

## 10. Obszar Bankowości Detalicznej

Rok 2013 przyniósł dwa niezwykle istotne wydarzenia z perspektywy klientów detalicznych. Pierwszym z nich było uruchomienie nowego, internetowego serwisu transakcyjnego (więcej informacji w rozdziale 2.3. Najważniejsze projekty Grupy mBanku w 2013 roku), zawierającego nowe funkcjonalności oraz ulepszony i bardziej ergonomiczny interfejs użytkownika.

Uruchomienie serwisu Nowego mBanku w czerwcu 2013 roku, zbiegło się w czasie z odświeżeniem dotychczasowego wizerunku mBanku oraz pełnym rebrandingiem istniejących marek Grupy pod marką mBank w listopadzie 2013 roku (więcej informacji w rozdziale 2.3. Najważniejsze projekty Grupy mBanku w 2013 roku).

Z perspektywy bankowości detalicznej zunifikowana marka oznacza wzrost potencjału cross-sellingowego, nowe możliwości optymalizacji procesów sprzedażowych oraz bardziej efektywne wykorzystanie infrastruktury elektronicznej oraz sieci placówek.

### 10.1. Bankowość Detaliczna mBanku w Polsce

#### 10.1.1. Klienci detaliczni

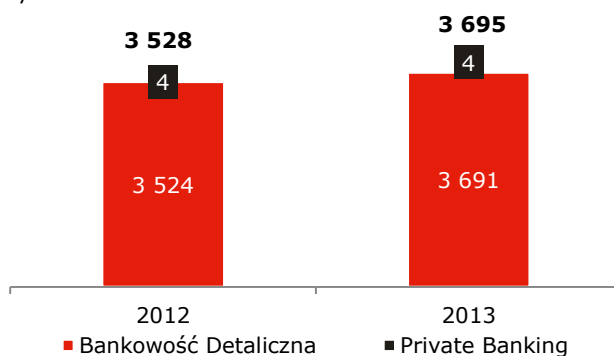
Od kilku lat Bank pozostaje rynkowym liderem w pozyskiwaniu nowych klientów detalicznych. Na koniec 2013 roku liczba klientów bankowości detalicznej w Polsce była wyższa o 167 tys., tj. 4,7% w stosunku do grudnia 2012 roku, i osiągnęła 3,7 mln.

Do klientów obsługiwanych w Polsce należą nie tylko osoby fizyczne, ale również mikroprzedsiębiorstwa. Na koniec grudnia 2013 roku było ich 486 tys., z czego 23,3 tys. pozyskano w 2013 roku.

Wykres przedstawia przyrost klientów detalicznych w Polsce w latach 2012-2013.

#### Klienci

tys.



#### 10.1.2. Rozwój oferty

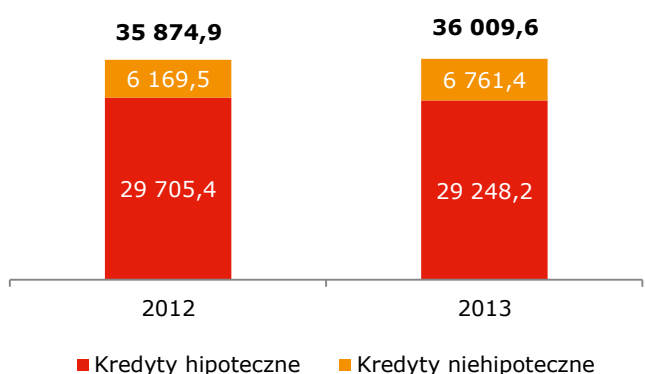
##### Kredyty

Rok 2013 przyniósł zmiany w polityce kredytowej Banku, które w głównej mierze wynikały z dostosowania regulacji do postanowień Rekomendacji T. Banki uzyskały większą niezależność w indywidualnym określaniu akceptowalnych wartości parametrów ryzyka adekwatnie do specyfiki prowadzonej działalności i przyjętego apetytu na ryzyko, przy zachowaniu dotychczasowego niezbędnego konserwatywności w zakresie tych parametrów.

Wartość bilansowa kredytów detalicznych w Polsce na koniec grudnia 2013 roku wyniosła 36 009,6 mln zł w porównaniu do 35 874,9 mln zł na koniec 2012 roku, co oznacza wzrost o 134,7 mln zł, tj. 0,4% rok do roku.

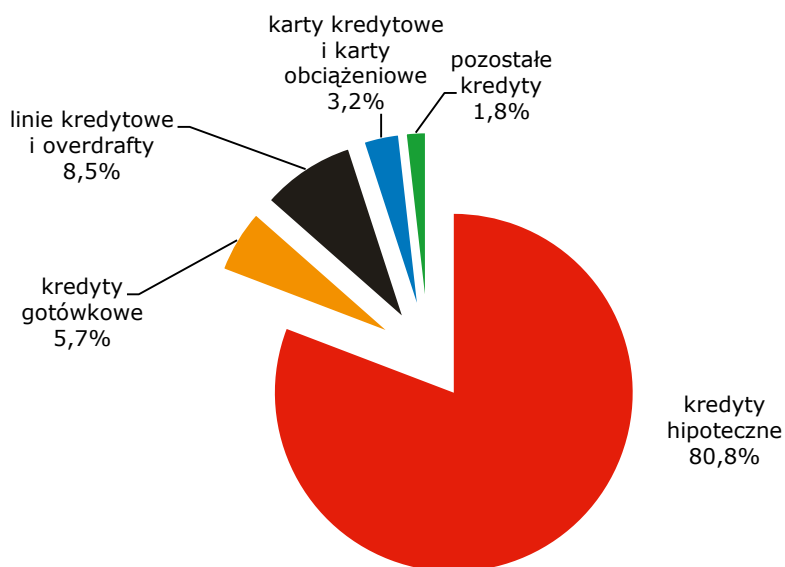
#### Kredyty

mln zł



Wykres poniżej przedstawia strukturę portfela kredytów detalicznych.

**Struktura kredytów detalicznych**



Wartość bilansowa kredytów hipotecznych dla klientów detalicznych była niższa o 457,2 mln zł, tj. 1,5% rok do roku. Portfel kredytów hipotecznych dla osób fizycznych (z wyłączeniem klientów Private Banking) charakteryzowały następujące wielkości:

<b>Kredyty hipoteczne dla osób fizycznych (bez Private Banking)</b>	<b>31.12.2012</b>	<b>31.12.2013</b>
Wartość bilansowa (mld zł)	27,2	<b>26,5</b>
Średnia zapadalność (lata)	21,6	<b>20,8</b>
Średnia wartość (tys. zł)	280,9	<b>273,4</b>
Średnie LTV (%)	79,4%	<b>78,4%</b>
NPL (%)	1,8%	<b>2,2%*</b>

\* W IV kwartale 2013 roku Grupa mBanku ujednoliciła parametry ryzyka kredytowego używane do pomiaru utraty wartości w ramach stosowanej metodologii AIRB. Zmodyfikowane podejście wprowadza "perspektywę klientowską" rozpoznawania przypadków default'u w miejsce dotychczas stosowanej "perspektywy produktowej" (skutkujące bardziej konserwatywnym podejściem zorientowanym na klienta i w efekcie podwyższonym wskaźnikiem NPL). W celu zachowania porównywalności danych podano wskaźnik NPL liczony zgodnie z „perspektywą produktową”. Wskaźnik NPL liczony zgodnie z „perspektywą klientowską” wyniósł 4,4% na koniec 2013 roku.

Wzrost wskaźnika NPL dla kredytów hipotecznych w 2013 roku spowodowany był dalszym zmniejszeniem portfela kredytów hipotecznych oraz naturalnym procesem jego starzenia.

Portfel kredytów niehipotecyjnych w 2013 roku wzrósł o 591,9 mln zł, tj. 9,6%. Najszybciej przyrastały kredyty gotówkowe i w liniach kredytowych, w wyniku rosnącego korzystania przez istniejących klientów z przyznaných im limitów globalnych.

