

2013

Raport roczny  
Annual report



Bank Polski



# Spis treści

## Contents

List Przewodniczącego Rady Nadzorczej Letter from the Chairman of the Supervisory Board . . . . .	02
List Prezesa Zarządu Letter from the President of the Management Board . . . . .	05
Władze Banku Bank's Governing Bodies . . . . .	10
Działalność PKO Banku Polskiego Operations of PKO Bank Polski . . . . .	15
Kluczowe wyniki finansowe Key Financial Results . . . . .	23
Zewnętrzne uwarunkowania rozwoju External Business Environment . . . . .	35
Perspektywy rozwoju PKO Banku Polskiego i Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego The prospects for development of PKO Bank Polski and the PKO Bank Polski Group . . . . .	49
Grupa Kapitałowa PKO Banku Polskiego The PKO Bank Polski Group . . . . .	57
Filary działalności PKO Banku Polskiego Operational pillars of PKO Bank Polski . . . . .	75
Zarządzanie ryzykiem Risk management . . . . .	105
Kapitał ludzki Human capital . . . . .	125
PKO Bank Polski na rynku kapitałowym PKO Bank Polski on the capital market . . . . .	141
Ład korporacyjny Corporate governance. . . . .	159
Zrównoważony rozwój Sustainable development . . . . .	169
Nagrody i wyróżnienia Awards and prizes . . . . .	196
Opinia niezależnego biegłego rewidenta Independent registered auditor's opinion . . . . .	210

## List Przewodniczącego Rady Nadzorczej

### Letter from the Chairman of the Supervisory Board



Szanowni Państwo!

Miniony rok przyniósł nie tylko trzeci najwyższy zysk w historii PKO Banku Polskiego, którym tradycyjnie podzielił się ze swoimi akcjonariuszami. Jest również swoistą cezurą dla działalności Grupy Kapitałowej. Bank, który rozwijając się do tej pory w sposób organiczny, wypracował pozycję lidera polskiego sektora bankowego i największej instytucji finansowej w regionie, dziś coraz częściej upatruje nowych możliwości wzrostu także w akwizycjach i alian-sach. Przejawem tej nowej strategii jest zarówno przejęcie części polskich aktywów Grupy Nordea, jak i sojusz zawarty z międzynarodowym dostawcą usług płatniczych EVO Payments International czy inicjatywa budowy wspólnego, międzybankowego standardu płatności.

Realizowane przedsięwzięcia ukierunkowane są na osiągnięcie trwałych przewag konkurencyjnych PKO Banku Polskiego przy jednoczesnym zachowaniu oczekiwanego przez Komisję Nadzoru Finansowego bezpiecznego poziomu współczynników kapitałowych i tym samym zdolności do wypłaty dywidendy, która w latach 2009-2013 wyniosła prawie 10 mld zł. Planowane w tym roku połączenie z Nordea Bank Polska pozwoli na osiągnięcie synergii, zarówno operacyjnych, jak i finansowych poprzez korzyści skali, wyższą rentowność produktów, a przede wszystkim wzmocnienie pozycji rynkowej. Dzięki wsparciu jednego z najszybciej rozwijających się operatorów usług płatniczych na świecie – EVO, Bank ma szansę nie tylko dalej umacniać znaczenie eService w Polsce, lecz także rozwijać biznes w regionie Europy Środkowo-Wschodniej. Porozumienie sześciu banków i Krajowej

Ladies and Gentlemen!

This past year brought not only the third highest profit in the history of PKO Bank Polski, which traditionally was shared with shareholders, but also a breaking point in the capital group operations. The bank, which so far, has been developing its organic growth, has established leadership position in the Polish banking sector and became the largest financial institution in the region, today seeking new growth possibilities in acquisitions and alliances. Indications of this new strategy are Nordea Group partial Polish asset takeover, alliance with the international payment service provider EVO Payments International as well as initiating the development of common, interbank payment standard.

Implemented projects are targeted towards achieving sustainable competitive advantage of PKO Bank Polski, while as expected by the Polish Financial Supervision Authority maintaining safe level of capital ratios and thus the ability to pay dividends, which in the years 2009-2013 totaled nearly 10 billion PLN. Planned for this year merger with Nordea Bank Polska will allow achieving both operational and financial synergy through economies of scale, higher product profitability and above all strengthening the market position. Thanks to the support of one of the fastest growing payment service providers in the world – EVO, the Bank has the opportunity not only to further strengthen the importance of eService in Poland, but also to develop business in Central and Eastern Europe. The agreement between six banks and Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A. means that

*Izby Rozliczeniowej oznacza z kolei, że Polska znalazła się w elitarnej grupie krajów, które budują lokalny system płatności telefonem. Dowodzi także tego, że PKO Bank Polski jako inicjator tego unikalnego przedsięwzięcia – ze względu na skalę oraz szerokie możliwości oferowanego rozwiązania – skutecznie wyznacza kierunek zmian polskiego sektora bankowego.*

*Nowe inicjatywy biznesowe są naturalnym etapem rozwoju dla instytucji bankowej funkcjonującej w warunkach presji regulacyjnej i historycznie najniższych stóp procentowych, które wpływają na możliwe do osiągnięcia rentowności oraz zwrot z kapitału. Coraz bardziej zacierają się też granice przestrzeni konkurencyjnej, w której pojawiają się również podmioty spoza sektora usług finansowych, a zmiany technologiczne oddziałują na sposób konsumpcji produktów bankowych. Dlatego szukanie nowych źródeł przychodów bardziej niż kiedykolwiek wymaga elastyczności, umiejętności wykorzystania pojawiających się okazji oraz dojrzałości i konsekwencji.*

*Wdrożenie tak określonej strategii nie byłoby możliwe bez wcześniejszego zbudowania zespołu skupionego wokół wspólnych celów biznesowych oraz gruntownej modernizacji organizacji. Skuteczność zarządzania mierzona wysoką dochodowością, wiodącymi wskaźnikami efektywnościowymi, wzrostem jakości świadczonych usług, innowacjami produktowymi czy odświeżonym wizerunkiem to ważny wymiar zmian, które zaszły w ostatnich latach. Jako przewodniczący Rady Nadzorczej miałem sposobność obserwować je niemal we wszystkich obszarach działalności Banku. Dzięki nim PKO Bank Polski jest dziś ważnym partnerem przedsiębiorców, cieszy się niesłabnącym zaufaniem klientów indywidualnych i instytucjonalnych, a także inwestorów na rynku długu i rynku kapitałowym. Świadczy o tym m.in. rosnąca waga podmiotów zagranicznych w akcjonariacie czy przyznawane oceny agencji ratingowych i analityków – w latach 2009-2013 Bank otrzymywał średnio między 60 a 75 proc. rekomendacji „Kup”.*

*Poland found itself in an elite group of countries that are building local payment by telephone system. It proves that PKO Bank Polski acting as the initiator of this unique project and because of the scale and wide range of offered result possibilities, effectively determines the direction of change in the Polish banking sector.*

*New business initiatives are a natural stage of development for the banking institution functioning under the regulatory pressure and historically low interest rates, which affect the possibility to achieve profitability and return on capital. More than ever the boundaries in competitive space are blurring, with outside entities entering the market and where new advances in technology affect the banking consumption process. Therefore more than ever, searching for new sources of revenue requires flexibility, ability to use emerging opportunities, maturity and consistency.*

*The implementation of such strategy would not have been possible without prior team establishment, which concentrates around common business goals and comprehensive modernisation of the organisation. The management effectiveness is measured by high profitability, leading effectiveness indicators, increase in service quality, product innovations and fresh image are all key elements of change that have occurred in recent years. As Chairman of the Supervisory Board I have had the opportunity to observe them in almost all of the Bank's operations. It is due to these strategies that today PKO Bank Polski is an important trading partner, with undiminished confidence among its individual and institutional clients as well as investors in the debt and the capital markets. Indication of this, among other things, is the increased weight of foreign entities in the shareholding or rating awarded by rating agencies and business analysts in the years 2009-2013 in which the bank received an average of between 60 and 75 per cent of "Kup" recommendation.*

*Dotychczasowy zrównoważony rozwój Banku we wszystkich obszarach działalności oparty na konsekwentnie realizowanym planie pozwala sądzić, że spółka jest dobrze przygotowana na stojące przed nią wyzwania. Pozytywne perspektywy dla polskiej gospodarki, których wyrazem jest coraz szybszy wzrost, tworzą podstawy, by z większym optymizmem patrzeć w przyszłość.*

*Cezary Banasiński  
Przewodniczący Rady Nadzorczej  
PKO Banku Polskiego*

*Thus far the sustainable development of the Bank in all operational areas has been based on a plan which has been consistently implemented and leads us to believe that the company is well prepared for any challenges it may face. Positive outlook for the Polish economy, with faster growth being one of the indicators builds a ground for optimism with which we can now look into the future.*

*Cezary Banasiński  
Chairman of the Supervisory Board  
of PKO Bank Polski*

## List Prezesa Zarządu

### Letter from the President of the Management Board



Szanowni Państwo!

Dobrą tradycją dotyczącą przekazywanych Państwu każdego roku sprawozdań z działalności Banku oraz Grupy Kapitałowej stało się raportowanie satysfakcjonujących wyników finansowych, niezależnie od sytuacji rynkowej. Co roku wskazujemy również istotne pozytywne zmiany związane z rozwojem kultury organizacyjnej, swoistego DNA naszej instytucji. Tę tradycję zachowaliśmy również, składając na Państwa ręce raport za rok 2013.

Miniony rok stanowił inaugurację nowej strategii Banku na lata 2013-2015, której założenia oddaje hasło „Codziennie najlepszy”. Wdrażając nowe inicjatywy biznesowe, wykorzystujemy osiągnięcia z lat ubiegłych, by codziennie wzmacniać i potwierdzać pozycję PKO Banku Polskiego jako lidera polskiego sektora bankowego oraz wiodącego banku uniwersalnego w regionie. Po raz pierwszy w historii Banku tak istotnym narzędziem realizacji tego celu stają się akwizycje i alianse strategiczne.

Wychodzimy w ten sposób naprzeciw trendom gospodarczym i zmianom na rynku bankowym. Decydują o nich wciąż duża niepewność gospodarcza, coraz bardziej restrykcyjne regulacje, rewolucja technologiczna, a także rosnące wymagania klientów oraz konkurencja firm spoza sektora finansowego. Mając na uwadze długoterminowy wzrost wartości dla akcjonariuszy oraz satysfakcję naszych klientów, szukamy na rynku kompetencji, które uzupełnią i dodatkowo wzmocnią nasze zasoby. Wykorzystujemy do tego silną pozycję kapitałową Banku, która umożliwia bezpieczne finansowanie akwizycji przy jednoczesnym zachowaniu zdolności do wypłaty dywidendy.

Ladies and Gentlemen!

Reporting satisfactory financial results regardless of the financial market situation, has become a good tradition in regards to the Banks' and Capital Group investment activities overview, as part of the yearly reports forwarded to you. Every year we indicate important and positive developments related to the improvement of our specific and unique organisational culture. This tradition was kept and we present you with the annual report for 2013.

The past year saw the launch of the Bank's new strategy for the period 2013-2015 with main motto: "The Best Everyday". By implementing new business initiatives we deployed Banks' previous achievements and consolidated them in order to achieve and maintain market position as the Polish banking sector leader. In order to achieve this, strategic alliances and acquisitions are used and became such an important tool.

Through this we face the economic trends and changes in the banking market. Market which is largely dependent on a large economical uncertainty, more restrictive regulations, technological revolution as well as increasing customer demands and competitive disadvantage caused by outside the financial sector companies. Bearing in mind the long-term increase in shareholder value and client's satisfaction we are searching for competence, which complements and further our strength and resources. We use our strong capital position, which allows for safe and secure financing the acquisition while maintaining the ability to pay dividends.

5

Przykładem takiego podejścia jest, ogłoszona w czerwcu ubiegłego roku, transakcja przejęcia części polskich aktywów skandynawskiej Grupy Nordea. Zasoby przejmowanych spółek: Nordea Banku Polska, Nordea Polska TUnŻ oraz firmy leasingowo-faktoringowej Nordea Finance Polska, w istotny sposób przyczynią się do rozwoju Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego. W wyniku integracji oraz wykorzystania efektów synergii wzrośnie skala działalności Banku, który powiększy się o atrakcyjną sieć placówek w dużych miastach oraz umocni pozycję w segmencie klientów zamożnych. Rozwiniemy również nasze kompetencje w bankowości korporacyjnej, szczególnie w dziedzinie obsługi międzynarodowej dużych przedsiębiorstw. Ta wiedza pozwoli nam jeszcze skuteczniej podążać za potrzebami naszych klientów i wspierać realizację ich zagranicznych celów. Symbolicznym pierwszym krokiem w tym obszarze było utworzenie spółki leasingowej w Szwecji dla jednego z naszych klientów. Wejście do Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego spółki Nordea Polska TUnŻ uzupełnia nasze kompetencje i przyspieszy wzrost w sektorze usług ubezpieczeniowych.

Przejęcie aktywów Nordea i osiągnięcie efektów synergii z tytułu integracji to ważny, lecz nie jedyny przejaw rozwoju Grupy Kapitałowej. W listopadzie podpisaliśmy umowę z EVO Payments International, międzynarodowym operatorem usług płatniczych prowadzącym działalność w USA, Kanadzie i Europie, dotyczącą sprzedaży udziałów w eService oraz dwudziestoletniego aliansu strategicznego na rynku płatności elektronicznych. Wsparcie doświadczonego partnera technologicznego pozwoli eService na świadczenie usług również w innych państwach regionu Europy Środkowo-Wschodniej.

Równolegle rozwijamy kolejne inicjatywy biznesowe, zwiększając atrakcyjność oferty Banku dla klientów detalicznych i spełniając oczekiwania naszych partnerów w sektorze przedsiębiorstw. W ubiegłym roku zainicjowaliśmy również budowę polskiego standardu płatno-

An example of such an approach was announced in June last year the takeover of some Polish assets of the Scandinavian Group Nordea. Resource acquired companies include: Nordea Bank Polska, Nordea Polska TUnŻ as well as factoring and leasing company Nordea Finance Polska which all will significantly contribute to the development of the Capital Group PKO Bank Polski. As a result of the integration and the use the effects of synergies, the Bank's operational activity will increase, which will boost the number of branches in large cities and strengthen the position in the segment of affluent clients. We will develop our competence in corporate banking, especially in the field of international support for large enterprises. This knowledge will allow us to follow even more effectively the needs of our customers and support their international goals. The symbolic and first step highlighting this was establishing a leasing company in Sweden for one of our customers. The entrance of Nordea Polska TUnŻ to our Capital PKO Bank Polski Group complements our expertise and accelerates growth in the insurance service sector.

The acquisition of Nordea assets and the achievement of synergies from the integration are important but not the only manifestation of the Capital Group growth and development. In November we signed an agreement with EVO Payments International, an international payment service provider operating in the USA, Canada and Europe, relating to the sale of shares in eService and twenty years of strategic alliance on the electronic payment market. Support of an experienced technological partner will allow the provision of eService to other countries in the Central and Eastern European region.

In the same time we are developing further business initiatives which increase the Bank's offers for retail clients and meet the expectations of our partners in the corporate sector. Last year we initiated the construction of the Polish payment standard – IKO an innovative

ści. Jego podstawą będzie IKO – innowacyjna platforma bankowości mobilnej PKO Banku Polskiego, która w ciągu roku zyskała uznanie ponad 150 tys. użytkowników.

W 2013 roku wdrożyliśmy nowy model sprzedaży detalicznej, który przyczynił się do większej efektywności sieci oddziałów, wyższej jakości obsługi, a także wzrostu satysfakcji klientów i pracowników. Kontynuujemy program edukacji finansowej dla młodego klienta. Jego kolejnym etapem było wprowadzenie oferty PKO Junior, z innowacyjnym, unikalnym w skali całego świata serwisem transakcyjnym dla najmłodszych.

W 2013 roku konsekwentnie wspieraliśmy finansowanie gospodarki oraz małych i średnich przedsiębiorców. Jako aktywny uczestnik rządowego programu wsparcia przedsiębiorców *de minimis* udzieliliśmy kredytów obrotowych o wartości ponad 3,7 mld zł. Najwięcej spośród 19 banków biorących udział w programie. Dążymy też do pogłębienia relacji z klientami korporacyjnymi i samorządowymi. Służy temu wdrożony w minionym roku nowy model organizacji sieci korporacyjnej, bardziej dopasowany do potrzeb tego wymagającego rynku oraz nasze zaangażowanie w paneuropejski fundusz Marguerite finansujący inwestycje infrastrukturalne.

Zmiany, które przeprowadzamy w Banku, regularnie doceniane są przez rynek. Ich potwierdzeniem są liczne nagrody, dotyczące m.in. jakości obsługi w kanałach zdalnych i oddziałach oraz innowacyjności. Wyrazem zaufania do PKO Banku Polskiego jest również stały wzrost wartości marki, która wyceniana na 3,7 mld zł jest najcenniejszą marką w polskim sektorze finansowym.

Realizując coraz bardziej ambitne cele, nieustannie dbamy, by ważne dla nas wartości, takie jak przedsiębiorczość, ciągły rozwój, satysfakcja klienta i wiarygodność określały kształt kultury organizacyjnej Banku, postawę naszych pracowników i wytyczały kierunki dalszego roz-

mobile banking platform for PKO Bank Polski, which in over a year has gained the recognition of more than 150 thousand users.

In 2013, we have implemented a new retail sales model, which contributed to greater efficiency of branch networks, higher quality service as well as increase in customer and employee satisfaction. We are continuing financial education program for the youngest. This was followed by the introduction of PKO Junior offer, with world-wide innovative and unique transaction service for children.

In 2013 we consistently supported the financing of the economy as well as small and medium sized entrepreneurs. As an active participant in the Government's business assistance program *de minimis* we granted financial loans worth more than 3.7 billion PLN. That is the highest among the 19 banks participating in the program. We strive to deepen relationship with our corporate clients and local authorities. In order to achieve this we use new organisational corporate network model which was implemented last year. It is better suited to the needs of the demanding market and our commitment to the Marguerite Fund which finances infrastructure investments.

The changes implemented by the Bank are regularly appreciated by the market. They are acknowledged by numerous awards. Some of which were granted for quality of service in remote channels and innovation. Another proof of confidence in the PKO Bank Polski is a steady growth in the value of the brand, which is estimated at 3.7 billion PLN making it the most valuable brand in the financial sector.

Fulfilling increasingly ambitious objectives we continually care for such values as entrepreneurship, continuous growth, customer satisfaction and reliability. All of these determine the shape of the organisational culture of the Bank, the employee attitude and define future direction



woju. Nie tylko w sferze deklaracji, ale przede wszystkim w codziennym działaniu. Konsekwentnie inwestujemy przy tym w kapitał ludzki i wspieramy rozwój naszych pracowników, oferując im jednocześnie atrakcyjne świadczenia czy wprowadzając w 2013 roku program emerytalny. Czyni to Bank pożądanym pracodawcą w sektorze.

Wymiernym dowodem efektywności realizowanej strategii są, jak co roku, dobre, stabilne wyniki finansowe. W 2013 roku pomimo spowolnienia tempa wzrostu gospodarczego oraz rekordowo niskiego poziomu stóp procentowych wypracowaliśmy najwyższe wyniki w sektorze bankowym. Skonsolidowany zysk netto PKO Banku Polskiego stanowi 1/5 zysków wszystkich banków. Racjonalna polityka kosztowa pozwoliła zachować na bardzo dobrym poziomie relację kosztów do dochodów, znacznie poniżej średniej dla całego sektora bankowego. Bank zachował też bezpieczną i efektywną strukturę bilansu, w której silna baza depozytowa oraz wysoki poziom kapitałów własnych umożliwiają dalszy wzrost akcji kredytowej.

To wielka satysfakcja, że stoję na czele organizacji dojrzałej. Organizacji pozbawionej kompleksów, świadomej swoich możliwości i mocnych stron. Gotowej dzielić się wiedzą oraz czerpać z wiedzy strategicznych partnerów. Jestem przekonany, że tradycja raportowania dobrych wyników i pozytywnych zmian zostanie zachowana również w kolejnych latach.

Zbigniew Jagiełło  
Prezes Zarządu  
PKO Banku Polskiego

of development. Not only defined on paper but above all used in daily operations. We consistently invest in the human capital and support the development of our employees by offering them attractive benefits and introducing a pension scheme in 2013. This makes us a desirable employer in the industry.

A measurable proof of the effectiveness of the implemented strategy is, as every year, good and stable financial result. In 2013, despite the slowdown in economic growth and record low interest rates we have achieved the highest results in the banking sector. Consolidated net profit of PKO Bank Polski accounted for 1/5 of the profits of all banks. A rational cost policy helped to keep a desirable cost-to-income relationship, far below the average of the remaining banking sector players. The Bank also maintained a safe and effective balance sheet structure, in which a strong deposit base and high level of capital grant a further credit growth.

With great satisfaction I stand at the head of a mature organisation. An organisation deprived of complexes, conscious of its abilities and strengths. Ready to share the knowledge and ready to benefit from the wisdom and experience of its strategic partners. I am convinced that reporting satisfactory financial results regardless of the financial market situation will be retained in the following years.

Zbigniew Jagiełło  
President of the Management Board  
PKO Bank Polski



## Władze Banku<sup>1</sup>

### Bank's Governing Bodies<sup>1</sup>

#### Rada Nadzorcza

Cezary Banasiński  
Przewodniczący Rady Nadzorczej

Tomasz Zganiacz  
Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej

Mirosław Czekaj  
Sekretarz Rady Nadzorczej

Zofia Dzik  
Członek Rady Nadzorczej

Piotr Marczak  
Członek Rady Nadzorczej

Elżbieta Mączyńska-Ziemacka  
Członek Rady Nadzorczej

Marek Mroczkowski  
Członek Rady Nadzorczej

Ryszard Wierzb  
Członek Rady Nadzorczej

#### Supervisory Board

Cezary Banasiński  
Chairman of the Supervisory Board

Tomasz Zganiacz  
Deputy-Chairman of the Supervisory Board

Mirosław Czekaj  
Secretary of the Supervisory Board

Zofia Dzik  
Supervisory Board Member

Piotr Marczak  
Supervisory Board Member

Elżbieta Mączyńska-Ziemacka  
Supervisory Board Member

Marek Mroczkowski  
Supervisory Board Member

Ryszard Wierzb  
Supervisory Board Member

10

*Zwyczajne Walne Zgromadzenie PKO Banku Polskiego SA powołało 20 czerwca 2013 roku w skład Rady Nadzorczej PKO Banku Polskiego SA Panią Elżbietę Mączyńską-Ziemacką i jednocześnie odwołało ze składu Rady Pana Jana Bossaka. Ponadto 21 listopada 2013 roku Zarząd Banku przyjął rezygnację Pana Krzysztofa Kiliana z pełnienia funkcji członka Rady Nadzorczej Banku.*

On 20th of June 2013 The General Shareholders' Meeting of PKO Bank Polski SA appointed Ms. Elżbieta Mączyńska-Ziemacka as a member of the Supervisory Board and at the same time dismissed member of the Supervisory Board Mr. Jan Bossak. Furthermore, on 21st of November 2013 the Supervisory Board accepted the resignation of Mr. Krzysztof Kilian as member of the Supervisory Board.

<sup>1</sup> Stan na 31 grudnia 2013 roku.

<sup>1</sup> As at 31 December 2013.

## Zarząd

Zbigniew Jagiełło  
Prezes Zarządu Banku

Piotr Stanisław Alicki  
Wiceprezes Zarządu Banku  
odpowiedzialny za Obszar Informatyki i Usług

Bartosz Drabikowski  
Wiceprezes Zarządu Banku  
odpowiedzialny za Obszar Finansów i Rachunkowości

Piotr Mazur  
Wiceprezes Zarządu Banku  
odpowiedzialny za Obszar Zarządzania Ryzykiem

Jarosław Myjak  
Wiceprezes Zarządu Banku  
odpowiedzialny za Obszar Rynku Korporacyjnego

Jacek Obłąkowski  
Wiceprezes Zarządu Banku  
odpowiedzialny za Obszar Rynku Detalicznego

Jakub Papierski  
Wiceprezes Zarządu Banku  
odpowiedzialny za Obszar Bankowości Inwestycyjnej

*W trakcie roku zakończono 31 grudnia 2013 roku nie nastąpiły zmiany w składzie Zarządu Banku. 8 stycznia 2014 roku Rada Nadzorcza PKO Banku Polskiego ponownie powołała wyżej wymienione osoby na kolejną kadencję.*

## Management Board

Zbigniew Jagiełło  
President of the Bank's Management Board

Piotr Stanisław Alicki  
Vice-President of the Bank's Management Board  
in charge of IT and Services

Bartosz Drabikowski  
Vice-President of the Bank's Management Board  
in charge of Finance and Accounting

Piotr Mazur  
Vice-President of the Bank's Management Board  
Chief Risk Officer

Jarosław Myjak  
Vice-President of the Bank's Management Board  
in charge of Corporate Market

Jacek Obłąkowski  
Vice-President of the Bank's Management Board  
in charge of Retail Market

Jakub Papierski  
Vice-President of the Bank's Management Board  
in charge of Investment Banking

During the year ended 31st of December 2013 there have been no changes to the Management Board structure. On the 8th of January 2014 the Supervisory Board of PKO Bank Polski once again appointed above mentioned members for another term.

*1 maja 2014 roku Zarząd Banku zyskał nową strukturę, dostosowaną do strategicznych wyzwań czekających nas w kolejnych latach. Skład Zarządu przedstawiał się następująco:*

**Zbigniew Jagiełło**  
Prezes Zarządu Banku

**Piotr Stanisław Alicki**  
Wiceprezes Zarządu Banku  
odpowiedzialny za Obszar Informatyki i Usług

**Bartosz Drabikowski**  
Wiceprezes Zarządu Banku  
odpowiedzialny za Obszar Finansów i Rachunkowości

**Piotr Mazur**  
Wiceprezes Zarządu Banku  
odpowiedzialny za Obszar Zarządzania Ryzykiem

**Jarosław Myjak**  
Wiceprezes Zarządu Banku  
odpowiedzialny za Obszar Bankowości  
Ubezpieczeniowej (w organizacji)

**Jacek Obłękowski**  
Wiceprezes Zarządu Banku  
odpowiedzialny za Obszar Rynku Detalicznego

**Jakub Papierski**  
Wiceprezes Zarządu Banku  
odpowiedzialny za Obszar Bankowości Inwestycyjnej  
oraz Obszar Rynku Korporacyjnego

On the 1st of May 2014 the Management Board has gained new structure, which was adapted to strategic challenges awaiting us in subsequent years. The Management Board structure represents as follows:

**Zbigniew Jagiełło**  
President of the Bank's Management Board

**Piotr Stanisław Alicki**  
Vice-President of the Bank's Management Board  
in charge of IT and Services

**Bartosz Drabikowski**  
Vice-President of the Bank's Management Board  
in charge of Finance and Accounting

**Piotr Mazur**  
Vice-President of the Bank's Management Board  
Chief Risk Officer

**Jarosław Myjak**  
Vice-President of the Bank's Management Board  
in charge of Insurance Banking  
(within the organisation)

**Jacek Obłękowski**  
Vice-President of the Bank's Management Board  
in charge of Retail Market

**Jakub Papierski**  
Vice-President of the Bank's Management Board  
in charge of the Investment Banking Division  
and the Corporate Market Division







## **Działalność PKO Banku Polskiego**

---

15

Operations of PKO Bank Polski



## Działalność PKO Banku Polskiego

### Operations of PKO Bank Polski

Od 95 lat marka PKO pozostaje dla wielu pokoleń Polaków symbolem wiarygodności, siły, stabilności i bezpieczeństwa. Nasz Bank ceniony jest także za nowoczesność oferty oraz odwagę w inicjowaniu ambitnych przedsięwzięć zmieniających sektor finansowy i mających wpływ na rodzimą gospodarkę.

Naszym największym kapitałem jest zaufanie klientów, na które pracujemy nieprzerwanie od 1918 roku. Siłą jest konsekwencja, a kluczem do sukcesu pracownicy, z którymi stworzyliśmy kulturę organizacyjną opartą na współpracy, przedsiębiorczości, współodpowiedzialności i wysokiej jakości we wszystkim, co robimy.

Pod względem aktywów, kapitału, wypracowanego zysku, liczby klientów i wielkości sieci dystrybucji PKO Bank Polski jest największym bankiem komercyjnym w Polsce i jedną z najsilniejszych instytucji finansowych w Europie Środkowo-Wschodniej.

Potencjał Banku wzmacnia Grupa Kapitałowa złożona z komplementarnych podmiotów, które w swoich segmentach zajmują wiodącą pozycję pod względem skali i innowacyjności działania. Mogąc zaoferować pełne spektrum usług, wzmacniamy nasze kompetencje banku uniwersalno-doradczego, zaufanej instytucji pierwszego wyboru dla ponad ośmiu milionów klientów detalicznych oraz setek tysięcy mikro, małych, średnich i dużych firm. Mamy też znaczącą pozycję na rynku bankowości inwestycyjnej.

Klienci cenią nas za umiejętność trafnego odczytania ich potrzeb, budowy silnych, partnerskich i długofalowych relacji, stałe unowocześnienie produktów oraz kanałów dostępu, poprawę jakości obsługi oraz odwagę w inicjowaniu ambitnych przedsięwzięć zmieniających sektor finansowy.

For 95 years the PKO brand has remained for many Polish generations as a symbol of credibility, strength, stability and safety. Our Bank is also appreciated for a modernity of our offer and courage in initiating ambitious projects that change financial sector and influence an indigenous economy.

The biggest capital we possess is our clients' trust, that we have been constantly working on since 1918. The consistency is a strength and a key to success are employees, who we created with an organizational culture based on a cooperation, an entrepreneurship, a co-responsibility and a high quality of everything we do.

In respect of assets, the capital, the gained profit, the number of customers and the size of a branch network, PKO Bank Polski is the biggest commercial bank in Poland and one of the strongest financial institutions in Middle East Europe.

The potential of the Bank is strengthened by The Group composed of complementary entities, that in their market segments take a leading place in terms of scale and innovative actions. Being able to offer a full spectrum of services, we strengthen our competences of a conglomerate and consultative bank, the confidential institution of a first choice for more than eight million retail customers and hundreds of thousands micro, small, medium and large enterprises. We also have a significant position in the investment banking market.

We are appreciated by our customers by the ability of the accurate identification of their needs, by building strong, based on a partnership and long-term relationships, by a constant modernisation of our products and access channels, by a service quality improvement and a courage in initiating ambitious projects changing the financial sector.

### **Nowe wyzwania, nowa strategia**

Rok 2013 był pierwszym rokiem realizacji naszej nowej trzyletniej strategii „Codziennie najlepszy”. Kładziemy w niej jeszcze większy nacisk na lepszą obsługę klientów, modernizację i usprawnienie procesów, nowoczesne produkty, a także – co jest nowością – przejęcia i akwizycje na rynku polskim.

Mamy świadomość, że trendy rynkowe, regulacyjne, technologiczne oraz sytuacja gospodarcza w Polsce i na świecie sprawiają, że sukces rynkowy mogą dziś odnieść banki dynamiczne i innowacyjne. Nowa strategia odpowiada na dłu-

goterminowe wyzwania stojące przed sektorem bankowym i polską gospodarką, uwzględniając wszystkie czynniki determinujące prowadzenie biznesu w przyszłości. Zakłada wykorzystanie posiadanych przez nas przewag konkurencyjnych

– najsilniejszej pozycji na polskim rynku pod względem głównych parametrów finansowych, największej bazy klientów i sieci dystrybucji, stabilnej bazy finansowania oraz wysokiej wydajności kosztowej – do wzmocnienia długoterminowej pozycji lidera w polskim sektorze finansowym.

Realizując założenia strategii 12 czerwca 2013 roku, zakupiliśmy polskie aktywa nordyckiej grupy bankowej Nordea. W ramach tego przejęcia chcemy wzmocnić naszą działalność w obszarze klienta zamężnego, bankowości korporacyjnej oraz międzynarodowej, zwiększając jednocześnie zyskowność naszego Banku. Łączna kwota za przejęte spółki wyniosła blisko 2,81 mld zł. Transakcja ta rozpoczęła proces integracji dwóch niezależnych banków w jedną bardziej efektywną biznesowo organizację pod marką PKO Banku Polskiego. Chcemy wzmoc-

### **New challenges, new strategies**

The 2013 was the first year of implementation of our three-year strategy called “The Best Every Day”. We place there more emphasis on a better customer service, modernization and improvement of processes, modern products and also – what is new – takeovers and acquisitions on a Polish market.

We realize that market trends, regulations and technology and economic situation in Poland and worldwide, cause that the market success can be achieved only by dynamic and innovative banks.

The new strategy is the answer for long-term challenges that are faced by a banking sector and Polish economy, in compliance with all factors determining running a business in the future. It assumes the usage of possessed competitive advan-

tages – the strongest position in the Polish market in terms of principal financial parameters, the biggest customer base and branch network, a stable financing base and a high cost-effectiveness – to strengthening a long-term position of a leader in the Polish financial sector.

On 12th June 2013 as a realization of the strategy assumptions, we bought Polish assets of a Nordic bank group, Nordea. Within this takeover we want to strengthen our performance among high networth customers, commercial and international banking, at the same time increasing profitability of our Bank. The total amount of money for the takeover companies accounted for almost 2,81 billion PLN. This transaction was a beginning of the integration process of two independent banks into one, more economically efficient organization under the PKO

*Rok 2013 był pierwszym rokiem realizacji naszej nowej trzyletniej strategii „Codziennie najlepszy”.*

*2013 was the first year of the implementation of our new three-year strategy „Every day the best.”*

nić naszą działalność w obszarze klienta zamożnego, bankowości korporacyjnej oraz międzynarodowej, zwiększając jednocześnie zyskowność naszego Banku. Sprawne przeprowadzenie tego procesu jest dla nas priorytetem. Jego pełne zakończenie planowane jest na przełomie 2014 i 2015 roku.

Podajemy inicjatywy, które są perspektywiczne i atrakcyjne ze względu na możliwość rozwoju oraz uzyskania dodatkowych przychodów. Taką inicjatywą jest podpisanie w grudniu 2013 roku umowy z amerykańską firmą Evo Payments International. W ramach aliansu strategicznego na rynku płatności elektronicznych chcemy być nie tylko liderem w Polsce, lecz także rozszerzyć działalność naszej spółki eService na rynki europejskie.

Jedną z naszych przewag konkurencyjnych jest ceniona przez klientów umiejętność łączenia wyjątkowej, blisko stuletniej tradycji z innowacyjnością produktową, marketingową i organizacyjną oraz odwagą inicjowania ambitnych przedsięwzięć w sektorze. Innowacje i technologie wspierają wszystkie nasze działania. Budują wizerunek nowoczesnej, dynamicznie rozwijającej się organizacji.

Przykładem jest wprowadzona wiosną 2013 roku propozycja płatności mobilnej o nazwie IKO. W ciągu pierwszego roku funkcjonowania IKO stało się najpopularniejszym i najbardziej rozwiniętym systemem płatności mobilnych w Polsce. Każdego dnia liczba użytkowników powiększa się średnio o ok. 350 osób, a z aplikacji korzysta już ogółem ponad 150 tys. użytkowników.

Równocześnie rozpoczęliśmy współpracę z pięcioma innymi bankami celem stworzenia standardu płatności mobilnych w Polsce. Mamy nadzieję, że taki standard – pod nazwą Polski Standard Płatności – w roku 2014 uwiedzie rzesze klientów.

Bank Polski trademark. We want to strengthen our performance among high networth customers, corporate and international banking, at the same time increasing profitability of our Bank. Going through the process efficiently is our priority. Its full completion is planned for a turn of the year 2014 and 2015.

We undertake initiatives which are prospective and attractive in terms of possibility of development and generating additional revenues. The example of such an initiative is signing in December 2013 an agreement with the American firm, Evo Payment International. Under the strategic alliance in the electronic payment market we want to be the leader not only in Poland but we also intend to expand the performance of our company e-Service in European markets.

One of our competitive advantage is, appreciated by the customers, ability of combining unique almost one hundred year old tradition with innovative products, marketing and organization, and the courage in initiating ambitious projects in the sector. Innovations and technologies support all actions. They create the image of a modern, rapidly developing organization.

The example of that is introduced in Spring of 2013 proposal of mobile banking named IKO. During the first year of functioning, the IKO became the most popular and the most developed mobile payment service in Poland. The number of users increases averagely by 350 persons a day, and application is used by more than 150 thousands of users.

At the same time we commenced a cooperation with 5 other banks to create the standard of mobile payments in Poland. We hope that in 2014 this Standard, called Polish Payment Standard, will convince crowds of customers to use it. By implementation of



Dzięki wdrożeniu nowego modelu sprzedaży detalicznej, modernizacji oddziałów oraz zmianie w sieci korporacyjnej nasi klienci zyskali jeszcze lepszy standard świadczonych usług bankowych. Od początku tego roku mogą korzystać z pomocy Rzecznika Klienta.

Konsekwentnie dbamy o rozwój podstawowych form naszej działalności – bankowości detalicznej, korporacyjnej, inwestycyjnej. W każdym z tych obszarów prowadzimy wiele prac modernizacyjnych, usprawnień i wprowadzamy nowoczesne produkty, po to aby tak jak w roku 2013 zwiększać skalę naszego działania i liczbę klientów, a jednocześnie być dochodową i stabilną organizacją.

Bieżący, 2014 rok, przyniósł kolejne wyzwania w zakresie satysfakcji klientów, doskonałości dystrybucji, innowacji i technologii, budowania jeszcze bardziej efektywnej organizacji, rozwijania nowych kompetencji, kolejne poszukiwania wzrostu wartości poprzez alianse i nieorganiczny wzrost. Przejęcie aktywów Nordea, nowa strategia oraz działania zrealizowane w 2013 roku tworzą silny fundament, który pozwoli nam wykorzystać szansę, jaką jest spodziewane ożywienie gospodarcze w Polsce i Europie w kolejnych latach.

a new model of a retail sale, bank branches modernization and changes in corporation network our customers gained even better standard of banking services. Since the beginning of this year, they have got a possibility to consult with a Consumer Spokesman.

We are constantly concerned about the development of the basic forms of our performance – retail, corporate and investment banking. In each of these fields, we carry out many modernization works, improvements and we implement modern products to, as in 2013, increase the scale of activity and number of customers and at the same to be the profitable and stable organization.

The current year 2014, posed more challenges in the range of customers' satisfaction, perfection in distribution, innovation and technology, creating even more efficient organization, developing new competences, another researches for values growth by alliances and unlimited growth. The takeover of Nordea assets, new strategy and actions accomplished in 2013 create strong foundation, which will let us to take a chance that is an expected economic upturn in Poland and Europe within next years.

### **Misja PKO Banku Polskiego**

Chcąc utrzymać uniwersalny polski charakter, konsekwentnie wzmacniamy pozycję lidera we wszystkich ważnych segmentach rynku. Dążąc do osiągnięcia tego nadrzędnego celu, rozwijamy się w sposób zrównoważony, skupiając się na rozpoznaniu i zaspokajaniu potrzeb klientów, z którymi budujemy silne, długookresowe relacje. Dzięki zwiększonej sprawności operacyjnej zdecydowanie i konsekwentnie poprawiamy jakość obsługi klientów. Równocześnie dbamy o zachowanie stabilnej rentowności zgodnej z oczekiwaniami akcjonariuszy, prowadząc ostrożną politykę zarządzania ryzykiem. Aby budować zespół z najbardziej wartościowych pracowników na rynku, mamy ambicje stać się najlepszym pracodawcą w polskim sektorze finansowym.

### **Wartości PKO Banku Polskiego**

W codziennej działalności kierujemy się kodeksem zasad i wartości ważnych dla naszej organizacji oraz pracowników. Za kluczowe wartości uznajemy:

#### **Wiarygodność**

Budujemy naszą wiarygodność wobec klientów wewnętrznych i zewnętrznych, biorąc pełną odpowiedzialność za nasze decyzje i działania. Zawsze dotrzymujemy zobowiązań. Kierujemy się najwyższymi standardami jakości. Jesteśmy uczciwi wobec siebie i innych, działając spójnie z wizją i wartościami Banku.

#### **Ciągłe doskonalenie**

Stawiamy na rozwój naszych pracowników. Dlatego nieustannie doskonalimy procesy, podnosimy nasze umiejętności i wiedzę. Aktywnie uczestniczymy w zachodzących zmianach, aby w pełni wykorzystać wynikające z nich szanse dla nas i dla Banku.

#### **Przedsiębiorczość**

Pracujemy zespołowo. Każdą decyzję i każde działanie rozpatrujemy z perspektywy korzyści i kosztów dla Banku i naszych klientów. Odważnie podejmujemy ini-

### **PKO Bank Polski mission**

Intending to retain its universal, Polish character, the Bank consistently strengthens its position of leadership in all of its core business segments. In working toward this overriding objective, it stays the course of sustainable development, focused on effective recognition and fulfilment of the needs of its customers, with whom it builds strong long-term relationships. Through improved operational efficiency it markedly and consistently improves quality of its customer service. At the same time it will retain stable profitability aligned with expectations of its shareholders while exercising a prudential approach to risk taking. In order to build its team out of the most valuable human capital available on the market, it aspires to become the best employer in the Polish financial sector.

### **Values of PKO Bank Polski**

In everyday activities we follow the code of principles and values that are important for our organization and our employees. These are considered as the crucial ones:

#### **Reliability**

We ensure our reliability towards internal and external customers by taking a full responsibility for our decisions and activities. We always meet our obligations. We follow the highest standards of quality. We are honest towards us and the others by a cohesive activity in accordance with a vision and values of the Bank.

#### **Continuous Improvement**

A development of our employees is very important for us. That is why we improve our processes, skills and knowledge continually. We take an active part in changes to take the full advantage of them for both, us and the Bank.

#### **Entrepreneurship**

We work as a team. Each decision and activity is considered from the point of profits and expenses for the

cjatywy oraz konsekwentnie dążymy do realizacji założonych celów.

### Satysfakcja klienta

Klient – zarówno zewnętrzny, jak i wewnętrzny – jest dla nas najważniejszy. Dokładamy wszelkich starań, aby dobrze poznać i zrozumieć faktyczne potrzeby naszych klientów oraz współpracowników i dostosować do nich tworzone rozwiązania.

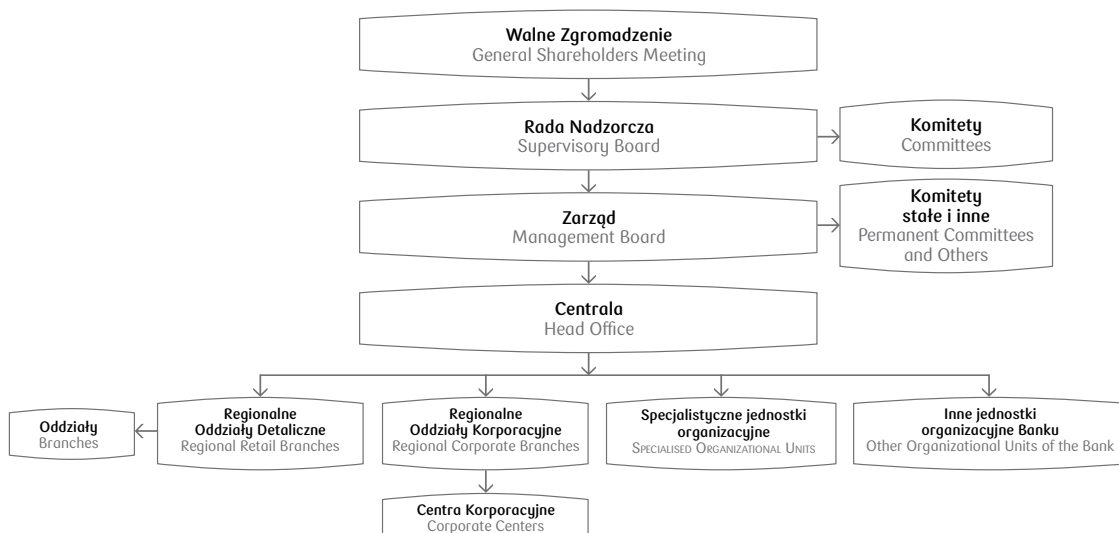
Bank and our customers. We courageously undertake initiatives and consistently achieve our established goals.

### Customers' Satisfaction

Customer both, internal and external, is the most important for us. We do our best to identify correctly and understand our customers' and co-workers' needs and to adopt effective solutions for them.

## Schemat struktury organizacyjnej PKO Banku Polskiego

The scheme of PKO Bank Polski organizational structure







## Kluczowe wyniki finansowe

---

Key financial results

23



## Kluczowe wyniki finansowe

### Key financial results

W 2013 roku Grupa Kapitałowa PKO Banku Polskiego wypracowała solidny wynik finansowy na poziomie 3,2 mld zł. W samym IV kwartale zysk wyniósł 940 mln zł, co oznacza 20-proc. wzrost w stosunku do kwartału poprzedniego. Wyniki finansowe, wzrost wolumenów kredytów i depozytów oraz kluczowe wskaźniki efektywności potwierdzają naszą pozycję lidera rynku.

Wyniki osiągnięte przez sektor bankowy, w tym naszą Grupę, w 2013 roku zdeterminowały przede wszystkim relatywnie niskie, zwłaszcza w pierwszej połowie roku, tempo wzrostu gospodarczego w Polsce oraz malejące – do rekordowo niskiego poziomu – stopy procentowe. Mimo to nasze wyniki finansowe ukształtowały się na wysokim poziomie, a wolumeny kredytów i depozytów były jednymi z najwyższych wśród instytucji sektora bankowego w Polsce.

Naszym celem w 2013 roku był rozwój działalności biznesowej w oparciu o stabilną strukturę finansowania. Realizując go, skoncentrowaliśmy się na dbałości o efektywność działania, w tym skutecznej kontroli ponoszonych kosztów oraz ograniczeniu kosztu ryzyka.

Wartość sumy bilansowej Banku osiągnęła poziom 196,3 mld zł, co stanowiło 13,9 proc. aktywów całego sektora bankowego w Polsce na koniec 2013 roku. Jednocześnie w ciągu roku suma bilansowa Grupy Kapitałowej przekroczyła historyczną granicę aktywów bankowych w Polsce wynoszącą 200 mld zł. Kapitały własne Banku zwiększyły się o 3,0 proc. do poziomu 25,1 mld zł na koniec 2013 roku (16,3 proc. kapitałów całego sektora).

In 2013 The PKO Bank Polski Group gained a solid financial result at the level of 3.2 billion PLN. Just in fourth quarter the profit amounted to 940 million PLN what results in 20 per cent of growth in comparison with the previous quarter. The financial results, the growth of credit volumes and deposits and key efficiency ratios confirm our position of a leader in the market.

The results obtained by a banking sector, including our Group, in 2013 were mainly determined by relatively low, especially in the first half of the year, rate of the economic growth in Poland and lower-

ing – to a record level – interest rates. In spite of this fact, our financial results achieved a high level and credit and deposit volumes were ones of the highest among institutions of banking sector in Poland.

Our aim in 2013 was a development of business activity based on a stable financing

structure. While implementing it, we focused on the activity efficiency, including the effective control of bearing costs and reducing a cost of risk.

The amount of total assets of the Bank reached the level of 196.3 billion PLN, which comprised 13.9 per cent of assets of the whole banking sector in Poland at the end of 2013. At the same time, the total assets of the Group exceeded the historical value of banking assets in Poland that accounted for 200 billion PLN. The equity of the Bank increased by 3.0 per cent to the level of 25.1 billion PLN at the end of 2013 (16.3 per cent of the equity of the whole sector).

*W ciągu roku suma bilansowa Grupy Kapitałowej przekroczyła historyczną granicę aktywów bankowych w Polsce wynoszącą 200 mld zł.*

*During the year, total assets of the Capital Group exceeded the historical border of banking assets in Poland amounting to 200 billion PLN.*

Wypracowany przez PKO Bank Polski w 2013 roku zysk netto wyniósł 3 233,8 mln zł, co oznacza spadek o ok. 348,9 mln zł, tj. o 9,7 proc. w relacji do wyniku roku poprzedniego. Na ten wynik złożyły się przede wszystkim:

- wynik na działalności biznesowej, który osiągnął poziom 10 268,2 mln zł (spadek o 8,0 proc. r/r), głównie w efekcie:
  - spadku wyniku odsetkowego o 17,5 proc. r/r, będącego skutkiem silnej redukcji rynkowych stóp procentowych,
  - wzrostu wyniku na pozostałych przychodach i kosztach operacyjnych netto (ponad 44-krotny wzrost r/r), w efekcie sprzedaży części aktywów, przede wszystkim udziałów w spółce Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych eService,
- stabilne tempo wzrostu kosztów działania w wyniku utrzymania dyscypliny kosztowej, co miało przełożenie na wysoką efektywność zarządzania kosztami (wskaźnik C/I wyniósł 41,1 proc. i był znacznie lepszy niż średnia dla polskiego sektora bankowego, która sięgnęła 53,1 proc.),
- wynik z tytułu odpisów aktualizujących z tytułu utraty wartości i rezerw, który był lepszy o 371,0 mln zł od uzyskanego w 2012 roku, głównie w efekcie spadku odpisów na kredyty konsumpcyjne i mieszkaniowe,
- bezpieczna i efektywna struktura bilansu – silna baza depozytowa oraz wysoki poziom kapitałów własnych PKO Banku Polskiego pozwoliły na dynamiczny rozwój działalności biznesowej; na koniec 2013 roku wskaźnik kredytów do depozytów (zobowiązań wobec klientów) wyniósł 92,1 proc. (wskaźnik kredytów do stabilnych źródeł finansowania<sup>1</sup> wyniósł 89,9 proc.).

<sup>1</sup> Stabilne źródła finansowania obejmują zobowiązania wobec klientów (w tym środki z tytułu emisji euro obligacji) oraz finansowanie zewnętrzne w postaci: zobowiązań podporządkowanych, własnej emisji papierów dłużnych i kredytów otrzymanych od instytucji finansowych.

In 2013, the net profit gained by PKO Bank Polski amounted to 3 233,8 million PLN, which represents a decrease of approx. PLN about 348.9 million PLN, that is 9.7 per cent in comparison to the previous year result. This result comprises, first and foremost, of:

- the result of the business activity, that reached the level of 10 268.2 million PLN (annual drop of 8.0 per cent) mainly as the effect of:
  - annual net interest income decrease 17,5 per cent, being the result of the strong reduction of market rates,
  - the increase of the net other operating income and expenses (over 44 times higher y/y), as a result of selling part of the assets, especially shares of Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych eService Company,
- stable growth rate of the operating costs as a result of expenses discipline, which related to a high efficiency in managing expenses (index C/I accounted for 41.1 per cent and was significantly better than average for Polish banking sector that amounted to 53.1 per cent),
- the net impairment allowance and write-downs, that was better by 371,0 million PLN than in 2012, mainly as a result on decrease of impairment allowance for consumer and housing loans,
- secure and effective structure of the statement of financial position – strong deposit base and a high level of PKO Bank Polski equity positions let for a dynamic development of the business activity; at the end of 2013 the loan to deposits ratio (amounts due to customers) accounted for 92,1 per cent (the loan to the stable source of financing ratio<sup>1</sup> amounted to 89,9 per cent).

<sup>1</sup> Stable sources of financing include amounts due to customers (including amounts from the issue of eurobonds) and external financing in the form of: subordinated liabilities, securities issued and amounts due to financial institutions.

Naszym celem w 2013 roku był rozwój działalności biznesowej w oparciu o stabilną strukturę finansowania.

Our goal in 2013 was the development of business activities based on stable funding structure.

Wypracowany w 2013 roku zysk netto Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego wyniósł 3 229,8 mln zł, co oznacza spadek o 13,6 proc., czyli o 508,8 mln zł w relacji do wyniku roku poprzedniego.

Osiągnięty poziom zysku netto był determinowany przez:

- wynik na działalności biznesowej Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego, który osiągnął poziom 10 706,9 mln zł (-7,9 proc. r/r), głównie w efekcie:
  - spadku wyniku odsetkowego o 16,9 proc. r/r - determinowanego przede wszystkim spadkiem przychodów odsetkowych z tytułu kredytów i pożyczek udzielonych klientom (-14,4 proc. r/r), w efekcie spadku rynkowych stóp procentowych, przy kosztach niższych o 20,9 proc. r/r, głównie kosztach z tytułu zobowiązań wobec klientów,
  - wzrostu wyniku na pozostałych przychodach i kosztach operacyjnych netto (+3,4x r/r), w efekcie sprzedaży aktywów, głównie udziałów w spółce Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych eService,
- utrzymanie ogólnych kosztów administracyjnych na stabilnym poziomie (-1,3 proc. r/r), co przy dynamice wyniku na działalności biznesowej Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego na poziomie (-)7,9 proc. r/r wpłynęło na wzrost wskaźnika C/l o 2,9 p.p. r/r do poziomu 43,2 proc.,
- spadek ujemnego wyniku z tytułu odpisów aktualizujących z tytułu utraty wartości i rezerw (-12,4 proc. r/r), głównie odpisów na kredyty konsumpcyjne i mieszkaniowe,
- wzrost sumy bilansowej Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego o 6,1 mld zł r/r (do poziomu 199,2 mld zł) w efekcie rozwoju akcji kredytowej, finansowanej głównie wzrostem zobowiązań wobec klientów,
- bezpieczną i efektywną strukturę bilansu - silna baza depozytowa oraz wysoki poziom kapitałów własnych Grupy Kapitałowej

In 2013, the PKO Bank Polski Group gained profit of 3 229,8 million of PLN, which represents a decrease of 13,6 per cent, that is 508,8 million of PLN in to a previous year result.

The reached level of a net profit was determined by:

- the result of a business operations the PKO Bank Polski Group, which achieved the level of 10 706,9 million PLN (-7,9 per cent y/y), mainly as a result of:
  - the net interest income decrease of 16,9 per cent – mainly determined by a decrease of interest from loans and advances to customers (-14,4 per y/y), as a result of market rates drop, with expenses lower by 20,9 per cent y/y, mainly expenses on amounts due to customers,
  - the growth of net other operating income and expense (+3,4x y/y), as a result of selling assets, mainly the shares of the Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych eService Company,
- keeping the administrative expenses at the stable level (-1,3 per cent y/y), which along with the dynamics of business activity results of the PKO Bank Polski Group at the level of (-)7,9 per cent y/y, influenced the growth of the C/I ratio by 2,9 per cent y/y to the level of 43,2 per cent,
- the drop of a negative net impairment allowance and write-downs (-12,4 per cent annually), mainly impairment allowance on consumer and housing loans,
- the increase of the total assets of the PKO Bank Polski Group by 6,1 billion PLN y/y (to the level of 199,2 billion of PLN) as a result of lending activity development, financed mainly by growth of amounts due to customers,
- secure and effective structure of the statement of financial position - strong deposit base



PKO Banku Polskiego pozwoliły na wzrost akcji kredytowej; wskaźnik kredytów do depozytów (zobowiązań wobec klientów) Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego na koniec 2013 roku wyniósł 98,5 proc. (wskaźnik kredytów do stabilnych źródeł finansowania<sup>2</sup> sięgnął 89,8 proc.).

and a high level of the PKO Bank Polski Group equity let for the growth of lending activity; the credits to deposits ratio (amounts due to customers) of the PKO Bank Polski Group at the end of 2013 amounted to 98,5 per cent (the loan to stable source of financing<sup>2</sup> ratio amounted to 89,8 per cent).

<sup>2</sup> Stabilne źródła finansowania obejmują zobowiązania wobec klientów oraz finansowanie zewnętrzne w postaci: emisji papierów wartościowych, zobowiązań podporządkowanych oraz kredytów otrzymanych od instytucji finansowych.

<sup>2</sup> Stable sources of financing include amounts due to customers (including amounts from the issue of eurobonds) and external financing in the form of: subordinated liabilities, securities issued and amounts due to financial institutions.

## Wybrane dane finansowe (PKO BP/Grupa, za ostatnie trzy lata)

Selected financial data (PKO BP/ the Group, for the last three years)

		2013	2012*	2011
Zysk netto Net profit	Bank The Bank	3 233,8 mln zł PLN milion	3 582,6 mln zł PLN milion	3 953,6 mln zł PLN milion
	Grupa Kapitałowa The Capital Group	3 229,8 mln zł PLN milion	3 738,6 mln zł PLN milion	3 807,2 mln zł PLN milion
Wynik na działalności biznesowej** Profit on business activity**	Bank The Bank	10 268,2 mln zł PLN milion	11 166,62 mln zł PLN milion	10 784,5 mln zł PLN milion
	Grupa Kapitałowa The Capital Group	10 706,9 mln zł PLN milion	11 621,7 mln zł PLN milion	11 142,3 mln zł PLN milion
Ogólne koszty administracyjne Administrative expenses	Bank The Bank	(4 220,8) mln zł PLN milion	(4 256,9) mln zł PLN milion	(4 058,5) mln zł PLN milion
	Grupa Kapitałowa The Capital Group	(4 622,5) mln zł PLN milion	(4 682,5) mln zł PLN milion	(4 411,4) mln zł PLN milion
Wynik z tytułu odpisów Net impairment allowance	Bank The Bank	(2 087,6) mln zł PLN milion	(2 458,6) mln zł PLN milion	(1 812,1) mln zł PLN milion
	Grupa Kapitałowa The Capital Group	(2 037,9) mln zł PLN milion	(2 325,2) mln zł PLN milion	(1 930,4) mln zł PLN milion
Wskaźnik C/I C/I	Bank The Bank	41,1%	38,1%	37,6%
	Grupa Kapitałowa The Capital Group	43,2%	40,3%	39,6%
Wskaźnik ROE (netto) ROE (net)	Bank The Bank	13,3%	15,2%	18,3%
	Grupa Kapitałowa The Capital Group	13,2%	16,0%	17,5%
Wskaźnik ROA (netto) ROA (net)	Bank The Bank	1,7%	1,9%	2,2%
	Grupa Kapitałowa The Capital Group	1,6%	2,0%	2,1%
Współczynnik wypłacalności Capital adequacy ratio	Bank The Bank	13,38%	12,7%	11,9%
	Grupa Kapitałowa The Capital Group	13,58%	12,9%	12,4%

\* W związku ze zmianą zasad rachunkowości w zakresie rozpoznawania przychodów i kosztów dotyczących produktów ubezpieczeniowych dane za okresy poprzednie zostały przedstawione w ujęciu porównywalnym.

\*\* Wynik na działalności biznesowej rozumiany jako wynik z działalności operacyjnej bez uwzględnienia ogólnych kosztów administracyjnych oraz wyniku z tytułu odpisów aktualizacyjnych z tytułu utraty wartości i rezerw.

\* According to the change in recognition of income and expense related to insurance products, financial data for the year 2012 have been brought to comparability.

\*\* The profit on a business activity regarded as a result of operational activity less administrative expenses and net impairment allowance.

## PKO Bank Polski na tle grupy rówieśniczej<sup>3</sup>

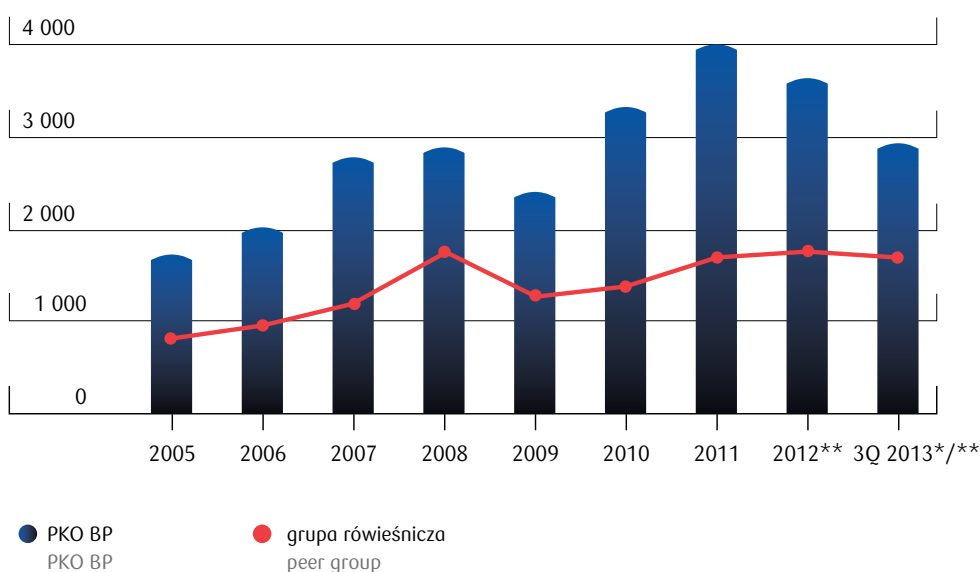
PKO Bank Polski against its a peer group<sup>3</sup>

Niskie tempo wzrostu gospodarczego i rekordowo niskie rynkowe stopy procentowe w 2013 roku przełożyły się na spadek wyników finansowych banków. Działania podjęte przez PKO Bank Polski pozwoliły na wypracowanie zysku netto w wysokości 3,2 mld zł, najlepszego wyniku wśród wszystkich polskich banków.

The low rate of economic growth rate and record low basis interest rates in 2013 resulted in decrease in financial result of banks. The actions taken by PKO Bank Polski allowed to gain the net profit accounting for 3,2 billion PLN, the best one among all Polish banks.

## Zysk netto (w mln zł)

Net profit (in PLN million)



30

\* Jako zysk netto ujęty w 3Q2013 dla poszczególnych banków przyjęto sumę zysku netto za III kw. 2013 roku oraz za IV kw. 2012 roku.

\*\* Dane przekształcone.

\* The value of net profit for third quarter 2013 for particular banks was adopted as a sum of net profit recognised for 3Q 2013 and for 4Q 2012.

\*\* Restated.

<sup>3</sup> W skład grupy rówieśniczej wchodzi: Pekao, mBank (BRE Bank), ING Bank Śląski, BZ WBK. Dane do obliczeń wskaźników pochodzą z raportów rocznych poszczególnych banków (dane za lata 2005-2012) oraz ze względu na brak publikacji przez część banków z grupy rówieśniczej raportów rocznych za 2013 rok przed datą publikacji raportu rocznego PKO Banku Polskiego, jako dane prezentujące trendy w 2013 roku przyjęto dane z raportów za III kw. 2013 roku przedmiotowych banków. Wszystkie dane są ważone sumą bilansową.

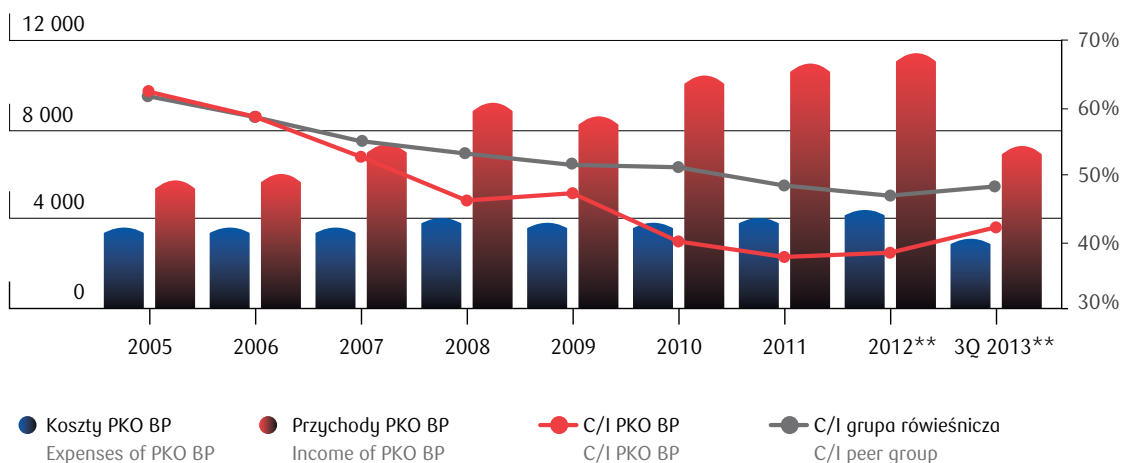
<sup>3</sup> Peer group includes the following Groups: Pekao SA, mBank SA (BRE Bank SA), ING Bank Śląski SA, BZ WBK SA. Ratio calculations are based on the data available in consolidated annual reports of the particular banks (data for the years 2005-2012), and due to lack of publications of some of the banks from the peer group consolidated annual reports for 2013 before publication date of consolidated annual report of the PKO Bank Polski SA Group, data for three quarters of 2013 of these banks, as data representing trends in 2013, was adopted. All data is weighted by total assets.

W 2013 roku polski sektor bankowy zachował ścisłą kontrolę kosztów, m.in. poprzez selektywne podejście do rozwoju sieci oddziałów i intensywny rozwój bankowości mobilnej. PKO Bank Polski w 2013 roku utrzymał relację kosztów do dochodów na niskim poziomie – poniżej wartości zrealizowanej przez grupę rówieśniczą.

In 2013, Polish banking sector maintained strict cost control over administrative expenses, including i.a. maintaining by banks a selective approach towards the development of the branch network and an intensive growth of internet and mobile banking. In 2013, the PKO Bank Polski SA Group maintained the relation of costs to income at a low level – lower than the value realised by the peer group.

## C/I (w mln zł)

C/I (in PLN million)



\*\* Dane przekształcone.

\*\* Restated.

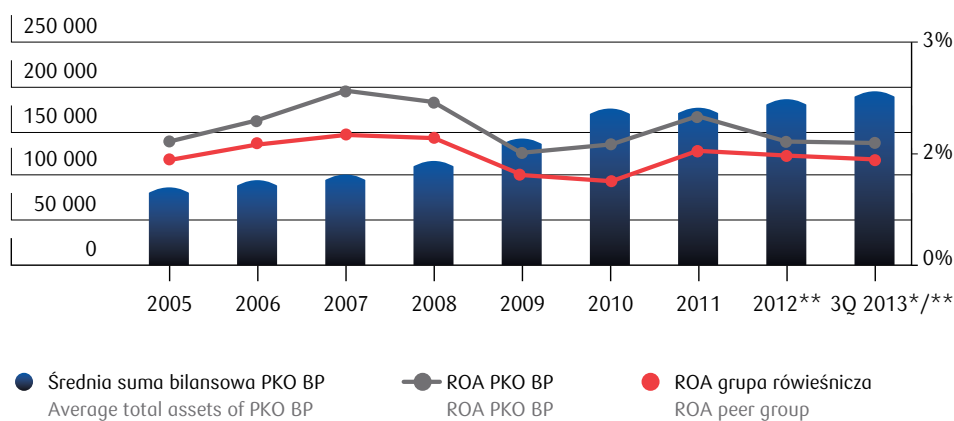


W 2013 roku wyniki finansowe sektora bankowego pozostawały pod wpływem niskich stóp procentowych przy pozytywnym wpływie dyscypliny kosztowej i niższych kosztów ryzyka kredytowego. W tym samym czasie aktywna polityka PKO Banku Polskiego przyczyniła się do utrzymania wysokiego poziomu rentowności aktywów.

In 2013 the financial results of banking sector were under the influence of low interest rates along with a positive influence of expenses discipline and lower credit risk expenses. At the same time, the active policy of the PKO Bank Polski contributed to the high level of return on assets.

## ROA netto (w mln zł)

ROA net (in PLN million)



● Średnia suma bilansowa PKO BP  
Average total assets of PKO BP

—●— ROA PKO BP  
ROA PKO BP

● ROA grupa rówieśnicza  
ROA peer group

\* Jako średnią sumę bilansową ujętą w 3Q2013 dla poszczególnych banków przyjęto średnią sumę bilansową za III kw. 2013 roku oraz za IV kw. 2012 roku.

\*\* Dane przekształcone.

\* The average total assets for the third quarter 2013 for particular banks was adopted as a sum of average total assets recognised for 3Q 2013 and for 4Q 2012.

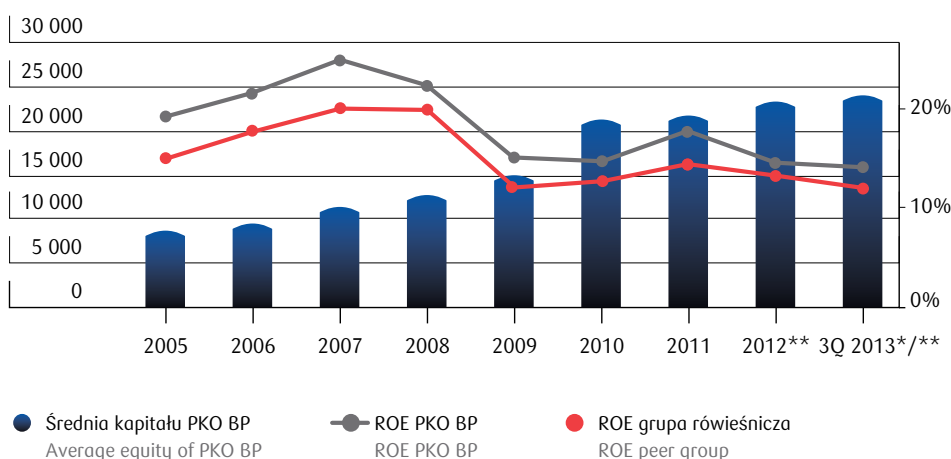
\*\* Restated.

Sytuacja makroekonomiczna w 2013 roku przełożyła się na spadek wyników finansowych, co skutkowało niższymi stopami zwrotu na kapitałach własnych. W 2013 roku PKO Bank Polski utrzymał rentowność na wysokim poziomie.

The macroeconomic situation in 2013 contributed to a significantly lower growth rate of the financial result compared with 2012, which resulted in lower return on equity. In 2013, the PKO Bank Polski SA Group maintained high profitability.

## ROE netto (w mln zł)

ROE net (in PLN million)



\* Jako średnie kapitały ujęte w 3Q2013 dla poszczególnych banków przyjęto średnie kapitały za III kw. 2013 roku oraz za IV kw. 2012 roku.

\*\* Dane przekształcone.

