

## List Prezesa Zarządu mBanku S.A. do Akcjonariuszy

Szanowni Akcjonariusze,

Rok 2022 był bezprecedensowy dla polskiego sektora bankowego i Grupy mBanku. Obfitował w wydarzenia, o których na jego początku zupełnie byśmy nie pomyśleli. Znajdując się w cyklu podwyżek stóp procentowych, oczekiwaliśmy wzrostu przychodów i istotnej poprawy rentowności z jednocyfrowego poziomu zwrotu z kapitału (ROE), obserwowanego w ostatnich latach. Jednak sytuacja geopolityczna, gospodarcza, rynkowa i prawna skutkowały mnóstwem dodatkowych wyzwań, z którymi musieliśmy się mierzyć, nie zaniedbując jednocześnie naszego nadrzędnego celu, aby jak najlepiej odpowiadać na potrzeby klientów i rozwijać nasz biznes.

Pasmo negatywnych szoków rozpoczęła inwazja Rosji na Ukrainę. Aby wesprzeć ofiary wojny, mBank wybrał współpracę z Polskim Centrum Pomocy Międzynarodowej (PCPM), które jest uznaną organizacją, doświadczoną w działalności humanitarnej. Nasi klienci mogli wpłacać dowolne kwoty dla tej fundacji, używając wygodnego skrótu w serwisie bankowości internetowej i aplikacji mobilnej. mBank zorganizował również dwie przystosowane przestrzenie mieszkalne dla uchodźców, szkołę i przedszkole oraz udostępnił podstawowe rozwiązania bankowe dla Ukraińców.

Pod koniec kwietnia 2022 roku zostaliśmy zaskoczeni niekonsultowanym z sektorem bankowym, opracowanym przez rząd, pakietem wsparcia dla kredytobiorców. Składały się na niego trzy filary: szeroko dostępne „wakacje kredytowe”, pomoc dla klientów z przejściowymi problemami udzielana z Funduszu Wsparcia Kredytobiorców oraz plan wprowadzenia nowej stawki referencyjnej w miejsce wskaźnika WIBOR. W szczególności pierwsze z rozwiązań okazało się bardzo kosztowne, skutkując dużymi i nieuzasadnionymi transferami wartości ekonomicznej od banków do kredytobiorców hipotecznych, którym zawieszenie spłaty rat przysługiwało niezależnie od sytuacji finansowej. Łączny wpływ dla głównych instytucji w sektorze szacowany jest na ok. 13,0 mld zł. Budzi to mój głęboki sprzeciw, również ze względu na to, że może mieć znacznie bardziej długofalowe konsekwencje nie tylko dla banków, ale w szerszym wymiarze, obejmującym m.in. silne ograniczenie potencjału finansowania gospodarki czy narastający hazard moralny kształtujący nieprawidłowe postawy w polskim społeczeństwie.

Kolejnym wyzwaniem, które musieliśmy podjąć w 2022 roku, w trosce o stabilność i bezpieczeństwo sektora bankowego w Polsce, było uzgodnienie sposobu postępowania z zagrożonym upadłością Getin Noble Bankiem. Nadrzędny cel stanowiło dla nas uniknięcie zmasowanej wypłaty depozytów oraz zapewnienie ciągłości obsługi klientów i dostępu do posiadanych przez nich środków, aby nie wygenerować zagrożenia dla całego systemu finansowego i nie nadszarpnąć zaufania wobec niego. W czerwcu, wraz z 7 innymi bankami komercyjnymi, ogłosiliśmy utworzenie systemu ochrony jako dodatkowego mechanizmu odporności sektora. Konsekwencją tej decyzji były wpłaty uczestników na fundusz pomocowy, stanowiące dla nas kolejny znaczący, nieplanowany koszt. Zgromadzone środki w kwocie 3,47 mld zł wsparły przymusową restrukturyzację Getin Noble Banku, zainicjowaną przez Bankowy Fundusz Gwarancyjny w końcu września.