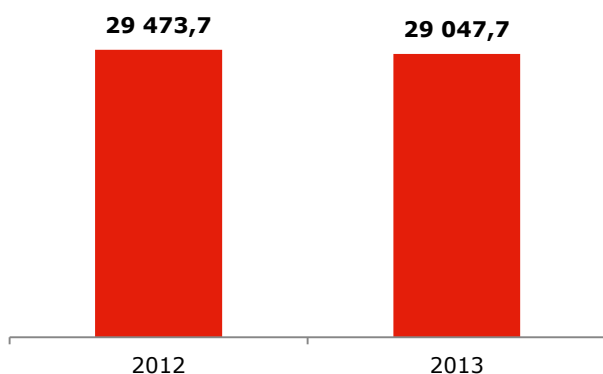
### Depozyty i fundusze inwestycyjne

Na koniec grudnia 2013 roku wartość depozytów bankowości detalicznej wyniosła 29 047,7 mln zł, w porównaniu do 29 473,7 mln zł na koniec 2012 roku, o 426,0 mln zł, tj. 1,4% mniej niż na koniec 2012 roku. Poprawa sytuacji na rynkach finansowych skłoniła klientów mBanku do zmiany struktury ulokowanych środków i do realokacji swoich oszczędności w kierunku inwestycji o wyższych stopach zwrotu, takich jak fundusze akcji i obligacji.

Oferta mBanku obejmuje „Supermarket Funduszy Inwestycyjnych”, umożliwiającą klientom nabywanie jednostek zarówno krajowych, jak i zagranicznych funduszy inwestycyjnych. Na koniec 2013 roku środki ulokowane w funduszach inwestycyjnych wyniosły 4 482,8 mln zł i były o 1 828,3 mln zł, tj. 68,9% wyższe niż na koniec 2012 roku.

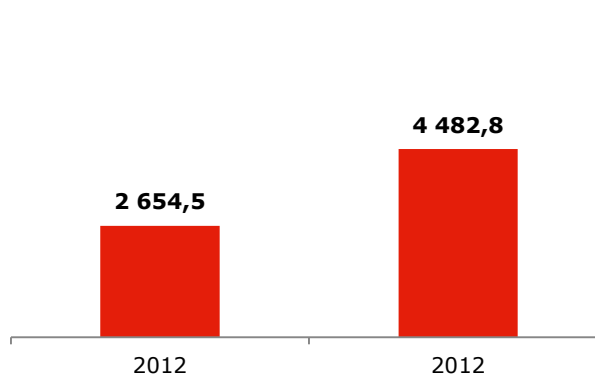
#### Depozyty

mln zł



#### Fundusze Inwestycyjne

mln zł



### Karty

Na koniec grudnia 2013 roku liczba wydanych kart debetowych w obszarze Bankowości Detalicznej w Polsce wyniosła 5 683,6 tys. i była wyższa o 899,8 tys. kart, tj. 18,8% rok do roku.

Natomiast liczba wydanych kart kredytowych na koniec grudnia 2013 roku wyniosła 757,7 tys. i była wyższa o 55,9 tys., tj. 7,9% niż rok wcześniej.

W 2013 roku działania Banku w obszarze rozwoju kart płatniczych skupiły się na utrzymaniu wysokiej dynamiki w zakresie emisji kart, wspartej popytem ze strony dotychczasowych i nowych klientów oraz zwiększaniu liczby transakcji wykonywanych kartami kredytowymi mBanku w ogólnej liczbie transakcji na rynku.

### Usługi maklerskie i ubezpieczeniowe

W 2013 roku liczba klientów korzystających z usług maklerskich utrzymała się na stabilnym poziomie. W mBanku w ramach usługi eMakler klienci prowadzili 208,2 tys. rachunków inwestycyjnych, o 6,1 tys. więcej niż na koniec 2012 roku. Klienci dawnego MultiBanku posiadali 32,9 tys. rachunków (prowadzonych w ramach Usługi Maklerskiej), tj. 0,7 tys. więcej niż w 2012 roku.

W 2013 roku Dom Maklerski mBanku (mDM) uruchomił nowy system transakcyjny kompatybilny z technologią UTP (ang. Universal Trading Platform), wprowadzoną przez Giełdę Papierów Wartościowych, będący nowoczesną i zaawansowaną funkcjonalnie aplikacją dla klientów oraz pracowników. Jest to

platforma obrotu wykorzystywana przez giełdy grupy NYSE Euronext, jak również przez wiele innych rynków giełdowych. Dodatkowo, oferta dla klientów została uzupełniona o mobilny system transakcyjny - iOS (iPhone).

Sprzedaż ubezpieczeń (komunikacyjnych, turystycznych, nieruchomości) odbywa się w ramach Centrum Ubezpieczeń w dawnym MultiBanku oraz przez moduł Ubezpieczenia w mBanku i prowadzona jest przez spółkę BRE Ubezpieczenia TUIR. Oprócz klasycznych ubezpieczeń, oferuje ona produkty bancassurance (ubezpieczenie kredytów hipotecznych, kredytów gotówkowych i samochodowych, pakiety ubezpieczeń powiązane z kartą kredytową i rachunkiem bieżącym) cieszące się dużym zainteresowaniem klientów.

W 2013 roku zanotowano wzrost przychodów z tytułu składek w obszarze ubezpieczeń nie powiązanych z produktami kredytowymi (stand-alone), przede wszystkim w obszarze ubezpieczeń od nieszczęśliwych wypadków, Assistance 24h oraz pakietu Bezpieczna Karta. W II połowie 2013 roku, w wyniku przeprowadzonej kampanii informacyjno-sprzedażowej ubezpieczenia OC/AC pod hasłem „Nowy mBank = nowe ceny OC/AC”, Bank pozyskał ponad 7 tys. nowych polis.

### **Rozwój oferty Bankowości Detalicznej**

Wdrożenie nowego serwisu transakcyjnego oraz rebranding Grupy zostały wykorzystane do wprowadzenia nowych lub istotnie zmodyfikowanych produktów kredytowych, depozytowych i inwestycyjnych. Należy do nich zaliczyć:

#### **Dla klientów indywidualnych:**

- Uruchomienie w pełni zdalnego procesu kredytowego dla nowych klientów w obszarze kredytów niehipotecznych.
- Wdrożenie aplikacji umożliwiającej przesyłanie danych dotyczących historii operacji klienta z jego macierzystego banku (tego, w którym posiada swój główny rachunek bankowy) do mBanku, w celu oceny jego ryzyka kredytowego.
- Wdrożenie procesu otwierania on-line rachunku oszczędnościowego w złotych i walutach obcych oraz lokaty z kontem dla nowych klientów.
- Wprowadzenie do oferty Ubezpieczenia Spłaty Kredytu Odnawialnego osób fizycznych. Zakresem ubezpieczenia objęte są śmierć oraz całkowita i trwała lub czasowa niezdolność do pracy w wyniku następstw nieszczęśliwych wypadków (NW).
- Wprowadzenie do oferty subskrypcji certyfikatów funduszy inwestycyjnych zamkniętych (Legg Mason Akcji Skoncentrowany oraz PKO Globalnej Strategii).
- Wprowadzenie do oferty mobilnych kart NFC (ang. Near Field Communication - płatności zbliżeniowe dokonywane telefonem komórkowym) we współpracy z sieciami komórkowymi T-Mobile i Orange. Korzystając z technologii płatności zbliżeniowych, klienci mBanku mogą płać za zakupy swoim telefonem komórkowym.
- nowe lokaty:
  - lokata inwestycyjna „**Koszyk różności**” – oparta o wycenę towarów takich jak kakao, kawa i cukier,
  - lokata strukturyzowana „**Urodzeni Zwycięzcy**”- oparta na wycenie 5 spółek giełdowych,
  - lokata strukturyzowana „**Lwy Parkietu II**” – oparta o indeks WIG20,
  - lokata „**Skarby Jesieni**”- dla nowych środków.
- Wprowadzenie ubezpieczenia sprzętu elektronicznego oraz urządzeń RTV i AGD.
- Wdrożenie karty 2w1, czyli połączenia karty kredytowej z kredytem gotówkowym oraz ubezpieczenia Twoje OC i Twoja Podróż dla kart kredytowych dla klientów indywidualnych.

Ponadto, klienci posiadający karty płatnicze mBanku, mogą korzystać z nowego programu rabatowego mOkazje. Jest to pierwszy w Europie przypadek wdrożenia programu nagradzania klientów przez partnerów handlowych Banku. mBank wykorzystuje działający w czasie rzeczywistym moduł CRM do identyfikowania wzorców w transakcjach klientów oraz do kojarzenia tych wzorców z odpowiednimi ofertami produktów. Klienci Banku posiadają dostęp do programu poprzez historię transakcji oraz poprzez dedykowaną zakładkę w serwisie bankowości internetowej. mOkazje są również dostępne poprzez aplikację Facebook oraz mobilną aplikację Nowego mBanku.