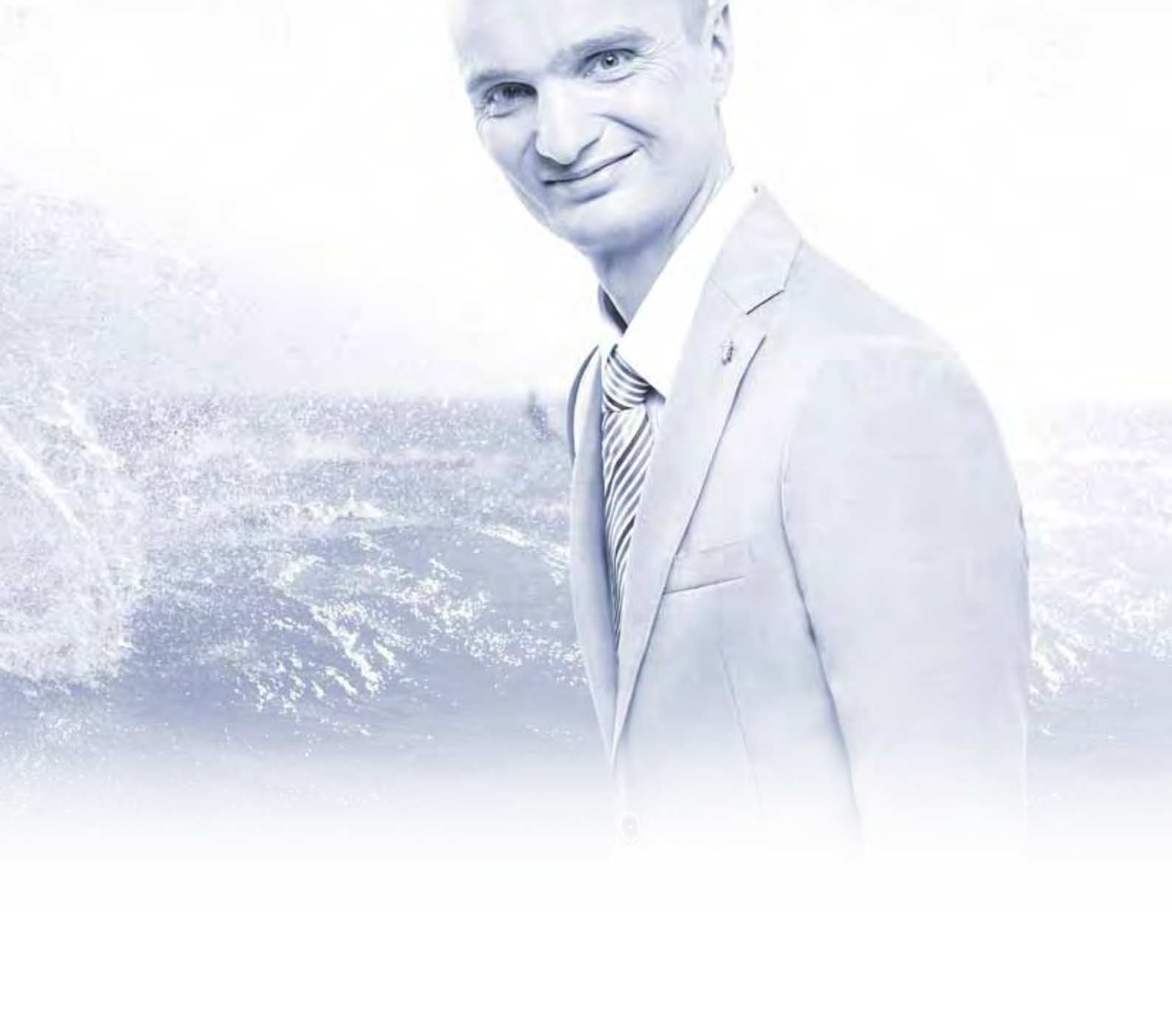
\* The average equity for the third quarter 2013 for particular banks was adopted as a sum of average equity recognised for 3Q 2013 and for 4Q 2012.

\*\* Restated.

Rok 2013 obfitował w historyczne dla działalności całej grupy wydarzenia związane z ekspansją na krajowym rynku, aliansami strategicznymi, poprawą jakości oraz rozwojem innowacyjnej oferty produktowej, które w przyszłości pozytywnie wpłyną zarówno na skalę prowadzonego biznesu, jak i osiągnięte wyniki. Najważniejszym wyzwaniem na 2014 rok będzie praca nad integracją przejmowanych aktywów Nordei oraz efektywne wykorzystanie tego połączenia. Ponadto w tym roku i kolejnych latach – wraz z ożywieniem gospodarczym i konsekwentną realizacją strategii Banku – spodziewamy się stabilnego wzrostu wyników finansowych.

2013 was a year full of historical events for the activity of a whole group connected with the expansion in the national market, strategic alliances, improvement of quality and development of innovative products offer, that in the future will have a positive influence on both, the scale of operated business and gained results. The most important challenge for 2014 will be working on the integration of taken over Nordea assets and efficient usage of this merger. What is more, during this and following years – along with the economic upturn and consistent realization of the Bank strategy – we expect a stable growth of the financial results.





## Zewnętrzne uwarunkowania rozwoju

---

External Business Environment

35

## Zewnętrzne uwarunkowania działalności

### External Business Environment

**Wzrost gospodarczy w Polsce w 2013 roku wyhamował z 1,9 do 1,6 proc., ale druga połowa roku przyniosła znaczące ożywienie, wywołane w dużej mierze poprawą koniunktury w Unii Europejskiej.**

Sytuacja finansowa sektora bankowego w Polsce pozostała w 2013 roku względnie stabilna, odnotowano jednak nieznaczne pogorszenie wyniku finansowego netto sektora bankowego – zmniejszył się on do poziomu 15,4 mld zł (-0,3 proc. r/r), przede wszystkim z powodu silnego złagodzenia polityki pieniężnej oraz znacznych wahań rentowności papierów wartościowych. Konsekwencją osłabienia wyników finansowych było pogorszenie się efektywności operacyjnej sektora bankowego mierzonej wskaźnikiem C/I.

Podsumowując w tym raporcie 2013 rok prawdopodobnie zamyka fazę kilkuletniego spowolnienia globalnej gospodarki. Prognozy Komisji Europejskiej mówią o tym, że już w 2014 roku dynamika unijnego PKB wzrośnie do poziomu 1,2 proc. (z 0,1 proc.

w 2013 roku), a w 2015 roku przyspieszy do 1,8 proc. Polska gospodarka powinna, według Komisji Europejskiej, zwiększyć się o 2,9 proc. w 2014 roku i 3,1 proc. w 2015 roku.

Również analitycy PKO Banku Polskiego prognozują utrzymanie w kolejnych miesiącach roku dynamiki PKB odnotowanej w I kwartale 2014 roku (3 proc. r/r) w efekcie wspierających wzrost czynników krajowych i zewnętrznych: opóźnionych efektów luzowania monetarnego w 2013 roku, stymulacji fiskalnej w wysokości 0,8 proc. PKB w 2014 roku, postępującego ożywienia gospodarki światowej, w tym strefy euro, oraz wzrostu realnych dochodów do dyspozycji ludności (na skutek m.in. utrzymującej się niskiej inflacji CPI oraz poprawy sytuacji na rynku pracy).

Economic growth in Poland in 2013 halted from 1.9 to 1.6 per cent, however the second half of the year brought significant growth, largely due to the improvement of the economy in the European Union.

The financial situation of the banking sector in Poland has remained relatively stable in 2013, however, there was a slight deterioration in the banking sector's net profit, it has decreased to the level of 15.4 billion PLN (-0.3 per cent y/y), mainly due to strong monetary easing policy and significant fluctuations in investment security profitability. A consequence of lower financial results was the deterioration of the operational effectiveness of the banking sector, which is measured by C/I ratio.

Summarised in this report, 2013 most likely ends the phase of economical slowdown, which lasted for several years. The European Commission forecasts state that as early as in 2014 the dynamics of EU's GDP will rise to the level of 1.2 per cent (from 0.1 per cent in 2013), and

in 2015 it will accelerate up to 1.8 per cent. According to the European Commission Polish economy should increase by 2.9 per cent in 2014 and 3.1 per cent in 2015.

PKO Bank Polski analysts are also predicting continuation of GDP growth in the following months as recorded in the first quarter of 2014 (3 per cent y/y), which in turn strengthens the increase in domestic and external factors such as: delayed effects of monetary easing in 2013, fiscal stimulation of 0.8 per cent of GDP in 2014, growing recovery in the global markets including the euro zone as well as increase in real disposable income (due to the effects such as low inflation CPI and the improvement of the job market).

*Analitycy PKO Banku Polskiego prognozują utrzymanie w kolejnych miesiącach roku dynamiki PKB odnotowanej w I kwartale 2014 roku (3 proc. r/r).*

*PKO Bank Polski analysts predict stable dynamics of the GDP in the coming months, as recorded in the first quarter of 2014 (3 per cent y/y).*

Głównym czynnikiem ryzyka dla wzrostu PKB (i eksportu) pozostaje sytuacja na rynkach Rosji i Ukrainy. Spadek eksportu do tych krajów będzie mieć prawdopodobnie ograniczony wpływ na wzrost PKB w I kwartale 2014 roku, ale powinien się on ujawnić w kolejnych miesiącach. Z drugiej strony przyspieszenie wzrostu w strefie euro oznacza, że gdyby napięcia na linii Rosja-Ukraina zmniejszyły się, tempo wzrostu PKB może zaskoczyć in plus.

Na wyniki PKO Banku Polskiego w najbliższej perspektywie wpływały będą procesy gospodarcze zachodzące w polskiej i globalnej gospodarce oraz związane z nimi nastroje na rynkach finansowych. Duże znaczenie dla przyszłych wyników będzie miała polityka stóp procentowych realizowana przez Radę Polityki Pieniężnej, a także przez inne największe banki centralne. Dodatkowo na przyszłe wyniki finansowe Banku będzie miała wpływ umowa dotycząca transakcji nabycia akcji części aktywów Grupy Nordea.

W scenariuszach rozwoju uwzględniamy również sytuację polityczno-gospodarczą Ukrainy, gdzie działają spółki z Grupy Kapitałowej Banku (Kredobank oraz spółka faktoringowa i windykacyjna). Stale analizujemy ryzyka makroekonomiczne, kontynuując działania mające zapewnić bezpieczne funkcjonowanie naszych spółek na Ukrainie.

## Kondycja polskiej gospodarki w 2013 roku

Polska gospodarka w I kwartale 2013 znalazła się w dołku koniunktury (wzrost PKB o 0,5 proc. r/r). W II kwartale nastąpiło nieznaczne przyspieszenie (do 0,8 proc. r/r), które było zwiastunem powrotu rodzimej gospodarki na ścieżkę ożywienia. Druga połowa roku przyniosła już znaczącą poprawę dynamiki PKB, III kwartał zakończyliśmy wzrostem o 1,9 proc. r/r, IV kwartał – wynikiem na poziomie ok. 2,7 proc.

The main risk factor for the GDP growth (and exports) remains the situation on the markets of Russia and Ukraine. The decline in exports to these countries will most likely have a limited impact on the GDP growth in the first quarter of 2014, but should show a much higher impact in the following months. On the other hand, increased growth in the euro sector means that if the Russia-Ukraine conflict weakens, the rate of the GDP growth could surprise in favor.

The results of PKO Bank Polski in the near future will be impacted by economic processes which are taking place in the Polish and global economy as well as market confidence in the financial sector. Significant impact on the future results will depend on interest rate monetary policy implemented by Monetary Policy Council and Central Banks. Furthermore, future financial results of the Bank will be impacted by the agreement of acquisition of asset shares of the Nordea Group.

Development scenarios take into account the current political and economical situation of Ukraine, where the entities of the Bank's Group are operating (Kredobank, factoring company and debt collection agency). We are constantly analysing macro-economic risks and we are continuing efforts to ensure safe functioning of our companies in Ukraine.

## Condition of the Polish economy in 2013

In the I quarter of 2013 Polish economy found itself in a slump (GDP growth of 0.5 per cent YOY). In the II quarter we witnessed a slight increase (to 0.8 per cent y/y), which is an indication of native economy returning to the path of recovery. In the second half of the year we have observed a significant improvement in GDP growth, III quarter was ended with a growth of 1.9 per cent y/y, IV quarter ended with 2.7 per cent of a result.

W drugiej połowie roku, wraz z poprawą aktywności, zmieniały się akcenty decydujące o wzroście gospodarczym: rosła rola popytu krajowego stymulowanego poprawą popytu konsumpcyjnego i inwestycyjnego. Mimo wzrostu importochłonnego komponentu sprzedaży krajowej utrzymujący się (w całym roku) silny eksport sprzyjał dodatniej kontrybucji eksportu netto do wzrostu. W łącznym rozrachunku tempo wzrostu PKB w 2013 roku wyniosło 1,6 proc. wobec 1,9 proc. w 2012 roku.

Wyhamowanie tempa wzrostu PKB w 2013 roku przełożyło się na spadek zatrudnienia w sektorze przedsiębiorstw o 1,0 proc. r/r (wobec wzrostu o 0,1 proc. w 2012 roku). W skali roku stopa bezrobocia rejestrowanego nie zmieniła się i wyniosła 13,4 proc. w grudniu 2013 roku. Dynamika płac w sektorze przedsiębiorstw osłabiła się w 2013 roku do 2,9 proc. (wobec 3,4 proc. w 2012 roku).

W 2013 roku średnioroczny wskaźnik inflacji mierzonego wskaźnikiem cen dóbr i usług konsumpcyjnych spadł do 0,9 proc. r/r z 3,7 proc. r/r w 2012 roku. Trend spadkowy był szczególnie silny w pierwszej połowie roku i spowodował spadek inflacji do historycznie niskiego poziomu 0,2 proc. r/r w czerwcu 2013 roku. Po lipcowym wzroście spowodowanym czynnikami jednorazowymi (ceny wywozu śmieci, zmiany metodologii GUS) inflacja osiągnęła poziom 1,1 proc. r/r w lipcu i ponownie zaczęła spadać, by w grudniu wynieść 0,7 proc. r/r.

Zgodnie z „Załoženiami polityki pieniężnej na rok 2013” celem polityki monetarnej było utrzymywanie inflacji na poziomie 2,5 proc. z dopuszczalnym przedziałem wahań +/-1 punkt procentowy. W obliczu jej pozostawania poniżej dolnego ograniczenia przedziału RPP zdecydowała się na wydłużenie cyklu luzowania polityki pieniężnej, by ostatecznie zakończyć go w lipcu 2013 roku obniżkami o łącznej skali -225 p.b. (z czego o -175 p.b. obniżono stopy w 2013 roku). Stopa referencyjna wynosi obecnie 2,50 proc. RPP zapowiedziała, że ten stan utrzyma się co najmniej do połowy 2014 roku.

In the second half of the year, along with the improvement of activity, the factor impacting the economical growth was affected by increased role of domestic demand, which was stimulated by improved consumer and investment demand. Despite high import intensity throughout the year strong export contribution allowed for positive net growth in exports. In total the rate of GDP growth in 2013 was 1.6 per cent as compared to 1.9 per cent in 2012.

The slowing growth of GDP in 2013 had an effect on decline in jobs in the corporate sector of 1.0 per cent y/y (as compared to 0.1 per cent in 2012). Over one year the recorded unemployment rate has not changed and amounted to 13.4 per cent in December 2013. Wage growth in the corporate sector has weakened in 2013 to 2.9 per cent (as compared to 3.4 per cent in 2012).

In 2013, annual average inflation rate measured by the consumer price and services index and services fell to 0.9 per cent y/y from 3.7 per cent y/y in 2012. This declining trend was particularly strong in the first half of the year and caused the inflation to the historically low level of 0.2 per cent y/y in June 2013. After the July increase caused by one-off factors (such as waste disposal prices, changes in the GUS (Central Statistical Office of Poland) methodology) inflation reached 1.1 per cent y/y in July, began to fall and reached 0.7 per cent y/y by December.

In accordance with „Report on monetary policy implementation in 2013” the monetary policy goal was to maintain the inflation levels at 2.5 per cent with an acceptable fluctuation of +/-1 per centage point. Due to the rate remaining below the lower limit range, the MPC decided to extend the monetary easing policy cycle until the July 2013 with total reduction of -225 b.p. (with -175 b.p. lowered interest rates in 2013). The reference rate is currently at 2.50 per cent. The MPC announced that this condition will remain until at least mid 2014.



## Podsumowanie 2013 roku na rynkach finansowych

### Rynek stopy procentowej

Na rynku stopy procentowej w 2013 roku obserwowaliśmy podwyższoną zmienność notowań instrumentów o dłuższych terminach zapadalności. Inną zauważalną tendencją była coraz bardziej stroma krzywa rentowności ww. instrumentów. Przez większą część roku rentowności 2-letnich obligacji skarbowych utrzymywały się na poziomie blisko 3 proc. W tym przypadku względnie stabilne notowania wynikały w dużej mierze z zapewnień Rady Polityki Pieniężnej o pozostawieniu bez zmian stóp procentowych w średnim terminie. Z kolei w przypadku dłuższego końca krzywej presję na wzrost rentowności obligacji tworzyły coraz silniejsze oczekiwania na ożywienie gospodarcze na świecie, a także perspektywa wycofania się amerykańskiego banku centralnego (Fed) z ekspansywnej polityki pieniężnej. W efekcie w 2013 roku dochodowości polskich 2-letnich obligacji spadły nieznacznie o 9 p.b. do 3,03 proc., a 5- i 10-letnich wzrosły o 43-62 p.b. do odpowiednio 3,65 proc. i 4,35 proc. Na rynku obligacji spread pomiędzy sektorem 10- a 2-letnim w grudniu osiągnął historycznie wysoki poziom 165 p.b.

### Rynek walutowy

W 2013 roku głównymi czynnikami determinującymi zmiany na rynku walutowym były:

## 2013 financial market summary

### Interest rate market

In 2013 we observed an increased volatility of financial instruments in the long-term incident rate. Another notable trend was even steeper profitability curve. For most of the year the profitability of 2 year Treasury bonds remained at a level close to 3 per cent. In this case the relatively stable quotation resulted largely from the assurances of the Monetary Policy Council to leave interest rates in the medium term unchanged. However, in case of long curve upward pressure on bond, profitability was created by higher economic recovery expectations as well as the withdrawal of the American Central Bank (Fed) from the expansive monetary policy. As a result in 2013, the profitability of Polish 2-year bonds fell slightly by 9 b.p. do 3.03 per cent and 5 to 10-year bonds increased by 43-62 b.p. and reached 3.65 per cent and 4.35 per cent. In December the bond market experienced high level difference between the 10 and 2 year sector of 165 b.p.

### Foreign Exchange Market

In 2013 the main factors altering the exchange market changes were:



- ekspansja ilościowa amerykańskiego banku centralnego oraz wysyłane przez Fed sygnały odnośnie do perspektyw odchodzenia od tej polityki,
- obniżki podstawowej stopy procentowej przez EBC z 0,75 proc. do 0,25 proc.,
- spadek podstawowej stopy procentowej w Polsce z 4,25 proc. do 2,50 proc.

Ostatecznie rok 2013 przyniósł umocnienie euro do dolara (z 1,32 na koniec 2012 roku do 1,37 na koniec 2013 roku) oraz nieznaczną deprecjację złotego względem euro (z 4,08 na koniec 2012 roku do 4,15 na koniec 2013 roku) oraz franka szwajcarskiego (z 3,38 na koniec 2012 roku do 3,39 na koniec 2013 roku).

#### Rynek akcji

Rok 2013 był udany dla rynków akcji. Wzrostom indeksów giełdowych sprzyjały oznaki nadchodzącego ożywienia w globalnej gospodarce i utrzymująca się wysoka płynność na rynkach finansowych, możliwa dzięki ekspansywnej polityce monetarnej głównych banków centralnych. Doskonała koniunktura panowała na giełdach w Stanach Zjednoczonych (indeks S&P500 wzrósł o 30 proc., notując historyczny rekord) i w Europie (Stoxx-Europe600 wzrósł o 17 proc.).

Giełda Papierów Wartościowych w Warszawie kontynuowała pozytywny trend z poprzedniego roku, przynosząc 8 proc. zysku. Stało się tak pomimo znacznego pogorszenia się wyników finansowych spółek. GPW wspierały historycznie niskie stopy procentowe, które zwiększają atrakcyjność akcji względem lokat bankowych i obligacji oraz optymizm związany z korzystnymi perspektywami polskiej gospodarki na lata 2014-2015.

- The American Central Bank quantitative expansion as well as signals sent by the Fed regarding the possibility of departing from such policy,
- ECB basic interest rates reduction from 0.75 per cent to 0.25 per cent,
- Decrease in the base interest rate in Poland from 4.25 per cent to 2.5 per cent.

Ultimately in 2013 the euro strengthened against the dollar (from 1.32 at the end of 2012 to 1.37 at the end of 2013). On the other hand, we noted a slight depreciation of the zloty against the euro (from 4.08 at the end of 2012 to 4.15 at the end of 2013) and

against the Swiss franc (from 3.38 at the end of 2012 to 3.39 at the end of 2013).

*Warszawska giełda kontynuowała pozytywny trend z poprzedniego roku, przynosząc 8 proc. zysku.*

*The Warsaw Stock Exchange continued the positive trend from the previous year, bringing 8 percent profit.*

#### Stock Exchange

2013 was a successful year for the stock exchange. Increased levels of stock indexes were brought upon by signs of

global economy recovery and sustained high liquidity in the financial markets, made possible by expansive monetary policy implemented by major central Banks. Excellent economical situation prevailed on stock exchanges in the United States (S&P 500 index rose by 30 per cent, setting a historical record) and in Europe (StoxxEurope600 increased by 17 per cent).

Warsaw Stock Exchange continued the positive trend from previous year, bringing a profit of 8 per cent despite a significant deterioration in the financial performance of companies. Warsaw Stock Exchange success was assisted by historically low interest rates, which in turn increased the attractiveness of stocks as compared to bank deposits or bonds as well as by the optimism associated with favourable Polish economy forecasts for the years 2014-2015.

## Kondycja sektora bankowego w 2013 roku

Ubiegłoroczne wyniki finansowe sektora bankowego w Polsce pozostawały pod wpływem niskiego tempa wzrostu gospodarczego i rekordowo niskich podstawowych stóp procentowych. Na koniec 2013 roku wynik finansowy netto sektora bankowego wyniósł 15,4 mld zł i był niewiele niższy niż rok wcześniej (-0,3 proc. r/r). Do spadku wyniku przyczynił się przede wszystkim niższy wynik z działalności bankowej (-5,6 proc. r/r), w tym wynik odsetkowy (-3,8 proc. r/r). Pozytywnie na wynik finansowy w 2013 roku oddziaływały niższe odpisy netto z tytułu utraty wartości (-8,2 proc. r/r) oraz utrzymanie kontroli kosztów działania (-0,6 proc. r/r).

Nieznacznie pogorszyła się także efektywność operacyjna sektora bankowego: na koniec 2013 roku wskaźnik C/I wzrósł do 53,1 proc. (wobec 50,9 proc. rok wcześniej). Współczynnik wypłacalności pozostał na wysokim poziomie 15,8 proc. i był wyższy niż rok wcześniej (+1,0 p.p.); współczynnik Tier 1 wyniósł 14,2 proc.

Należności z utratą wartości obniżyły się o 0,7 proc. r/r, a ich udział w należnościach ogółem na koniec 2013 roku spadł do 8,5 proc. z 8,9 proc. na koniec 2012 roku. Odnotowano również spadek wartości zagrożonych kredytów konsumpcyjnych (-12,9 proc. r/r) oraz zagrożonych kredytów małych i średnich przedsiębiorstw (-0,9 proc. r/r). Na koniec 2013 roku wskaźnik kredytów zagrożonych dla kredytów przedsiębiorstw wyniósł 11,5 proc., dla kredytów mieszkaniowych 3,1 proc., dla kredytów konsumpcyjnych 14,6 proc.

Na koniec 2013 roku suma bilansowa sektora bankowego wzrosła do 1 407 mld zł (+4,2 proc. r/r). Rynek bankowy charakteryzowała nadal niska aktywność kredytowa oraz relatywnie stabilne tempo wzrostu depozytów. Na zmianę wolumenów kredytów oddziaływały zmiany kursu walutowego PLN (w 2013 roku nastąpił wzrost kursu PLN/CHF o 0,6 proc. i PLN/EUR o 2,6 proc. oraz spadek kursu PLN/USD o 0,1 proc.).

## Banking sector's condition in 2013

Last year's Polish banking sector financial results remained under the influence of low economic growth and record low base interest rates. At the end of 2013 the net financial result of the banking sector amounted to 15.4 billion PLN, and was a little lower than previous year (-0.3 per cent y/y). The drop was a result of lower banking activities (-5.6 per cent y/y), this includes negative interest income of (-3.8 per cent y/y). Financial income result in 2013 was positively affected by lower net impairment allowances (of -8.2 per cent y/y) as well as maintenance costs (of -0.6 per cent y/y).

The operational efficiency of the banking sector has slightly reduced; at the end of 2013 C/I ratio rose to 53.1 per cent (as opposed to 50.9 per cent year earlier). Capital adequacy ratio stayed at a high level of 15.8 per cent and it was higher than the previous year (+1.0 rights issue); Tier 1 ratio amounted to 14.2 per cent.

The impaired receivables decreased by 0.7 per cent y/y and their overall share at the end of 2013 have fallen to 8.5 per cent with 8.9 per cent at the end of 2012. A decline in value of non-performing consumer loans (-12.9 per cent y/y) and non-performing loans of small and medium enterprises (-0.9 per cent y/y) was noted. At the end of 2013 the ratio of non-performing loans to total loans granted to enterprises amounted to 11.5 per cent, for housing loans to 3.1 per cent and for consumer loans to 14.6 per cent.

At the end of 2013 the total assets of the banking sector increased to 1407 billion PLN (+4.2 per cent y/y). The banking market was still characterised by low credit activity and relatively stable deposits growth. The change of volume of loans was influenced by the fluctuations of PLN exchange rate (in 2013 there was an increase in the rate PLN/CHF by 0.6 per cent PLN/EUR by 2.6 per cent and a fall in the rate of PLN/USD by 0.1 per cent).

Miniony rok przyniósł wzrost kredytów ogółem o 34,8 mld zł, tj. 3,8 proc. r/r wobec 1,5 proc. r/r na koniec 2012 roku. Po skorygowaniu o zmiany kursu walutowego tempo wzrostu kredytów ogółem obniżyło się i wyniosło 4,2 proc. r/r wobec 4,7 proc. r/r na koniec 2012 roku, a ich przyrost był o ok. 8 proc. niższy niż rok wcześniej.

Akcję kredytową dla przedsiębiorstw charakteryzował niski poziom: wartość kredytów w tym segmencie wzrosła w 2013 roku o 4,6 mld zł, przy czym ok. 52 proc. przyrostu stanowi efekt deprecjacji złotego; tempo wzrostu po wyeliminowaniu zmian kursowych obniżyło się do 1 proc. r/r z 3,1 proc. r/r na koniec 2012 roku. Przyrost kredytów dotyczył głównie segmentu dużych przedsiębiorstw. Rynek kredytów dla małych i średnich firm wykazywał tendencję stagnacyjną pomimo uruchomienia rządowego programu Portfelowej Linii Gwarancyjnej de minimis. Akcję kredytową dla przedsiębiorstw ograniczał niski popyt towarzyszący spowolnieniu wzrostu gospodarczego oraz utrzymanie przez banki zaostrzonej polityki kredytowej.

Stabilnie rozwijał się rynek kredytów mieszkaniowych, ale ich przyrost był najniższy od kilku lat. W 2013 roku kredyty mieszkaniowe wzrosły o 14,3 mld zł (4,5 proc. r/r). Po wyeliminowaniu zmian kursowych przyrost wyniósł 17,1 mld zł. Mimo że rozwojowi akcji kredytowej w tym segmencie sprzyjały niskie oprocentowanie i stabilizacja cen na rynku mieszkaniowym, to negatywnie na popyt wpływał także brak wsparcia państwa po likwidacji programu „Rodzina na swoim”, perspektywa zaostrzenia zasad udzielania kredytów wynikających z nowej Rekomendacji S oraz obawy potencjalnych kredytobiorców o przyszłą sytuację materialną. Po dwóch latach spadku w 2013 roku wartość kredytów konsumpcyjnych zwiększyła się o 2,8 mld zł (2,3 proc. r/r), a po skorygowaniu o zmiany kursu walutowego wzrost wyniósł 3,2 mld zł (2,7 proc. r/r). Istotny wpływ na tę sytuację miały jednorazowe transakcje dokonane w III kwartale 2013 roku, których skutkiem było przeniesienie do systemu bankowego pożyczek ze spółek pozabankowych, a także liberali-

Past year brought an increase in loans by 34.8 billion PLN, i.e. 3.8 per cent y/y as opposed to 1.5 per cent y/y at the end of 2012. After exchange rate adjustment the rate of loans lowered and resulted 4.2 per cent y/y against 4.7 per cent y/y at the end of 2012. their growth was 8 per cent lower than previous year.

Lending activity in the industry sectors was particularly low: loans amounts in this sector gained 4.6 billion PLN in 2013, wherewith 52 per cent of growth was the depreciation of the PLN; after the eliminating changes of the exchange rate, the growth was lowered from 3.1 per cent y/y to 1 per cent y/y at the end of 2012. Growth in loans was mainly attributed to large industry sectors. Small and medium sized companies had a stagnant tendency, despite of the Government De Minimis Guarantee Fund. Industrial lending activity was encumbered by low demand and slowing down of economic of economic growth, together with stricter lending policies upkeep by the banks.

The housing loan sector was stable, but its growth was the lowest in years. In 2013 housing loans raised by 14.3 billion PLN (4.5 per cent y/y). Eliminating change rate the growth totaled 17.1 billion PLN. Although the growth was helped by low interest rates and stability in the properties market, negative aspect was the lack of government support after eliminating “Rodzina na swoim” Program together with tougher loan granting restrictions, as a result of the new S recommendation and potential credit takers concern in regards to their future financial situation. After two years of decline in 2013 the value of consumer loans has increased by 2.8 billion PLN (2.3 per cent y/y), and after adjusting changes in the exchange rate, the increase amounted to 3.2 billion PLN (2.7 per cent y/y). One-off transactions made in the III quarter of 2013 have significant impact on this situation as it allowed non-banking loans to be transferred to the banking system for

zacja zasad udzielania kredytów wynikająca z nowej Rekomendacji T oraz łagodzenie polityki kredytowej banków w wyniku poprawy jakości kredytów konsumpcyjnych.

Depozyty ogółem zwiększyły się w 2013 roku o 47,3 mld zł (5,6 proc. r/r) wobec 47,1 mld zł w 2012 roku (5,9 proc. r/r). Głównym źródłem tego wzrostu były depozyty gospodarstw domowych, które zwiększyły się o 32,4 mld zł (36,1 mld zł rok wcześniej) oraz depozyty przedsiębiorstw, które wzrosły o ok. 19 mld zł (spadek o 14,2 mld zł rok wcześniej). Odnotowano spadek depozytów instytucji rządowych i samorządowych o 5,1 mld zł. Na przyrost depozytów oddziaływał niski poziom stóp procentowych, a także konkurencyjne stopy zwrotu realizowane na rynku funduszy inwestycyjnych.

Na koniec 2013 roku luka między kredytami a depozytami wyniosła ok. 54 mld zł i była o ok. 13 mld zł niższa niż na koniec 2012 roku. W konsekwencji poprawiła się relacja między kredytami a depozytami i wyniosła 106 proc. wobec 107,9 proc. na koniec 2012 roku.

## Otoczenie regulacyjne

W 2013 roku nastąpiły istotne zmiany w otoczeniu regulacyjnym sektora bankowego, co wpłynęło na sytuację finansową i organizacyjną instytucji finansowych, w tym PKO Banku Polskiego. Najważniejsze z nich to:

- uchwały Rady Polityki Pieniężnej ze stycznia, lutego, marca, maja, czerwca i lipca 2013 roku obniżające łącznie o 1,75 p.p.: stopę referencyjną (do 2,5 proc.),

liberalisation of lending rules resulting from new T Recommendation and bank's mitigation of lending policies in favor of the improvement of consumer loans.

Total deposits in 2013 increased by 47.3 billion (5.6 per cent y/y) as compared to 47.1 billion PLN in 2012 (5.9 per cent y/y). The main source of this increase were household deposits which increased by 32.4

billion PLN (36.1 billion PLN in previous year) as well as enterprises deposits, which raised by around 19 billion PLN (decrease by 14.2 billion PLN compared to previous year). The government and local government bodies deposits also noted lower

rates by 5.2 billion PLN. The growth of deposits was affected by low interest rates and competitive rates of return in the investment funds sectors.

At the end of 2013 the gap between loans and deposits amounted to approx. 54 billion PLN and was around 13 billion PLN lower than at the end of 2012. This outcome resulted in a positive relation of loans to deposits and amounted to 106 per cent compared to 107.9 per cent at the end of 2012.

## Regulatory environment

2013 brought about notable changes in the banks regulation sector, which influenced financial situations of banks and institutions, including the Polski Bank PKO. The most important of these are:

- Monetary Policy council resolution of January, February, March, May, June and July 2013 to lower the interest rates by 1.75 points to 2.5



oprocentowanie kredytu refinansowego udzielanego pod zastaw papierów wartościowych (do 4,0 proc.), oprocentowanie lokaty terminowej przyjmowanej od banków przez Narodowy Bank Polski (do 1,0 proc.) oraz stopę redyskontową weksli przyjmowanych od banków do redyskonta przez Narodowy Bank Polski (do 2,7 proc.),

- uchwała Rady Bankowego Funduszu Gwarancyjnego z 21 listopada 2012 roku podwyższająca stawkę procentową dla określenia obowiązkowej opłaty rocznej wnoszonej przez banki w 2013 roku,
- uchwała KNF 53/2013 w sprawie Rekomendacji T dotyczącej zarządzania ryzykiem detalicznych ekspozycji kredytowych (Dz.Urz. KNF z 2013 r., poz. 11), liberalizująca zasady zarządzania ryzykiem, co wpłynęło na poziom akcji kredytowej na poziom kredytów konsumpcyjnych,
- uchwała KNF 148/2013 w sprawie Rekomendacji S dotyczącej zarządzania ekspozycjami kredytowymi zabezpieczonymi hipotecznie (Dz.Urz. KNF z 2013 r., poz. 23), zaostrożąca do 1 stycznia 2014 roku wymogi wobec kredytobiorców, co wpłynęło na poziom akcji kredytowej w 2013 roku,
- rozporządzenie Ministra Finansów z 18 lutego 2013 roku dotyczące udzielania przez Bank Gospodarstwa Krajowego pomocy de minimis w formie gwarancji spłaty kredytów (Dz.U. poz. 239), co wpłynęło na poziom akcji kredytowej dla małych i średnich przedsiębiorstw,

per cent, per centage rate for loans secured with the pledge on securities decreased to 4.0 per cent, fix-term deposits presumed by National Bank of Poland from Banks to 1.0 per cent, and the rediscount rate for bills of exchange accepted from banks for rediscounting to 2.7 per cent;

- Bank Guarantee Fund resolution of 21 November 2012 which increased parentage rate for compulsory yearly bank fees in 2013;
- KNF (Financial Supervision Authority) resolution 53/2013 in the case of T recommendation, in regards to risk management of retail credit exposure (Official Gazette of KNF z 2013 r., item 11), liberalising risk management policies which affected credit growth in the consumer credit sector;
- KNF 148/2013 resolution in the case of S recommendation, in regards to credit exposure management, secured by mortgages (Official Journal of PFSA, item 23), which until 1 January 2014 tightened borrower requirements, influencing crediting actions in 2013;
- Minister of Finance decree from 18 February 2013 in regards to the Bank Gospodarstwa Krajowego dispensing help de minimis in the form of credit repayment guarantee (Journal of Laws, Dz. U. item 239), which affected credit growth in small and medium size companies;

- decyzje organizacji płatniczych Visa i MasterCard o obniżeniu od 1 stycznia 2013 roku stawek opłat interchange dla płatności dokonywanych kartami, co miało wpływ na przychody z tytułu prowizji i opłat banków oraz agentów rozliczeniowych,
- przepisy wykonawcze (Regulacyjne Standardy Techniczne) do rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej z 4 lipca 2012 roku dotyczące instrumentów pochodnych będących przedmiotem obrotu poza rynkiem regulowanym, kontrahentów centralnych i repozytoriów transakcji – EMIR (Dz.Urz. L 52 Unii Europejskiej), które w określonym zakresie weszły w życie 10 stycznia i 15 marca 2013 roku,
- uchwała nr 333/2013 Zarządu GPW w Warszawie dotycząca wprowadzenia od 15 kwietnia 2013 roku nowych zasad obrotu giełdowego opartego na systemie transakcyjnym UTP, co wymagało dostosowania działalności maklerskiej,
- ustawa z 23 listopada 2012 roku wprowadzająca od 1 lutego 2013 roku zmiany w ustawie o funduszach inwestycyjnych i ustawie o nadzorze nad rynkiem funduszy inwestycyjnych (Dz.U. poz. 70), wynikające z implementacji dyrektywy UCITS IV; ustawa wprowadziła 4 okresy przejściowe na implementację UCITS IV, w tym do 1 sierpnia 2013 roku,
- trzy rozporządzenia Ministra Finansów z 30 kwietnia 2013 roku zobowiązujące towarzystwa funduszy inwestycyjnych do wprowadzenia w terminie do końca lipca 2013 roku zmian w sposobie, trybie i warunkach prowadzenia działalności oraz zmiany w dokonywaniu lokat przez fundusze inwestycyjne zamknięte i otwarte (Dz.U. poz. 536, 537 i 538),
- ustawa z 26 lipca 2013 roku o zmianie ustawy o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym (Dz.U. nr 1012)

*Ważnym wydarzeniem 2013 roku, które wpłynęło na sytuację sektora bankowego, była seria obniżek stóp procentowych (łącznie o 1,75 p.p.).*

*An important event of 2013 which affected the situation of the banking sector, was a series of interest rate cuts (in total by 1.75 pp).*

- decision by Visa and MasterCard to lower interchange fees as of 1 January 2013 for card payments, which affected the inflow revenue coming out of commissions for bank and billing agents
- executive orders (Regulacyjne Standardy Techniczne) implementing regulations by the European Parliament and European Union Council from 4 July 2012 in regards to derivative instruments traded beyond the regulated market, central counterparties and trade repositories EMIR (Journal of L 52 of the European Union), which at a specified scope came into effect on as of 10 January and 15 March 2013;
- GPW Board of Directors in Warsaw (Warsaw Stock Exchange) resolution nr 333/2013 in regards to new rules of share dealings based on the UTP transaction system, which required stockbrokers activities adaptation; Act of 23 November 2012, which as of 1 February 2013 introduced changes in the investment funds Act and Act of supervision of investment funds (Dz. U. item 70), resulting of implementation of UCITS IV directive, the Act introduced 4 transitional periods for the implementation of UCITS IV, which as of 1st of August 2013 introduced;
- three regulations by the Financial Minister from 30th of April 2013 which required investment fund companies to introduce changes by the end of July 2013 in their operational, procedural and terms of activities and changes in making deposits for open-end and closedend fund deposits” (Journal of Laws item 536, 537 and 538);
- the Act of 26th July 2013 in changes to the act of Bank Guarantee Fund (Journal of Laws nr 1012) which as 2013 introduced additional payment for bank in the

W 2013 roku nastąpiły istotne zmiany w otoczeniu regulacyjnym sektora bankowego, co wpłynęło na sytuację finansową i organizacyjną instytucji finansowych, w tym PKO Banku Polskiego.

In 2013, there were significant changes in the regulatory environment of the banking sector, which contributed to the financial and organizational situation of financial institutions, including PKO Bank Polski.

wprowadzająca od 2013 roku dodatkowe obciążenie banków w postaci opłaty ostrożnościowej uiszczanej na rzecz Bankowego Funduszu Gwarancyjnego,

- rozporządzenie Ministra Finansów z 1 lipca 2013 roku zmieniające wysokość opłat wnoszonych m.in. przez towarzystwa funduszy inwestycyjnych na rzecz Komisji Nadzoru Finansowego (Dz.U. nr 57, poz. 364).

Na poziom akcji kredytowej na rynku kredytów hipotecznych w 2013 roku negatywnie oddziaływało zakończenie z dniem 31 grudnia 2012 roku funkcjonowania programu „Rodzina na swoim” o finansowym wsparciu rodzin w nabywaniu własnego mieszkania (Dz.U. nr 168, poz. 1006), mimo że w I kw. 2013 roku finalizowano transakcje związane z tym programem.

form of a security fee payable to the Bank Guarantee Fund;

- Financial Minister Regulation from 1st July 2013, which altered the amount of free payable to the KNF (Financial Supervision Authority) amongst others by investment fund, companies (Dz. U. nr 57, item 364).

The level of lending activity on the mortgage loans sector in 2013 was negatively affected by the termination as of 31 December 2012 of a home loan grant (Rodzina na Swoim), which financially helped families to acquire their own property (Dz. U. nr 168, item 1006). This trend continued even though the transactions related to this grant were still being finalized in the 1st quarter of April 2013.









## **Perspektywy rozwoju PKO Banku Polskiego i Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego**

---

49

The prospects for development of PKO Bank Polski  
and the PKO Bank Polski Group

# Perspektywy rozwoju PKO Banku Polskiego i Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego

## Development prospects of PKO Bank Polski and the PKO Bank Polski Group

Otwarcie na nowe wyzwania i umiejętność sprawnego dostosowania się do zmian w otoczeniu rynkowym to warunki niezbędne do wygrywania z konkurencją. Spełnić je mogą tylko te banki, które inwestują w kompetencje pracowników, jakość obsługi klientów i ich satysfakcję, nowe technologie i sprawność organizacji w zarządzaniu ryzykiem czy kosztami.

Dotychczasowy bilans realizacji strategii „Codziennie najlepszy” potwierdza, że przyjęte w 2013 roku kierunki działań były adekwatne do wyzwań i możliwości rynkowych. Konsekwentna realizacja strategii przybliżyła nas do osiągnięcia strategicznego celu: umocnienia pozycji nr 1 w polskiej bankowości oraz wiodącego banku uniwersalnego w Europie Środkowo-Wschodniej.

Wśród najważniejszych celów, które chcemy osiągnąć do 2015 roku, znalazły się:

- wypracowanie zwrotu z zainwestowanego kapitału (powyżej 15 proc.),
- trwały wzrost wartości dla akcjonariuszy,
- utrzymanie wysokiej efektywności kosztowej (C/I poniżej 45 proc.),
- znaczące obniżenie kosztów ryzyka do poziomu 1,20 pkt proc.,
- wzrost udziałów rynkowych oraz jakości i efektywności obsługi klientów,
- utrzymanie wysokiej adekwatności kapitałowej (współczynnik wypłacalności powyżej 12 proc., a Core Tier 1 powyżej 11 proc.).

Efektami realizacji nowej strategii będą ponadto wzrost aktywów o ok. 4-5 proc. średniorocznie, utrzymanie wysokiej dochodowości w środowisku niższych stóp procentowych i utrzymanie dynamiki kosztów na poziomie inflacji. Strategia zakłada także umocnienie sieci dystrybucji w tzw. Polsce powiatowej oraz w atrakcyjnych lokalizacjach dużych miast.

Welcoming new challenges and the ability to adapt efficiently to the changes on the market are the crucial requirements to be met in order to surpass the competition. It is only those banks that invest in developing their employees' competences, the quality of customer service and customer satisfaction, new technologies, and the efficiency of the organization in risk and cost management, that can meet these requirements.

The current balance of the new strategy “Codziennie najlepszy” (The best each day) confirms that the actions adopted in 2013 were adequate to the market challenges and opportunities. A consequent implementation of this strategy brings us closer to reaching the strategic aim: strengthening our no. 1 position in Polish banking, as well as our position of the leading universal bank in East-Central Europe.

Among the most important targets that we want to reach until 2015 are:

- earning a return on the invested capital (above 15 per cent);
- a continuous value increase for shareholders;
- maintaining a high cost effectiveness (C/I below 45 per cent);
- a significant decrease of the cost of the risk to 1.20 percentage point;
- increase of market shares, as well as the quality and effectiveness of customer service;
- maintaining a high capital adequacy (with the adequacy ratio above 12 per cent and the Core Tier 1 above 11 per cent).

The implementation of the new strategy will moreover cause an assets increase by c. 4-5 per cent yearly average, maintaining a high profitability in the area of lower interest rates, and maintaining the cost dynamics at the level of the inflation. The strategy also assumes strengthening the distribution networks in the so-called county Poland and in attractive localizations in big cities.

Biorąc pod uwagę trendy i wyzwania rynkowe, strategia PKO Banku Polskiego koncentruje się na realizacji sześciu najważniejszych długoterminowych dźwigni rozwoju, którymi są:

- satysfakcja klienta – często określana jako tzw. klientocentryczność i zakładająca zapewnienie klientom najwyższej jakości produktów dopasowanych do ich potrzeb,
- doskonałość dystrybucyjna – uzyskiwana poprzez najwyższą jakość obsługi z wykorzystaniem nowoczesnych narzędzi oraz kanałów dostarcia do klientów,
- innowacje i technologie – są podstawą nowoczesnej bankowości rozumianej jako przyjazne i zaawansowane narzędzia pracy oraz atrakcyjne funkcjonalności dla klientów,
- efektywność organizacji – zakładająca ukierunkowane na wyniki profesjonalne zarządzanie ryzykiem i kosztami przez cały zespół Banku oraz stałe podnoszenie jakości informacji zarządczych,
- rozwój kompetencji – poprzez rozwój umiejętności zespołu działającego w oparciu o wspólne wartości i otwartość na współpracę,
- akwizycje i aliance – będące odpowiedzią na konsolidację sektora bankowego oraz wykorzystujące szanse rynkowe do skokowego rozwoju lub wzmocnienia kompetencji dzięki współpracy strategicznej z partnerem w obszarach, które nie stanowią działalności podstawowej Banku.

Wynikiem podejmowanych działań ma być umocnienie pozycji PKO Banku Polskiego jako marki o najwyższej wartości w polskim sektorze ban-

Taking into consideration the market trends and challenges, PKO Bank Polski's strategy focuses on implementing the following six most important long-term development leverages:

- customer satisfaction – often referred to as the so-called “a customer-centricity”, assuming providing the customers with products of the best quality and tailored to their needs”;
- distribution excellence – obtained through the best quality of service and the use of modern tools and channels for reaching customers;
- innovations and technologies – they are the foundation of modern banking, understood as friendly and advanced working tools and attractive features for customers;
- organizational effectiveness – assuming a professional, result-oriented risk and cost management performed by the whole personnel of the Bank, as well as a constant improvement of management information;
- competences development – by developing the skills of the personnel that act on the basis of common values and that are open to cooperation;
- acquisitions and alliances – the answer to the consolidation of the banking sector and using the market opportunities for fast development or strengthening of competences due to strategic cooperation with a partner in the areas which are not the core business of the Bank.

The outcome of the undertaken actions is to be the strengthening of the position of PKO Bank Polski as a brand having the highest value in the Polish

*Konsekwentna realizacja strategii  
przybliży nas do osiągnięcia  
strategicznego celu: umocnienia pozycji  
nr 1 w polskiej bankowości.*

*The consistent implementation of the  
strategy brings us closer to achieving  
the strategic objective: strengthening  
the position No. 1 in the Polish  
banking sector.*

kowym, o sile której stanowią takie aspekty, jak: polski charakter, bezpieczeństwo i wieloletnie zaufanie klientów, jak również profesjonalizm obsługi, nowoczesna oferta produktów, innowacyjność i nowe technologie.

## Przewaga konkurencyjna

Fundamentem strategii „Codziennie najlepszy” jest wypracowana przez lata przewaga konkurencyjna, przede wszystkim w zakresie parametrów finansowych, innowacyjności produktowej, największej bazy klientów i sieci dystrybucji oraz wysokiej wydajności kosztowej. Równolegle z procesem ciągłego samodoskonalenia się poszukujemy nowych kompetencji w oparciu o najlepsze praktyki rynkowe. Przykładem może być przejęcie polskich aktywów skandynawskiej grupy Nordea.

Jesteśmy bankiem pierwszego wyboru dla firm i samorządów. Myśląc o dalszym rozwoju, podążamy za klientami, którzy już dziś są obecni na zagranicznych rynkach, zamierzamy także szerzej obsługiwać międzynarodowe podmioty aktywne w Polsce. Dla klientów będzie to oznaczać dopasowaną ofertę produktową i profesjonalną obsługę bezpośrednią oraz zdalną, dla akcjonariuszy – budowanie trwałej wartości i stabilną politykę dywidendy, dla lokalnych społeczności – odpowiedzialność opartą na trwałych relacjach, a dla pracowników – rozwój i satysfakcję.

O naszej rynkowej sile i potencjale na kolejne lata stanowią przede wszystkim:

### • **innowacyjne produkty i usługi**

Naszą ambicją jest dostarczanie klientom produktów, które odpowiadają na ich zmieniające się potrzeby, a jednocześnie wyznaczają nowe kierunki rozwoju sektora finansowego, nie tylko w Polsce. Stale wzbogacamy usługi bankowości elektronicz-

banking sector; the strength of the Bank consists in aspects such as its Polish nature, safety and long-term trust of customers, as well as professional service, modern products on offer, innovativeness and new technologies.

## Competitive advantage

The foundation of the “Codziennie najlepszy” strategy of the competitive advantage developed by many years of work, especially in the scope of financial parameters, product innovativeness, the greatest base of customers and distribution networks, and a high cost efficiency. We constantly seek self-improvement, at the same time looking for new competences based on the best market practices. An example would be the acquisition of the Polish assets of the Scandinavian Nordea group.

We are the first choice bank for companies and self-governments. Thinking of further development we follow customers who are already present on foreign markets; we also intend to expand our services for international entities active in Poland. For customers this will mean a tailored product offer and a professional direct and on-line customer service; for shareholders – building a lasting value and a stable dividend policy; for local communities – responsibility based on durable relations, and for employees – development and satisfaction.

The main basis of our market strength and future potential are mainly:

### • **innovative products and services**

It is our ambition to provide customers with products which are tailored to their changing needs, at the same time setting new directions for the development of the financial sector, not only in Poland. We constantly enrich our electronic banking



nej oferowane pod marką iPKO oraz w ramach konta Inteligo.

Ostatnie lata – zwłaszcza wyjątkowo bogaty w nowości 2013 rok – przyniósł wiele pionierskich rozwiązań: klientom udostępniliśmy m.in. IKO – rewolucyjną możliwość dokonywania płatności oraz wypłaty gotówki z bankomatów telefonem. Wprowadzając w 2013 roku bankowość dla najmłodszych – w ramach innowacyjnego na światową skalę pakietu PKO Junior – udowodniliśmy, że finanse mogą i powinny być dla każdego. W 2014 roku w programie PKO Junior udostępniliśmy – jako pierwsi w Polsce i jeden z nielicznych banków na świecie – przedpłacone karty dla dzieci poniżej 13. roku życia.

W 2013 roku wyznaczyliśmy też nowy trend – możliwość dokonywania w samoobsługowych urządzeniach płatności na rzecz miasta. Pierwsze trzy opłatomaty zostały zainstalowane w kwietniu 2013 roku we Wrocławiu. W 2014 roku zwiększyliśmy ich funkcjonalność, umożliwiając mieszkańcom – jako pierwsi w Polsce – dokonanie płatności bezstykowo za pośrednictwem kart MasterCard PayPass oraz Visa payWave.

• **silna marka**

Oferujemy rozwiązania sygnowane najlepszą polską marką finansową. W ostatniej edycji rankingu

services offered under the iPKO name and as a part of the Inteligo account.

The recent years – and especially 2013, exceptionally “full” of innovations – have brought about many pioneering solutions: Among other things, we made available to our customers: IKO – a revolutionary possibility to make payments and withdraw cash from ATMs using a mobile phone. By introducing in 2013 banking for children – within the globally innovative PKO Junior packet – we proved that finances can and should be for everyone. In 2014, within the PKO Junior program we have, as the first bank in Poland and one of the few banks in the world, provided prepaid cards for children under 13 years of age.

In 2013 we also set a new trend – the possibility to make payments in favor of the city using self-service machines. The first three paying machines were installed in April 2013 in Wrocław. In 2014 we increased their functionality, allowing residents – as the first in Poland – to make contactless payments by MasterCard PayPass and Visa payWave cards.

• **a strong brand**

We offer solutions signed by the best Polish financial brand. In the last edition of “Rzeczpospolita”’s ranking

„Rzeczpospolitej” marka PKO Bank Polski zwyciężyła w kategorii finanse i zajęła drugie miejsce w ogólnej klasyfikacji rankingu polskich marek. Jej wartość została oszacowana na 3,7 mld zł, tj. trzykrotnie więcej niż w pierwszym zestawieniu z 2006 roku.

• **największe udziały w rynku, największa baza klientów**

Jesteśmy liderem rynku pod względem liczby klientów indywidualnych. Na koniec 2013 roku w segmencie detalicznym obsługiwaliśmy ponad 8,4 mln klientów. Przewodzimy też rynkowi pod względem liczby prowadzonych rachunków (ponad 6,3 mln sztuk na koniec 2013 roku), wydanych kart płatniczych (7,1 mln sztuk) oraz wartości udzielanych kredytów hipotecznych (30,3 proc. nowej sprzedaży kredytów mieszkaniowych w 2013 roku).

Chcemy wzmacniać status instytucji pierwszego wyboru dla milionów Polaków i setek tysięcy małych, średnich i dużych firm. Naszym priorytetem jest najbardziej skuteczne zaspokajanie potrzeb klientów. Staramy się zapewnić najwyższy standard obsługi, atrakcyjną ofertę produktową, zróżnicowane kanały dostępu. Mamy świadomość, że satysfakcja z relacji z Bankiem zdecyduje o sukcesie w sektorze w najbliższych latach.

Priorytetowo traktujemy edukację przyszłych klientów instytucji finansowych. Szeroka wiedza i świadomość własnych potrzeb będą dla nich najlepszymi doradcami przy doborze produktów. Naszą chlubą są Szkolne Kasy Oszczędności, dostosowane do wymogów XXI wieku, które są synonimem nowoczesnej i praktycznej edukacji finansowej i jednym z najbardziej rozpoznawalnych programów edukacyjnych w kraju.

the PKO Bank Polski brand won in the finances category and took second place in the overall ranking of Polish brands. Its value was estimated at PLN 3.7 billion, i.e. three times more than in the first ranking of 2006.

• **the largest market share, the largest customer base**

We are the market leader in terms of the number of individual customers. At the end of 2013 in the retail segment we served over 8.4 million customers. We are the market leader also in terms of the number of accounts (over 6.3 million accounts at the end of 2013), issued payment cards (7.1 million cards), and the value of mortgage loans (30.3 per cent of new sale of mortgage loans in 2013).

We want to strengthen the status of the first choice institution for millions of Poles and hundreds of thousands of small, medium and large companies.

It is our priority to satisfy customers' needs in the most effective way. We strive to provide the highest standard of service, an attractive product offer and various access channels. We are aware that the satisfaction coming from a relation with the bank will decide about a success in the sector in the years to come.

We give priority to the education of future customers of financial institutions. An extensive knowledge and awareness of their needs will be their best advisers in the selection of products. Our pride are School Savings Banks (Szkolne Kasy Oszczędności) tailored to the requirements of the 21st century; they are a synonym for a modern and practical financial education and one of the most recognizable educational programs in the country.

*Staramy się zapewnić najwyższy standard obsługi, atrakcyjną ofertę produktową, zróżnicowane kanały dostępu.*

*We strive to provide the highest standard of service, attractive product offer and different access channels.*

#### • nowoczesna sieć dystrybucji

Nasza – największa w kraju – sieć oddziałów obejmowała na koniec 2013 roku 1186 placówek oraz 1074 agencji – partnerskich placówek, które mają za zadanie aktywnie oferować klientom produkty naszego Banku. Modernizacja oddziałów była jednym z priorytetów strategii „Lider” na lata 2010-2012. W nowoczesnych siedzibach zapewnione zostały, przy użyciu innowacyjnych rozwiązań, komfortowe warunki obsługi klientów. Jednym z przykładów jest dyspenser kasjerski z zamkniętym obiegiem gotówki (tzw. recycler), który wprowadziliśmy jako jeden z pierwszych banków w Polsce. Z myślą o najbardziej zamożnych klientach w latach 2012-2013 otworzyliśmy ekskluzywne oddziały bankowości prywatnej w Warszawie, Krakowie, Gdańsku, Katowicach i Poznaniu.

Liczba bankomatów PKO Banku Polskiego wzrosła na koniec 2013 roku do 2992 sztuk, co pozwoliło na dalsze zmniejszenie kosztów obsługi gotówkowej i rozszerzenie dostępności usług dla klientów. Dodatkowo klienci Banku mają możliwość bezpłatnego korzystania z 1388 sztuk bankomatów Banku BZWBK oraz 140 sztuk Nordea Bank Polska. W 2012 roku uruchomiliśmy funkcjonalność bankomatów pozwalającą na dokonywanie wpłat gotówkowych za pomocą urządzeń samoobsługowych. Pierwszy bankomat z modułem wpłatomatowym działa od listopada 2012 roku, a do końca 2013 roku liczba urządzeń tego typu wzrosła do 265. W 2013 roku zainstalowaliśmy także pierwsze trzy opłatomaty.

#### • modern distribution network

At the end of 2013 our network of branches, the largest in the whole country, included 1,186 facilities and 1,074 agencies – partner institutions whose task it is to actively offer their customers the products of our Bank. Modernization of our branches was one of the priorities of the “Lider” (Leader) strategy for the years 2010-2012. Our modern premises provide innovative solutions for a comfortable customer service. An example is a cashier’s dispenser with a closed circulation of cash (the so-called “recycler”), which we introduced as one of the first banks in Poland. Thinking of the most affluent customers in 2012-2013 we opened exclusive private banking offices in Warsaw, Kraków, Gdańsk, Katowice and Poznań.

The number of PKO Bank Polski ATMs increased at the end of 2013 to 2,992 machines, which allowed for a further reduction of cash operations’ costs and an extension of the services’ availability to customers. In addition, the Bank’s customers have a free use of 1,388 BZ WBK ATMs and 140 Nordea Bank Polska ATMs. In 2012 we launched a feature of ATMs allowing for making cash payments via self-service machines. The first ATM with a payment module was launched in November 2012; till the end of 2013 the number of such machines increased to 265. In 2013 we also installed the first three paying machines.







## **Grupa Kapitałowa PKO Banku Polskiego**

---

The PKO Bank Polski Group

57

# Grupa Kapitałowa PKO Banku Polskiego

## The PKO Bank Polski Group

Strategia PKO Banku Polskiego zakłada dalszy rozwój zintegrowanego modelu Grupy Kapitałowej. Należące do niej spółki budują własne portfele produktowe, otrzymując jednocześnie pełne wsparcie operacyjne, kapitałowe i dystrybucyjne Banku.

Spółki tworzące Grupę Kapitałową PKO Banku Polskiego zwiększają potencjał i przewagę konkurencyjną naszego Banku, umożliwiając dostarczanie klientom kompleksowych rozwiązań odpowiadających na ich różnorodne potrzeby. Tworzą i stale doskonalą rozwiązania komplementarne wobec naszej podstawowej oferty, jednocześnie z powodzeniem realizując własne cele biznesowe. Dążymy do tego, by znaleźć się w gronie trzech najsilniejszych graczy na rynku funduszy inwestycyjnych i faktoringu (w 2013 roku awans na podium zanotowała spółka PKO Leasing). W Grupie są także takie podmioty, które – jak eService – wyznaczają trendy i kierunki rozwoju dla całej branży.

Grupę Kapitałową PKO Banku Polskiego 31 grudnia 2013 roku tworzyły Bank oraz 32 spółki zależne (bezpośrednio lub pośrednio).

Strategia PKO Banku Polskiego na lata 2013-2015 zakłada dalszy rozwój zintegrowanego modelu Grupy Kapitałowej, realizowany poprzez m.in.:

- integrację wybranych spółek Grupy z Bankiem poprzez m.in. centralizację funkcji wsparcia lub pełne przeniesienie ich działalności do Banku,
- sprzedaż aktywów niezwiązanych z podstawową działalnością Banku,
- zapewnienie bezpieczeństwa i ostrożny rozwój Kredobanku ukierunkowany na obsługę klientów detalicznych oraz małych i średnich przedsiębiorstw prowadzących działalność w dużej mierze w zachodniej części Ukrainy,
- wdrożenie nowego modelu bancassurance,
- umocnienie pozycji rynkowej Grupy w wybranych segmentach rynku, w tym poprzez alianse w zakresie płatności oraz akwizycje spółek.

The strategy of PKO Bank Polski assumes further development of the integrated Group model. The companies belonging to this Group create their own product portfolios while receiving a full operational, capital and distribution support of the Bank.

The companies constituting the PKO Bank Polski Group increase the potential and competitive advantage of our Bank, allowing for providing customers with comprehensive solutions to meet their diverse needs. They create and continuously improve solutions complementary to our core offer, while successfully pursuing their own business goals. We strive to become among the three strongest players in the investment funds and factoring market (in 2013 PKO Leasing improved its position). There are also entities in the Group, such as eService, that determine trends and directions of development for the entire industry.

As of December 31, 2013 the PKO Bank Polski Group consisted of the Bank and 32 subsidiaries (direct or indirect).

The strategy of PKO Bank Polski for the years 2013-2015 assumes further development of the integrated Group model, to be achieved among others through:

- integration of selected companies in the Group with the bank, e.g. by centralization of support functions or transferring their full capacity to the Bank;
- sale of assets not related to the Bank's core activities;
- ensuring safety and cautious development of Kredobank, focused on retail customer service and SMEs that mainly operate in the western part of the Ukraine;
- implementing a new bancassurance model;
- strengthening the Groups market position in selected market segments, including by means of alliances in the scope of payments and company acquisitions.

Równoległe z kontynuacją sprawdzonego w ostatnich latach organicznego rozwoju analizujemy możliwości potencjalnych aliansów strategicznych, w których upatrujemy efektywną kapitałowo i operacyjnie dźwignię wzrostu. Rozważamy współpracę z podmiotami, które w swoich segmentach wyróżniają się potencjałem wzrostu oraz innowacyjnością, a ich doświadczenie oraz znajomość rynku mogą stanowić cenne wsparcie strategii rozwoju poszczególnych filarów naszej działalności. Wśród potencjalnych partnerów są zarówno reprezentanci sektora finansów (obsługa płatności i rozliczeń czy bancassurance), jak i podmioty z innych branż (sieci handlowe, handel internetowy, firmy energetyczne, telekomunikacyjne itp.).

Stale zwiększamy swoje bezpieczeństwo. Służą temu m.in. emisje długoterminowych obligacji oraz oferta długoterminowych depozytów. Dla wzmocnienia tych działań tworzymy bank hipoteczny, który będzie emitował długoterminowe listy zastawne. Wniosek do Komisji Nadzoru Finansowego o wydanie zezwolenia na utworzenie banku hipotecznego został złożony w połowie lutego br. Pozytywna decyzja umożliwi uruchomienie PKO Banku Hipotecznego na przełomie 2014 i 2015 roku.

Obsługę sprzedażową i posprzedażową banku hipotecznego prowadzić będą placówki PKO Banku Polskiego, a także pośrednicy i agencje. Według wstępnych założeń do banku hipotecznego trafią będzie do 30 proc. nowej sprzedaży kredytów hipotecznych. Rozważany jest również transfer części obecnych kredytów hipotecznych PKO Banku Polskiego.

In parallel to the continuation of the organic development that proved effective in recent years, we are analyzing the potential strategic alliances that we regard as an effective development opportunity, both in the capital and operational aspect. We are considering cooperation with entities that stand out in their segments through their development potential and innovative approach and whose experience and knowledge of the market may provide valuable support for the development strategy of the particular pillars of our operations. Among the potential partners there

are both representatives of the financial sector (payment and settlement processing or bancassurance), as well as entities from other sectors (retail networks, ecommerce, power companies, telecommunication companies etc.).

We are constantly increasing our safety. This is done among others by

emitting long term bonds and offering long term deposits. In order to strengthen operations we are creating a mortgage bank that will emit long-term mortgage bonds. The application for a permit to start a mortgage bank was filed with the Financial Supervision Authority for a permit in mid-February this year. A positive decision will enable the start of PKO Bank Hipoteczny at end of 2014 or the beginning of 2015.

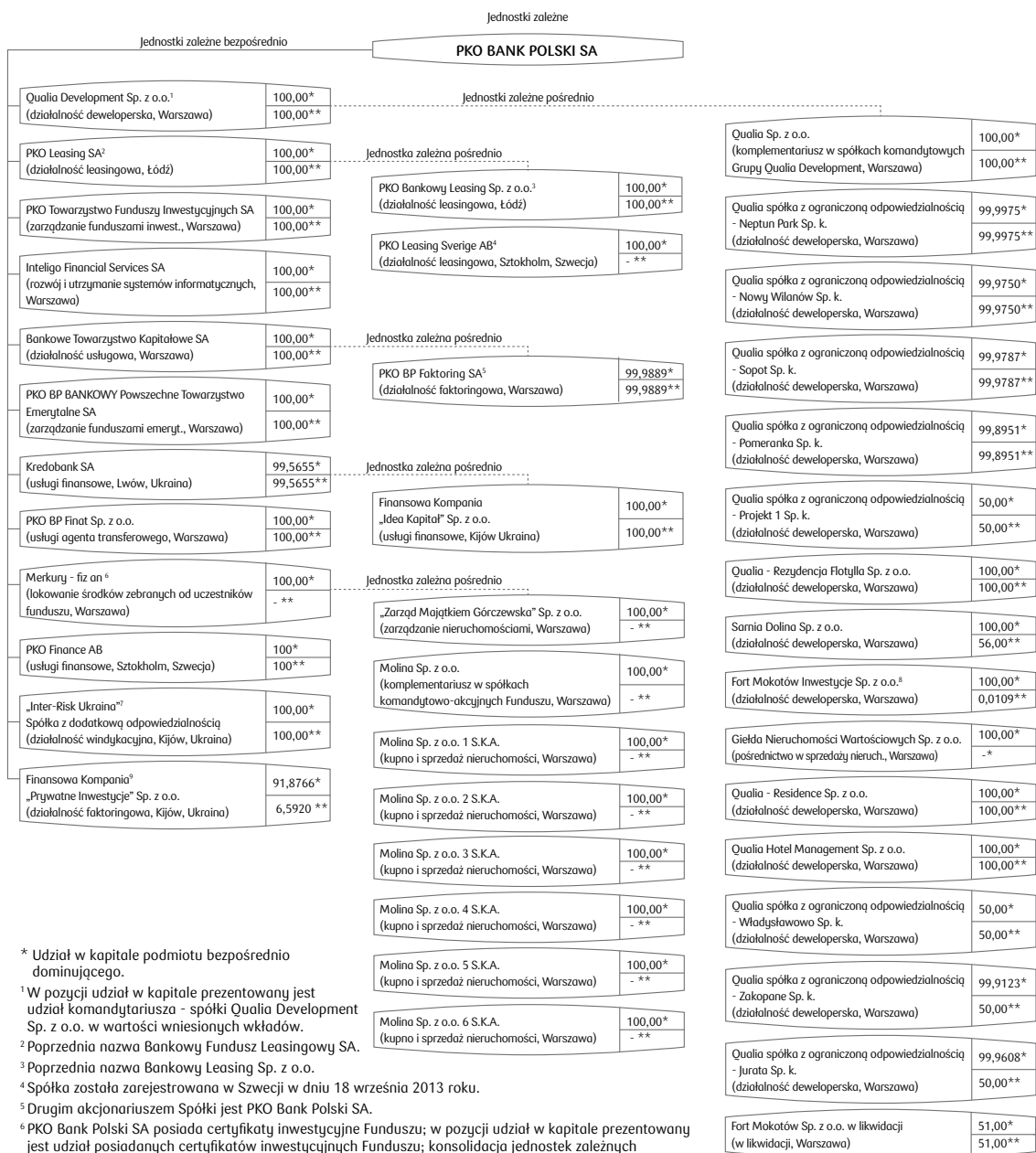
Sales and after-sales service for the mortgage bank shall be provided by PKO Bank Polski branch offices and also by intermediaries and agencies. According to the preliminary assumptions up to 30% of the new mortgage loans sales will be funneled through the mortgage bank. We are also considering to transfer part of the current mortgage loans from PKO Bank Polski.

*Rozważamy współpracę z podmiotami, które w swoich segmentach wyróżniają się potencjałem wzrostu oraz innowacyjnością.*

*We consider cooperation with entities which are characterized by the growth and innovation potential in their respective segments.*

## Struktura organizacyjna Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego – jednostki zależne:

W skład Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego SA wchodzi następujące jednostki:



\* Udział w kapitale podmiotu bezpośrednio dominującego.

<sup>1</sup> W pozycji udział w kapitale prezentowany jest udział komandytariusza - spółki Qualia Development Sp. z o.o. w wartości wniesionych wkładów.

<sup>2</sup> Poprzednia nazwa Bankowy Fundusz Leasingowy SA.

<sup>3</sup> Poprzednia nazwa Bankowy Leasing Sp. z o.o.

<sup>4</sup> Spółka została zarejestrowana w Szwecji w dniu 18 września 2013 roku.

<sup>5</sup> Drugim akcjonariuszem Spółki jest PKO Bank Polski SA.

<sup>6</sup> PKO Bank Polski SA posiada certyfikaty inwestycyjne Funduszu; w pozycji udział w kapitale prezentowany jest udział posiadanych certyfikatów inwestycyjnych Funduszu; konsolidacja jednostek zależnych od Funduszu jest dokonywana na poziomie Grupy PKO Banku Polskiego SA.

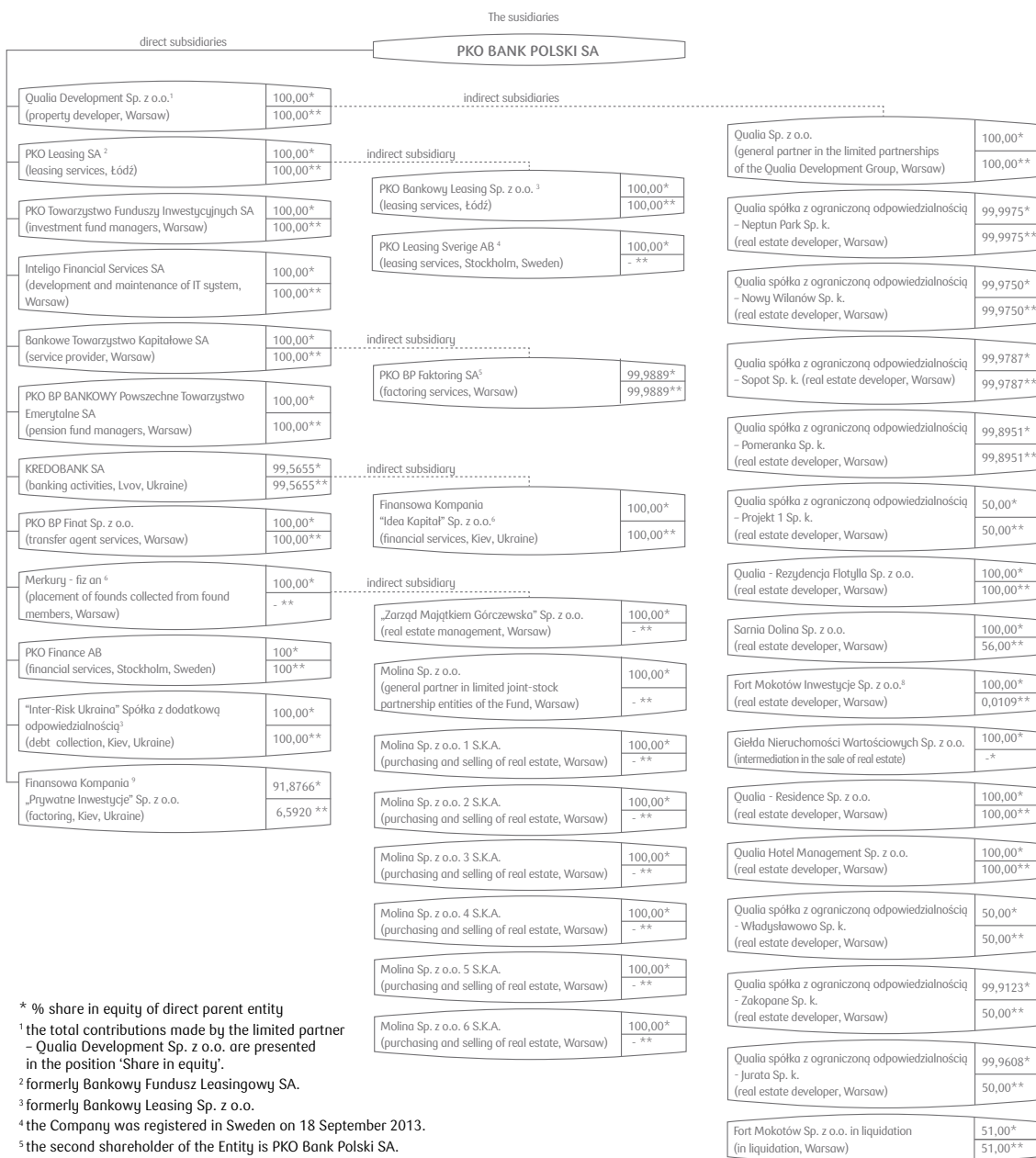
<sup>7</sup> W 2013 roku udział w Spółce wykazywany jest w aktywach trwałych przeznaczonych do sprzedaży.