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

Nasze przychody ogółem osiągnęły rekordowe 7,8 mld zł, czyli o 28% więcej niż w 2021 roku. Największy wkład miał wynik odsetkowy, który zwiększył się w ujęciu rocznym o 43% do 5,9 mld zł. Głównym czynnikiem, kształtującym tę dynamikę, była niespotykana wcześniej skala zacieśniania polityki monetarnej. Rada Polityki Pieniężnej podniosła stopę referencyjną z 1,75% w grudniu 2021 roku do 6,75% we wrześniu 2022 roku. Towarzyszyła temu mocna poprawa marży, która po wyłączeniu wpływu „wakacji kredytowych” w kwocie ponad 1,3 mld zł, wyniosła w całym roku 3,7%. Wyższe stawki rynkowe spowodowały skok rentowności aktywów. Jednak od II kw. 2022 roku, coraz

wyraźniej obserwujemy również efekt przeszacowania depozytów i wzrost kosztów finansowania, który zaczął częściowo niwelować pozytywne implikacje podwyżek stóp. W minionym roku udało nam się kontynuować dynamiczny wzrost wyniku prowizyjnego. Lepsza aktywność klientów i obroty transakcyjne pozwoliły na jego zwiększenie we wciąż dwucyfrowym tempie, o 14% r/r, do 2,1 mld zł. Kontrybuowała do tego większość kategorii, w tym obszar kartowy, wymiana walut, działalność kredytowa, przelewy i rachunki oraz dystrybucja ubezpieczeń i trade finance.

Ogólny poziom kosztów Grupy mBanku w 2022 roku został znacząco podniesiony przez wspomniane wpłaty na system ochrony (IPS) w wysokości 428 mln zł i Fundusz Wsparcia Kredytobiorców w kwocie 171 mln zł. Wyłączając składki obowiązkowe, nasze wydatki ogółem przyrosły o 11% w stosunku do bazy z 2021 roku, czyli mniej niż inflacja w kraju (średnioroczny indeks: 14,4%). Ukształtowały się one poniżej 2,5 mld zł, z czego połowę stanowiły wyższe o prawie 15% r/r koszty osobowe. Była to funkcja dostosowań pensji pod wpływem presji płacowej i naszej intencji, aby pracownicy mBanku byli adekwatnie wynagradzani, jak również pewnego wzrostu zatrudnienia. W trakcie 2022 roku liczba etatów zwiększyła się o 276 stanowisk, głównie w funkcjach powiązanych z compliance. Zachowanie dyscypliny budżetowej w pozostałych obszarach przełożyło się na doskonałą efektywność, której dowodem jest znormalizowany wskaźnik koszty/dochody na poziomie 34,3%. Jest to wartość, znajdująca się poza zasięgiem większości lokalnych konkurentów i plasuje nas wśród liderów branży finansowej na świecie.

Po istotnym ograniczeniu niepewności dotyczącej wpływu pandemii na sytuację naszych klientów, w 2022 roku pojawiły się nowe źródła zagrożeń dla jakości portfela kredytowego. Spowalniająca gospodarka oraz nieokreślone prawdopodobieństwo materializacji negatywnych scenariuszy w zakresie wojny za naszą wschodnią granicą i kryzysu energetycznego w Europie dodatkowo wzmacniały nasze ostrożne i konserwatywne podejście do tworzenia rezerw kredytowych. Pomimo tego koszty ryzyka dla Grupy mBanku obniżyły się do 68 punktów bazowych, odzwierciedlając dużą odporność finansowanych przez nas firm i osób fizycznych na niekorzystne trendy w otoczeniu. Potwierdzeniem tego jest również relatywnie niski wskaźnik NPL, który na koniec 2022 roku wyniósł 4,0%. Równocześnie, kontynuowaliśmy aktywne zarządzanie jakością aktywów, dokonując regularnie sprzedaży należności niepracujących.

W 2022 roku odnotowaliśmy wyraźną dysproporcję pomiędzy dynamikami wolumenów biznesowych. Kredyty brutto, po wyłączeniu efektu kursowego, przyrosły zaledwie o 1% do 123 mld zł. Źródłem spowolnienia był segment detaliczny, a także efekt księgowych korekt portfela z tytułu „wakacji kredytowych” i odpisów na ekspozycje w CHF. Nowa sprzedaż hipotek w mBanku spadła o 48% r/r do 6,5 mld zł udzielonych w 2022 roku, a pożyczek konsumpcyjnych utrzymała się na podobnym poziomie jak rok wcześniej. Tym niemniej, w zestawieniu z trendami w całym sektorze, udało nam się poprawić udział rynkowy w kredytach gospodarstw domowych do 8,3%. Z kolei popyt w obszarze korporacyjnym był napędzany głównie przez finansowanie bieżące, podczas gdy kredyt inwestycyjny wciąż pozostawał przytłumiony. Środki klientów zgromadzone w mBanku zwiększyły się w porównaniu do grudnia 2021 roku o 11% do 174 mld zł. Silniejszym napływem depozytów w II poł. 2022 roku towarzyszyła ewolucja ich struktury terminowej. Wraz ze stopniowym uatrakcyjnianiem stawek oprocentowania, rosło znaczenie lokat względem rachunków bieżących. Nasz udział rynkowy w depozytach detalicznych ogółem podniósł się do 8,8%, a dla przedsiębiorstw sięgnął 10,8%. Wzrost organiczny mBanku będzie dalej zasilany przez ciągłą akwizycję nowych (przede wszystkim młodych) klientów i dojrzewanie obecnych. Na koniec 2022 roku obsługiwaliśmy ich 5,6 mln na trzech rynkach, z czego ponad 3,3 mln aktywnie korzystało z naszej aplikacji mobilnej.