**Dla mikro-, małych i średnich firm:**

- Udostępnienie gwarancji de minimis na mocy umowy podpisanej z Bankiem Gospodarstwa Krajowego. Umowa ta umożliwiła zwiększenie dostępności kredytów dla firm z segmentu małych i średnich przedsiębiorstw. W 2013 roku z oferty skorzystało prawie 500 klientów, a wartość kredytów zabezpieczonych gwarancjami de minimis dla mikroprzedsiębiorstw wyniosła 38,1 mln zł.
- Udostępnienie kredytu z Europejskiego Banku Inwestycyjnego (EBI) dla osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, przedstawicieli wolnych zawodów, a także spółek osobowych i kapitałowych, zatrudniających mniej niż 250 osób.
- Wdrożenie procesu otwierania rachunku firmowego on-line dla obecnych oraz nowych klientów.
- Wdrożenie procesu otwierania rachunku dla spółek z o.o., stowarzyszeń, fundacji oraz spółdzielni.
- Wprowadzenie konta mBiznes z terminalem POS (bezpłatna obsługa gotówkowa w placówkach mBanku oraz darmowe przelewy z konta firmowego).
- Wprowadzenie modyfikacji procesu dochodowego, polegające na wydawaniu decyzji kredytowej w oparciu o skany dokumentów przesyłanych przez doradcę do analityka.

**Dla klientów Private Banking i Wealth Management:**

- Udostępnienie aplikacji FIZelina, służącej do obsługi niepublicznych emisji certyfikatów funduszy zamkniętych. Głównym założeniem wprowadzenia aplikacji było dążenie do ujednoczenia dokumentów ofertowych oraz usprawnienia procesu przyjmowania zapisów. Drugim bardzo istotnym celem wdrożenia było usprawnienie obsługi emisji niepublicznych.
- Wdrożenie nowej Strategii Agresywnej Małych i Średnich Spółek, która powstała z myślą o inwestorach poszukujących ponadprzeciętnych zysków i akceptujących wysoki poziom ryzyka (strategie zarządzane przez spółkę mWealth Management uplasowały się na czołowych pozycjach w zestawieniu stóp zwrotu Firm Asset Management opublikowanym przez Gazetę Giełdy Parkiet).

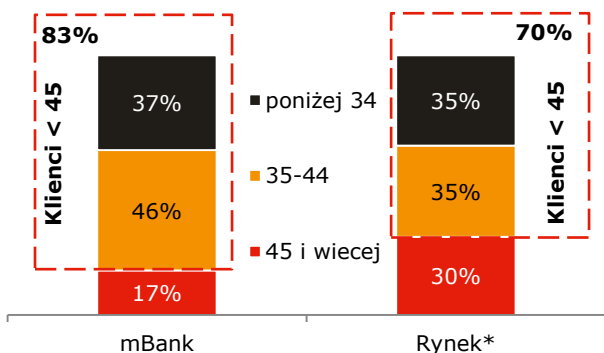
**10.1.3. Profil klienta hipotecznego**

mBank przykłada szczególną wagę do utrzymania najwyższej jakości swojego portfela kredytowego, w tym zaangażowań zabezpieczonych hipotecznie, które stanowią istotną proporcję kredytów detalicznych Banku. W tym kontekście, szczególnie wartościowe są informacje na temat profilu klienta hipotecznego, które Bank poddaje regularnej analizie. Pozwala ona zarówno na lepsze zrozumienie ryzyka związanego z samym kredytowaniem, jak również ocenę satysfakcji Klienta ze współpracy z Bankiem i budowy zindywidualizowanej oferty kredytowej. Jedno z ważnych źródeł wiedzy na temat klientów hipotecznych Banku stanowią regularne badania ankietowe, które mBank przeprowadza na szerokiej próbie kredytobiorców.

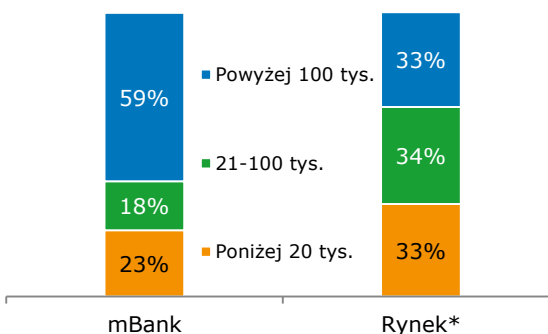
Jednym z nich było przeprowadzone w 2013 roku badanie ankietowe CATI (ang. Computer Assisted Telephone Interview, czyli wspomagany komputerowo wywiad telefoniczny) na próbie ponad 3,2 tys. klientów hipotecznych Banku.

Metodologia badania była oparta na losowej próbie pierwszych posiadaczy kredytów hipotecznych przy wykorzystaniu wag dostosowawczych do profilu rynkowej grupy odniesienia, obejmujących płeć klienta oraz walutę kredytu. Dane rynkowe pochodzą z Audytu Bankowości Detalicznej (ankieta ABD) za rok 2012, przeprowadzonej przez TNS Polska. Analiza wskazuje na korzystną pozycję mBanku w kontekście bieżącej i przyszłej jakości portfela kredytów mieszkaniowych, rozumianej w kontekście charakterystyki demograficzno-społecznej klientów Banku, co znajduje odzwierciedlenie zarówno w wysokiej terminowości spłat rat kredytów jak i silnym potencjale dla dalszego cross-sellingu innych produktów bankowych. Wybrane rezultaty przeprowadzonej ankiety zostały zilustrowane na poniższych wykresach.

**Wiek klienta**



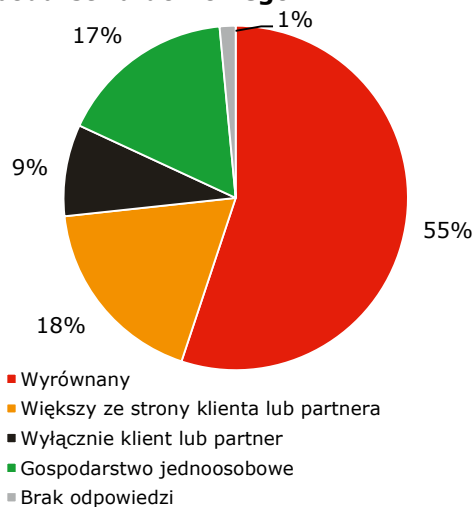
**Miejsce zamieszkania według liczby mieszkańców**



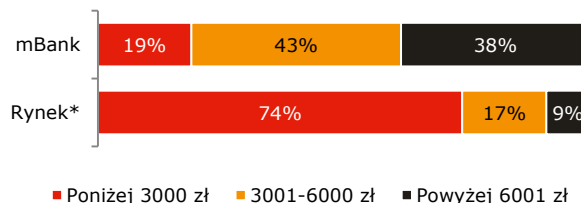
\*Źródło: Ankieta ABD

83% klientów hipotecznych mBanku to osoby poniżej 45. roku życia, wobec 70% dla szerokiego rynku. Dodatkowo, odsetek klientów Banku zamieszkujących w dużych miastach jest niemal dwukrotnie wyższy niż w grupie odniesienia. Ponieważ liczba ofert pracy oraz wysokość wynagrodzenia zwiększa się wraz ze wzrostem ośrodka miejskiego, obecna struktura wieku i zamieszkania klientów Banku pozytywnie wpływa na terminowość spłat kredytu. Co więcej, portfel kredytów hipotecznych mBanku jest skupiony na obszarach geograficznych o niskim poziomie bezrobocia, co wynika z realizowanej przez Bank strategii koncentracji placówek detalicznych w najbardziej atrakcyjnych regionach Polski. Aż 59% klientów hipotecznych Banku mieszka w największych, dynamicznie rozwijających się miastach kraju: Warszawie, Krakowie, Poznaniu, Łodzi, Wrocławiu oraz Trójmieście.