<sup>8</sup> Spółka do dnia 30 grudnia 2013 roku była spółką bezpośrednio zależną od PKO Banku Polskiego SA (udział w kapitale Spółki wg stanu na koniec 2012 roku wynosił 99,9891%).

<sup>9</sup> Drugim udziałowcem Spółki jest „Inter-Risk Ukraina” Sp. z d.o. W 2013 roku udział w Spółce wykazywany jest w aktywach trwałych przeznaczonych do sprzedaży. Spółka do 9 września 2013 roku była spółką bezpośrednio zależną od „Inter-Risk Ukraina” Sp. z d.o. (udział w kapitale Spółki wg stanu na koniec 2012 roku wynosił 93,408%).

## Organisational structure the PKO Bank Polski Group, the subsidiaries:

The following entities form part of the PKO Bank Polski Group:



\* % share in equity of direct parent entity

<sup>1</sup> the total contributions made by the limited partner - Qualia Development Sp. z o.o. are presented in the position 'Share in equity'.

<sup>2</sup> formerly Bankowy Fundusz Leasingowy SA.

<sup>3</sup> formerly Bankowy Leasing Sp. z o.o.

<sup>4</sup> the Company was registered in Sweden on 18 September 2013.

<sup>5</sup> the second shareholder of the Entity is PKO Bank Polski SA.

<sup>6</sup> PKO Bank Polski SA has investment certificates of the Fund; the share of possessed investment certificates of the Fund is presented in the position 'Share in equity'; the Fund's subsidiaries are consolidated on the level of PKO Bank Polski SA Group.

<sup>7</sup> in 2013 the shares in the Entity is recognised in non-current assets held for sale.

<sup>8</sup> Until 30 December 2013 the Entity was a direct subsidiary of PKO Bank Polski SA; (the share in equity of the Entity as at the end of 2012 was 99.9891%).

<sup>9</sup> the second shareholder of the Entity is 'Inter-Risk Ukraina' Sp. z d.o. In 2013 the share in the Entity is recognised in non-current assets held for sale. Until 9 September 2013 the Entity was a direct subsidiary of 'Inter-Risk Ukraina' Sp. z d.o. (the share in equity of the Entity as at the end of 2012 was 93.408%).

Grupę Kapitałową PKO Banku Polskiego 31 grudnia 2013 roku tworzyły Bank oraz 32 spółki zależne (bezpośrednio lub pośrednio). Strategia na lata 2013-2015 zakłada dalszy rozwój zintegrowanego modelu Grupy Kapitałowej.

PKO Bank Polski Capital Group consisted of the Bank, as well as 32 affiliated companies (directly or indirectly) as at December 31, 2013. Strategy for 2013-2015 envisages further development of an integrated model of the Capital Group.

Finansowanie PKO Banku Hipotecznego w głównej mierze pochodzić będzie z emisji długoterminowych hipotecznych listów zastawnych. Są one rodzajem obligacji z dodatkowym zabezpieczeniem ustanowionym na spłatach kredytów hipotecznych. Pierwsza ich emisja mogłaby nastąpić w 2015 roku i będzie skierowana do inwestorów instytucjonalnych. Wśród najważniejszych wydarzeń 2013 roku, które wpłynęły na kształt Grupy Kapitałowej, znalazły się:

- zmiany w Grupie Kapitałowej PKO Leasing – przede wszystkim objęcie przez PKO Bank Polski akcji w podwyższonym kapitale zakładowym spółki PKO Leasing oraz zarejestrowanie spółki PKO Leasing Sverige AB z siedzibą w Sztokholmie,
- objęcie przez PKO Bank Polski udziału w podwyższonym kapitale spółki Finansowa Kompania „Prywatne Inwestycje” Sp. z o.o.,
- sprzedaż przez PKO Bank Polski pakietu udziałów stanowiących 66 proc. w kapitale zakładowym spółki Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych eService Sp. z o.o.,
- dokapitalizowanie Kredobank SA poprzez przekazanie darowizny finansowej w wysokości 20 681 tys. dol. (tj. 63 793 tys. zł według średniego kursu NBP z dnia przelania środków),
- nabycie przez PKO Bank Polski 12 000 000 szt. certyfikatów inwestycyjnych funduszu Merkury, zarządzanego przez PKO TFI SA,
- zmiany w Grupie Kapitałowej Qualia Development Sp. z o.o.,
- przeklasyfikowanie przez PKO Bank Polski udziałów w spółce Finansowa Kompania „Prywatne Inwestycje” Sp. z o.o. oraz w spółce „Inter-Risk Ukraina” Sp. z d.o. do aktywów trwałych przeznaczonych do sprzedaży,
- zmiany w Grupie Kapitałowej Centrum Haffnera Sp. z o.o., w tym obniżenie kapitału zakładowego spółki poprzez umorzenie udziałów wspólnika – Gminy Miasta Sopot. Od 20 stycznia 2014 roku spółka stała się zależna od PKO Banku Polskiego.

Funding for PKO Bank Hipoteczny shall mainly be provided through the emission of long-term mortgage bonds. These constitute a type of bonds with additional security on the repayment of mortgage loans. First bonds of this type would be issued in 2015 and would be meant for institutional investors. The most important events of 2013 that impacted the shape of the Group were:

- changes in the PKO Leasing Group – most importantly PKO Bank Polski taking possession of the shares in the increased share capital of PKO Leasing and registering the company PKO Leasing Sverige AB with its registered office in Stockholm;
- PKO Bank Polski taking possession of the shares in the increased share capital of the company Finansowa Kompania “Prywatne Inwestycje” Sp. z o.o.;
- PKO Bank Polski selling a share package constituting 66% of the share capital in the company Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych eService Sp. z o.o.;
- recapitalization of Kredobank SA through a financial grant in the amount of 20,681 thousand dollars (i.e. 63,793 polish zloty as per the average NBP exchange rate from the funds transfer date);
- PKO Bank Polski acquiring 12,000,000 investment certificates of the Merkurs investment fund, managed by PKO TFI SA;
- changes in the Qualia Development Sp. z o.o. Group;
- PKO Bank Polski changing the classification of shares in the company Finansowa Kompania “Prywatne Inwestycje” Sp. z o.o. and in the company “Inter-Risk Ukraina” Sp. z o.o. into tangible assets for sale;
- changes in the Centrum Haffnera Sp. z o.o. Group, including the reduction of the company’s share capital by redemption of the shares belonging to one of the shareholders (Miasto Sopot commune). As of January 20, 2014 the company became a subsidiary of PKO Bank Polski.





W 2013 roku zostały także sprzedane akcje jednostek współzależnych i stowarzyszonych:

- spółki Kolej Gondolowa Jaworzyna Krynicka SA,
- spółki Agencja Inwestycyjna CORP-SA SA.

Istotnymi zmianami w Grupie Kapitałowej PKO Banku Polskiego skutkuje przede wszystkim umowa podpisana w czerwcu 2013 roku przez PKO Bank Polski z Nordea Bank AB. Przejęcie polskiej części aktywów skandynawskiej grupy finansowej Nordea stanowi znaczące wzmocnienie Banku i Grupy Kapitałowej. Umowa określiła szczegółowe warunki realizacji transakcji nabycia od Nordea Bank AB oraz innych podmiotów z Grupy Nordea:

- akcji spółki Nordea Bank Polska SA stanowiących 99,21 proc. kapitału zakładowego spółki wraz z portfelem wierzytelności wobec klientów korporacyjnych Nordea Bank AB,
- akcji spółki Nordea Polska Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie SA stanowiących 100 proc. kapitału zakładowego spółki,
- akcji spółki Nordea Finance Polska SA stanowiących 100 proc. kapitału zakładowego spółki.

### Najważniejsze spółki Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego

Nordea Bank Polska powstał w 1999 roku, wraz z przejęciem przez skandynawską grupę finansową Nordea gdyńskiego Banku Komunalnego (założonego w 1992 roku). Sieć obsługi klientów banku liczy 136 placówek i centrów doradczych zlokalizowanych w największych aglomeracjach. Nordea Polska TUnŻ funkcjonuje na polskim rynku od 1994 roku. Spółka ma wysokie finansowe wskaźniki wypłacalności i bezpieczeństwa. Portfel przejmowanych przez PKO Bank Polski kompetencji uzupełnia Nordea Finance Polska, która świadczy usługi leasingowe i faktoringowe klientom korporacyjnym.

W drugiej połowie 2013 roku, po uzyskaniu zgód nadzorczych na połączenie obu firm, rozpoczął się pro-

In 2013 shares in the following interdependent entities and subsidiaries were also sold:

- Kolej Gondolowa Jaworzyna Krynicka SA,
- Agencja Inwestycyjna CORP-SA SA.

Important changes in the PKO Bank Polski Group are most importantly the result of an agreement signed in June 2013 between PKO Bank Polski and Nordea Bank AB. Taking over the Polish part of the assets of the Scandinavian financial group Nordea constitutes a significant boost to the Bank and the Group. The agreement determined the detailed conditions for executing the transaction consisting in the purchase of the following shares from Nordea Bank AB and other entities in the Nordea Group:

- shares of Nordea Bank Polska SA constituting 99.21% of the company's share capital along with a portfolio of receivables from the corporate customers of Nordea Bank AB;
- shares of Nordea Polska Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie SA constituting 100% of the company's share capital;
- shares of Nordea Finance Polska SA constituting 100% of the company's share capital.

### Key companies of the PKO Bank Polski Group

Nordea Bank Polska founded in 1999 when the Scandinavian financial group Nordea took over the Bank Komunalny in Gdynia (which was founded in 1992). The bank's retail branch offices network includes 136 branch offices and consulting centers located in the largest agglomerations. Nordea Polska TUnŻ has been operating in the Polish market since 1994. The company has high liquidity and safety financial indicators. The portfolio of competences acquired by PKO Bank Polski is supplemented by Nordea Finance Polska that provides leasing and factoring services for corporate customers.

In the second half of 2013, once supervisory consents for the merger of both companies were acquired, the

ces udostępniania klientom banku Nordea produktów i usług oferowanych przez spółki Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego. Od 23 września 2013 roku w sprzedaży w placówkach Nordea są już fundusze inwestycyjne PKO TFI, a od początku kwietnia 2014 roku klienci banku Nordea mogą również korzystać z bezpłatnych wypłat gotówki kartami debetowymi we wszystkich bankomatach PKO Banku Polskiego.

W 2014 roku rozpoczął się kolejny etap integracji – proces zmiany nazwy marki poszczególnych spółek. Jako pierwsza takie przeobrażenie przeszła spółka ubezpieczeniowa, która od kwietnia 2014 roku funkcjonuje jako PKO Życie Towarzystwo Ubezpieczeń (nazwa marketingowa: PKO Ubezpieczenia). Na październik 2014 roku zaplanowano zmianę marki Nordea Bank Polska (poprzez zastąpienie marką PKO Banku Polskiego). Spółka Nordea Finance Polska docelowo zostanie połączona z PKO Leasing.

**PKO Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych (PKO TFI)** zostało założone w 1997 roku przez PKO Bank Polski i grupę Credit Suisse. Od 2009 roku PKO Bank Polski jest jedynym właścicielem PKO TFI.

PKO TFI było pierwszą instytucją, która zaoferowała jednostki funduszy w okienkach bankowych. Dziś zarządza środkami powierzonymi przez pół miliona klientów, a na ofertę TFI składa się ponad 40 różnorodnych typów funduszy i subfunduszy oraz programów inwestycyjnych dostępnych w szerokiej sieci dystrybucji w całej Polsce oraz poprzez platformy internetowe (iPKO, Inteligo).

Na koniec 2013 roku wartość aktywów netto zgromadzonych w funduszach inwestycyjnych zarządzanych przez PKO TFI przekroczyła poziom 14 mld zł.

process of providing products and services available from the companies from the PKO Bank Polski Group to the customers of Nordea bank was initiated. Since September 23, 2013 Nordea offices sell PKO TFI investment funds and since the beginning of April 2014 customers of Nordea bank are also able to withdraw money from debit cards free of charge from all the ATMs of PKO Bank Polski.

The next stage of integration started in 2014, namely re-branding the particular companies. The first to complete this transformation was an insurance company that has been operating since April 2014 under the name PKO Życie Towarzystwo Ubezpieczeń (marketing

name: PKO Ubezpieczenia). Nordea Bank Polska is to be re-branded in October 2014 (brand name will be replaced with that of PKO Bank Polski). Nordea Finance Polska will finally be merged with PKO Leasing.

**PKO Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych (PKO TFI)** was founded in

1997 by PKO Bank Polski and the Credit Suisse group. Since 2009 PKO Bank Polski has been the sole owner of PKO TFI. PKO TFI was the first institution to offer investment fund certificates at bank service counters. Today the company manages funds invested by five hundred thousand customers and the product portfolio of TFI includes more than 40 different types of funds and subfunds, as well as investment programs, which are available through an extensive distribution network throughout Poland and also through Internet platforms (iPKO, Inteligo).

At the end of 2013 the value of net assets in investment funds managed by PKO TFI exceeded the level of 14 billion PLN. This result puts the company in third place among the companies managing capital market funds.

### *Jednym z najważniejszych wydarzeń 2013 roku było dołączenie do naszej Grupy spółek skandynawskiej Grupy Nordea.*

*One of the most important events of 2013 was the fact that scandinavian Nordea group joined our Group.*



Wynik ten uplasował spółkę na trzecim miejscu wśród towarzystw zarządzających funduszami rynku kapitałowego.

W 2013 roku fundusze PKO TFI wypracowały dla klientów dobre wyniki finansowe. Polskie fundusze akcyjne zakończyły 2013 rok z wyższymi stopami zwrotu niż średnia rynkowa, która wyniosła +6,17 proc. W tym czasie fundusz PKO Małych i Średnich Spółek wypracował 2013 roku 32,89 proc. zysku, PKO Akcji Plus odnotował wynik +13,66 proc., a PKO Akcji – fio +10,43 proc.). Bardzo dobre wyniki przyniosły także inne produkty akcyjne w ofercie PKO TFI – fundusz PKO Biotechnologii i Innowacji Globalny (+28,82 proc.) i PKO Dóbr Luksusowych Globalny (+21,48 proc.) oraz fundusze przeznaczone do inwestowania na rynku amerykańskim (PKO Akcji Rynku Amerykańskiego +21,93 proc.) czy japońskim (PKO Akcji Rynku Japońskiego +20,91 proc.). W kategorii funduszy gotówkowych bardzo dobry wynik osiągnął fundusz skierowany do firm i instytucji, PKO Płynnościowy – sfio, który w 2013 roku wypracował stopę zwrotu na poziomie 5,39 proc. i był to najlepszy wynik wśród funduszy z tej kategorii. Od 1 stycznia do 31 grudnia 2013 roku towarzystwo przeprowadziło 10 emisji certyfikatów niepublicznych funduszy inwestycyjnych zamkniętych – PKO Obligacji Korporacyjnych – fiz oraz PKO Globalnej Makroekonomii – fiz, o łącznej wartości 312,4 mln zł oraz 2 emisje nowego w ofer-

In 2013 the PKO TFI funds were able to ensure good financial results for their customers. Polish share funds entered 2013 with higher rates of return than the market average, which was at +6.17%. During that time the PKO Małych i Średnich Spółek (SME) fund was able to achieve 32.89% profit for 2013, PKO Akcji Plus (Shares Plus) was able to achieve +13.66% profit and PKO Akcji – fio (Shares – Open Investment Fund) was able to achieve +10.43% profit. Other investment products offered by PKO TFI also ensured very good results – the PKO Biotechnologii i Innowacji Globalny fund (Global Biotechnology and Innovation; +28.82%) and PKO Dóbr Luksusowych Globalny fund (Global Luxury Goods; +21.48%), as well as funds dedicated to investing in the US market (PKO Akcji Rynku Amerykańskiego [American Stockmarket]; +21.93%) or the Japanese market (PKO Akcji Rynku Japońskiego [Japanese Stockmarket]; +20.91%). In the category of cash funds very good results were obtained by the fund meant for companies and institutions, the PKO Płynnościowy - sfio (Liquidity – Specialized Open Investment Fund), which was able to achieve a rate of return at 5.39% for 2013 and thus achieved the best results among fund in this category. Between January 1, 2013 and December 31, 2013 the investment company completed 10 issues of private closed investment funds – PKO Obligacji Korporacyjnych – fiz (Corporate Bonds – Closed Investment Fund) and PKO Globalnej Makroekonomii – fiz (Global Macroeconomy – Closed Investment Fund) with a total value of 312.4 million PLN and

cie publicznego funduszu inwestycyjnego zamkniętego PKO Globalnej Strategii – fiz na łączną kwotę 1,01 mld zł.

Jeden z funduszy – PKO Papierów Dłużnych Plus – otrzymał w 2013 roku pięć gwiazdek, czyli najwyższą ocenę przyznaną przez ośrodek badawczy Analizy Online (takim wyróżnieniem może pochwalić się jedynie 11 z kilkuset dostępnych w Polsce funduszy).

**PKO BP BANKOWY Powszechne Towarzystwo Emerytalne Spółka Akcyjna (PKO BP BANKOWY PTE)** zarządza PKO BP Bankowym Otwartym Funduszem Emerytalnym (PKO OFE) oraz PKO Dobrowolnym Funduszem Emerytalnym (PKO DFE), który prowadzi PKO Indywidualne Konta Emerytalne oraz PKO Indywidualne Konta Zabezpieczenia Emerytalnego. PKO BP BANKOWY Powszechne Towarzystwo Emerytalne Spółka Akcyjna powstało w 1998 roku, a od 2003 roku PKO Bank Polski jest jego jedynym akcjonariuszem. 16 kwietnia 2013 roku PKO BP BANKOWY PTE przejęło zarządzanie OFE Polsat. 19 lipca 2013 roku aktywa OFE Polsat zostały przeniesione do PKO OFE, a członkowie OFE Polsat stali się członkami PKO OFE. W efekcie tego na koniec 2013 roku: wartość aktywów netto zgromadzonych w PKO OFE wynosiła 13,2 mld zł (tj. o 3,7 mld zł więcej niż rok wcześniej), a liczba członków PKO OFE wynosiła prawie 957 tys. osób. Zysk netto PKO BP BANKOWY PTE za 2013 rok wyniósł 14,4 mln zł. Zgodnie z uchwałą Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia PKO BP BANKOWY PTE w sprawie podziału zysku za rok 2013 podjęło decyzję, że część zysku Spółki zostanie przeznaczona na wypłatę dywidendy dla PKO Banku Polskiego – jedynego akcjonariusza PKO BP BANKOWY PTE.

Na podstawie nowych przepisów wprowadzonych ustawą z dnia 6 grudnia 2013 roku<sup>1</sup>, 3 lutego 2014 roku PKO BP Bankowy OFE umorzył 51,5 proc. jednostek

2 issues of the newly introduced public closed investment fund PKO Globalnej Strategii – fiz (Global Strategy – Closed Investment Fund) with a total value of 1.01 billion PLN.

One of the funds – PKO Papierów Dłużnych Plus (Debt Securities Plus) was awarded five stars in 2013, which is the highest rating awarded by the Analizy Online research center (only 11 out of several hundred investment funds available in Poland can boast this award).

**PKO BP Bankowy Powszechne Towarzystwo Emerytalne (PKO BP Bankowy PTE)** manages PKO BP Bankowy Otwarty Fundusz Emerytalny (PKO OFE) and PKO Dobrowolny Fundusz Emerytalny (PKO DFE), which leads PKO Indywidualne Konta Emerytalne (Individual Retirement Accounts) and PKO Individual Accounts for Retirement Safety. PKO BP BANKOWY Powszechne Towarzystwo Emerytalne Spółka Akcyjna was founded in 1998, and since 2003 PKO Bank Polski is its sole shareholder. On April 16, 2013, PKO BP BANKOWY PTE took over the management of OFE Polsat. On July 19, 2013, the assets of OFE Polsat were transferred to PKO OFE and OFE Polsat members became members of PKO OFE. As a result, at the end of 2013: net asset value accumulated in PKO OFE amounted to 13.2 billion PLN (i.e. 3.7 billion PLN more than a year earlier), and the number of members of PKO OFE amounted to almost 957 thousand people. Net profit of PKO BP BANKOWY PTE for 2013 amounted to 14.4 million PLN. According to the resolution of the Annual General Meeting of PKO BP BANKOWY PTE on profit distribution for the year 2013, part of the profit of the Company will be allocated to the payment of dividend for PKO Bank Polski - the sole shareholder of PKO BP BANKOWY PTE. On the basis of the new provisions introduced by the Act of 6 December 2013<sup>1</sup>, on 3 February 2014, PKO BP Bankowy OFE discontinued 51.5 percent of accounting units as of 31 January 2014 on the account of each member of PKO OFE and remitted

<sup>1</sup> Ustawa o zmianie niektórych ustaw w związku z określeniem zasad wypłaty emerytur ze środków zgromadzonych w otwartych funduszach emerytalnych (Dz.U. z 31 grudnia 2013 r., poz. 1717).

<sup>1</sup> The Act on amending certain Acts in relation to the definition of principles for payment of pension from funds collected in open pension funds (OFE) (Journal of Laws No. 2013, item 1717).

rozrachunkowych zapisanych na 31 stycznia 2014 roku na rachunku każdego członka PKO OFE i przekazał do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych aktywa wartości ok. 6,8 mld zł. W obliczu zmian w systemie emerytalnym (w tym wprowadzenia dobrowolności w zakresie przekazywania składek do OFE i w zakresie członkostwa w OFE osób po raz pierwszy podejmujących pracę) i spodziewanym ograniczeniu roli OFE, PKO BP BANKOWY PTE upatruje źródła wzrostu we wzmacnianiu pozycji na rynku dobrowolnych form zabezpieczenia emerytalnego (tj. IKZE i IKE).

**Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych Service** powstało w 1999 roku, dwa lata później zostało w 100 proc. przejęte przez PKO Bank Polski. W 2013 roku, na mocy dwudziestoletniego porozumienia strategicznego, 66 proc. udziałów w spółce zostało odsprzedanych firmie EVO Payments International, jednemu z wiodących globalnych operatorów płatności. Przeniesienie udziałów nastąpiło 31 grudnia 2013 roku, a spółka stała się spółką współzależną od PKO Banku Polskiego. Według stanu na 31 grudnia 2013 roku PKO Bank Polski posiada 34 proc. udziału w jej kapitale zakładowym. Alians jest szansą na dalszy intensywny rozwój eService, ale także docenieniem dotychczasowych osiągnięć. 2013 rok był wyjątkowy dla spółki. Awansowała na pierwsze miejsce w zestawieniu największych agentów rozliczeniowych w Polsce (i jednocześnie Europie Środkowo-Wschodniej), obsługując 52 mln transakcji miesięcznie i sieć terminali POS przekraczającą 90 tys. urządzeń. Jej udział w rynku przekroczył 36 proc. eService jest współautorem sukcesu rozwoju innowacyjnych płatności mobilnych IKO. To na bazie IKO powstaje krajowy standard płatności mobilnych, tworzony przez sześć czołowych banków. Liczba punktów akceptujących płatności IKO w 12 miesięcy osiągnęła 66 tys., a liczba transakcji na koniec roku, w porównaniu z pierwszym półroczem 2013 roku, wzrosła dziesięciokrotnie.

**Inteligo Financial Services (IFS)** powstało w 1999 roku, a od 2002 roku należy do PKO Banku Polskiego.

assets worth approximately 6.8 billion PLN to Social Insurance Company (ZUS). In the face of changes in the pension system (including – introducing voluntariness for the transfer of contributions to pension funds (OFE) and within the membership in OFE of the persons who start their employment for the first time) as well as expected reduction of OFE's role, PKO BP BANKOWY PTE sees growth sources in strengthening its market position of voluntary forms retirement security (i.e. IKZE and IKE).

**Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych Service** was founded in 1999 and two years later 100% of its shares were acquired by PKO Bank Polski. In 2013 pursuant to the 20-year strategic pact, 66% of the shares in the company were sold to EVO Payments International, one of the global leaders in payment processing. The shares were transferred as of December 31, 2013 and the company became an interdependent entity of PKO Bank Polski. As of December 31, 2013 PKO Bank Polski owns 34% of the shares in its share capital.

The alliance is an opportunity for further intensive development of eService and also a recognition of previous achievements. 2013 was an exceptional year for the company. It moved up to take the first place among the largest payment processors in Poland (and also in Central and Eastern Europe), processing 52 million transactions per month and operating a network of PoS terminals with more than 90 thousand devices. Its market share exceeded 36%.

eService was one of the companies behind the successful development of the innovative mobile payment system IKO. The new national mobile payment standard, which is being created by 6 leading banks, was created based on the IKO. In 12 months the number of PoS that accept IKO payments reached 66 thousand and the number of transactions as of the end of the year, compared to the first half of 2013, increased tenfold.

**Inteligo Financial Services (IFS)** was founded in 1999 and from 2002 it belongs to PKO Bank Polski. It is a project and IT company whose mission is to create

Jest spółką projektowo-informatyczną, której misją jest tworzenie zintegrowanych rozwiązań informatycznych wykorzystywanych w bankowości elektronicznej oraz w usługach finansowych oferowanych online. Wizytówkami IFS są: Inteligo – należąca do PKO marka bankowości internetowej, oraz Platforma Inteligo, wspierająca sprzedaż i dystrybucję produktów finansowych, zarówno z oferty Grupy, jak i partnerów zewnętrznych (obligacje, ubezpieczenia, fundusze, doładowania telefonów). Innowacyjne rozwiązania IFS doceniło 4,5 mln klientów. Są to nie tylko klienci Grupy PKO Banku Polskiego, korzystający z platform iPKO, Inteligo, KredoDirect (Kredobank), lecz także Banku Pocztowego (Pocztowy24) oraz Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń (PZUonline).

**PKO Leasing** (dawniej Bankowy Fundusz Leasingowy) powstał w 1999 roku, którego PKO Bank Polski jest jedynym akcjonariuszem. W 15-letniej działalności spółce zaufało 33 tys. klientów, którzy podpisali 80 tys. umów na łączną kwotę 13,2 mld zł. Dzięki konsekwentnej realizacji celów, która zapewniła spółce niemal dwukrotnie wyższą dynamikę wzrostu niż cały rynek leasingu w Polsce w 2013 roku spółka awansowała na trzecią pozycję wśród firm leasingowych w Polsce, zwiększając swój udział w rynku do 7,2 proc. (z 6,6 proc. w 2012 roku).

W skład Grupy Kapitałowej wchodzi spółki: PKO Leasing, PKO Bankowy Leasing oraz PKO Leasing Sverige, zarejestrowana w 2013 roku spółka prowadząca działalność operacyjną na terenie Szwecji. Bankowy rodowód jest gwarancją stabilnego finansowania przez cały czas trwania umowy, a wysoka jakość oferowanych usług przekłada się na zaufanie klientów oraz stałe wzmacnianie pozycji PKO Leasing na rynku. W 2013 roku PKO Leasing sfinansował

integrated IT solutions for electronic banking and financial services offered on-line. The most prominent projects of IFS are: Inteligo – the Internet banking brand belonging to PKO and the Inteligo Platform which boosts sales and distribution of financial products, both those offered by the Group, as well as by external partners (bonds, insurance, funds, prepaid mobile

phone top-ups). The innovative solutions by IFS were recognized by 4.5 million customers. Those are not only customers of the PKO Bank Polski Group, who use the iPKO, Inteligo and KredoDirect (Kredobank) platforms, but also the customers of

Bank Poczty (Pocztowy24) and Powszechny Zakład Ubezpieczeń (PZUonline).

**PKO Leasing** (formerly Bankowy Fundusz Leasingowy) was founded in 1999 and PKO Bank Polski is its sole shareholder. During its 15 years of operation the company was able to win the trust of 33 thousand customers who signed 80 thousand agreements for the total amount of 13.2 billion PLN. Due to the consequent pursuit of its goals, which ensured that the company could develop almost twice as fast as the entire leasing market in Poland, in 2013 the company moved up to the third place among leasing companies in Poland, increasing its market share up to 7.2% (from 6.6% in 2012).

The Group includes the following companies: PKO Leasing, PKO Bankowy Leasing and PKO Leasing Sverige, a company registered in 2013, which operates in Sweden. The banking background is the guarantee of stable funding for the entire period of the agreement and the high quality of services offered is reflected in the customers' trust and constant strengthening of the position of PKO Leasing in the market. In 2013 PKO Leasing funded the purchases

### *W 2013 roku spółka PKO Leasing awansowała na trzecią pozycję wśród firm leasingowych w Polsce.*

### *In 2013, PKO Leasing advanced to the third position among leasing companies in Poland.*

Spółki tworzące Grupę Kapitałową PKO Banku Polskiego zwiększają potencjał i przewagę konkurencyjną naszego Banku, umożliwiając dostarczanie klientom kompleksowych rozwiązań odpowiadających na ich różnorodne potrzeby.

Companies within the Group of PKO Bank Polski increase the potential and competitive advantage of our Bank, enabling to provide customers with comprehensive solutions to meet their diverse needs.

zakup przedmiotów na łączną kwotę 2 541,8 mln zł, co oznacza wzrost wolumenu sprzedaży o 23,6 proc. w porównaniu z 2012 rokiem. Największy wzrost spółka odnotowała w segmencie pojazdów, gdzie sprzedaż zwiększyła się o 49,8 proc. do 1 459,3 mln zł.

**PKO BP Faktoring** od 2008 roku oferuje klientom usługi faktoringu krajowego i eksportowego. Jedynym akcjonariuszem spółki jest Bankowe Towarzystwo Kapitałowe, w 100 proc. zależne od PKO Banku Polskiego. 2013 rok spółka zakończyła z obrotami w wysokości 2,8 mld zł, co zapewniło jej – według danych Polskiego Związku Faktorów – 8. miejsce na rynku, z blisko trzyprocentowym udziałem. 2013 rok był kolejnym rokiem dynamicznego wzrostu branży faktoringowej (cały rynek wzrósł o ponad 15 proc.). PKO BP Faktoring wykorzystuje ten potencjał, bazując na kluczowych przewagach konkurencyjnych: przynależności do największej grupy finansowej w Polsce oraz stale doskonalonej ofercie produktowej i jakości obsługi.

Usługi faktoringowe nadal stanowią silnie rozwijający się segment usług finansowych w Polsce, dlatego PKO BP Faktoring przewiduje dalszy wzrost obrotów przy jednoczesnym zachowaniu efektywności i bezpieczeństwa działania. Wzrost udziału rynkowego ma być osiągnięty przede wszystkim przez współpracę z obecnymi i potencjalnymi klientami Grupy PKO Banku Polskiego, ciągłe doskonalenie jakości obsługi, a także poprzez poszerzenie oferty produktowej dla klientów.

**Qualia Development** jest spółką deweloperską z trzydziestoletnim doświadczeniem, jednym z liderów branży deweloperskiej w Polsce, który od kilkunastu lat realizuje wyróżniające się w skali kraju projekty inwestycyjne. Do swoich kluczowych osiągnięć zalicza wybudowanie prawie 4,2 tys. lokali. Wizytówką firmy są warszawskie inwestycje mieszkaniowe Marina Mokotów i Nowy Wilanów w Warszawie, a także gdański Neptun Park, które charakteryzują się spójną koncepcją architektoniczną i kształtują wizerunek miast i dzielnic. Firma jako pierwszy i jedyny deweloper w Polsce bu-

of equipment for a total amount of 2541.8 million PLN, which means an increase in sales volume by 23.6% against 2012. The highest increase was in the vehicles segment where sales increased by 49.8% up to 1459.3 million PLN.

**PKO BP Faktoring** has been offering domestic and export factoring services since 2008. The sole shareholder of the company is Bankowe Towarzystwo Kapitałowe, which is wholly owned by PKO Bank Polski. At the end of the year 2013 the company could boast a turnover of 2.8 billion PLN, which ensured, as per the figures from the Polish Factoring Association, the 8th place in the market, with almost 3% market share. The year 2013 was another year of dynamic development for the factoring industry (the entire market grew by more than 15%). PKO BP Faktoring uses this potential, whereby the base for its operations are its key competitive advantages of belonging to the largest financial group in Poland and the constantly perfect product portfolio and quality of service. Factoring services are still a dynamically developing branch of financial services in Poland, therefore PKO BP Faktoring forecasts further increases in sales while maintaining reflectivity and safety of its operations. An increase in the market share is to be achieved most importantly through the co-operation with current and potential customers of the PKO Bank Polski Group, constantly increasing the quality of service and also by broadening the portfolio of products available for the customers.

**Qualia Development** is a development company with thirteen years of experience and is one of the leaders in the development industry in Poland, who have been executing nationally recognized investment projects for more than ten years. Its key achievements include building almost 4.2 thousand apartments. The company's prize piece are the Marina Mokotów and Nowy Wilanów residential projects in Warsaw, as well as the Neptun Park project in Gdańsk, which are characterized by a consistent architectural concept and shape the image of the cities and the neighborhoods.





duje sieć condohoteli sieciowych. Dzięki strategicznej współpracy z Louvre Hotels Group firma zarządza dwoma obiektami, Golden Tulip Międzyzdroje Residence (otwarty we wrześniu 2012 roku) oraz Golden Tulip Gdańsk Residence (otwarty w lipcu 2013 roku). W ramach dywersyfikacji działalności Qualia pracuje nad trzema projektami biurowymi w Warszawie o łącznej powierzchni biurowej i handlowej około 80 tys. mkw. W przygotowaniu są również projekty mieszkaniowe o łącznej powierzchni ponad 70 tys. mkw., trzy condohotele (w Zakopanem, Warszawie i Juracie) oraz kilka działek przeznaczonych do komercjalizacji.

**Kredobank** (dawniej Kredyt Bank Ukraina), z siedzibą we Lwowie i rozbudowaną siecią placówek, jest uniwersalnym bankiem oraz jedną z największych komercyjnych instytucji finansowych na Ukrainie. Powstały w 1990 roku bank jest ważnym łącznikiem pomiędzy sąsiednimi krajami, wspierając polskie i ukraińskie firmy w rozwoju transgranicznej działalności. Kredobank oferuje m.in. wyjątkowy (jedywny na Ukrainie) program finansowania działalności gospodarczej – „Kredyt – Ukraina”, przewidujący uruchomienie środków kredytowych przez PKO Bank Polski polskiemu klientowi, którymi finansuje on działalność gospodarczą klienta ukraińskiego (powiązanego kapitałowo z polską spółką). Działalność Kredobanku jest przykładem pozytywnego wpływu kapitału polskiego na ukraińską instytucję finansową w warunkach niestabilnej sytuacji gospodarczej i politycznej. Technologie, know-how oraz środki finansowe wniesione do Kredobanku sprzyjały dynamicznemu rozwojowi, zapewniając mu wiele nagród za jakość produktów, aktywność we wspieraniu małych i średnich przedsiębiorców, a także przejrzystość działania.

**Spółka Polski Standard Płatności (PSP)** została założona przez PKO Bank Polski i wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego w styczniu 2014 roku. Roz-

Qualia is also building the first network of condo-hotels in Poland. Due to the strategic co-operation with Louvre Hotels Group the company manages two facilities, Golden Tulip Międzyzdroje Residence (opened in September 2012) and the Golden Tulip Gdańsk Residence (opened in July 2013).

As part of diversifying its operations Qualia is working on three office projects in Warsaw, with a total office and commercial area of approximately 80 thousand square meters. Further projects in the pipeline include residential projects with a total area of more than 70 thousand square meters, three condo-hotels (in Zakopane, Warsaw and Jurata), as well as several plots meant for commercialization.

**Kredobank** (formerly Kredyt Bank Ukraina), with its registered seat in Lviv and an extensive network of branch offices, is a universal bank and one of the biggest commercial financial institutions in the Ukraine. The bank was founded in 1990 and is a linking element between neighboring countries, supporting Polish and Ukrainian companies in developing their trans-border operations. Kredobank offers, among others, an exception (unique in the Ukraine) commercial activities funding program “Kredyt – Ukraina”, as part of which PKO Bank Polski releases credit funds to a Polish customer who then uses it to fund the operations of a Ukrainian customer (with capital ties to the Polish company). The operations of Kredobank are an example of the positive impact exerted by Polish capital on a Ukrainian financial institution faced with the unstable economical and political situation. Technologies, know-how and funding brought into the Kredobank supported dynamic development, securing many awards for the Bank for product quality, proactive support of SMEs and also transparency in its operations.

**Spółka Polski Standard Płatności (PSP)** was founded by PKO Bank Polski and entered into the National Court Register in January 2014. It will commence op-

pocznie działalność w drugiej połowie 2014 roku. Jej przedmiotem będzie stworzenie, zarządzanie i rozwój jednolitego systemu płatności mobilnych w Polsce. Po otrzymaniu niezbędnych zgód i pozwoleń (Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Narodowego Banku Polskiego), prawdopodobnie na przełomie II i III kwartału 2014 roku, do spółki dołączą pozostali udziałowcy. Każdy ze wspólników-podmiotów, które w lipcu 2013 roku zawarły umowę w sprawie strategicznej współpracy, dotyczącej zbudowania wspólnego standardu płatności mobilnych – będzie miał równe udziały w PSP, które wyniosą 16,67 proc.

Nie maleje zainteresowanie tworzonym systemem płatności mobilnych. PSP podpisało od początku roku kolejne listy intencyjne z bankami i agentami rozliczeniowymi w sprawie uczestnictwa w systemie. PSP jest otwarty na innych uczestników rynku.

Punktem wyjścia do prac nad jednolitym standardem jest IKO, czyli system płatności mobilnych, który PKO Bank Polski zaproponował klientom wiosną 2013 roku. Zostanie on rozbudowany o elementy umożliwiające podłączenie innych partnerów. Z kolei akceptanci (sklepy) otrzymają jedno proste w obsłudze urządzenie do rozliczeń i system z założenia tańszy od karty płatniczej. Będą oni mogli płacić telefonem zarówno w sklepach tradycyjnych, jak i internetowych, korzystać z bankomatów oraz przelewać środki na numer telefonu odbiorcy, bez względu na to, z którym bankiem są związani.

erations in the second half of 2014. The object of its operations shall be the creation, management and development of a unified mobile payment system in Poland. Once the necessary permits and consents are obtained (Office of Competition and Consumer Protection and the National Bank of Poland), most probably at the end of Q2 and the beginning of Q3 2014, further shareholders shall join the company. Each of the shareholders, meaning the entities that

*Punktem wyjścia do prac nad jednolitym standardem jest IKO, czyli system płatności mobilnych, który PKO Bank Polski zaproponował klientom wiosną 2013 roku.*

*The starting point for the work on a single standard is IKO, which is a mobile payment system that PKO Bank Polski offered to its customers in the spring of 2013.*

concluded the strategic co-operation agreement in July 2013, relating to the creation of a common mobile payment standard, shall hold equal shares in the PSP 16,67% each.

Interest in the newly created mobile payment standard is far from declining. Since the beginning of the year PSP signed further letters of intent with banks and processors relating to their participation in the system. PSP is open to other market players.

The point of departure for works on the unified standard is the IKO, which is a mobile payment system offered by PKO Bank Polski to its customers in spring 2013. Elements that will enable connecting it to other partners' systems are to be added. On the other hand, merchants (stores) will receive a single, simple means of settlement and a system that will be in general cheaper than a payment card. They will be able to accept mobile phone payments in traditional stores, as well as Internet stores, use ATMs and transfer money to the recipient's phone number, regardless of the bank they are using.





## **Filary działalności PKO Banku Polskiego**

---

Operational pillars of PKO Bank Polski

75

## Filary działalności PKO Banku Polskiego

### Operational pillars of PKO Bank Polski

**Nasza siła oparta jest na trzech filarach: bankowości detalicznej, korporacyjnej i inwestycyjnej. Mimo odmiennej specyfiki każdego z tych obszarów łączy je maksymalna koncentracja na potrzebach klientów i zapewnieniu im obsługi najwyższej jakości.**

Jesteśmy największym bankiem w Polsce i jedną z największych instytucji finansowych w regionie. Tę wyjątkową pozycję zawdzięczamy umiejętności godzenia tradycji z innowacyjnością i bezprecedensowo dużej skali działania z wyjątkową elastycznością oraz indywidualnym podejściem do potrzeb i oczekiwań każdego klienta.

Realizowane w ostatnich latach działania na rzecz poszerzenia i dopasowania oferty do oczekiwań różnych grup klientów i poprawy jakości obsługi, wsparte kompleksową rewitalizacją marki Banku i nową komunikacją marketingową, sprawiają, że dziś logo „PKO Bank Polski” jest gwarancją trafnego wyboru partnera, który nie tylko dostarcza odpowiednich produktów i usług, lecz także aktywnie wspiera w podejmowaniu finansowych i biznesowych decyzji. Dla wielu naszych klientów biznesowych jesteśmy bankiem pierwszego wyboru, dla klientów detalicznych – nierzadko jedyną instytucją finansową, która kompleksowo dba o ich finanse. Traktujemy to zaufanie jako zaszczyt, ale przede wszystkim zobowiązanie.

Strategia na lata 2013-2015 wyznacza kluczowe dźwignie rozwoju dla każdego z trzech filarów naszej działalności, które stanowią o sile naszego Banku: bankowości detalicznej, korporacyjnej i inwestycyjnej. Motorami wzrostu segmentu detalicznego mają być przede wszystkim: klientocentryczność, doskonałość dystrybucyjna, innowacyjność oraz dywersyfikacja przychodów. Segment korporacyjny ma wykorzystywać potencjał bankowości relacyjnej oraz bankowości transakcyjnej. Z kolei segment inwe-

Our strength rests in three pillars: retail banking, corporate banking and investment banking. Despite the different characteristics of all those areas, they are linked by maximum concentration on customers' needs and ensuring highest quality of service.

We are the largest bank in Poland and one of the biggest financial institutions operating in the region. This unique position was achieved thanks to our ability to combine tradition and innovation, as well as the unprecedented large scale of operations linked with exceptional flexibility and an individual approach to the needs and expectations of each customer.

Activities undertaken in recent years, meant to broaden and adjust the portfolio to the expectations of different groups of customers and improving service quality, supported by a complex reinstatement of the Bank's brand and new marketing communications. All of this leads to the fact that the PKO Bank Polski logo is a guarantee of selecting the right partner, who will not only provide the appropriate products and services, but will also actively support financial and business decisions. For many of our business customers we are the primary bank and for our retail customers we are often the only financial institution that takes care of all their financial needs. We regard this trust as an honor and most importantly as an obligation.

The strategy for the years 2013-2015 determines the main development opportunities for each of the foundations of our operations that constitute the strength of our Bank: retail banking, corporate banking and investment banking. The driving forces behind the development of the retail sector are to be a customer-centered approach, distribution excellence, innovation and income diversification. The corporate segment is to make use of our relationship banking and transactional banking. Last, but not least, the in-

stycyjny poszukiwać będzie dźwigni rozwoju w zintegrowanym modelu sprzedaży, obejmującym rynki kapitałowe i finansowanie strukturyzowane, a także optymalizacji zarządzania aktywami i pasywami.

vestment sector shall use development opportunities provided by the integrated sales model which include capital markets and structured financing, as well as asset and liabilities management optimization.

## Udziały rynkowe PKO Banku Polskiego (w proc.)

PKO Bank Polski market share (in %)

	31.12.2013	31.12.2012	31.12.2011	Zmiana 2013/2012 Change 2013/2012
<b>Kredyty dla</b>				
Loans for:	16,1	16,1	16,2	0,0 p.p.
- osób prywatnych, w tym:				
- individuals, including	19,1	19,0	19,2	0,1 p.p.
- mieszkaniowe				
- mortgage loans	20,6	20,0	19,9	0,6 p.p.
- złotowe				
- PLN loans	28,4	28,6	30,6	-0,2 p.p.
- walutowe				
- foreign currency loans	12,8	12,9	13,2	-0,1 p.p.
- konsumpcyjne i pozostałe				
- consumer loans and other loans	15,4	16,6	17,6	-1,2 p.p.
- podmiotów instytucjonalnych				
- institutional loans	13,1	13,2	13,1	-0,1 p.p.
<b>- Depozyty dla</b>				
- Deposits for:	16,3	16,8	17,8	-0,5 p.p.
- osób prywatnych				
- private deposits	21,7	21,8	22,3	-0,1 p.p.
- podmiotów instytucjonalnych				
- institutional deposits	9,4	10,2	12,1	-0,8 p.p.

77

Na doskonałość operacyjną i produktową trzech podstawowych filarów naszego Banku pracują Obszary Wspierające, które odpowiadają m.in. za optymalne zarządzanie ryzykiem, wdrażanie innowacyjnych i bezpiecznych technologii, rozwój przez wzrost zaangażowania i wspólne wartości oraz efektywne zarządzanie finansowe.

Our operational and product excellence in the three foundations of our Bank's operations are shaped by Support Functions, which are responsible, among others, for optimum risk management, implementation of innovative and safe technologies, development through an increase in involvement, common values and effective financial management.

Przewodzimy też rynkowi pod względem liczby prowadzonych rachunków (ponad 6,3 mln sztuk na koniec 2013 roku) i wydanych kart płatniczych (7,1 mln sztuk). Utrzymaliśmy także wiodącą pozycję pod względem udziału w rynku depozytów.

We also lead the market in terms of the number of accounts (over 6.3 million bank accounts at the end of 2013), and payment cards issued (7.1 million units). Moreover, we maintained a leading position in terms of market share of deposits.

## Segment detaliczny

Jesteśmy liderem pod względem liczby klientów indywidualnych: na koniec 2013 roku w segmencie detalicznym obsługiwaliśmy ponad 8 mln klientów. Przewodzimy też rynkowi pod względem liczby prowadzonych rachunków (ponad 6,3 mln sztuk na koniec 2013 roku), i wydanych kart płatniczych (7,1 mln sztuk). Utrzymaliśmy także wiodącą pozycję pod względem udziału w rynku depozytów, który wyniósł 16,3 proc. (wobec 16,8 proc. w 2012 roku). Odnotowany spadek jest związany z założoną dywersyfikacją źródeł finansowania. W zakresie kredytów nastąpiła stabilizacja udziałów rynkowych na poziomie 16,1 proc.

W 2013 roku koncentrowaliśmy się na podnoszeniu atrakcyjności i konkurencyjności oferowanych produktów, przy elastycznym reagowaniu na zmieniające się warunki rynkowe. Zrealizowaliśmy wiele innowacyjnych działań, nie tylko w ramach produktów, lecz także kanałów dystrybucji, w szczególności w zakresie bankowości elektronicznej oraz płatności mobilnych.

W sieci sprzedaży detalicznej wdrożyliśmy program „Nowy Rytm”, najnowocześniejszy w Polsce system organizacji pracy oddziałów. Bierze w nim udział ponad 15 tys. pracowników w ponad 1100 placówkach. Jego najważniejszym celem jest wzrost sprzedaży.

Narzędzia i rozwiązania koncentrują się wokół systematycznych zespołowych i indywidualnych spotkań, aktywności sprzedażowej oraz przejrzystego systemu informacji zarządczej. Najważniejszym elementem projektu jest elastyczny system motywacyjny, który umożliwia sprzedawcom decydowanie o wysokości premii poprzez zarządzanie własną sprzedażą.

Poprzez stworzenie najbardziej efektywnej sieci sprzedaży „Nowy Rytm” pozwolił wzmocnić pozycję Banku jako lidera rynku. Najlepszym dowodem są osiągnięte wyniki. Od momentu wdrożenia programu (marzec

## Retail market

As far as the number of individual customers is concerned, we are the leader: at the end of 2013 we served over 8 million customers in the retail segment. We are the market leader also in terms of the number of accounts (over 6.3 million accounts at the end of 2013) and issued payment cards (7.1 million cards). We were also able to maintain the leading role in the scope of deposit market share, which amounted to 16.3% (against 16.8% in 2012). The recorded decrease in deposit market share was related to the assumed diversification of funding sources. In the scope of loans our market share stabilized at the level of 16.1%.

In 2013 we focused on increasing the attractiveness and competitiveness of the products offered, at the same time reacting with flexibility to the changing market conditions. We implemented many innovative solutions, not only in our product portfolio, but also in distribution channels, especially in the scope of electronic banking and mobile payments.

In our retail network we implemented the “Nowy Rytm” program, which is the most modern branch office operations organization scheme in Poland. Over 15 thousand employees in more than 1100 branches participate in the program. Its most important goal is to boost sales.

The tools and solutions used focus on systematic team meetings and individual meetings, sales activities and a transparent system of management information. The most important element of the project is the flexible motivational system, which allows salespeople to decide about the amount of their bonus by managing their own sales.

By creating a more effective sales network the Nowy Rytm program allowed us to strengthen the Bank's market leader position. This conclusion may be supported by we obtain. From the moment the program was





2013 roku) doradcy sprzedali m.in. o ok. 39 proc. więcej pożyczek gotówkowych i kredytów hipotecznych niż w analogicznym okresie przed wdrożeniem.

implemented (March 2013) consultants sold at least approximately 39% more cash loans and mortgage loans than in the same period before the implementation.

### Oferta kredytowa

Według stanu na koniec 2013 roku kredyty brutto segmentu detalicznego PKO Banku Polskiego wynosiły 110,8 mld zł i od początku roku ich stan zwiększył się o 4,5 mld zł (tj. o 4,2 proc.). Przyczynił się do tego w głównej mierze wzrost portfela kredytów bankowości hipotecznej (+7,8 proc. od początku roku) oraz małych i średnich przedsiębiorstw (+3,6 proc. od początku roku).

### Loan product portfolio

As per the end of 2013 the gross value of loans in the retail segment of PKO Bank Polski amounted to 110.8 billion PLN and since the beginning of the year this value increased by 4.5 billion PLN (i.e. 4.2%). This is mainly due to an increase in the mortgage banking loan portfolio (+7.8% from the beginning of the year) and the SME sector (+3.6% from the beginning of the year).

### Kredyty mieszkaniowe

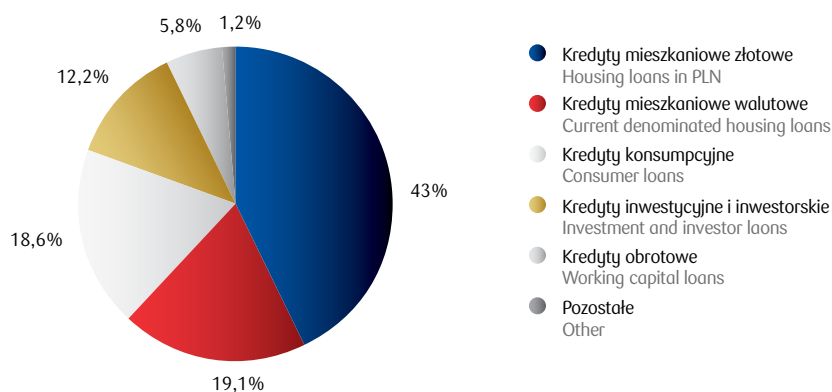
Naszym wyróżnikiem jest najszersza oferta kredytów hipotecznych na rynku. Różnorodność produktów, w połączeniu z umiejętnością budowania relacji z klientami i efektywnością procesową, zapewnia nam tytuł

### Housing loans

What differentiates us on the market is the broadest mortgage loan portfolio. Product diversity, coupled with the ability to build customer relationships and effective processes ensures our

### Struktura kredytów segmentu detalicznego na 31.12.2013

Structure of retail segment loans, as at 31.12.2013



## Stan kredytów w segmencie detalicznym

### Retail segment loan balances

	31.12.2013 (w mln zł) (PLN million)	31.12.2012 (w mln zł) (PLN million)	Zmiana 2013/2012 Change 2013/2012	Zmiana (w mln zł) Change (PLN million)
Kredyty i pożyczki udzielone brutto, w tym: Gross loans granted, including:				
- bankowości detalicznej i prywatnej - retail and private banking	20 399	21 601	-5,6%	(1 202)
- małych i średnich przedsiębiorstw - small and medium enterprises	14 825	14 309	3,6%	(516)
- bankowości hipotecznej - mortgage banking	68 795	63 815	7,8%	4 980
- rynku mieszkaniowego (w tym wspierane przez budżet państwa) - housing market (including refinanced by the State budget)	6 807	6 621	2,8%	186
<b>RAZEM</b> TOTAL	<b>110 827</b>	<b>106 347</b>	<b>4,2%</b>	<b>4 480</b>

niekwestionowanego lidera. Jak wynika z danych prezentowanych przez Związek Banków Polskich, w 2013 roku nasz udział w sprzedaży kredytów mieszkaniowych wyniósł 30,3 proc.

W 2013 roku, w ramach popularyzacji oferty, organizowaliśmy akcje promocyjne (m.in. „Drzwi otwarte” kredytu mieszkaniowego WŁASNY KĄT Hipoteczny) oraz wprowadzaliśmy kolejne oferty specjalne (dla klientów wybranych deweloperów, pracowników wybranych firm bądź grup zawodowych, klientów targów branżowych itp.). Wdrożyliśmy również Branżową Ofertę Specjalną – dla osób zatrudnionych w banku lub instytucjach z branży finansowej.

19 grudnia 2013 roku podpisaliśmy, jako pierwszy bank w Polsce, umowę współpracy z BGK dotyczącą finansowego wsparcia i pomocy państwa w zakupie pierwszego mieszkania. Od 2 stycznia 2014 roku klienci mogą składać wnioski kredytowe objęte dofinansowaniem w ramach programu „Mieszkanie dla młodych”.

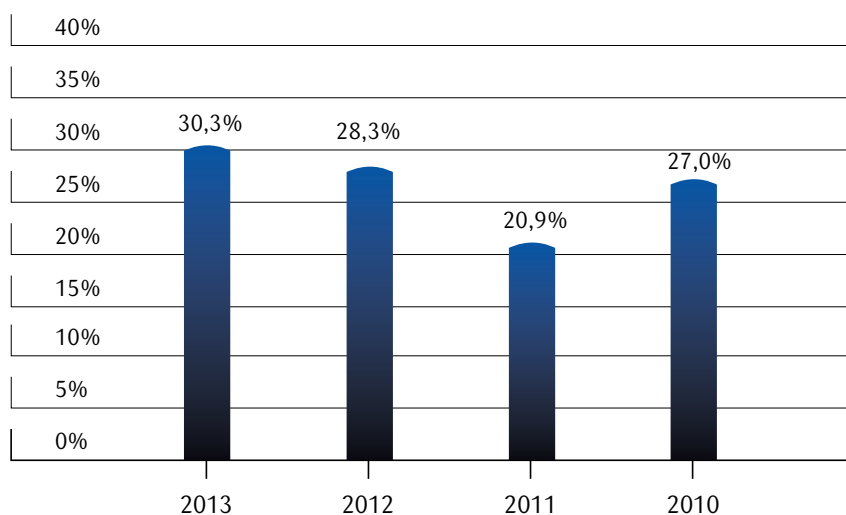
unquestioned leading position. According to the presented by the Polish Bank Association, in 2013 our share in the sales of housing loans amounted to 30.3%.

In 2013, as part of our promotional actions, we organized different promotional campaigns (among others the „Drzwi otwarte” presentations of the WŁASNY KĄT Hipoteczny housing loan) and introduced further special offers (for customers of selected developers, employees of selected companies or professional groups, visitors of trade fairs etc.). We also implemented Branżowa Oferta Specjalna [Industrial Special Offer] for people employed at the bank or financial institutions.

On December 19, 2013 we signed, as the first bank in Poland, a co-operation agreement with BGK regarding the financial support and state aid for the purchase of a person's first apartment. From January 2, 2014 our customers may submit loan applications that are embraced by the program „Mieszkanie dla młodych”.

## Udział Banku w nowej sprzedaży kredytów mieszkaniowych dla osób prywatnych

Bank's share in the new housing loan sales to private individuals



## Kredyty konsumpcyjne

Nasza oferta obejmuje szeroką gamę produktów kredytowych. Klienci detaliczni mogą skorzystać zarówno ze standardowej Pożyczki Gotówkowej, jak i z bieżącego finansowania dostępnego w ramach kredytów odnawialnych i kart kredytowych. Do klientów zamożnych skierowana jest specjalna oferta kredytów Aurum i Platinum, charakteryzujących się wysokimi kwotami kredytu i konkurencyjnymi parametrami cenowymi.

W 2013 roku kontynuowaliśmy działalność promującą sprzedaż kredytów konsumpcyjnych, w szczególności Pożyczki Gotówkowej i kredytu Aurum/Platinum. Działania miały na celu przede wszystkim

## Consumer loans

Our product portfolio includes a broad range of loan products. Retail customers can use both the standard Pożyczka Gotówkowa, as well as current funds available in revolving loans and credit cards. A special offer of Aurum and Platinum loans is directed at wealthy customers, who are interested in high loan amounts and competitive pricing parameters.

In 2013 we continued our promotional activities regarding consumer loans, especially the Pożyczka Gotówkowa and Aurum/Platinum loans. The main purpose of those activities was to offer the customers favorable loan terms



zaoferowanie klientom, przy minimum formalności, korzystnych warunków kredytowych (brak prowizji za udzielenie kredytu czy niższe oprocentowanie).

W pierwszych miesiącach 2014 roku rozbudowaliśmy ofertę kredytów gotówkowych o kolejne produkty, m.in. udostępniliśmy preferencyjną pożyczkę gotówkową na sfinansowanie mobilnych potrzeb dla osób niepełnosprawnych związanych ze Stowarzyszeniem SPiNKa.

### **Kredyty dla małych i średnich przedsiębiorstw oraz rynku mieszkaniowego**

Konsekwentnie wspieramy polską przedsiębiorczość: firmom z sektora małych i średnich przedsiębiorstw zapewniamy finansowanie bieżących i inwestycyjnych potrzeb poprzez bogatą i elastyczną ofertę kredytową. Dzięki umowie „Portfelowa Linia Gwarancyjna de minimis”, podpisanej w marcu 2013 roku z Bankiem Gospodarstwa Krajowego w ramach rządowego programu pomocy dla małych i średnich firm, mogliśmy zapewnić przedsiębiorcom wsparcie w postaci gwarancji de minimis, mającej na celu zwiększenie dostępności kredytowania oraz uruchomienie dodatkowych środków na bieżącą działalność firmy.

and conditions (no commission for granting the loan or lower interest rates) with minimum formalities.

In the first months of 2014 we expanded our cash loan portfolio with new products, among others we introduced a preferential cash loan for financing mobility solutions for the disabled associated with the SPiNKa Association.

### **Loans for small and medium enterprises and the housing market**

We consequently support Polish entrepreneurs: companies from the SME sector can obtain funding for their current and investment needs through a broad and flexible loan portfolio. The “Portfelowa Linia Gwarancyjna de minimis” agreement signed in March 2013 with Bank Gospodarstwa Krajowego as part of the government aid programme for SMEs allowed us to provide support to entrepreneurs in the form of de minimis guarantees, the purpose of which was to increase the availability of loans, and to provide additional funds for the current operations of companies.

W pierwszym roku funkcjonowania programu w naszym Banku skorzystało z niego prawie 22 tys. przedsiębiorców. Wartość gwarancji przekroczyła 2,5 mld zł, co przełożyło się na łączną wartość kredytów przekraczającą 4,5 mld zł. Jak wynika z danych Centrum Poręczeń i Gwarancji BGK, prawie połowa przedsiębiorców otrzymujących kredyty w ramach programu zaciąga je w PKO Banku Polskim, co daje nam tytuł niekwestionowanego lidera tego bardzo ważnego dla polskiej gospodarki programu.

Jest on bardzo dobrze oceniany przez przedsiębiorców. Z badania ankietowego przeprowadzonego przez BGK wynika, że aż 88 proc. przedsiębiorców dzięki kredytowi z gwarancją utrzymało lub poprawiło swoją pozycję rynkową, a 83 proc. utrzymało zatrudnienie (w tym ograniczyło zwolnienia). Jedna trzecia badanych firm zanotowała wzrost zatrudnienia, a ponad połowa przedsiębiorstw poprawiła swoją płynność finansową na tyle, by móc wdrożyć nowe inwestycje.

W związku z dużym zainteresowaniem programem w IV kwartale 2013 roku podpisaliśmy aneksy do umowy z BGK związane z wydłużeniem okresu udzielania gwarancji do 30 czerwca 2014 roku, podwyższeniem przyznanego limitu gwarancyjnego do wysokości 2,3 mld zł oraz z objęciem gwarancją spłaty również kredytów inwestycyjnych (początkowo program obejmował tylko kredyty obrotowe).

## Oferta depozytowa

W 2013 roku kontynuowaliśmy działania służące uatrakcyjnieniu oferty depozytowej. Na koniec 2013 roku depozyty segmentu detalicznego PKO Banku Polskiego wynosiły 125,4 mld zł. Od początku roku ich stan zwiększył się o 6,2 mld zł (tj. o 5,2 proc.). Przyczynił się do tego wzrost poziomu depozytów bankowości detalicznej i prywatnej, w efekcie zwiększenia się wolumenu depozytów bieżących oraz rachunków oszczęd-

In the first year of the program's operations almost 22 thousand entrepreneurs participated in it at our Bank. The value of guarantees granted exceeded 2.5 billion PLN, which was reflected in the total loan value exceeding 4.5 billion PLN. According to the data provided by the Surety and Guarantee Center of BGK, almost half of the entrepreneurs who were granted loans as part of the program take the loans with PKO Bank Polski. This gives us the title of an indisputable leader of the program, which is very important for the Polish economy.

The program has been evaluated positively by the entrepreneurs. A survey carried out by BGK shows that as a guaranteed loan allowed much as 88% of entrepreneurs to maintain or improve their market position and 83% were able to maintain their current level of employment (reduced lay-offs). One third of the companies that took part in the survey registered an increase in employment, whereby half of them increased their financial liquidity to an extent that allowed new investments.

Due to the high interest in the program, in Q4 2013 we signed annexes to the agreement with BGK which extended the period of granting guarantees until June 30, 2014, increased the guarantee limit up to 2.3 billion PLN and also included investment loans in the scope of repayment guarantees (initially this only included revolving loans).

## Deposit offer

In 2013 we continued our operations aimed at making the deposit product portfolio more attractive. At the end of 2013 deposits in the retail segment of PKO Bank Polski amounted to 125.4 billion PLN. From the beginning of the year this number further increased by 6.2 billion PLN (i.e. 5.2%). This was caused, among others, by an increase in the level of deposits in retail and private banking, resulting from an increase in the volume of current

## Stan depozytów w segmencie detalicznym

### Retail segment deposit balances

	31.12.2013 (w mln zł) (PLN million)	31.12.2012 (w mln zł) (PLN million)	Zmiana 2013/2012 Change 2013/2012	Zmiana (w mln zł) Change (PLN million)
Depozyty klientowskie, w tym: Customers' deposits, including:				
- bankowości detalicznej i prywatnej - retail and private banking	110 608	105 799	4,5%	4 808
- małych i średnich przedsiębiorstw - small and medium enterprises	9 516	8 766	8,6%	750
- klientów rynku mieszkaniowego - housing market customers	5 241	4 646	12,8%	594
<b>RAZEM</b> TOTAL	<b>125 365</b>	<b>119 212</b>	<b>5,2%</b>	<b>6 153</b>

nościowych, przy stabilnym poziomie wolumenu depozytów terminowych.

deposits and savings accounts, while at the same time the volume of term deposits remained stable.

## Rachunki bieżące i rachunki oszczędnościowe

Pozostajemy liderem rynku pod względem liczby prowadzonych rachunków bieżących, która na koniec 2013 roku wynosiła ponad 6,3 mln (wobec 6,22 mln na koniec 2012 roku). Wzrost ich liczby jest pochodną bogatej oferty, odpowiadającej na zróżnicowane potrzeby klientów, złożonej m.in. z takich produktów, jak: PKO Konto bez Granic, SUPERKONTO Oszczędne, PKO Konto za Zero, PKO Konto dla Młodych, PKO Konto Pogodne, PKO Konto Pierwsze i PKO Junior.

Uzupełnieniem oferty są rachunki oszczędnościowe dające klientom możliwość łączenia oprocentowania uzależnionego od poziomu lokowanych środków z możliwością elastycznego nimi zarządzania.

## Current accounts and savings accounts

We remain the market leader as far as the number of open current accounts is concerned. At the end of 2013 the number of open current accounts amounted to 6.3 million (against 6.22 million at the end of 2012). The increase in the number of open accounts results from the broad offer that addresses the needs of customers and includes products such as: PKO Konto bez Granic, SUPERKONTO Oszczędne, PKO Konto za Zero, PKO Konto dla Młodych, PKO Konto Pogodne, PKO Konto Pierwsze and PKO Junior.

This offer is supplemented with savings accounts that provide the customers with the option to connect interest rates that depend on the amount of funds deposited and the possibility of flexible management.

Ważnym wydarzeniem 2013 roku było wprowadzenie oferty PKO Junior. To jeden z pierwszych na świecie serwisów bankowości internetowej dla najmłodszych i zarazem kompleksowy program edukacji finansowej. Dziecko pod nadzorem rodzica nabywa praktycznych umiejętności zarządzania swoimi finansami. Poprzez swoje osobiste konto internetowe może otrzymywać kieszonkowe, inicjować przelewy, doładowywać telefon komórkowy, oszczędzać na określone cele czy podejmować i realizować wyzwania stawiane przez rodziców.

W programie „PKO Junior oferta dla segmentu wiekowego 0-12” klientom zostały zaoferowane dwa nowe typy rachunków: PKO Konto Dziecka oraz PKO Konto Rodzica, umożliwiające zakup długoterminowych produktów depozytowych i inwestycyjnych na rzecz dzieci w ramach jednej spójnej oferty. W 2013 roku zostało sprzedanych ponad 75 tys. rachunków PKO Konto Dziecka.

W lutym 2014 roku udostępniliśmy najmłodszym portmonetkę IKO, umożliwiając im – pod kontrolą rodziców – płacenie telefonem za drobne zakupy oraz wypłatę gotówki z bankomatów. W kwietniu 2014 roku program PKO Junior wzbogaciły przedpłacone karty dla dzieci. To pierwszy tego typu produkt bankowy w Polsce, a także jeden z nielicznych na świecie. Ponad 3 tys. bankomatów należących do PKO Banku Polskiego automatycznie rozpoznaje kartę PKO Junior, wyświetlając ekrany dostosowane do wieku dzieci i spójne z identyfikacją oferty.

Z początkiem 2014 roku wypełniliśmy także inną niszę na polskim rynku finansowym, wprowadzając kompleksową ofertę dla studentów i absolwentów wyż-

An important event of the year 2013 was introducing the PKO Junior account into the portfolio. This was one of the first Internet banking portals for children and at the same time a complex financial educational program. A child, supervised by the parent, acquires practical skills in the scope of managing its own finances. Through its personal Internet account the child can receive its allowance, order transfers, top-up its mobile phone, save for a particular purpose or take up and complete challenges set by the parents.

Two new types of accounts were offered as part of the “PKO Junior oferta dla segmentu wiekowego 0-12” program: PKO Konto Dziecka and PKO Konto Rodzica,

which enable the purchase of long-term deposit products and investment products for children as part of a single, consistent offer. In 2013 we were able to sell more than 75 thousand PKO Konto Dziecka accounts.

*PKO Junior to jeden z pierwszych na świecie serwisów bankowości internetowej dla najmłodszych i zarazem kompleksowy program edukacji finansowej.*

*PKO Junior is one of the world's first online banking services for children and also a comprehensive program of financial education.*

In February 2014 we provided the IKO wallet for the children, which enables them, under their parents' supervision, to pay small amounts using their mobile phones and withdraw cash from ATMs. In April 2014 pre-paid cards for children

were introduced into the PKO Junior program. This is the first banking product of this type in Poland and also one of few such products in the world. More than 3 thousand ATMs belonging to the network of PKO Bank Polski are able to automatically recognize the PKO Junior card and display screens adapted to the child's age and consistent with the offers branding.

At the beginning of 2014 we also filled the gap in the Polish financial market by introducing a complete offer

szych uczelni (między 18. a 26. rokiem życia). Zaproponowane w styczniu 2014 roku Konto dla Młodych łączy atrakcyjne warunki cenowe z dodatkowymi korzyściami, m.in. innowacyjną usługą autooszczędzania, płatnościami mobilnymi, a także atrakcyjnymi produktami depozytowymi i kredytowymi.

Dzięki wprowadzonym w ostatnich latach zmianom w ofercie obsługujemy już ponad 700 tys. klientów w grupie wiekowej 0-26.

W 2013 roku przebudowaliśmy także ofertę pakietów dla małych i średnich przedsiębiorstw oraz podmiotów rynku mieszkaniowego. Głównym celem wprowadzonych zmian było lepsze dostosowanie oferty produktowej do potrzeb przedsiębiorców na każdym etapie rozwoju firmy. W ramach oferty przedsiębiorcy mogą wybrać jeden z pakietów: Biznes Debiut 18, Biznes Rozwój, Biznes Komfort Plus, Biznes Sukces Plus. Udoświadczaliśmy także specjalne zestawy branżowe „Handel i usługi”, „Transport i logistyka”, „Walutowy” i „Zarządca”, które gwarantują bezpłatne i preferencyjne warunki korzystania z wybranych produktów czy usług oraz umożliwiają uzyskanie premii transakcyjnej za przyjmowanie płatności w terminalu POS.

W ramach nowych pakietów Biznes Komfort Plus i Biznes Sukces Plus zaoferowaliśmy klientom ubezpieczenie „SuperAssistance Biznes”. Ochrona ubezpieczeniowa obejmuje m.in.: pomoc medyczną, pomoc po hospitalizacji, pomoc organizacyjną w zakresie podróży powrotnej do firmy, kontynuacji podróży, zastępstwa w podróży służbowej oraz serwis Concierge – osobisty asystent.

## Lokaty terminowe i produkty strukturyzowane

Na koniec 2013 roku wartość ulokowanych w naszym Banku depozytów rynku detalicznego wynosiła 125,4 mld zł.

for university students and graduates (between 18 and 26 years of age). In January 2014 we proposed the Konto dla Młodych, which links attractive pricing with additional benefits, among others an innovative automatic saving service, mobile payments and attractive deposit and loan products.

The changes introduced in recent years have attracted more than 700 thousand customers in the age group of between 0 and 26.

In 2013 we also converted the portfolio of packages for SMEs and residential market entities. The main goal of the changes introduced was to better adapt the portfolio to the needs of entrepreneurs at each stage of the company's development. As part of the offer entrepreneurs could choose one of the packages: Biznes Debiut 18, Biznes Rozwój, Biznes Komfort Plus, Biznes Sukces Plus. We also provided special industry-dedicated sets, such as Handel i usługi (Commerce and services), Transport i logistyka (Transport and logistics), Walutowy (Currencies) and Zarządca (Administrator), that guarantee free and preferential conditions for using selected products or services and enable obtaining a transactional bonus for accepting payments at a POS terminal.