Wiele uwagi poświęciliśmy w ubiegłym roku zarządzaniu kapitałem. Aby zmitigować skutki poniesionej straty oraz znacznej negatywnej zmiany wyceny obligacji, podjęliśmy szereg działań ukierunkowanych na wzmocnienie wskaźników kapitałowych Grupy mBanku. Skupiliśmy się na ograniczeniu łącznej kwoty ekspozycji na ryzyko (TREA). Z sukcesem przeprowadziliśmy dwie transakcje sekurytyzacji syntetycznej na portfelu kredytowym o wartości nominalnej w sumie około 12,6 mld zł. Dokonałmy przeglądu ekspozycji korporacyjnych i ich zabezpieczeń. Zredukowaliśmy także niewykorzystane limity przyznane klientom. W rezultacie, na koniec 2022 roku skonsolidowany współczynnik Tier I wynosił 13,8%, a TCR był równy 16,4%. Nadwyżka ponad minimalne wymogi regulacyjne, wyznaczone przez KNF odpowiednio na poziomie 10,4% i 12,9%, przekraczała 3,4 punktu procentowego. Nie przestajemy deklarować chęci wypłacania dywidendy w średnim terminie. Jednak w celu odbudowy funduszy własnych zapowiedzieliśmy już, że zatrzymamy cały zysk

uzyskany przez mBank w 2023 roku. W celu prezentacji inwestorom rzeczywistych i niezakłóconych wyników finansowych, od trzech lat posługujemy się nową segmentacją, z wyodrębnioną z całości biznesu częścią *non-core*, niezwiązaną z podstawową działalnością i obejmującą walutowe kredyty hipoteczne udzielone klientom indywidualnym w Polsce. Dzięki temu czytelnie widać, jaki poziom zwrotu generuje faktycznie nasza bieżąca platforma. W 2022 roku byłoby to ROE w wysokości 22%, nawet z obciążeniem interwencjami rządowymi.

W 2022 roku realizowaliśmy Strategię Grupy mBanku na lata 2021-2025, zatytułowaną „Od ikony mobilności, do ikony możliwości”, przyjętą jesienią poprzedniego roku. Zapowiedzieliśmy, że naszą aspiracją jest stać się wiodącą bankowością detaliczną zintegrowaną z cyklem życia klienta. Dlatego organizujemy się wokół segmentów demograficznych, aby rozwinąć kompletną ofertę i propozycję wartości, które precyzyjnie zaspokajają potrzeby pojawiające się na różnych etapach życiowej aktywności. W aplikacji mobilnej mBanku wprowadziliśmy funkcje menedżera finansów (PFM), aby umożliwić klientom coraz lepsze planowanie i monitorowanie ich osobistego budżetu w oparciu o analizę wpływów i wydatków oraz ich kategoryzację. W celu wzmocnienia intensywności relacji rozwijaliśmy ekosystem usług dodatkowych. We współpracy z firmą SkyCash wdrożyliśmy opcję płacenia za parkingi w kilkudziesięciu miastach Polski z poziomu naszej aplikacji. Od połowy 2022 roku klienci otrzymali możliwość ubiegania się o świadczenie z programu „Dobry Start (300+)” w telefonie, podczas gdy wcześniej wnioskowanie o wsparcie na zakup przyborów szkolnych było dostępne tylko poprzez system transakcyjny. Dzięki kooperacji z KIR i integracji z Węzłem Krajowym (login.gov.pl), nasi klienci zyskali pełny, zdalny dostęp do usług administracji publicznej i urzędów, wykorzystując dane z bankowości internetowej. Zakończyliśmy też prace przygotowawcze i uzyskaliśmy niezbędne zgody, aby własne towarzystwo funduszy inwestycyjnych mBanku rozpoczęło działalność od 2023 roku. Wierzymy, że samodzielnie zbudowana oferta, dopasowana do potrzeb każdego segmentu klientów, będzie wspierać długofalowe pomnażanie ich majątku.