**Udział klienta i jego partnera w finansowaniu wydatków gospodarstwa domowego**

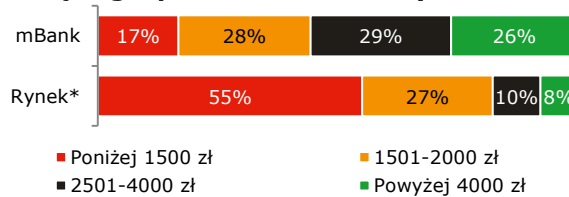


**Miesięczny dochód netto klienta**



\* Źródło: Ankieta ABD

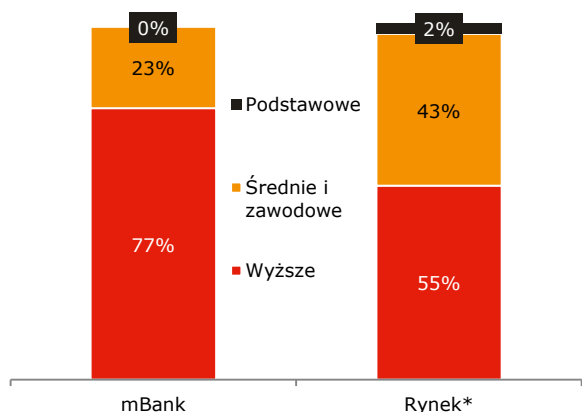
**Miesięczny dochód przypadający na osobę w gospodarstwie domowych**



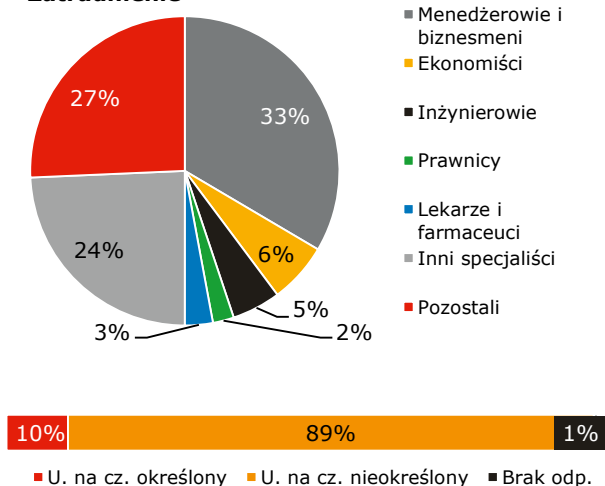
\*Źródło: Diagnoza Społeczna 2011

Niemal 80% klientów hipotecznych mBanku deklaruje dochody powyżej 3 tys. zł, podczas gdy na rynku odsetek ten wynosi jedynie 26%. Dodatkowo są oni statystycznie bardziej zamożni po przeliczeniu dochodu rozporządzalnego na osobę w gospodarstwie domowym w porównaniu do grupy odniesienia. Co istotne, aż w przypadku 73% kredytów udzielonych przez Bank obowiązek spłaty kredytu spoczywa na dwóch osobach w gospodarstwie domowym. Gwarantuje to większe bezpieczeństwo regulowania zadłużenia w przypadku wystąpienia ewentualnych problemów na rynku pracy.

**Wykształcenie**



**Zatrudnienie**



\*Źródło: Ankieta ABD

Zdecydowana większość klientów hipotecznych mBanku charakteryzuje się korzystniejszym profilem wykształcenia i zatrudnienia niż rynek - niemal 90% z nich pracuje w oparciu o umowę na czas nieokreślony, a wykonywane przez nich zawody należą do grupy poszukiwanych i dobrze opłacanych profesji.

Wzorem lat poprzednich, w 2014 roku Bank planuje kontynuację i poszerzenie analiz swojej bazy klientów, zarówno na potrzeby bieżącego monitoringu charakterystyk portfela kredytowego, jak i dla wsparcia procesu emisji listów zastawnych w oparciu o detaliczne kredyty hipoteczne.

**10.1.4. Sieć dystrybucji**

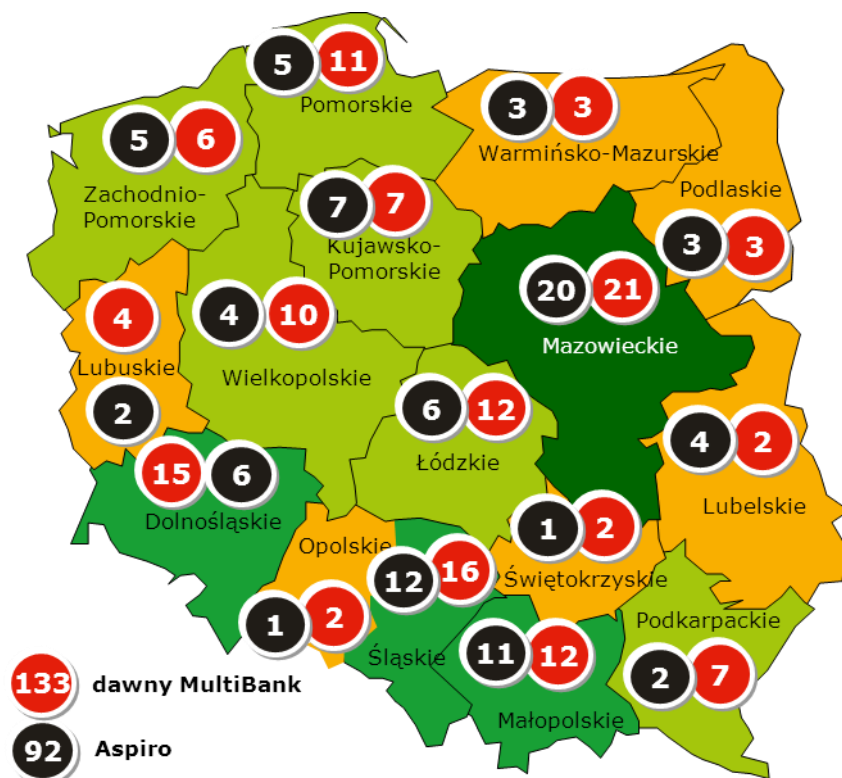
Liczba i zakres działania tradycyjnych placówek bankowości detalicznej mBanku odzwierciedlają ukierunkowanie na obszary o dużym potencjale wzrostu oraz wagę, jaką Bank przykładą do rozwoju innych kanałów dystrybucji, takich jak Internet i bankowość mobilna. Rozwój wielu kanałów dostępu do bankowości ma wpływ na stale rosnącą liczbę klientów i uzupełnia tradycyjne kanały dystrybucji.

Na koniec grudnia 2013 roku sieć mBanku, zarządzana przez spółkę zależną Aspiro, liczyła 92 lokalizacje (24 Centra Finansowe, 62 mKioski i 6 mKiosków partnerskich) oraz 21 Punktów Obsługi Agencyjnej.

Ponadto sieć naziemna mBanku działa poprzez 133 placówki dawnego MultiBanku (71 Centrów Usług Finansowych, 62 Placówki Partnerskie) Partnerskie) i ich liczba pozostała niezmienną rok do roku. Są one zlokalizowane głównie w większych miastach, co jest spójne z modelem biznesu nastawionym na obsługę zamożniejszego segmentu klientów.

Zgodnie ze Strategią „Jednego Banku”, do 2018 roku wszystkie placówki detaliczne i korporacyjne Banku zostaną poddane reorganizacji oraz realokacji, oferując wszystkim klientom pełną ofertę mBanku.

Poniższa mapa przedstawia placówki mBanku w Polsce (intensywność kolorów odzwierciedla liczbę placówek w poszczególnych województwach):



## 10.2. Bankowość Detaliczna mBanku w Republice Czeskiej i na Słowacji

### 10.2.1. Gospodarka i sektor bankowy w Republice Czeskiej

#### PKB, inflacja, stopy procentowe i kursy walutowe

Zgodnie z szacunkami Narodowego Banku Czech, wzrost PKB w całym 2013 roku wyniósł -1,3% po tym, jak gospodarka w 2012 roku również uległa zmniejszeniu (spadek PKB o 1,2% w porównaniu z 2011 rokiem). Spadek PKB odnotowano we wszystkich kwartałach 2012 roku w miarę pogłębiania się recesji w ciągu roku. Głównym czynnikiem warunkującym niekorzystne zmiany był spadek popytu wewnętrznego na dobra konsumpcyjne i usługi ze strony gospodarstw domowych oraz spadek popytu inwestycyjnego na środki trwałe. Handel zagraniczny nie równoważył już zmian poziomu popytu wewnętrznego pomimo jego rosnącego dodatniego salda.