As part of the new Biznes Komfort Plus and Biznes Sukces Plus packages we also offered the “SuperAssistance Biznes” insurance. The scope of insurance covers, among others, medical assistance, assistance after hospitalization, organizational assistance for arranging a return trip to the company, continuing the trip, replacement for a business trip and a Concierge service (personal assistant).

## Term deposits and structured products

As of the end of 2013 the value of retail deposits in our Bank amounted to 125.4 billion PLN. As of the end of



Na koniec 2013 roku udział depozytów terminowych w depozytach segmentu wyniósł 34,6 proc.

Wzorem lat ubiegłych oferowaliśmy klientom w 2013 roku m.in. lokaty o progresywnym i standardowym oprocentowaniu, dostosowanym do bieżącej sytuacji rynkowej. Oferta obejmowała produkty dopasowane do zróżnicowanych preferencji klientów i umożliwiała lokowanie środków na różne terminy.

Uzupełnieniem standardowej oferty depozytowej są instrumenty strukturyzowane, sprzedawane w formie depozytów strukturyzowanych lub Bankowych Papierów Wartościowych. W 2013 roku wprowadziliśmy do aktywnej sprzedaży 18 nowych produktów strukturyzowanych opartych m.in. na koszyku akcji spółek, kursach walut oraz indeksach giełdowych.

W październiku 2013 roku naszą ofertę uzupełnił pierwszy produkt długoterminowego oszczędzania – lokata PKO Pierwszy Kapitał, stworzony z myślą o rodzicach dzieci w wieku od 0 do 12 lat. Dwunastoletni okres umo-

2013 the share of term deposits in the deposits of this segment amounted to 34.6%.

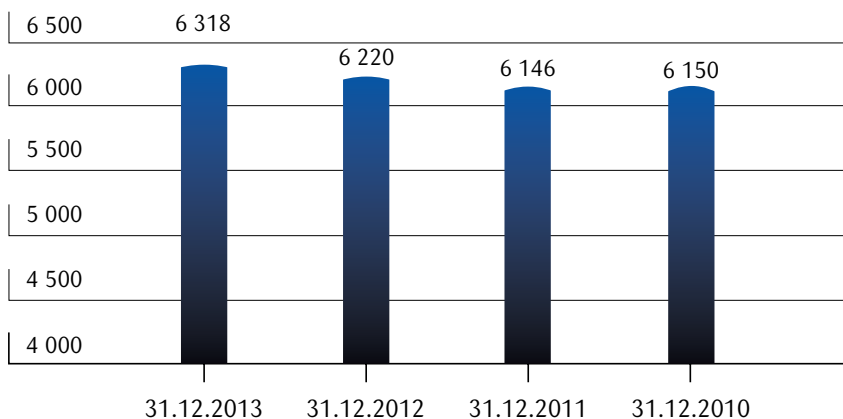
As in recent years, in 2013 we also offered our customers, among others, progressive and standard interest rates on the deposits adjusted to the current market conditions. The offer also included products tailored to the different preferences of customers and enabled depositing funds for different terms.

A supplement to the standard deposit portfolio is provided by structured products, which are sold in the form of structured deposits or Bank Securities. In 2013 we introduced 18 new structured products based, among others, on company stock, currency exchange rates and stock market indexes.

In October 2013 a long-term savings product was added to our offer – the PKO Pierwszy Kapitał deposit meant for parents of children aged between 0 and 12. A twelve year period of the agreement, the possibility to select five savings

## Liczba rachunków bieżących (w tys. szt.)

Number of current accounts (in thousands)



wy, możliwość wyboru pięciu programów oszczędzania, atrakcyjne oprocentowanie umożliwiają rodzicom zapewnienie dziecku finansowego zabezpieczenia. Oferta została bardzo pozytywnie przyjęta przez klientów: do końca 2013 roku – zaledwie w ciągu dwóch miesięcy od jej wprowadzenia – zostało otwartych 76,5 tys. lokat.

## Oferta SKO

Miniekonomia w maxi wymiarze – tak w skrócie możemy opisać bankową strategię edukacji dzieci do 13. roku życia. Szkolne Kasy Oszczędności, dostosowane do wymogów XXI wieku, stały się synonimem nowoczesnej i praktycznej edukacji finansowej i jednym z najbardziej rozpoznawalnych programów w kraju. W 2013 roku do SKO dołączyło ponad 1000 nowych szkół. Łącznie w tym programie oszczędzają już uczniowie z prawie 4,6 tys. placówek, czyli co trzeciej szkoły podstawowej. Liczba uczniów korzystających z internetowych rachunków w ramach SKO powiększyła się w tym czasie prawie dwukrotnie, przekraczając poziom 150 tys. Autorskie blogi dotyczące oszczędzania

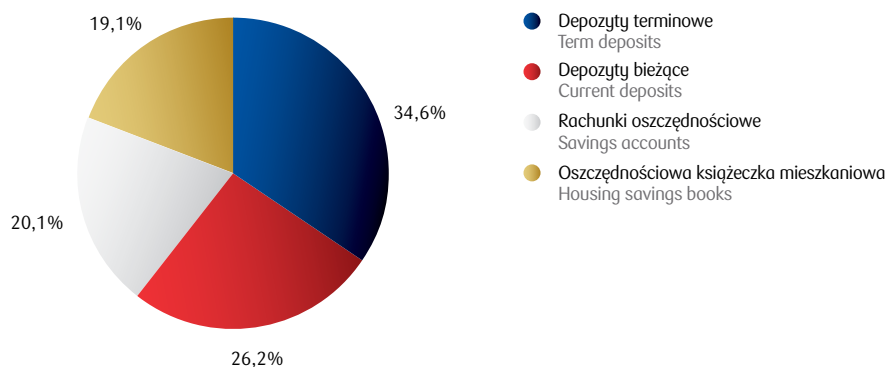
programs and attractive interest rates allow parents to provide financial security to their children. The offer gained customers` recognition: until the end of 2013, within only two since it was introduced, a total of 76.5 thousand new deposits were opened.

## SKO portfolio

Miniekonomia w maxi wymiarze (Minieconomy in maxi size), that's how we can describe the banking education strategy for children below 13 years of age. Szkolne Kasy Oszczędności (School Savings Banks) tailored to the requirements of the 21st century, have become a synonym for a modern and practical financial education and one of the most recognizable educational programs in the country. More than 1000 new schools joined the SKO program in 2013. There are almost 4.6 thousand schools, where students are saving as part of the program, which means every third primary school. The number of students that use Internet accounts as part of the SKO has increased within this period almost twice, exceeding 150 thousand.

## Struktura depozytów w segmencie detalicznym na 31.12.2013

Structure of retail segment deposits, as at 31.12.2013



dzania na dedykowanej platformie SzkolneBlogi.pl prowadzi już prawie 500 szkół.

W ramach programu SKO prowadzimy szeroko zakrojoną edukację finansową – zarówno wśród dzieci, jak i rodziców oraz nauczycieli, którym zapewniamy wsparcie merytoryczne, m.in. w postaci scenariuszy lekcyjnych, które zostały objęte honorowym patronatem Ministra Edukacji Narodowej i 11 kuratorów oświaty z całej Polski.

## Pozostałe produkty inwestycyjne

W 2013 roku systematycznie rozwijaliśmy ofertę w zakresie funduszy inwestycyjnych. Poza stałą ofertą ponad 20 subfunduszy inwestycyjnych otwartych stworzyliśmy również cztery fundusze inwestycyjne zamknięte. We wrześniu 2013 roku udostępniliśmy fundusze inwestycyjne PKO TFI także klientom oddziałów Nordea Bank Polska.

Klientom segmentu detalicznego oferowaliśmy również obligacje Skarbu Państwa. W 2013 roku sprzedano ponad 29 mln szt. obligacji, z czego blisko 9 mln szt. stanowiły cieszące się dużą popularnością obligacje krótkoterminowe.

## Karty bankowe

Na koniec 2013 roku liczba wydanych przez nas kart bankowych utrzymała się na poziomie 7,1 mln szt. Ich posiadaczom udostępniliśmy kolejne nowe funkcjonalności. Wprowadzona została m.in. usługa przelewu z rachunku karty kredytowej, umożliwiająca m.in. płatności za rachunki oraz przelewy na rachunek bankowy. Zmieniły się również warunki dotyczące produktów prestiżowych, m.in. zwolnienie z opłaty rocznej za kartę przy realizacji określonej wartości transakcji.

Almost 500 schools already run their own blogs on saving money in the dedicated SzkolneBlogi.pl platform.

As part of the SKO program we are also conducting an extensive educational program, both among children, as well as parents and teachers, who we provide with technical support, among others in the form of lesson plans with the honorary patronage of the Minister of National Education and 11 chief education officers from all over Poland.

## Other investment products

In 2013 we were systematically developing our portfolio of investment funds. Apart from the 20 open investment subfunds constantly on offer, we also created four closed investment funds. In September 2013 we made PKO TFI investment funds available to the customers of Nordea Bank Polska branch offices.

Customers in the retail segment were also offered State Treasury bonds. In 2013 more than 29 million bonds were sold, almost 9 million out of which were the highly popular short-term bonds.

## Banking cards

As of the end of 2013 the number of bank cards we issued was maintained at the level of 7.1 million cards. Card holders were provided with additional, new functionalities. Among others, we introduced the credit card account transfer service, which enables paying bills and making transfers into bank accounts. The terms and conditions for prestigious products also changed, for example the annual card fee was lifted on condition that a particular number of transactions was made.



W ramach uatrakcyjnienia oferty wprowadziliśmy Przejrzystą kartę kredytową PKO Visa (z m.in. pakietem bezpłatnych wiadomości pozwalających kontrolować stan konta) oraz karty debetowe do rachunków walutowych dla posiadaczy rachunków w USD, EUR lub GBP. Karty mają unikalną na rynku funkcję, pozwalającą na realizację transakcji z rachunków prowadzonych w różnych walutach przy użyciu jednej karty.

W kwietniu 2014 roku udostępniliśmy przedpłacone karty dla dzieci poniżej 13. roku życia w programie PKO Junior, uzupełnione następnie o naklejkę zbliżeniową PKO Junior – pierwszą w Polsce tego typu naklejkę VISA – z dodatkową kartą umożliwiającą transakcje w internecie oraz Śmigacz PKO Junior, czyli gadżet do płatności zbliżeniowo na całym świecie w punktach akceptujących płatności kartami MasterCard, z dodatkową kartą do transakcji w internecie.

### Bankowość mobilna IKO

W 2013 roku wyznacziliśmy nowy standard płatności mobilnych, wprowadzając autorską aplikację IKO, która umożliwia realizację płatności przy wykorzystaniu telefonu. Jest to usługa bankowości mobilnej łącząca w jednej aplikacji funkcje bankowe (sprawdzanie salda i historii rachunku, przelewy) z płatniczymi (płatności za zakupy w sklepach tradycyjnych i online, wypłaty

As part of improving our offer we also introduced a transparent PKO Visa credit card (which includes, among others, a package of free messages that allow for following your account balance) and debit cards for currency accounts denominated in USD, EUR and GBP. These cards provide a unique functionality in the market, which allows for transactions in different currencies using only a single card.

In April 2014 we provided prepaid cards for children under 13 years of age in the PKO Junior program; then the cards were supplemented by a PKO Junior proximity sticker – the first VISA sticker of such type in Poland – with an additional card allowing for making transactions on the Internet, as well as a PKO Junior Śmigacz, a gadget for making proximity payments around the world at the points that accept MasterCard payments, with an additional card for online transactions.

### IKO mobile banking

In 2013 we set a new standard for mobile payments, introducing a unique IKO application which allows for processing payments via a phone. It is a mobile banking service combining in one application banking functions (checking balances and account history, transfers) and payment functions (paying for purchases in traditional and on-line

z bankomatów, przelewy na numer telefonu, generowanie czeków do użycia offline). System jest oparty na bezpłatnej aplikacji IKO instalowanej na telefonie komórkowym użytkownika, a transakcje są autoryzowane za pomocą generowanych kodów jednorazowych.

W drugiej połowie 2013 roku IKO zostało udostępnione klientom Inteligo, osobom nieposiadającym konta w PKO Banku Polskim (w oparciu o portmonetkę IKO – specjalną wersję aplikacji dla osób niebędących klientami Banku), a także klientom firmowym prowadzącym jednoosobową działalność gospodarczą lub wykonującym wolny zawód, którzy mogą powiązać IKO ze swoim rachunkiem firmowym. W lutym 2014 roku PKO Bank Polski udostępnił portmonetkę IKO dla dzieci poniżej 13. roku życia.

Wdrożenie aplikacji IKO wspierały działania mające na celu rozwój sieci sklepów internetowych oraz punktów usługowo-handlowych przyjmujących w POS płatności IKO. Na koniec grudnia 2013 roku płatności IKO przyjmowało ok. 65 tys. terminali, a liczba aktywnych aplikacji IKO przekroczyła 100 tys.

## Serwis transakcyjny iPKO

Na koniec 2013 roku dostęp do bankowości elektronicznej miało ok. 6,1 mln klientów segmentu detalicznego. W ramach serwisu iPKO w 2013 roku została wdrożona możliwość aktywacji aplikacji mobilnej IKO. Ponadto, w celu podniesienia atrakcyjności serwisu transakcyjnego iPKO, wprowadziliśmy zmiany w ofercie produktowej oraz nowe funkcjonalności.

Udostępniliśmy opisany wyżej jeden z pierwszych na świecie serwisów bankowości internetowej dla najmłodszych poniżej 13. roku życia – PKO Junior, dostosowany do wieku odbiorców. Wszystkie funkcjonalności serwisu PKO Junior powiązane są z Apli-

stores, ATM withdrawals, transfers to a phone number, generating checks for off-line use). The system is based on a free IKO application installed on the user's mobile phone; transactions are authorized by the generated one-time codes.

In the second half of 2013 IKO was made available to Inteligo's customers, to individuals not having an account in PKO Bank Polski (based on an IKO purse – a special version of the application for individuals who are not the customers of the Bank), as well as to corporate customers, both self-employed and freelancers, who can link the IKO with their company account. In February 2014 PKO Bank Polski made available an IKO purse for children under 13 years of age.

The implementation of the IKO application was supported by activities aimed at developing a network of on-line shops and commercial and service points receiving IKO payments in PoS. At the end of December 2013 IKO payments were accepted by about 65,000 terminals and the number of active applications exceeded 100,000.

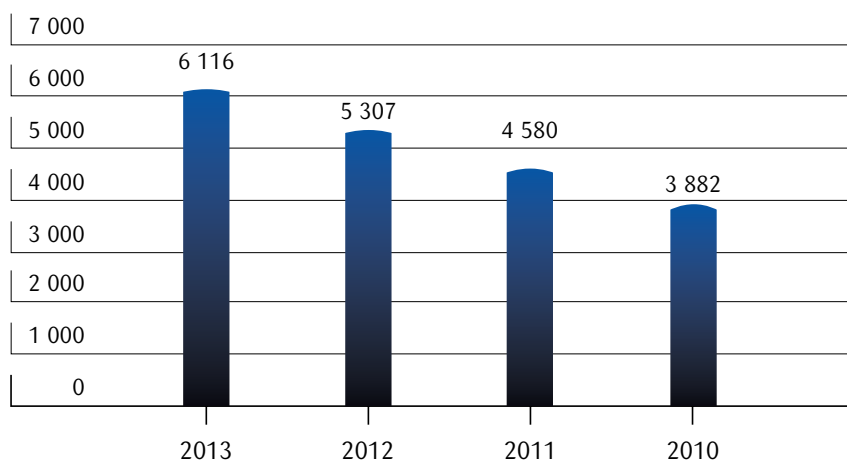
## iPKO transaction service

At the end of 2013 approximately 6.1 million retail customers had access to electronic banking. Within the iPKO service in 2013 there was added an option for activating the IKO mobile application. Moreover, in order to increase the attractiveness of the iPKO transaction service, we introduced new features and changes to the product offer.

We have made available the above-mentioned Internet banking service for children under 13 years of age, one of the first such services throughout the world – PKO Junior, adapted to the age of the recipients. All the features of the PKO Junior service are connected with the Parent's Application (Aplika-

## Liczba klientów z dostępem iPKO (w tys.)

Number of customers with the iPKO access (in thousands)



kacją Rodzica w serwisie bankowości internetowej iPKO, poprzez którą rodzic ma pełny wgląd w rachunek PKO Konto Dziecka i akceptuje inicjowane przez nie operacje.

Ponadto w ramach nowych funkcjonalności umożliwiliśmy klientom zakładanie lokat na warunkach negocjowanych za pośrednictwem platformy outdealingowej – iPKOdealer. Posiadacze kart kredytowych zyskali w serwisie iPKO m.in. możliwość aktywacji karty, zmiany adresu korespondencyjnego, unieważnienie karty, zamówienie nowej karty, zmiany PIN-u oraz spłaty zadłużenia bez kodu autoryzacji.

W ofercie kredytowej dla segmentu małych i średnich przedsiębiorstw wdrożyliśmy w iPKO możliwość pasywnego dostępu kredytobiorcy do rachunków kredytowych, pozwalającą na uzyskanie informacji o aktualnym stanie wykorzystania środków z kredytu/poziomie zadłużenia.

cja Rodzica) in the iPKO Internet banking service; via this application the parent can fully view the Child's Account (Konto Dziecka) in PKO and accept the operations initiated by the child.

In addition, under the new features, we enabled customers to open deposit accounts on terms negotiable via an outdealing platform – iPKOdealer. In the iPKO service credit card holders have gained, among other things, the possibility to activate their card, change their correspondence address, cancel their card, order a new card, change their PIN and pay off the debt without an authorization code.

The loan offer for the small and medium companies segment within the iPKO now includes an option for the borrower to passively access the loan accounts; this information enables the borrower to gain information about the current status of using the loan funds/the debt level.



## Segment korporacyjny

Z portfelem ponad 45 mld – w kredytach i obligacjach – nasz Bank jest liderem finansowania firm i samorządów w Polsce. Dzięki aktywności w tych segmentach zwiększamy swoje udziały w rynku kredytów kreatywnych i umacniamy czołową pozycję. Na koniec 2013 roku liczba naszych klientów korporacyjnych przekroczyła 12 tys.

2013 rok przyniósł ugruntowanie naszego wizerunku jako partnera polskiej przedsiębiorczości. Pozycję tę zapewnia nam koncentracja na budowaniu trwałych relacji z klientami. Wspieramy ich w działalności bieżącej i inwestycyjnej poprzez bogaty wachlarz produktów zarówno kredytowych, jak i pozakredytowych.

Angażujemy się także w projekty inwestycyjne i optymalizacyjne w sektorze samorządowym. W 2013 roku do grupy obsługiwanych przez nas jednostek samorządu terytorialnego dołączył Szczecin. Wygrana w przetargu na obsługę budżetu Urzędu Marszałkowskiego Województwa Mazowieckiego oznacza kontynuację wieloletniej współpracy.

Konsekwentnie rozwijamy szeroką ofertę produktów transakcyjnych i mitygujących ryzyka finansowe (płynności, rozliczeniowe, stopy procentowej, kursów walutowych i zmian cen na rynkach towarowych), a także elastycznie adresujemy potrzeby dotyczące struktury finansowania.

Oferujemy klientom innowacyjne rozwiązania technologiczne. W 2013 roku udostępniliśmy automatyczną integrację ich systemów finansowo-księgowych z bankowym systemem zarządzania gotówką w zakresie wpłat zamkniętych.

Przeprowadziliśmy także proces reorganizacji sieci sprzedaży korporacyjnej oraz wdrożyliśmy nowe stan-

## Corporate segment

With a portfolio of over 45 billion – in loans and bonds – our Bank is a leader in the financing of companies and self-governments in Poland. Thanks to our activities in these segments we increase our share in the creation loans market and strengthen our position of a leader. At the end of 2013 the number of our corporate customers exceeded 12 thousand.

The year 2013 strengthened our reputation as a partner of the Polish entrepreneurship. We maintain this position by concentrating on building lasting relations with customers. We support their current business activities and investments through a wide range of products, both loans and others.

We are also committed to investment and optimization projects in the self-government sector. In 2013 Szczecin joined the group of local self-government units that we support. Winning the tender for supporting operations related to the budget of the Office of the Marshal of the Mazowieckie Voivodeship means a continuation of our long-term cooperation.

We consequently develop a wide range of products related to transactions and mitigating financial risks (concerning liquidity, settlements, interest rate, currency exchange rates, and changes in prices on commodity markets); we also flexibly address the needs related to the financing structure.

We offer our customers innovative technological solutions. In 2013 we made available an automatic integration of their financial and accounting systems with the bank cash management system in the scope of closed deposits.

We have also reorganized the corporate sales network and implemented new working standards for advisors and specialists whose goal it is to provide customers

Z portfelem ponad 45 mld – w kredytach i obligacjach – nasz Bank jest liderem finansowania firm i samorządów w Polsce.

With a portfolio of over 45 billion - in loans and bonds - our Bank is a leader in the financing of companies and local governments in Poland.



dardy pracy doradców i specjalistów, których celem jest zapewnienie klientom wyższej jakości obsługi oraz wzrost satysfakcji ze współpracy z Bankiem. Obecnie sieć sprzedaży tego segmentu obejmuje 7 makroregionów i 32 podległe im regionalne centra korporacyjne.

## Działalność kredytowa i finansowanie strukturalne

W 2013 roku wolumen kredytów korporacyjnych brutto utrzymywał się na stabilnym poziomie ok. 39 mld zł, a łączne finansowanie klientów korporacyjnych, z uwzględnieniem wyemitowanych obligacji, przekraczało 45 mld zł.

Nasze największe transakcje kredytowe dokonane w 2013 roku dotyczyły podmiotów z branży finansowej, paliwowej, chemicznej, telekomunikacyjnej oraz jednostek sektora finansów publicznych. Ich wartości sięgnęły od 600 mln do 1 200 mln zł. Ponadto udzieliliśmy znaczących kredytów (powyżej 200 mln zł wartości) przedsiębiorstwom z branży energetycznej, farmaceutycznej, wydobywczej oraz jednostkom samorządu terytorialnego.

Stalym elementem naszej oferty dla segmentu korporacyjnego są produkty związane z finansowaniem dużych przedsięwzięć inwestycyjnych, takie jak kredyty czy emisje nieskarbowych papierów wartościowych. Jesteśmy liderem rynku w zakresie organizacji emisji obligacji komunalnych – na koniec 2013 roku nasz udział w tym rynku wynosił 28 proc., a także mieliśmy znaczącą pozycję pod względem emisji obligacji korporacyjnych (blisko 14 proc. udziału).

W 2013 roku zawarliśmy dziesięć umów kredytów w formie konsorcjum bankowego na łączną kwotę 13,6 mld zł (w tym nasz udział to blisko 3 mld zł) oraz dwie umowy kredytu bilateralnego opiewające łącznie na 1,5 mld zł. Ponadto uczestniczyliśmy w udzieleniu

with a higher quality of service and to increase their satisfaction from the cooperation with the Bank. Currently, the sales network of this segment includes 7 macro-regions and 32 subordinate regional corporate centers.

## Lending activities and structural financing

In 2013 the volume of gross corporate loans remained stable at about PLN 39 billion, and the total financing of corporate customers, including the bonds issued, exceeded PLN 45 billion.

Our biggest loan transactions made in 2013 concerned entities from the financial, fuel, chemical, and telecommunications industry, as well as public finances sector units. Their value amounted from PLN 600 million to PLN 1,200 million. In addition, we granted significant loans in the amount of (over PLN 200 million of value) to companies in the energy, pharmaceutical, and mining industry, as well as to local self-government units.

A constant element of our offer for the corporate segment are products related to the financing of large investment projects, such as loans or issues of non-Treasury securities. We are the market leader in the scope of organization of municipal bond issue – at the end of 2013 our share in this market was 28 per cent; we also had a significant position as far as corporate bond issue is concerned (market share reaching nearly 14 per cent).

In 2013 we entered into ten credit agreements in the form of a banking syndicate for a total amount of PLN 13.6 billion (our share in this sum was nearly PLN 3 billion) and two bilateral loan agreements amounting to a total of PLN 1.5 billion. In addition, we participated in the granting of the guarantee line in the form of a syndicate;

linii gwarancyjnej w formie konsorcjum, gdzie wartość umowy opiewała na 96 mln euro (nasz udział wyniósł 28 mln euro) oraz zawarliśmy trzy umowy o udzielenie gwarancji bankowej dla podmiotu powiązanego bezpośrednio z Bankiem i działającym w sektorze bankowym o łącznej wartości 2,41 mln zł (transakcje zostały zawarte na warunkach rynkowych).

W obszarze organizacji emisji zawarliśmy 113 umów emisji obligacji komunalnych o łącznej wartości 0,8 mld zł oraz pięć umów emisji obligacji korporacyjnych, z czego dwie w formie konsorcjum bankowego z gwarancją zamknięcia emisji w kwocie 1,9 mld zł (nasz udział wyniósł 0,26 mld zł) oraz trzy umowy emisji obligacji korporacyjnych bez gwarancji zamknięcia emisji na łączną kwotę 1,6 mld zł.

## Działalność depozytowa i bankowość transakcyjna

Poziom wolumenu depozytowego w segmencie korporacyjnym na koniec 2013 roku wyniósł 21,3 mld zł i był niższy niż w analogicznym okresie roku ubiegłego o 2,6 mld zł. Spadek jest wynikiem stosowanej przez nas konsekwentnej polityki płynnościowej w zakresie negocjowanych lokat terminowych oraz pozyskiwania długoterminowego finansowania z rynku hurtowego. Równocześnie dzięki poszerzeniu oferty produktów transakcyjnych systematycznie powiększaliśmy bazę depozytów bieżących.

Stale podnosimy jakość świadczonych usług w zakresie bankowości transakcyjnej. W 2013 roku wprowadziliśmy nowe usługi przeznaczone dla podmiotów cha-

the value of the agreement amounted to EUR 96 million (our share amounted to EUR 28 million) and we entered into three agreements on granting a bank guarantee for an entity directly connected with the Bank and acting in the banking sector with a total value of PLN 2.41 million (the transactions were concluded on market terms).

*Jesteśmy liderem rynku w zakresie organizacji emisji obligacji komunalnych – na koniec 2013 roku nasz udział wynosił 28 proc.*

*We are the market leader in the arrangement of municipal bond issue - our share was 28 percent at the end of 2013.*

In the field of organization of the issue into 113 agreements on issuing municipal bonds with a total value of PLN 0.8 billion and five agreements on issuing corporate bonds, of which two had the form of a banking syndicate with a guarantee of closing of the issue in the amount of PLN 1.9 billion (our share was PLN 0.26 billion) and three were agreements on issuing corporate bonds without a guarantee of closing the issue for a total amount of PLN 1.6 billion.

## Deposit taking and transaction banking

The level of the volume of the deposit in the corporate segment at the end of 2013 amounted to PLN 21.3 billion and was lower than in the same period of the previous year by PLN 2.6 billion. The decrease is the result of the liquidity policy we have been consequently implementing in the scope of negotiable term deposits and obtaining a long-term funding from the wholesale market. At the same time, due to expanding the range of transaction products, we have been systematically enlarging our base of current deposits.

We constantly improve the quality of services in transaction banking. In 2013 we introduced new services designed for entities characterized by extensive orga-

rakteryzujących się rozbudowaną strukturą organizacyjną (np. grupy kapitałowe), ułatwiających rozliczanie transakcji z partnerami zagranicznymi. Realizując wiele usprawnień systemowych, uruchomiliśmy pierwsze opłatomaty z unikatową na rynku możliwością dokonania płatności przy użyciu kart płatniczych. Jako pierwszy bank w Polsce udostępniliśmy swoim klientom możliwość integracji systemu finansowo-księgowego z bankowym systemem zarządzania gotówką (PKO Cash), co znacznie usprawnia proces odprowadzania gotówki do Banku oraz zapewnia szybki dostęp do środków. Ten nowoczesny instrument przeznaczony jest w szczególności dla dużych sieci handlowych. W 2013 roku, wdrażając nowe rozwiązania w zakresie realizacji usługi masowych wypłat, umożliwiliśmy jednocześnie klientom korporacyjnym realizację tych wypłat w agencjach Banku.

Wiodącym produktem segmentu bankowości korporacyjnej jest system bankowości elektronicznej iPKO biznes.

W 2013 roku aplikacja została rozszerzona o nowe funkcjonalności poprawiające komfort jej użytkowania (m.in. rozszerzenie możliwości w zakresie obsługi procesu autoryzacji zleceń).

## Segment inwestycyjny

W ramach segmentu inwestycyjnego prowadzimy operacje na rynku pieniężnym i kapitałowym oraz działalność handlową na międzybankowym rynku stopy procentowej i walutowym, zarządzając przy tym ryzykiem finansowym. Ważną część działalności stanowią transakcje realizowane z klientami indywidualnymi i instytucjonalnymi, w tym związane z finansowaniem dużych

organizacyjnych (np. grupy kapitałowe) w celu ułatwienia rozliczenia transakcji z partnerami zagranicznymi. Podczas wdrażania szeregu usprawnień systemowych uruchomiliśmy pierwsze opłatomaty z unikatową na rynku możliwością dokonania płatności przy użyciu kart płatniczych. Jako pierwszy bank w Polsce udostępniliśmy swoim klientom możliwość integracji systemu finansowo-księgowego z bankowym systemem zarządzania gotówką (PKO Cash), co znacznie usprawnia proces odprowadzania gotówki do Banku oraz zapewnia szybki dostęp do środków. Ten nowoczesny instrument jest szczególnie przeznaczony dla dużych sieci handlowych. W 2013 roku, wdrażając nowe rozwiązania w zakresie realizacji usługi masowych wypłat, umożliwiliśmy jednocześnie klientom korporacyjnym realizację tych wypłat w agencjach Banku.

Wiodącym produktem segmentu bankowości korporacyjnej jest system bankowości elektronicznej iPKO biznes. W 2013 roku aplikacja została rozszerzona o nowe funkcjonalności poprawiające komfort jej użytkowania (m.in. rozszerzenie możliwości w zakresie obsługi procesu autoryzacji zleceń).

Wiodącym produktem segmentu bankowości korporacyjnej jest system bankowości elektronicznej iPKO biznes. W 2013 roku aplikacja została rozszerzona o nowe funkcjonalności poprawiające komfort jej użytkowania (m.in. rozszerzenie możliwości w zakresie obsługi procesu autoryzacji zleceń).

Wiodącym produktem segmentu bankowości korporacyjnej jest system bankowości elektronicznej iPKO biznes. W 2013 roku aplikacja została rozszerzona o nowe funkcjonalności poprawiające komfort jej użytkowania (m.in. rozszerzenie możliwości w zakresie obsługi procesu autoryzacji zleceń).

## Investment banking segment

As part of the investment segment we conduct money market and the capital market operations, as well as trade activities on the inter-banking interest rate and currency market, managing the financial risk. An important part of our business are transactions carried out with individual and institutional customers, including those relating to the financing of large investment projects, as well as transaction banking

*Jako pierwsi udostępniliśmy firmom integrację ich systemu finansowo-księgowego z bankowym systemem zarządzania gotówką (PKO Cash).*

*As first, we have provided companies with integration of their financial - accounting system with the banking system for cash management (PKO Cash).*

przedsięwzięć inwestycyjnych oraz usługi bankowości transakcyjnej. Dobrze rozwijającym się sektorem działalności segmentu jest współpraca z instytucjami finansowymi, takimi jak towarzystwa funduszy inwestycyjnych, emerytalne i ubezpieczeniowe.

W segmencie inwestycyjnym sprawowany jest nadzór właścicielski nad spółkami Grupy Kapitałowej. Ważną częścią działalności segmentu jest organizacja emisji własnych Banku na rynku polskim oraz na rynkach międzynarodowych (m.in. poprzez emisję obligacji) oraz pozyskiwanie finansowania od monetarnych i niemonetarnych instytucji finansowych.

## Rynek międzybankowy

Współpracujemy w systemie międzynarodowych rozliczeń z instytucjami finansowymi w 109 krajach świata. Na koniec 2013 roku posiadaliśmy 34 rachunki Nostro oraz 49 rachunków Loro. Jesteśmy Dealerem Skarbowych Papierów Wartościowych i Dealerem Rynku Pieniężnego, pełnimy funkcję market makera na krajowym rynku stopy procentowej i walutowym. W konkursie organizowanym przez Ministerstwo Finansów na wybór Dealera Skarbowych Papierów Wartościowych na rok 2014 Bank zajął szóste miejsce i drugie w zestawieniu Dealerów Rynku Pieniężnego.

W 2013 roku kontynuowaliśmy program emisji obligacji własnych na rynku krajowym. Zrealizowaliśmy dwie emisje: 22 maja na kwotę 0,5 mld zł i 22 listopada na kwotę 0,7 mld zł. Środki pozyskane w drodze emisji zostały przeznaczone na ogólne cele finansowania Banku.

Kontynuowaliśmy też prace związane z wdrożeniem regulacji EMIR (European Market Infrastructure Regulation), nakładającej głównie na instytucje finansowe obowiązek rozliczania pozagiełdowych transakcji pochodnych za pośrednictwem centralnych kontrahentów – CCP. Na obecnym etapie prac dokonaliśmy

services. A well-growing sector of the segment is the cooperation with financial institutions, such as investment funds associations, pension funds and insurance companies.

In the investment segment there is an ownership supervision exercised over the companies of the Capital Group. An important part of the segment's operations is the organization of the Bank's own issues on the Polish market and international markets (among others through the issue of bonds) and obtaining funding from monetary and non-monetary financial institutions.

## Interbank market

In the scope of settlements we co-operate with financial institutions from 109 countries throughout the world. As of the end of 2013 we owned 34 Nostro accounts and 49 Loro accounts. We are a State Treasury Securities Dealer and a Money Market Dealer, we operate as a market maker in the national interest rate market and the national currency market. In the competition organized by the Ministry of Finance to select the State Treasury Securities Dealer for 2014 the Bank ranked sixth and second in the Money Market Dealers ranking.

In 2013 we continued our national market bonds issue program. We carried out two issues: on May 22 for the amount of 0.5 billion PLN and on November 22 for the amount of 0.7 billion PLN. Funds obtained this way were used for general Bank funding purposes.

We also continued to work on the implementation of the European Market Infrastructure Regulation (EMIR), which imposes the duty for financial institutions to settle OTC derivative transactions using Central Counterparty Clearing Houses (CCP). At the current stage of the works we have selected clearing

wyboru izb rozliczeniowych, za pośrednictwem których będą rozliczane transakcje pochodne, jak również zdecydowaliśmy o wyborze repozytorium, do którego będziemy raportować transakcje pochodne.

houses that we are going to use for clearing derivative transactions, as well as decided on the selection of the repository to which we will report derivative transactions.

## Działalność Domu Maklerskiego PKO Banku Polskiego

Dom Maklerski PKO Banku Polskiego (DM) jest jednym z czołowych biur maklerskich działających na krajowym rynku finansowym. Dysponuje największą – spośród instytucji finansowych działających w Polsce – siecią dystrybucji usług maklerskich: Punktami Obsługi Klienta w 35 miastach oraz blisko 1100 Punktami Usług Maklerskich, zlokalizowanych w oddziałach Banku.

W 2013 roku poziom obrotów na rynku wtórnym akcji przekroczył 49 mld zł i był wyższy od uzyskanego w roku 2012 o 28,9 proc. W efekcie udział DM w rynku wzrósł do 9,5 proc., umacniając jego trzecią pozycję w rankingu biur maklerskich.

Warto odnotować wysoką lokatę DM jako animatora rynku NewConnect – na koniec minionego roku pełnił on tę funkcję dla 53 spółek, zajmując drugie miejsce na rynku – oraz wysoką aktywność w segmencie obrotu obligacjami Skarbu Państwa – udział w rynku na poziomie 22,7 proc. plasuje DM na pozycji jego wicelidera.

W 2013 roku DM był niekwestionowanym liderem pod względem wartości transakcji na rynku IPO (Initial Public Offering). Wartość emisji, w których

## Operations of the PKO Bank Polski Brokerage House

The PKO Bank Polski Brokerage House (Dom Maklerski, DM) is one of the most important brokerage houses operating in the domestic financial market. It operates the largest brokerage services distribution networks among the financial institutions operating in Poland: with Customer Service Offices in 35 cities and more than 1100 Brokerage Service Offices located in the Bank's branch offices.

In 2013 the turnover in the secondary stock market exceeded 49 billion PLN and was higher than the value obtained in 2012 by 28.9%. As a result the DM's market share increased up to 9.5%, thus strengthening its position as the third among brokerage houses.

It is also worthwhile to stress the high position of DM as an animator in the NewConnect market – at the end of the previous year it was acting in this capacity for 53 companies, taking second place in the market. Another factor is the high activity in the segment of State Treasury bonds trading, with a market share of 22.7% the DM ranks as the runner up leader.

In 2013 the DM was the indisputable leader in the scope of Initial Public Offering (IPO) market transaction value. The value of issues in which the DM participated

*W 2013 roku DM był niekwestionowanym liderem pod względem wartości transakcji na rynku IPO (Initial Public Offering).*

*In 2013, DM was an undisputed leader in terms of value of transactions on the IPO market (Initial Public Offering).*

pośredniczył, wyniosła 4,1 mld zł, co stanowiło blisko 80 proc. rynku ogółem. Wartość transakcji DM na rynku SPO (Secondary Public Offer) przekroczyła 1,54 mld zł.

Na koniec 2013 roku DM prowadził 167,8 tys. rachunków papierów wartościowych i rachunków pieniężnych oraz posiadał 169,6 tys. aktywnych rachunków rejestrowych, co plasuje DM na czwartej pozycji wśród 43 uczestników.

## Produkty skarbowe

Szeroka oferta instrumentów rynku walutowego, stóp procentowych i rynku instrumentów towarowych efektywnie wspiera klientów w prowadzeniu bieżącej działalności i pozwala przygotować skuteczną strategię zarządzania ryzykiem finansowym.

amounted to 4.1 billion PLN, which amounted to 80% of the total market value. The value of DM transactions in the Secondary Public Offer (SPO) market exceeded 1.54 billion PLN.

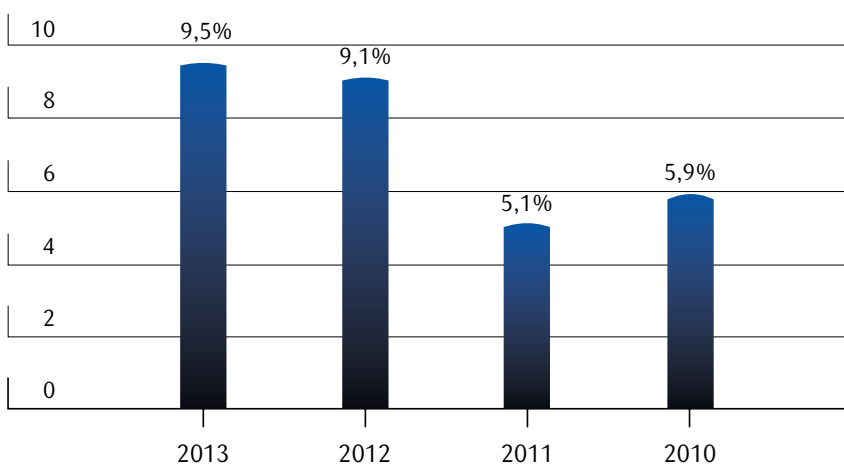
At the end of 2013 the DM operated 167.8 thousand securities accounts and money accounts, as well as 169.6 thousand active register accounts, which gives the DM fourth place among 43 participants.

## Treasury products

The broad range of instruments we offer in the currency, interest rates and commodities market effectively supports our customers in their current operations and allows for the preparation of an effective financial risk management strategy.

## Udział DM PKO Banku Polskiego w obrotach na rynku wtórnym akcji

The PKO Bank Polski DM share in the turnover on the secondary stock exchange market



Największy udział w sprzedaży produktów skarbowych stanowią transakcje wymiany walut SPOT. Dobre rezultaty uzyskujemy także w zakresie sprzedaży instrumentów pochodnych, takich jak forwardy, opcje, IRS, CIRS czy commodity.

Rozszerzamy i unowocześniamy sieć kanałów sprzedaży, wprowadzając możliwość zawierania transakcji za pośrednictwem platformy internetowej. W 2013 roku liczba transakcji SPOT w segmencie klientów instytucjonalnych wzrosła o blisko 30 proc., przy czym zawartych za pośrednictwem kanału internetowego zwiększyła się dwukrotnie.

## Usługi powiernicze

Prowadzimy rachunki papierów wartościowych i obsługujemy transakcje na rynku krajowym i zagranicznym. Świadczymy również usługi powiernicze oraz pełnimy funkcję depozytariusza dla funduszy emerytalnych i inwestycyjnych. Jesteśmy bezpośrednim uczestnikiem Krajowego Depozytu Papierów Wartościowych oraz Rejestru Papierów Wartościowych (NBP), a także członkiem Rady Banków Depozytariuszy i Rady ds. Nieskarbowych Papierów Dłużnych przy Związku Banków Polskich.

Na koniec 2013 roku wartość aktywów klientów przechowywanych na rachunkach powierniczych wyniosła 59,4 mld zł i była wyższa o około 7 proc. od uzyskanej na koniec 2012 roku. Równocześnie liczba obsługiwanych rachunków papierów wartościowych wyniosła 1,5 tys. sztuk.

## Współpraca międzynarodowa

Jednym ze sposobów pozyskania środków pokrywających potrzeby wynikające z rozwoju działalności biznesowej, w tym finansowanie projektów segmentu małych i średnich przedsiębiorstw, jest współpraca międ-

The highest share of treasury product sales is constituted by SPOT currency exchange transactions. We are also able to achieve good results in the scope of derivative instrument sales, such as forwards, options, IRS, CIRS or commodity.

We expand and modernize our network of sales channels, introducing the option to conclude transactions on an Internet platform. In 2013 the number of SPOT transactions in the institutional segment increased by almost 30%, whereby the number of transactions concluded over the Internet doubled.

## Escrow services

We operate securities accounts and handle transactions in the domestic and international market. We also provide escrow services and act as depositary for pension funds and investment funds. We are a direct member of the Krajowy Depozyt Papierów Wartościowych and the Registry of Securities (NBP), as well as a member of the Depositary Bank Council and Non-treasury Debt Securities Council of the Polish Bank Association.

As of the end of 2013 the value of assets our customers held on escrow accounts amounted to 59.4 billion PLN and was approximately 7% higher than that obtained as of the end of 2012. At the same time the number of active securities accounts was 1.5 thousand.

## International cooperation

International co-operation is one of the manners of obtaining funds to cover the current needs resulting from the development of business activities, including the funding of projects in the SME segment. We obtain funding from

dzynarodowa. Pozyskujemy je z zagranicznych rynków finansowych poprzez m.in. kredyty od międzynarodowych instytucji finansowych (w tym Banku Rady Europy i Europejskiego Banku Inwestycyjnego). Na koniec 2013 roku łączne finansowanie Banku w formie otrzymanych kredytów od instytucji finansowych wyniosło ok. 3,9 mld zł i obejmowało środki denominowane w EUR i CHF.

Jednocześnie uczestniczymy w przedsięwzięciu The 2020 European Fund for Energy, Climate Change and Infrastructure (Fundusz Marguerite). Nasze zaangażowanie kapitałowe w ww. fundusz wzrosło z 25 250 tys. euro na koniec 2012 roku do

35 650 tys. euro na koniec grudnia 2013 roku. Jako jedyny bank z grupy krajów nowych członków Unii Europejskiej otrzymaliśmy status instytucji powołującej fundusz Marguerite („Core sponsor”). Został on utworzony w 2009 roku na 20 lat i obecnie realizuje projekty inwestycyjne typu greenfield i brownfield w sektorze energetycznym i drogowym w Polsce i innych krajach Unii Europejskiej.

foreign financial markets, among others through loans granted by international financial institutions (including the Council of Europe Bank and the European Investment Bank). As of the end of 2013 the total funding of the Bank in the form of loans granted by financial institutions amo-

unted to approximately 3.9 billion PLN and included loans denominated in EUR and CHF.

At the same time we participate in the 2020 European Fund for Energy, Climate Change and Infrastructure initiative (Marguerite Fund). Our capital involvement in the fund increased from 25 250 thousand EUR at the end of 2012 up to 35 650 EUR at the end of December

2013. As the only bank from among new European Union Member States, we were granted the status of a Marguerite Fund Core Sponsor. The fund was established in 2009 for a period of 20 years and is now executing greenfield and brownfield investment projects in the power industry and road transport industry in Poland and other European Union Member States.

*W 2013 roku liczba transakcji SPOT w segmencie klientów instytucjonalnych wzrosła o blisko 30 proc.*

*In 2013, the number of SPOT transactions for institutional clients in the segment grew by nearly 30 per cent.*







## Zarządzanie ryzykiem

---

Risk management

105

# Zarządzanie ryzykiem

## Risk management

Zarządzanie ryzykiem jest jednym z najważniejszych procesów wewnętrznych PKO Banku Polskiego. Obszar ten służy zapewnieniu odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa oraz rentowności działalności biznesowej w zmieniającym się otoczeniu prawnym i ekonomicznym. Poziom ryzyka stanowi także ważny składnik procesu planistycznego.

W Banku identyfikujemy i zarządzamy następującymi rodzajami ryzyka bankowego: ryzyko kredytowe, stopy procentowej, walutowe, płynności, cen towarów, cen kapitałowych papierów wartościowych, instrumentów pochodnych, operacyjne, braku zgodności, zmian makroekonomicznych, modeli, biznesowe (w tym ryzyko strategiczne) i reputacji.

Zarządzanie ryzykiem w naszym Banku opiera się w szczególności na następujących zasadach:

- zarządzamy wszystkimi zidentyfikowanymi rodzajami ryzyka bankowego,
- proces zarządzania ryzykiem jest odpowiedni do skali działalności oraz do istotności, skali i złożoności danego ryzyka i na bieżąco dostosowywany do nowych czynników i źródeł ryzyka,
- metody zarządzania ryzykiem (w szczególności modele i ich założenia) oraz systemy pomiaru ryzyka są dostosowane do skali i złożoności ryzyka oraz okresowo weryfikowane i walidowane,
- zachowana jest niezależność organizacyjna obszaru ryzyka i windykacji od działalności biznesowej,
- zarządzanie ryzykiem jest zintegrowane z systemami planistycznymi i kontrolingowymi,
- poziom ryzyka jest na bieżąco kontrolowany,
- proces zarządzania ryzykiem wspiera realizację strategii Banku przy zachowaniu zgodności ze strategią zarządzania ryzykiem, w szczególności w zakresie poziomu tolerancji na ryzyko.

Proces zarządzania ryzykiem jest realizowany w trzech wzajemnie niezależnych liniach obrony:

Risk management is one of the most important internal processes of PKO Bank Polski. The purpose of this function is to ensure adequate level of security and profitability from the business operations in the variable legal and economical environment. The level of risk is also an important component of the planning process.

As the Bank we identify and manage the following types of banking risk: credit risk, interest rate risk, currency risk, liquidity risk, commodities price risk, capital securities price risk, derivatives risk, operational risk, nonconformity risk, macroeconomical changes risk, models risk, business risk (including strategic risk) and reputation risk.

Risk management at the Bank is based in particular on the following principles:

- we manage all the identified types of banking risk;
- the risk management process is adequate to the scale of operations and the meaning, scale and complexity of the particular risk and is adapted to match new factors and sources of risk;
- risk management methods (especially models and their assumptions), as well as risk measurement systems are adopted to the scale and complexity of the risk and subject to periodical verification and validation;
- organizational independence of the risk and debt collection functions from business operations is ensured;
- risk management is integrated with planning and controlling systems;
- the risk level is monitored continuously;
- the risk management process supports the execution of the Bank's strategy while maintaining consistency with the risk management strategy, especially in the scope of risk tolerance levels.

The risk management process is organized in three independent lines of defense:

- kontrola wewnętrzna funkcjonalna zapewniająca stosowanie mechanizmów kontroli ryzyka i zgodność działania z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa,
- system zarządzania ryzykiem, w tym metody, narzędzia, proces i organizacja zarządzania ryzykiem,
- audyt wewnętrzny.

Projektowanie strategicznych kierunków i zadań w zakresie ryzyka bankowego w kontekście strategii Banku i uwarunkowań wynikających z sytuacji makroekonomicznej oraz otoczenia regulacyjnego leży w gestii Komitetu Ryzyka. Zajmuje się on również analizowaniem okresowych raportów związanych z ryzykiem bankowym i opracowywaniem na ich bazie odpowiednich wytycznych, a także przygotowywaniem strategii zarządzania ryzykiem bankowym i jej okresowe weryfikowanie.

Komitet Kredytowy Banku koncentruje się na ograniczeniu ryzyka kredytowego przy podejmowaniu decyzji kredytowych lub decyzji dotyczących zarządzania wierzytelnościami trudnymi. Celem Komitetu Ryzyka Operacyjnego jest zapewnienie koordynacji i spójności podejmowanych w Banku decyzji w zakresie zarządzania ryzykiem operacyjnym.

Naszym priorytetem jest utrzymanie silnej pozycji kapitałowej oraz przyrost stabilnych źródeł finansowania, które stanowią podstawę stabilnego rozwoju działalności biznesowej, przy równoczesnym utrzymaniu priorytetów w zakresie efektywności działania i skutecznej kontroli kosztów oraz odpowiedniej oceny ryzyka. W tym celu w 2013 roku podjęte zostały m.in. następujące działania:

- internal functional control that ensures using risk control mechanisms and compliance of the activities with the generally applicable legal regulations;
- risk management system, including the methods, tools, process and organization of risk management;
- internal audit.

Designing strategic directions and tasks in the scope of banking risk in the context of the Bank's strategy and conditions resulting from the macro-economical

scale and regulatory framework is up to the Risk Committee. It also deals with analyzing periodical reports related to banking risk and developing guidelines based on such reports, as well as with preparing banking risk management strategies and periodical verification of such strategies.

The Credit Committee of the Bank focuses on

limiting credit risk when taking credit-related decisions and decisions that impact the management of bad debt. The purpose of the Operational Risk Committee is to ensure coordination and compliance of the decisions taken by the Bank in the scope of managing operational risk.

Our priority is to maintain a strong capital position and to ensure stable sources of funding that constitute the base for stable development of business activities, at the same time maintaining the priorities in the scope of operational efficiency and effective control of the costs, as well as adequate risk assessment. To this end in 2013 the Bank initiated, among others, the following activities:

*Naszym priorytetem jest utrzymanie silnej pozycji kapitałowej oraz przyrost stabilnych źródeł finansowania, które stanowią podstawę stabilnego rozwoju działalności biznesowej.*

*Our priority is to maintain a strong capital position and increase of stable funding sources, which is the basis for stable business development.*



- rolowanie obligacji krótkoterminowych w kwocie od 500 do 850 mln zł, przy jednoczesnym wydłużeniu terminu wymagalności tych papierów z trzech do sześciu miesięcy,
  - zaliczenie do funduszy własnych części zysku Banku za rok 2012,
  - pozyskanie we wrześniu 2013 roku finansowania w formie kredytu w wysokości 75 mln euro i w listopadzie ok. 185 mln franków szwajcarskich.
- rolling out short term bonds with a value of between 500 and 850 million PLN, at the same time extending the due dates for those instruments from three to six months;
  - transferring part of the Bank's profit for 2012 to equity;
  - obtaining funding in the form of a loan in the amount of 75 million EUR in September 2013 and 185 million CHF in November 2013.

12 czerwca 2013 roku podpisana została umowa dotycząca przejęcia Nordea Bank Polska, Nordea Finance Polska, Nordea Polska TUnŻ, a także portfela kredytów korporacyjnych obsługiwanych bezpośrednio przez sprzedającego – skandynawską grupę finansową Nordea. Przejęcie nie wpłynie na zmianę rodzaju ryzyk identyfikowanych w działalności PKO Banku Polskiego ani Nordea Bank Polska.

W pierwszej połowie 2013 roku w zakresie ryzyka operacyjnego prowadziliśmy prace związane z dostosowaniem do wymagań znowelizowanej przez Komisję Nadzoru Finansowego w styczniu 2013 roku Rekomendacji M dotyczącej zarządzania ryzykiem operacyjnym w bankach. Wszystkie rekomendacje zostały spełnione przez Bank do 30 czerwca 2013 roku, natomiast rekomendacja dotycząca ujawnienia informacji o stratach operacyjnych została spełniona – zgodnie z Rekomendacją M – w III kwartale 2013 roku.

On June 12, 2013 an agreement was signed concerning the acquisition of Nordea Bank Polska, Nordea Finance Polska and Nordea Polska TUnŻ, as well as a credit portfolio of corporate customers serviced directly by the seller, the Scandinavian finance group Nordea. The acquisition will not result in a change of the type of risks identified as part of the operations of PKO Bank Polski and Nordea Bank Polska.

In the first half of 2013 in the scope of operational risk we have been carrying out works related to ensuring consistency with the requirements of the Recommendation M approved by the Financial Supervision Authority in January 2013, which concerns operational risk management in banks. Requirements of all the recommendations were met by the Bank by June 30, 2013, whereas the requirements of the recommendation concerning the disclosure of information on operational losses, as per Recommendation M, were met in Q3 2013.

W drugiej połowie 2013 roku wdrożyliśmy proces uwzględniania ryzyka kredytowego kontrahenta w wycenie instrumentów finansowych zgodnie z najlepszymi praktykami na rynku oraz uwarunkowaniami wewnętrznymi.

Spójne zarządzanie ryzykiem obejmuje także spółki naszej Grupy Kapitałowej. Wśród zrealizowanych projektów warto wymienić prace prowadzone w 2013 roku w Kredobank. Podwyższeniu efektywności procesu kredytowego służyły udoskonalenie systemu informacji zarządczej i optymalizacja procesu kredytowego dla osób fizycznych, małych i średnich przedsiębiorstw oraz klientów korporacyjnych. Ponadto przeprowadzono nowelizację przepisów wewnętrznych w zakresie podstawowych zasad organizacji procesu kredytowego oraz przepisów związanych z procesem kredytowania klientów osób fizycznych oraz osób prawnych.

## Ryzyko kredytowe

Celem zarządzania ryzykiem kredytowym jest ograniczenie strat na portfelu kredytowym oraz minimalizacja ryzyka wystąpienia ekspozycji kredytowych zagrożonych utratą wartości, przy zachowaniu oczekiwanego poziomu dochodowości i wartości portfela kredytowego.

Realizację celów w zakresie ryzyka kredytowego zapewnia stosowanie coraz bardziej zaawansowanych metod zarządzania ryzykiem kredytowym, zarówno na poziomie pojedynczych ekspozycji kredytowych, jak i całego portfela kredytowego Banku. Są one rozwijane w kierunku zgodności z wymaganiami metod ratingów wewnętrznych (IRB), tzn. zaawansowanej metody pomiaru ryzyka kredytowego, która może być wykorzystywana do wyliczania wymogu kapitałowego z tytułu ryzyka kredytowego po uzyskaniu zgody Komisji Nadzoru Finansowego.

In the second half of 2013 we implemented a process of including the partner's credit risk in valuation of financial instruments, as per the best market practices and external circumstances.

Consistent risk management also includes companies from our Group. Among the projects executed it is also worthwhile to mention the works carried out in 2013 at Kredobank. Increasing the efficiency of the credit process was achieved through improving the management information system and optimizing the credit process for individuals, SMEs and corporate customers. Moreover, we were able to amend internal regulations in the scope of the basic organizational rules for the credit process, as well as the regulations related to the process of granting loans to individuals and legal persons.

## Credit risk

The purpose of credit risk management is to limit the losses resulting from a credit portfolio and to minimize the risk of credit exposure threatened by impairment, while maintaining the desired level of profitability and credit portfolio value.

Goals in the scope of credit risk are achieved by implementing more and more advanced methods of credit risk management, both at the level of single credit exposures, as well as at the level of the Bank's entire credit portfolio. These are developed towards achieving consistency with internal ratings (IRB), the so-called advanced credit risk measurement method, which may be used for calculating the capital required for credit risk once consent of the Financial Supervision Authority is obtained.

W 2013 roku wdrożyliśmy nowe modele ratingowe dla klientów instytucjonalnych, obejmujących przedsiębiorców prowadzących księgi rachunkowe zgodnie z ustawą o rachunkowości lub zgodnie z MSR, prowadzących podatkową księgę przychodów i rozchodów oraz przedsiębiorców kredytowanych w formule finansowania specjalistycznego. Modele te zostały opracowane z wykorzystaniem wewnętrznych danych Banku, co zapewnia, że są dostosowane do profilu ryzyka naszych klientów.

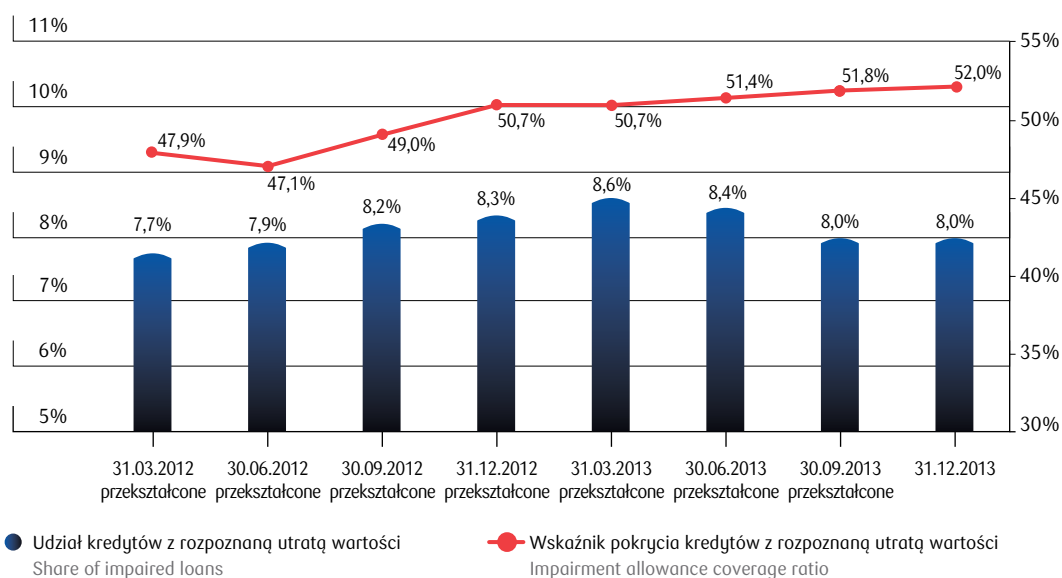
W odniesieniu do klientów instytucjonalnych i segmentu małych i średnich przedsiębiorstw wprowadziliśmy wiele usprawnień w zakresie bieżącego monitorowania portfela. Pozwala to na szybsze reagowanie na zmiany w istniejącym portfelu i zastosowanie adekwatnej polityki i narzędzi do nowych

In 2013 we implemented new rating models for institutional customers, including entrepreneurs who maintain accounting books as per the accounting act or the IAS, maintain a revenue and expense ledger and entrepreneurs who obtained credit in the form of specialized funding. These models were developed using internal data of the Bank, which ensures that they match the risk profile of our customers.

As regards the institutional customers and the SMEs segment, we have introduced a number of improvements in the scope of current portfolio monitoring. This enables reacting quicker to changes in the portfolio and adapting an adequate policy and tools for new customers.

## Udział kredytów i pożyczek z rozpoznaną utratą wartości dla PKO Banku Polskiego oraz wskaźnik ich pokrycia odpisami ogółem

Share of impaired loans for PKO Bank Polski and the total impairment allowance coverage ratio



klientów. W czerwcu 2013 roku wdrożyliśmy nową metodykę szacowania parametrów portfelowych wykorzystywanych przy ustalaniu odpisów z tytułu utraty wartości ekspozycji kredytowych oraz rezerw na pozabilansowe ekspozycje kredytowe.

Wskaźnik udziału kredytów z rozpoznaną utratą wartości na koniec 2013 roku wyniósł 8,0 proc., co oznacza spadek o 0,3 p.p. w stosunku do końca 2012 roku, głównie na skutek poprawy jakości kredytów konsumpcyjnych. Wskaźnik pokrycia kredytów z rozpoznaną utratą wartości dla PKO Banku Polskiego na 31 grudnia 2013 roku wyniósł 52,0 proc. w porównaniu z 50,7 proc. na 31 grudnia 2012 roku.

W celu uwzględnienia ryzyka kredytowego kontrahenta w wycenie instrumentów pochodnych wycenianych według wartości godziwej w grudniu 2013 roku wdrożyliśmy zasady kalkulacji wysokości korekty wyceny instrumentów pochodnych z tytułu ryzyka kredytowego kontrahenta (CVA) i własnego ryzyka kredytowego Banku (DVA).

Spółki Grupy Kapitałowej, w których występuje istotny poziom ryzyka kredytowego (Grupa Kapitałowa Kredobank, Grupa Kapitałowa PKO Leasing, Grupa Kapitałowa BTK, Finansowa Kompania „Prywatne Inwestycje”), zarządzają ryzykiem kredytowym indywidualnie, przy czym stosowane metody oceny i pomiaru ryzyka kredytowego dostosowane są do metod stosowanych w PKO Banku Polskim, przy uwzględnieniu specyfiki działalności.

## Ryzyko stopy procentowej

Celem zarządzania ryzykiem stopy procentowej jest ograniczanie ewentualnych strat z tytułu zmian rynkowych stóp procentowych do akceptowalnego poziomu poprzez kształtowanie struktury pozycji bilansowych i pozabilansowych.

In June 2013 we implemented new methodology for assessing portfolio parameters used when writing off credit exposure impairment and reserves for off-balance sheet credit exposure.

The share of impaired loans as of the end of 2013 amounted to 8.0%, which means a drop of 0.3 pp against the end of 2012, mainly due to the increase in consumer loan quality. The impairment allowance coverage ratio for PKO Bank Polski as of December 31, 2013 amounted to 52.0% against 50.7% as of December 31, 2012.

In order to account for the partner's credit risk when valuing derivative instruments valued at fair market price, in December 2013 we implemented calculation guidelines for the amount of adjustment of derivative instruments valuation for the partner's credit risk (CVA) and the Bank's own credit risk (DVA).

Companies of the Group with a significant level of credit risk (the Kredobank Group, the PKO Leasing Group, the BTK Group, Finansowa Kompania „Prywatne Inwestycje”) manage their credit risk individually, whereby the methods of credit risk assessment and measurement are adopted to the methods used at PKO Bank Polski, considering the specific nature of their operations.

## Interest rate risk

The purpose of managing interest rate risk is to limit the possible losses resulting from changes in market interest rates down to an acceptable level by shaping the structure of balance sheet items and off balance sheet items.



W procesie zarządzania ryzykiem stopy procentowej w szczególności wykorzystujemy miarę wartości zagrożonej (VaR), miarę wrażliwości dochodu odsetkowego, testy warunków skrajnych oraz luki przeszacowań.

Na 31 grudnia 2013 roku nasz Bank był narażony głównie na ryzyko złotowej stopy procentowej, które odpowiadało za ok. 67 proc. wartości zagrożonej (VaR). Było ono zdeterminowane głównie ryzykiem niedopasowania terminów przeszacowań stóp procentowych aktywów i zobowiązań Banku. Wartość zagrożona na stopie procentowej Banku w horyzoncie 10-dniowym (VaR 10-dniowy) wyniosła 54 930 tys. zł, co stanowiło ok. 0,27 proc. funduszy własnych Banku. Rok wcześniej, 31 grudnia 2012 roku, miara VaR dla Banku wyniosła 64 451 tys. zł, co stanowiło ok. 0,33 proc. funduszy własnych Banku.<sup>1</sup>

## Ryzyko walutowe

Ryzyko walutowe to ryzyko poniesienia straty z tytułu zmian kursów walutowych, generowane przez utrzymywanie otwartych pozycji walutowych w poszczególnych walutach. Celem zarządzania ryzykiem walutowym jest ograniczanie ewentualnych strat z tytułu zmian kursów walut do akceptowalnego poziomu poprzez kształtowanie struktury walutowej pozycji bilansowych oraz pozabilansowych. Do pomiaru ryzyka walutowego stosujemy model wartości zagrożonej (VaR) oraz testy warunków skrajnych. Wartość zagrożona (VaR)

Ryzyko walutowe, zarówno na 31 grudnia 2013 roku, jak i 31 grudnia 2012 roku, kształtowało się na niskim poziomie.

<sup>1</sup> Wielkość funduszy własnych wyliczana zgodnie z przepisami dotyczącymi wyliczania współczynnika wypłacalności.

In the process of managing the interest rate risk we especially use the value at risk (VaR) measure, interest rate income sensitivity, stress test and revaluation gaps.

As of December 31, 2013 our Bank was mainly exposed to zloty interest rate risk, which was responsible for approx. 67% of the value at risk (VaR). This was determined by the risk of mismatch between the interest rates on the Bank's assets and liabilities revaluation dates. The value at risk of the Bank's interest rate at a 10-day horizon (10-day VaR) amounted to 54,930 thousand PLN, which constituted approx. 0.27% of the Bank's equity. A year before, as of December 31, 2012, the VaR for the Bank amounted to 64,451 thousand PLN, which constituted approx. 0.33% of the Bank's equity.<sup>1</sup>

## Currency risk

Currency risk is the risk of suffering losses as a result of exchange rate fluctuations, generated by holding open currency positions in particular currencies. The purpose of managing currency risk is to limit the possible losses resulting from changes in currency exchange rates down to an acceptable level by shaping the structure of balance sheet items and off balance sheet items. The value at risk (VaR) and stress tests are used for measuring the extent of currency risk. Value at risk (VaR)

The currency risk, both as of December 31, 2013, as well as December 31, 2012, was at a low level.

<sup>1</sup> The amount of equity was calculated as per the regulations relating to the calculation of the liquidity ratio.

## Wielkość pozycji walutowych dla poszczególnych walut w PKO Banku Polskim (w tys. PLN)

Currency positions for the particular currencies at PKO Bank Polski (in thousand PLN)

Waluty Currency	31.12.2013	31.12.2012
EUR	13 010	(11 933)
USD	79 507	(8 277)
CHF	6 526	(20 127)
GBP	3 673	4 611
Pozostałe (globalna netto) Other (global net)	6 020	12 395

## Ryzyko płynności

Celem zarządzania ryzykiem płynności jest zapewnienie niezbędnej wysokości środków finansowych koniecznych do wywiązywania się z bieżących i przyszłych (również potencjalnych) zobowiązań z uwzględnieniem charakteru prowadzonej działalności oraz potrzeb mogących się pojawić w wyniku zmian otoczenia rynkowego poprzez odpowiednie kształtowanie struktury bilansu oraz zobowiązań pozabilansowych.

Podstawą naszej polityki w zakresie płynności jest utrzymywanie portfela płynnych papierów wartościowych oraz wzrost stabilnych źródeł finansowania (w szczególności stabilnej bazy depozytowej). W ramach zarządzania ryzykiem płynności wykorzystujemy również instrumenty rynku pieniężnego, w tym operacje otwartego rynku NBP. Dla zapewnienia właściwego poziomu płynności przyjęliśmy limity i wartości progowe na ryzyko płynności krótko-, średnio- i długoterminowej.

## Liquidity risks

The purpose of managing liquidity risks is to ensure the required amount of funding necessary to cover current and future (also potential) liabilities, taking into consideration the nature of the operations and the needs that may result from a change in the market environment by appropriately structuring the balance sheet and off balance sheet liabilities.

The cornerstone of our policy in the scope of liquidity is to maintain a portfolio of liquid securities and increase stable sources of funding (especially in the form of a stable deposit portfolio). As part of liquidity risk management we also use money market instruments, including open NPB market operations. In order to ensure an adequate level of liquidity we have adopted limits and threshold values for short term, average term and long term liquidity risk.

113

31 grudnia 2013 roku poziom osadu depozytów stanowił ok. 95,9 proc. wszystkich depozytów zdeponowanych w Banku (z wyłączeniem rynku międzybankowego), co oznacza wzrost o ok. 2,6 p.p. w porównaniu z końcem 2012 roku.

As of December 31, 2013 core deposits amounted to approx. 95.9% of all the deposits in the Bank (not including the inter-bank market), which means an increase by approx. 2.6 pp against the end of 2012.

## Rezerwa płynności PKO Banku Polskiego (w mln PLN)

Liquidity reserve of PKO Bank Polski (in million PLN)

	31.12.2013	31.12.2012
Rezerwa płynności do 1 miesiąca*		
Liquidity reserve up to 1 month *	17 816	13 568

\* Rezerwa płynności jest to różnica między najbardziej płynnymi aktywami a oczekiwanymi i potencjalnymi zobowiązaniami, które stają się wymagalne w danym horyzoncie czasowym.

\* The liquidity reserve is the difference between the most liquid assets and the expected or potential liabilities that are due within the analyzed period.

## Ryzyko cen towarów

Zarządzanie ryzykiem cen towarów odbywa się poprzez nakładanie limitów na instrumenty generujące ryzyko cen towarów, monitorowanie ich wykorzystania oraz raportowanie poziomu ryzyka.

Wpływ ryzyka cen towarów na sytuację finansową Banku jest nieistotny. Na dzień 31 grudnia 2013 roku wymóg kapitałowy z tego tytułu nie przekraczał tysiąca złotych.

## Commodity prices risk

Commodity prices risk is managed by imposing limits on instruments that generate a commodity price risk, monitoring these and using them to report risk levels.

The impact of commodity prices risk on the Bank's financial standing is negligible. As of December 31, 2013 the capital requirements for this did not exceed one thousand PLN.

## Ryzyko cenowe kapitałowych papierów wartościowych

Celem zarządzania ryzykiem cen kapitałowych papierów wartościowych jest ograniczenie

## Capital securities prices risk

The purpose of managing capital securities prices risk is to limit the possible losses

ewentualnych strat z tytułu zmian cen kapitałowych papierów wartościowych na rynku publicznym lub indeksów giełdowych do akceptowalnego przez nas poziomu poprzez optymalizowanie zajmowanych pozycji w instrumentach wrażliwych na zmiany tych parametrów rynkowych. Zarządzanie ryzykiem odbywa się poprzez nakładanie limitów na działalność Domu Maklerskiego oraz monitorowanie ich wykorzystania.

Wpływ ryzyka cen kapitałowych papierów wartościowych na sytuację finansową Banku został określony jako nieistotny. Pozycje zajęte w kapitałowych papierach wartościowych oraz instrumentach indeksowych są ograniczane i nie przewiduje się ich istotnego zwiększenia.

## Ryzyko instrumentów pochodnych

Ryzyko instrumentów pochodnych jest to ryzyko wynikające z zajęcia pozycji w instrumentach finansowych, które spełniają łącznie następujące warunki:

- wartość instrumentu zmienia się wraz ze zmianą instrumentu bazowego,
- nie wymaga żadnej inwestycji początkowej netto lub wymaga tylko niewielkiej inwestycji początkowej netto w porównaniu z innymi rodzajami umów, które w podobny sposób reagują na zmiany warunków rynkowych,
- jego rozliczenie ma nastąpić w przyszłości.

Proces zarządzania ryzykiem instrumentów pochodnych jest zintegrowany z zarządzaniem ryzykami: stopy procentowej, walutowym, płynności oraz kredytowym, przy czym ze względu na specyfikę instrumentów pochodnych jest on poddany szczególnej kontroli określonej w naszych przepisach wewnętrznych.

resulting from changes in capital prices of securities in the public market or stock indexes down to a level that is acceptable to us, which is done by means of optimizing the positions in instruments that are sensitive to changes of market parameters. Risk management is carried out by means of imposing limits on the operations of the Brokerage House and monitoring the extent to which these are used.

