers SIM i panel dyskusyjny „Cyberbezpieczeństwo a rozwój firmy”, konferencję Kodeks Spótek Handlowych organizowaną przez redakcję Pulsu Biznesu, konferencję IT Bank 2021 i panel "Bezpieczeństwo procesów bankowych w obliczu zagrożeń świata post-pandemicznego", konferencję Impact'21 i panel "Silver tsunami vs Gen Z.", konferencję DIGITAL CUSTOMER CARE 2022 – PRZYSZŁOŚĆ W CYFROWYM ŚWIECIE organizowaną przez redakcję Rzeczpospolitej, XVII Kongres Finansowania Nieruchomości Mieszkaniowych organizowany przez Związek Banków Polskich oraz wiele innych.

Niezmiennie ważną kwestią dla sektora finansowego jest bezpieczeństwo Klientów. Dlatego eksperci Banku Poczтового wspólnie z policją prowadzili spotkania on-line poświęcone właśnie temu tematowi. Jedno z nich, z cyklu „Senior Online” miało miejsce w maju 2021 r. na kanale YouTube Policji w Lubinie, a ekspert Banku opowiadał na co zwracać uwagę, by unikać oszustw, kradzieży, zagrożeń – w skrócie – bezpiecznie korzystać z bankowości.

Promocja sportu

Ważnym obszarem w zakresie społecznej odpowiedzialności biznesu Banku 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 emocjonalne.

Istotnym obszarem aktywności Banku w sferze społecznej jest wspieranie rozwoju sportowych zainteresowań pracowników i zachęcanie do aktywności sportowej w codziennym życiu.

Aktywny wypoczynek i zdrowy styl życia, stanowią także element integracji osobistej i zawodowej pracowników Banku 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 kalendarz imprez sportowych na każdy rok ustalany jest wspólnie.

W 2021 r., ze względu na trwającą pandemię, ograniczył tę działalność, pozostając jednak w bliskości z tak ważną dla wielu Polaków tematyką. Dobrym przykładem tego typu działań jest zorganizowany w związku z EURO 2020 konkurs „Kibicuj jak Mistrz”, który promował wieloletni ambasador Banku – Adam Małysz. Wystarczyło zrobić zdjęcie pokazujące w jaki sposób kibicujemy ulubionej drużynie podczas EURO i zgłosić je za pomocą formularza online, który był dostępny na stronie www Banku Poczтового. Spośród nadesłanych zgłoszeń jury wyłoniło 306 osób, które otrzymały cenne nagrody, takie jak konsole Play Station 5 czy vouchery do sklepów sportowych. Najlepsze prace wybrało jury z udziałem m.in. Adama Małysza.

Nawiązanie do EURO 2020 znalazło swoje odzwierciedlenie także w ramach działań wewnętrznych Banku, skierowanych do Pracowników. Tutaj Bank postawił na zabawę „Kibicuj, typuj i wygrywaj!”, polegającą na typowaniu wyników kolejnych spotkań, co spotkało się z dużym odzewem bankowego zespołu.

Wśród inicjatyw sportowych, w które Bank angażował pracowników, wymienić można organizowane przez Bank zawody strzeleckie oraz InO – zawody na orientację, które rokrocznie cieszą się dużym zainteresowaniem pracowników. Ponadto pracownicy Banku wzięli udział w Wirtualnej Triadzie Sportowej Poczty Polskiej, która odbywała się w terminie 16–31.10.2021 - Bank był także sponsorem wydarzenia. Rywalizacja przebiegała w dyscyplinach: bieg, marsz, jazda na rowerze, albo stanowiła połączenie każdej z nich. Dodatkowo - środki z pakietów startowych i indywidualnych wpłat zostały przeznaczone na pomoc dla podopiecznych Fundacji „Pocztowy Dar”. Bank zaangażował się także we wsparcie Szachowych Mistrzostw Polski Pracowników Poczty Polskiej i Grupy Kapitałowej Poczty Polskiej, w których udział wzięli także pracownicy Banku.

Polityka darowizn

W Banku działa Komisja ds. Darowizn. Zgodnie ze statutem Banku, górny limit wydatków 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 odrębne zasady przyjęte przez Zarząd Banku.

Dodatkowo 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.

W 2021 r. w związku z brakiem zysku za 2020 r., Bank nie udzielał darowizn.

	2021	2020	2019
Wartość darowizn Banku [w tys. zł]	0	333	103

Zgodnie z wyznaczanymi wartościami, Bank podjął szereg działań wobec społeczeństwa, w celu wsparcia lokalnych społeczności w trudnym okresie walki z koronawirusem. Potrzeby w tym zakresie okazały się ogromne, dlatego wiele firm i instytucji włączyło się w pomoc szpitalom i służbom medycznym w walce z koronawirusem.

Dołączył do nich także Bank, poprzez:

- przekazanie darowizny na rzecz Fundacji Poczty Dar celem zakupu niezbędnego wyposażenia szpitalnego wykorzystywanego w walce z koronawirusem. Pomoc trafiła do 6 szpitali na terenie całej Polski,
- przekazanie darowizny na rzecz Fundacji Poczty Dar, która stworzyła fundusz na ratowanie zdrowia i życia dla osób dotkniętych Covid-19 – pracowników Grupy Poczty Polskiej oraz ich rodzin.

Pozostała działalność na rzecz społeczeństwa

Działalność Banku 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. .

W tym obszarze, Bank przygotował politykę społecznej odpowiedzialności, jako odrębny dokumentu przyjęty przez Zarząd Banku i Radę Nadzorczą.

Bank 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 Poczty 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 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 stał się bardziej przyjazny osobom niesłyszącym, a zatrudniając i obsługując osoby głuche i słabosłyszące Bank aktywizuje je zawodowo i społecznie.