Naszym kolejnym strategicznym kierunkiem jest dostarczenie najlepszej cyfrowej bankowości korporacyjnej dla firm z potencjałem. Skupiamy się na nawiązywaniu i rozwijaniu współpracy z przedsiębiorstwami z perspektywicznych branż i najszybciej rozwijających się sektorów gospodarki oraz dalszym wspieraniu transformacji energetycznej. Dzięki wprowadzeniu specjalnych polityk dotyczących finansowania i odpowiedniemu kształtowaniu limitów, silniej angażujemy się w odnawialne źródła energii (OZE), działalność obszaru e-commerce, rozwiązania automatyzacji i cyfryzacji, nowoczesne technologie oraz ochronę zdrowia i przemysł farmaceutyczny, zwiększając sukcesywnie ich udział w portfelu mBanku. Dbając o efektywność kapitałową, stosujemy aktualnie selektywne podejście wobec nowych ekspozycji, które jest ściśle oparte na analizie ich dochodowości. W ramach gruntownej przebudowy procesu kredytowego, opracowaliśmy i wdrożyliśmy nowy model organizacyjny i operacyjny dla jednostek w nim uczestniczących, porządkujący podział zadań i poprawiający efektywność. Tworzymy zintegrowaną platformę eWniosek, służącą do elektronicznej wymiany dokumentacji i komunikacji z klientami. Upraszczamy i standaryzujemy wymagane od firm informacje oraz katalog zabezpieczeń. W celu poprawy satysfakcji z codziennej obsługi, ulepszyliśmy rozwiązania mobilne i internetowe mBanku dla korporacji, poprzez eliminację elementów zgłaszanych przez użytkowników jako niezadowolające, rozwój modułów płatności i przelewów, wzmocnienie bezpieczeństwa aplikacji, czy dodanie kolejnych metod w pełni zdalnej weryfikacji tożsamości (e-dowód i eDO App).

Wśród filarów naszej strategii, stawiamy również na technologię i bezpieczeństwo jako źródła przewagi mBanku. Zwiększamy poziom dojrzałości procesu wytwarzania oprogramowania poprzez ciągłe monitorowanie i automatyzację kontroli i testów oraz wdrażanie wielopoziomowych bramek jakości. Stale poszukujemy słabych punktów w naszej infrastrukturze i usuwamy podatności, zanim zostaną one wykorzystane przez cyberprzestępców. Dbamy o najwyższą ochronę aplikacji mobilnej, będącej cyfrowym kluczem do wszystkich kanałów mBanku. Wdrażamy specjalne funkcjonalności oraz biometrię behawioralną jako dodatkowe rozwiązania wspierające autoryzację.

Po ustąpieniu pandemii Covid-19, aby uniknąć potencjalnego negatywnego wpływu całkowicie zdalnej pracy na kulturę organizacji, innowacyjność i poczucie przynależności do przedsiębiorstwa, skoncentrowaliśmy się na stworzeniu najlepszego w swojej klasie hybrydowego środowiska pracy. Powrót do biur nastąpił w Grupie mBanku od początku maja 2022 roku. Towarzyszyły mu specjalne kampanie zachęcające do obecności fizycznej oraz wspomagające ponowną adaptację. Wierzę, że wprowadziliśmy model, który odpowiada na potrzeby pracowników oraz spełnia oczekiwania

menadżerów. Funkcjonowanie personelu mają wspierać najlepsze praktyki w zakresie zarządzania zespołami rozproszonymi oraz zaawansowana technologia i cyfrowe procesy kadrowe. Kontynuujemy diagnozę i rozwój umiejętności naszych pracowników, aby uczynić je przewagą konkurencyjną banku. Bazujemy na podejściu opartym na mocnych stronach, które wykorzystuje indywidualne talenty, identyfikowane według metodologii Gallupa. W działaniach szkoleniowych skupiamy się na kompetencjach przyszłości niezbędnych do sukcesu organizacji.