The impact of capital securities prices risk on the Bank's financial standing is deemed negligible. Positions in capital securities and index instruments are being limited and no significant increase is planned.

## Derivative instruments risk

The risk of derivative instruments is the risk that results from taking a position on financial instrument that meet the following conditions:

- instrument value fluctuates along with changes to the base instrument;
- no initial net investment is required or only a limited scope of such investment is required compared to other types of agreements that react in a similar manner to changes in the market situation;
- the instrument is to be settled in the future.

The process of managing the risk of derivative instruments is integrated with managing the interest rate risk, currency risk, liquidity risk and credit risk, whereby due to the specific nature of derivative instruments, it is subject to detailed auditing set forth in our internal regulations.

Zarządzanie ryzykiem w Banku realizowane jest w trzech wzajemnie niezależnych liniach obrony. Stanowią je kontrola wewnętrzna, system zarządzania ryzykiem oraz audyt wewnętrzny.

Risk management in the Bank is carried out in three mutually independent lines of defence. They include internal control, risk management system and internal audit.

## Ryzyko operacyjne

Celem zarządzania nim jest optymalizacja efektywności operacyjnej poprzez obniżenie strat operacyjnych, racjonalizację kosztów, jak również zwiększenie szybkości oraz adekwatności reakcji Banku na zdarzenia od niego niezależne.

Zarządzanie ryzykiem operacyjnym odbywa się zarówno na płaszczyźnie rozwiązań systemowych, jak i bieżącego zarządzania tym ryzykiem. Systemowo prowadzone jest na poziomie Centrali PKO Banku Polskiego. Natomiast bieżące zarządzanie ryzykiem operacyjnym realizowane jest przez każdą jednostkę organizacyjną Banku.

## Ryzyko braku zgodności

Celem zarządzania tym ryzykiem jest zapobieganie występowania przypadków braku zgodności, jak też utraty reputacji bądź wiarygodności oraz utrwalenie wśród akcjonariuszy, klientów, pracowników, partnerów biznesowych i innych uczestników rynku wizerunku Banku jako instytucji działającej zgodnie z prawem i przyjętymi standardami postępowania, godnej zaufania, uczciwej i rzetelnej.

W Banku oraz wszystkich podmiotach Grupy Kapitałowej przyjęliśmy zerową tolerancję na ryzyko braku zgodności, co oznacza, że koncentrujemy swoje działania na unikaniu tego ryzyka.

## Ryzyko biznesowe

Celem zarządzania ryzykiem biznesowym jest utrzymywanie na akceptowalnym poziomie potencjalnych negatywnych konsekwencji finansowych wynikających z niekorzystnych zmian zachodzących w otoczeniu biznesowym, z podjęcia niekorzystnych decyzji, nieprawidłowego wprowadzenia podjętych decyzji lub

## Operational risk

The purpose of managing this type of risk is to optimize the operational efficiency by reducing operational losses, rationalizing costs and increasing the speed and adequacy of the Bank's reactions to events that are not controlled by it.

Operational risk is managed at the level of system solutions, as well as at the level of current operational risk management. The system solutions are implemented at the level of the PKO Bank Polski Headquarters. Whereas current operational risk management is carried out by each organizational entity of the Bank.

## Non-compliance risk

The purpose of managing this type of risk management is to prevent the occurrence of non-compliance cases, as well as losing reputation or credibility and strengthening the Bank's image among shareholders, customers, employees, business partners and other market players as an institution that operates in accordance with the law and accepted standards of conduct, one that is trustworthy, fair and reliable. We have a zero tolerance policy for risk of non-compliance in the Bank and all the entities in the Group, which means that we concentrate our efforts on avoiding this type of risk.

## Business risk

The purpose of business risk management is to maintain an acceptable level of potentially negative financial consequences resulting from unfavorable changes that occur in the business environment, taking bad decisions, bad implementation of the decisions taken or the failure



braku podjęcia odpowiednich działań, które miałyby być odpowiedzią na zmiany zachodzące w otoczeniu biznesowym.

### Ryzyko reputacji

Jest ono definiowane jako ryzyko związane z możliwością wystąpienia negatywnych odchyłeń od zaplanowanego wyniku finansowego wskutek pogorszenia się wizerunku Banku. Celem zarządzania nim jest ochrona wizerunku Banku oraz ograniczanie prawdopodobieństwa wystąpienia straty reputacyjnej.

### Ryzyko modeli

Jest to ryzyko poniesienia negatywnych skutków finansowych lub reputacyjnych w wyniku podejmowania błędnych decyzji biznesowych na podstawie funkcjonujących w Banku modeli. Jego ograniczeniu służy objęcie istotnych modeli wykorzystywanych w Banku procesem regularnej, niezależnej walidacji, pozwalającym określić skalę zagrożeń na poziomie pojedynczego modelu oraz zagregowanej oceny poziomu ryzyka modeli.

### Ryzyko zmian makroekonomicznych

Celem zarządzania nim jest identyfikacja czynników makroekonomicznych mających znaczący wpływ na działalność Banku oraz podejmowanie działań, których zadaniem jest ograniczenie niekorzystnego wpływu potencjalnych zmian sytuacji makroekonomicznej na sytuację finansową Banku.

### Kompleksowe testy warunków skrajnych

Integralny element zarządzania ryzykiem w Banku oraz uzupełnienie testów warunków skrajnych

to take appropriate action that would be the reaction to changes occurring in the business environment.

### Reputation risk

This is defined as the risk associated with the possibility of deviations from the planned financial results due to worsening the Bank's image. The purpose of managing this type of risk is to protect the Bank's image and limit the possibility of a reputation loss.

### Models risk

This is the risk of suffering negative financial or reputation consequences that result from taking bad business decisions based on the models applied at the Bank. Measures implemented to limit this type of risk include the regular, independent validation of the important models used at the Bank, which enables determining the scale of the hazard at the level of a single model or an aggregated assessment of the risk level of all the models.

### Macro-economic changes risk

The purpose of managing this type of risk is to identify macro-economic factors that exert an important influence on the Bank's operations and to implement measures with the purpose to limit the negative impact of potential changes in the macro-economic environment on the Bank's financial standing.

### Complex stress testing

An integral element of the Bank's risk management policy and a supplement to the stress

specyficznych dla poszczególnych rodzajów ryzyka stanowią kompleksowe testy warunków skrajnych. Uwzględniają zbiorczo następujące rodzaje ryzyka uznane przez Bank za istotne, w tym ryzyko: kredytowe, rynkowe, płynności, operacyjne, biznesowe.

Kompleksowe testy warunków skrajnych obejmują analizę wpływu zmian w otoczeniu i funkcjonowaniu Banku na jego sytuację finansową, w szczególności: rachunek zysków i strat, bilans, fundusze własne, adekwatność kapitałową, w tym wymogi kapitałowe, kapitał

wewnętrzny, miary adekwatności kapitałowej oraz wybrane miary płynności.

Na własne potrzeby Banku realizowane są one nie rzadziej niż raz w roku w horyzoncie trzyletnim przy uwzględnieniu zmian wartości i struktury pozycji bilansu oraz rachunku zysków i strat (testy dynamiczne). Testy nadzorcze przeprowadzane są na żądanie organów nadzorczych zgodnie z założeniami dostarczonymi przez organy nadzorcze.

Potwierdzeniem bezpieczeństwa naszego Banku są wyniki europejskich stresstestów, w których odnotowujemy bardzo dobre wyniki. Ostatnie badanie, przeprowadzone w 2013 roku, potwierdziło silną pozycję kapitałową naszego Banku, który utrzymał w obu badanych okresach (w grudniu 2012 roku i w czerwcu 2013 roku) współczynnik wypłacalności oparty na kapitałach typu Tier 1 przekraczający poziom 12 proc., czyli znacząco powyżej rekomendowanego przez EBA poziomu 9 proc. W 2014 roku testy realizowane przez

testing specific for the particular types of risk are the complex stress tests. These tests account for the aggregated following types of risk, that the Bank deemed important, including credit risk, market risk, liquidity risk, operational risk, business risk.

Complex stress testing include an analysis of the impact exerted by the changes in the Bank's environment and operations on its financial standing, especially the profit and loss account, balance sheet, equity, capital

adequacy, including capital requirements, internal capital, capital adequacy measures and selected liquidity measures.

For its own purposes, the Bank implements these measures at least once a year in a pe-

riod of three years, assuming changes in value and the structure of balance sheet items and the profit and loss account (dynamic testing). Supervisory tests are carried out at the request of supervisory bodies as per the assumptions provided by the supervisory bodies.

Results of European stress testing, where we obtain very good results, confirm the safety of our Bank. The last test, carried out in 2013, confirmed the very strong capital standing of our Bank, which for both periods analyzed (in December 2012 and June 2013) maintained a liquidity ratio based on Tier 1 capital in excess of 12%, that is significantly above the level of 9% recommended by EBA. In 2014 tests carried out

*Potwierdzeniem bezpieczeństwa naszego Banku są wyniki europejskich stresstestów, w których odnotowujemy bardzo dobre wyniki.*

*The safety of our Bank is confirmed by the results of European stresstests, where we achieve very good results.*



Europejski Urząd Nadzoru Bankowego (EBA) obejmą 124 unijne banki, obejmujące co najmniej 50 proc. każdego krajowego sektora bankowego. W Polsce do udziału w testach KNF wytypowała 16 banków, w tym PKO Bank Polski oraz Nordea Bank Polska.

## Adekwatność kapitałowa<sup>2</sup>

Adekwatność kapitałowa jest stanem, w którym wysokość posiadanych przez PKO Bank Polski funduszy własnych przekracza większą z wartości: suma wymogów kapitałowych (tzw. filar I) oraz suma kapitału wewnętrznego (tzw. filar II).

Celem zarządzania adekwatnością kapitałową jest utrzymywanie, w sposób ciągły, kapitału na poziomie adekwatnym do skali oraz profilu ryzyka działalności Banku.

Głównymi miernikami adekwatności kapitałowej są:

- współczynnik wypłacalności, którego minimalny poziom, zgodnie z ustawą Prawo bankowe, wynosi 8 proc.,
- relacja funduszy własnych do kapitału wewnętrznego, której minimalny poziom, zgodnie z ustawą Prawo bankowe, wynosi 1,0%,
- współczynnik wypłacalności dla kapitału podstawowego Tier 1 (Common Equity Tier 1 ratio).

Poziom adekwatności kapitałowej Banku na 31 grudnia 2013 roku utrzymywał się na bezpiecznym poziomie, istotnie powyżej ustawowych limitów. Współczynnik wypłacalności Banku 31 grudnia

by the European Banking Authority (EBA) shall include 124 EU banks with at least 50% of each state's banking sector capital. In Poland the Financial Supervision Authority selected 16 banks to take part in the testing, including PKO Bank Polski and Nordea Bank Polska.

## Capital adequacy<sup>2</sup>

Capital adequacy is a condition where the amount of equity owned by PKO Bank Polski exceeds the greater of the following: total capital requirements (the so-called Tier 1) or the total internal capital (the so-called Tier 2).

The purpose of managing capital adequacy is to continuously maintain the capital at a level adequate for the scale and profile of the Bank's operations.

The main measures of capital adequacy are:

- capital adequacy ratio, with the minimum level required by the Banking Law Act being 8%;
- equity to internal capital, with the minimum level required by the Banking Law Act being 1.0%;
- capital adequacy ratio for core equity (Common Equity Tier 1 ratio).

The Bank's capital adequacy level as of December 31, 2013 was maintained at a safe level, significantly above the statutory threshold values.

The Bank's capital adequacy ratio as of December 31, 2013 amounted to 13.38% (increased by 0.6

<sup>2</sup> Fundusze własne na potrzeby adekwatności kapitałowej wyliczane są w oparciu o postanowienia ustawy Prawo bankowe oraz uchwały nr 325/2011 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 20 grudnia 2011 roku w sprawie pomniejszeń funduszy podstawowych, ich wysokości, zakresu i warunków pomniejszania o nie funduszy podstawowych banku, innych pozycji bilansu banku zaliczanych do funduszy uzupełniających, ich wysokości, zakresu i warunków ich zaliczania do funduszy uzupełniających banku, pomniejszeń funduszy uzupełniających, ich wysokości, zakresu i warunków pomniejszania o nie funduszy uzupełniających banku oraz zakresu i sposobu uwzględniania działania banków w holdingach w obliczaniu funduszy własnych (Dz.Urz. KNF Nr 13, poz. 49, z dnia 30 grudnia 2011 roku).

<sup>2</sup> Own funds for the purpose of capital adequacy are calculated based on the provision of the Banking Law Act and the resolution no 325/2011 of the Financial Supervision Authority dated December 20, 2011 on reducing share capital, its amounts, scope and conditions for reducing other types of a bank's capital, other bank's balance sheet items included in reserve capitals, its amounts, scope and conditions for using it as the bank's reserve capital, reductions of reserve capital, its amounts, scope and conditions for reducing a bank's reserve capital by the amount and the scope and manner of treating the involvement of banks in holdings when calculating equity (Official Journal of the FSA no 13, item 49, dated December 30, 2011).

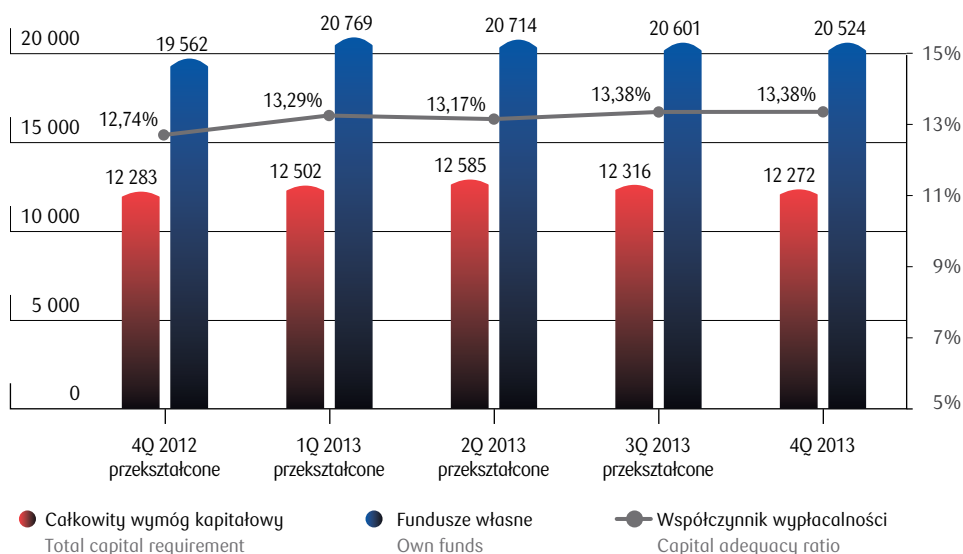
2013 roku wynosił 13,38 proc. (wzrost o 0,6 p.p. w stosunku do 31 grudnia 2012 roku). Zmiana spowodowana była głównie wzrostem funduszy własnych Banku dla potrzeb adekwatności kapitałowej. Na 31 grudnia 2013 roku fundusze własne Banku wyliczane na potrzeby adekwatności kapitałowej wzrosły do ok. miliarda zł, do poziomu 20 524 mln zł.

pp against December 31, 2012). The change was caused mainly by the increase in the Bank's equity for capital adequacy purposes.

As of December 31, 2013, the Bank's own funds calculated for capital adequacy purposes increased by about a billion PLN, to PLN 20,524 million.

## Adekwatność kapitałowa PKO Banku Polskiego (w mln zł)

Capital adequacy of the PKO Bank Polski (in PLN million)



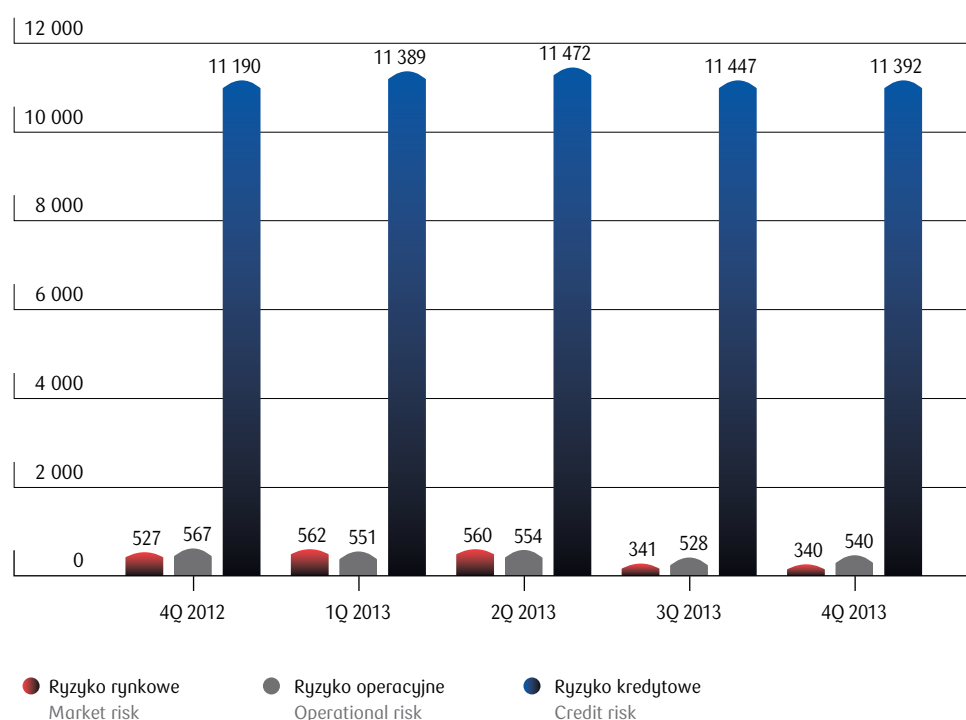
121

PKO Bank Polski wylicza wymogi kapitałowe zgodnie z Uchwałą nr 76/2010 Komisji Nadzoru Finansowego z 10 marca 2010 roku w sprawie zakresu i szczegółowych zasad wyznaczania wymogów kapitałowych z tytułu poszczególnych rodzajów ryzyka (Dz.Urz. KNF Nr 2, poz. 11, z dnia 9 kwietnia 2010 roku z późn. zm.): z tytułu ryzyka kredytowego – metodą standardową, z tytułu ryzyka

PKO Bank Polski calculates the capital requirements in accordance with the Resolution No. 76/2010 of the Financial Supervision Authority of March 10, 2010 on the scope and detailed procedures for determining capital requirements for particular types of risk (Journal of Laws FSA No. 2, item 11 of April 9, 2010, as amended): credit risk

## Wymogi kapitałowe

### Capital requirements



122

operacyjnego – metodą zaawansowaną (AMA), a z tytułu ryzyka rynkowego – metodami podstawowymi.

Wzrost wymogu kapitałowego z tytułu ryzyka kredytowego w 2013 roku o 202 mln zł do poziomu 11 392 mln zł był głównie konsekwencją wzrostu portfela kredytowego (ekspozycji bilansowych i pozabilansowych ok. 3,6 proc.). Spadek wymogu kapitałowego z tytułu ryzyka rynkowego o 35 proc. do poziomu 340 mln zł obejmuje w przeważającym zakresie gwarantowanie emisji obligacji korporacyjnych oraz portfel obligacji korporacyjnych (łącznie spadek wymogu dla wymienionych obligacji wynosi ok. 57 proc.).

– a standard method, operating risk – advanced (AMA) method, and market risk – basic methods.

The increase in the capital requirement due to the credit risk in 2013 by PLN 202 million (to PLN 11,392 million) was mainly due to the growth of the credit portfolio (on-balance exposure and off-balance exposure by approximately 3.6%). The decrease in the capital requirement due to the market risk by 35% to PLN 340 million includes mainly underwriting of corporate bond issuance and a portfolio of corporate bonds (the total requirement decrease for these bonds is around 57%).







## **Kapitał ludzki**

Human capital

125

## Kapitał ludzki

### Human capital

Sukcesy i pozycja PKO Banku Polskiego nie byłyby możliwe bez zaangażowania naszych pracowników, ich pasji oraz gotowości do ciągłego rozwoju. Stanowią oni niezwykle ważną i cenną grupę interesariuszy Banku.

Wierzymy, że trwałą przewagę konkurencyjną buduje zespół utalentowanych osób, o wysokiej motywacji i zaangażowaniu. Będąc jednym z największych pracodawców w kraju, zapewniamy miejsce pracy i rozwoju dla 24,4 tys. osób. Powodem do dumy i docenieniem starań na rzecz tworzenia optymalnych warunków pracy i rozwoju są rzadko spotykane w Polsce wskaźniki retencji – średni staż pracy w Banku wynosi 15 lat. Dokładamy starań, by kultura organizacji i atmosfera pracy sprzyjały synergicznemu łączeniu wyjątkowego doświadczenia kadry związanej z nami od lat ze świeżym spojrzeniem osób, które do naszego zespołu dołączyły niedawno, w tym absolwentów, dla których PKO Bank Polski jest pierwszym pracodawcą. Realizując projekty rozwojowe dla pracowników, dbamy o to, by wzrostowi kapitału intelektualnego jednostek towarzyszyło wzmocnienie kapitału społecznego, czyli chęci i umiejętności codziennej współpracy na rzecz wspólnych efektów.

Naszym celem jest zdobycie i utrzymanie pozycji najlepszego pracodawcy w polskim sektorze bankowym. Realizujemy wiele działań spójnych z naszymi wartościami. Najważniejsze z nich to:

- przestrzeganie regulacji i respektowanie praw człowieka,
- tworzenie i stosowanie standardów dotyczących warunków pracy, wynagradzania, obowiązków pracodawcy,

The success and position of PKO Bank Polski would not be possible without the commitment of our employees, their passion, and willingness to develop. They represent an extremely important and valuable group of the Bank's stakeholders.

We believe that a permanent competitive advantage can only be achieved with a team of talented, highly motivated, and committed individuals. We are one of the largest employers in the country, providing career opportunities and development to 24.4 thousand people. Our exceptional retention index - the average employment period in the Bank is 15 years - is a reason to be proud; it also shows that our employees appreciate our efforts to

create the optimal work and development conditions. We strive to make our organizational culture and work atmosphere conducive to a synergy between our experienced staff who have been with us for years and a new point of view brought by those who have joined

our team only recently, including university graduates for whom PKO Bank Polski is the first employer. By pursuing development projects for our employees, we make sure that the growth in the intellectual capital of our individual employees is accompanied by the growth of the social capital, that is, the willingness and ability to cooperate on a daily basis in order to meet common goals.

We strive to ensure that our current and future employees see us as an employer of choice. In order to achieve this goal, we conduct a large number of activities that are consistent with our goals. The most important of them are:

- compliance with regulations and respecting human rights;
- creating and implementing standards for work conditions, remuneration, and employer obligations;

*Naszym celem jest zdobycie i utrzymanie pozycji najlepszego pracodawcy w polskim sektorze bankowym.*

*Our goal is to gain and maintain the position of the best employer in the Polish banking sector.*

- zasady etyki, przeciwdziałanie mobbingowi i system zgłaszania nieprawidłowości,
- polityka rozwoju pracowników, w tym ścieżka kariery i awansu,
- docenianie różnic i poszanowanie indywidualizmu,
- troska o bezpieczeństwo pracowników.

Pracowników obowiązują: „Regulamin Pracy w PKO Banku Polskim” oraz normy postępowania zawarte we wspólnie wypracowanym „Kodeksie Etyki”. Zasady pracy określane są we współpracy z reprezentantami pracowników. W Banku działają trzy organizacje związkowe: Krajowy Związek Zawodowy Pracowników Banku PKO Banku Polskiego, Komisja Zakładowa NSZZ „Solidarność” Pracowników PKO Banku Polskiego, Związek Zawodowy Pracowników PKO Banku Polskiego oraz Rada Pracownicza. Jest ona powołana w celu realizacji ustawowego obowiązku informowania pracowników o sytuacji ekonomicznej przedsiębiorstwa, przewidywanych zmianach zatrudnienia, działaniach mogących powodować istotne zmiany w organizacji pracy lub podstawach zatrudnienia. W trakcie konsultacji nowych projektów Rada ma możliwość przekazania uwag i wątpliwości, które mogą mieć znaczenie dla obrony interesów pracowników w trakcie realizacji projektowanych zmian.

Dużą wagę przykładamy do kwestii rekrutacji oraz komunikacji z potencjalnymi przyszłymi pracownikami, przede wszystkim studentami, m.in. poprzez aktywny udział w targach pracy i intensywną współpracę z organizacjami studenckimi i biurami karier. Działania z zakresu employer branding przynoszą pożądane efekty. W maju 2013 roku zajęliśmy 3. miejsce w kategorii biznes, otrzymując tytuł Idealnego Pracodawcy 2013 w jednym z najbardziej prestiżowych rankingów pracodawców – Universum Student Survey. W badaniu wzięło udział ponad 25 tys. studentów. W ogłoszonym w kwietniu 2014 roku zestawieniu Pracodawca Roku 2013 awanso-

- a code of ethics, harassment prevention, and non-compliance reporting systems;
- employee development policy, including career paths and promotion opportunities;
- appreciating the differences and respecting individuals
- concern for the safety of our employees.

Our employees are bound by: “The Work Regulations of PKO Bank Polski” and the standards of conduct in the “Code of Ethics” prepared jointly by the team. The work regulations are prepared together with employee representatives. There are three trade unions in the Bank: Krajowy Związek Zawodowy Pracowników Banku PKO Banku Polskiego (a national union of PKO Bank Polski employees), Komisja Zakładowa NSZZ Solidarność Pracowników PKO Banku Polskiego (an NSZZ Solidarność Committee), Związek Zawodowy Pracowników PKO Banku Polskiego (a union of PKO Bank Polski employees), and Rada Pracownicza (Employee Council). The Council was set up in order to comply with the statutory obligation for the employer to inform the employees of the economic situation of the company, planned changes in employment, actions that may cause substantial changes in work organization or employment terms. While consulting new projects with the employer, the Council has an opportunity to voice their comments and concerns which may be of importance in order to protect the employees interests while implementing the proposed changes.

We treat the recruitment process and communication with our potential employees (especially university students) with due importance, by taking part in job fairs, and close cooperation with student organizations and student career agencies. Our employer branding activities have been extremely successful. In May 2013 we took the third place in the category of Business in one of the most prestigious employer rankings – the Universum Student Survey, and we also received a Perfect Employer title. Over 25,000 students took part in the study. In the Pracodawca Roku 2013 (Employer of the Year 2013) ranking, published in April 2014, we moved up two places,



waliśmy o dwie pozycje – na 4. miejsce, najlepsze ze wszystkich firm sektora finansowego. Międzynarodowa organizacja studencka AIESEC objęła badaniem ponad 3,6 tys. studentów kierunków ekonomicznych z 39 uczelni wyższych w Polsce.

Mając na celu chęć zatrzymania najlepszych specjalistów, wyznaczających trendy liderów czy pełnych entuzjazmu stażystów, dbamy o najwyższe standardy i pełen profesjonalizm procesu rekrutacji. Szczególną uwagę zwracamy na ludzi, którzy wykazują inicjatywę i chcą się sprawdzić w innym miejscu. Uważamy, że rekrutacja wewnętrzna jest najlepszą opcją dla osób, które oczekują wyzwań, jednocześnie ceniąc sobie stabilizację. Bogate CV pracowników o wieloletnim stażu pracy w PKO Banku Polskim świadczą o tym, że naprawdę warto budować ścieżkę kariery w oparciu o przeniesienia między jednostkami organizacyjnymi naszej firmy. Zależy nam na lojalnym zespole, który ma szansę rozwijać swoje umiejętności wewnątrz struktury. Proces ten stanowi źródło awansów pionowych i poziomych i jest jednym z najważniejszych narzędzi motywacyjnych. Rekrutacja wewnętrzna w firmie o tak dużej skali działania, posiadającej placówki w całej Polsce, może być szansą dla osób, które ze względu na plany osobiste zmieniają miejsca zamieszkania.

Ważnym elementem polityki personalnej naszego Banku jest rekrutacja wewnętrzna. Dzięki możliwości migracji w ramach organizacji pracownicy, którzy czują potrzebę zmiany, mogą rozwijać swoje kompetencje w innym obszarze, sprawdzić się w wielu interdyscyplinarnych zespołach projektowych oraz wziąć udział w interesujących przedsięwzięciach. Rekrutacja wewnętrzna jest najlepszą opcją dla osób, które oczekują wyzwań, jednocześnie ceniąc sobie stabilizację.

Sukcesywnie dążymy do podnoszenia potencjału kadry przy jednoczesnej optymalizacji kosztów. Istotny

taking the fourth place, the best of all financial sector companies. The International Student Organization (AIESEC) asked over 3.6 thousand students of business from 39 universities in Poland to complete the survey.

Since we strive to retain the best specialists, trendsetters, or enthusiastic interns, we provide the best standards and professional services during the recruitment process. We pay special attention to those who show initiative and want to prove their competences in a new environment. We believe that internal recruitment is the best option for those who need challenges, while retaining a stable working environment. The extensive resumes of long-term employees of PKO Bank Polski show that building a career path based on transfers within our business units is an excellent choice. We want to create a loyal team which is able to develop their skills within our structure. This process is a source of vertical and horizontal promotion, and one of the most important motivation tools. Internal recruitment in a company operating on such a large scale, with many branch offices in Poland, may be a chance for those, who need to relocate in order to advance their career.

Internal recruitment is a crucial element of our HR policy. Due to the possibility of migrating within the company structures, those employees who need to introduce some changes in their career, prove their competences within interdisciplinary project teams, and take part in interesting projects, may develop their competences in different areas. Internal recruitment is the best option for those who need challenges, while retaining a stable working environment.

We keep developing our staff's potential while optimizing costs. In order to achieve this goal we

mi działaniami realizującymi ten cel są System Oceny Okresowej Pracowników, któremu podlegają wszyscy zatrudnieni, oraz projekt wartościowania stanowisk pracy. Z badań wynika, że przywiązaniu i zaangażowaniu pracowników sprzyjają przejrzyste rynkowe warunki wynagradzania oraz klarowny plan rozwoju kompetencji i wynagrodzenia. Obie inicjatywy odpowiadają na te potrzeby.

System Oceny Okresowej diagnozuje kompetencje ogólnofirmowe, przywódcze i specyficzne pracowników, pozwalając określić plan rozwoju kompetencji wymaganych na danym stanowisku oraz ścieżkę rozwoju zawodowego wraz z towarzyszącym mu planem zmian wynagrodzenia. Projekt wartościowania stanowisk pracy zapewnia obiektywne kryteria i informacje o płacach oferowanych na porównywalnych stanowiskach na rynku pracy. Dzięki jego wdrożeniu pracownicy Banku znają kryteria wynagradzania oraz miejsce w przedziale płacowym na stanowisku, które zajmują. Mają też informacje o wynagrodzeniach oferowanych na porównywalnych stanowiskach na rynku, co jest istotne z punktu widzenia planowania rozwoju osobistego i dalszej kariery w Banku. Na bieżąco dokonujemy przeglądu wartości stanowisk pod względem odniesienia do rynkowych wynagrodzeń.

Troska o pracowników oraz wspólne budowanie kultury organizacyjnej pozytywnie wpływają na ich zaangażowanie. Świadczy o tym m.in. duża liczba zebranych odpowiedzi w prowadzonym wśród pracowników Banku badaniu satysfakcji i zaangażowania pracowników – prawie 80 proc. Dla 85 proc. z nich przyszłość organizacji jest bardzo ważna. Blisko trzy czwarte pracowników czuje się częścią Banku.

use a System of Periodic Employee Assessment for all our employees, as well as a job assessment project. Researches show that the commitment and involvement of employees helps create transparent remuneration policies and a clear plan for competence development and pay raise. Both our initiatives fulfill those needs.

The System of Periodic Assessment diagnoses overall, leadership, and employee-specific competences, allowing for a determination of a competence development plan for a specific job, as well as planning a career path along with a pay rise plan. The

*Rekrutacja wewnętrzna jest najlepszą opcją dla osób, które oczekują wyzwań, jednocześnie ceniąc sobie stabilizację.*

*Internal recruitment is the best option for people who want challenges and appreciate financial stabilisation.*

job assessment project provides objective criteria and information on the remuneration offered for comparable positions on the job market. Thanks to the implementation of the project, the Bank's employees are aware of the remuneration criteria and the remuneration brackets for their job. They also receive information on the remuneration offered for comparable positions on the market, which is important from the point of view of planning their personal development and career within the Bank structures. We constantly re-evaluate the job positions, referencing them to the market remuneration.

Our concern for our employees and building the corporate culture together have a positive influence on employee commitment. One proof of this is the large number of the Bank's employees who responded to a survey on job satisfaction and commitment: almost 80%. For 85% of them the Bank's future is extremely important. Almost three quarters of our employees feel they are a part of the Bank.

## Dzień dobry w Banku

Mamy świadomość, jak duże znaczenie dla efektywności, zaangażowania i satysfakcji z pracy ma szybka i komfortowa adaptacja w nowym miejscu pracy. Nowym pracownikom oraz osobom objętym procesem rekrutacji wewnętrznej oferujemy m.in. zestaw materiałów informacyjnych oraz szkolenia stacjonarne i e-learningowe. W 2012 roku wzmocniliśmy działania adaptacyjne o program „Dzień dobry w Banku”. W Centrali Banku organizowane są całodzienne nieformalne spotkania przybliżające poszczególne obszary działalności Banku. W 2013 roku zainicjowaliśmy kolejny ważny projekt „Poznaję Bank”, dzięki któremu pracownicy poznają specyfikę pracy sieci sprzedaży. Spędzając kilka dni w oddziale, mają możliwość obserwacji, jak dostępne produkty i funkcjonujące systemy obsługi są odbierane przez klientów. Wnioski, z którymi oddelegowani pracownicy wracają do swoich macierzystych komórek w Banku, są niezwykle cenne w kontekście stałego ulepszania funkcjonowania naszej instytucji poprzez wprowadzanie usprawnień uwzględniających perspektywę funkcjonowania oddziału i doświadczeń klientów.

## Jeden Bank, wiele pasji

Z początkiem 2013 roku podjęliśmy intensywne działania zmierzające do budowania wizerunku Banku jako nowoczesnej instytucji finansowej otwartej na młodych, utalentowanych ludzi z pasją. Motywem przewodnim strategii jest hasło „Jeden Bank. Wiele pasji”. Pasja ma tu podwójne znaczenie – nawiązuje zarówno do zaangażowania, z jakim pracuje się w naszym Banku, jak i do pozazawodowych pasji pracowników.

W ramach projektu w Centrali PKO Banku Polskiego po raz pierwszy zorganizowany został dzień otwarty dla studentów. Pracownicy PKO Banku Polskiego od-

## Dzień dobry w Banku – Welcome to the Bank

We realize how important it is for an employee to adapt to the new work environment quickly and comfortably, as it influences their efficiency, commitment, and job satisfaction. Our new employees and those who take part in the internal recruitment process are offered a set of informative materials, as well as traditional and e-learning training opportunities. In 2012 we added a new program, Welcome to the Bank, to the adaptation process. Every day we organize informal all-day meetings in the Headquarters, in order to familiarize our employees with the different business areas of our company. In 2013 we initiated an important project, Poznaję Bank (Getting to Know my Bank), which allows the employees to learn the specifics of the sales network. They can spend a few days in one of the branches, and observe how our products and customer service systems are perceived by the customers. The findings that they take back to their business units are extremely valuable in terms of the continuous development of our business by introducing improvements that take into account the perspectives for a given branch, as well as customer experience.

## One Bank, many passions

At the beginning of 2013 we started intensive efforts to build the Bank's image as a modern financial institution open for young, talented, and passionate people. The strategy's motto is: "One Bank. Many passions". "Passion" has a dual meaning here: it is both the work commitment of our employees, and their private passions.

As part of the project, we organized an open day for students at the PKO Bank Polski Headquarters. The employees of PKO Bank Polski have also visited the best business universities in Poland, presenting the Bank and



wiedzieli także najlepsze uczelnie ekonomiczne w kraju, prowadząc prezentacje dotyczące Banku i jego oferty dla studentów, połączone z wykładami ekspertów. Projekt „Jeden Bank. Wiele pasji” został doceniony przez ekspertów – Bank zdobył pierwsze miejsce w konkursie Employer Branding Excellence Awards 2013 w kategorii Doskonała Strategia Employer Branding. Nagroda jest przyznawana instytucjom, które z sukcesem opracowały i wdrożyły strategię employer branding w swojej organizacji. Na sukces kampanii złożyło się kilka elementów. Przede wszystkim silne zakotwiczenie kampanii w biznesowej strategii organizacji, atrakcyjna i bogata oferta Banku dla młodych talentów, zaangażowanie pracowników, a także koncepcja, która burzyła dotychczasowe wyobrażenia na temat bankowców i pracy w bankowości.

## Stan i struktura zatrudnienia

Na koniec 2013 roku zatrudnienie w Grupie Kapitałowej wynosiło 27 387 etatów, to jest o 1 169 mniej niż rok temu. W PKO Banku Polskim na koniec 2013 roku zatrudnionych było 24 641 osób (24 437 etatów). W trakcie 2013 roku zwolnieniami z przyczyn niedotyczących pracowników objęto 1124 osoby. Pracownikom objętym restrukturyzacją oferujemy pomoc w postaci wsparcia finansowego i pakietów ułatwiających nabywanie nowych kwalifikacji oraz znalezienie pracy.

its offer to students, and our experts gave a set of lectures as well. The “One Bank. Many Passions.” project has been recognized by experts - the Bank was awarded the first place in the 2013 Employer Branding Excellence Awards contest in the Best Employment Branding Strategy category. The award is given to those institutions that have successfully designed and implemented an employer branding strategy in their organization. The success of the campaign is based on several elements. First of all, the campaign was grounded in the business strategy of the organization, the Bank’s employment offer for young talents was extensive and attractive, the employees were actively involved in the program, and the concept of the program was innovative and it changed the existing ideas about bankers and working in a bank.

## Employment and its structure

At the end of 2013 the Group had 27,387 positions, which was 1,169 less than a year before. At the end of 2013 PKO Bank Polski employed 24,641 people (24,437 positions). During 2013, 1,124 people were dismissed for reasons unrelated to employee conduct. Those employees who were laid off due to restructuring, were offered financial help as well as support packages to help them acquire new skills and find jobs.

Zwolnienia grupowe realizowane w 2013 roku w Banku wynikały z następujących przyczyn:

- wzrostu efektywności pracy pracowników Banku,
- dostosowywania wielkości zatrudnienia do zmian w sposobie lub zakresie zadań realizowanych w poszczególnych jednostkach i komórkach organizacyjnych Banku,
- wdrażania zmian organizacyjnych, w tym centralizacji funkcji i procesów, skutkujących zmianą zakresu realizowanych zadań,
- wdrażania nowych technologii informatycznych wspierających obniżenie kosztów działania,
- konieczności restrukturyzacji zatrudnienia w celu dostosowania kwalifikacji zatrudnionych pracowników do zmian w sposobie i jakości realizacji zadań przez jednostki organizacyjne Banku.

## System motywacyjny PKO Banku Polskiego

Realizacji strategicznych celów sprzyja system motywacyjno-premiowy, w którym wysokość wynagrodzenia zmiennego warunkuje poziom realizacji zadań. Dzięki powiązaniu indywidualnego wynagrodzenia z poziomem i jakością wykonania określonych zadań, wzmocniona jest zmienna część wynagrodzenia stanowiąca dodatkową motywację płacową.

### Cztery filary systemu motywacyjno-premiowego:

- **I filar, tzw. MbO (Zarządzanie przez Cele)**, obejmuje pracowników kadry kierowniczej, dla których można zdefiniować konkretne cele indywidualne. Ma charakter premii zależnej od jakości oraz stopnia realizacji przypisanych zadań i jest systemem skoncentrowanym na: ustalaniu mierników pożądanych wyników końcowych, ocenie uzyskanych rezultatów w porównaniu z przypisanymi celami i nagradzaniu w zależności od osiągniętych wyników.
- **II filar, tzw. PPI (System Premii Indywidualnej)**, jest formą systemu premiowego zależnego od stopnia wykonania konkretnych zadań sprzedażowych i efektywnościowych. Obejmuje pracowników realizujących zadania biznesowe,

Collective redundancies in 2013 were caused by the following:

- increased efficiency of the Bank's employees;
- changing the number of employees according to the scope of tasks or the way tasks were carried out in different business units and organizational units within the Bank;
- the implementation of organizational changes, including centralization of functions and processes, leading to the change of scope of the tasks performed;
- the implementation of new IT technologies which resulted in lower operating costs;
- the need for restructuring employment in order to match the qualifications of the employees to the changes in the scope and manner of execution of tasks by the Bank's organizational units.

## PKO Bank Polski's incentive scheme

The strategic objectives are realized with the help of an incentive system, in which the remuneration depends on the level of performance. By combining the individual remuneration with the level and quality of execution of certain tasks, the variable part of the remuneration is raised, which makes it an additional pay incentive.

### The four pillars of the incentive system:

- **Pillar I, or the Management by Objectives (MbO)**, is for the executives who can be assigned specific individual goals. MbO is a bonus, depending on the quality and level of completion of assigned tasks, and focuses on: establishing measures for the desired end results, assessing the achievements against the assigned targets, and rewarding depending on the results achieved.
- **Pillar II, or the Individual Bonus System (IBS)**, is a bonus system dependent on the level of completion of specific sales and efficiency goals. It is designed for the employees who perform

głównie w oddziałach detalicznych i centrach korporacyjnych, w których można zdefiniować indywidualne lub zespołowe wymierne zadania premiowe albo istnieje silny związek przyczynowo-skutkowy między działaniami podejmowanymi na danym stanowisku pracy a poziomem realizacji wyników ekonomiczno-finansowych Banku.

- **III filar, tzw. SPS (System Premiowania Sprzedaży)**, jest skierowany do osób pracujących w oddziałach detalicznych na stanowiskach, na których realizowana jest sprzedaż produktów bankowych.
- **IV filar, tzw. SPW (System Premiowy Wsparcia)**, obejmuje pozostałych pracowników nieobjętych systemem MbO, PPI oraz SPS. W filarze SPW istnieje możliwość zdefiniowania celów dla całej jednostki, albo odrębnych celów zespołowych (dla wewnętrznej komórki organizacyjnej).

Niezależnie od systemu premiowego funkcjonuje system nagradzania pracowników poprzez fundusz nagród. Jest on przeznaczony na indywidualne uznaniowe nagrody dla osób osiągających w pracy doskonałe wyniki oraz zdobywających nagrody w konkursach związanych z wynikami pracy.

## Polityka wynagradzania

Podstawową regulację wewnętrzną w zakresie polityki wynagradzania stanowi Zakładowy Układ Zbiorowy Pracy (ZUZP) zawarty z zakładowymi organizacjami związków zawodowych 28 marca 1994 roku (z późn. zm.), zgodnie z którym pracownikom Banku przysługują następujące składniki wynagrodzeń: wynagrodzenie zasadnicze oraz dodatki za pracę w godzinach nadliczbowych, warunkach szczególnie uciążliwych i szkodliwych dla zdrowia. Ponadto na podstawie odrębnych przepisów wydanych z delegacji ZUZP przez Zarząd Banku, w uzgodnieniu z organizacjami związkowymi, przyznawane są premie i nagrody za szczególne osiągnięcia w pracy zawodowej.

Od 2011 roku nasz zespół objęty jest jednolitym systemem wynagradzania pracowników opartym na wartościach poszczególnych stanowisk pracy. Jego celem jest prowa-

business tasks, mainly in retail and corporate centers, where individual or team targets can be defined, or where there is a strong causal relationship between the tasks carried out within a given job and the level of completion of the economic and financial results of the Bank.

- **Pillar III, or the Support Bonus System (SBS)**, is a system for people working within retail positions in branches where banking products are sold.
- **Pillar IV, or the Bonus Support System (BSS)**, is for all the employees who do not qualify for MbO, PBS, or SBS. Within the BSS it is possible to define objectives for the whole unit, as well as individual team objectives (for an internal organizational unit).

Regardless of the bonus system, there is an employee reward system with its own fund. It is intended for individual, discretionary awards for those who achieve excellent results and win performance competitions.

## Remuneration policy

The basic internal regulation of the remuneration policy is the Collective Bargaining Agreement (CLA) concluded with the trade unions on March 28, 1994 (with amendments), pursuant to which the Bank's employees are entitled to the following components: base salary and overtime pay, and remuneration for working in conditions harmful to health and difficult conditions. In addition, on the basis of separate regulations issued by the Board of Directors in agreement with the CLA and the trade unions, the employees are awarded bonuses and rewards for special achievements.

Since 2011, our team is covered by a single employee remuneration system, based on the value of respective jobs. The system is meant to introduce

dzenie przejrzystej polityki wynagrodzeniowej, racjonalne planowanie i wydatkowanie środków przeznaczonych na wynagrodzenia zasadnicze oraz bardziej świadome planowanie własnego rozwoju przez pracowników. Wszystkie stanowiska są pogrupowane według ich roli w realizacji strategii biznesowej Banku poprzez porównanie i wyceńnię zakresu zadań i kompetencji. Poszczególnym grupom przypisano rynkowe poziomy odniesienia płacowego. W spółkach Grupy Kapitałowej zasady wynagradzania pracowników są określone – w zależności od wielkości zatrudnienia – w regulaminach wynagradzania lub w umowach o pracę. Zasady wynagradzania członków Zarządów tych spółek są uregulowane w standardach zatrudniania członków Zarządów Spółek Grupy Kapitałowej Banku.

## Świadczenia na rzecz pracowników

### • Pracowniczy Program Emerytalny

Od 2013 roku pracownicy Banku mają możliwość dodatkowego zabezpieczenia emerytalnego poprzez uczestnictwo w Pracowniczym Programie Emerytalnym (PPE) opartym na funduszach inwestycyjnych zarządzanych przez PKO TFI. Bank przeznacza własne środki na dodatkowe zabezpieczenie emerytalne pracowników, systematycznie finansując składki podstawowe (3 proc. wynagrodzenia stanowiącego podstawę składek na ubezpieczenie emerytalne i rentowe uczestnika), a pracownicy mają możliwość oszczędzania własnych środków poprzez wpłacanie do programu składek dodatkowych. Na koniec 2013 roku do PPE przystąpiło ponad 2/3 pracowników Banku.

### • Opieka medyczna

Zapewniamy pracownikom dodatkową, oprócz świadczeń medycyny pracy (wynikających z przepisów Kodeksu pracy), opiekę medyczną przysługującą im według zróżnicowanych pakietów świadczeń, skierowanych do określonych grup stanowisk pracy. Wszystkie pakiety świadczeń gwarantują możliwość korzystania z nielimitowanej liczby konsultacji u lekarzy wszystkich specjalności oraz zleconych przez nich badań diagnostycznych.

a transparent remuneration policy, rational planning, and spending of funds allocated to the base salary, and more awareness in planning the personal development of the employees. All positions are categorized depending on their strategic roles within the Bank, which is done by comparing and assessing the responsibilities and competences. Particular groups are assigned to marked benchmark pay levels. In the companies that belong to the Group, the rules for remuneration set out in the remuneration policies or employment contracts, depending on the size of the company. The rules for remuneration for the directors are set out in the employment standards for the Directors of the Bank's Group Companies.

## Employee benefits

### • Employee Retirement Plan

Since 2013, the employees can choose an additional retirement plan by joining our Employee Retirement Plan (ERP), based on investment funds managed by PKO TFI. The Bank designates its own resources for an additional retirement plan, systematically funding the basic premiums (3% of the base salary for the pension/disability scheme), and the employees can save on their own by depositing additional funds. At the end of 2013, more than two thirds of the Bank's employees joined the ERP.

### • Medical care

Apart from the occupational medicine benefits (required by the Labor Code), we offer medical care within various packages of benefits dedicated to specific positions. All benefit packages guarantee unlimited consultations with doctors of all specialties, as well as cover diagnostic tests.

Since 2011, the medical care program has been extended in order to encompass a prevention pro-

Od 2011 roku opieka medyczna dla pracowników została rozszerzona o program profilaktyki zdrowia „Zdrowie jak w Banku”, obejmujący m.in. profilaktyczny przegląd stanu zdrowia oraz działania ukierunkowane na edukację prozdrowotną oraz promowanie zdrowego stylu życia.

#### • Świadczenia socjalne

Pracownikom i byłym pracownikom (emerytom, rencistom, osobom otrzymującym świadczenia przedemerytalne) Banku oraz członkom ich rodzin przysługują zwrotne i bezzwrotne świadczenia z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych. Od stycznia 2014 roku obowiązuje nowy Regulamin Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych, który zwiększył dostępność środków, rozszerzył katalog świadczeń oraz uprościł proces ich przyznawania.

W ramach ZFŚS pracownicy otrzymują m.in.:

- zapomogi losowe stanowiące bezwrotną pomoc dla rodzin w przypadku indywidualnych zdarzeń losowych, a w szczególności: długotrwałej choroby, utraty lub zniszczenia mienia (w tym w następstwie klęsk żywiołowych),
- zapomogi stanowiące bezwrotną pomoc dla rodzin, znajdujących się w trudnej sytuacji życiowej, rodzinnej i materialnej,
- preferencyjne pożyczki na cele mieszkaniowe.

W 2013 roku pomoc otrzymało ponad 65 tys. osób na łączną kwotę 71,4 mln zł.

Wsparcia finansowego i rzeczowego pracownikom Banku i ich rodzinom udziela także Fundacja PKO Banku Polskiego. Pomoc dostosowywana jest do indywidualnych potrzeb i obejmuje m.in. fundowanie stypendiów,

program “Zdrowie jak w Banku” (Guaranteed Health), consisting of medical exams, and activities aimed at health education and promoting a healthy lifestyle.

#### • Social benefits

The employees and former employees (retired employees, people receiving pre-retirement benefits) of the Bank and their family members are entitled to refundable and non-refundable

benefits provided by the company Social Fund. The new Social Fund Policy, valid since January 2014, provides an increased availability of funds, more benefits, and a simpler process of granting them.

As part of the Social Fund, the employees receive the following:

- non-refundable benefits in case of emergency, and especially long-term illnesses, loss or

- destruction of property (including force majeure);
- non-refundable funds for the families with a difficult life, social, and material situation;
- subsidized mortgage.

In 2013, more than 65 thousand people received a total of PLN 71.4 million.

The PKO Bank Polski Foundation also supports the employees of the Bank and their families. The support is tailored to the individual needs and includes scholarships, medical equipment, or covering rehabilitation costs.

The MyBenefit program is a modern Web platform, created in 2014 in order to allow each

*Od 2013 roku pracownicy Banku mają możliwość dodatkowego zabezpieczenia emerytalnego poprzez uczestnictwo w Pracowniczym Programie Emerytalnym (PPE).*

*Since 2013, the Bank's employees have the possibility of additional retirement security through participation in the Staff Retirement Program (PPE).*





zakup specjalistycznego sprzętu medycznego czy dofinansowanie kosztów rehabilitacji.

Program MyBenefit – to stworzona w 2014 roku nowoczesna platforma internetowa, która umożliwia każdemu pracownikowi samodzielne dysponowanie środkami przyznanymi mu z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych. Za sumę zamienioną na punkty można kupować wybrane z długiej listy produkty i usługi (m.in. kina, teatry, koncerty, pobyt w ośrodkach wypoczynkowych, kolonie, wycieczki, bilety lotnicze, karnety na zajęcia sportowe, elektroniczne kody wartościowe do sklepów internetowych itp.). Niewykorzystane pieniądze przechodzą na następny okres (przyszłe półrocze lub kolejny rok). Ceny większości usług oferowanych w systemie MyBenefit są niższe niż rynkowe. Za świadczenia dostępne na platformie można płacić zarówno środkami z funduszu świadczeń socjalnych, jak i własnymi pieniędzmi.

## Szkolenia i rozwój

Nasza wiedza i umiejętności przekładają się na zdobywanie przewag konkurencyjnych przez PKO Bank Polski. Dlatego zapewnienie dostępu pracownikom do szkoleń ma dla nas charakter priorytetowy. Są one prowadzone w różnej formie: szkoleń zewnętrznych (np. z dostępnego katalogu szkoleń miękkich i doskonalenia umiejętności MS Office), e-learningu, warsztatów, spotkań indywidual-

employee to use the funds allocated within the Social Fund. The funds can be converted to points and exchanged for many different products and services (cinema, theater, and concert tickets, vacation, summer camps for children, trips, plane tickets, gym membership, Internet shopping gift cards, etc.). The unused funds are transferred to the next period (six months or a year). The prices of most services offered in MyBenefit are lower than their market equivalent. The services offered on the platform can be paid for with the Social Fund or personal money.

## Training and development

Our knowledge and skills translate to gaining competitive advantages by PKO Bank Polski. This is why providing training for our employees is crucial for us. The training takes on many forms: external training (from the available catalog of soft skills and MS Office skills), e-learning, workshops, individual meetings with an emphasis on practical skills, games, and lectures. The program involves 60 internal trainers who operate within the areas of retail, corporate, and investment banking.

alnych z naciskiem na praktyczny wymiar przekazywanej wiedzy, gier szkoleniowych, lektoratów. W realizacji programu szkoleń uczestniczy kadra 60 trenerów wewnętrznych w strukturach obszaru detalicznego, korporacyjnego i bankowości inwestycyjnej. Jest to najliczniejszy zespół trenerski w Polsce. W 2013 roku każdy z pracowników średnio wziął udział w blisko 21 szkoleniach, w tym ponad 18 w formule e-learning. W 2013 roku w szkoleniach e-learningowych wzięło udział 453 616 osób. Szkolenia stacjonarne objęły 59 274 uczestników.

Wszystkie działania realizowane w ramach polityki szkoleniowej wspierają realizację naszej strategii i są dostosowane do bieżących potrzeb pracowników oraz możliwości organizacji. Integralną częścią systemu szkoleń są badania potrzeb pracowników w zakresie rozwoju kompetencji i efektywności prowadzonych programów.

Najważniejsze cele projektów szkoleniowych realizowanych w 2013 roku:

- rozwój kompetencji pracowników wspierających realizację strategicznych celów,
- promocja wartości Banku poprzez działania szkoleniowe skierowane do wybranych grup pracowników,
- wzrost umiejętności związanych z technikami sprzedaży,
- dbałość o zachowanie jak najwyższej jakości obsługi klienta,
- wsparcie pozytywnego nastawienia do zmian wśród pracowników,
- wzrost zaangażowania w realizacji działań biznesowych.

## Wybrane projekty szkoleniowe realizowane w 2013 roku

### • Nowy Rytm

Realizacja cyklu kompleksowych szkoleń, podczas których wszyscy pracownicy sieci sprzedaży detalicznej zdobywali wiedzę na temat nowego modelu pracy oddziału oraz narzędzi wdrażanych w ramach największego projektu w naszej historii – „Nowy Rytm”. Zorganizowaliśmy i przeprowadziliśmy szkolenia dla prawie 14 tys. osób (777 grup) w ciągu 10 tygodni, umożliwiając tym samym wejście Bankowi w Nowy Rytm 1 kwietnia 2013 roku.

They are the largest team of trainers in Poland. In 2013, each of the employees on average took part in 21 training sessions, including 18 e-learning courses. In 2013, 453,616 employees took part in e-learning courses. On-site training courses were attended by 59,274 participants.

All training activities support the implementation of our strategy and are adapted to the current needs of our employees, and the capabilities of the organization. Employee needs surveys in the area of competence development and effectiveness of the training constitute an integral part of the training program.

The main objectives of the training projects carried out in 2013:

- employee skill development in order to support strategic goals;
- promoting the values of the Bank by training activities dedicated to specific employee groups;
- developing sales skills;
- providing the best customer service quality;
- supporting a positive attitude towards changes;
- increasing involvement in carrying out business activities.

## Selected training projects carried out in 2013

### • Nowy Rytm (New Rhythm)

A comprehensive training program, during which all retail employees learned about the new work model for the branches, and the tools implemented as part of the largest project in our history: “Nowy Rytm” (New Rhythm). We organized and carried out training for almost 14 thousand people (777 groups) within 10 weeks, which allowed us to implement the New Rhythm project on April 1, 2013.

137

• **Program Utrzymania Klienta**

W 2013 roku zainicjowaliśmy cykl kompleksowych szkoleń, podczas których wszyscy pracownicy sieci sprzedaży detalicznej zdobywają wiedzę na temat wystandardyzowanego procesu retencji, narzędzi wdrażanych w ramach projektu oraz umiejętności negocjacji i dostosowania oferty do potrzeb klienta. W 2013 roku zostali przeszkoleni wszyscy pracownicy dwóch regionów. Szkolenia są kontynuowane w 2014 roku.

• **Dzień Banku**

Program dla kluczowych menedżerów PKO Banku Polskiego wspiera wdrożenie strategii 2013-2015 „PKO Bank Polski. Codziennie najlepszy” poprzez wymianę doświadczeń pomiędzy osobami dostarczającymi nowe rozwiązania a osobami bezpośrednio z nich korzystającymi. Celem programu było lepsze zrozumienie sytuacji i kontekstu biznesowego wzajemnych działań, a tym samym aktywnej realizacji strategii.

• **Program Wzrostu Jakości Obsługi**

Uruchomiony w maju 2013 roku program koncentruje się na wzroście jakości obsługi klienta w oddziałach Banku, które osiągnęły niskie wyniki w badaniu Mystery Shopper. W programie kadra kierownicza wytypowanych oddziałów została objęta szkoleniem „Zarządzanie przez jakość”, a dyrektorzy ds. sprzedaży nadzorujący pracę oddziałów w regionach uczestniczyli w szkoleniu „Coaching jakościowy”. Są one kontynuowane w 2014 roku.

• **Przeciwdziałanie napadom i postępowanie w sytuacjach zagrożenia bezpieczeństwa**

Realizacja cyklu kompleksowych szkoleń miała na celu pokazanie pracownikom oddziałów i agencji potencjalnych zagrożeń oraz najczęstszych błędów lub zaniedbań

• **Program Utrzymania Klienta (Customer Retention Program)**

In 2013 we started a comprehensive training program, during which all retail employees learn about the standardized retention process, tools implemented within the project, and negotiation skills as well as tailoring the offers. In 2013 all employees in two regions completed the training. The training is ongoing in 2014.

• **Dzień Banku (Bank Day)**

The program for key managers of PKO Bank Polski supports the implementation of the 2013-2015 strategy: “PKO Bank Polski. The best each day” through the exchange of information between people who provide new solutions and those who use them. The aim of the program was to better understand the situation and the business context of their common activities, and begin an active implementation of the strategy.

• **Program Wzrostu Jakości Obsługi (Customer Service Improvement Program)**

Launched in May 2013, the program focuses on increasing the quality of customer service in the branches that have achieved low scores in the Mystery Shopper survey. The management of selected branches was offered a “Management Through Quality” training, and the sales directors who supervised the branch offices in the regions attended a “Quality Coaching” program. The training continues in 2014.

• **Robbery prevention and procedures in case of danger**

This comprehensive training cycle was meant to show the employees in branches and agencies what

*W 2013 roku każdy z pracowników  
średnio wziął udział w blisko  
21 szkoleniach.*

*In 2013, each employee  
participated in nearly 21 courses.*

zwiększających ryzyko napadu lub innych zagrożeń, jakie mogą wystąpić podczas wykonywania zadań służbowych. Podczas szkoleń uczestnicy zdobywają wiedzę na temat zasad bezpiecznego zachowania się w zetknięciu z przestępcą lub agresywnym klientem. Są one kontynuowane w 2014 roku.

• **Akademia Menedżera**

W 2013 roku realizowany był – rozpoczęty w roku 2012 – kompleksowy program rozwoju miękkich kompetencji menedżerów w formie warsztatów i szkoleń (współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego). Projekt opiewał na kwotę blisko 12 mln zł i objął ponad 4 tys. osób. Działania szkoleniowo-doradcze w ramach Akademii Menedżera zakończyły się w kwietniu 2013 roku.

the potential risks and most common mistakes or cases of negligence that increase the risk of robbery or other risks associated with their duties are. During the training, the participants learn how to behave when faced with a robber or an aggressive customer. The training continues in 2014.

• **Akademia Menedżera (Management Academy)**

In 2013 the comprehensive program of soft skills development through workshops and training for managers, started in 2012, was continued. It was co-financed by the European Union under the European Social Fund. The value of the project was almost PLN 12 million, and it included over 4,000 people. The training and coaching activities within the Manager's Academy ended in April 2013.





## **PKO Bank Polski na rynku kapitałowym**

---

PKO Bank Polski on the capital market

## PKO Bank Polski na rynku kapitałowym

### PKO Bank Polski on the capital market

**Długofalowe relacje z interesariuszami, oparte na przejrzystości i aktywnej komunikacji z otoczeniem inwestorskim, pełnią ważną funkcję w realizacji naszego nadrzędnego celu – stałego wzrostu wartości dla akcjonariuszy.**

Z kapitalizacją 49 275 mln zł (stan na koniec 2013 roku) jesteśmy największą krajową spółką notowaną na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Akcje PKO Banku Polskiego należą do najchętniej handlowanych papierów na warszawskim parkiecie, w 2013 roku zajęliśmy drugie miejsce pod względem udziału w obrotach, tylko nieznacznie ustępując spółce KGHM. Wartość obrotu akcjami Banku wyniosła 31 506,23 mln zł (14,27 proc. łącznej wartości obrotów na GPW).

Pozycja lidera rynku kapitałowego w Polsce nakłada na nas szczególną odpowiedzialność w zakresie promocji najwyższych standardów ładu korporacyjnego i współpracy z obecnymi i przyszłymi inwestorami, analitykami rynków finansowych i agencji ratingowych oraz pozostałymi interesariuszami. Aktywna komunikacja z otoczeniem jest dla nas nie tylko formą wypełnienia obowiązków informacyjnych, ale przede wszystkim szansą na to, by stale wzmacniać wizerunek PKO Banku Polskiego jako spółki wiarygodnej, przejrzystej i otwartej na rynek.

Mamy świadomość, że pełna ocena bieżącej sytuacji i perspektyw oraz prawidłowa wycena spółki wymagają posiadania wyczerpujących, aktualnych i wiarygodnych informacji o wynikach finansowych, realizowanych i planowanych działaniach oraz zmianach w otoczeniu rynkowym. Dlatego dokładamy starań, aby publikowane informacje – raporty okresowe, bieżące, informacje prasowe – były rzetelne, kompletne i przejrzyste i mogły stanowić użyteczne źródło informacji o naszej działalności dla inwestorów oraz pozostałych interesariuszy.

Long-term relations with shareholders, based on transparency and active communication with the investor environment play an important role in execution of our primary aim – continuous growth of value for stakeholders.

With 49 275 PLN million capitalisation (as of the end of 2013) we are the largest national company quoted at the Warsaw Stock Exchange. Shares of PKO Bank Polski are among the most frequently traded securities on the Warsaw Stock Exchange. In 2013, we took the second place in terms of shares in trading, being only slightly behind the company KGHM. The value of Bank's share trading amounted to 31 506,23 PLN million (14.27 per cent of the total trading value at the Warsaw Stock Exchange).

The position of capital market leader in Poland imposes on us a special responsibility regarding promotion of the highest corporate governance standards and standards of cooperation with the present and future stakeholders, financial markets analysts and rating agencies, and other stakeholders. Active communication with the environment constitutes for us not only a form of information obligations fulfilment, but above all a chance to constantly strengthen image of the PKO Bank Polski as a company credible, transparent and open towards the market.

We are aware that full assessment of the current situation and perspectives and correct company valuation require a comprehensive, timely and reliable information about financial results, current and planned activities and changes in the market environment. That is why we will ensure that the published information – periodic reports, current, press releases – are reliable, complete and transparent and may constitute usable source of information about our activities for investors and other stakeholders.

Biuro Relacji Inwestorskich utrzymuje bieżące kontakty z analitykami i inwestorami instytucjonalnymi i indywidualnymi, odpowiadając na liczne zapytania telefoniczne i e-mailowe dotyczące naszej działalności i wyników finansowych. Ważną rolę w budowaniu długofalowych relacji pełnią spotkania z Zarząd Banku, organizowane zarówno przy okazji prezentacji wyników finansowych Banku i Grupy Kapitałowej, jak i ważnych wydarzeń w życiu Banku. Spotkania wynikowe organizowane są w siedzibie Banku i transmitowane online w internecie. W 2013 roku uczestniczyło w nich każdorazowo ok. 70 analityków i przedstawicieli inwestorów.

Łącznie w 2013 roku członkowie Zarządu Banku oraz przedstawiciele kluczowej kadry zarządzającej odbyli ok. 90 spotkań z inwestorami i analitykami w siedzibie Banku oraz ok. 130 spotkań podczas 10 konferencji inwestorskich. Wzięli oni także udział w przedsięwzięciu typu roadshow oraz ponad 100 telekonferencjach. Podczas licznych spotkań i prezentacji komunikowaliśmy kierunki rozwoju Banku i Grupy oraz naszą ocenę trendów i zjawisk, które będą w najbliższych latach wpływać na kondycję sektora finansowego w Polsce i na świecie. Tematami, którym poświęciliśmy w 2013 roku szczególną uwagę, były nowa Strategia PKO Banku Polskiego na lata 2013-2015 oraz przejęcie spółek z Grupy Nordea.

Aktualną i bogatą bazą wiedzy o Banku i Grupie Kapitałowej jest strona internetowa [www.pkobp.pl](http://www.pkobp.pl). Wśród materiałów dostępnych w serwisie można znaleźć m.in. raporty roczne online prezentowane w dwóch wersjach językowych (polskiej i angielskiej). Dedykowany interaktywny serwis internetowy

Investor Relations Department maintains ongoing contacts with analysts and institutional and individual investors, in response to numerous telephone and e-mail inquiries relating to our business and financial results. An important role in building long-term relationships play the meetings with the Bank's Management Board, organised both on presentation of financial results of the Bank and the Group, and important events in Bank's life. Result meetings are organised at headquarters of the Bank and are broadcasted in the Internet.

In 2013, each time about 70 analysts and investors representatives attended the meetings.

In total, in 2013, Members of the Board and representatives of the key management personnel completed about 90 meetings with investors and analysts at headquarters of the

Bank and about 130 meetings during 10 investor conferences. They participated in the roadshow type project and over 100 teleconferences. During numerous meetings and presentations we communicated directions of development of the Bank and the Group and our current assessment of trends and developments that will in the next few years influence condition of the financial sector in Poland and in the world. Issues of our special attention in 2013 were the new Strategy of PKO Bank Polski for the years 2013-2015 and acquisition of the Nordea Group companies.

Up-to-date and extensive knowledge base of the Bank and the Group is the website [www.pkobp.pl](http://www.pkobp.pl). Among articles available on the website can be found for example on-line annual reports presented in two language versions (Polish and English). Dedicated, interactive website

*Ważną rolę w budowaniu  
długofalowych relacji pełnią spotkania  
z Zarząd Banku.*

*An important role in building  
long-term relationships is played by  
meetings with the Management Board  
of the Bank.*





(<http://www.pkobp.pl/raportroczny2012/index.html>) został uruchomiony w marcu 2012 roku. Regularnie zdobywamy nagrody The Best Annual Report. W 2013 roku Instytut Rachunkowości i Podatków przyznał naszemu Raportowi Rocznemu za 2012 rok nagrodę The Best of the Best w ósmej edycji konkursu „The Best Annual Report” promującego raporty roczne o największej wartości użytkowej dla akcjonariuszy i inwestorów.

Kapituła konkursu doceniła nie tylko jakość sprawozdania finansowego, lecz także wartość wizerunkową naszego Raportu Rocznego. Uznanie zyskała kompletność i spójność oraz jasna i logiczna prezentacja danych (m.in. strategii i prognoz z uwzględnieniem ryzyka, stosowania zasad ładu korporacyjnego).

**Zachęcamy wszystkich interesariuszy do lektury strony internetowej [www.pkobp.pl](http://www.pkobp.pl) oraz kontaktu z Biurem Relacji Inwestorskich: [ir@pkobp.pl](mailto:ir@pkobp.pl)**

### **Kapitał zakładowy i akcjonariat PKO Banku Polskiego**

31 grudnia 2013 roku kapitał zakładowy PKO Banku Polskiego wynosił 1 250 000 tys. zł. Składało się na niego 1 250 000 tys. w pełni opłaconych akcji o wartości nominalnej 1 zł. W stosunku do stanu

(<http://www.pkobp.pl/raportroczny2012/index.html>) was launched in March 2012. We win The Best Annual Report awards on regular basis. In 2013, the Institute of Accounting and Taxation granted our Annual Report for 2012 the award “The Best of the Best” in the eighth edition of “The Best Annual Report” contest, promoting annual reports most useful for shareholders and investors.

Contest jury appreciated not only quality of the financial report, but also image value of our Annual Report. Completeness and coherence, and clear and logical data presentation were appreciated (strategies and forecasts with risk included, application of corporate governance provisions).

**We encourage all stakeholders to read the website [www.pkobp.pl](http://www.pkobp.pl) and contact the Investor Relations Department: [ir@pkobp.pl](mailto:ir@pkobp.pl)**

### **Share capital and shareholders of the PKO Bank Polski**

On 31 December 2013 share capital of PKO Bank Polski amounted to 1 250 000 thousand PLN. It consisted of 1 250 000 thousand paid in full shares of 1 PLN nominal value each. Compared to the end

na koniec 2012 roku nie wystąpiły zmiany w wysokości kapitału zakładowego PKO Banku Polskiego. Wyemitowane akcje Banku nie są uprzywilejowane.

of 2012, there were no changes in the share capital of PKO Bank Polski. Shares issued by the Bank are not privileged.

## Struktura kapitału zakładowego PKO Banku Polskiego

Structure of share capital of PKO Bank Polski

Seria Series	Rodzaj akcji Type of shares	Liczba akcji Number of shares	Wartość nominalna 1 akcji Nominal value of 1 share	Wartość serii wg wartości nominalnej Class value in nominal value
Seria A A series	Akcje zwykłe imienne Ordinary registered shares	312 500 000	1 zł PLN 1	312 500 000 zł PLN 312 500 000
Seria A A series	Akcje zwykłe na okaziciela Ordinary bearer shares	197 500 000	1 zł PLN 1	197 500 000 zł PLN 197 500 000
Seria B B series	Akcje zwykłe na okaziciela Ordinary bearer shares	150 000 000	1 zł PLN 1	150 000 000 zł PLN 150 000 000
Seria C C series	Akcje zwykłe na okaziciela Ordinary bearer shares	385 000 000	1 zł PLN 1	385 000 000 zł PLN 385 000 000
Seria D D series	Akcje zwykłe na okaziciela Ordinary bearer shares	250 000 000	1 zł PLN 1	250 000 000 zł PLN 250 000 000
		1 250 000 000		1 250 000 000 zł PLN 1 250 000 000

Zgodnie z wiedzą PKO Banku Polskiego akcjonariuszami posiadającymi 31 grudnia 2013 roku bezpośrednio lub pośrednio znaczne pakiety akcji (co najmniej 5 proc.) były trzy podmioty: Skarb Państwa, Aviva Otwarty Fundusz Emerytalny oraz ING Otwarty Fundusz Emerytalny, posiadające odpowiednio: 392 406 277, 83 952 447 oraz 64 594 448 akcji PKO Banku Polskiego.

Udział procentowy Skarbu Państwa, Aviva Otwartego Funduszu Emerytalnego oraz ING Otwartego Funduszu Emerytalnego w kapitale zakładowym PKO Banku Polskiego 31 grudnia 2013 roku wynosił odpowiednio: 31,39 proc., 6,72 proc. oraz 5,17 proc. i był zgodny z udziałem procentowym w liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu PKO Banku Polskiego.