Mimo trudnej sytuacji pandemicznej, Bank w 2021 r. kontynuował realizowane od wielu lat działania edukacyjne w zakresie edukacji finansowej społeczeństwa. W minionym roku w ramach projektu Bakcyl - Bankowcy dla Edukacji Finansowej Dzieci i Młodzież - wolontariusze z Banku Poczty przeprowadzili ponad 50 lekcji z podstaw bankowości skierowanych do uczniów. Bank wspierał także regionalne akcje dot. bezpiecznego korzystania z bankowości przez seniorów, realizowane we współpracy z ZUS i Policją.

Zgodnie z wyznawanymi wartościami, Bank podjął szereg działań wobec społeczeństwa, w celu wsparcia lokalnych społeczności w trudnym okresie walki z koronawirusem. Bank silnie zaangażował się w projekty pomagające społeczeństwu i przedsiębiorcom przezwyciężyć skutki pandemii i zamrożenia gospodarki:

- Bank przyjmuje i obsługuje wnioski od firm o subwencje w ramach tarczy finansowej PFR,
- wprowadzenie na czas pandemii udogodnień i preferencyjnych warunków w oferowanych kredytach z gwarancją de minimis,
- wakacje kredytowe w Banku Poczty – w związku z sytuacją spowodowaną epidemią COVID-19, Bank wprowadził możliwość zawieszenia rat kapitałowych przy spłacie kredytów i pożyczek gotówkowych oraz hipotecznych nawet na 6 miesięcy.

W trosce o bezpieczeństwo i swobodny dostęp do usług bankowych w okresie pandemii, Bank silnie rozwijał i promował wśród Klientów innowacyjne rozwiązania pozwalające na korzystanie z usług Banku bez wychodzenia

z domu, a będąc w sklepie, czy podróży – pozwalające na bezpieczne płatności bezdotykowe. Do podjętych działań należą:

- rozwój nowoczesnej bankowości internetowej i mobilnej
- udostępnienie płatności BLIK,
- udostępnienie Kredytu on-line poprzez Contact Centre i placówki,
- udostępnienie kredytu na selfie,
- logowanie odciskiem palca (biometria) oraz Face ID (logowanie poprzez rozpoznawanie twarzy Klienta),
- wprowadzenie pierwszej w Polsce karty biometrycznej,
- rozbudowa marketu cyfrowego,
- promocja płatności mobilnych: Google Pay, Apple Pay, Garmin, Xiaomi Pay,
- umożliwienie Klientom bezpiecznego korzystania z usług otwartej bankowości, świadczonych przez tzw. podmioty trzecie, co stanowi odpowiedź na wymogi regulacyjne PSD2 (jako jeden z pierwszych banków w Polsce),
- Program Dobry Start (tzw. 300+) dostępny z poziomu bankowości internetowej Poczty24.

Polityka różnorodności

Działania związane z różnorodnością dotyczą wielu aspektów działalności Banku i mają na względzie m.in.:

- poszanowanie innych osób,
- równe traktowanie,
- wykorzystanie potencjału pracowników.

Bank 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 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 Pocztowym S.A.*” - bezpośrednio deklarującej postawę Banku w tym zakresie:
„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”,
- „*Regulaminie pracy Banku Pocztowego*” – 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”,
- „*Zasadach etyki dla pracowników Banku Pocztowego*” - 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 Pocztowym. 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, a także zapewnienie rzetelnego sprawdzenia tych informacji.

Powyższe regulacje, wspierają budowę 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 podejmowane są działania stałe i doraźne.

Stale 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 - wybrane obszary stan na		
31.12.2021 r.	31.12.2020 r.	Obszar
71,42%	72,67%	zatrudnionych w Banku to kobiety
34,04%	43,75%	kadry menadżerskiej to kobiety
0	0	liczba zidentyfikowanych przypadków materializacji ryzyka wynikającego z nieprzestrzegania praw człowieka zarówno w monitoringu bieżącym, jak i w rocznym procesie samooceny
0	0	Ilość kar nałożonych na Bank przez Państwową Inspekcję Pracy
-	-	struktura zatrudnienia w Banku, w tym:
11,16%	13,22%	pracowników w wieku do 30 lat
71,42%	71,54%	pracowników w wieku od 30 do 50 lat
17,42%	15,24%	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 odzwierciedla naszą dbałość o różnorodność. W składzie Rady Nadzorczej są przedstawiciele głównych akcjonariuszy Banku, reprezentanci świata nauki, osoby z szeroką wiedzą prawniczą, ale też zaakcentowane zróżnicowania pod względem płci.

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 stale inwestuje w rozwój pracowników w celu: zapewnienia najwyższej jakości obsługi Klientów, wzmacniania 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 bezpośrednio oddziaływanie Banku na środowisko naturalne jest niewielkie, Bank przygotował odrębną politykę społeczną uwzględniającą politykę środowiskową, jako odrębny dokument 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, porozumieniach przyjętych przez społeczność międzynarodową, a w szczególności na postanowieniach Porozumienia Paryskiego w sprawie ograniczenia zmian klimatu, a także rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 z dnia 18 czerwca 2020 r. w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje, zmieniające rozporządzenie (UE) 2019/2088.

Bank 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 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 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, w zakresie codziennego funkcjonowania.

Z uwagi na posiadaną infrastrukturę (budynki, w których świadczona jest obsługa bankowa) oraz rozproszenie terytorialne placówek, podejmowane przez Bank inicjatywy proekologiczne ograniczające negatywne oddziaływanie na środowisko, dotyczą m.in.:

- transportu samochodowego,
- podróży służbowych,
- ograniczenia zużycia energii.