Roczne tempo wzrostu cen konsumpcyjnych wyniosło 1,4% w grudniu 2013 roku, w porównaniu z 2,4% dynamiką na koniec 2012 roku. Średnioroczna inflacja w 2013 roku również wyniosła 1,4%, co stanowiło spadek o 1,9 punktu procentowego w stosunku do poziomu 3,3% w 2012 roku, a jednocześnie było najniższym wskaźnikiem notowanym od 2009 roku.

W całym 2013 roku stopy procentowe pozostały na niezmiennym poziomie, a stopa bazowa wyniosła 0,05%. W listopadzie 2013 roku czeski Bank Centralny rozpoczął interwencje na rynku walutowym w celu osłabienia korony i dalszego luzowania polityki pieniężnej. Zgodnie z wypowiedziami Prezesa Narodowego Banku Czech, działania banku centralnego będą się koncentrowały na utrzymaniu kursu walutowego na poziomie około 27 koron czeskich za euro co najmniej do początku 2015 roku.

Stopa bezrobocia skorygowana o efekty sezonowe wyniosła 6,8% w grudniu 2013 roku, co stanowiło spadek o 0,4 punktu procentowego w porównaniu z rokiem poprzednim.

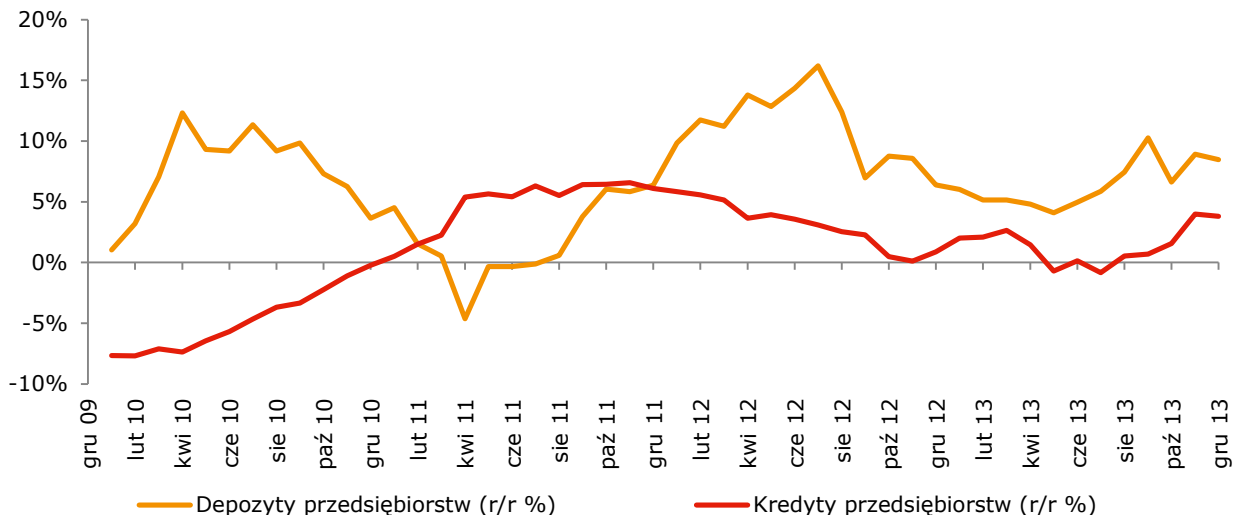
Według prognozy Narodowego Banku Czech dotyczącej sytuacji gospodarczej w Republice Czeskiej na rok 2014, średnia roczna inflacja skorygowana o skutki zmian w podatkach pośrednich w 2014 roku wyniesie 1,0% (0,2% dla I kwartału przy oczekiwanym wzroście do poziomu 1,9% na koniec roku). Przewidywany wzrost PKB w całym 2014 roku ma wynieść 2,2%, co oznacza iż gospodarka czeska osiągnie dodatnią dynamikę wzrostu w stosunku do roku 2013. W konsekwencji dalszego luzowania polityki pieniężnej, Narodowy Bank Czech oczekuje kontynuacji obniżania stóp procentowych do poziomu 0,4% w 2014 roku, a ich przewidywany wzrost datuje dopiero na rok 2015.



## Sektor bankowy

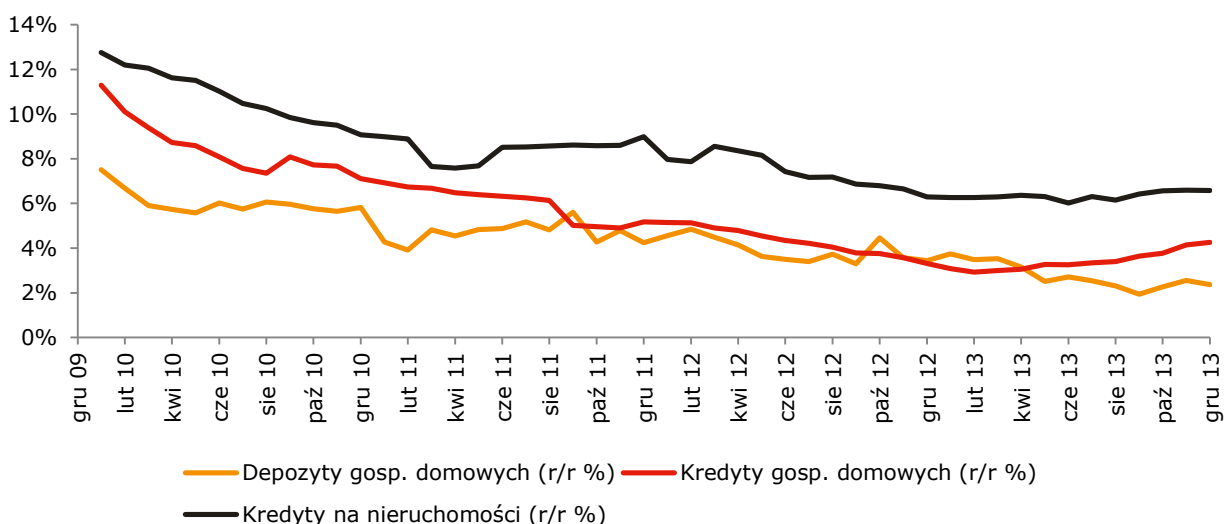
Suma aktywów czeskiego sektora bankowego wyniosła 5,2 biliona koron na koniec grudnia 2013 roku. W ostatnich miesiącach roku, we wszystkich kategoriach kredytów, odnotowano poprawę lub stabilizację, przy czym kredyty hipoteczne nadal stanowią główny czynnik kształtujący zarówno poziom wolumenów, jak i dynamikę wzrostu. Natomiast kredyty korporacyjne, po okresie stagnacji w 2012 roku, zwiększyły się o 4% w ujęciu rocznym.

### Czechy: Kredyty i depozyty przedsiębiorstw



W zakresie popytu na kredyty korporacyjne zaobserwowano ożywienie. Największy udział przypadają na kredyty długoterminowe, których wolumeny rosły już od jesieni 2008 roku. Udział kredytów z utratą wartości w łącznym wolumenie kredytów dla przedsiębiorstw niefinansowych wykazuje tendencję spadkową od 2011 roku i na koniec grudnia 2013 roku wyniósł 7,1%. Po nieznacznym wzroście depozytów korporacyjnych w I połowie 2013 roku, ich wolumen wykazuje cykliczną poprawę w związku z lepszymi perspektywami dla działalności gospodarczej.

### Czechy: Kredyty i depozyty gospodarstw domowych



Wolumeny kredytów dla gospodarstw domowych rosły w ciągu 2013 roku w niewielkim, ale stabilnym tempie. Pod względem struktury według typu produktu, kredyty mieszkaniowe stanowiły 72% łącznego wolumenu kredytów dla gospodarstw domowych. Banki w Czechach udzieliły klientom detalicznym w 2013 roku 92,6 tys. kredytów hipotecznych o rekordowej wartości 149,3 mld koron czeskich, przy czym wolumen nowo udzielonych kredytów był niemal o 23% wyższy w porównaniu z 2012 rokiem. W odróżnieniu od lat ubiegłych cała akcja kredytowa pozostawała pod wpływem refinansowania, na którą

przypadało około jednej trzeciej łącznej produkcji. Dla porównania, w 2012 roku banki udzieliły klientom detalicznym łącznie 73,6 tys. kredytów hipotecznych o wartości 121,6 mld koron czeskich, co stanowiło wzrost wolumenu nowo udzielonych kredytów o 2,1% w ujęciu rocznym. Udział kredytów z utratą wartości w łącznym wolumenie kredytów dla gospodarstw domowych na koniec grudnia 2013 roku wyniósł 5,0%. Depozyty gospodarstw domowych nadal rosły, przy czym dynamika ich wzrostu wykazuje w ostatnich latach wyraźną tendencję spadkową.