To the knowledge of PKO Bank Polski shareholders that as of 31 December 2013 had indirectly or directly large blocks of shares (at least 5 per cent) were three entities: Skarb Państwa (State Treasury), Aviva Otwarty Fundusz Emerytalny (Aviva Open Pension Fund) and ING Otwarty Fundusz Emerytalny (ING Open Pension Fund), with respectively: 392 406 277, 83 952 447 and 64 594 448 shares of PKO Bank Polski.

The percentage of Skarb Państwa (State Treasury), Aviva Otwarty Fundusz Emerytalny (Aviva Open Pension Fund) and ING Otwarty Fundusz Emerytalny (ING Open Pension Fund) in the share capital of PKO Bank Polski, as of 31 December 2013, was respectively: 31.39 per cent, 6.72 per cent and 5.17 per cent, and was compliant with percentage in the number of votes at the General Meeting of PKO Bank Polski.

145

## Struktura akcjonariatu PKO Banku Polskiego

PKO Bank Polski shareholders structure

Akcjonariusze Shareholders	Stan na dzień 31.12.2013 r. As of 31.12.2013		Stan na dzień 31.12.2012 r. As of 31.12.2012		Zmiana udziału w liczbie głosów na WZ (p.p.) Change of percentage in the number of votes at the General Meeting
	Liczba akcji No. of shares	Udział w liczbie głosów na WZ Percentage in the number of votes at the General Meeting	Liczba akcji No. of shares	Udział w liczbie głosów na WZ Percentage in the number of votes at the General Meeting	
Skarb Państwa State Treasury	392 406 277	31,39%	417 406 277	33,39%	-2,00
Bank Gospodarstwa Krajowego	0	0%	128 102 731	10,25%	-10,25
Aviva Otwarty Fundusz Emerytalny*	83 952 447	6,72%	-	x	x
ING Otwarty Fundusz Emerytalny**	64 594 448	5,17%	64 594 448	5,17%	0,00%
Pozostali akcjonariusze*** Other shareholders***	709 046 828	56,72%	639 896 544	51,19%	5,53
<b>Ogółem</b> Total	<b>1 250 000 000</b>	<b>100,00%</b>	<b>1 250 000 000</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00</b>

\* Stan posiadania akcji na dzień 29 stycznia 2013 roku, raportowany przez Aviva OFE po przekroczeniu progu 5% udziału w akcjonariacie PKO Banku Polskiego po rozliczeniu transakcji sprzedaży 153,1 mln akcji PKO Banku Polskiego przez BGK oraz Skarb Państwa.

\*\* Stan posiadania akcji na dzień 24 lipca 2012 roku, raportowany przez ING OFE po przekroczeniu progu 5% udziału w akcjonariacie PKO Banku Polskiego po rozliczeniu transakcji sprzedaży 95 mln akcji PKO Banku Polskiego przez Skarb Państwa.

\*\*\* Stan na dzień 31.12.2012 roku obejmuje Aviva OFE.

\* Ownership of shares as of 29 January 2013, reported by Aviva OFE (Open Pension Fund) at exceeding the threshold of 5% shareholding of PKO Bank Polski after settlement of the sale transaction of 153 100 000 shares of PKO Bank Polski by BGK (National Economy Bank) and Skarb Państwa.

\*\* Ownership of shares as of 24 July 2012, reported by ING OFE (Open Pension Fund) at exceeding the threshold of 5% shareholding of PKO Bank Polski after settlement of the sale transaction of 95 000 000 shares of PKO Bank Polski by Skarb Państwa.

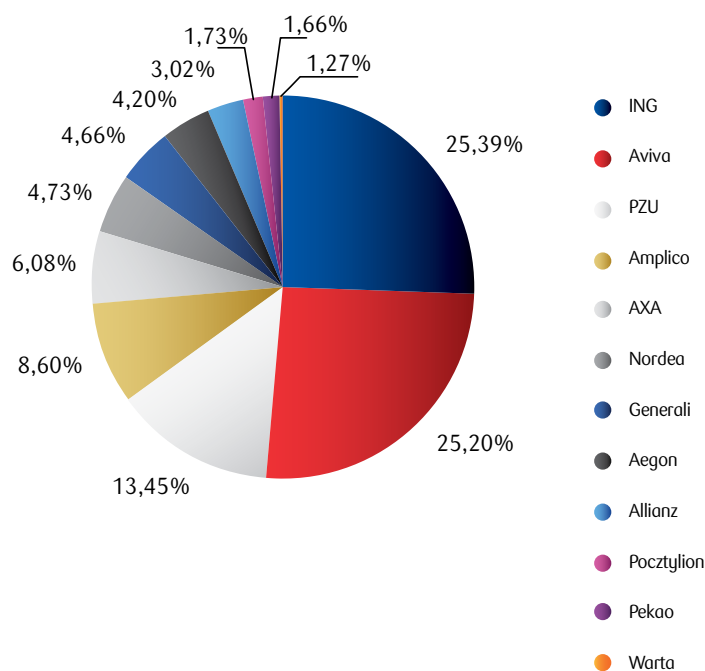
\*\*\* Ownership as of 31.12.2012 includes Aviva OFE.

Na podstawie publicznie dostępnych informacji możemy również określić zaangażowanie innych dużych podmiotów instytucjonalnych. Analiza sprawozdań finansowych otwartych funduszy emerytalnych pozwala postawić tezę, że akcje PKO Banku Polskiego w 2013 roku, wzorem lat ubiegłych, dominowały w aktywach OFE – łączna wartość akcji Banku będących w posiadaniu OFE na koniec 2013 roku wyniosła 13,6 mld zł, wobec 9,3 mld zł w 2012 roku.

On the basis of publicly available data we are also able to determine involvement of other large institutional entities. Analysis of financial statements of open pension funds allows to formulate a thesis that shares of PKO Bank Polski in 2013, following the pattern of recent years, prevailed in the assets of OFEs – total value of Bank's shares in possession of OFE at the end of 2013 amounted to 13,6 million PLN comparing to 9,3 million PLN in 2012

## Udział akcji PKO Banku Polskiego w portfelach inwestycyjnych OFE (stan na 31.12.2013) Na podstawie tabeli „Największe pozycje w portfelach inwestycyjnych OFE”

PKO Bank Polski shares in OFE investment portfolios (as of 31.12.2013)  
Based on the table „Largest assets in OFE investment portfolios”



## Zmiany w strukturze akcjonariatu w 2013 roku

1 lutego 2013 roku PKO Bank Polski otrzymał od Aviva Powszechnego Towarzystwa Emerytalnego Aviva BZ WBK zawiadomienie, iż w wyniku transakcji nabycia akcji Banku zawartych 24 stycznia 2013 roku Aviva Otwarty Fundusz Emerytalny Aviva BZ WBK („Aviva OFE”) zwiększył udział w ogólnej liczbie głosów w Banku powyżej 5 proc. Przed rozliczeniem wyżej wymienionych transakcji

## Changes in shareholding structure in 2013

On 1 February 2013 PKO Bank Polski received a notice from Aviva Powszechne Towarzystwo Emerytalne (General Pension Company) Aviva BZ WBK that as result of transactions of purchase of Bank's shares of 24 January 2013 Aviva Otwarty Fundusz Emerytalny Aviva BZ WBK (“Aviva OFE”) increased participation in the total number of votes at the Bank above 5 per cent. Before settlement of

Aviva OFE posiadał 57 152 447 akcji Banku, stanowiących 4,57 proc. kapitału zakładowego oraz ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu Banku. Po zawarciu i rozliczeniu ww. transakcji Aviva OFE posiadał 83 952 447 akcji Banku, stanowiących 6,72 proc. kapitału zakładowego oraz ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu Banku.

## Polityka dywidendowa

W 2013 roku PKO Bank Polski realizował politykę dywidendową przyjętą 4 kwietnia 2012 roku, zakładającą stabilne realizowanie wypłat dywidend w długim terminie z zachowaniem zasady ostrożnego zarządzania Bankiem i stosownie do możliwości finansowych Banku i Grupy Kapitałowej Banku.

Celem polityki dywidendowej jest optymalne kształtowanie struktury kapitałowej Banku i Grupy Kapitałowej z uwzględnieniem zwrotu z kapitału i jego kosztu, potrzeb kapitałowych związanych z rozwojem, przy jednoczesnej konieczności zapewnienia odpowiedniego poziomu współczynników adekwatności kapitałowej.

Zamiarem Zarządu jest rekomendowanie Walnemu Zgromadzeniu podejmowania uchwał w sprawie wypłaty dywidendy w kwocie przewyższającej przyjęte wymogi kapitałowe wskazane poniżej:

- współczynnik wypłacalności Banku oraz Grupy Kapitałowej przekroczy 12 proc. z zachowaniem niezbędnego bufora kapitałowego,
- współczynnik wypłacalności dla funduszy rdzennych Banku oraz Grupy Kapitałowej przekroczy 9 proc. z zachowaniem niezbędnego bufora kapitałowego.

Polityka w zakresie wypłaty dywidendy może jednak w miarę potrzeby być zmieniana przez Zarząd, a decyzje w tej sprawie będą podejmowane z uwzględnieniem szeregu czynników dotyczących Banku i Grupy

the above-mentioned transactions Aviva OFE had 57 152 447 Bank's shares, constituting 4.57 per cent of the share capital and the total number of votes at the Bank's General Meeting. After settlement of the above-mentioned transactions Aviva OFE had 83 952 447 Bank's shares, constituting 6.72 per cent of the share capital and the total number of votes at the Bank's General Meeting.

## Dividend policy

In 2013, PKO Bank Polski followed the dividend policy adopted on 4 April 2012, involved stable realization of dividends payment in long-term period, following the principle of prudent management of the Bank and according to financial capabilities of the Bank and the Group.

Purpose of the dividend policy is optimal development of the Bank's capital structure and the Group including return on capital and its cost, capital needs related to the development, with the need to ensure an adequate level of capital adequacy ratios.

Intention of the Management Board is recommending to the General Meeting the adoption of resolutions on the dividend payment in the amount exceeding the adopted capital requirements indicated below:

- Capital Adequacy Ratio of the Bank and the Group exceeding 12 per cent, with the necessary capital buffer maintained;
- Capital Adequacy Ratio of the Bank and the Group exceeding 9 per cent, with the necessary capital buffer maintained.

Policy regarding dividend payment may nevertheless, if necessary, be modified by the Management Board, and the decisions regarding this will be made taking into account a number of factors concerning the Bank

Kapitałowej, w szczególności bieżącej i oczekiwanej sytuacji finansowej oraz wymogów nadzorczych. Stosownie do wymogów prawa każda uchwała o wypłacie dywidendy będzie rozpatrywana przez Walne Zgromadzenie.

Opisana powyżej polityka dywidendowa została zatwierdzona przez Radę Nadzorczą Banku.

## Dywidenda za 2012 rok

17 kwietnia 2013 roku Zarząd Banku podjął uchwałę i postanowił przedłożyć Zwyczajnemu Walnemu Zgromadzeniu Banku rekomendację wypłaty dywidendy za 2012 rok w wysokości 2 250,0 mln zł (tj. 61,12 proc. sumy zysku netto za 2012 rok oraz niepodzielonego zysku z lat ubiegłych w wysokości 88 533 tys. zł), czyli 1,80 zł na jedną akcję. Rekomendowana przez Zarząd dywidenda miała charakter pieniężny i objęła wszystkie akcje PKO Banku Polskiego.

Decyzja w sprawie rekomendowanego podziału zysku za 2012 rok była zgodna z przyjętą przez Bank polityką dywidendową. Wypłata dywidendy w rekomendowanej wysokości miała zapewnić utrzymanie wskaźnika adekwatności kapitałowej powyżej 12 proc. oraz utrzymanie wskaźnika Tier 1 powyżej 9 proc. z zachowaniem niezbędnego bufora kapitałowego. Wypłata dywidendy w rekomendowanej wysokości pozwoliła utrzymać dobrą sytuację kapitałową i płynnościową Banku. Proponowany poziom dywidendy wpisywał się w stanowisko Komisji Nadzoru Finansowego odnoszące się do wzmocnienia baz kapitałowych banków, a Bank spełniał wszystkie podane wyżej kryteria w taki sposób, że Zarząd mógł rekomendować wypłatę dywidendy.

Rekomendacja Zarządu w sprawie wypłaty dywidendy została rozpatrzona i zaopiniowana pozytywnie przez Radę Nadzorczą Banku. Walne Zgromadzenie ustaliło, zgodnie z propozycją Zarządu:

and the Group, in particular the current and expected financial situation and regulatory requirements. According to the legal requirements, each resolution on dividend payment will be considered by the General Meeting.

The above-described dividend policy was approved by Supervisory Board of the Bank.

## Dividend for 2012

17 April 2013 Management Board of the Bank adopted a resolution and decided to submit to the Ordinary General Meeting of the Bank recommendation of dividend payment for 2012 in the amount of 2 250 million PLN (which is 61.12 per cent of the sum of net profit for 2012 and undistributed profits in the previous years in the amount of 88 533 thousand PLN), which is 1.80 PLN for each share. The recommended by the Management Board cash dividend covered all shares of PKO Bank Polski.

Decision on the recommended distribution of profit for 2012 is in accordance with the dividend policy adopted by the Bank. The recommended dividend amount was intended to ensure the maintenance of capital adequacy ratio above 12 per cent and maintenance of Tier 1 capital ratio above 9 per cent, the necessary capital buffer maintained. Dividend in the recommended amount allowed maintenance of good capital and liquidity situation of the Bank. The recommended dividend amount was compliant with position of the Komisja Nadzoru Finansowego (Polish Financial Supervision Authority) relating to strengthening of the capital bases of banks, and the Bank met all the above-mentioned criteria so that the Management Board could recommend payment of dividend.

Recommendation of the Management Board regarding dividend payment was considered and was delivered a favourable decision of Supervisory Board of the Bank. General Meeting decided, in line with proposal from the Management Board:

- dzień dywidendy (dzień nabycia praw do dywidendy) na 19 września 2013 roku,
- termin wypłaty dywidendy na 4 października 2013 roku.

- date of dividend (date of acquiring the rights to dividend) to be 19 September 2013,
- date of dividend payment to be 4 October 2013.

## Dywidenda za 2013 rok

29 kwietnia 2014 roku Zarząd Banku podjął uchwałę i postanowił przedłożyć Zwyczajnemu Walnemu Zgromadzeniu Banku rekomendację wypłaty dywidendy za 2013 rok w wysokości 937,5 mln zł (tj. 31,65 proc. sumy zysku netto za 2013 rok oraz niepodzielonego zysku z lat ubiegłych), tj. 0,75 zł na jedną akcję.

Zarząd zaproponował ustalenie dnia prawa do dywidendy na 18 września 2014 roku oraz termin wypłaty dywidendy na 3 października 2014 roku. Decyzja w sprawie rekomendowanego podziału zysku za 2013 rok jest zgodna z przyjętą przez Bank polityką dywidendową i zapewnia zachowanie miar adekwatności kapitałowej na bezpiecznym poziomie oraz dalszy rozwój instytucji.

Polityka dywidendowa PKO Banku Polskiego, zaktualizowana w 2012 roku, zakłada stabilne realizowanie wypłat dywidend w długim terminie z zachowaniem zasady ostrożnego zarządzania instytucją i stosownie do możliwości finansowych Grupy Kapitałowej. Jest zgodna z rekomendacją Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego odnoszącą się do wzmocnienia baz kapitałowych banków.

Deklaracja jest zgodna z ogólnymi rekomendacjami Komisji Nadzoru Finansowego skierowanymi do prezesów banków odnośnie do wypłaty dywidendy z zysku za 2013 rok. Zgodnie z ubiegłorocznym pismem KNF Bank może rekomendować wypłatę dywidendy, jeśli:

- nie jest objęty programem postępowania naprawczego,
- posiada współczynnik wypłacalności powyżej 12 proc.,
- współczynnik Tier 1 kształtuje się powyżej 9 proc.,

## Dividend for 2013

29 April 2014 Management Board of the Bank adopted a resolution and decided to submit to the Ordinary General Meeting of the Bank recommendation of dividend payment for 2013 in the amount of 937,5 million PLN (which is 31.65 per cent of the sum of net profit in 2013 and undistributed profits in the previous years), which is 0.75 PLN for one share.

Management Board suggested determining 18 September 2014 as the dividend right date, and 3 October 2014 as the dividend payment date. Decision on the recommended distribution of profit for 2013 is in accordance with the dividend policy adopted by the Bank and ensures maintenance of capital adequacy measures at safe level and further development of the institution.

Dividend policy of PKO Bank Polski, revised in 2012, provides stable realisation of dividend payments in long-term period, following the principle of prudent management of the institution and according to the financial capabilities of the Group. Is compliant with recommendation of Urząd Komisji Nadzoru Finansowego (Polish Financial Supervision Authority) relating to strengthening of the capital bases of banks.

The declaration is compliant with general recommendations of the Komisja Nadzoru Finansowego for governors of banks regarding payment of dividend from profit for 2013. In line with the last-year KNF (Polish Financial Supervision Authority) letter, bank may recommend dividend payment, if:

- is not covered with recovery proceedings program;

## Dywidenda wypłacona przez PKO Bank Polski z zysku za lata 2004-2012

Dividend paid by PKO Bank Polski from profit for 2004-2012

Rok obrotowy Fiscal year	Zysk netto do podziału Net distributable profit	Dywidenda Dividend	Liczba akcji do udziału w dochodzie Number of shares for revenue attribution	Dywidenda na 1 akcję Dividend per 1 share	Stopa wypłaty dywidendy Dividend pay-out ratio	Dzień ustalenia prawa do dywidendy Date of establishment of the right to dividend	Dzień wypłaty dywidendy Date of dividend payment
2012*	3 681 150 000	2 250 000 000	1 250 000 000	1,80	61,12%	19-09-2013	04-10-2013
2011	3 953 622 000	1 587 500 000	1 250 000 000	1,27	40,15%	12-06-2012	27-06-2012
2010	3 311 209 000	2 475 000 000	1 250 000 000	1,98	74,75%	31-08-2011	15-09-2011
2009	2 432 152 000	2 375 000 000	1 250 000 000	1,90	97,65%	23-10-2010	20-12-2010
2008	2 881 260 000	1 000 000 000	1 000 000 000	1,00	34,71%	24-09-2009	05-10-2009
2007	2 719 991 000	1 090 000 000	1 000 000 000	1,09	40,07%	18-08-2008	04-09-2008
2006	2 047 391 000	980 000 000	1 000 000 000	0,98	47,87%	20-07-2007	02-08-2007
2005	1 676 798 000	800 000 000	1 000 000 000	0,80	47,71%	10-07-2006	01-08-2006
2004	1 511 065 000	1 000 000 000	1 000 000 000	1,00	66,18%	19-08-2005	01-09-2005

Źródło: raporty bieżące PKO Banku Polskiego

Source: current reports of PKO Bank Polski

\*) Zysk netto do podziału obejmuje zysk netto za 2012 rok (3 592 617 tys. zł) oraz niepodzielony zysk z lat ubiegłych (88 533 tys. zł).

\*) Net distributable profit includes also net profit for 2012 (3 592 617 PLN thousand) and unappropriated profit from previous years (88 533 PLN thousand).

- prognoza współczynnika wypłacalności na koniec 2014 roku w scenariuszu testów warunków skrajnych (referencyjnym) kształtuje się powyżej 12 proc.,
- prognoza współczynnika Tier 1 na koniec 2013 roku w scenariuszu testów warunków skrajnych (referencyjnym) kształtuje się powyżej 9 proc.,
- ogólna ocena BION jest lepsza niż 2,5,
- ocena BION w zakresie poziomu kapitału jest lepsza niż 2,5.

PKO Bank Polski jako jedyny przedstawiciel sektora na GPW dokonywał wypłat dywidendy w każdym roku od momentu debiutu w 2004 roku, co świadczy o silnych fundamentach i wysokich wynikach finansowych.

- its Capital Adequacy Ratio is above 12 per cent;
- its Tier 1 capital ratio is above 9 per cent;
- planned Capital Adequacy Ratio at the end of 2014, in the stress test scenario (reference) is above 12 per cent;
- planned Tier 1 capital ratio at the end of 2013, in the stress test (reference) is above 9 per cent;
- general BION (supervisory review and assesment) is higher than 2.5;
- general BION at the level of capital is higher than 2.5.

PKO Bank Polski, as the only representative of the sector at the Warsaw Stock Exchange, paid the dividends each year since IPO in 2004, which proves the strong foundations and high financial results.



## PKO Bank Polski na Giełdzie Papierów Wartościowych

Kurs akcji PKO Banku Polskiego wzrósł w 2013 roku o 6,8 proc. (WIG-Banki zyskał 20,5 proc.). Zachowanie walorów Banku determinowała przede wszystkim ogólna koniunktura na GPW. W 2013 roku kursy akcji na warszawskiej giełdzie odnotowały wzrosty, przy czym nastąpiły one dopiero w drugiej połowie roku, po spadkach w poprzednich miesiącach roku. Znaczący wpływ na to miała poprawa nastrojów inwestorów na międzynarodowych rynkach finansowych związana ze stopniowym przyspieszeniem gospodarek krajów Unii Europejskiej i USA. optymizm w dużej mierze wiązał się z poprawą koniunktury gospodarczej w efekcie działań banków centralnych, m.in. dzięki nadal odczuwalnym skutkom programu Outright Monetary Transactions (OMT), dotyczącego skupu obligacji zadłużonych krajów strefy euro oraz kontynuowaniem przez Fed programu QE (ang. quantitative easing), czyli program luzowania ilościowego, dotyczącego skupu obligacji. Działania te pomogły zmniejszyć napięcia na rynkach finansowych.

Na notowania akcji na GPW w 2013 roku wpływała również sytuacja makroekonomiczna w Polsce, zwłaszcza spowolnienie wzrostu gospodarczego w I półroczu i widoczne odbicie w II półroczu. Ponadto na wzrost kursów akcji na GPW w drugiej połowie 2013 roku mogły mieć wpływ stopniowe obniżki stóp procentowych przez Radę Polityki Pieniężnej od początku roku (łączny spadek o 175 p.b. r/r), co zwiększyło zainteresowanie zakupem akcji oraz jednostek TFI (które część środków inwestują na GPW).

Notowania akcji PKO Banku Polskiego w 2013 roku kształtowały się w sposób zbliżony do notowań akcji Banku PEKAO. Duże pakiety akcji obu największych polskich banków znajdują się w portfelach zagranicznych inwestorów instytucjonalnych, co w znaczącym stopniu wpływa na ich notowania.

## PKO Bank Polski at the Warsaw Stock Exchange

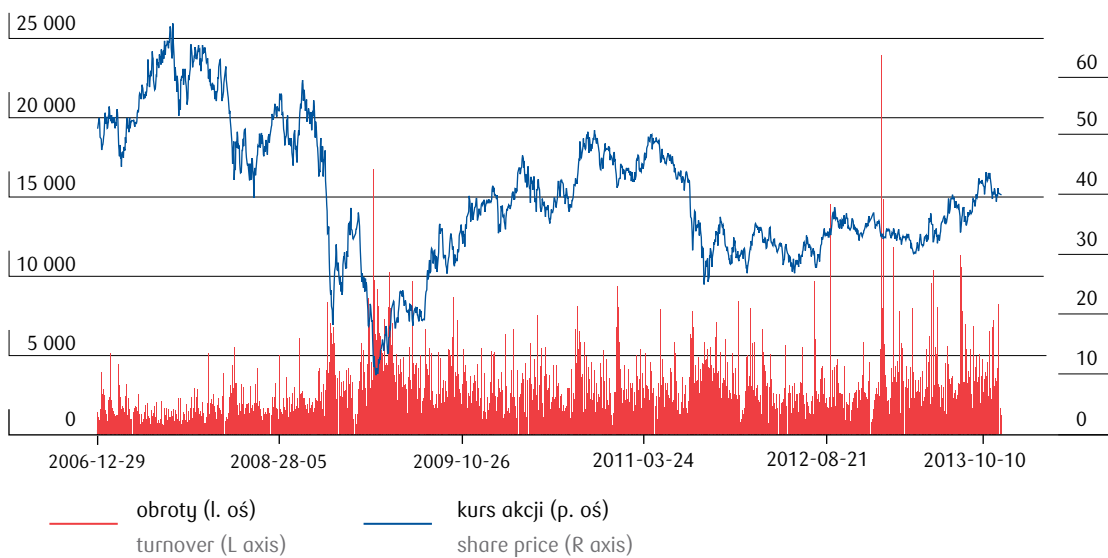
PKO Bank Polski share price increased in 2013 by 6.8 per cent. (WIG-Banki (Warsaw Stock Exchange Index-Banks) gained 20.5 per cent). The behaviour of Bank's capital value was determined primarily by general economic situation at the Warsaw Stock Exchange. In 2013, share prices at the Warsaw Stock Exchange increased, while this happened only in the second half of the year, after declines in previous months of the year. This was strongly influenced by investor sentiment improvement in the international financial markets related to the gradual acceleration of economies of the EU member countries and the USA. The optimism is largely associated with improvement of economic situation as a result of central bank operations including still noticeable effects of the Outright Monetary Transactions (OMT) program, concerning purchase of bonds of indebted euro zone countries and Fed's continuation of the QE (Quantitative Easing) regarding purchase of bonds. These measures helped to ease tension on the financial markets.

In 2013, share prices on the Warsaw Stock Exchange were influenced also by the macroeconomic situation in Poland, especially growth slowdown in the first six months and noticeable rebound in the second six month. Furthermore, stock prices increase at the Warsaw Stock Exchange in the second half of 2013, could be influenced by progressive (national) interest rates reduction by Rada Polityki Pieniężnej (Polish Monetary Policy Council) from the beginning of the year (total reduction of 175 BPS of real discount rate), which increased interest in purchasing shares and TFI (Investment Fund Company) units (investing part of the money in the Warsaw Stock Exchange).

In 2013, PKO Bank Polski share prices fluctuated in the similar way to the share prices of Bank PEKAO. Large blocks of shares of the major Polish banks are held in portfolios of foreign institutional investors, which significantly influences their quotations.

## Kurs i obroty akcjami PKO Banku Polskiego w okresie 29.12.2006-28.12.2013

PKO Bank Polski share price and turnover in the period of 29.12.2006-28.12.2013



W 2013 roku:

- kurs akcji PKO Banku Polskiego wzrósł o 6,8 proc. (+2,52 zł) z poziomu 36,90 zł na koniec 2012 roku do 39,42 zł na koniec 2013 roku, w tym wzrost kursu w IV kwartale wyniósł 6,3 proc. (+2,32 zł),
- średni kurs akcji Banku wyniósł 36,59 zł za akcję i był o 6,8 proc. (+2,33 zł) wyższy niż w 2012 roku,
- kurs akcji wahał się w przedziale od 32,72 zł (26 kwietnia) do poziomu 42,00 zł (18 listopada), jednocześnie najwyższego poziomu od 26 lipca 2011 roku,
- średnie dzienne obroty akcjami Banku wyniosły 3 499 tys. szt., przy czym najniższy ich poziom (498 tys. szt.) zanotowano 29 lipca, a najwyższy (23 654 tys. szt.) 23 stycznia, tj. w dniu zakończenia przez MSP i BGK budowy przyspieszonej księgi popytu na 153,1 mln sprzedawanych akcji Banku.

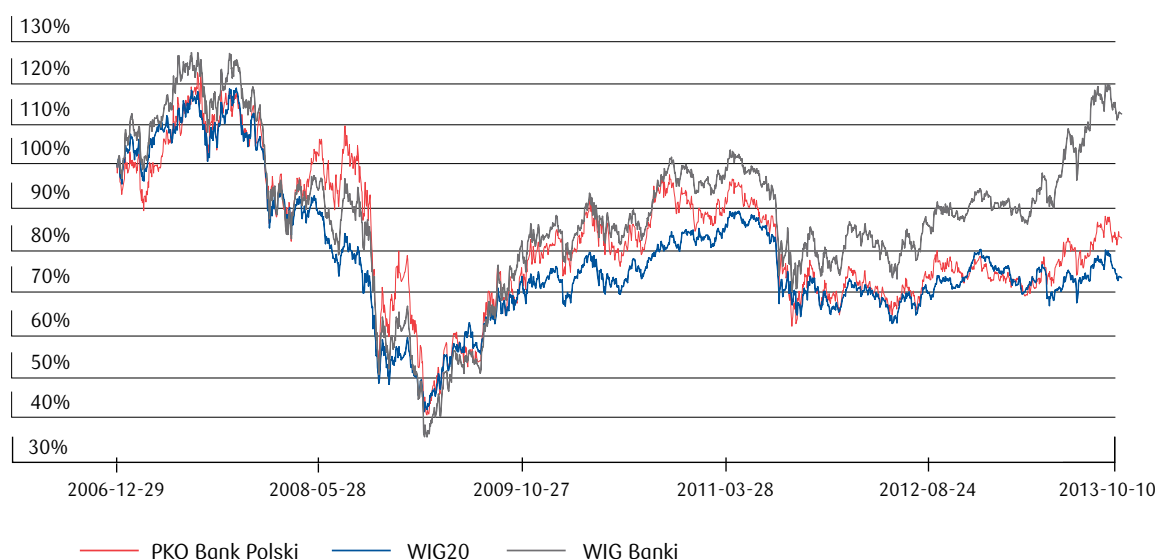
In 2013:

- PKO Bank Polski share price increased by 6.8 per cent. (+2.52 PLN) from the level of 36.90 PLN at the end of 2012 to 39.42 PLN at the end of 2013, including increase in share price in the fourth quarter amounted to 6.3 per cent (+2.32 PLN);
- Bank's average share price amounted to 36.59 PLN per share and was 6.8 per cent (+2.33 PLN) higher than in 2012;
- share price ranged from 32.72 PLN (26 April) to 42.00 PLN (18 November), the highest price level since 26 July 2011;
- the average daily turnover in shares of the Bank amounted to 3 499 000 shares, with the lowest level (498 000 shares) recorded on 29 July, and the highest (23 654 000 shares) on 23 January, that is, on the date of completing by MSP (Ministry of Treasury) and BGK accelerated bookbuilding-procedure for 153 100 000 sold shares of the Bank.

153

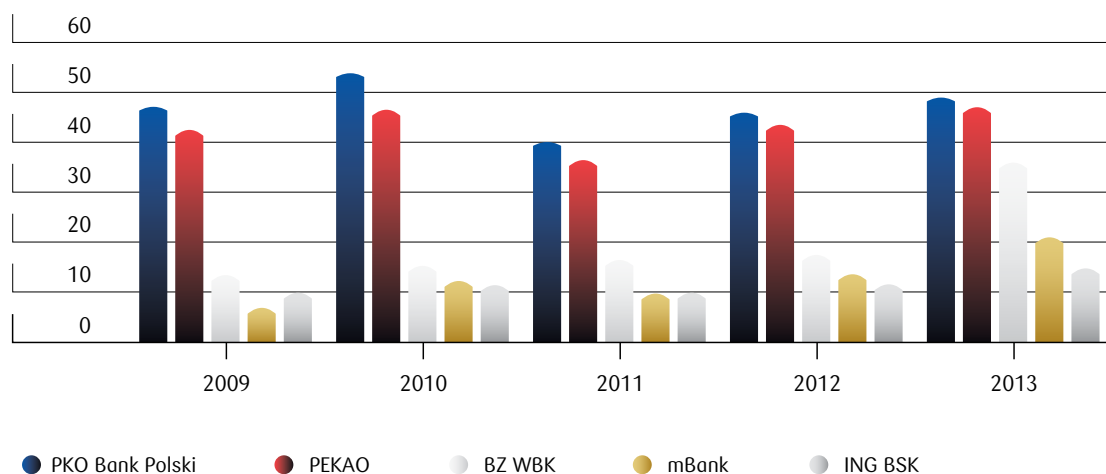
## Zmiana kursu akcji PKO Banku Polskiego na tle indeksów WIG20 i WIG Banki w okresie 1.01.2007-30.12.2013

Change of PKO Bank Polski share price compared to WIG20 and WIG Banki indexes in the period from 01.01.2007 to 30.12.2013



## Kapitalizacja (stan na koniec okresu, mld PLN)

Capitalisation (as at the period end, billion PLN)



## Ocena wiarygodności finansowej PKO Banku Polskiego

W 2013 roku oceny wiarygodności finansowej PKO Banku Polskiego przyznawane były, wzorem lat ubiegłych, przez trzy wiodące agencje ratingowe, przy czym agencje ratingowe Moody's Investors Service oraz Standard & Poor's nadają Bankowi rating płatny, zgodnie z własną procedurą oceny banków, a agencja Fitch Ratings przyznaje rating bezpłatny (niezamawiany przez Bank), na podstawie dostępnych publikowanych informacji, w tym przede wszystkim raportów śródrocznych i rocznych oraz informacji o Banku udostępnianych podczas bezpośrednich kontaktów przedstawicieli agencji z Bankiem.

W 2013 roku nastąpiły zmiany w ocenie PKO Banku Polskiego:

- 14 czerwca 2013 roku agencja Standard & Poor's umieściła ocenę ratingową „A-” dla długoterminowego ratingu kredytowego Banku na liście obserwacyjnej z możliwością jej obniżenia. Powodem takiego działania była, w opinii agencji, konieczność przeprowadzenia analizy wpływu zawarcia umów dotyczących nabycia akcji spółek z Grupy Nordea na pozycję kapitałową Banku. Zgodnie z informacją S&P było mało prawdopodobne, aby ocena ratingowa „A-” dla długoterminowego ratingu kredytowego Banku na skutek ww. działania została obniżona o więcej niż jeden stopień. Potencjalne obniżenie oceny ratingowej, zgodnie z kryteriami S&P, może nastąpić w przypadku, gdy prognozowany skorygowany o ryzyko współczynnik kapitałowy Banku w perspektywie 12-24 miesięcy spadnie poniżej 10 proc. Umieszczenie na liście obserwacyjnej oceny ratingowej miało potrwać do 3 miesięcy.
- 21 czerwca 2013 roku agencja Moody's, po opublikowaniu przez PKO Bank Polski informacji o zawarciu umowy dotyczącej nabycia akcji spółek z grupy Nordea, podtrzymała długo- i krótkoterminowy rating depozytów Banku na poziomie odpowiednio „A2” i „Prime-1” oraz ocenę siły finansowej Banku na poziomie „C-”. Utrzymano negatywną perspek-

## PKO Bank Polski financial credibility assessment

In 2013, PKO Bank Polski financial credibility assessments were provided, following the pattern of recent years, by three major rating agencies, while the Moody's Investors Service and Standard & Poor's rating agencies provide the Bank with paid rating, according to their own bank assessment procedure, and the Fitch Ratings agency provides a free rating (not requested by the Bank), on the basis of available, published information, including mainly the interim and annual reports and information about the Bank provided in direct contacts of agencies representatives with the Bank.

In 2013, the following changes affected the rating of PKO Bank Polski:

- On 14 June 2013 the agency Standard & Poor's granted the rating “A-” for the long-term loan rating for the Bank on the watchlist with the possibility of rating downgrade. The reason for this action was, in the opinion of the agency, necessity to perform the analysis of influence of concluding contracts regarding acquisition of Nordea Group companies on the capital situation of the Bank. According to information of S&P, it is unlikely for the loan rating “A-” to be downgraded by more than one grade, for the long-term loan rating of the Bank, as a result of the above-mentioned action. Potential rating downgrade, pursuant to the criteria of S&P, may take place, in case where forecasted capital ratio of the Bank corrected by , in the perspective of 12-24 month, drops below 10 per cent. Placing of the rating grade on the watchlist was planned for up to 3 months.
- On 21 June 2013 the Moody's agency, after publishing by PKO Bank Polski the information on concluding the contract regarding acquisition of shares of the Nordea Group companies, upheld the long-term and short-term ratings for Bank deposits at the levels of respectively “A2” and “Prime-1” and the financial strength rating of the Bank at the

tywę dla długoterminowego ratingu depozytów oraz oceny siły finansowej PKO Banku Polskiego. W opinii Moody's jest mało prawdopodobne, aby ww. transakcja zmieniła całościowy profil kredytowy PKO Banku Polskiego oraz czynniki mające wpływ na obecne oceny ratingowe Banku, pomimo ujemnego wpływu kapitałowego transakcji oraz możliwych wyzwań integracyjnych. Moody's przewiduje, że w konsekwencji przeprowadzenia transakcji początkowy wpływ na kapitał PKO Banku Polskiego będzie zmniejszony dzięki stabilnej dochodowości oraz wysokim zyskom skorygowanym o ryzyko, w świetle zamiarów Banku w zakresie obniżenia przewidywanego poziomu wypłacanej dywidendy po przeprowadzeniu transakcji nabycia akcji spółek z Grupy Nordea.

- 20 września 2013 roku agencja Standard & Poor's podtrzymała ocenę ratingową „A-” dla długoterminowego ratingu kredytowego Banku, usuwając ją z listy obserwacyjnej z możliwością jej obniżenia. Perspektywa dla tej oceny jest negatywna. W konsekwencji analizy przeprowadzonej przez S&P, w opinii agencji zawarcie umowy dotyczącej nabycia akcji spółek z Grupy Nordea – całkowicie finansowanego ze środków Banku – początkowo będzie wpływać na osłabienie pozycji kapitałowej Banku, lecz skutek ten zostanie częściowo zrównoważony wysokim potencjałem Banku do generowania dochodów. Agencja poinformowała, że negatywna perspektywa odzwierciedla ryzyko 1 do 3, że S&P obniży długoterminowy rating kredytowy Banku w przypadku pogorszenia się w Polsce sytuacji gospodarczej oraz otoczenia działania Banku, co mogłoby osłabić dochodowość i pozycję kapitałową Banku w większym stopniu niż obecnie zakłada S&P.

29 kwietnia 2014 roku agencja ratingowa Standard & Poor's, po dokonaniu analizy mającej wejść w życie dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie restrukturyzacji i uporządkowanej likwidacji banków oraz ocenie jej wpływu na potencjalne wsparcie dla PKO Banku Polskiego ze strony Skarbu Państwa,

“C-” level. The negative forecast for the long-term deposits rating and the financial strength rating of PKO Bank Polski was upheld. According to Moody's it is unlikely for the above-mentioned transaction to change the overall credit profile of PKO Bank Polski and the factor influencing the current rating of the Bank, despite the negative capital influence of transactions and possible integration challenges. Moody's predicts that in consequence of the transaction, the initial impact on the capital of PKO Bank Polski will be limited by stable profitability and high risk-adjusted profits, in the light of the intentions of the Bank regarding reduction of the planned level of dividend paid after the transaction of purchase of shares of Nordea Group companies.

- On 20 September 2013, the agency Standard & Poor's upheld the rating “A-” for the long-term loan rating of the Bank, removing it from the watchlist with the possibility of rating downgrade. The outlook for this rating is negative. As a consequence of the analysis carried out by S&P, in the opinion of the agency, signing the contract of acquisition of shares of Nordea Group companies – financed fully by the Bank – will initially be weakening capital position of the Bank, but the this effect will be partially offset by high potential of the Bank to generate income. The agency informed that negative outlook reflects the 1 to 3 risk that S&P will downgrade the long-term loan rating of the Bank in case of deterioration of economic situation in Poland and the surrounding activities of the Bank, which could weaken profitability and capital position of the Bank to a greater extent than at present expected by S&P.

On 29 April 2014 the rating agency Standard & Poor's, after analysis of the planned to enter into force Directive of the European Parliament and of the Council on restructuring and orderly liquidation of banks, and assessment of its influence of potential support for PKO Bank Polski by Skarb Państwa, upheld the long-

podtrzymała długoterminowy rating kredytowy PKO Banku Polskiego na poziomie „A-” z perspektywą utrzymania oceny negatywnej oraz krótkoterminowy rating kredytowy PKO Banku Polskiego na poziomie „A-2” z perspektywą utrzymania oceny stabilną.

term loan rating of PKO Bank Polski at the level “A-” with the outlook of maintenance of negative grade and short-term loan rating of PKO Bank Polski at the Level “A-2” with the outlook of stable maintenance of the rating.

## Oceny ratingowe (stan na koniec 2013 roku)

Rating (as of the end of 2013)

<b>RATING PŁATNY</b>	
PAID RATING	
<b>Moody's Investors Service</b>	
Moody's Investors Service	
Długookresowa ocena depozytów	A2 z perspektywą negatywną
Long-term rating for deposits	A2 with negative outlook
Krótkookresowa ocena depozytów	Prime - 1
Short-term rating for deposits	Prime - 1
Sila finansowa	C - z perspektywą negatywną
Financial strength	C - with negative outlook
<b>Standard and Poor's</b>	
Standard and Poor's	
Długookresowy rating kredytowy Banku	A- z perspektywą stabilną
Long-term loan rating of the Bank	A- with stable outlook
Krótkookresowy rating kredytowy Banku	A- 2 z perspektywą stabilną
Short-term loan rating of the Bank	A- 2 with stable outlook
Rating niezamawiany przez Bank	
Rating not requested by the Bank	
<b>Fitch rating</b>	
Fitch ratings	
Ocena wsparcia	2
Support rating	2





## Ład korporacyjny

---

Corporate governance

159



## Ład korporacyjny

### Corporate governance

Przestrzegamy i promujemy równowagę pomiędzy potrzebami wszystkich interesariuszy, stale doskonaląc ten bardzo ważny dla nas obszar. Wierzymy, że silny ład korporacyjny to element mądrych zmian, które możemy wnieść do otaczającego nas świata.

PKO Bank Polski, według kapitalizacji na koniec 2013 roku, jest najwyższej wycenianą krajową spółką notowaną na Giełdzie Papierów Wartościowych i jednym z filarów polskiej gospodarki. Ta pozycja nakłada na nas szczególną odpowiedzialność za ustanawianie i promocję najwyższych standardów ładu korporacyjnego.

Ład korporacyjny rozumiemy jako całokształt norm, regulacji i działań ukierunkowanych na zapewnienie równowagi pomiędzy potrzebami wszystkich interesariuszy zaangażowanych w funkcjonowanie spółki. Stosując zasady ładu korporacyjnego, kierujemy się nie tylko powszechnie obowiązującymi normami, lecz także zaufaniem, starannością i rzetelnością, co sprzyja jego zrównoważonemu rozwojowi i budowaniu trwałych relacji z otoczeniem.

#### Ład korporacyjny w Banku kształtują:

- Normy określone przez prawo. Przestrzegamy zasad prawa, m.in.: prawa bankowego, prawa pracy, prawa cywilnego, prawa handlowego. Stosujemy się do rekomendacji i dyrektyw wydanych m.in. przez Komisję Nadzoru Bankowego i Komisję Nadzoru Finansowego.
- Zasady przyjęte dobrowolnie. Będąc instytucją zaufania publicznego, w swojej działalności kierujemy się nie tylko przepisami powszechnie obowiązującego prawa, lecz także dobrymi zwyczajami i praktykami.

Zgodnie z przyjętą normą Zarząd Banku co roku wydaje opinię na temat respektowania zasad uję-

We comply with and promote balance between the needs of all stakeholders constantly improving this important area. We believe that strong corporate governance is an element of wise changes with which we can contribute to the surrounding world.

PKO Bank Polski, according to capitalization as at the end of 2013, is the highest appraised domestic company listed on the Warsaw Stock Exchange and one of the pillars of the Polish economy. This position places a particular responsibility on us for establishing and promoting the highest standards of corporate governance.

We understand corporate governance as all standards, regulations and activities aimed at ensuring balance between the needs of all stakeholders involved in the company's functioning. Applying the principles of corporate governance we follow not only commonly binding standards but also trust, diligence and reliability which favors its sustainable development and creating permanent relations with the environment.

#### Corporate governance in the Bank is shaped by:

- Standards determined by the law. We comply with the principles of the law, among others, the banking code, the labor code, the civil code, the commercial code. We follow the recommendations and directives issued, among others, by the Polish Banking Supervision Authority and the Polish Financial Supervision Authority.
- Principles adopted voluntarily. Being an institution of public trust, our activities are guided not only by commonly binding legal regulations but also best customs and practices.

According to the adopted standard, the Bank's Board of Directors every year issues an opinion on respect-

tych w „Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW”. Intencją Zarządu Banku jest przestrzeganie wszystkich zawartych w tym dokumencie zasad, jednakże w 2013 roku przestrzegaliśmy wszystkich zasad z wyjątkiem Dobrej Praktyki IV.10, dotyczącej możliwości udziału w Walnym Zgromadzeniu z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W naszej opinii aktualnie obowiązujące zasady udziału w Walnych Zgromadzeniach umożliwiają akcjonariuszom efektywną realizację wszelkich praw z akcji i zabezpieczają interesy wszystkich akcjonariuszy.

Przestrzegamy także „Zasad Dobrej Praktyki Bankowej” Związku Banków Polskich, spójnych z „Kanonem Dobrych Praktyk Rynku Finansowego”. Regulacje te stosujemy m.in. w postępowaniu wobec klientów, innych banków, w przypadku zgłoszonych reklamacji.

### Własne, wewnętrznie wypracowane regulacje

Zarządzanie Bankiem wspierają również wewnętrzne przepisy i zbiory norm regulujących poszczególne procesy. Wśród nich warto wymienić m.in.:

- **System Kontroli Wewnętrznej** wspomagający zarządzanie Bankiem, w tym procesy decyzyjne, przyczyniający się do zapewnienia w szczególności: skuteczności i efektywności działania Banku, wiarygodności sprawozdawczości finansowej oraz zgodności działania z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa i przepisami wewnętrznymi;
- **Kodeks etyki PKO Banku Polskiego** stanowiący zbiór zasad i standardów określających sposób

ing principles included in the “Code of Best Practice for WSE Listed Companies”. It is the intention of the Bank’s Board of Directors to comply with all principles contained in this document. However, in 2013 we complied with all principles except for Best Practice IV.10 regarding the possibility to participate in a General Meeting using electronic communication means. In our opinion, currently binding rules of participation

*Stosując zasady ładu korporacyjnego, kierujemy się nie tylko powszechnie obowiązującymi normami, lecz także zaufaniem, starannością i rzetelnością.*

*Using the principles of corporate governance, we follow not only morals, but also trust, care and diligence.*

in a General Meeting make it possible for shareholders to effectively execute any rights from shares and secure the interests of all shareholders.

We also comply with the “Code of Best Banking Practice” by the Polish Bank Association consistent with the “Canon of Best Practice for the Financial Market”. We use those regulations, e.g. in procedures towards customers, other banks, in the case of filed complaints.

### Own, internally developed regulations

The Bank’s management is also supported by internal regulations and sets of standards governing particular processes. They include, among others:

- **Internal Control System** supporting the Bank’s management, including decision making processes, contributing to providing the following in particular efficiency and effectiveness in the Bank’s activities, credibility of financial reporting as well as compliance of actions with commonly binding legal regulations and internal regulations;
- **Code of Ethics at PKO Bank Polski** constituting a set of principles and standards determining

161

kształtowania relacji przede wszystkim między pracownikami i klientami, ale także innymi grupami interesariuszy. Pełni on rolę przewodnika, wskazując, jakie postawy i zachowania są pożądane i akceptowane. Zobowiązuje do przestrzegania przepisów i procedur obowiązujących w Banku. Zachęca do wspierania różnych form inicjatyw społecznych oraz budowania przewagi konkurencyjnej z wykorzystaniem zasad uczciwej konkurencji;

- **Wartości Banku**, które kształtują kulturę organizacyjną Banku i wspierają realizację strategicznej wizji rozwoju. Są nimi: wiarygodność, satysfakcja klienta, ciągłe doskonalenie oraz przedsiębiorczość;
- **Standardy współpracy z klientami PKO Banku Polskiego** to zbiór zasad postępowania dla wszystkich pracowników Banku, stworzony w oparciu o koncepcję zarządzania satysfakcją klienta ujętą w kodeksie etyki, „Zasadach Dobrej Praktyki Bankowej” oraz wartościach Banku;
- **Zasady działania w najlepiej pojętym interesie klienta PKO Banku Polskiego** to zbiór zasad postępowania pracowników Banku dotyczących realizacji zleceń klienta;
- **Zasady zarządzania konfliktami interesów w PKO Banku Polskim**, to zbiór zasad postępowania, podejmowania odpowiednich środków w celu zapobiegania występowaniu konfliktów interesów, które mogłyby mieć niekorzystny wpływ na dobro klientów;
- **Zasady przyjmowania i przekazywania korzyści i prezentów** przyjęte w celu przeciwdziałania konfliktowi interesów;
- **Zasady prowadzenia komunikacji zewnętrznej i wewnętrznej w PKO Banku Polskim** regulują działalność w zakresie komunikacji zewnętrznej i wewnętrznej.

Ponadto w 2013 roku powołaliśmy **Rzecznika Klienta**, który reprezentuje stanowisko klientów,

the method of shaping relations, first of all, between employees and customers but also other groups of stakeholders. It serves as a guide indicating which attitudes and behaviors are desirable and acceptable. It obliges to comply with regulations and procedures binding in the Bank. It encourages to support various forms of social initiatives and to create competitive advantage using principles of fair competition;

- **The Bank's values** which shape the Bank's organizational culture and support the implementation of the strategic vision of development. These include: credibility, customer satisfaction, continuous improvement as well as entrepreneurship;
- **Standards of cooperation with customers of PKO Bank Polski**, a set of principles of conduct for all employees at the Bank developed on the basis of the concept of customer satisfaction management contained in the code of ethics, the "Code of Best Banking Practice" as well as the Bank's values;
- **Principles of acting in the best understood interest of customers of PKO Bank Polski**, a set of principles of conduct for the Bank's employees regarding the execution of customers' orders;
- **Principles for managing conflicts of interests at PKO Bank Polski**, a set of principles of conduct, undertaking relevant measures to prevent the occurrence of conflicts of interests which could have an unfavorable effect on the good of customers;
- **Principles of accepting and giving benefits and gifts adopted** to counteract conflicts of interest;
- **Principles of conducting external and internal communication at PKO Bank Polski** regulate activities regarding external and internal communication.

In addition, in 2013 we appointed a **Customer Relation Officer** who represents the position of customers,



uwzględniając ich sugestie i propozycje zmian w dalszym rozwoju naszej organizacji. Jako instancja odwoławcza wspiera także klientów w kontaktach z naszym Bankiem oraz rozpatruje odwołania od przekazanych im odpowiedzi na zgłoszenia, udzielone przez inne jednostki organizacyjne Banku.

## Prawa i obowiązki akcjonariuszy

Ze wszystkich akcji PKO Banku Polskiego wynikają te same prawa i obowiązki. Żadna z akcji nie jest uprzywilejowana, w szczególności w zakresie prawa głosu czy dywidendy.

Zgodnie ze Statutem PKO Banku Polskiego ograniczono prawo głosowania przysługujące akcjonariuszom dysponującym powyżej 10 proc. ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu i zakazuje wykonywania więcej niż 10 proc. ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu przez takich akcjonariuszy.

Powyższe ograniczenie nie dotyczy:

- akcjonariuszy, którzy w dniu podjęcia uchwały Walnego Zgromadzenia wprowadzającej ograniczenie prawa głosu byli uprawnieni z akcji reprezentujących więcej niż 10 proc. ogólnej liczby głosów w Banku (tj. Skarb Państwa i BGK),
- akcjonariuszy, którzy są uprawnieni z akcji imiennych serii A (Skarb Państwa) oraz

taking into account their suggestions and proposed changes to the further development of our organization. As an appeal instance, he also supports customers when they contact our Bank as well as examines appeals from replies to notifications given to them, granted by the Bank's other organizational units.

## Rights and responsibilities of shareholders

All shares of PKO Bank Polski entitle to the same rights and obligations. No share is privileged, in particular regarding the voting right or dividend.

According to the Charter of PKO Bank Polski, voting right vested in shareholders with more than 10 percent of the overall number of votes at a General Meeting is limited and such shareholders cannot execute more than 10 percent of the overall number of votes at a General Meeting.

The limitation referred to above does not apply to:

- shareholders who were entitled from shares representing more than 10 percent of the overall number of votes in the Bank on the day when the General Meeting passed a resolution introducing the limitation in the voting right (namely, the State Treasury and BGK);
- shareholders who are entitled from registered shares, series A (State Treasury) as well as

– akcjonariuszy działających wspólnie z akcjonariuszami, o których mowa w punkcie drugim na podstawie porozumienia dotyczącego wspólnego wykonywania prawa głosu z akcji. Ponadto ograniczenie praw głosu wygasa, kiedy udział Skarbu Państwa w kapitale zakładowym Banku spadnie poniżej 5 proc.

Zgodnie z § 6 ust. 2 Statutu PKO Banku Polskiego zamiana akcji imiennych serii A na akcje na okaziciela oraz przeniesienie tych akcji wymaga zgody wyrażonej w uchwale Rady Ministrów. Zamiana na akcje na okaziciela lub przeniesienie akcji imiennych serii A po uzyskaniu powyższej zgody powoduje wygaśnięcie ograniczeń przewidzianych w zdaniu poprzednim w stosunku do akcji będących przedmiotem zamiany na akcje na okaziciela lub przeniesienia w zakresie, w jakim zgoda została udzielona.

– shareholders acting together with shareholders referred to in item 2 on the basis of an agreement regarding the joint execution of the voting right from shares. In addition, the limitation of the voting right expires when the share of the State Treasury in the Bank's equity falls below 5 percent.

According to § 6, passage 2 of the Statute of PKO Bank Polski replacing registered shares, series A with bearer shares as well as transferring these shares requires a consent expressed in the resolution of the Council of Ministers. Replacement with bearer shares or transfer of registered shares, series A after obtaining the consent referred to above results on the expiry of limitations stipulated in the previous sentence towards shares which are the object of replacement with bearer shares or transfer to the extent to which the consent was granted.

*Stabilny, skutecznie współdziałający zespół menedżerski gwarantuje, w opinii Rady Nadzorczej, kontynuację wytyczonych kierunków.*

*Stable and effectively co-operating management team ensures, in the opinion of the Supervisory Board, to continue our guidelines.*

## Statut PKO Banku Polskiego

Zasady zmiany Statutu PKO Banku Polskiego są zgodne z przepisami kodeksu spółek handlowych oraz ustawy Prawo bankowe. Uchwały Walnego Zgromadzenia mające za przedmiot uprzywilejowanie akcji oraz w sprawach połączenia się Banku poprzez przeniesienie całego jego majątku na inną spółkę, jego likwidacji, obniżenia kapitału zakładowego w drodze umorzenia części akcji bez równoczesnego jego podwyższenia lub zmianę przedmiotu działalności Banku prowadzącą do zaprzestania prowadzenia przez Bank działalności bankowej wymagają większości 90 proc. głosów oddanych.

## Statute of PKO Bank Polski

Principles for changing the Statute of PKO Bank Polski are compliant with the provisions of the Code of Commercial Companies as well as the Act – Banking Law. Resolutions of the General Meeting regarding privilege for shares and regarding the Bank's merger by transferring all its property to another company, its liquidation, reduction of equity by way of redemption of a part of shares without its simultaneous increase or change to the Bank's subject of activities resulting in the cessation of bank activities by the Bank require the majority of 90 per cent of cast votes.

W 2013 roku nie wprowadzano zmian do Statutu PKO Banku Polskiego.

In 2013 the Statute of PKO Bank Polski was not changed.

## Walne Zgromadzenie

Walne Zgromadzenie jest najwyższym organem PKO Banku Polskiego. Odbywa się jako zwyczajne lub nadzwyczajne zgodnie z przepisami Kodeksu spółek handlowych i Statutu na zasadach określonych w Regulaminie Walnego Zgromadzenia. Do zasadniczych kompetencji Walnego Zgromadzenia, oprócz innych spraw zastrzeżonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, należy podejmowanie uchwał w następujących sprawach:

- powoływania oraz odwoływania członków Rady Nadzorczej,
- zatwierdzania Regulaminu Rady Nadzorczej,
- ustalania trybu umorzenia akcji oraz wysokości wynagrodzenia za umarzone akcje,
- tworzenia i likwidacji funduszy specjalnych utworzonych z zysku netto,
- zbycia przez PKO Bank Polski nieruchomości lub użytkowania wieczystego nieruchomości, o ile wartość nieruchomości lub prawa będącego przedmiotem takiej czynności przekracza 1/4 kapitału zakładowego,
- emisji obligacji zamiennych na akcje lub innych instrumentów uprawniających do nabycia lub objęcia akcji PKO Banku Polskiego.

## General Meeting

The General Meeting is the highest authority at PKO Bank Polski. It takes place as an ordinary or extraordinary meeting according to regulations of the Code of Commercial Companies and the Statute on terms provided for in the Rules of the General Meeting. The basic competences of the General Meeting, apart from other matters reserved in commonly binding legal regulations include undertaking resolutions in the following matters:

- appointing as well as dismissing members of the Supervisory Board;
- approving the Rules of the Supervisory Board;
- determining the mode of redemption of shares as well as the amount of remuneration for the redemption of shares;
- establishing and liquidating special funds created from net profit;
- selling real estate or perpetual use of real estate by PKO Bank Polski, unless the value of real estate or the right being the subject of such activity exceeds 1/4 of equity;
- emitting bonds convertible into shares or other instruments entitling to purchase or acquire shares in PKO Bank Polski.

## Organy zarządzające i nadzorcze Zarządu PKO Banku Polskiego

Według Statutu PKO Banku Polskiego w skład Zarządu wchodzi od trzech do dziewięciu członków, powoływanych na okres wspólnej kadencji, która obejmuje trzy kolejne pełne lata obrotowe. Członkowie Zarządu, w tym prezes Zarządu, są powoływani i odwoływani przez Radę Nadzorczą, przy

## Management and supervisory authorities Board of Directors at PKO Bank Polski

According to the Statute of PKO Bank Polski, the Board of Directors includes three to nine members appointed for a period of a common term of office which covers three subsequent full financial years. Members of the Board of Directors, including the President of the Board of Directors, are appointed and dismissed

165



czym członkowie Zarządu są powoływani i odwołani przez Radę Nadzorczą na wniosek prezesa Zarządu. Prezes Zarządu nowej kadencji powołany przed upływem bieżącej kadencji może złożyć wniosek do Rady Nadzorczej o powołanie pozostałych członków Zarządu nowej kadencji przed upływem kadencji bieżącej.

Obecna kadencja Zarządu PKO Banku Polskiego rozpoczęła się 1 lipca 2011 roku i obejmuje trzy kolejne pełne lata obrotowe. Aktualna kadencja Zarządu Banku kończy się z dniem 30 czerwca 2014 roku, jednakże 8 stycznia 2014 roku Rada Nadzorcza PKO Banku Polskiego podjęła uchwałę powołującą ponownie aktualny Zarząd na kolejną kadencję.

Rada Nadzorcza, uzasadniając decyzję o wyborze Zarządu, zwróciła uwagę na wysokie kompetencje Zarządu w tworzeniu i konsekwentnej realizacji strategii na lata 2010-2012 i 2013-2015. Ostatnie cztery lata przyniosły znaczący wzrost skali działalności Banku, ponadprzeciętną efektywność i dochodowość oraz umocnienie pozycji lidera we wszystkich ważnych segmentach rynku. W obliczu kolejnych ambitnych wyzwań, przede wszystkim związanych z procesem integracji spółek Nordea, stabilny, skutecznie współdzia-

by the Supervisory Board, while members of the Board of Directors are appointed and dismissed by the Supervisory Board at the request of the President of the Board of Directors. The President of the Board of Directors for a new term of office appointed before the end of the current term of office may submit a motion to the Supervisory Board to appoint the remaining members of the Board of Directors for a new term of office before the current term of office expires.

The current term of office of the Board of Directors at PKO Bank Polski started on July 1, 2011 and covers three subsequent full financial years. The current term of office of the Bank's Board of Directors ends on June 30, 2014. However, on January 8, 2014 the Supervisory Board at PKO Bank Polski adopted resolutions appointing the current Board of Directors for another term of office.

The Supervisory Board, justifying the decision on selecting the Board of Directors, stressed the high competencies of the Board of Directors in creating and consistently implementing a strategy for the years 2010-2012 and 2013-2015. The last four years brought a significant growth in the scale of the Bank's activities, an exceptional effectiveness and profitability as well as strengthening of the leader position in all important segments of the market. In the face of subsequent ambitious challenges, first of all related to integration process of Nordea companies,

łający zespół menedżerski gwarantuje, w opinii Rady Nadzorczej, kontynuację wytyczonych kierunków, a w konsekwencji dalszy wzrost wartości dla akcjonariuszy.

## Rada Nadzorcza

W skład Rady Nadzorczej wchodzi od pięciu do trzydziestu członków. Są oni powoływani przez Walne Zgromadzenie na okres wspólnej kadencji trwającej trzy kolejne pełne lata obrotowe.

30 czerwca 2011 roku Skarb Państwa, jako Uprawniony Akcjonariusz, na podstawie § 11 ust. 1 Statutu Banku ustalił liczbę członków Rady Nadzorczej na 9 osób, o czym Bank poinformował raportem bieżącym nr 36/2011. Na dzień 31 grudnia 2013 roku Rada Nadzorcza Banku liczyła 8 osób. Obecna kadencja wszystkich członków Rady Nadzorczej rozpoczęła się 30 czerwca 2011 roku. Mandaty wszystkich obecnych członków Rady Nadzorczej wygasają najpóźniej z dniem odbycia Walnego Zgromadzenia zatwierdzającego sprawozdania finansowe za rok obrotowy zakończony 31 grudnia 2013 roku.

a stable and effectively cooperating managerial team guarantees, in the opinion of the Supervisory Board, the continuation of determined directions and, as a consequence, further increase in value for shareholders.

## Supervisory Board

The Supervisory Board consists of five to thirteen members. They are appointed by the General Meeting for a common term of office lasting three subsequent full financial years.

On June 30, 2011 the State Treasury, as the Authorized Shareholder, on the basis of § 11, passage 1 of the Bank's Statute, determined the number of members of the Supervisory Board for 9 persons which was the topic of the Bank's current report no. 36/2011. As at December 31, 2013 the Bank's Supervisory Board consisted of 8 persons. The current term of office of all members of the Supervisory Board started on June 30, 2011. The mandates of all present members of the Supervisory Board expire not later than on the day when the General Meeting approving the financial statements for the financial year ended on December 31, 2013 is held.







## Zrównoważony rozwój

Sustainable development

## Zrównoważony rozwój

### Sustainable development

Społeczna odpowiedzialność jest trwale wpisana w DNA naszego Banku. Dlatego w naszej codziennej pracy i planach strategicznych łączymy realizację celów ekonomicznych z działaniami, które odpowiadają na zróżnicowane potrzeby klientów, pracowników, partnerów biznesowych, akcjonariuszy, lokalnych społeczności oraz środowiska naturalnego.

Zrównoważony rozwój ma dla nas wartość fundamentalną, nasze priorytety w tym obszarze spójne są z zasadami funkcjonowania Banku, jego misją, wartościami, a także strategią biznesową. Od lat angażujemy się w projekty z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu. Wiele z nich inicjujemy.

Jedynie godząc cele biznesowe z potrzebami interesariuszy, jesteśmy w stanie – nie tylko w skali pojedynczej firmy, lecz także całej gospodarki – sprostać wyzwaniom współczesnego świata. Dajemy wyraz temu przekonaniu na co dzień. Odpowiedzialność społeczna jest trwale wpisana w DNA naszego Banku. Wagę do głosu i potrzeb interesariuszy przywiązywaliśmy, jeszcze zanim CSR stał się jednym z paradygmatów biznesu.

Mając świadomość wpływu na otoczenie, traktujemy zaufanie społeczne jako kapitał i poświęcamy wiele uwagi na jego wzmocnienie. Od 95 lat towarzyszymy Polakom w codziennym życiu, służąc im wsparciem przy podejmowaniu ważnych decyzji życiowych i finansowych. Społeczną odpowiedzialność biznesu realizujemy we wszystkich obszarach jako zobowiązanie wobec pracowników, rynku, społeczeństwa i środowiska.

Szczególne znaczenie przypisujemy edukacji finansowej. Jesteśmy pionierem rewolucji w myśleniu o finansach najmłodszych. Założone w 1927 roku Szkolne Kasy Oszczędności były jednym z pierwszych na świecie programów edukacji finansowej dzieci, a stworzona 85 lat później oferta PKO Junior

Social responsibility is a permanent component of our Bank's DNA. That is why, in our everyday work and strategic plans, we combine the implementation of economic objectives with activities which correspond to diverse needs of customers, employees, business partners, shareholders, local communities and the natural environment.

Sustainable development is of fundamental value to us, our priorities in this area are consistent with the Bank's functioning principles, its mission, values as well as its business strategy. We have been involved in projects related to corporate social responsibility for years. We initiate many of them.

Only reconciling business objectives with the needs of stakeholders we are able to – not only in the scale of a single company but also of the entire economy – cope with the challenges of the contemporary world. We are expressing this belief every day. Social responsibility is a permanent component of our Bank's DNA. We set store by the voice and the needs of stakeholders even before CSR became one of the paradigms of business.

Being aware of the impact on the environment, we treat social trust as capital and we pay much attention to its strengthening. We have accompanied Poles in their everyday life for 95 years, providing them support when making important life and financial decisions. We pursue corporate social responsibility in all areas as an undertaking towards employees, the market, the society and the environment.

We set particular store by financial education. We are a pioneer in the revolution in thinking about finances of the youngest. Szkolne Kasy Oszczędności (School Union Savings), established in 1927, were one of the first financial education programs for children in the world. The offer PKO

to unikalny na światową skalę projekt, wspierający naukę finansów na przykładzie własnego prawdziwego konta bankowego.

Przejawem naszego społecznego zaangażowania jest także uczestnictwo w istotnych dla Polski projektach inwestycyjnych i cywilizacyjnych – od budowy miasta i portu w Gdyni w okresie międzywojnia po dostarczane dziś firmom i samorządom rozwiązania pozwalające realizować ambitne plany rozwoju. Szukamy rozwiązań, które pomagają wykorzystywać ogromny potencjał naszego kraju i odpowiadają na stojące przed Polską wyzwania rozwojowe. Jesteśmy silnie zaangażowani w paneuropejski projekt Fundusz Marguerite (od grudnia 2013 roku jego przewodniczącym jest Łukasz Dziekoński, odpowiadający w naszym Banku za projekty inwestycyjne), który wspiera inwestycje w nowoczesny transport i energię. Dzięki środkom z funduszu i naszemu współfinansowaniu powstały m.in. farmy wiatrowe w Tychowie i Kukini, a Poznań zyskał nowoczesną spalarnię śmieci.

Jesteśmy też jednym z największych pracodawców w Polsce, odpowiedzialnym za rozwój zawodowy ponad 29 tys. osób. Dokładamy starań, by środowisko pracy zapewniało satysfakcję i budowało naturalne zaangażowanie i poczucie współodpowiedzialności za sukces naszego Banku. Realizujemy wiele inicjatyw tworzących przyjazną atmosferę pracy, ułatwiających pogodzenie jej z życiem prywatnym i wspierających pracowników w trosce o zdrowie i dobre samopoczucie oraz rozwój pozazawodowych pasji.

Junior, created 85 years later, is a unique global project supporting financial education on the example of an own actual bank account.

A symptom of our social commitment is also the participation in investment and civilization projects essential for Poland – from the construction of the city and port in Gdynia in the interwar period to solutions delivered today to companies and local administration units making it possible to pursue ambitious development plans. We are looking for solutions which help to use the huge potential of our country and which respond to challenges in develop-

ment facing Poland. We are strongly involved in the Pan-European project Fund Marguerite (Łukasz Dziekoński, responsible in our Bank for investment projects, is its chairman since December 2013) which supports investment projects in modern transportation and power engineering. Wind farms in Tychowo

and Kukinia, among others, were built thanks to funds from the fund and our co-financing, and Poznań gained a modern waste combustion plant.

*Mając świadomość wpływu na otoczenie, traktujemy zaufanie społeczne jako kapitał i poświęcamy wiele uwagi na jego wzmocnienie.*

*Being aware of the impact on the environment, we treat social trust as capital and thus we pay much attention to its strengthening.*

We are also one of the largest employers in Poland, responsible for the professional development of more than 29,000 people. We make every effort so that the work environment provides satisfaction and creates a natural commitment and the sense of co-responsibility for the success of our Bank. We pursue numerous initiatives forming a friendly work environment, facilitating its reconciliation with private life and supporting employees in the concern for their health and well-being as well as the development of passions outside work.

Prowadzimy także działalność charytatywną za pośrednictwem Fundacji PKO Banku Polskiego, której działania spaja hasło „Dobro procentuje”. Jej najważniejszymi obszarami programowymi są edukacja, tradycja, nadzieja, zdrowie, sport, kultura i ekologia. W 2013 roku Fundacja przeznaczyła na realizację działań w tym zakresie blisko 11,26 mln zł brutto, w tym 9,75 mln zł na projekty strategiczne.

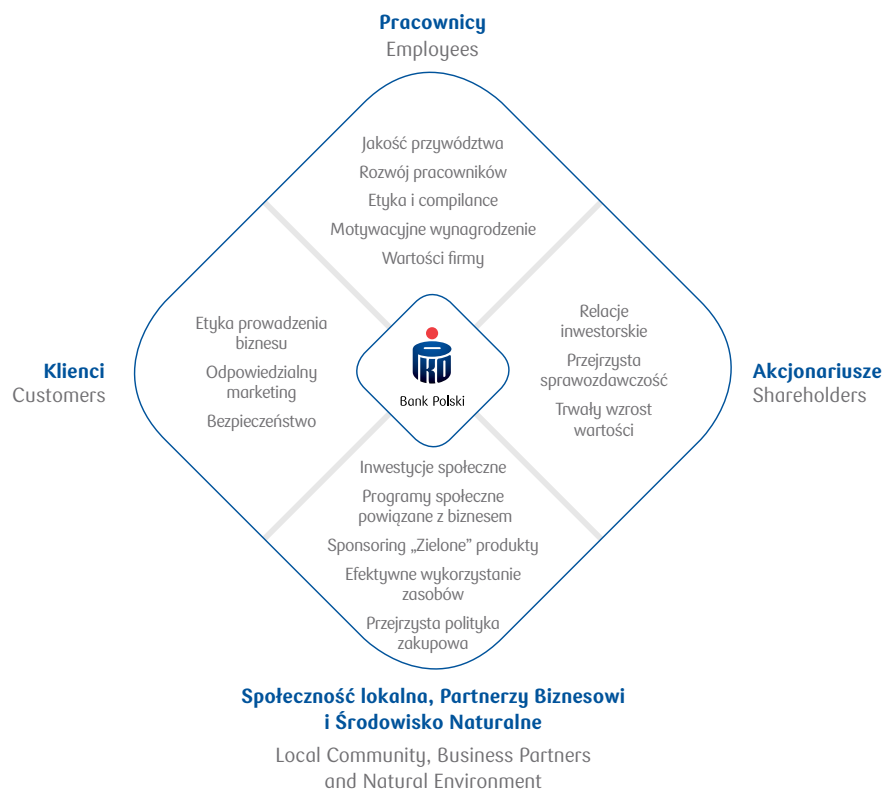
We are also involved in charity via the Foundation of PKO Bank Polski the actions of which are united under the slogan “Good pays off”. Its most important areas are education, tradition, hope, health, sport, culture and ecology. In 2013 the Foundation spent nearly PLN 11.26 million gross on implementing actions in this area, including PLN 9.75 million for strategic projects.

Nowa Strategia Banku na lata 2013-2015 zakłada realizację hasła „Codziennie najlepszy” także w obszarze społecznej odpowiedzialności. Kontynuujemy zrównoważony rozwój, koncentrując się na zaspokajaniu potrzeb interesariuszy, budując z nimi długofalowe relacje.