Dodatkowo w zakresie podejmowanych inicjatyw proekologicznych Bank wdraża rozwiązania innowacyjne dotyczące ograniczenia zużycia papieru oraz udziału papierów certyfikowanych w produkcjach poligraficznych dla Banku.

W zakresie transportu samochodowego minimalizowane jest jego oddziaływanie na środowisko poprzez racjonalną gospodarkę flotą samochodową oraz jej monitoring. Flota Banku wg stanu na 31.12.2021 r. składa się ze 120 samochodów, w tym 2 ciężarowe. 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

	2021	2020	2019
Flota samochodowa Banku	120	139	137
Stopień spełnienia norm emisji spalin Euro 6	100%	100%	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 wykorzystuje zdalne metody komunikacji, w tym szkolenia e-learningowe oraz 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 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 uczestniczy w programie LCCP - Lexmark Cartridge Collection Program firmy Lexmark oraz programie odbioru zużytych baterii i akumulatorów. Program LCCP 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 programie zużytych baterii i akumulatorów Bank bierze udział przy współpracy z firmą Lyreco, która odbiera i dostarcza pudełka do zużytych baterii i akumulatorów zlokalizowanych w Centralach Banku.

W zakresie ograniczenia zużycia energii, działania proekologiczne dotyczą budynków: Centrali Banku w Bydgoszczy jak i placówek operacyjnych.

Zużycie energii elektrycznej w Centrali Banku w Bydgoszczy podlega ciągłemu monitoringowi i spadkowi. W trakcie modernizacji siedziby Centrali Banku jak i placówek własnych, w ostatnich latach dokonywano sukcesywnie wymiany oświetlenia stanowisk pracy z lamp jarzeniowych na lampy z elementami świetlnymi LED, co w efekcie poprawiło 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 w Bydgoszczy

	2021	2020
Energia elektryczna [w kWh]	874 571	875 475
Energia cieplna [w GJ]	1090	1 161

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]

	2021	2020
Główna siedziba Banku w Bydgoszczy	1526	2 181

Dodatkowo zgodnie z obowiązującymi przepisami Bank segreguje odpady oraz prowadzi działania edukacyjno – komunikacyjne dla pracowników Banku w tym zakresie.

Bank w 2021 r. konsekwentnie ograniczał produkcję materiałów reklamowych oraz zwiększał udział ekologicznego, certyfikowanego papieru w tych produkcjach (plakaty, ulotki). Docelowo przy wyborze nowych dostawców (drukarni) zakonał 100 % wykorzystanie papieru z certyfikatem FSC w realizacjach dla Banku w kolejnych latach.

Bank rozpoczął prace zmierzające do ograniczenia plastiku wprowadzanego do środowiska w związku z wydawnictwem kart płatniczych. Analizując możliwości zastosowania materiałów pozyskiwanych z recyklingu, biodegradowalnych i pochodzenia roślinnego, bank zamierza w najbliższym czasie użyć tego typu materiałów dla kart wydawanych swoim klientom i tym samym ograniczyć negatywny wpływ na środowisko. Ponadto, Bank rozpoczął projekt, przygotowujący wdrożenie kart wirtualnych do oferty dla klientów detalicznych, które będą wydawane wyłącznie w formie cyfrowej.

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 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 identyfikuje następujące istotne rodzaje ryzyka: strategiczne, braku zgodności, cyklu gospodarczego, outsourcingu, reputacji, rezydualne, koncentracji oraz modeli.

Należy podkreślić, iż Bank ma świadomość, w dłuższym okresie czasu, potencjalnego wpływu ryzyka klimatycznego na wyniki finansowe oraz sytuację płynnościową Banku, stąd też rozpoczął proces włączania ryzyka klimatycznego do systemu zarządzania ryzykiem.

W zmodyfikowanym zarządzaniu ryzykiem, Bank będzie traktował ryzyko klimatyczne jako tzw. ryzyko przekrojowe, które w różnym stopniu i poprzez zróżnicowane kanały transmisji wpływa na tradycyjne ryzyka występujące w Banku.

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 obsługa reklamacji, <p>Bank podejmuje szereg działań w celu mitygacji tego ryzyka. 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 internetową i mobilną, profil Banku na Facebooku, Instagramie 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, • 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, dotyczą 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 organizacjami związkowymi w zakresie spraw pracowniczych, • analizy mierników i wskaźników dotyczących: zatrudnienia i rotacji pracowników, różnorodności w podziale na płeć, zatrudnienia osób niepełnosprawnych, osób przeszkolonych (np. w ramach podnoszenia kwalifikacji zawodowych), liczba szkoleń BPH, wskaźników dotyczących wynagrodzeń, • oferowania szkoleń, zapewniających rozwój pracowników, • tworzenia właściwych i bezpiecznych warunków pracy, • wdrożenia polityki antymobbingowej i procedur anonimowego zgłaszania naruszeń, • wspierania 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 konkursów i świadczeń okolicznościowych dla dzieci pracowników, • oferowania Pracowniczego Programu Emerytalny (PPE) – z dofinansowaniem przez pracodawcę, • oferowania programu kompleksowej opieki medycznej. • wspierania przez pracodawcę programu sportowo-rekreacyjnego oraz dobrowolnych grupowe ubezpieczenie na życie, na preferencyjnych warunkach, • oferowania przez pracodawcę możliwości zwolnienia od pracy w postaci odpłatnych 2 godzin przeznaczonych dla rodziny.
<p>POSZANOWANIE PRAW CZŁOWIEKA</p> <p>PRZECIWDZIAŁANIE KORUPCJI</p>	<p>Ryzyka 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 wdrażania 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, • wspierania i propagowania działań związanych z wolontariatem pracowniczym, angażującym i integrującym pracowników, • wprowadzania rozwiązań usprawniających obsługę dla Klientów z niepełnosprawnościami, • wspierania pracowników w podnoszeniu kwalifikacji, • monitorowania publikacji poświęconych Bankowi i podejmowaniu działań zaradczych, • 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>