### **10.2.2. Gospodarka i sektor bankowy na Słowacji**

#### **PKB, inflacja i stopy procentowe**

Na Słowacji, w III kwartale 2013 roku utrzymywał się łagodny wzrost gospodarczy. W porównaniu z tym samym okresem 2012 roku, tempo wzrostu PKB w cenach stałych przyspieszyło o 1 punkt procentowy do 0,9%. Wzrost gospodarczy był wypadkową wzrostu popytu zewnętrznego i spadku popytu wewnętrznego. Eksport towarów i usług wzrósł o 1,9%, podczas gdy ich import spadł o 0,4%. Popyt wewnętrzny obniżył się o 1,2% w efekcie redukcji nakładów kapitałowych o 6,4%, podczas gdy nakłady brutto na środki trwałe spadły o 9,8%. W pierwszych trzech kwartałach 2013 roku poziom wzrostu PKB zmienił się o 1,6 punktu procentowego i osiągnął wartość 0,7% w ujęciu rocznym. W 2012 roku roczne tempo wzrostu PKB w cenach stałych wyniosło 2,0%, co stanowiło wzrost o 1,2 punktu procentowego w porównaniu z 2011 rokiem.

W grudniu 2013 roku roczna inflacja osiągnęła poziom 0,4%, a inflacja bazowa również wyniosła 0,4%. Natomiast średnioroczna inflacja w 2013 roku, mierzona zharmonizowanym wskaźnikiem cen konsumpcyjnych, zanotowała poziom 1,5%.

Na Słowacji, jako państwie strefy euro, główna stopa procentowa określana przez Europejski Bank Centralny (EBC) spadła o 0,25 punktu procentowego do poziomu 0,25% z dniem 7 listopada 2013 roku.

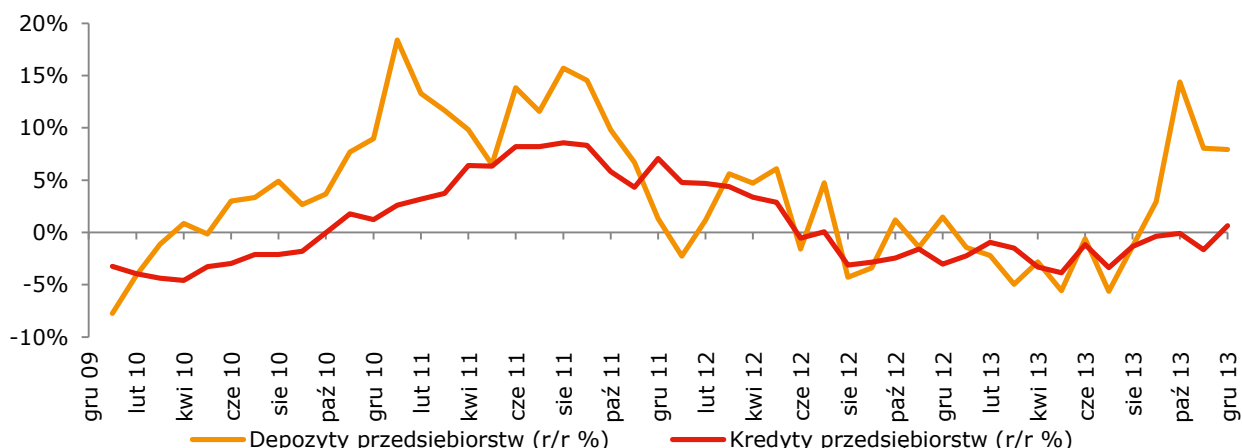
Stopa bezrobocia na Słowacji w grudniu 2013 roku wyniosła 13,5%, nie zmieniając się od listopada, kiedy to poziom okazał się być najniższy od ponad roku.

Według oczekiwań Banku Centralnego Słowacji, w 2014 roku gospodarka tego kraju powinna rozwijać się w tempie 2,3% w skali roku, osiągając tempo wzrostu 3,3% w kolejnym okresie. Przewidywana ekspansja jest uwarunkowana wzmocnieniem potencjału krajowego w bieżącym roku i wyższym poziomem eksportu w 2015 roku. Prognozowana wartość wskaźnika inflacji obniży się do 0,6%, natomiast popyt indywidualny powinien odnotować wzrost do poziomu 1,9%. Pozytywne szacunki wynikają ze wzmocnionej koniunktury w obszarze inwestycji i nasilenia popytu po stronie sektora administracji publicznej. Znaczący spadek inflacji powinien przełożyć się na realny wzrost wynagrodzeń i odbicie w zakresie konsumpcji prywatnej. Sytuacja na rynku pracy pozostaje stabilna, dopuszczając stopniowy wzrost zatrudnienia w I połowie 2014 roku.

#### **Sektor bankowy**

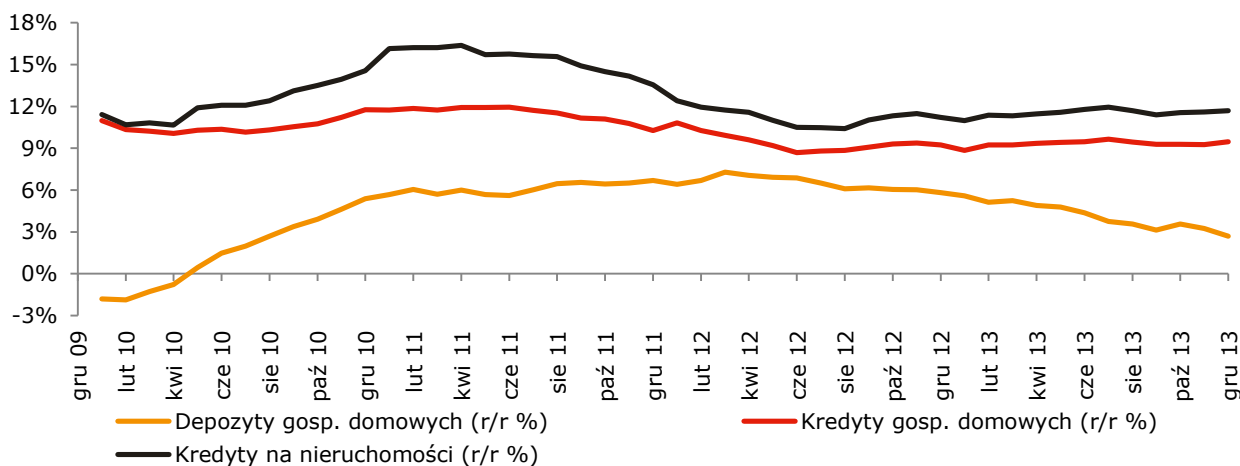
Łączny wolumen kredytów bankowych na Słowacji wzrósł o 3,9% do 37,0 mld euro wskutek wzrostu zadłużenia klientów indywidualnych. Depozyty klientów w bankach wzrosły o 4,3% i wyniosły 44,6 mld euro na koniec 2013 roku.

**Słowacja: Kredyty i depozyty przedsiębiorstw**



Wolumen kredytów dla przedsiębiorstw uległ dalszemu obniżeniu w porównaniu z rokiem poprzednim, przy czym spadek kredytów korporacyjnych nie był jednolity w stosunku do struktury gospodarki. Segment małych i średnich przedsiębiorstw odnotował umiarkowany wzrost wolumenu kredytów. Grudzień 2013 roku był pierwszym miesiącem niewielkiego wzrostu kredytów korporacyjnych począwszy od końca I połowy 2012 roku. Wobec słabego popytu na kredyty, utrzymano względnie restrykcyjne podejście w zakresie polityk przyznawania finansowania, odzwierciedlone głównie w poziomie marży odsetkowej na mniejsze kredyty. Marże w przypadku średnich i większych kredytów pozostawały na niezmiennym poziomie. Udział kredytów z utratą wartości w łącznym wolumenie kredytów dla przedsiębiorstw niefinansowych wyniósł 7,5% na koniec 2013 roku (wobec 7,4% na koniec 2012 roku). Po wcześniejszych spadkach baza depozytów korporacyjnych odnotowała znaczny wzrost w IV kwartale 2013 roku.