The Bank’s new strategy for the years 2013-2015 assumes the implementation of the slogan “Every day the best” also in the area of social responsibility. We are continuing sustainable development focusing on satisfying the stakeholders’ needs, establishing long-term relations with them.

## Zasady społecznej odpowiedzialności PKO Banku Polskiego

The principles of social responsibility of PKO Bank Polski



Nasze działania z zakresu społecznej odpowiedzialności są dostrzegane i doceniane. Wyrazem uznania dla Banku są liczne wyróżnienia i nagrody. Szczególne znaczenie ma dla nas przyznana w 2013 roku Nagroda Gospodarcza Prezydenta RP, nazywana „Polskim Gospodarczym Noblem”. Kapituła konkursu doceniła przestrzeganie zasad ładu korporacyjnego oraz działalność w dziedzinie społecznej odpowiedzialności biznesu. W 2013 roku otrzymaliśmy także wyróżnienie w konkursie „Liderów Filantropii 2013” w kategorii firm, które przekazały w minionym roku najwięcej środków na cele społeczne. Byliśmy także nagradzani tytułami Marki Godnej Zaufania, Złotego Mecenasza czy Pracodawcy Dekady.

### Fundacja PKO Banku Polskiego – „Dobro procentuje”

Dobroczynność jest miarą szacunku dla otoczenia, w szczególności dla drugiego człowieka. To podstawowy instrument budowania solidarności społecznej. Taka idea przyświeca działaniom Fundacji PKO Banku Polskiego, powołanej 22 lipca 2010 roku. Realizuje ona wiele inicjatyw na rzecz dobra publicznego, m.in. w obszarach oświaty, wychowania, pomocy społecznej, ochrony i promocji zdrowia, kultury i sztuki oraz ochrony środowiska. Wspomaga rozwój wspólnot i społeczności lokalnych oraz promuje cele społeczne w środowisku bankowym poprzez budowanie zaangażowania w formie wolontariatu pracowniczego.

Our activities related to social responsibility are noticed and appreciated. The Bank received expressions of recognition in the form of numerous distinctions and prizes. The Economic Prize of the President of the Republic of Poland, called the “Polish Nobel Prize in Economics”, granted in 2013 is of particular

*Obszary programowe Fundacji PKO Banku Polskiego obejmują: edukację, nadzieję, zdrowie, tradycję, ekologię, kulturę i sport.*

*Program areas of the PKO Bank Polski Foundation include: education, hope, health, tradition, ecology, culture and sport.*

importance to us. The competition’s chapter appreciated the compliance with the principles of corporate governance as well as activities in corporate social responsibility. In 2013 we also received a distinction in the competition for “Leaders of Philanthropy 2013” in the category of companies which donated the largest amount of funds for social purposes in the previous year. We also received the titles Trustworthy Brand, the Golden Patron or the Employer of the Decade.

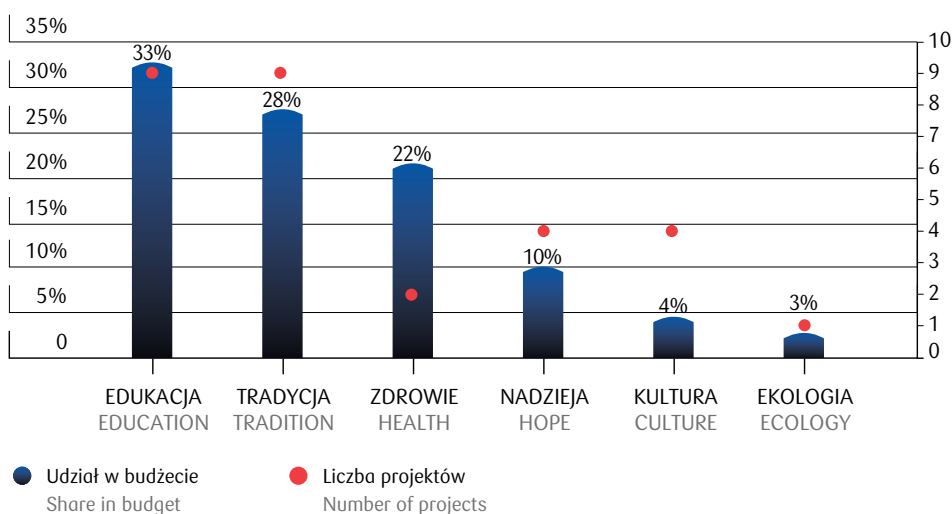
### Foundation of PKO Bank Polski – “Good pays off”

Charity is a measure of respect for the environment, in particular for another man. This is the basic instrument for establishing social solidarity. This is idea which guides the activities of the Foundation of PKO Bank Polski established on July 22, 2010. It implements a number of initiatives for the public good, e.g. regarding the school system, education, social aid, health protection and promotion, culture and art as well as environmental protection. It supports the development of local communities and promotes social objectives in the banking environment by forming commitment in the form of an employee voluntary service program.

173

## Główne obszary działalności charytatywnej – rok 2013

Main areas of charity activities – 2013



174

Priorytetem Fundacji są strategiczne partnerstwa z doświadczonymi organizacjami społecznymi, które najlepiej znają potrzeby każdego z wymienionych obszarów naszego zaangażowania. Wierzymy, że wsparcie udzielane ogólnopolskim i lokalnym organizacjom społecznym stanowi motor rozwoju społeczeństwa obywatelskiego, a jednocześnie pozwala nam na zajęcie pozycji kreatora zmian w trzecim sektorze. Dlatego nasz model działalności dobroczynnej, w odróżnieniu od powszechnej praktyki stosowanej w korporacyjnych organizacjach charytatywnych, nie przewiduje okresowego przyznawania grantów. Przez cały rok aktywnie uczestniczymy w rozwijaniu projektów realizowanych przez naszych partnerów, zarówno poprzez ich współfinansowanie, jak i zaangażowanie w nie wiedzy oraz kompetencji pracowników Banku.

The Foundation's priority are strategic partnerships with experienced social organizations with the best knowledge of the needs of each of the areas of our commitment referred to above. We believe that support provided to domestic and local social organizations is the drive behind the development of civil society and, at the same time, allows us to take up a position of the creator of changes in the third sector. That is why our model of charity activities, as opposed to common practice applied in corporate charity organizations, does not provide for periodical grants. We are actively participating in developing projects implemented by our partners throughout the entire year, both by co-financing them as well as the involvement of the Bank employees' knowledge and competences.

## Najważniejsze strategiczne projekty realizowane przez Fundację w 2013 roku

W obszarze EDUKACJA m.in. wzmocniliśmy współpracę merytoryczną i finansową ze Stowarzyszeniem Siemacha, w zakresie wspierania programów budowania solidarności społecznej z dziećmi i młodzieżą zagrożonymi wykluczeniem. Stowarzyszenie prowadzi 25 specjalistycznych placówek pomocy społecznej dla dzieci. W 2013 roku z oferty 8 placówek dziennych „Siemacha Spot”, wspieranych przez Fundację, korzystało około 1500 wychowanków. W tym samym czasie w 7 placówkach całodobowych „Siemacha Spot 24/7” przebywało 96 podopiecznych. Ponadto w ramach bezpłatnej oferty terapeutycznej Krakowskiego Instytutu Psychoterapii specjaliści przeprowadzili ponad 5400 konsultacji terapeutycznych. Z przekazanej darowizny Siemacha realizuje program „Pomnażamy nowe talenty” dający dzieciom możliwość udziału w zajęciach edukacyjnych, muzycznych, sportowych i rekreacyjnych oraz w warsztatach i wyjazdach tematycznych.

Nowym zadaniem Fundacji jest realizacja, we współpracy z Klubem Jagiellońskim, projektu Akademii Nowoczesnego Patriotyzmu (ANP).

Zadanie polega na prowadzeniu w szkołach średnich cyklu całodniowych symulacji oraz warsztatów poświęconych polskiemu systemowi parlamentarnemu i samorządowemu. Innowacyjny projekt zakłada jednocześnie realizowanie z uczniami projektu społecznego na rzecz ich wspólnot lokalnych w celu zmotywowania

## The most important strategic projects implemented by the Foundation in 2013

In the area EDUCATION, among others, we strengthened our substantive and financial cooperation with Stowarzyszenie Siemacha regarding the support for programs establishing social solidarity with children and young people threatened with exclusion. Siemacha runs 25 specialized institutions for social aid for children. In 2013 approx. 1,500 pupils used the offer of 8 daily institutions “Siemacha Spot” supported by the Foundation. At the same time, 96 pupils stayed in 7 24/7 institutions “Siemacha Spot 24/7”. In addition, as part of the free therapeutic offer by Krakowski Instytut Psychoterapii (Krakow Institute of Psychotherapy) specialists conducted more than 5,400 therapeutic consultations. The donation is used by Siemacha to pursue the program “Pomnażamy nowe talenty” (We Multiply New Talents) giving children the possibility to participate

in educational, music, sports and leisure classes as well as in thematic workshops and trips.

The Foundation's new task is the implementation of the project entitled Akademia Nowoczesnego Patriotyzmu (Academy of Modern Patriotism - ANP) in co-

operation with the Jagiellonian Club. The task consists of conducting a cycle of all-day simulations as well as workshops devoted to the Polish parliamentary and local administration system in secondary schools. The innovative project assumes, at the same time, the implementation of a social project with students for their local communities in order to motivate the Academy's

*Wierzymy, że wsparcie udzielane ogólnopolskim i lokalnym organizacjom społecznym stanowi motor rozwoju społeczeństwa obywatelskiego.*

*We believe that support for national and local social organisations is the drive for development of civil society.*



Priorytetem Fundacji PKO Banku Polskiego są strategiczne partnerstwa z doświadczonymi organizacjami społecznymi, które najlepiej znają potrzeby obszarów naszego zaangażowania.

The priority of the PKO Bank Polski Foundation includes strategic partnerships with experienced social organisations that know the needs of the areas of our commitment very well.

uczestników Akademii do działalności społecznej i samorządowej. W pierwszej edycji ANP zaangażowanych było 50 szkół z 5 województw południowej Polski, w zajęciach uczestniczyło blisko 1500 uczniów.

Kolejnym zadaniem Fundacji w tym obszarze jest wspieranie rozwoju matematyki i informatyki. Współpracujemy m.in. z Fundacją Centrum Rozwiązań Strategicznych im. Jana Łukasiewicza, która przekazuje stypendia dla nauczycieli matematyki i informatyki szkół średnich z całej Polski, którzy mają szczególne osiągnięcia w pracy z utalentowanymi uczniami. Wspieramy również, za pośrednictwem Fundacji Rozwoju Informatyki działającej przy Instytucie Informatyki Uniwersytetu Warszawskiego, wybitnie uzdolnionych w tej dziedzinie studentów. Przekazujemy stypendia dla polskich finalistów Akademickich Mistrzostw w Programowaniu Zespołowym na poziomie krajowym, europejskim i światowym. Jesteśmy też mecenasem organizowanego przez CodiLime prestiżowego konkursu w programowaniu zespołowym „Asseco Programming Marathon24 Gdynia. Powered by CodiLime”. Poprzez bezpłatne udostępnianie w sieci wykładów w formie wideo w zakresie matematyki, informatyki i jej zastosowania na użytek polskiego odbiorcy we współpracy z Fundacją dla Przyszłości wspieramy rozwój amerykańskiego projektu edukacyjnego Khan Academy.

W obszarze TRADYCJA nawiązaliśmy na przykład współpracę strategiczną z trzema organizacjami zajmującymi się wychowaniem dzieci i młodzieży w duchu patriotycznym: Związek Harcerstwa Polskiego, Związek Harcerstwa Rzeczypospolitej, Związek Strzelecki „Strzelec”. Dofinansowywane działania wspierają formowanie postaw obywatelskich i prospołecznych wśród młodego pokolenia.

participants to act on the social and local administration scale. The first edition of ANP involved 50 schools from 5 voivodships of southern Poland. Nearly 1,500 pupils took part in the classes.

The Foundation's next task in this area is supporting the development of mathematics and computer science. We are cooperating, among others, with Fundacja Centrum Rozwiązań Strategicznych im. Jan Łukasiewicza (Foundation Jan Łukasiewicz Center for Strategic Solutions) which grants scholarships for mathematics and computer science teachers in high schools all over Poland who have special achievements in working with talented pupils. We are also supporting, via Fundacja Rozwoju Informatyki (Foundation Development of Computer Science) at the Institute of Informatics at the University of Warsaw, highly talented students in this field. We grant scholarships for Polish finalists of the Academic Championships in Team Programming at the state, European and global levels. We are also the patron of a prestigious competition in team programming "Asseco Programming Marathon24 Gdynia. Powered by Codilime" organized by Codilime. We support the development of an American educational project, Khan Academy, by online free sharing lectures in the form of videos regarding mathematics, computer science and its application for the use of the Polish recipient in cooperation with Fundacja dla Przyszłości (Foundation for the Future).

In the area TRADITION, e.g. we established strategic cooperation with three organizations involved in educating children and teenagers in the spirit of patriotism: Związek Harcerstwa Polskiego (Polish Scouting and Guiding Association), Związek Harcerstwa Rzeczypospolitej (Scouting Association of the Republic of Poland), Związek Strzelecki "Strzelec" (Rifle Association "Strzelec"). Actions with financial support promote forming civic and pro-social attitudes among the young generation.



Ponadto ważnym zadaniem, zakończonym sukcesem, był projekt „Repatrianci”. Przy współpracy z Fundacją Wileńszczyzna oraz Fundacją na Rzecz Pomocy Dzieciom z Grodzieńszczyzny sprowadziliśmy do Polski i przez rok opiekowaliśmy się dwiema czteroposobowymi rodzinami z Kazachstanu.

Wspieramy Fundację Wspólnota Pokoleń w dwóch projektach: „Dialog Międzypokoleniowy” – skierowany do przedstawicieli środowisk, które przyczyniły się do demokratyzacji życia w Polsce, oraz prowadzony

przez IPN konkurs „Sprzączki i guziczki z orzełkiem ze rdzy...” upamiętniający wydarzenia katyńskie, fundując dla 30 laureatów wyjazd edukacyjny do miejsc martyrologii polskich obywateli.

W obszarze ZDROWIE zorganizowaliśmy kolejną edycję Bankowej Akcji Honorowego Krwiodawstwa, której celem jest wychowanie nowego pokolenia honorowych dawców krwi, rekrutujących się zarówno spośród pracowników PKO Banku Polskiego i Grupy Kapitałowej Banku, jak i środowisk wrażliwych społecznie. Pozostała część dofinansowania, dotycząca tego obszaru programowego, została przeznaczona na działania realizowane przez Fundację Rozwoju Kardiologii, która od 2002 roku jest dotowana przez PKO Bank Polski przy realizacji programu budowy Polskiego Sztucznego Serca.

W obszarze NADZIEJA kontynuowaliśmy współpracę ze Stowarzyszeniem Pomocy Niepełnosprawnym Kierowcom SPiNKA w realizacji pro-

An important task, completed with success, was the project Repatrianci (Repatriates). With cooperation with Fundacja Wileńszczyzna (Foundation Vilnius Region) as well as Fundacja na Rzecz Pomocy Dzieciom z Grodzieńszczyzny (Foundation for the Aid for Children

from Grodno Region) we brought to Poland and for a year took care of two four-person families from Kazakhstan.

We are also supporting Fundacja Wspólnota Pokoleń (Foundation Community of Generations) in two projects: “Dialog Międzypokoleniowy” (Dialog between Generations) – addressed to the representatives of groups

which contributed to the democratization of life in Poland as well as in a competition organized by IPN (Institute of National Remembrance) “Sprzączki i guziki z orzełkiem ze rdzy...” (Buckles and Buttons with a Rusty Eagle...) commemorating the events in Katyń, funding an educational trip to the places of martyrdom of Polish citizens for 30 winners.

In the area HEALTH we organized another edition of Bankowa Akcja Honorowego Krwiodawstwa (Bank Campaign for Honorary Blood Donation) the objective of which is to educate a new generation of honorary blood donors coming both from among the employees of PKO Bank Polski and the Bank's Group as well as from socially sensitive groups. The remaining part of the subsidy, regarding this program area, was designed for actions executed by Fundacja Rozwoju Kardiologii (Foundation for the Development of Cardiosurgery) which is subsidized by PKO Bank Polski since 2002 when executing the program for building the Polish artificial heart.

*W przyszłości Fundacja zamierza pełnić rolę strategicznego mecenasa dla niewielkich organizacji społecznych, które znajdują się na początku drogi rozwoju.*

*In the future, the Foundation intends to serve as a strategic patron for small community organisations that are in the early stage of their development.*

jektu „Mobilność osób niepełnosprawnych”. Dzięki wsparciu Fundacji stowarzyszenie miało możliwość przygotowania do zdania egzaminu państwowego na prawo jazdy ponad 120 osób, w tym blisko 70 jest już kierowcami. Ponadto Fundacja kontynuuje współpracę ze Stowarzyszeniem WIOSNA poprzez wsparcie systemu szkoleń wolontariatu trzynastej edycji ogólnopolskiej akcji pomocowej „Szlachetna Paczka”. Naszym zaangażowaniem przyczyniliśmy się do rozwoju osobistego i podniesienia kwalifikacji blisko 9 tys. wolontariuszy.

W obszarze KULTURA wsparliśmy V Koncert Niepodległości 2013, który odbył się w Muzeum Powstania Warszawskiego. W wydarzeniu zorganizowanym przez Fundację Dziedzictwa Rzeczypospolitej wzięło udział 40 artystów oraz 700 słuchaczy. Zaangażowaliśmy się także w działalność Fundacji na rzecz wymiany Informacji Katolickiej poprzez ufundowanie nagrody Ślad im. Biskupa Jana Chrapka oraz wsparcie finansowe organizacji uroczystości wręczenia tego wyróżnienia.

W obszarze EKOLOGIA kontynuowaliśmy współpracę ze Stowarzyszeniem Ekologiczno-Kulturalnym Klub Gaja, realizując wspólnie projekt edukacyjny „Zaadoptuj rzekę”, skierowany zarówno do dzieci, młodzieży, jak i osób dorosłych. Dzięki zaangażowaniu w ten program przyczyniliśmy się do organizacji ponad 70 spotkań środowiskowych, obchodów Światowego Dnia Wody 2013 czy Dnia Ryby. Fundacja wzięła również udział w wydarzeniu edukacyjnym Big Jump w Warszawie, obywatelskiej akcji, która jest elementem europejskiej inicjatywy na rzecz czystych rzek.

W przyszłości Fundacja zamierza pełnić rolę strategicznego mecenasa dla niewielkich organizacji społecznych, które znajdują się na początku drogi roz-

In the area HOPE we continued cooperation with Stowarzyszenie Pomocy Niepełnosprawnym Kierowcom SPiNKa (Association for Aid to Disabled Drivers) in executing the project “Mobilność osób niepełnosprawnych” (Mobility for the Disabled). Due to the Foundation’s support, the association could prepare more than 120 persons for the state driving license examination. Nearly 70 of them are already drivers. In addition, the Foundation, continues cooperation with Stowarzyszenie WIOSNA (WIOSNA Association) by supporting a system of training for voluntary service in the 13th edition of the national aid campaign “Szlachetna Paczka” (Noble Package). Our commitment contributed to the personal development and increased qualifications of nearly 9,000 volunteers.

In the area CULTURE we supported the 5th Concert for Independence 2013 which was held in the Warsaw Uprising Museum. 40 artists and 700 listeners participated in the event organized by Fundacja Dziedzictwa Rzeczypospolitej (Foundation Heritage of the Republic of Poland). We were also involved in the Foundation’s activity for exchanging Catholic Information by funding the award “Ślad” im. Biskupa Jana Chrapka (Bishop Jan Chrapek’s Trace award) as well as in the financial support in the organization of the celebration when this award was presented.

In the area ECOLOGY we continued cooperation with Stowarzyszenie Ekologiczno-Kulturalne Klub Gaja (Ecological-Cultural Association Gaia Club) together pursuing an educational project “Zaadoptuj rzekę” (Adopt a River) addressed to children, the youth and adults. Due to the commitment in this program we contributed to the organization of more than 70 environmental meetings, celebrations of the World Day of Water 2013 or the Day of Fish. The Foundation also took part in an educational event Big Jump in Warsaw, a civil campaign which is an element of the European initiative for clean rivers.

In the future the Foundation intends to serve as a strategic patron for small social organizations which are at the beginning of their road to develop-

woju. Bardzo często stanowią one ważne centrum koncentracji kapitału ludzkiego konkretnej społeczności lokalnej, której rozwój zależy od aktywności takich organizacji. Doceniamy ich potencjał i jesteśmy dla nich silnym partnerem, który – dzieląc się wiedzą i środkami finansowymi – pomaga w rozwoju i pozwala przekształcić się w instytucję dobroczynną o stabilnej strukturze.

Kolejnym istotnym obszarem aktywności Fundacji są projekty lokalne i indywidualne. Celem realizacji tych zadań jest rozwiązywanie problemów przez wspólnoty lokalne, z uwzględnieniem zaangażowania zarówno podmiotów prawnych działających na danym terenie: organizacji pozarządowych (np. fundacji, stowarzyszeń), jednostek samorządu terytorialnego lub placówek użyteczności publicznej (np. szkół), jak i – w wybranych projektach – pracowników Banku. W sumie w 2013 roku w tej kategorii dotacjami były objęte ponad 232 projekty z całej Polski. W ramach pomocy świadczonej na rzecz osób indywidualnych w ramach bankowego programu „Biegajmy razem” organizujemy charytatywne akcje biegowe na rzecz potrzebujących, angażujące pracowników Banku. Dzięki udziałowi 4440 osób, w tym 334 pracowników Banku, Fundacja wsparła 29 osób na łączną kwotę 401 400 zł. Wśród beneficjentów akcji znalazło się 23 dzieci.

Fundacja realizuje również własne projekty, w tym coroczne Integracyjne Spotkania Mikołajkowe, w których biorą udział podopieczni placówek opiekuńczo-wychowawczych oraz dzieci naszych pracowników. W 2013 roku w spotkaniach uczestniczyło ponad 7,5 tys. najmłodszych z całej Polski.

## Wolontariat pracowniczy

Doświadczony, zgrany zespół pracowników, których łączą wspólne wartości, to szansa na zbudowanie sil-

ment. They are very often an important center in which human capital of a specific local community concentrates the development of which depends on the activities of such organizations. We appreciate their potential and we are a strong partner for them which – sharing his knowledge and financial means – helps them develop and allows them to transform into charity institutions with a stable structure.

Another important area of the Foundation's activities are local and individual projects. The purpose behind the implementation of these tasks is solving problems by local communities, taking into account the commitment of both legal entities operating in a given area: non-governmental organizations (e.g. foundations, associations), local government units or public utility institutions (e.g. schools) as well as – in selected projects – the Bank's employees. Altogether, in 2013 subsidies in this category covered more than 232 projects all over Poland. As part of aid provided for individual persons as part of the bank program "Biegajmy razem" (Let's Run Together) we organize charity running campaigns involving the Bank's employees for those in need. Thanks to the participation of 4,440 persons, including 334 employees of the Bank, the Foundation supported 29 persons for the total amount of PLN 401,400. The campaign's beneficiaries included 23 children.

The Foundation also pursues its own projects, including the annual Integracyjne Spotkania Mikołajkowe (Integration Christmas Meetings) in which pupils from correctional facilities as well as the children of our employees participate. More than 7,500 of the youngest all over Poland participated in the meetings in 2013.

## Employee voluntary service

An experienced, well-integrated team of employees united by common values is an opportunity to build

nej kultury wolontariatu pracowniczego. Dlatego jednym z naszych priorytetów jest zachęcanie ludzi, na co dzień zatrudnionych w strukturach Banku i Grupy, do zaangażowania na rzecz lokalnych społeczności. Działalność społeczna pozwala pracownikom osiągać większą satysfakcję z pracy, lepiej rozumieć problemy klientów, a jest także dodatkowym magnesem przyciągającym najlepszych kandydatów do pracy w PKO Banku Polskim. W każdym dotowanym projekcie poszukujemy okazji do rozwijania wolontariatu pracowniczego. Zachęcamy także, by akcje dobroczynne były częścią programów realizowanych w czasie pracowniczych wyjazdów integracyjnych Banku.

Większość wspieranych przez nas projektów zakłada nawiązanie współpracy pracowników Banku w roli wolontariuszy z lokalnymi organizacjami społecznymi. We wdrażanym nowym modelu wolontariusz obowiązkowo wspiera procedurę udzielania pomocy. Aby zoptymalizować efektywność działania w terenie, proces zgłaszania i prowadzenia takich projektów jest wspomagany przez system informatyczny Fundacji. Dzięki przyjęciu takiego rozwiązania możemy precyzyjnie ocenić, jakie są najpilniejsze potrzeby lokalne oraz w jakim obszarze wrażliwość społeczna pracowników jest najmocniej reprezentowana, a wszystko to z uwzględnieniem specyfiki danego regionu Banku. Na koniec 2013 roku Fundacja pozyskała do współpracy 313 wolontariuszy.

Społeczną odpowiedzialność realizujemy we wszystkich obszarach jako zobowiązanie wobec klientów, pracowników (inicjatywy podejmowane tym segmencie zostały opisane w rozdziale „Kapitał ludzki”), akcjonariuszy (rozdział „Relacje inwestor-

a strong culture of employee voluntary service. That is why one of our priorities is to encourage people employed in the Bank's and the Group's structures to undertake commitment for local communities. Social activity allows the employees to achieve greater job satisfaction, to better understand the customers' problems, it is also an additional attraction for the best candidates for work at PKO Bank Polski. We are looking for chances to develop the employee voluntary service in each subsidized project. We also try to make the charity campaigns part of programs implemented during employee integration trips at the Bank.

The majority of projects supported by us assumes the establishment of cooperation between the Bank's employees as volunteers and local social organiza-

tions. In the implemented new model, volunteer obligatorily supports the procedure of providing aid. In order to optimize the efficiency of field activity, the process of reporting and conducting such projects is supported by the Foundation's IT sys-

tem. Due to such solution, we may precisely assess the most urgent local needs as well as in which area the social sensitivity of employees is represented best. All this takes place taking into account the specific nature of the Bank's given region. As at the end of 2013 the Foundation obtained 313 volunteers for cooperation.

We pursue social responsibility in all areas as an undertaking towards customers, employees (initiatives undertaken in this segment are described in the chapter "Human capital"), shareholders (chapter "Investor relations"), business partners

*Doświadczony, zgrany zespół to szansa na rozwój silnej kultury wolontariatu pracowniczego.*

*Experienced and good team is a chance to develop a strong culture of employee volunteering.*

skie”), partnerów biznesowych oraz społeczeństwa i środowiska naturalnego.

### Zobowiązanie wobec klientów

W poszukiwaniu trwałej efektywności i konkurencyjności sięgamy po najlepsze rozwiązania, promując jednocześnie najwyższe standardy zarządzania w polskiej gospodarce. Do oferty regularnie wprowadzamy nowe produkty oraz modyfikujemy wybrane usługi, dopasowując je do zmieniających się potrzeb klientów i realiów rynkowych. Proponowane klientom nowości wyróżniają się innowacyjnością, nie tylko na krajową skalę. Przykładowo w 2013 roku wyznaczyliśmy nowy kierunek w mobilnej bankowości, wprowadzając autorską aplikację IKO, która stanie się bazą dla stworzenia polskiego standardu płatności mobilnych.

Lata 2012-2013 przyniosły też rewolucję, jeśli chodzi o nowoczesne rozwiązania edukacyjno-finansowe dla dzieci i młodzieży. Na kompleksową ofertę składają się unikalne programy i pakiety: PKO Konto Junior (bankowość dla dzieci od 0 do 13. roku życia), jeden z pierwszych na świecie serwisów bankowości internetowej dla najmłodszych i zarazem kompleksowy program edukacji finansowej oraz zmodernizowane w 2012 roku Szkolne Kasy Oszczędności, w których oszczędza i uczy się gospodarowania budżetem ponad 150 tys. uczniów. W 2014 poczyniliśmy kolejny krok i zaproponowaliśmy nowe PKO Konto dla Młodych (dla osób w wieku 18-26 lat). Od lat studentom zapewniamy m.in. preferencyjne kredyty studenckie, a pięciu procentom

as well as the society and the natural environment.

### Obligation towards customers

In search for permanent effectiveness and competitiveness, we reach for the best solutions promoting, at the same time, the highest management standards in the Polish economy. Our offer is regularly enriched with new products, selected services are modified and adapted to changing customer needs as well as the market reality. Novelties offered to customers stand out because they are innovative not only on the domestic scale. For instance, in 2013 we determined a new direction

in mobile banking introducing our own IKO application which will become the basis for creating the Polish standard of mobile payment.

The years 2012-2013 also brought a revolution regarding

modern educational-financial solutions for children and the youth. Our complex offer includes unique programs and packets: PKO Konto Junior (banking for children aged 0-13), one of the first online banking services for the youngest in the world and, at the same time, a complex program of financial education as well as School Union Savings, modernized in 2012, which are used by more than 150,000 pupils who save money and learn how to manage their budget. In 2014 we took another step and offered a new PKO Konto dla Młodych (for persons aged 18-26). For years we have provided students with, among others, preferential credits for students. Five percent

*W 2013 roku wyznaczyliśmy nowy kierunek w mobilnej bankowości, wprowadzając autorską aplikację IKO.*

*In 2013 we set a new trend in mobile banking by introducing an original IKO application.*



najlepszych absolwentów umarzamy 20 proc. wysokości kredytu.

Dbamy o komfort osób niepełnosprawnych, m.in. poprzez likwidację barier architektonicznych (obecnie 80 proc. oddziałów Banku jest przystosowanych do obsługi klientów niepełnosprawnych) oraz udostępnianie – w odpowiedzi na potrzeby osób niewidomych i słabowidzących – kolejnych bankomatów wyposażonych w moduły audio (obecnie jest już 950 takich urządzeń). Również aplikacja IKO, serwis telefoniczny oraz internetowy zostały zaprojektowane z uwzględnieniem potrzeb osób niepełnosprawnych.

Zależy nam również na najwyższych standardach obsługi. W 2013 roku grupa pracowników z oddziału w Poznaniu zlokalizowanego w pobliżu ośrodka dla osób głuchych i niedosłyszących została przeszkolona z podstaw języka migowego. Z myślą o tej grupie oferujemy indywidualne zasady obsługi uwzględniające rodzaj i stopień niepełnosprawności klienta. Zapewniamy np. obsługę w wydzielonym pomieszczeniu, jeżeli sytuacja wymaga zapewnienia lepszego komfortu i poczucia bezpieczeństwa. Osoby, które ze względu na swój stopień niepełnosprawności nie są w stanie samodzielnie złożyć podpisu na dokumentach, mogą skorzystać np. z opcji odcisku palca. Dodatkowo klientowi proponuje się ustanowienie pełnomocnika do rachunku.

of the best graduates have 20 percent of their amortized.

We care for the comfort of the disabled, among others, by liquidating architectonic barriers (80 percent of the Bank's branches are currently available for the disabled) as well as by sharing – in response to the needs of the blind and visually impaired – subsequent ATMs equipped with audio modules (we currently have 950 such devices). The IKO application, the telephone service as well as the online service were also designed taking into account the needs of the disabled.

The highest standards of service are also very important to us. In 2013 a group of employees from a branch in Poznań located near a center for the deaf and the hard of hearing were trained regarding the basics of sign language. Thinking about this group of the disabled we offer individual service principles, taking into account the type and level of disability. We provide, e.g. service in a separate room if the situation requires a better comfort and the sense of safety. Persons who, due to their degree of disability, cannot sign documents on their own may use, e.g. their fingerprints. In addition, it is suggested that customers establish an authorized representative to their account.



PKO Bank Polski w ramach programu „Mobilność osób niepełnosprawnych”, realizowanego przez Stowarzyszenie Pomocy Niepełnosprawnym Kierowcom we współpracy z Fundacją PKO Banku Polskiego, przygotował specjalne warunki cenowe pożyczki na sfinansowanie mobilnych potrzeb dla osób objętych programem. Celem takiej formy pomocy jest umożliwienie osobom niepełnosprawnym zwiększenia aktywności zawodowej i społecznej, aby ułatwić start w dorosłym życiu lub umożliwić podjęcie pracy, często wymagającej zdolności poruszania się pojazdami.

Przykładem wsłuchiwanie się w potrzeby rynku są m.in. kredyty udzielane w ramach rządowego programu pomocy dla małych i średnich firm z gwarancją de minimis, specjalna oferta dla przedsiębiorców rozpoczynających działalność gospodarczą – „Pakiet Biznes Debiut 18”, czy Centrum Bankowości Prywatnej, tj. realizowany od 2011 roku nowy model obsługi najbardziej zamożnych klientów Banku.

Na aktywne wsparcie mogą liczyć także klienci instytucjonalni i jednostki samorządu terytorialnego. Na akcję kredytową składają się przede wszystkim kredyty inwestycyjne będące impulsem do wzrostu gospodarczego kraju i tworzenia nowych miejsc pracy. Jesteśmy też odpowiedzialni za rozwój samorządów. Prowadzimy obsługę rachunków bieżących województwa mazowieckiego oraz jego jednostek budżetowych i wojewódzkich instytucji kultury. Obsługujemy budżety województw: wielkopolskiego, zachodniopomorskiego, lubelskiego i kujawsko-pomorskiego, a także wielu miast. Współpraca z nami jest doceniana: podczas XI Samorządowego Forum Kapitału i Finansów, zorganizowanego pod patronatem Prezydenta RP, otrzymaliśmy nagrodę im. Kazimierza Wielkiego za atrakcyjną ofertę opartą na znajomości realiów rynku i otwartości na potrzeby jednostek samorządu terytorialnego.

As part of the program “Mobilność osób niepełnosprawnych”, implemented by Stowarzyszenie Pomocy Niepełnosprawnym Kierowcom in cooperation with Fundacja PKO Bank Polski, PKO Bank Polski prepared special price terms for a loan to finance mobile needs of persons covered by the program. The purpose of such aid is to enable disabled individuals to intensify their professional and social activity. In order to make the start into adult life easier or make it possible to start working, often requiring using vehicles.

An example of analysis of market needs are credits granted as part of the government program of aid for small and medium companies with the de minimis guarantee, a special offer for entrepreneurs starting their business activities – “Pakiet Biznes Debiut 18” (Packet Business debut 18) or Centrum Bankowości Prywatnej (Private Banking Center), namely a new model of service for the Bank’s wealthiest customers implemented since 2011.

Institutional customers as well as local government units may also count on active support. The credit campaign mainly includes investment credits, being an impulse for the country’s economic growth and creating new jobs. We are also responsible for the development of local self-governments. We handle current accounts of the Mazowieckie voivodship and its budget entities and the voivodship’s cultural institutions. We handle the budgets of the following voivodships: Wielkopolskie, Zachodniopomorskie, Lubelskie and Kujawsko-Pomorskie as well as the budgets of numerous cities. Cooperation with us is appreciated: during the 11th Samorządowe Forum Kapitału i Finansów (Local Government Capital and Finance Forum) organized under the auspices of the President of the Republic of Poland, we received the Kazimierz Wielki prize for an attractive offer based on the knowledge of the market reality and the openness to the needs of local government units.

Mamy świadomość, że przewagę konkurencyjną we współczesnym świecie, w którym produkty mogą być łatwo kopiowane, zapewnia przede wszystkim wyjątkowa jakość obsługi klienta, monitorowana m.in. poprzez kwartalne badania Mystery Shopper oraz roczne badania satysfakcji i lojalności klienta.

Zadowolenie klientów i budowanie z nimi długofalowych relacji to jeden z naszych najważniejszych celów. Dlatego też jako jeden z nielicznych podmiotów w polskim sektorze bankowym powołaliśmy Rzecznika Klientów, który od 1 stycznia 2014 roku jest do dyspozycji klientów.

Pełnimy ważną rolę opiniotwórczą dla polskiego rynku finansowego, angażując się w kluczowe debaty i branżowe konferencje, których uczestnicy mierzą się z wyzwaniami stojącymi przed sektorem bankowym w skali kraju i Europy. W 2013 roku byliśmy partnerem m.in.: IX Kongresu Ekonomistów, konferencji CEE IPO SUMMIT w Warszawie, III Europejskiego Kongresu Finansowego, V Kongresu Bankowości Detalicznej, IV Ogólnopolskiego Kongresu Regionów, V Ogólnopolskiego Kongresu Prawa Bankowego.

## Zobowiązanie wobec społeczeństwa

Zaangażowanie w rozwój kraju i lokalnych społeczności rozumiemy nie tylko jako wsparcie konkretnych inicjatyw, lecz także jako promocję społecznych postaw wśród klientów i pracowników. W tym kontekście szczególną rolę pełni organizowana od 2009 roku Bankowa Akcja Honorowego Krwiodawstwa (BAHK),

We are aware that in the contemporary world in which products may easily be copied, competitive advantage may be ensured, first of all, by exceptional quality of customer service monitored, among others, by quarterly Mystery Shopper tests as well as annual tests of customer satisfaction and loyalty.

Customer satisfaction and building long-term relations with them is one of our most important objectives.

That is why, as one of the few entities in the Polish banking sector, we appointed a Customer Relation Officer who is available for our customers from January 1, 2014.

*Pełnimy ważną rolę opiniotwórczą dla polskiego rynku finansowego, angażując się w kluczowe debaty i branżowe konferencje.*

*We play an important opinion-forming role for Polish financial market by engaging in key debates and trade conferences.*

We serve an important opinion-forming role for the Polish financial market, being involved in key debates and trade conferences the participants of which

are faced with challenges for the banking sector in the country and in Europe. In 2013 we were the partner, among others, of the 9th Congress of Economists, the conference CEE IPO SUMMIT in Warsaw, the 3rd European Financial Congress, the 5th Congress of Retail Banking, the 4th Polish Congress of Regions, the 5th Polish Congress of Banking Law.

## Obligation towards the society

We understand involvement in the development of the country and local communities not only as supporting specific initiatives but also as promoting social attitudes among our customers and employees. In this context, Bankowa Akcja Honorowego Krwiodawstwa (Bank Campaign for Honorary Blood

która szybko przerodziła się w inicjatywę ogólnopolską. Po pięciu latach wyniki zbiórek prowadzonych w ramach BAHK są imponujące. Dotychczas do akcji przyłączyło się prawie 5,7 tys. osób. Łącznie przekazaliśmy potrzebującym blisko 1900 litrów krwi.

Zależy nam na tym, by klienci angażowali się w ważne inicjatywy społeczne. Flagowym przykładem udanego mariażu dobroczynności i bankowości jest specjalna karta płatnicza affinity Inteligo Visa payWave „Dobro procentuje”, wydawana we współpracy z Fundacją PKO Banku Polskiego. To rozwinięcie realizowanego od dziesięciu lat unikalnego projektu partnerskiego „Karta Inteligo z Sercem” wspierającego Program Budowy Polskiego Sztucznego Serca. Karta „Dobro Procentuje” jest nowym modelem dobroczynności współistniejącej z nowoczesną technologią płatności zbliżeniowych. Robiąc codzienne zakupy, możemy wspierać jedną z czterech inicjatyw charytatywnych wybranych przy aktywacji karty. Na jej rzecz nasz Bank przekazuje część dochodów od każdej transakcji.

Ważnym obszarem naszego zaangażowania społecznego jest autorski Program Edukacji Ekonomicznej Najmłodszych docierający do 2 mln dzieci. Jego fundamentem są Szkolne Kasy Oszczędności, doceniane nie tylko przez użytkowników, lecz także ekspertów i jurorów najważniejszych konkursów branżowych. Do programu należy co trzecia szkoła w Polsce, dzięki czemu szansę oszczędzania ma ponad 200 tys. uczniów zrzeszonych w 4,5 tys. społeczności szkolnych. Ponad 150 tys. dzieci oszczędza w serwisie internetowym SKO. Istotnymi elementami podejmowanych działań są także Szkolne Blogi, wiele materiałów na portalu Bankomania oraz wielokrotnie wyróżniany poradnik ekonomiczny dla dzieci „Brawo Bank” (dodatek do magazynu dla klientów – „Poradnik Bankowy”). W prosty i przystępny sposób dostarcza on najmłodszemu wiedzy z zakresu szeroko pojętego oszczędzania i gospodarowania środkami.

Donation) (BAHK) organized since 2009 plays a special role. It rapidly turned into a nationwide initiative. After five years, the results of blood donations conducted as part of BAHK are impressive. Almost 5,700 people joined the campaign so far. In total, we transferred nearly 1,900 liters of blood to the needy.

It is very important for us that customers are involved in important social initiatives. The leading example of a successful combination of charity and banking is special affinity pay card Inteligo Visa payWave “Dobro procentuje” (Good pays off) issued in cooperation with Fundacja PKO Bank Polski. This is a development of a unique partner project “Karta Inteligo z sercem” (Inteligo Card with the Heart) implemented for ten years supporting the program for the construction of the Polish artificial heart. The card “Dobro procentuje” is a new model of charity co-existing with the modern technology of contactless payment. During your daily shopping, you may support one of the four charity initiatives selected when the card is activated. Our Bank transfers part of the income from each transaction for the initiative.

An important area of our social commitment is the original Program Edukacji Ekonomicznej Najmłodszych (Program for Economic Education for the Youngest) reaching 2 million children. Its foundation are School Union Savings appreciated not only by their users but also by experts and jurors of the most important trade competitions. Every third school in Poland is part of the program. As a result, more than 200,000 pupils associated in 4,500 school communities have an opportunity to save. More than 150,000 children save money at the online SKO website. Important elements of undertaken activities are also School Blogs, numerous materials at the website Bankomania as well as the economic guide for children awarded many times “Brawo Bank” (Good Job Bank) a supplement to the magazine for our customers – “Poradnik Bankowy (Bank Guide)”. It provides the youngest with knowledge related to widely understood savings and money management in a simple and accessible manner.

Podejmujemy też współpracę z ośrodkami akademickimi. Jesteśmy partnerem lub współorganizatorem licznych przedsięwzięć skierowanych do środowiska akademickiego. Realizujemy programy stażowe i praktyki dla studentów. Jesteśmy zaangażowani m.in. w takie projekty jak „Akademia Liderów Rynku Kapitałowego” oraz „Grasz o staż”. W ubiegłym roku zorganizowaliśmy ok. 100 staży i 350 praktyk na terenie całej Polski.

W 2013 roku wspólnie z Uniwersytetem Łódzkim zrealizowaliśmy pionierski, innowacyjny projekt – Podyplomowe Studium Edukacji Ekonomicznej i Społecznej dla Nauczycieli Szkół Podstawowych i Gimnazjalnych (Opiekunów SKO). Przez rok nauczyciele z trzech województw poznawali tajniki wiedzy o społeczeństwie, zagadnienia ekonomiczne i praktyczne z zakresu bankowości i finansów. Wykładowcami studium byli naukowcy z Uniwersytetu Łódzkiego oraz eksperci Banku.

Jesteśmy instytucją otwartą na osoby młode, zdolne i ambitne. Angażujemy się w projekty inicjowane przez uczelnie i organizacje studenckie. Wspieramy inicjatywy promujące naukę, popularyzujące zdobywanie wiedzy i pobudzanie kreatywności. Od kilku lat jesteśmy partnerem Olimpiady Wiedzy o Polsce i Świecie Współczesnym i sponsorem stypendiów dla najlepszych jej uczestników. Zaangażowaliśmy się w projekt budowy robota „Hyperion 2” na zawody University Rover Challenge 2014.

Wierzymy, że rozwój kapitału społecznego przekłada się na zdolność do budowania innowacyjnej i nowoczesnej gospodarki. Dlatego partnerujemy programowi zapoczątkowanemu przez Ministerstwo Skarbu Państwa – Akcjonariat Obywatelski i wspieramy działania edukacyjne mające na celu zachęcenie społeczeństwa do świadomego inwestowania w papiery wartościowe. Osoby stawiające pierwsze kroki na giełdzie, jak również aktywni

We also cooperate with academic centers. We are a partner or co-organizer of numerous projects addressed to the academic environment. We pursue internship programs and trainings for students. We are involved, e.g. in such projects as “Akademia Liderów Rynku Kapitałowego” (Academy of Leaders of the Capital Market) and “Grasz o staż” (Participate in Internships). Last year we organized approx. 100 internships and 350 trainings throughout Poland.

In 2013, together with the University of Łódź, we implemented a pioneer innovative project – a Post-Graduate Study of Economic and Social Education for Teachers in Primary and Junior High Schools (supervisors of SKO). For a year, teachers from three voivodships learned about society, economic and practical issues regarding banking and finance. The study's lecturers included scholars from the University of Łódź as well as the Bank's experts.

We are an institution open to young, capable and ambitious persons. We are involved in projects initiated by universities, students' organizations. We support initiatives promoting education, popularizing obtaining knowledge and stimulating creativity. We have been a partner of Olimpiada Wiedzy o Polsce i Świecie Współczesnym (Knowledge Olympics about Poland and Contemporary World) and the sponsor of scholarships for the best participants for several years. We are involved in the project for the construction the robot “Hyperion 2” for the University Rover Challenge 2014.

We believe that the development of social capital affects the ability to build an innovative and modern economy. That is why we are partners to a program initiated by the Ministry of Treasury – Akcjonariat Obywatelski (Civil Shareholders) and we support educational actions aimed at encouraging the society towards conscious investment in securities. Persons making their first moves on the stock exchange and active stock exchange players

gracze giełdowi mogą wziąć udział w spotkaniach z ekspertami, szkoleniach oraz warsztatach.

Zgodnie z naszą misją promujemy naukę, popularyzujemy wiedzę, pobudzamy kreatywność i przybliżamy społeczeństwu świat nowoczesnych technologii poprzez takie miejsca jak planetarium Niebo Kopernika przy warszawskim Centrum Nauki Kopernik.

Ważną rolę w naszej społecznej działalności stanowią działania na rzecz kultury, ponieważ uważamy je za inwestycję w przyszłość kolejnych pokoleń – kraje, które stawiają na kulturę, rozwijają się szybciej i mogą zapewnić społeczeństwu wyższą jakość życia.

Od 2011 roku wspieramy projekt KinoRP, którego celem jest cyfrowa rekonstrukcja wybranych arcydzieł polskiej kinematografii. W ciągu dwóch lat dzięki naszemu finansowaniu czternaście narażonych na zniszczenie filmów zapisanych analogowo odzyskało swój pierwotny blask. Umożliwimy również cyfryzację filmów, które dzięki projektowi „Filmoteka Szkolna” Polskiego Instytutu Sztuki Filmowej wykorzystywane są w edukacji młodzieży, m.in. „Mój Nikifor” Krzysztofa Krauzego, „Wesele” Wojciecha Smarzowskiego, „Zmruż oczy” Andrzeja Jakimowskiego.

Wspierając szeroko pojętą kulturę, mamy wpływ na formowanie wrażliwości społecznej, narodowej tożsamości, wysublimowanego gustu odbiorcy i kształtowanie jego wyższych potrzeb. Współpracując z Muzeum Narodowym w Warszawie, sponzorowaliśmy konserwację obrazu Jana Matejki „Bitwa pod Grunwaldem”. Byliśmy wyłącznym mecenasem „Europa Jagellonica 1386-1572”, jednej z najważniejszych wystaw zorganizowanych podczas Roku Jubileuszowego Muzeum Narodowego w Warszawie. W 2013 roku, kontynuując zaangażowanie

may participate in meetings with experts, trainings as well as workshops.

According to our mission, we promote education, we popularize knowledge, we stimulate creativity and we bring the world of modern technologies closer to the society through such places as the planetarium Niebo Kopernika (Copernicus Sky) at the Warsaw Copernicus Science Centre.

Actions for the benefit of culture are important in our social activities because we believe them to be an investment in the future of subsequent generations – countries which put emphasis on culture develop faster and may provide their society with a higher quality of life.

From 2011 we have been supporting the project KinoRP the objective of which is the digital reconstruction of selected masterpieces of the Polish filmmaking industry. Within two years, due to our financing, fourteen films threatened with destruction recorded on analog film were restored to their initial splendor. We will also enable the digitalization of films which, thanks to the project “Filmoteka Szkolna” (School Film Library) of the Polish Film Institute are used in educating the youth, namely “Mój Nikifor” by Krzysztof Krauze, “Wesele” by Wojciech Smarzowski, “Zmruż oczy” by Andrzej Jakimowski.

By supporting the widely understood culture, we have influence on forming social sensitivity, national identity, sophisticated taste of the recipient and shaping his higher needs. Cooperating with the National Museum in Warsaw, we sponsored the maintenance of the painting by Jan Matejko “Bitwa pod Grunwaldem” (The Battle of Grunwald). We were the exclusive patron of “Europa Jagellonica 1386-1572”, one of the most important exhibitions organized during the Jubilee Year of the National Museum in Warsaw. In 2013, continuing our sponsor commitment, we took patronage over Galeria

sponsorskie, objęliśmy mecenat nad Galerią Sztuki Średniowiecznej. Obecnie patronujemy wystawom kolekcji dzieł sztuki braci Gierymskich.

Nasze finansowe zaangażowanie pozwala też na poszerzanie programu artystycznego Teatru Polskiego w Warszawie. W ramach dotychczasowej współpracy obu instytucji na deskach Teatru Polskiego wystawiono między innymi sztuki: „Szekspir Forever!”, „Szkoła żon”, „Hekabe”, „Mazepa”, „Czas kobiet”, „Burza” czy „Parady”, „Zemsta”, „Król Lear”.

Angażujemy się również w działania na rzecz sportu i podejmujemy liczne inicjatywy związane z promocją aktywności fizycznej oraz zdrowego stylu życia. Od lat wspieramy imprezy masowe, przede wszystkim biegi. Duże zainteresowanie tą dyscypliną zainspirowało nas do jeszcze mocniejszego jej wsparcia. W 2013 roku powstał program „PKO Bank Polski. Biegajmy razem” służący popularyzacji tej dyscypliny. W 2013 roku, realizując program „Biegajmy razem”, PKO Bank Polski wsparł łącznie 40 imprez biegowych w Polsce, w tym warszawski cykl organizowany pod hasłem „Zabiegaj o pamięć” (Bieg Konstytucji 3 Maja, Bieg Powstania Warszawskiego i Bieg Niepodległości) oraz maratony w Krakowie i Poznaniu.

Wspieramy także projekt „BiegamBoLubię”. W jego ramach na ponad 70 stadionach w całej Polsce odbywają się sobotnie treningi, podczas których profesjonalni trenerzy udzielają bezpłatnych porad. Co czwartek w radiowej Trójce można też posłuchać audycji „Biegam, bo lubię” poświęconej bieganiu. W każdy niedzielny poranek na antenie programu

Sztuki Średniowiecznej (Gallery of Medieval Art). We are currently a patron of the exhibition of the works of art by the Gierymski brothers.

Our financial commitment also makes it possible to expand the art program of Teatr Polski in Warsaw (Polish Theater). As part of the previous cooperation between both institutions, the following plays were performed at the Polish Theater: “Szekspir Forever!”,

“Szkoła żon”, “Hekabe”, “Mazepa”, “Czas kobiet”, “Burza” or “Parady”, “Zemsta”, “Król Lear”.

*Podejmujemy liczne inicjatywy związane z promocją aktywności fizycznej oraz zdrowego stylu życia.*

*We undertake a number of initiatives related to the promotion of physical activity and a healthy lifestyle.*

We are also involved in actions for sports and we undertake numerous initiatives related to promoting physical activity as well as a healthy

lifestyle. We have been supporting mass events, first of all, running events for years. Large interest in this discipline inspired us to support it even stronger. In 2013 the program “PKO Bank Polski. Biegajmy razem” (Let’s Run Together) was established. It is used to popularize this discipline. In 2013, PKO Bank Polski was pursuing the “Biegajmy razem” program and supported 40 running events in Poland, including the Warsaw cycle organized under the slogan “Zabiegaj o pamięć” (Run for the Memory) (Run of the Constitution of the 3rd of May, Run of the Warsaw Rising and the Independence Day Run) as well as marathons in Kraków and Poznań.

We are also supporting the project BiegamBoLubię (I Run Because I Like It). As part of this project, trainings take place on Saturdays on more than 70 stadiums all over Poland during which professional coaches give free advice. Every Thursday, the Polish Radio Channel 3 has a program “Biegam, bo lubię” devoted to running. Well-known journalists, Maciej Kurzajewski and Przemysław Babiarz, encourage to take up this



1 TVP w audycji „Biegajmy razem” do tej formy aktywności zachęcając znani dziennikarze Maciej Kurzajewski i Przemysław Babiarz.

Na starcie najważniejszych imprez biegowych w Polsce nie brakuje naszych pracowników. Grupa biegaczy z Banku, która zawiązała się w 2009 roku, do dziś rozrosła się z 20 do blisko 300 członków.

Najlepsi z drużyny PKO Banku Polskiego startują także poza granicami Polski. W 2013 roku towarzyszyli Maciejowi Kurzajewskiemu, który pod okiem Jerzego Skarżyńskiego, wicemistrza Polski w biegu maratońskim, zrealizował ambitny projekt „Korona maratonów PKO Banku Polskiego” i przebiegł w ciągu roku siedem maratonów na siedmiu kontynentach.

W 2014 roku bankowi biegacze rywalizują z klientami. Taką szansę daje projekt „Drużynowa Liga Biegowa PKO Banku Polskiego”, który polega na współzawodnictwie dwóch 50-osobowych zespołów – pracowników oraz klientów Banku. Projektowi towarzyszy akcja charytatywna. Zwycięska drużyna będzie miała przywilej wskazać, na jaki cel Fundacja PKO Banku Polskiego przekaże darowiznę w wysokości 60 tys. zł. Każda z drużyn ma swojego lidera. Klientów Banku wspiera dziennikarz sporto-

form of activity every Sunday morning on Polish TV Channel 1 in a program “Biegajmy razem”.

Our employees also participate in the most important running events in Poland. A group of runners from the Bank, which was established in 2009 and had 20 members, today has nearly 300 members.

The best from the team of PKO Bank Polski also participate in running events outside Poland. In 2013 they accompanied Maciej Kurzajewski who, under the supervision of Jerzy Skarżyński, vice-champion of Poland in marathon, pursued an ambitious project “Korona maratonów PKO Banku Polskiego” (Crown of Marathon Runs of PKO Bank Polski) and ran in seven marathons on seven continents during the year.

In 2014 the bank’s runners compete with customers. This is a chance given by the project Drużynowa Liga Biegowa PKO Banku Polskiego (Team Running League of PKO Bank Polski) which consists in the competition between two 50-person teams – the Bank’s employees and customers. The project is accompanied by a charity campaign. The winning team will have the privilege to indicate the purpose for which the Foundation of PKO Bank Polski will give a donation amounting to PLN 60,000. Each team has its leader. The Bank’s customers are supported by a sports journalist, winner of the Crown of

wy, zdobywca Korony Maratonów Ziemi – Maciej Kurzajewski, natomiast drużynę bankową – Paweł Januszewski, lekkoatleta, mistrz Europy w biegu na 400 m. Oba zespołom pomaga doświadczony trener Jerzy Skarżyński, polski maratończyk.

## Zobowiązanie wobec środowiska naturalnego

Choć bezpośredni wpływ PKO Banku Polskiego na zanieczyszczenie środowiska naturalnego jest stosunkowo niewielki, od lat podejmujemy inicjatywy służące ochronie ekosystemu. Ograniczając ryzyko środowiskowe, poprawiamy poziom istniejących oraz wprowadzamy nowe wewnętrzne standardy, tzw. ekobiura, m.in.: realizujemy programy optymalizacji wydruków i redukcji zużycia papieru, oszczędzania energii elektrycznej, recyklingu zużytego sprzętu komputerowego i telefonów komórkowych, zbiórki makulatury, baterii i tonerów oraz digitalizacji dokumentów.

Naszą ambicją jest również wpływanie na postawy ekologiczne klientów. Cel ten realizowany jest m.in. poprzez akcje informacyjne i edukacyjne, a także kredytowanie proekologicznych projektów infrastrukturalnych oraz zachęcanie klientów do rezygnacji z papierowych wyciągów operacji bankowych.

## Komunikacja z otoczeniem

Kluczową kwestią w prowadzeniu biznesu w odpowiedzialny sposób jest transparentna i spójna komunikacja ze wszystkimi grupami interesariuszy, która przyczynia się do lepszego zrozumienia instytucji i większej przejrzystości jej działalności. W jej realizacji stawiamy na nowoczesne technologie i wykorzystujemy do tego celu innowacyjne rozwiązania.

Global Marathons - Maciej Kurzajewski, while the bank's team is supported by Paweł Januszewski, an athlete, champion of Europe in the 400-meter dash. Both teams are assisted by an experienced coach Jerzy Skarżyński, a Polish marathon runner.

## Obligation towards the natural environment

Although the direct influence of PKO Bank Polski on contamination to the natural environment is relatively small, we have been undertaking initiatives aimed at protecting the ecosystem for years. Limiting the environmental risk we are improving the level of existing and we introduce new internal standards, the so-called "eco offices", among others, we pursue programs aimed at optimizing printouts and the reduction in paper consumption, saving electricity, recycling waste computer hardware and mobile phones, waste paper, battery and toner collections and the digitalization of documents.

Our ambition is also to influence the customers' ecological attitudes. This objective is executed, among others, by information and educational campaigns as well as crediting environmentally friendly infrastructural projects and encouraging customers to resign from paper bank statements.

## Communication with the environment

A key issue in conducting business in a responsible manner is transparent and consistent communication with all groups of stakeholders which contributes to a better understanding of the institution and greater transparency of its activities. When we pursue it, we value modern technologies and we use innovative solutions for this purpose.



Tworząc i konsekwentnie rozbudowując nowoczesne platformy komunikacji wewnętrznej oraz zewnętrznej, zwiększamy dynamikę procesów wewnętrznych, a także właściwego akcentowania naszych działań w otoczeniu rynkowym jako lidera polskiej bankowości.

Strategia komunikowania się PKO Banku Polskiego z rynkiem opiera się na trzech filarach: informujemy szybko, merytorycznie i w atrakcyjny sposób. Wykorzystujemy do tego celu szerokie spektrum narzędzi, m.in.: stronę internetową PKO Banku Polskiego z Wirtualnym Biurem Prasowym, media społecznościowe, materiały reklamowe, raporty i wydawnictwa własne.

Od lat organizujemy konferencje prasowe, a dzięki transmisjom online dziennikarze, klienci, inwestorzy i pracownicy mogą być uczestnikami konferencji na żywo. Dajemy wybór – nadal wysyłamy informacje prasowe e-mailem, jednak zachęcamy do korzystania z materiałów dostępnych w Wirtualnym Biurze Prasowym. Znajdują się tu nie tylko bieżące informacje o Banku, najnowsze spoty reklamowe, lecz także wypowiedzi bankowych ekspertów nagrywane we własnym studiu telewizyjnym.

Średnio w miesiącu na temat PKO Banku Polskiego ukazuje się kilka tysięcy informacji w mediach i na portalach internetowych oraz na forach, blogach i w serwisach społecznościowych.

Naszą komunikację wewnętrzną cechują innowacyjność, komplementarność oraz dostosowanie do

By creating and consistently developing modern platforms of internal and external communication we increase the dynamics of internal processes as well as proper emphasis on our actions in the market environment as the leader of Polish banking.

The strategy of communication between PKO Bank Polski and the market is based on three pillars: we inform quickly, substantively and in an attractive manner. We use an extensive range of tools, among others, the website of PKO Bank Polski with a Virtual Press Office, social media, advertising materials, own reports and publications.

We have been organizing press conferences for years. Thanks to online broadcasting, journalists, customers, investors and employees may be participants of live conferences. We are giving people a choice – we are still sending press information via e-mail but we also encourage them to use materials available at the Virtual Press Office. The Office contains not only current information about the Bank, the latest advertising spots but

also opinions from bank experts recorded in its own TV studio.

Several thousands of pieces of information about PKO Bank Polski are published monthly in the mass media as well as on websites and message boards, blogs and in social media.

Our internal communication is characterized by innovativeness, complementary nature as well as

*Średnio w miesiącu na temat  
PKO Banku Polskiego ukazuje się  
kilka tysięcy informacji w mediach  
tradycyjnych i internetowych.*

*Averagely during a month,  
PKO Bank Polski is described  
in several thousands of information  
in the traditional and online media.*

oczekiwań i upodobań odbiorców. Wspólnie wprowadzamy innowacyjne rozwiązania i stawiamy na ciągłe ich doskonalenie. Narzędziem pierwszego wyboru jest intranet, który nazywamy „Intra”. To nowoczesna platforma komunikacji i wsparcia procesów biznesowych, która ma wszystkie zalety globalnej sieci. Komplementarnym elementem portalu jest newsletter „Intra Nowości” informujący o najważniejszych decyzjach i istotnych wydarzeniach z życia Banku.

Do rąk osób zatrudnionych w naszej organizacji co dwa miesiące trafia magazyn „Nasz Bank”. Tworzymy go dla pracowników i z pracownikami. Na łamach wydawnictwa można znaleźć informacje m.in. o strategii Banku, nowej ofercie handlowej, wdrażanych projektach czy niezwykłych ludziach naszego Banku i ich pasjach. Z początkiem roku uruchomiliśmy jego e-wydanie, portal [www.naszbank.pkobp.pl](http://www.naszbank.pkobp.pl).

Stawiamy na szerokie stosowanie nowych technologii w komunikacji z interesariuszami zewnętrznymi. Mamy świadomość tego, że w erze mobilnego internetu treść podąża za czytelnikiem, gdziekolwiek się on znajduje. Wyniki badania GUS z 2012 roku „Społeczeństwo informacyjne w Polsce” potwierdzają, że odsetek internautów wykorzystujących sieć w celach prywatnych w ciągu ostatnich 5 lat wzrósł ponad dwukrotnie. W 2012 roku blisko 50 proc. społeczeństwa korzystało z internetu w celu poszukiwania informacji o towarach i usługach. Naturalnym dla nas krokiem było stworzenie w 2013 roku konsumenckiego portalu edukacyjnego [www.bankomania.pkobp.pl](http://www.bankomania.pkobp.pl), stanowiącego kompendium wiedzy z zakresu ekonomii, finansów i zarządzania domowym budżetem, a także źródło treści o charakterze lifestyle’owym i publicystycznym.

Naszym atutem są również magazyny firmowe, które wydajemy w formie drukowanej i elektronicznej.

adjustment to the expectations and preferences of recipients. Together we introduce innovative solutions and we constantly improve them. The first-choice tool is the intranet which we call “Intra”. This is a modern platform of communication and support for business processes which has all the advantages of a global network. A complementary element of the website is the newsletter “Intra Nowości” (Intra novelties) about the most important decisions and significant events in the Bank’s life.

The magazine “Nasz Bank” (Our Bank) reaches employees in our organization every two months. We create it for the employees and with the employees. The magazine has information, among others, about the Bank’s strategy, the new commercial offer, implemented projects or unusual people at our Bank and their hobbies. At the beginning of the year, we launched an electronic edition of the magazine, the website [www.naszbank.pkobp.pl](http://www.naszbank.pkobp.pl).

We value a broad use of new technologies in communication with external stakeholders. We are aware of the fact that the content follows the reader anywhere he is in the age of mobile Internet. Results of the research by GUS (Central Statistical Office) from 2012 “Społeczeństwo informacyjne w Polsce” (Informative Society in Poland) confirm that the percentage of Internet users using the Internet for private purposes over the past 5 years increased more than twice. In 2012 nearly 50 percent of the society used the Internet to search for information about products and services. It was a natural move for us to create a consumer educational website in 2013 [www.bankomania.pkobp.pl](http://www.bankomania.pkobp.pl), constituting a summary of knowledge in the field of economics, finance and home budget management as well as a source of lifestyle and journalism content.

Our advantage are also company magazines in the printed and electronic form.

Dzielimy się wiedzą z zakresu finansów i bankowości m.in. poprzez kwartalnik „Bankomania”, któremu towarzyszy magazyn „Brawo Bank”, kierowany do dzieci w wieku od 5 do 9 lat.

We share knowledge about finance and banking area, among others, through “Bankomania” quarterly, accompanied by the “Brawo Bank” magazine, IKO addressed to children aged 5 to 9 years old.

Z klientami komunikujemy się za pośrednictwem kwartalnika „Bankomania”, dzieląc się wiedzą z zakresu finansów i bankowości. Tematy dostosowane są do szerokiego spektrum odbiorców – od osób startujących w dorosłe życie poprzez aktywne zawodowo do przechodzących na emeryturę lub będących na emeryturze. Nie zapominamy o najmłodszych. Dodatkiem do kwartalnika jest „Brawo Bank”. Magazyn kierowany do dzieci w wieku od 5 do 9 lat (dwukrotnie nagrodzony w konkursie „Szpalty Roku”). Obydwa wydawnictwa są również dostępne w wersji na tablety i smartfony. Zawierają więcej informacji niż artykuły w magazynach drukowanych – dodatkowe materiały wideo, galerie zdjęć, audycje radiowe.

Wykorzystujemy także możliwości mediów społecznościowych, przez które słuchamy, inspirowujemy i angażujemy naszych interesariuszy, komunikujemy się z nimi i wspieramy ich. Jesteśmy aktywni m.in. na Facebooku, Twitterze, YouTube i Naszej Klasie. Błogujemy. Na stronie Bankowymokiem.pl nasi pracownicy dzielą się wiedzą dotyczącą innowacji, nowych technologii i trendów na świecie. Do Banku należy prężny serwis promujący oszczędzanie wśród uczniów szkół podstawowych i gimnazjów i [www.szkolneblogi.pl](http://www.szkolneblogi.pl).

We communicate with our customers via the quarterly "Bankomania" sharing our knowledge related to finance and banking. The topics are adjusted to the wide range of recipients - from persons starting their adult life, through professionally active persons to persons beginning or enjoying their retirement. Let us not forget about the youngest. The quarterly is supplemented by "Brawo Bank". The magazine is addressed to children aged 5 to 9 (it was twice awarded in the competition "Szpalty Roku" (Columns of the Year)). Both publications are also available in versions for tablets and smartphones. They contain more information than articles in printed magazines - additional video materials, photograph galleries, radio programs.

We also use the possibilities of social media through which we listen, inspire and involve our stakeholders, we communicate with them and we support them. We are active, among others, on Facebook, Twitter, YouTube and Nasza Klasa. We blog. At the website [Bankowymokiem.pl](http://Bankowymokiem.pl), our employees share their knowledge on innovations, new technologies and trends in the world. The Bank owns an expansive website promoting savings among pupils from primary and junior high schools [www.szkolneblogi.pl](http://www.szkolneblogi.pl).



## Nagrody i wyróżnienia

### Awards and prizes

Spoczywa na nas, jako jednej z największych i najbardziej rozpoznawalnych polskich firm, odpowiedzialność za promocję najwyższych standardów zarządzania oraz upowszechnianie kultury organizacyjnej sprzyjającej innowacyjności, ciągłemu dążeniu do doskonałości oraz odpowiedzialności za otoczenie. Naszym celem jest, by oferowane klientom nowoczesne rozwiązania wyznaczały – jak wielokrotnie nagradzane w 2013 roku IKO – kierunek rozwoju całej branży finansowej, a marka PKO Bank Polski umacniała się na szczycie zestawienia najbardziej wartościowych polskich marek finansowych.

Tym bardziej cieszy nas, że podejmowane przez nas działania są dostrzegane i doceniane przez jurorów, w tym tych najbardziej wymagających – klientów. Ich werdykty stanowią dla nas wyjątkową motywację do dalszego rozwoju.

Poniższe zestawienie zawiera najważniejsze z otrzymanych w 2013 roku nagród i wyróżnień.

#### Oferta oraz jakość obsługi

##### **IKO laureatem Effective Mobile Marketing Awards**

Płatności mobilne IKO, innowacyjne rozwiązanie stworzone przez PKO Bank Polski SA, zostało laureatem międzynarodowego konkursu Effective Mobile Marketing Awards 2013 organizowanego przez Mobile Marketing Magazine. Aplikację IKO nagrodzono w kategorii Most Effective Mobile Payment Solution. Organizatorzy konkursu docenili IKO za atrakcyjny wygląd i użyteczność dla klientów.

##### **IKO nagrodzone w Konkursie Kongresu Gospodarki Elektronicznej**

Kapituła Konkursu VIII Kongresu Gospodarki Elektronicznej organizowanego pod patronatem Związku Banków Polskich przyznała IKO nagrodę w kategorii Projekt Roku. Tytułem Ambasadora Gospodarki

It is incumbent on us as one of the largest and most recognizable Polish companies, the responsibility for promoting the highest standards of management and dissemination of organisational culture conducive to innovation, unparalleled commitment to excellence and responsibility for the environment. Our goal is to offer customers innovative solutions that mark – as the award-winning in 2013 IKO – the direction of development of the financial industry, and the brand of PKO Bank Polski strengthened at the top rankings of the most valuable Polish financial brands.

The more we are pleased that our efforts are recognised and appreciated by the jury, including the most demanding – customers. Their verdicts are for us a unique motivation for further development.

The following list contains the most important awards received in 2013.

#### The offer and quality of service

##### **IKO as a winner of the Effective Mobile Marketing Awards**

IKO mobile payments, an innovative solution developed by PKO Bank Polski SA, was the winner of the international competition called Effective Mobile Marketing Awards 2013 organised by the Mobile Marketing Magazine. IKO application was awarded in the category of Most Effective Mobile Payment Solution. The organizers appreciate the IKO for an attractive appearance and usability for customers.

##### **IKO awarded in the Contest of Congress Electronic Economy**

Competition jury of the eighth Competition of Congress Electronic Economy organised under the patronage of Polish Banks Association awarded IKO the prize in the category of Project of the

Elektronicznej w Konkursie uhonorowany został natomiast Wojciech Bolanowski – dyrektor Pionu Bankowości Elektronicznej w PKO Banku Polskim.

### **Złoty Bankier**

W czwartej edycji konkursu „Złoty Bankier” zdobyliśmy największą liczbę pozytywnych opinii w kategorii najlepszy kredyt hipoteczny, zajmując pierwsze miejsce z 37 proc. oddanych głosów. Internauci już po raz trzeci w historii plebiscytu docenili kredyt mieszkaniowy Własny Kąt Hipoteczny.

Internauci wyróżnili również PKO Konto za Zero w kategorii najlepsze konto osobiste

dla internauty, najlepsze konto firmowe dla przedsiębiorcy internetowego Inteligo oraz najlepszą bankowość mobilną.

Kapituła konkursu przyznała nam także nagrody w kategoriach specjalnych. Wyróżniono projekt Szkolnych Kas Oszczędności w kategorii najbardziej innowacyjny produkt 2012 oraz spot reklamowy Poznaj Moc Oszczędzania z udziałem Szymona Majewskiego, promujący lekcje oszczędzania dla najmłodszych w SKO.

### **Najciekawsza karta bankowa**

Dwie nasze karty zwyciężyły w konkursie na najciekawszą kartę bankową 2012 roku. Uczestnicząc w plebiscycie zorganizowanym na portalu Banking-Magazine.pl internauci uznali, że niepowtarzalną grafiką wyróżniają się PKO Visa Ekspres i PKO Visa Gold. Tytuł Najciekawszej Karty do Konta zdobyła PKO Visa Ekspres „Czarny Kot”, ciesząca się największą popularnością wśród naszych klientów. Karta debetowa wydawana do rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych jest jednym z 18 zróż-

Year. The title of an Ambassador of the Electronic Economy Competition received Wojciech Bolanowski - Director of Electronic Banking Division at PKO Bank Polski

### **Golden Banker**

In the fourth edition of the Golden Banker we have gained the highest number of positive reviews for the best mortgage, taking the first place with 37 per cent of the votes. Internet users for the third time in the history of the plebiscite appreciated mortgage called Własny Kąt Hipoteczny.