ŚRODOWISKO	<p>Ryzyko dotyczące obszaru związanego z wpływem na środowisko naturalne dotyczy głównie możliwości nałożenia sankcji w związku z brakiem zapewnienia zgodności z przepisami prawa. Bank zapobiega temu ryzyku stosując się do przepisów prawnych, monitorując swój wpływ na środowisko i wdrażając działania prośrodowiskowe.</p> <p>Bank podejmuje szereg działań w celu minimalizacji tego ryzyka, w szczególności:</p> <ul style="list-style-type: none"> • monitoruje w wybranych obszarach, swój wpływ na środowisko naturalne, • wdraża określone działania prośrodowiskowe, m.in.: <ul style="list-style-type: none"> - 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 prowadzenia działań prośrodowiskowych przez Bank. <p>Ponadto Bank w zakresie polityki biznesowej rozwija obszar finansowania działalności prośrodowiskowej, w zakresie oferty produktów oraz modelu sprzedaży.</p>
-------------------	--

11.5. Ujawnienia wynikające z Taksonomii

W poprzednich częściach Oświadczenia, Bank przedstawił podejście do wszystkich obszarów raportowania kwestii zrównoważonego rozwoju, w szczególności w zakresie opisu działań, polityk i procedur należytej staranności oraz kluczowych niefinansowych KPI.

W poniższej części zaprezentowano informacje w zakresie zrównoważonego rozwoju, związane w szczególności z wypełnieniem obowiązków dotyczących określenia, w jaki sposób i w jakim stopniu działalność Banku jest powiązana z działalnością gospodarczą, która kwalifikuje się jako zrównoważona środowiskowo zgodnie z:

- Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 z dnia 18 czerwca 2020 r. w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje, zmieniające rozporządzenie (UE) 2019/2088 (Tekst mający znaczenie dla EOG), tzw. Taksonomia, oraz
- Rozporządzeniem delegowanym Komisji (UE) 2021/2178 z dnia 6 lipca 2021 r. uzupełniającym rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 przez sprecyzowanie treści i prezentacji informacji dotyczących zrównoważonej środowiskowo działalności gospodarczej, które mają być ujawniane przez przedsiębiorstwa podlegające art. 19a lub 29a dyrektywy 2013/34/UE, oraz określenie metody spełnienia tego obowiązku ujawniania informacji.

Przedstawione dane obejmują wymagania określone w artykule 8 ww. rozporządzenia dotyczącego Taksonomii dla instytucji kredytowych:

- wskaźniki ilościowe, oraz
- informacje jakościowe.

Wskaźniki ilościowe

Zgodnie z wymogami Taksonomii, Bank przedstawia wyliczenie wskaźników ilościowych wg stanu na 31 grudnia 2021 r. w oparciu o dane Banku, z uwagi na brak opublikowanych danych przez zakwalifikowanych klientów Banku, w szczególności dotyczących ich kwalifikowanego obrotu i nakładów inwestycyjnych a także bez uwzględniania klientów detalicznych w zakresie kredytów hipotecznych.

W przedstawionych poniżej Informacjach jakościowych opisano szczegółowy sposób wyliczania wskaźników ilościowych.

Nazwa wskaźnika ilościowego <i>(W przedstawionych poniżej informacjach jakościowych omówiono szczegółowy opis sposobu ich wyliczenia)</i>		Poziom wskaźnika ilościowego
1.	Udział procentowy w aktywach ogółem ¹ ekspozycji wobec działalności gospodarczej niekwalifikującej się do systematyki	0,0%
2.	Udział procentowy w aktywach ogółem ¹ ekspozycji wobec działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki	0,91%
3.	Udział procentowy w aktywach ogółem ¹ ekspozycji wobec rządów centralnych, banków centralnych i emitentów ponadnarodowych	38,64%
4.	Udział procentowy w aktywach ogółem ¹ instrumentów pochodnych	0,000032%
5.	Udział procentowy w aktywach ogółem ¹ ekspozycji wobec przedsiębiorstw, które nie podlegają obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych zgodnie z art. 19a lub 29a dyrektywy 2013/34/UE wszystkie przedsiębiorstwa	10,92%
6.	Procentowy udział portfeli handlowych oraz pożyczek międzybankowych na żądanie w aktywach ogółem ¹	0,17%

^{1/} szczegółowy zakres aktywów ogółem opisano w poniższej części dotyczącej Informacji jakościowej

Informacje jakościowe

W poniższej części przedstawiono:

- szczegółowy opis sposobu wyliczenia wskaźników ilościowych obejmujący informacje kontekstowe wspierające wskaźniki ilościowe, w tym zakres, aktywa i działania objęte KPI, informacje o źródłach danych i ograniczeniach,
- dotaddkowe informacje jakościowe, wynikające z wymogów Taksonomii, dotyczące:
 - opisu zgodności z Rozporządzeniem (UE) 2020/852 w strategii biznesowej przedsiębiorstwa, procesach projektowania produktów i zaangażowania/ współpracy z klientami i kontrahentami,
 - dotaddkowe lub uzupełniające informacje wspierające/ uzasadniające strategię przedsiębiorstwa finansowego i wagę finansowania działalności gospodarczej zgodnej z systematyką w całej ich działalność.

Ad. 1)

1. *Wskaźnik ilościowy - Udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji wobec działalności gospodarczej niekwalifikującej się do systematyki*

2. *Wskaźnik ilościowy - Udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji wobec działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki*

Dla wyliczenia tych wskaźników, Bank dokonał przeglądu portfela klientów instytucjonalnych i skorzystał z danych pozyskanych od klienta i przechowywanych w systemach informatycznych Banku, wiedzy o klientach posiadanej przez doradców oraz pozyskanych ogólnodostępnych danych rynkowych.