Równolegle, osiągnęliśmy istotny progres w realizacji naszej agendy ESG. W 2022 roku, jako pierwszy bank w Polsce, dołączyliśmy do Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF). Dzięki tej współpracy, określimy ślad węglowy naszego portfela kredytowego zgodnie z najlepszymi światowymi standardami i zharmonizowanym podejściem wśród instytucji finansowych. Zgodnie z zapowiedzią, mBank przystąpił do inicjatywy Science Based Targets (SBTi) i zobowiązał się do opracowania ścieżki dekarbonizacji na następne 5 do 15 lat. Wyznaczone cele przedstawimy do oficjalnej walidacji pod względem dowodów naukowych, aby współuczestniczyć w ograniczeniu procesu ocieplania planety do 1,5°C. Podpisaliśmy także deklarację dotyczącą wspierania zdrowia finansowego i bankowości włączającej, w ramach Inicjatywy Finansowej Programu Narodów Zjednoczonych ds. Środowiska (UNEP-FI).

Jako główny partner i sponsor, zagraliśmy razem z Wielką Orkiestrą Świątecznej Pomocy (WOŚP) podczas Wielkiego Finału w 2022 roku już po raz piąty z rzędu. Zadbaliśmy, aby wsparcie za naszym pośrednictwem było jak najprostsze. Najwygodniejszym i najpopularniejszym sposobem udziału w zbiórce była specjalna ikona „serduszka” do szybkich wpłat w aplikacji mobilnej mBanku i przez stronę internetową przy użyciu naszej bramki Paynow. Wspólnie z klientami przekazaliśmy dla Fundacji łącznie 22 mln zł. Jestem dumny, że udało nam się przedłużyć nasze porozumienie z WOŚP na kolejne lata, bo to działanie pokazuje wielowymiarowe zaangażowanie całej organizacji.

Pozostajemy świadomi naszej odpowiedzialności za klimat, społeczeństwo, kondycję finansową klientów i zgodność z deklarowanymi wartościami ESG. Zgodnie z naszym ukierunkowaniem na środowisko, wspieramy przedsiębiorców w eko-transformacji, oferując preferencyjne warunki dla finansowania nastawionego na zmniejszenie zużycia energii, emisji gazów i zanieczyszczeń. Obniżamy marżę dla kredytów hipotecznych na nieruchomości, spełniające wysokie standardy energooszczędności. Ograniczamy zużycie plastiku, wydając karty, które powstają z tworzyw sztucznych z recyklingu, oraz papieru, przechodząc na zdalne otwieranie rachunków i cyfrowe procesy. Kontynuujemy działalność mFundacji skupionej wokół edukacji matematycznej i funduszu „m jak malarstwo”, wspierającego młodych artystów.

Na koniec, z zaniepokojeniem muszę stwierdzić, że kosztowne interwencje rządowe oraz niestabilne warunki funkcjonowania, w tym załamanie się systemu orzecznictwa sądowego i ryzyko geopolityczne, znacząco pogorszyły nastroje inwestorów i postrzeganie Polski w 2022 roku. Przełożyło się to negatywnie na wycenę wielu spółek z GPW, w tym mBanku. Nasz kurs akcji spadł o 31,7%, lekko więcej niż indeks WIG-Banki, który stracił 27,6%. W bieżącym roku, ze względu na ryzyka towarzyszące wyborom parlamentarnym w Polsce, w tym nieczytelne sygnały dotyczące objęcia wakacjami kredytowymi kolejnych okresów spłaty, oraz niepewność względem oczekiwanego wyroku Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej w kwestii wynagrodzenia za korzystanie z kapitału przez kredytobiorców frankowych, nie można wykluczyć dalszego niekorzystnego wpływu na wyniki sektora i sentyment wobec banków. Mamy jeden z najwyższych na rynku poziomów pokrycia portfela CHF rezerwami prawnymi w wysokości 54,3% i intensywnie prowadzimy program ugód z klientami, aby ograniczyć skutki odejścia od paradygmatów działalności bankowej w Polsce i wynikających z tego konsekwencji.

Naszemu Akcjonariuszom chciałbym podziękować za zaufanie, jakim nas obdarzacie, oraz wiarę w silne fundamenty naszego modelu biznesowego i jego potencjał rozwoju, które pozwolą systematycznie zwiększać wartość spółki w przyszłości.

Radzie Nadzorczej dziękuję za dobrą współpracę i wsparcie, na które zawsze przez cały miniony rok mogliśmy liczyć, mierząc się z niepewnością otoczenia i nowymi wyzwaniami.

Z wyrazami szacunku,

Cezary Stypułkowski