**Słowacja: Kredyty i depozyty gospodarstw domowych**



Wolumeny kredytów detalicznych w ostatnich latach odnotowały znaczne wzrosty, głównie ze względu na 10% wzrost w obszarze kredytów mieszkaniowych w 2013 roku. W porównaniu z innymi krajami Unii Europejskiej, wskaźnik zadłużenia gospodarstw domowych do ich rozporządzalnych dochodów jest na Słowacji bardzo niski, ale jednocześnie należy do najszybciej rosnących w Europie. Niskie obecnie stopy procentowe wspierają popyt na kredyty mieszkaniowe, przy czym tendencja ta nie wywiera presji na ceny nieruchomości.

Ceny domów i mieszkań na Słowacji nadal spadały w IV kwartale 2013 roku, osiągnąwszy poziom najniższy od ponad sześciu lat (dokładnie od wiosny 2007 roku). W porównaniu z rokiem poprzednim spadły one o 2,6%. W najbliższej przyszłości na słowackim runku nieruchomości nie oczekuje się znaczących zmian. Wynika to m.in. z faktu, iż znaczna część nowych kredytów nie służy nabyciu nowych mieszkań, ale refinansowaniu starszych, mniej korzystnych kredytów. Średni wskaźnik LTV (ang. Loan to

## Grupa mBanku S.A.

Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy mBanku S.A. w 2013 roku

Value, tzn. wskaźnik kredytu do jego wartości) nowych kredytów w 2013 roku oscylował na poziomie 70%.

Depozyty detaliczne rosły wolniej w 2013 roku (2,1% wzrost w porównaniu z 3,4% w 2012 roku) z uwagi na przesunięcie oszczędności z lokat terminowych na rachunki bieżące i lokaty jednodniowe. Środki z rachunków bankowych przenoszono również do funduszy inwestycyjnych.

### 10.2.3. Podsumowanie operacji zagranicznych mBanku

Zarówno mBank w Czechach, jak i na Słowacji świadczy usługi bankowości detalicznej klientom indywidualnym. Oferta obejmuje m.in. rachunki bieżące, oszczędnościowe, karty kredytowe i płatnicze, kredyty w rachunku bieżącym oraz mieszkaniowe. Dodatkowo klienci mBanku w Czechach mogą korzystać z usług doradztwa finansowego.

mBank Czechy

mBank Słowacja

#### Rok 2013 w liczbach

- Zysk brutto łącznie wyniósł 14,4 mln zł, co oznacza wzrost o 16,9% w porównaniu z rokiem 2012.
- Dochody ogółem wyniosły 88,1 mln zł wobec 72,5 mln zł w 2012 roku (+21,5%).
- Do osiągniętego wzrostu przyczyniły się głównie poprawa wyniku z tytułu odsetek (+16,1% rok do roku) oraz wyniku z tytułu opłat i prowizji (+36,9% rok do roku).

▪ Udział kredytów hipotecznych klientów mBanku w rynku kredytów hipotecznych wyniósł 1,3%.

▪ Udział kredytów hipotecznych klientów mBanku w rynku kredytów hipotecznych wyniósł 0,6%

▪ Udział depozytów klientów mBanku w rynku depozytów detalicznych wyniósł 1,1%.

▪ Udział depozytów klientów mBanku w rynku depozytów detalicznych wyniósł 1,6%.

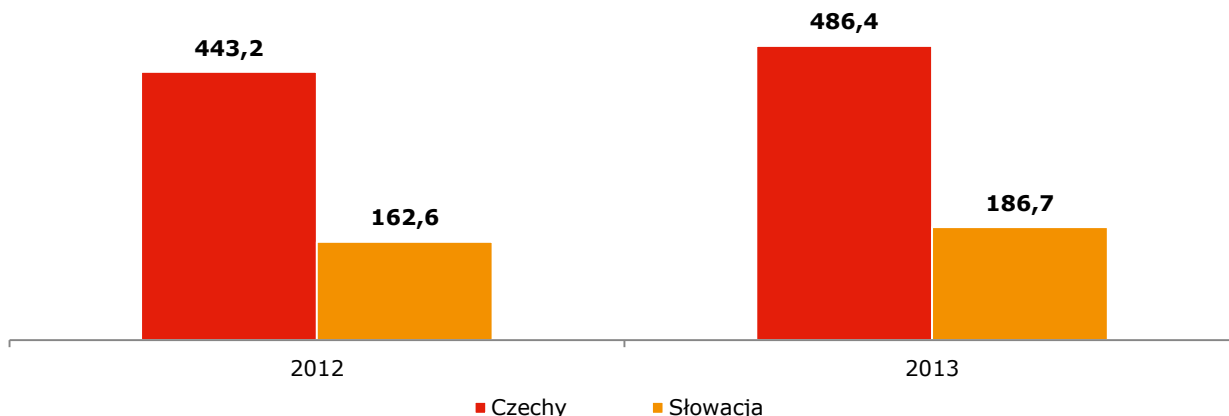
### 10.2.4. Klienci detaliczni

Na koniec grudnia 2013 roku operacje zagraniczne mBanku obsługiwały 673,1 tys. klientów (mBank Czechy 486,4 tys., mBank Słowacja 186,7 tys.). W 2013 roku pozyskano 67 tys. nowych klientów.

Wykres przedstawia przyrost liczby klientów detalicznych w ostatnich latach.

#### Klienci

tys.



### 10.2.5. Rozwój oferty

#### Kredyty i depozyty

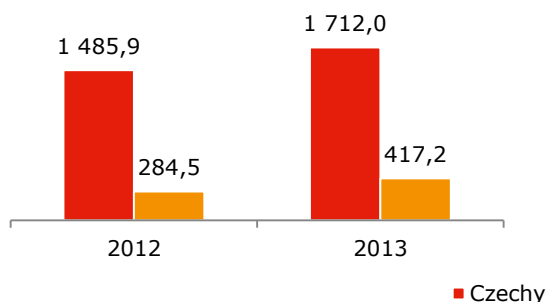
Na koniec grudnia 2013 roku wartość bilansowa kredytów w Czechach i na Słowacji wyniosła 2 129,1 mln zł (mBank Czechy 1 712,0 mln zł, mBank Słowacja 417,2 mln zł) i wzrosła o 358,6 mln zł, tj. 20,3% w stosunku do końca 2012 roku.

Na koniec grudnia 2013 roku stan depozytów w Czechach i na Słowacji wyniósł 4 850,2 mln zł (mBank Czechy 3 076,8 mln zł, mBank Słowacja 1 773,4 mln zł), a ich wartość bilansowa wzrosła o 465 mln zł, tj. 10,6% w stosunku do 2012 roku.

Na koniec 2012 i 2013 roku wolumeny kredytów i depozytów przedstawiały się następująco:

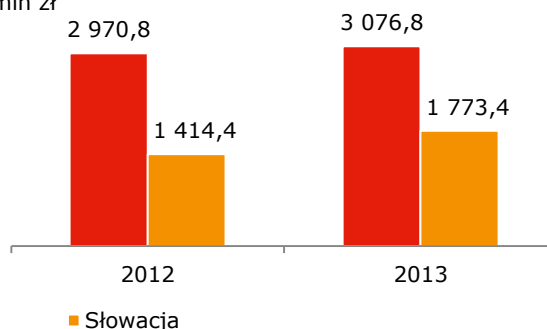
#### Kredyty

mln zł



#### Depozyty

mln zł



#### Karty

Na koniec grudnia 2013 roku liczba wydanych kart debetowych w obszarze Bankowości Detalicznej w Czechach i na Słowacji wyniosła 1 026,7 tys. Natomiast liczba kart kredytowych była równa 37,5 tys.

#### Rozwój oferty mBanku w Czechach i na Słowacji:

- Udostępnienie klientom procesu przeniesienia linii kredytowej z innego banku.
- Umożliwienie podwyższenia limitów kart i linii kredytowych on-line.
- Uruchomienie w pełni zdalnego procesu kredytowego w obszarze kredytów niehipotecyjnych zarówno w Czechach jak i na Słowacji.
- Wdrożenie procesu otwierania rachunku on-line w Czechach.
- Wydłużenie dostępności call center (do siedmiu dni w tygodniu).
- Rozszerzenie listy partnerów zewnętrznych oferujących kredyty mBanku w Czechach i na Słowacji.