W oparciu o powyższe analizy, wśród klientów Banku, wg. stanu na 31.12.2021 r. Bank zidentyfikował przedsiębiorstwa, podlegające obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych na podstawie art. 19a lub 29a dyrektywy 2013/34/UE (NFRD), w tym przedsiębiorstwa z czynną ekspozycją kredytową.

W kolejnym kroku Bank zidentyfikował główne kody PKD tych przedsiębiorstw a następnie ich kody NACE, uwzględniając Rozporządzenie (WE) NR 1893/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 20 grudnia 2006 r. w sprawie statystycznej klasyfikacji działalności gospodarczej NACE Rev. 2 i zmieniające rozporządzenie Rady (EWG) nr 3037/90 oraz niektóre rozporządzenia WE w sprawie określonych dziedzin statystycznych (Tekst mający znaczenie dla EOG).

W końcowym etapie identyfikacji przedsiębiorstw dokonał klasyfikacji tych przedsiębiorstw wyłącznie po kodzie NACE (z uwagi na brak opublikowanych danych przez zakwalifikowane przedsiębiorstwa, w szczególności

dotyczące ich kwalifikowanego obrotu i nakładów inwestycyjnych), zgodnie z wymogami Rozporządzenia delegowanego Komisji (UE) 2021/2178 z dnia 6 lipca 2021 r. uzupełniającego rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 przez sprecyzowanie treści i prezentacji informacji dotyczących zrównoważonej środowiskowo działalności gospodarczej, które mają być ujawniane przez przedsiębiorstwa podlegające art. 19a lub 29a dyrektywy 2013/34/UE, oraz określenie metody spełnienia tego obowiązku ujawniania informacji (Tekst mający znaczenie dla EOG).

W oparciu o dokonaną klasyfikację po kodzie NACE dla przedsiębiorstw z czynną ekspozycją kredytową wg. stanu na 31.12.2021 r., podlegających obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych, Bank określił iż finansowane podmioty w pełnym zakresie kwalifikują się do systematyki wynikającej z Taksonomii, przy założeniu, że wg kodu NACE dla głównej działalności Klienta całość ekspozycji kredytowej mającej charakter finansowania ogólnego, a nie celowego (w tym pozabilansowe gwarancje oraz niewykorzystane linie kredytowe), przypisano jako kwalifikującą się do systematyki.

Wartość wskaźnika 1 wynosi „0%” – gdyż ekspozycje zidentyfikowanych przedsiębiorstw z czynną ekspozycją kredytową wg. stanu na 31.12.2021 r., podlegających obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych na podstawie art. 19a lub 29a dyrektywy 2013/34/UE (NFRD), kwalifikują się do systematyki.

Wartość wskaźnika 2 wynosi „0,91%” – w ramach którego uwzględniono:

- w liczniku – wartość ekspozycji kredytowych wg. stanu na 31.12.2021 r. wobec zidentyfikowanych przedsiębiorstw z czynną ekspozycją kredytową wg. stanu na 31.12.2021 r., podlegających obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych na podstawie art. 19a lub 29a dyrektywy 2013/34/UE (NFRD) oraz art. 49b. ustawy o rachunkowości, których ekspozycje kwalifikują się do systematyki, w tym ujęte pozabilansowe zobowiązania warunkowe (gwarancje oraz niewykorzystane linie kredytowe) tych podmiotów,
- w mianowniku - aktywa ogółem w złotych wg. stanu na 31.12.2021 r. powiększone o pozabilansowe zobowiązania warunkowe (gwarancje, niewykorzystane linie kredytowe oraz limity na kartach kredytowych).

3. Wskaźnik ilościowy - Udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji wobec rządów centralnych, banków centralnych i emitentów ponadnarodowych

4. Wskaźnik ilościowy - Udział procentowy w aktywach ogółem instrumentów pochodnych

5. Wskaźnik ilościowy - Udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji wobec przedsiębiorstw, które nie podlegają obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych zgodnie z art. 19a lub 29a dyrektywy 2013/34/UE

6. Wskaźnik ilościowy - Procentowy udział portfeli handlowych oraz pożyczek międzybankowych na żądanie w aktywach ogółem

Wartość wskaźników 3, 4, 5 i 6 wyliczono z wykorzystaniem:

- w liczniku – odpowiednio:
 - Wskaźnik 3 – wartość ekspozycji wobec rządów centralnych, banków centralnych i emitentów ponadnarodowych wg. stanu na 31.12.2021 r.,
 - Wskaźnik 4 – wartość instrumentów pochodnych wg. stanu na 31.12.2021 r.,
 - Wskaźnik 5 - wartość ekspozycji wobec przedsiębiorstw (w tym pozabilansowe gwarancje oraz niewykorzystane linie kredytowe), które nie podlegają obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych zgodnie z art. 19a lub 29a dyrektywy 2013/34/UE wg. stanu na 31.12.2021 r.,
 - Wskaźnik 6 – wartość portfeli handlowych oraz pożyczek międzybankowych na żądanie,

- w mianowniku - aktywa ogółem w złotych wg. stanu na 31.12.2021 r. powiększone o pozabilansowe zobowiązania warunkowe (gwarancje, niewykorzystane linie kredytowe oraz limity na kartach kredytowych).

Ad. 2)

Zgodnie z obecną Strategią Banku na lata 2021-2024, zrównoważony rozwój stanowi element modelu biznesowego i operacyjnego. W docelowych założeniach przenika on wielopłaszczyznowo kierunki rozwoju strategicznego stając się komponentem prowadzonej przez Bank działalności. W Strategii uwzględniono założenia zrównoważonej działalności Banku, m.in. w zakresie:

- wizji Banku – dla której zrównoważony rozwój Banku jest podstawą naszego funkcjonowania,
- w ramach wartości dotyczących „Odpowiedzialności” określono: „Działamy w sposób zrównoważony. Podejmując decyzje, wpływamy na otaczający nas świat i kształtujemy przyszłość następnego pokolenia. Ochrona środowiska naturalnego oraz kwestie społeczne w ramach zrównoważonego rozwoju są częścią naszego DNA”.

Bank uwzględniając wszystkie obszary ESG dąży do wdrożenia w pełnym wymiarze modelu wspierającego działania ukierunkowane na zrównoważony rozwój:

- ŚRODOWISKO – ochrona środowiska naturalnego stanowi istotny punkt naszej działalności i jest zawarta wielu działaniach dotyczących realizacji kierunków strategicznych,
- SPOŁECZEŃSTWO – wspieramy inicjatywy społeczne i angażujemy się w ich wdrażanie, odpowiedzialnie podchodzimy do rozwoju i zaangażowania pracowników,
- ŁAD KORPORACYJNY – doskonalimy zarządzanie i zapewniamy przejrzystość zasad kierowania spółką. Koordynujemy działania ukierunkowane na implementację modelu zrównoważonego rozwoju wspierającego zmianę wizerunku wewnętrznego i zewnętrznego przez Zespół ds. Zrównoważonego Rozwoju kierowany przez Prezesa Zarządu.

Zarządzeniem Prezesa Zarządu Banku z dnia 14 września 2021 r został powołany Zespół ds. zrównoważonego rozwoju w Banku Pocztowym. Celem Zespołu jest systemowe zarządzanie wdrażaniem działań dotyczących zrównoważonego rozwoju w Banku Pocztowym. Szczegółowe cele tego Zespołu zostały opisane w części 11.1 Oświadczenia.

Naszą ambicją jest być instytucją finansową pozytywnie wyróżniającą się w sektorze bankowym w zakresie realizacji kryteriów ESG.

Przy wdrażaniu Strategii kierujemy się globalnymi Celami Zrównoważonego Rozwoju Sustainable Development Goals - SDGs), określonymi przez ONZ oraz celami Porozumienia Paryskiego.

Dodatkowo uwzględniamy kierunkowo podejście do wdrażania przepisów wynikających z Europejskiego Zielonego Ładu (European Green Deal), zakładającego neutralność klimatyczną Europy do 2050.

Mamy świadomość możliwości odegrania pozytywnej roli w osiągnięciu celów zrównoważonego rozwoju, poprzez ukierunkowywanie procesu finansowania na wyzwania społeczne i środowiskowe.

Bank zakłada w swojej Strategii na lata 2021-2024 etapowe wdrażanie działań w zakresie zrównoważonego rozwoju:

- raport otwarcia ESG, w tym określenie i przyjęcie celów,
- rozwój zielonego finansowania (w tym włączenie w programy rządowe),
- rozwój oferty adresującej kwestie społeczne (m.in. zapobieganie wykluczeniu finansowemu),
- podjęcie działań w zakresie emisji zielonych obligacji lub obligacji ESG.

W horyzoncie Strategii, Bank definiuje następujące wyzwania i zobowiązania w zakresie zrównoważonego rozwoju:

- ekologiczne produkty w każdym segmencie klientów,
- monitorowanie i zarządzanie ryzykami: środowiskowym, społecznym i zarządczym,
- polityka kredytowa ograniczająca finansowanie branż wrażliwych z punktu widzenia wpływu na ludzi jak i na środowisko naturalne,
- pomiar i ograniczanie śladu węglowego w prowadzonej działalności i portfelu klientów,
- przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu,
- przyjazne miejsce pracy i odpowiedzialne zarządzanie zatrudnieniem i rozwojem pracowników,
- uczciwość i etyczne działanie,
- przejrzyste zasady zarządzania spółką,
- rzetelna i przejrzysta komunikacja z klientami, rynkiem i pracownikami.

W obszarze produktowym Bank w swojej Strategii zakłada specjalizację w ofercie produktowej, w kształcie zapewniającym rozwój produktów w celu zapewnienia pełnej oferty dla kluczowych segmentów i selektywnej dla pozostałych segmentów. Zgodnie ze zrównoważonym rozwojem, Bank zakłada dążenie do zapewnienia produktów ekologicznych dla każdego kluczowego segmentu Klientów.

W zakresie wdrożonych zmian w procesie i ofercie produktowej w 2021 r. dotyczącej zrównoważonego rozwoju Bank:

- zainicjował pozyskiwanie od Klientów Formularza oceny wpływu czynników środowiskowych, społecznych i zarządczych (ESG) na sytuację Wnioskodawcy. Formularz był pozyskiwany od każdego z klientów instytucjonalnych wnioskujących w Banku o produkt kredytowy,
- udzielał kredytów z premią termomodernizacyjną lub remontową na realizację przedsięwzięcia termomodernizacyjnego lub remontowego oraz zakupu i instalacji mikroinstalacji odnawialnego źródła energii. Premia wypłacana jest przez Bank Gospodarstwa Krajowego (BGK) z Funduszu termomodernizacyjnego i remontowego, w granicach wolnych środków Funduszu i stanowi źródło spłaty części zaciągniętego kredytu. Kredyt z premią termomodernizacyjną lub premią remontową udzielany jest w oparciu o zapisy Ustawy o wspieraniu termomodernizacji i remontów,
- udostępnił specjalną ofertę kredytu gotówkowego na EKO Wydatki, skierowaną do klientów, którzy planowali dokonać zakupów związanych z ekologią. W ramach oferty klienci indywidualni mogli uzyskać nawet do 50 000 zł dodatkowego finansowania przeznaczonego między innymi na zakup lub montaż urządzeń ekologicznych korzystających z odnawialnych źródeł energii, poprawiających jakość powietrza, efektywność energetyczną budynków mieszkalnych jednorodzinnych oraz zmniejszających emisję gazów cieplarnianych,
- rozpoczął prace zmierzające do ograniczenia plastiku wprowadzanego do środowiska w związku z wydawnictwem kart płatniczych, analizując możliwości zastosowania materiałów pozyskiwanych z recyklingu, biodegradowalnych i pochodzenia roślinnego. Bank zamierza w najbliższym czasie użyć tego typu materiałów dla kart wydawanych swoim klientom i tym samym ograniczyć negatywny wpływ na środowisko. Ponadto, Bank rozpoczął projekt przygotowujący wdrożenie kart wirtualnych do oferty dla klientów detalicznych, które będą wydawane wyłącznie w formie cyfrowej. Wdrożenie kart wirtualnych planowane jest w pierwszej połowie 2022 r.,
- dla wspólnot i zarządców wspólnot mieszkaniowych, które korzystają z kredytowania, wprowadził możliwość składania okresowych informacji finansowych w formie elektronicznej, z wykorzystaniem bankowości elektronicznej oraz strony internetowej Banku. Wprowadzenie takiego rozwiązania ma pozytywny wpływ na środowisko naturalne dzięki ograniczeniu zużycia papieru, a poprzez brak konieczności dojazdu klientów do placówek w celu przekazywania dokumentacji również przekłada się na zmniejszenie poziomu emisji spalin,
- w ramach obsługi klientów instytucjonalnych oraz mikroprzedsiębiorstw podjął decyzję o przejściu z papierowej na elektroniczną formę informowania klientów o zmianach w regulaminach oraz Taryfach

Banku. Przejście na elektroniczny obieg informacji przyczynia się do zmniejszenia kosztów druku i papieru, energii i materiałów eksploatacyjnych, co korzystnie wpływa na środowisko.

Bank realizując strategiczne założenia w obszarze ESG, przykłada istotną wagę w obszarze zarządzania ryzykami ESG. Tym samym Bank deklaruje podjęcie działań w celu uwzględnienia czynników ESG i powiązanych z nimi ryzyk m.in. w politykach zarządzania ryzykiem (w tym ryzykiem kredytowym) oraz procesach kredytowych i posprzedażowych. Bank identyfikuje następujące rodzaje ryzyk ESG:

- ryzyko fizyczne - np. szkody wynikające z powodzi, suszy, pożarów lasów, braku wody, black-out'ów,
- ryzyko przejścia - ryzyka dla Klientów Banku, które wynikają z przejścia w kierunku niskoemisyjnych technologii,
- ryzyko zmian rynkowych w tym zmian preferencji konsumentów - np.: kwestia poszanowania praw człowieka w kraju produkcji towarów, wykorzystywanie pracy niewolniczej,
- ryzyko prawne dotyczące niekorzystnych decyzji sądów wynikających z podjętych przez kraje zobowiązań klimatycznych.

W zakresie wpływu ryzyk ESG Bank ma świadomość konieczności, aby czynniki ryzyka były uwzględniane na wszystkich etapach procesów kredytowych: zbieraniu danych i nawiązywaniu relacji z Klientem, ocenie możliwości finansowania i podejmowania decyzji oraz na etapie monitorowania ekspozycji kredytowych.

Podejmowane w 2021 r. przez Bank działania w zakresie zrównoważonego rozwoju, w tym związane z rozpoczęciem realizacji nowej Strategii oraz wdrożeniem organizacyjnych ram w zakresie zarządzania tą problematyką w Banku, stanowią początek podejścia Banku do rozpoczęcia realizacji wymogów dotyczących zrównoważonego rozwoju. Mamy świadomość i ambicje pełniejszego wejścia w realizację zagadnień ESG, w tym bardziej kompleksowego ujęcia ich w kwestiach dotyczących rozwoju produktów, metodyk ryzyka oraz kwantyfikacji planowanych do osiągnięcia celów zrównoważonego rozwoju tzw. zielonych KPI's, a także potrzeby wzrostu zaangażowania Banku wobec działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki. Zagadnienia te będą podejmowane przez Bank w kolejnych okresach, zgodnie z wdrażaniem obligatoryjnych wymogów raportowania kwestii zrównoważonego rozwoju.

12. Pozostałe informacje

Nabycie i zbycie akcji własnych

W terminie objętym raportem Bank Poczty S.A. nie nabywał akcji własnych na własny rachunek oraz nie zbywał takich akcji.

Informacje wymagane na podstawie art. 111a Ustawy Prawo Bankowe

Bank Poczty 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 Poczty		
	31.12.2021	31.12.2020
Zatrudnienie w etatach	1 098	1 322
Obrót w tys. zł*	332 116	394 907
Zysk brutto w tys. zł	43 432	- 4 390
Podatek dochodowy w tys. zł	-12 390	-4 783
ROA netto w %	0,34	-0,11

* 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 Pocztowego S.A. oświadcza, że według jego najlepszej wiedzy:

- roczne sprawozdanie finansowe i dane porównywalne sporządzone zostały zgodnie z obowiązującymi zasadami rachunkowości oraz odzwierciedlają w sposób prawdziwy, rzetelny i jasny sytuację majątkową i finansową Banku Pocztowego oraz jego wynik finansowy,
- sprawozdanie Zarządu z działalności Banku Pocztowego zawiera prawdziwy obraz rozwoju osiągnięć oraz sytuacji Banku Pocztowego, w tym opis podstawowych ryzyk i zagrożeń.