### 10.2.6. Sieć dystrybucji

Liczba placówek mBanku za granicą w stosunku do końca 2012 roku nie uległa zmianie. W Czechach wyniosła ona 26 (obecnie działa tam 17 mKiosków i 9 Centrów Finansowych), natomiast na Słowacji 9 (5 mKiosków i 4 Centra Finansowe).

Poniższe mapy przedstawiają sieć dystrybucji mBanku w Czechach i na Słowacji (intensywność kolorów odzwierciedla liczbę placówek w poszczególnych regionach):

#### Czechy:



#### Słowacja:



### 10.3. Spółki w obszarze Bankowości Detalicznej



**Oferta obejmuje produkty kredytowe, rachunki, ubezpieczenia, produkty inwestycyjne i oszczędnościowe zarówno dla osób fizycznych, jak i firm**

**Otwarta platforma sprzedaży produktów finansowych na rynku pośrednictwa**

**Ponad 600 doświadczonych doradców**

Na koniec 2013 roku Aspiro oferowało produkty 23 różnych podmiotów finansowych, w tym produkty mBanku. Aktualnie oferta obejmuje łącznie 45 produktów, w tym m.in.: kredyty hipoteczne, kredyty gotówkowe, produkty ubezpieczeniowe, produkty inwestycyjne, leasing i faktoring.

W 2013 roku nastąpił 27,9% wzrost sprzedaży kredytów gotówkowych w stosunku do 2012 roku. Pomimo kryzysu na rynku motoryzacyjnym, w obszarze kredytów samochodowych nastąpił 5,3% wzrost sprzedaży w skali roku. W związku z pogorszeniem sytuacji na rynku jak również zmianą polityki mBanku w zakresie produktów hipotecznych, Aspiro odnotowało spadek sprzedaży tych produktów o 29,1% w 2013 roku.

Spółka zamknęła 2013 rok zyskiem brutto w wysokości 0,3 mln zł wobec straty brutto w wysokości 1,6 mln zł rok wcześniej. Na poprawę wyniku finansowego miały wpływ korzyści wynikające m.in. z restrukturyzacji sieci sprzedaży.



**Największy bank hipoteczny w Polsce**

**Oferta obejmuje finansowanie inwestycji komercyjnych, sektora publicznego oraz klientów indywidualnych, analizy rynku i usługi doradcze dla inwestorów i podmiotów branży nieruchomości komercyjnych**

**Największy w kraju emitent listów zastawnych - 70% udział w rynku. Wartość papierów w obrocie - blisko 2,5 mld zł**

Przedmiotem działalności mBanku Hipotecznego (mBH) jest udzielanie kredytów hipotecznych na finansowanie nieruchomości komercyjnych, projektów mieszkaniowych oraz inwestycji realizowanych przez jednostki samorządu terytorialnego. Spółka jest największym na rynku emitentem hipotecznych i publicznych listów zastawnych, za pośrednictwem których refinansuje swoją działalność kredytową.

Portfel kredytowy brutto mBH utrzymał się na poziomie zbliżonym do poziomu z końca 2012 roku i wyniósł 4,1 mld zł, tj. -0,8%. Wartość nominalna listów zastawnych wyemitowanych przez spółkę na koniec IV kwartału 2013 roku wyniosła 2,3 mld zł, w tym 80 mln zł oraz 80 mln euro wyemitowano w 2013 roku.

Począwszy od 2012 roku mBank Hipoteczny aktywnie działa na rynku pierwotnym w segmencie papierów dłużnych denominowanych w euro. Znajduje to swoje potwierdzenie w strukturze emisji ze względu na walutę. W 2013 roku łączna wartość emisji denominowanych w euro, przekroczyła po raz pierwszy wartość emisji plasowanych w walucie krajowej, a także po raz pierwszy, emisja listów zastawnych mBH została objęta wyłącznie przez zagranicznych inwestorów instytucjonalnych.

Ze względu na zajmowaną pozycję oraz doświadczenie mBH aktywnie zaangażował się w prace nad wprowadzeniem zmian prawnych i regulacyjnych dotyczących emisji listów zastawnych. Efektem podjętych działań jest projekt nowelizacji ustawy o listach zastawnych oraz zmian niektórych innych ustaw odwołujących się do tej ustawy. Celem działań związanych z wyznaczeniem kierunku zmian legislacyjnych jest pełniejsze wykorzystanie możliwości listu zastawnego jako źródła finansowania działalności kredytowej banku oraz implementacja zapisów dyrektywy CRD IV/CRR.

W ramach przyjętej Strategii Grupy mBanku listy zastawne mają stanowić długoterminowe źródło refinansowania. Celem na 2014 rok jest emisja listów zastawnych o łącznej wartości 1 mld zł.

W tym kontekście istotnego znaczenia nabiera nawiązanie współpracy pomiędzy mBH i mBankiem. Zgodnie z założeniami, portfel detalicznych kredytów hipotecznych mBanku Hipotecznego będzie finansowany nowymi emisjami listów zastawnych. Pierwsze emisje listów zastawnych, których zabezpieczeniem będą wierzytelności z tytułu nowych kredytów udzielonych klientom indywidualnym planowane są na przełomie I i II kwartału 2014 roku.

W 2013 roku mBH odnotował zysk brutto w wysokości 7,2 mln zł (spadek o 50,2% rok do roku). Spadek wyniku brutto w porównaniu do roku ubiegłego spowodowany był głównie wyższymi o 5,8 mln zł odpisami aktualizującymi należności.

## **Wealth Management**

### **Usługi Private Banking & Wealth Management**

**Kompleksowe zarządzanie majątkiem, obsługa przez ekspertów spółki oraz wyspecjalizowanych doradców podmiotów współpracujących**

**Bankowość prywatna mBanku po raz szósty uznana za najlepszą w Polsce przez Euromoney Magazine**

W 2013 roku spółka rozwijała usługi kompleksowego zarządzania majątkiem, w tym doradztwa inwestycyjnego i asset management. Aktywa zarządzane przez spółkę rosły bardzo dynamicznie i wyniosły 4,8 mld zł na koniec 2013 roku, co w porównaniu do końca 2012 roku stanowi wzrost o 31,3%. W obszarze asset management, mWealth Management osiągnęła wysokie zwroty ze wszystkich zarządzanych strategii.

Spółka kontynuowała rozwój działalności doradczej w ramach modelu doradztwa inwestycyjnego. Aktywa w doradztwie inwestycyjnym wzrosły o 60,3% w porównaniu do końca 2012 roku i wyniosły 705,5 mln zł.

W 2013 roku spółka wypracowała przychody z działalności operacyjnej na poziomie 34,0 mln zł, tj. o 64,3% więcej w stosunku do 2012 roku. Wygenerowany zysk brutto wyniósł 16,7 mln zł wobec 10,0 mln zł w 2012 roku.



### **Stworzona od podstaw działalność ubezpieczeniowa mBanku**

**Oferta produktów bancassurance oraz stand-alone**

**Wysoki stopień integracji z mBankiem**

W zakresie biznesu direct odnotowano w 2013 roku spadek składki o 10,3% do poziomu 154,0 mln zł w porównaniu z 2012 rokiem. W obszarze bancassurance składka wyniosła 255,0 mln zł (z wyłączeniem produktów inwestycyjnych), co oznacza 8,1% wzrost w stosunku do 2012 roku. Odnotowany wzrost jest związany głównie z ubezpieczeniami stand-alone, do kart oraz rachunków (wzrost odpowiednio o 53,4%, 62,5% oraz 10,9% rok do roku). W obszarze współpracy z mLeasing odnotowano dalsze zmniejszenie składki o 12,9% do 101,4 mln zł w 2013 roku, wynikające ze spadku wartości mienia przekazanego w leasing oraz pogorszenia wskaźników penetracji.

W 2013 roku oferta produktowa spółki została rozszerzona m.in. o Ubezpieczenie Spłaty Kredytu Odnawialnego osób fizycznych oraz o ubezpieczenia Twoje OC i Twoja Podróż dla klientów indywidualnych.



**Grupa mBanku S.A.**

Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy mBanku S.A. w 2013 roku

---

Grupa BRE Ubezpieczenia wypracowała wynik brutto w wysokości 61,6 mln zł, co oznacza wzrost o 3,0 mln zł w stosunku do 2012 roku. Poprawa wyniku była możliwa dzięki uzyskaniu większego wolumenu składki inwestycyjnej w obszarze bancassurance oraz restrykcyjnej polityce kosztowej, zwłaszcza w zakresie przeprowadzanych kampanii reklamowych.