Niniejsze Sprawozdanie Zarządu z działalności Banku Pocztowego S.A. za 2021 r. liczy 156 kolejno ponumerowanych stron.

13.2. Wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych

Umowa o badanie rocznych sprawozdań finansowych Banku pocztowego S.A. i Grupy Kapitałowej Banku Pocztowego SA za lata 2018, 2019 i 2020, przegląd śródrocznych sprawozdań finansowych Banku Pocztowego SA i Grupy Kapitałowej Banku Pocztowego S.A. sporządzonych w latach 2018-2020 oraz świadczenie innych dozwolonych prawem usług zawarta w dniu 27 lipca 2018 r. między Bankiem Pocztowym SA a firmą KPMG Audyt Sp. z o.o. Sp. k. wygasła z chwilą formalnego uznania realizacji przedmiotu umowy, jakim było zakończenie badania jednostkowego sprawozdania finansowego Banku Pocztowego S.A. za rok 2020 i wydanie sprawozdania niezależnego biegłego rewidenta z badania (co miało miejsce 15 marca 2021 r.).

W związku z powyższym rozpoczęto proces wyboru firmy audytorskiej do badania jednostkowego sprawozdania finansowego Banku Pocztowego S.A. za lata 2021-2022. Proces został zorganizowany zgodnie z zapisami zawartymi w rozdziale V „Zasad wyboru firmy audytorskiej oraz świadczenia dozwolonych usług przez firmę audytorską w Banku Pocztowym S.A.” które zatwierdzono Uchwałą Rady Nadzorczej Banku nr I/14/XII/2021 z dnia 01 czerwca 2021 r. Zasady przyjęto na podstawie art. 130 ust. 1 pkt 5-7 Ustawy o biegłych, z uwzględnieniem rekomendacji zawartych w załączniku do uchwały nr 474/2018 KNF z dnia 18 grudnia 2018 r. w sprawie wydania Rekomendacji L dotyczącej roli biegłych rewidentów w procesie nadzoru nad bankami oraz spółdzielczymi kasami oszczędnościowo-kredytowymi.

W dniu 26 czerwca 2021 r. Komitet Audytu Banku na wniosek Zarządu Banku powołał Komisję Przetargową na potrzeby zorganizowania i przeprowadzenia postępowania w sprawie wyboru firmy audytorskiej do badania jednostkowego sprawozdania finansowego Banku Pocztowego S.A. za lata 2021-2022 oraz przeprowadzenia procedur dotyczących danych finansowych Banku Pocztowego S.A., zaprezentowanych w pakietach konsolidacyjnych sporządzonych za lata 2021-2022. Powołana Komisja Przetargowa opracowała dokumentację zapytania ofertowego i opublikowała na stronie internetowej Banku zaproszenie do składania ofert w Postępowaniu i zgodnie z przyjętym harmonogramem dokonała otwarcia i oceny formalnej ofert oraz na bazie wstępnej ich oceny przeprowadziła rundę pytań dodatkowych, a następnie dokonała oceny końcowej ofert. Po zakończeniu tych czynności Komisja Przetargowa niezwłocznie sporządziła Sprawozdanie z Postępowania, zawierające wnioski z procedury wyboru firmy audytorskiej, które przekazała Komitetowi Audytu i Radzie Nadzorczej Banku.

Rada Nadzorcza Banku Pocztowego S.A. w dniu 11 października 2021 r. na podstawie § 15 ust. 2 Statutu Banku oraz § 9 ust. 12 Regulaminu Rady Nadzorczej podjęła uchwałę w trybie obiegowym w sprawie: wyboru KPMG Audyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa („KPMG”) jako firmy audytorskiej do badania jednostkowego sprawozdania finansowego Banku Pocztowego S.A. za lata 2021-2022 oraz

przeprowadzenia procedur dotyczących danych finansowych Banku Pocztowego S.A., zaprezentowanych w pakietach konsolidacyjnych sporządzonych za lata 2021-2022. Wykonaniem zapisów powyższej Uchwały było podpisanie przez Zarząd Banku w dniu 16 listopada 2021 r. z firmą KPMG umowy o badania sprawozdań finansowych i badania raportów grupowych za lata 2021-2022. Na podstawie tej umowy przeprowadzone zostało badanie sprawozdania finansowego Banku za rok obrotowy kończący się dnia 31 grudnia 2021 r., sporządzonego 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 Polską Agencję Nadzoru Audytowego pod numerem 3546. Zgodnie z oświadczeniem złożonym Komitetowi Audytu, potwierdzono:

- niezależność firmy KPMG Audyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k., kluczowego biegłego rewidenta, partnerów, kadry kierowniczej wyższego szczebla i kierowników prowadzących badanie.
- spełnienie przez firmę audytorską KPMG Audyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k. oraz członków zespołu wykonującego badanie warunki do sporządzenia bezstronnego i niezależnego sprawozdania z badania rocznego sprawozdania finansowego zgodnie z obowiązującymi przepisami, standardami wykonywania zawodu i zasadami etyki zawodowej,
- przestrzeganie obowiązujących przepisów związanych z rotacją kluczowego biegłego rewidenta oraz obowiązkowymi okresami karencji.

Zarząd Banku Pocztowego informuje, na podstawie dostępnej mu wiedzy i 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.

Podpisy Członków Zarządu Banku Pocztowego S.A.

28 lutego 2022 r.	Jakub Słupiński, Prezes Zarządu
28 lutego 2022 r.	Marcin Ledworowski, Członek Zarządu
28 lutego 2022 r.	Michał Leski, Członek Zarządu
28 lutego 2022 r.	Piotr Piechota, Członek Zarządu