Internet users also honoured PKO Konto za

Zero in the category of the best personal account for internet users, the best business account for an Internet entrepreneur Inteligo and the best mobile banking. The Competition Jury awarded us a prize in special categories. Project of Szkolne Kasy Oszczędności was honoured in the category of the most innovative product of 2012, and advertising spot called Explore the Power of Savings with the participation of Szymon Majewski, promotes saving lessons for kids in the SKO.

*Wielokrotnie nagradzane w 2013 roku  
IKO wyznacza kierunek rozwoju całej  
branży finansowej.*

*IKO, awarded many times in 2013,  
determines the direction of development  
of the financial sector.*

### **The most interesting bank card**

Two of our cards won the competition for the most interesting Bank card of 2012. Internet users participating in the plebiscite organised on the portal called Banking-Magazine.pl decided that PKO Visa Express and PKO Visa Gold have the most unique graphics.

The title of The Most Interesting Card was won by PKO Visa Express “Black Cat”, enjoying the greatest popularity among our customers. Debit Card issued to personal accounts is one of the 18 different

nicowanych tematycznie wizerunków PKO Visa Ekspres. W kategorii Najciekawsza Złota Karta internauci wybrali PKO Visa Gold, która poza prestiżem oferuje wiele praktycznych rozwiązań gwarantujących jej posiadaczowi wygodę i komfort.

#### **Bank przyjazny samorządom**

Podczas XI Samorządowego Forum Kapitału i Finansów zostaliśmy uhonorowani statuetką im. Kazimierza Wielkiego. Otrzymaliśmy ją m.in. za atrakcyjną ofertę opartą na znajomości realiów rynku i otwartości na potrzeby jednostek samorządu terytorialnego. Według danych NBP z czerwca 2013 roku nasz udział w finansowaniu samorządów kredytami przekraczał 17 proc. Jesteśmy także liderem emisji obligacji komunalnych, z blisko 30 proc. udziału w rynku. Obsługujemy budżety województw: mazowieckiego, wielkopolskiego, zachodniopomorskiego, lubelskiego i kujawsko-pomorskiego, a także wielu miast, w tym: Wrocławia, Szczecina, Zamościa, Grudziądza, Zielonej Góry, Płocka i Włocławka.

#### **Quality Recognition Award**

Wyróżnienie przyznane przez JP Morgan (główny bank korespondent PKO Banku Polskiego w dolarach amerykańskich) jest świadectwem profesjonalnej obsługi transakcji realizowanych przez nasz Bank. Wyróżnienie przyznawane jest nielicznym bankom na świecie realizującym wysokie wolumeny transakcji kierowanych do JP Morgan Chase Bank New York, które nie wymagają ręcznej interwencji. PKO Bank Polski SA osiągnął w 2012 roku wynik 96,73 proc. dla komunikatów MT103 i 99,64 proc. dla komunikatów MT202.

#### **Zwycięstwo w Internetowym Rankingu Jakości Obsługi w Bankach**

Nasz Bank został bezapelacyjnym zwycięzcą w „Internetowym Rankingu Jakości Obsługi w Bankach 2013”. Wpłynęły na to wyniki średniej z trzech sub-

themed images of PKO Visa Express. In the category of the Most Interesting Gold Card, Internet users chose PKO Visa Gold which, in addition to prestige, offers many practical solutions that guarantee the holder the convenience and comfort.

#### **Government friendly Bank**

During the eleventh Local Government Forum of Capital and Finance we were honoured with a statue named after Kazimierz Wielki. We received it, among others, for an attractive offer based on knowledge of the realities of the market and openness to the needs of local government units. According to the data of the National Bank of Poland from June 2013, our participation in the financing of local government loans exceeded 17 percent. We are also a leader in municipal bond issue, with nearly 30 percent of market share. We support budgets of provinces: mazowieckie, wielkopolskie, zachodniopomorskie, lubelskie and kujawsko-pomorskie, as well as many cities, including: Wrocław, Szczecin, Zamosc, Grudziadz, Zielona Gora, Plock and Wloclawek.

#### **Quality Recognition Award**

Honourable mention awarded by JP Morgan (main correspondent bank of PKO Bank Polski in U.S. dollars) is a testament to the professional service of transactions processed by our Bank. The award is granted to the few banks in the world pursuing high volumes of transactions directed to JP Morgan Chase Bank of New York and which do not require manual intervention. PKO Bank Polski SA reached in 2012 the result of 96.73 percent for MT103 messages and 99.64 percent for MT202 messages.

#### **Victory in the On-line Ranking of Service Quality in Banks**

Our Bank was the clear winner in the “Internet Ranking of Service Quality in Banks 2013”. It was influenced by the results of the average of the three

rankingów: ranga jakości obsługi, ranking pozytywnych ocen i response rate na Facebooku.

Przy tworzeniu rankingu, przygotowanego przez firmy IRCenter, SentiOne i Napoleon, przeanalizowano opinie internautów oraz aktywność banków na swoich profilach na Facebooku. Uwzględniono 17,8 tys. spontanicznych opinii internautów o 23 bankach, zamieszczonych w sieci od 1 września 2012 roku do 31 sierpnia 2013 roku, które dotyczyły jednego z czterech aspektów: korzystania z placówek, internetowego systemu transakcyjnego, infolinii i bankowości mobilnej.

#### **Jakość na Bank**

Zajęliśmy, po awansie z 7. na 3. miejsce, pozycję w ścisłej czołówce rankingu przygotowanego przez TNS Polska oraz „Puls Biznesu”. Ankieterzy szczególnie docenili pracowników naszego Banku za aktywną postawę sprzedażową, zaangażowanie oraz rzetelną analizę potrzeb i oczekiwań klientów. Awans i wysoka ocena (71,4 proc.) to efekt wdrożonych systemowych działań w zakresie podnoszenia jakości obsługi, jak również serwisu oferowanego klientom.

W badaniu brano pod uwagę takie obszary, jak: prezentacja oferty, analiza potrzeb klienta, początek wizyty, atmosfera rozmowy, zakończenie spotkania oraz wygląd pracownika i stanowiska pracy.

#### **Najlepsze Contact Center**

Po raz szósty zdeklasowaliśmy rywali w cyklicznym badaniu przeprowadzonym przez ARC Rynek i Opinia. W finalnym rankingu obejmującym kontakt telefoniczny i e-mailowy nasze Contact Center zdobyło blisko 98 pkt na 100 możliwych do uzyskania. Ankieterzy bardzo wysoko ocenili pracę konsultantów: uprzejmość, zaangażowanie i profesjonalizm

subrankings: rank of the quality of service, ranking of good ratings and response rate on Facebook.

When creating the ranking, prepared by the companies IRCenter, SentiOne and Napoleon, opinions of internet users and activity of banks on their Facebook profiles were analysed. 17.8 thousand of spontaneous opinions of Internet users on 23 banks listed on the network from 1 September 2012 to 31 August 2013 were included. Those opinions concerned one of the four aspects: the use of the facilities, an Internet transaction system, call centre and mobile banking.

*Nasze Contact Center po raz szósty z rzędu okazało się najlepsze na rynku.*

*Our Contact Centre proved to be the best on the market for the sixth time.*

#### **Quality at Bank**

We came, after promotion from seventh to third place, position among the top ranking prepared by TNS Poland and “Puls Biznesu”. Interviewers especially appreciated the staff of our Bank for a sales proactive position, commitment and a thorough analysis of the needs and expectations of customers. Promotion and the high rate (71.4 percent) is the result of implemented system activities in the field of improving service quality and service offered to customers. The survey took into account areas such as presentation of the offer, customer needs analysis, the beginning of the visit, the atmosphere of the conversation, end of the meeting and the appearance of the employee and the workplace.

#### **Best Contact Centre**

For the sixth time in a cyclic survey prepared by the ARC Rynek i Opinia we have outclassed our rivals. In the final ranking including telephone and e-mail contact, our Contact Centre gained nearly 98 points out of 100 possible to obtain. Interviewers highly evaluated the work of consultants: kindness, commitment, professionalism and product knowledge. Customers wait for the connection an average of 2 seconds.



oraz wiedzę produktową. Klienci najkrócej oczekują też na połączenie – średnio 2 sekundy. Tymczasem średnia wszystkich banków biorących udział w badaniu to 16 sekund. Szczególnie dobrze wypadły też dostępność infolinii oraz jakość połączenia.

### **Diamenty Private Equity**

Nasz Bank został uhonorowany złotą statuetką w konkursie Diamenty Private Equity w kategorii Najlepszy Bank Roku. Jego celem jest promowanie osób i firm związanych z branżą private equity, które poprzez swoje działania przyczyniły się do wzrostu wartości polskich przedsiębiorstw, a ponadto wyróżniają się wysokim poziomem merytorycznym, efektywnością ekonomiczną i innowacyjnością.

Kapituła konkursu nominowała ponad 40 liderów sektora private equity w ośmiu kategoriach: najlepszy fundusz roku, najlepsze wyjście roku, najlepszy bank roku, doradca corporate finance roku, doradca prawny roku, transakcja roku, osobowość roku i najlepsza spółka portfelowa.

### **Dom Maklerski nagrodzony przez GPW**

Dom Maklerski PKO Banku Polskiego otrzymał nagrodę w kategorii rynek obligacji za najwyższe obroty zrealizowane przez animatora na Catalyst w 2013 roku oraz w kategorii rynek akcji za największą wartość ofert spółek wprowadzonych na główny rynek w 2013 roku oraz za największą liczbę wprowadzonych spółek na głównym rynku w 2013 roku.

### **Dom Maklerski PKO Banku Polskiego liderem rankingów miesięcznika „Forbes”**

Dom Maklerski PKO Banku Polskiego zwyciężył w Rankingu biur maklerskich w ocenie inwestorów instytucjonalnych miesięcznika „Forbes”, awansując z piątej pozycji. DM utrzymał także wysoką, trzecią pozycję w rankingu najlepszych biur maklerskich w ocenie inwestorów indywidualnych. Jurorzy docenili profesjonalizm DM, indywidualne podejście, jakość reko-

Meanwhile, the average of all banks participating in the survey is 16 seconds. Contact Centre availability and quality of the connection were especially highly ranked.

### **Private Equity Diamonds**

Our Bank has been awarded the golden statuette in the competition called Private Equity Diamonds in the category of the Best Bank of the Year. Its aim is to promote individuals and companies related to the private equity industry, which through their actions contributed to the growth of Polish enterprises, and which are also characterised by a high level of scientific expertise, economic efficiency and innovation.

The jury has nominated more than 40 leaders in the private equity sector in eight categories: the best fund of the year, the best option of the year, the best bank of the year, corporate finance advisor of the year, legal advisor of the year, the transaction of the year, personality of the year and the best portfolio of the company.

### **Brokerage House awarded by the WSE**

Brokerage House of PKO Bank Polski received the award in the category of the bond market for the highest turnover achieved by the promoter on the Catalyst in 2013 and in the category of market shares for the highest value of companies' offers introduced to the main market in 2013 and for the largest number of companies introduced to the main market in 2013.

### **Brokerage House of PKO Bank Polski as a leader of “Forbes” rankings**

Brokerage House of PKO Bank Polski won the ranking of brokerage house in the assessment of institutional investors of “Forbes”, moving up from fifth position. DM also remained high, the third position in the ranking of the best brokers in the assessment of individual investors. The jury appreciated the professionalism of DM, individual approach, quality of recommendations and analysis, quality of

mentacji i analiz, jakość obsługi na rynku pierwotnym i wtórnym oraz zdolność do budowania relacji.

### **Byki i Niedźwiedzie**

Podczas 19. edycji nagród Byki i Niedźwiedzie zorganizowanej przez „Gazetę Giełdy Parkiet” Dom Maklerski PKO Banku Polskiego otrzymał tytuł Domu Maklerskiego Roku 2012. Tytuł przyznano, jak podkreślili jurorzy, za dokonane zmiany i skuteczne dążenie do umocnienia pozycji. PKO Bank Polski był nominowany w kategorii spółka roku z WIG20.

Nagrody „Gazety Giełdy Parkiet” przyznawane są spółkom, instytucjom oraz osobom, które najbardziej wyróżniają się na rynku kapitałowym, przyczyniają do rozwoju, upowszechniania i poszerzania rynku kapitałowego w Polsce.

## **Nagrody dla menedżerów Banku**

### **Wizjoner 2013**

Zbigniew Jagiełło, prezes Zarządu PKO Banku Polskiego, został wyróżniony tytułem Wizjonera 2013. Doceniono jego wkład w rozwój sektora finansowego, konsekwencję w umacnianiu pozycji lidera rynku oraz determinację w zmienianiu wizerunku Banku. Wizjonerzy to nagroda „Dziennika Gazety Prawnej” dla wiodących postaci polskiego biznesu. Honoruje top menedżerów, którzy, podnosząc wartość firmy, z wizją wdrażają nowe projekty mimo niesprzyjającego otoczenia rynkowego.

### **Człowiek Roku 2013**

Zbigniew Jagiełło uznany został za Człowieka Roku. Magazyn „Brief” wyróżnia tym tytułem osoby, które w ostatnim roku w sposób szczególny zasłużyły się dla rozwoju swojej branży oraz całej polskiej gospodarki. Zbigniew Jagiełło został doceniony za sposób kierowania Bankiem, w tym przede wszystkim za inicjowanie powstania lokalnego standardu płatności mobilnych na bazie innowacyjnego rozwiązania IKO.

service on the primary and secondary market and the ability to build relationships.

### **Bulls and Bears**

During the nineteenth edition of the awards Bulls and Bears organised by the “Gazeta Giełdy Parkiet”, Brokerage House of PKO Bank Polski received the title of House of the Brokerage in 2012. The title was granted, as pointed by the jurors, for the changes and the effective pursuit of a position. PKO Bank Polski was nominated in the category of Company of the year with WIG20.

Awards “Gazeta Giełdy Parkiet” are granted to companies, institutions and the people who stand out in the capital market, contributing to the development, dissemination and expansion of the capital market in Poland.

## **Prizes for the managers of the Bank**

### **Visionary 2013**

Zbigniew Jagiello, President of the Management Board of PKO Bank Polski was awarded the title of Visionary 2013. His contribution to the development of the financial sector, a consequence in strengthening market leadership and determination in changing the image of the Bank was appreciated. Visionaries is an award of „Dziennik Gazeta Prawna” for the leading figures of Polish business. It honours top-managers who are raising the value of the company, with the vision to implement new projects, despite the unfavourable market environment.

### **Person of the Year 2013**

Zbigniew Jagiello received the title of the Person of the Year. Magazine “Brief” honours with this title people who contributed to the development of the industry and the entire Polish economy in the last year in a special way. Zbigniew Jagiello was honoured for the way of management of the Bank, in particular for initiating the creation of a local standard for mobile payments based on an innovative solution of IKO.

### **Platynowa Antena**

Prezes PKO Banku Polskiego otrzymał specjalną Platynową Antenę „za efektywne budowanie konwergencji pomiędzy sektorem finansowym a telekomunikacyjnym”. Nagrodę przyznała kapituła Konkursu Złoty i Kryształowych Anten Świata Mediów. Konkurs organizowany przez MM Conferences Polska wyróżnia ludzi, którzy przyczyniają się do rozwoju rynku telekomunikacyjnego mediów w Polsce, oraz popularyzuje najciekawsze produkty, rozwiązania i polską myśl techniczną.

### **Dyrektor Finansowy Roku**

Kapituła konkursu uhonorowała Bartosza Drabikowskiego wiceprezesa Zarządu PKO Banku Polskiego, odpowiedzialnego za Obszar Finansów i Rachunkowości, za szerokie rozumienie zadań dyrektora finansowego oraz wkład we wspieranie biznesu i wdrażanie innowacji. Celem Konkursu „Dyrektor Finansowy Roku” jest wyróżnianie i promowanie osób zarządzających finansami przedsiębiorstw, szczególnie takich, którzy skutecznie działają w zmiennych warunkach rynkowych, są profesjonalistami i biznesowymi wizjonerami budującymi wartość firmy.

### **Nagroda im. prof. Remigiusza Kaszubskiego**

Piotr Alicki, wiceprezes Zarządu Banku, uhonorowany został nagrodą im. prof. Remigiusza Kaszubskiego przyznaną za innowacyjne rozwiązania w dziedzinie bankowości przez Związek Banków Polskich. Piotr Alicki jest odpowiedzialny m.in. za wdrażanie rozwiązań aplikacyjnych i infrastrukturalnych, które umożliwiają oferowanie naszym klientom coraz nowocześniejszych produktów i usług, takich jak autorska aplikacja IKO.

### **Platinum Antenna**

President of the Management Board of PKO Bank Polski received a special Platinum Antenna “for effective building of convergence between the financial sector and telecommunications”. Prize was awarded by the Competition Jury of Gold and Crystal Antenna of the World Media. The competition organised by MM Conferences Poland, honours the people who contribute to the development of the telecommunications market in Poland and promotes the most interesting products, solutions and Polish technical thought.

### **Chief Financial Officer of the Year**

The Competition Jury honoured Bartosz Drabikowski, Vice President of the Management Board of PKO Bank Polski, responsible for the area of Finance and Accounting, for a broad understanding of the tasks of the Chief Financial Officer and contribution to the promotion of business and innovation implementation. The purpose of the “Chief Financial Officer of the year” is a rewarding and promoting corporate financial managers, particularly those who operate effectively under the changing market conditions, and are professionals and business visionaries building the values of the company.

*Zostaliśmy uhonorowani Nagrodą  
Gospodarczą Prezydenta za przestrzeganie  
zasad ładu korporacyjnego i CSR.*

*We have been awarded with the  
President's Economic Prize for  
compliance with the principles of  
corporate governance and CSR.*

## Odpowiedzialne zarządzanie, rozwój, innowacyjność

### Nagroda Gospodarcza Prezydenta RP

Zostaliśmy uhonorowani Nagrodą Gospodarczą Prezydenta RP za przestrzeganie zasad ładu korporacyjnego i działalność w dziedzinie społecznej odpowiedzialności biznesu. Nasz Bank jako jedyny z laureatów otrzymał dwie nominacje: w kategoriach Ład Korporacyjny i Społeczna Odpowiedzialność Biznesu (wyróżnienie to przypadło nam również w ubiegłym roku) oraz Innowacyjność. Nominacje oraz nagroda nazywana Polskim Gospodarczym Noblem są wyrazem uznania za nasz wkład w rozwój gospodarczy kraju oraz budowę pozytywnego wizerunku polskiej gospodarki.

### Innowator

Drugi rok z rzędu zostaliśmy uznani za najbardziej innowacyjną firmę sektora bankowego w rankingu tygodnika „Wprost”. Autorzy zestawienia nagrodzili nas za sukcesywne inwestowanie w nowoczesne procesy i wprowadzanie na rynek nowatorskich usług i rozwiązań technologicznych we wszystkich segmentach rynku. Ranking został stworzony w oparciu o Listę 500 Najbardziej Innowacyjnych Firm w Polsce autorstwa zespołu naukowców z Instytutu Nauk Ekonomicznych Polskiej Akademii Nauk. Na jej bazie redakcja dokonała wyboru firm, które uznano za liderów innowacji w wybranych, najbardziej przyszłościowych sektorach gospodarki.

### 50 największych banków w Polsce

Kolejny rok z rzędu zwyciężyliśmy w rankingu „50 największych banków w Polsce” przygotowanym przez redakcję „Miesięcznika Finansowego Bank”. Przy ocenie były brane pod uwagę m.in. wskaźnik wypłacalności, dynamika wzrostu akcji kredytowej oraz przyrost depozytów, a także poziom złych długów. Na ostateczną ocenę wpływ miały również takie wskaźniki, jak rentowność,

## Responsible management, development, innovation

### Economic Award of the President of the Republic of Poland

We have been awarded the Economic Award of the President of the Republic of Poland for compliance with corporate governance principles and activities in the field of corporate social responsibility. Our Bank is the only one within the winners, who received two nominations: in the category of Corporate Governance and Corporate Social Responsibility (we have also received this nomination in the last year), and Innovation. The nomination and award called the Polish Economic Nobel Prize is an expression of appreciation for our contribution to the economic development of the country and build a positive image of the Polish economy.

### Innovator

For the second time in succession we have been recognised as the most innovative company in the banking sector in the ranking of the weekly magazine “Wprost”. The authors of the statement rewarded us for gradual investment in modern processes, the introduction of the innovative services and technology solutions in all market segments. The ranking was created in compliance with a list of 500 Most Innovative Companies in Poland by a team of scientists from the Institute of Economic Sciences of the Polish Academy of Sciences. On this basis the editors selected the companies that were considered leaders of innovation in selected, most future-oriented sectors of the economy.

### 50 largest banks in Poland

Another year in succession we won in the ranking of “50 largest banks in Poland,” prepared by the editors of “Miesięcznik Finansowy Bank”. Solvency ratio, the growth rate of lending and deposit growth, as well as the level of bad debts are taken into account in the assessment. On the final assessment, indicators such as profitability, the sum of the accumulated capital and number of employees were also taken into ac-

suma zgromadzonych kapitałów oraz liczba zatrudnionych. Kapituła Rankingu i redakcja „Miesięcznika Finansowego Bank” przyznały także dwie równorzędne nagrody specjalne: Innowator Rynku Bankowego 2012 Roku oraz Wizjoner Rynku Bankowego 2012 roku. Tytuł Innowatora otrzymał prezes Zarządu PKO Banku Polskiego Zbigniew Jagiełło.

#### **Lider Świata Bankowości**

Kapituła II edycji konkursu „Liderzy Świata Bankowości” przyznała nam nagrody w kategorii Najlepszy Bank (z kapitałem własnym powyżej 1,5 mld zł) oraz Najbardziej Innowacyjny Bank w 2012 roku za nową ofertę Szkolnych Kas Oszczędności.

Konkurs odbywa się w ramach Polskiego Kongresu Gospodarczego. Jego kapitułę tworzą uznani eksperci z dziedziny finansów, członkowie rządu oraz dziennikarze ekonomiczni. Nagrodzone są w nim osoby i firmy, które w ostatnim roku najbardziej przyczyniły się do rozwoju polskiej branży finansowej.

*Drugi rok z rzędu zostaliśmy uznani za najbardziej innowacyjną firmę sektora bankowego w rankingu tygodnika „Wprost”.*

*For the second year, we have been recognized as the most innovative company in the banking sector in the ranking of the „Wprost” weekly.*

#### **Bank doceniony w rankingach „Forbes”**

W rankingu najdynamiczniej rozwijających się spółek giełdowych miesięcznika „Forbes” zostaliśmy laureatem drugiego miejsca w kategorii banki. Wyróżnienia miesięcznika trafiają do najlepszych, najszybciej i najdynamiczniej rozwijających się spółek giełdowych, wybranych na podstawie tempa wzrostu przychodów, aktywów, kapitałów, wskaźników rentowności i osiągniętych rezultatów w ostatnich trzech latach.

#### **Lider Informatyki**

W XI edycji konkursu „Lider Informatyki Instytucji Finansowych 2012 Gazety Bankowej” otrzymaliśmy

count. The Ranking Jury and editors of “Miesięcznik Finansowy Bank” also granted two equivalent special awards: Innowator Rynku Bankowego 2012 Roku and Wizjoner Rynku Bankowego 2012 roku. The title of Innovator received president of the Management Board of PKO Bank Polski, Zbigniew Jagiełło.

#### **The leader of the World Banking**

The Competition Jury of second edition of the Leaders of World Banking awarded us the prize for the Best Bank (with equity exceeding 1.5 billion PLN) and Most Innovative Bank in 2012 for a new

offer of School Savings Funds.

The competition takes place within frames of the Polish Economic Congress. Its jury formed by the recognised experts in the field of finance, members of the government and economic journalists. Personalities and companies that

contributed the most to the development of Polish financial sector in the last year are awarded.

#### **The Bank honoured in the rankings of “Forbes”**

In the ranking of the fastest-growing public companies of “Forbes” magazine we won second place in the category of Banks. Monthly magazine awards go to the best, fastest and most dynamically developing companies listed, selected on the basis of the rate of growth of income, assets, capital, profitability ratios and the results achieved in the last three years.

#### **IT Leader**

In the eleventh edition of the Leader of Financial Institutions 2012 of “Gazeta Bankowa” we have received

nagrodę w kategorii systemy transakcyjne (za projekt „Obsługa masowych świadczeń”). Kapituła konkursu wyróżniła nas również w kategorii bankowość elektroniczna i e-finance za wdrożenie nowej oferty Szkolnych Kas Oszczędności, którą dostosowano do wymagań rynku i młodego pokolenia, na co dzień korzystającego z nowoczesnych technologii i internetu. W konkursowe szranki stanęło 49 ubiegłorocznych rozwiązań informatycznych. Była to rekordowa liczba zgłoszeń w 11-letniej historii konkursu.

## Atrakcyjny pracodawca

### **W gronie „Najbardziej pożądanych pracodawców”**

W czwartej edycji badania „Najbardziej pożądani pracodawcy 2013 w opinii specjalistów i menedżerów” nasz Bank znalazł się w gronie pięciu najbardziej pożądanych pracodawców w kategorii bankowość, ubezpieczenia, instytucje finansowe.

W zestawieniu oceniano styl zarządzania i kulturę organizacyjną w firmie, innowacyjność, stabilność zatrudnienia, możliwości szkolenia, wysokość wynagrodzenia, możliwości awansu, lokalizację, równowagę pomiędzy życiem prywatnym i służbowym (tzw. work-life balance), a także benefity, takie jak między innymi opieka medyczna czy ubezpieczenie na życie.

W badaniu przeprowadzonym przez Antal International pod patronatem Business Centre Club udział wzięło 3085 specjalistów i menedżerów z Polski reprezentujących dziewięć dyscyplin.

### **Employer Branding Excellence Awards**

Kampania wizerunkowo-rekrutacyjna „Jeden Bank. Wiele Pasji” zajęła pierwsze miejsce w konkursie „Employer Branding Excellence Awards 2013” w kategorii doskonała strategia employer branding. Organizatorzy konkursu – HRM Institute oraz Markline – przyznają nagrody w tej kategorii instytucjom, które z sukcesem opracowały i wdrożyły taką strategię w swojej organizacji. Dobrze zdefiniowana

the award in the category of Trading systems (for the project “Obsługa masowych świadczeń”). The competition jury also awarded us in the category of “Banking and e-finance” for the new offer of School Savings Funds, which was adapted to the requirements of the market and the younger generation, every day making use of modern technology and the Internet. In the competition took part 49 last year’s IT solutions. It was a record number of entries in the 11-year history of the competition.

## Attractive employer

### **Among the “Most desirable employers”**

In the fourth edition of the survey “Most desirable employers in 2013, in the opinion of professionals and managers” our Bank was among the five most desirable employers in the category of Banking, insurance and financial institutions.

In comparison the management style and organisational culture in the company, innovation, stability of employment, training opportunities, salary, opportunities for advancement, location, the balance between private and official life (so-called work-life balance), as well as benefits, such as, inter alia, medical care or life insurance were evaluated.

In the survey conducted by Antal International under the patronage of the Business Centre Club took part 3 085 professionals and managers from Poland representing nine disciplines.

### **Employer Branding Excellence Awards**

Image and recruitment campaign called “One Bank. Lots of Passion” took the first place in the contest entitled Employer Branding Excellence Awards 2013 in the category of Excellent Employer Branding Strategy. The organisers of the competition – HRM Institute and Markline – grant awards in this category to the institutions that have successfully developed and implemented a strategy for its organisation. Well-

i wdrożona ma znaczący wpływ na przyciąganie, zaangażowanie i retencję talentów.

#### **Solidny Pracodawca Dekady**

Zostaliśmy nagrodzeni tytułem Solidny Pracodawca Dekady w jubileuszowej X edycji ogólnopolskiego konkursu organizowanego przez Program Solidny Pracodawca Roku. Otrzymany tytuł to dowód, że należymy do grona polskich spółek stwarzających najlepsze i najbardziej stabilne warunki pracy i rozwoju swoim pracownikom.

#### **Idealny pracodawca**

Wysoką pozycję naszego Banku jako pracodawcy potwierdzają także badania międzynarodowej firmy Universum Global. W ostatniej edycji prestiżowego rankingu Universum Student Survey zajęliśmy 3. miejsce w kategorii biznes, otrzymując tytuł Idealnego Pracodawcy 2013. W pierwszej dziesiątce zestawienia byliśmy jedynym bankiem.

#### **Pracodawca Roku**

Otrzymaliśmy wyróżnienie w tegorocznej edycji badania Pracodawca Roku, organizowanego przez międzynarodową organizację studencką AIESEC. Po awansie o cztery miejsca zajęliśmy szóste miejsce ogółem i pierwsze w grupie firm z sektora finansowego. W pierwszej dziesiątce byliśmy jedyną polską firmą, obok nas znaleźli się globalni potentaci, tacy jak: Ernst & Young, PwC, Google czy Deloitte.

## **Marka**

#### **Najcenniejsza marka (kolejny raz z rzędu)**

Zwycięstwo w kategorii finanse, drugie miejsce w ogólnej klasyfikacji rankingu polskich marek, wartość marki PKO Banku Polskiego to 3,7 mld zł – to podsumowanie wyników ostatniej edycji rankingu „Rzeczpospolitej”. Od pierwszego zestawienia w 2006 roku wartość naszej flagowej marki potroiła się

defined and implemented has a significant impact on the attraction, engagement and retention of talent.

#### **Trustworthy Employer of the Decade**

We were awarded the title of Trustworthy Employer of the Decade in the jubilee tenth edition of the national competition organised by the Trustworthy Employer of the Year. Received title is a proof that we belong to the group of Polish companies presenting the best and most stable working conditions and development for its employees.

#### **The ideal employer**

The high position of our Bank as an employer is also confirmed by a survey prepared by an international company, Universum Global. In the last edition of the prestigious ranking of Universum Student Survey we took third place in the category of Business, receiving the title of Ideal Employer 2013. In the top ten we were the only bank.

#### **Employer of the Year**

We received an award in this year's survey of Employer of the Year, organised by the international student association AIESEC. After the promotion of the four places we took sixth place overall and the first one in the group of companies of the financial sector. In the top ten we were the only Polish company, next to us there were global giants, such as: Ernst & Young, PwC, Google and Deloitte.

## **Brand**

#### **The most valuable brand (once again in succession)**

Victory in the finance category, second place in overall ranking of Polish brands, the brand value of PKO Bank Polski is 3.7 billion PLN- a summary of the results of the last edition of the ranking of “Rzeczpospolita”. From the first statement in 2006, the value of our flagship brand has tripled

i wzrosła o 2,5 mld zł. W tegorocznej edycji rankingu łączna wartość 330 najcenniejszych polskich marek wzrosła prawie do 60 mld zł. W konkursie biorą udział tylko te marki, które powstały w Polsce, bez względu na kraj pochodzenia jej obecnego właściciela.

Dla potrzeb rankingu zaadaptowana została stosowana powszechnie na świecie metoda opłat licencyjnych (ang. Relief from royalty). Jej istotą są hipotetyczne opłaty, jakie ponosiłby użytkownik marki, gdyby korzystał z niej na podstawie umowy licencyjnej. Opłaty takie ustalane są w relacji do przychodów ze sprzedaży netto.

#### **Marka Godna Zaufania**

Już po raz dziewiąty otrzymaliśmy Złotą Statuetkę w badaniu „European Trusted Brands” w kategorii bank. Wyróżnienie przyznawane jest markom, które zdobyły największe zaufanie konsumentów. Markę naszego Banku wybrało 27 proc. osób biorących udział w badaniu miesięcznika „Reader’s Digest”.

#### **Top Marka**

Jesteśmy najczęściej i najlepiej opisywaną w mediach instytucją sektora bankowego – tak wynika z szóstego już rankingu Top Marka. Średnio w miesiącu na temat naszego Banku ukazują się 4. tys. informacji w mediach i na portalach internetowych oraz 7 tys. na forach, blogach i w serwisach społecznościowych. W analizowanym okresie lipiec 2012 – czerwiec 2013 roku media i internauci docenili m.in. wprowadzenie na rynek innowacyjnych produktów, przede wszystkim nowego systemu płatności mobilnych IKO. Zauważają również coraz wyższą jakość świadczonych usług.

#### **Najpopularniejsza instytucja finansowa w sieci**

Z raportu „Banki w internecie”, zrealizowanego przez firmę Newspoint i MintMedia, wynika, że nasz Bank jest najpopularniejszą instytucją finansową w sieci. W ciągu analizowanych 8 miesięcy (1 stycznia – 31 sierpnia 2013 roku) pojawiło się w internecie niemal 30 tys. publikacji na temat Banku.

and increased by 2.5 billion PLN. In this year’s ranking, the total value of the 330 most valuable Polish brands has increased to almost 60 billion PLN. The competition involved only those brands that originated in Poland, regardless of the country of origin of its present owner.

For the purposes of the ranking worldwide used method of licensing fees was adapted (called Relief from royalty). It is based on hypothetical fees that the brand user may incur, if he used the brand under a license agreement. Such fees are established in relation to net sales revenue.

#### **Trustworthy Brand**

For the ninth time we received the Golden Statuette in the „European Trusted Brands” in the category of the Bank. It is awarded to brands that have gained the greatest consumer trust. The brand of our Bank was chosen by 27 percent of people involved in the survey of the monthly magazine “Reader’s Digest”.

#### **Top Brand**

We are the most common and best described in the media institution of the banking sector – according to the sixth ranking of the Top Brand. There appear monthly about four thousands publications in the media in the media concerning our Bank and on the web portals and seven thousand forums, blogs and social networking sites. In the period of July 2012 – June 2013, media and Internet users appreciated innovative products, especially new mobile payment system of IKO. They also note increasingly higher quality of services.

#### **The most popular financial institution in the network**

According to the report “Banks on the Internet”, realised by the company Newspoint and MintMedia, our Bank is the most popular financial institution in the network. During the analysed 8 months (1 January – 31 August 2013) almost 30 thousand publications on the Bank appeared on the Internet.



### Lamparty

Otrzymaliśmy nagrodę Lampart 2013 w konkursie na najbardziej podziwianą kreację marki bankowej, przeprowadzonym wśród pracowników instytucji finansowych przez TNS Polska. Środowisko bankowe doceniło zmianę w postrzeganiu i pozycjonowaniu marki, innowacyjność, stałą i spójną kampanię medialną oraz atrakcyjną ofertę produktową. W przeprowadzonym sondażu uczestnicy nie mogli wskazać banków, w których są zatrudnieni.

### Leopards

We received the award of "Leopard 2013" in a contest for the most admired banking brand creation, conducted among employees of financial institutions by TNS Poland. Banking Environment appreciated the change in the perception and brand positioning, innovation, steady and consistent media campaign and an unbeatable range of products. In the conducted survey participants could not identify the banks in which they are employed.

### Inne

#### The Best of the Best dla Raportu Roczno Banku

Nasz Raport Roczny za 2012 rok uhonorowany został nagrodą specjalną The Best of the Best. Otrzymują ją przedsiębiorstwa, które w ciągu ostatnich lat trzy razy zdobyły nagrodę główną w konkursie

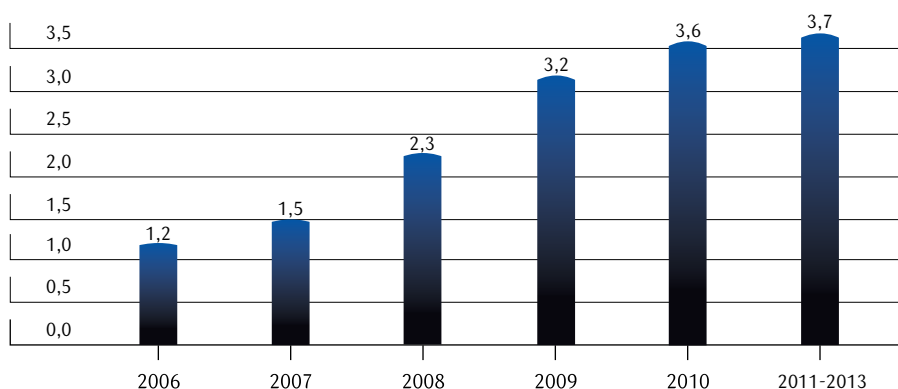
### Other

#### The Best of the Best for Annual Report of the Bank

Our Annual Report for the year 2012 was awarded the special prize The Best of the Best. It is given to the enterprisers which in recent years have won three times the first prize in the contest called

## Wartość marki PKO Banku Polskiego SA\*

The value of the brand PKO Bank Polski\*



\* Dla potrzeb rankingu zaadaptowana została stosowana powszechnie na świecie metoda opłat licencyjnych (ang. Relief from royalty). Jej istotą są hipotetyczne opłaty, jakie ponosiłby użytkownik marki, gdyby korzystał z marki na podstawie umowy licencyjnej. Opłaty takie ustalane są w relacji do przychodów ze sprzedaży netto.-

\* For the purposes of the ranking worldwide used method of licensing fees was adapted (called Relief from royalty). It is based on hypothetical fees that the brand user may incur, if he used the brand under a license agreement. Such fees are established in relation to net sales revenue.

„The Best Annual Report” organizowanym przez Instytut Rachunkowości i Podatków.

Wyróżnienie jest dowodem najwyższej wartości użytkowej raportów rocznych naszego Banku dla akcjonariuszy i inwestorów. Kapituła konkursu doceniła nie tylko jakość naszego sprawozdania finansowego, lecz także wartość wizerunkową raportu rocznego. Uznanie zyskały kompletność i spójność oraz jasna i logiczna prezentacja danych (m.in. strategii i prognoz z uwzględnieniem ryzyka, stosowania zasad ładu korporacyjnego).

#### **Szpalty Roku**

Nasze projekty nagrodzone zostały w szóstej edycji konkursu „Szpalty Roku”. W kategorii magazyn zewnętrzny tytuł Srebrnej Szpalty otrzymał poradnik ekonomiczny dla najmłodszych „Brawo Bank” (dodatek do „Poradnika Bankowego”). To już druga nagroda dla tego tytułu. Tytułem Brązowej Szpalty w kategorii medium elektroniczne nagrodzono powstały w kwietniu 2012 roku serwis internetowy SKO ([www.sko.pkobp.pl](http://www.sko.pkobp.pl)). Wyróżnienie otrzymał również nasz magazyn wewnętrzny „Nasz Bank”. „Szpalty Roku” to konkurs dla wydawców i twórców prasy firmowej organizowany od 2008 roku przez Stowarzyszenie Prasy Firmowej.

„The Best Annual Report”, organised by the Institute of Accounting and Taxation.

The award is the proof of the highest utility value of our Bank’s annual reports to shareholders and investors. The jury appreciated not only the quality of our financial statements, but also the value of the brand image of annual report. The recognition gained completeness and consistency and a clear and logical presentation of data (including strategies and forecasts for risk, corporate governance).

#### **Columns of the Year**

Our projects were awarded in the sixth edition of the “Column of the Year”. In the category of internal warehouse the title of Silver Columns received economic handbook for the little ones, “Bravo Bank” (Appendix to the “Handbook of Banking”). This is the second award for this title. Brown Column title in the category of electronic medium received, formed in April 2012, SKO website ([www.sko.pkobp.pl](http://www.sko.pkobp.pl)). Internal magazine “Our Bank” also received honourable mention. Column of the Year is a competition for publishers and developers of the corporate press, organised since 2008 by Company Press Association.

*Już po raz dziewiąty otrzymaliśmy  
Złotą Statuetkę w badaniu „European  
Trusted Brands” w kategorii bank.*

*Eventually, for the ninth time  
we received the Golden Statuette  
in the European Trusted Brands  
research in Bank category.*

## Opinia niezależnego biegłego rewidenta o skróconym skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym dla Walnego Zgromadzenia akcjonariuszy i Rady Nadzorczej Powszechnej Kasy Oszczędności Banku Polskiego SA

Załączone skrócone skonsolidowane sprawozdanie finansowe składające się z:

- 1) skonsolidowanego sprawozdania z sytuacji finansowej na dzień 31 grudnia 2013 r.,
- 2) skonsolidowanego rachunku zysków i strat za okres od 1 stycznia do 31 grudnia 2013 r.,
- 3) skonsolidowanego sprawozdania z całkowitych dochodów za okres od 1 stycznia do 31 grudnia 2013 r.,
- 4) skonsolidowanego sprawozdania ze zmian w kapitale własnym za okres od 1 stycznia do 31 grudnia 2013 r.,
- 5) skonsolidowanego sprawozdania z przepływów pieniężnych za okres od 1 stycznia do 31 grudnia 2013 r.

oraz not do skróconego skonsolidowanego sprawozdania finansowego (zwane dalej „Informacją Finansową”) zostało sporządzone na podstawie zbadanego pełnego rocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Powszechnej Kasy Oszczędności Banku Polskiego SA (zwanej dalej „Grupą”), w której jednostką dominującą jest Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski SA (zwana dalej „Jednostką dominującą”) z siedzibą w Warszawie, ul. Puławska 15, za rok obrotowy od 1 stycznia do 31 grudnia 2013 r., sporządzonego zgodnie z Międzynarodowymi Standardami Sprawozdawczości Finansowej zatwierdzonymi przez Unię Europejską („Skonsolidowane sprawozdanie finansowe Grupy”).

Badanie Skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy, na podstawie którego sporządzono Informację Finansową, przeprowadziliśmy zgodnie z przepisami rozdziału 7 Ustawy o rachunkowości, krajowymi standardami rewizji finansowej wydanymi przez Krajową Radę Biegłych Rewidentów w Polsce oraz Międzynarodowymi Standardami Rewizji Finansowej. W dniu 5 marca 2014 r. wydaliśmy opinię bez zastrzeżeń o Skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy. Skonsolidowane sprawozdanie finansowe Grupy, jak również Informacja Finansowa nie odzwierciedlają efektów zdarzeń, które miały miejsce po dniu wydania powyższej opinii.

Informacja Finansowa nie zawiera wszystkich ujawnień wymaganych przez Międzynarodowe Standardy Sprawozdawczości Finansowej zatwierdzone przez Unię Europejską. Dla pełnego zrozumienia sytuacji majątkowej i finansowej Grupy na dzień 31 grudnia 2013 r., jej wyniku finansowego za rok obrotowy od 1 stycznia do 31 grudnia 2013 r. oraz zakresu przeprowadzonego przez nas badania skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy, należy czytać pełne Skonsolidowane sprawozdanie finansowe Grupy, wraz z opinią i raportem z badania biegłego rewidenta dotyczącą tego sprawozdania finansowego.

### Odpowiedzialność Zarządu za Informację Finansową

Zarząd Jednostki dominującej jest odpowiedzialny za sporządzenie Informacji Finansowej zgodnie z zasadami opisanymi w Nocie 1 „Zasady sporządzenia Skróconego skonsolidowanego sprawozdania finansowego”.

### Odpowiedzialność biegłego rewidenta

Naszym zadaniem było wyrażenie opinii na temat Informacji Finansowej, na podstawie wykonanych przez nas procedur, które przeprowadziliśmy zgodnie z Międzynarodowym Standardem Rewizji Finansowej 810 „Zlecenia sporządzania opinii na temat skróconych sprawozdań finansowych”.

### Opinia

Naszym zdaniem Informacja Finansowa sporządzona na podstawie zbadanego Skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy za rok obrotowy od 1 stycznia do 31 grudnia 2013 r. jest we wszystkich istotnych aspektach zgodna z tym sprawozdaniem, zgodnie z zasadami opisanymi w Nocie 1 „Zasady sporządzenia Skróconego skonsolidowanego sprawozdania finansowego”.

Sporządzający niniejszą opinię i przeprowadzający badanie Skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy w imieniu PricewaterhouseCoopers Sp. z o.o., spółki wpisanej na listę podmiotów uprawnionych do badania sprawozdań finansowych pod numerem 144:

Adam Celiński  
Członek Zarządu  
Kluczowy Biegły Rewident  
Numer ewidencyjny 90033

Warszawa, 9 czerwca 2014 r.

PricewaterhouseCoopers Sp. z o.o.,  
Al. Armii Ludowej 14, 00-638 Warszawa, Polska  
T: +48 (22) 523 4000, F: +48 (22) 523 4040, [www.pwc.com](http://www.pwc.com)

PricewaterhouseCoopers Sp. z o.o. wpisana jest do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, pod numerem KRS 0000044655, NIP 526-021-02-28. Kapitał zakładowy wynosi 10.363.900 złotych. Siedzibą Spółki jest Warszawa, Al. Armii Ludowej 14.



## Independent Registered Auditor's Opinion on the Condensed Consolidated Financial Statements to the General Meeting of Shareholders and the Supervisory Board of Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski SA

The attached summary consolidated financial statements which comprise of:

- 1) the consolidated statement of financial position as at 31 December 2013,
- 2) the consolidated income statement for the period from 1 January to 31 December 2013,
- 3) the consolidated statement of comprehensive income for the period from 1 January to 31 December 2013,
- 4) the consolidated statement of changes in equity for the period from 1 January to 31 December 2013 and
- 5) the consolidated statement of cash flows for the period from 1 January to 31 December 2013,

and notes to the summary consolidated financial statements (hereinafter called "the Financial Information") were prepared based on the audited consolidated financial statements of the Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski SA Group (hereinafter called "the Group"), of which Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski SA is the parent company (hereinafter called "the Parent Company"), with its registered office at 15 Puławska Street in Warsaw, for the period from 1 January to 31 December 2013, which were prepared in accordance with International Financial Reporting Standards as adopted by the European Union ("the Consolidated financial statements of the Group").

We have audited the Consolidated financial statements of the Group, from which the Financial Information was derived, in accordance with the provisions of Chapter 7 of the Accounting Act, National Standards on Accounting issued by the National Chamber of Registered Auditors in Poland and International Standards on Auditing. On 5 March 2014 we issued an unqualified audit opinion on the Consolidated financial statements of the Group. The Consolidated financial statements of the Group and the Financial Information do not reflect the effects of events that occurred after the date of issue of that opinion.

The Financial Information does not include all disclosures required by International Financial Reporting Standards as adopted by the European Union. For a full understanding of the Group's financial position as at 31 December 2013, the results of its operations for the period from 1 January to 31 December 2013 and the scope of our audit of the Consolidated financial statements of the Group, the Financial Information should be read in conjunction with the Consolidated financial statements of the Group from which they were derived and our opinion and audit report thereon.

The Management Board's responsibility for the Financial Information

The Management Board of the Parent Company is responsible for preparing the Financial Information on the basis described in Note 1 'Principles of preparation of the Summary consolidated financial statements'.

Registered auditor's responsibility

Our responsibility was to express an opinion on the Financial Information based on procedures performed in accordance with International Standard on Auditing 810 "Engagements to report on summary financial statements".

Opinion

In our opinion, the accompanying Financial Information prepared on the basis of the audited Consolidated financial statements of the Group for the period from 1 January to 31 December 2013, is consistent, in all material respects, with the Consolidated financial statements of the Group, on the basis described in Note 1 'Principles of preparation of the Summary consolidated financial statements'.

Preparing the opinion and conducting the audit of the Consolidated financial statements of the Group on behalf of PricewaterhouseCoopers Sp. z o.o., Registered Audit Company No. 144:

Adam Celiński  
Member of the Management Board  
Principal Registered Auditor  
No. 90033

Warsaw, 9 June 2014

211

PricewaterhouseCoopers Sp. z o.o.,  
Al. Armii Ludowej 14, 00-638 Warszawa, Polska  
T: +48 (22) 523 4000, F: +48 (22) 523 4040, www.pwc.com

PricewaterhouseCoopers Sp. z o.o. wpisana jest do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, pod numerem KRS 0000044655, NIP 526-021-02-28. Kapitał zakładowy wynosi 10.363.900 złotych. Siedzibą Spółki jest Warszawa, Al. Armii Ludowej 14.

## Skonsolidowany rachunek zysków i strat

za lata zakończone odpowiednio dnia 31 grudnia 2013 roku  
i dnia 31 grudnia 2012 roku (w tysiącach złotych)

	2013	2012 przekształcone
<b>Działalność kontynuowana</b>		
Przychody z tytułu odsetek	10 763 494	13 198 219
Koszty z tytułu odsetek	(4 041 532)	(5 108 951)
<b>Wynik z tytułu odsetek</b>	<b>6 721 962</b>	<b>8 089 268</b>
Przychody z tytułu prowizji i opłat	3 926 602	3 648 214
Koszty z tytułu prowizji i opłat	(920 850)	(731 677)
<b>Wynik z tytułu prowizji i opłat</b>	<b>3 005 752</b>	<b>2 916 537</b>
Przychody z tytułu dywidend	5 766	8 081
Wynik na instrumentach finansowych wycenianych do wartości godziwej	54 309	94 188
Wynik na inwestycyjnych papierach wartościowych	67 484	79 813
Wynik z pozycji wymiany	241 848	256 137
Pozostałe przychody operacyjne	1 080 945	563 369
Pozostałe koszty operacyjne	(471 200)	(385 715)
<b>Pozostałe przychody i koszty operacyjne netto</b>	<b>609 745</b>	<b>177 654</b>
Wynik z tytułu odpisów aktualizujących z tytułu utraty wartości i rezerw	(2 037 881)	(2 325 228)
Ogólne koszty administracyjne	(4 622 543)	(4 682 537)
<b>Wynik z działalności operacyjnej</b>	<b>4 046 442</b>	<b>4 613 913</b>
Udział w zyskach i stratach jednostek stowarzyszonych i współzależnych	(1 978)	19 025
<b>Zysk brutto</b>	<b>4 044 464</b>	<b>4 632 938</b>
Podatek dochodowy	(816 271)	(895 476)
<b>Zysk netto (z uwzględnieniem udziałowców niesprawujących kontroli)</b>	<b>3 228 193</b>	<b>3 737 462</b>
Zyski i straty udziałowców niesprawujących kontroli	(1 600)	(1 178)
<b>Zysk netto przypadający na akcjonariuszy jednostki dominującej</b>	<b>3 229 793</b>	<b>3 738 640</b>
Zysk na jedną akcję		
- podstawowy z zysku za okres (PLN)	2,58	2,99
- rozwodniony z zysku za okres (PLN)	2,58	2,99
Średnia ważona liczba akcji zwykłych w okresie (w tys.)	1 250 000	1 250 000
Średnia ważona rozwodniona liczba akcji zwykłych w okresie (w tys.)	1 250 000	1 250 000

### Działalność zaniechana

Grupa Kapitałowa PKO Banku Polskiego SA nie prowadziła w latach 2013 i 2012 działalności zaniechanej.

## Skonsolidowane sprawozdanie z całkowitych dochodów

za lata zakończone odpowiednio dnia 31 grudnia 2013 roku  
i dnia 31 grudnia 2012 roku (w tysiącach złotych)

	2013	2012 przekształcone
Zysk netto (z uwzględnieniem udziałowców niesprawujących kontroli)	3 228 193	3 737 462
Inne dochody całkowite	(260 276)	(223 218)
<b>Pozycje, które mogą być przeklasyfikowane do rachunku zysków i strat</b>	<b>(252 600)</b>	<b>(275 171)</b>
Zabezpieczenie przepływów pieniężnych, brutto	(219 126)	(383 069)
Podatek odroczoney z tytułu zabezpieczenia przepływów pieniężnych	41 634	72 783
Zabezpieczenie przepływów pieniężnych, netto	(177 492)	(310 286)
Aktualizacja wartości aktywów finansowych dostępnych do sprzedaży, brutto	(79 539)	73 676
Podatek odroczoney z tytułu aktualizacji wartości aktywów finansowych dostępnych do sprzedaży	14 644	(14 156)
Aktualizacja wartości aktywów finansowych dostępnych do sprzedaży, netto	(64 895)	59 520
Różnice kursowe z przeliczenia jednostek zagranicznych	(8 829)	(25 992)
Udział w innych dochodach całkowitych jednostki stowarzyszonej	(1 384)	1 587
<b>Pozycje, które nie mogą być przeklasyfikowane do rachunku zysków i strat</b>	<b>(7 676)</b>	<b>51 953</b>
Zyski i straty aktuarialne, netto	(7 676)	51 953
Zyski i straty aktuarialne, brutto	(9 477)	64 140
Podatek odroczoney	1 801	(12 187)
<b>Dochody całkowite netto, razem</b>	<b>2 967 917</b>	<b>3 514 244</b>
<b>Dochody całkowite netto, razem przypadające na:</b>	<b>2 967 917</b>	<b>3 514 244</b>
akcjonariuszy PKO Banku Polskiego SA	2 969 231	3 515 311
udziałowców niesprawujących kontroli	(1 314)	(1 067)

## Skonsolidowane sprawozdanie z sytuacji finansowej

na dzień 31 grudnia 2013 roku i na dzień 31 grudnia 2012 roku oraz na dzień 1 stycznia 2012 roku  
(w tysiącach złotych)

	31.12.2013	31.12.2012 przekształcone	01.01.2012 przekształcone
<b>AKTYWA</b>			
Kasa, środki w Banku Centralnym	7 246 120	10 289 451	9 142 168
Należności od banków	1 893 441	3 392 486	2 396 227
Aktywa finansowe przeznaczone do obrotu	479 881	277 566	1 311 089
Pochodne instrumenty finansowe	3 000 860	3 860 561	3 064 733
Instrumenty finansowe przy początkowym ujęciu wyznaczone jako wyceniane do wartości godziwej przez rachunek zysków i strat	15 204 756	12 629 711	12 467 201
Kredyty i pożyczki udzielone klientom	149 623 262	143 483 066	141 254 489
Inwestycyjne papiery wartościowe dostępne do sprzedaży	14 073 078	12 205 130	14 393 276
Inwestycyjne papiery wartościowe utrzymywane do terminu zapadalności	38 005	46 971	-
Inwestycje w jednostki stowarzyszone i współzależne	309 692	119 211	123 119
Aktywa trwale przeznaczone do sprzedaży	172 219	20 410	20 410
Zapasy	649 641	553 534	566 846
Wartości niematerialne	2 230 222	1 934 000	1 800 008
Rzeczowe aktywa trwale, w tym:	2 611 233	2 650 597	2 541 317
nieruchomości inwestycyjne	114 589	238	248
Należności z tytułu bieżącego podatku dochodowego	206 401	5 713	5 957
Aktywo z tytułu odroczonego podatku dochodowego	562 421	628 139	617 392
Inne aktywa	929 878	1 054 129	737 270
<b>SUMA AKTYWÓW</b>	<b>199 231 110</b>	<b>193 150 675</b>	<b>190 441 502</b>
<b>ZOBOWIĄZANIA I KAPITAŁ WŁASNY</b>			
<b>Zobowiązania</b>			
Zobowiązania wobec Banku Centralnego	4 065	3 128	3 454
Zobowiązania wobec banków	3 747 337	3 733 947	6 239 164
Pochodne instrumenty finansowe	3 328 211	3 964 098	2 645 281

	31.12.2013	31.12.2012 przekształcone	01.01.2012 przekształcone
Zobowiązania wobec klientów	151 904 181	146 193 570	146 473 897
Zobowiązania związane z aktywami zaklasyfikowanymi jako przeznaczone do sprzedaży	2 880	-	-
Zobowiązania z tytułu emisji papierów wartościowych	10 546 446	10 270 783	7 771 779
Zobowiązania podporządkowane	1 620 857	1 631 256	1 614 377
Pozostałe zobowiązania	2 547 237	1 983 399	2 440 845
Zobowiązania z tytułu bieżącego podatku dochodowego	22 595	155 580	78 810
Rezerwa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	32 106	41 300	29 364
Rezerwy	320 870	737 206	635 761
<b>SUMA ZOBOWIĄZAŃ</b>	<b>174 076 785</b>	<b>168 714 267</b>	<b>167 932 732</b>
<b>Kapitał własny</b>			
Kapitał zakładowy	1 250 000	1 250 000	1 250 000
Pozostałe kapitały	21 108 673	19 984 965	17 881 264
Różnice kursowe z przeliczenia jednostek zagranicznych	(129 420)	(120 305)	(92 023)
Niepodzielony wynik finansowy	(306 230)	(416 554)	3 470 819
Wynik roku bieżącego	3 229 793	3 738 640	-
<b>Kapitał przypisany akcjonariuszom jednostki dominującej</b>	<b>25 152 816</b>	<b>24 436 746</b>	<b>22 510 060</b>
Udziały niekontrolujące	1 509	(338)	(1 290)
<b>KAPITAŁ WŁASNY OGÓŁEM</b>	<b>25 154 325</b>	<b>24 436 408</b>	<b>22 508 770</b>
<b>SUMA ZOBOWIĄZAŃ I KAPITAŁU WŁASNEGO</b>	<b>199 231 110</b>	<b>193 150 675</b>	<b>190 441 502</b>
Współczynnik wypłacalności	13,58%	12,89%	12,37%
Wartość księgowa (w tys. PLN)	25 154 325	24 436 408	22 508 770
Liczba akcji (w tys.)	1 250 000	1 250 000	1 250 000
Wartość księgowa na jedną akcję (w PLN)	20,12	19,55	18,01
Rozwodniona liczba akcji (w tys.)	1 250 000	1 250 000	1 250 000
Rozwodniona wartość księgowa na jedną akcję (w PLN)	20,12	19,55	18,01



## Skonsolidowane sprawozdanie ze zmian w kapitale własnym

za lata zakończone odpowiednio dnia 31 grudnia 2013 roku i dnia 31 grudnia 2012 roku (w tysiącach złotych)

za rok zakończony dnia 31 grudnia 2013 roku	Kapitał zakładowy		Kapitały rezerwowe					Pozostałe kapitały Inne dochody całkowite	
		Kapitał zapasowy	Fundusz ogólnego ryzyka bankowego	Pozostałe kapitały rezerwowe	Udział w innych dochodach całkowitych jednostki stowarzy- szonej	Aktywa finansowe dostępne do sprzedaży	Zabez- pieczenie przepływów pieniężnych		
<b>1 stycznia 2013 roku (przekształcone)</b>	<b>1 250 000</b>	<b>15 364 728</b>	<b>1 070 000</b>	<b>3 437 957</b>	<b>1 330</b>	<b>7 098</b>	<b>51 899</b>		
Przeniesienie wyniku z lat ubiegłych	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Dochody całkowite razem, w tym:</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(1 384)</b>	<b>(64 895)</b>	<b>(177 492)</b>		
Zysk netto	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pozostałe dochody całkowite	-	-	-	-	(1 384)	(64 895)	(177 492)		
Transfer zysku z przeznaczeniem na kapitał	-	1 416 885	-	31 150	-	-	-	-	-
Zmiana posiadanych udziałów niekontrolujących	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Utrata kontroli nad jednostką zależną	-	(20 927)	-	-	-	-	-	-	-
Przeniesienie z innych dochodów całkowitych na niepodzielony wynik finansowy	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Wyplacona dywidenda	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>31 grudnia 2013 roku</b>	<b>1 250 000</b>	<b>16 760 686</b>	<b>1 070 000</b>	<b>3 469 107</b>	<b>(54)</b>	<b>(57 797)</b>	<b>(125 593)</b>		

		Różnice kursowe z przeliczenia jednostek zagranicznych	Niepodzielony wynik finansowy	Wynik okresu bieżącego	Kapitał przypisany akcjonariuszom jednostki dominującej, razem	Udziały niekontrolujące	Kapitał własny ogółem
	Razem pozostałe kapitały						
	Zyski i straty aktualne						
51 953	19 984 965	(120 305)	(416 554)	3 738 640	24 436 746	(338)	24 436 408
-	-	-	3 738 640	(3 738 640)	-	-	-
(7 676)	(251 447)	(9 115)	-	3 229 793	2 969 231	(1 314)	2 967 917
-	-	-	-	3 229 793	3 229 793	(1 600)	3 228 193
(7 676)	(251 447)	(9 115)	-	-	(260 562)	286	(260 276)
-	1 448 035	-	(1 448 035)	-	-	-	-
-	-	-	(3 161)	-	(3 161)	3 161	-
-	(20 927)	-	20 927	-	-	-	-
(51 953)	(51 953)	-	51 953	-	-	-	-
-	-	-	(2 250 000)	-	(2 250 000)	-	(2 250 000)
(7 676)	21 108 673	(129 420)	(306 230)	3 229 793	25 152 816	1 509	25 154 325

# Skonsolidowane sprawozdanie ze zmian w kapitale własnym

za lata zakończone odpowiednio dnia 31 grudnia 2013 roku i dnia 31 grudnia 2012 roku (w tysiącach złotych)

za rok zakończony dnia 31 grudnia 2012 roku	Kapitał zakładowy		Pozostałe kapitały					
			Kapitały rezerwowe		Inne dochody całkowite			
			Kapitał zapasowy	Fundusz ogólnego ryzyka bankowego	Pozostałe kapitały rezerwowe	Udział w innych dochodach całkowitych jednostki stowarzy- szonej	Aktywa finansowe dostępne do sprzedaży	Zabez- pieczenie przepływów pieniężnych
1 stycznia 2012 roku (przed przekształceniem)*	1 250 000	13 041 390	1 070 000	3 460 368	(257)	(52 422)	362 185	
Zmiana zasad rachunkowości	-	-	-	-	-	-	-	
1 stycznia 2012 roku (po przekształceniu)	1 250 000	13 041 390	1 070 000	3 460 368	(257)	(52 422)	362 185	
Dochody całkowite razem, (przekształcone), w tym:	-	-	-	-	1 587	59 520	(310 286)	
Zysk netto (przekształcone)	-	-	-	-	-	-	-	
Pozostałe dochody całkowite (przekształcone)	-	-	-	-	1 587	59 520	(310 286)	
Transfer zysku z przeznaczeniem na kapitał	-	2 322 284	-	66 122	-	-	-	
Wpływ przejęcia przez jednostkę dominującą aktywów i zobowiązań spółki zależnej	-	-	-	(88 533)	-	-	-	
Utrata kontroli nad jednostką zależną	-	1 054	-	-	-	-	-	
Wyplacona dywidenda	-	-	-	-	-	-	-	
31 grudnia 2012 roku (po przekształceniu)	1 250 000	15 364 728	1 070 000	3 437 957	1 330	7 098	51 899	

\* Niepodzielony wynik finansowy uwzględnia przeniesienie wyniku z roku 2011.

		Różnice kursowe z przeliczenia jednostek zagranicznych	Niepodzielony wynik finansowy	Wynik okresu bieżącego	Kapitał przypisany akcjonariuszom jednostki dominującej, razem	Udziały niekontrolujące	Kapitał własny ogółem
	Razem pozostałe kapitały						
	Zyski i straty aktualne						
-	17 881 264	(92 023)	3 784 033	-	22 823 274	(1 290)	22 821 984
-	-	-	(313 214)	-	(313 214)	-	(313 214)
-	17 881 264	(92 023)	3 470 819	-	22 510 060	(1 290)	22 508 770
51 953	(197 226)	(26 103)	-	3 738 640	3 515 311	(1 067)	3 514 244
-	-	-	-	3 738 640	3 738 640	(1 178)	3 737 462
51 953	(197 226)	(26 103)	-	-	(223 329)	111	(223 218)
-	2 388 406	-	(2 388 406)	-	-	-	-
-	(88 533)	-	88 533	-	-	-	-
-	1 054	(2 179)	-	-	(1 125)	2 019	894
-	-	-	(1 587 500)	-	(1 587 500)	-	(1 587 500)
51 953	19 984 965	(120 305)	(416 554)	3 738 640	24 436 746	(338)	24 436 408

## Skonsolidowane sprawozdanie z przepływów pieniężnych

za lata zakończone odpowiednio dnia 31 grudnia 2013 roku  
i dnia 31 grudnia 2012 roku (w tysiącach złotych)

	2013	2012 przekształcone
<b>Przepływy środków pieniężnych z działalności operacyjnej</b>		
Zysk brutto	4 044 464	4 632 938
<b>Korekty razem:</b>	<b>(5 181 159)</b>	<b>(3 227 863)</b>
Amortyzacja	579 240	541 289
(Zysk) strata z działalności inwestycyjnej	(432 805)	4 332
Odsetki i dywidendy	(526 650)	(844 090)
Zmiana stanu należności od banków	932 282	(1 067 450)
Zmiana stanu aktywów finansowych przeznaczonych do obrotu oraz instrumentów finansowych przy początkowym ujęciu wyznaczonych jako wyceniane w wartości godziwej przez rachunek zysków i strat	(2 777 360)	871 013
Zmiana stanu pochodnych instrumentów finansowych (aktywo)	859 701	(795 828)
Zmiana stanu kredytów i pożyczek udzielonych klientom	(6 014 711)	(3 346 599)
Zmiana stanu innych aktywów oraz aktywów trwałych przeznaczonych do sprzedaży	(123 665)	(303 547)
Zmiana stanu zobowiązań wobec banków	(254 374)	(786 139)
Zmiana stanu pochodnych instrumentów finansowych (zobowiązanie)	(635 887)	1 318 817
Zmiana stanu zobowiązań wobec klientów	4 704 388	42 704
Zobowiązania zaklasyfikowane jako przeznaczone do sprzedaży	2 880	-
Zmiana stanu zobowiązań z tytułu emisji papierów wartościowych	542 532	(154 519)
Zmiana stanu rezerw i odpisów aktualizujących z tytułu utraty wartości	(598 898)	1 157 100
Zmiana stanu pozostałych zobowiązań oraz zobowiązań podporządkowanych	719 951	(96 186)
Zapłacony podatek dochodowy	(1 033 741)	(771 077)
Inne korekty	(1 124 042)	1 002 317
<b>Środki pieniężne netto z działalności operacyjnej</b>	<b>(1 136 695)</b>	<b>1 405 075</b>
<b>Przepływy środków pieniężnych z działalności inwestycyjnej</b>		
<b>Wpływ z działalności inwestycyjnej</b>	<b>45 064 980</b>	<b>39 654 856</b>

	2013	2012 przekształcone
Zbycie jednostki zależnej, po potrąceniu zbytych środków pieniężnych	383 561	-
Zbycie aktywów trwałych dostępnych do sprzedaży	25 450	-
Zbycie i odsetki od inwestycyjnych papierów wartościowych	44 610 734	39 643 046
Zbycie wartości niematerialnych oraz rzeczowych aktywów trwałych	43 347	5 620
Inne wpływy inwestycyjne (dywidendy)	1 888	6 190
<b>Wydatki z działalności inwestycyjnej</b>	<b>(46 096 798)</b>	<b>(38 630 379)</b>
Nabycie jednostki zależnej, po potrąceniu nabytych środków pieniężnych	(39)	(2 500)
Nabycie inwestycyjnych papierów wartościowych	(45 040 357)	(37 781 332)
Nabycie wartości niematerialnych oraz rzeczowych aktywów trwałych	(1 056 402)	(846 547)
<b>Środki pieniężne netto z działalności inwestycyjnej</b>	<b>(1 031 818)</b>	<b>1 024 477</b>
<b>Przepływy środków pieniężnych z działalności finansowej</b>		
Wpływy z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych	2 119 934	10 905 223
Wpływy z tytułu obligacji podporządkowanych	-	1 600 700
Umorzenie obligacji podporządkowanych	-	(1 696 042)
Umorzenie dłużnych papierów wartościowych	(2 032 020)	(8 251 390)
Dywidendy wypłacone	(2 250 000)	(1 587 500)
Splata odsetek od wyemitowanych dłużnych papierów wartościowych i pożyczek podporządkowanych	(478 531)	(206 364)
Zaciągnięcie zobowiązań długoterminowych	1 974 081	2 506 054
Splata zobowiązań długoterminowych	(775 844)	(4 627 571)
<b>Środki pieniężne netto z działalności finansowej</b>	<b>(1 442 380)</b>	<b>(1 356 890)</b>
<b>Przepływy pieniężne netto</b>	<b>(3 610 893)</b>	<b>1 072 662</b>
w tym z tytułu różnic kursowych od gotówki i jej ekwiwalentów	(16 722)	(196 850)
Środki pieniężne i ich ekwiwalenty na początek okresu	12 495 632	11 422 970
<b>Środki pieniężne i ich ekwiwalenty na koniec okresu</b>	<b>8 884 739</b>	<b>12 495 632</b>
w tym o ograniczonej możliwości dysponowania	32 078	6 661

# Consolidated income statement

for the years ended 31 December 2013 and 31 December 2012 respectively (in PLN thousand)

	2013	2012 restated
<b>Continuing operations</b>		
Interest and similar income	10 763 494	13 198 219
Interest expense and similar charges	(4 041 532)	(5 108 951)
<b>Net interest income</b>	<b>6 721 962</b>	<b>8 089 268</b>
Fee and commission income	3 926 602	3 648 214
Fee and commission expense	(920 850)	(731 677)
<b>Net fee and commission income</b>	<b>3 005 752</b>	<b>2 916 537</b>
Dividend income	5 766	8 081
Net income from financial instruments measured at fair value	54 309	94 188
Gains less losses from investment securities	67 484	79 813
Net foreign exchange gains	241 848	256 137
Other operating income	1 080 945	563 369
Other operating expense	(471 200)	(385 715)
<b>Net other operating income and expense</b>	<b>609 745</b>	<b>177 654</b>
Net impairment allowance and write-downs	(2 037 881)	(2 325 228)
Administrative expenses	(4 622 543)	(4 682 537)
<b>Operating profit</b>	<b>4 046 442</b>	<b>4 613 913</b>
Share of profit (loss) of associates and jointly controlled entities	(1 978)	19 025
<b>Profit before income tax</b>	<b>4 044 464</b>	<b>4 632 938</b>
Income tax expense	(816 271)	(895 476)
<b>Net profit (including non-controlling shareholders)</b>	<b>3 228 193</b>	<b>3 737 462</b>
Profit (loss) attributable to non-controlling shareholders	(1 600)	(1 178)
<b>Net profit attributable to equity holders of the parent company</b>	<b>3 229 793</b>	<b>3 738 640</b>
<b>Earnings per share</b>		
- basic earnings per share for the period (PLN)	2.58	2.99
- diluted earnings per share for the period (PLN)	2.58	2.99
Weighted average number of ordinary shares during the period (in thousand)	1 250 000	1 250 000
Weighted average diluted number of ordinary shares during the period (in thousand)	1 250 000	1 250 000

## Discontinued operations

In years 2013 and 2012 the PKO Bank Polski Group did not carry out discontinued operations.

# Consolidated statement of comprehensive income

for the years ended 31 December 2013 and 31 December 2012 respectively (in PLN thousand)

	2013	2012 restated
Net profit (including non-controlling shareholders)	3 228 193	3 737 462
Other comprehensive income	(260 276)	(223 218)
Items that may be reclassified to the income statement	(252 600)	(275 171)
Cash flow hedges (gross)	(219 126)	(383 069)
Deferred tax on cash flow hedges	41 634	72 783
Cash flow hedges (net)	(177 492)	(310 286)
Unrealised net gains on financial assets available for sale (gross)	(79 539)	73 676
Deferred tax on unrealised net gains on financial assets available for sale	14 644	(14 156)
Unrealised net gains on financial assets available for sale (net)	(64 895)	59 520
Currency translation differences from foreign operations	(8 829)	(25 992)
Share in other comprehensive income of an associate	(1 384)	1 587
Items that may not be reclassified to the income statement	(7 676)	51 953
Actuarial gains and losses, net	(7 676)	51 953
Actuarial gains and losses, gross	(9 477)	64 140
Deferred tax on actuarial gains and losses	1 801	(12 187)
<b>Total net comprehensive income</b>	<b>2 967 917</b>	<b>3 514 244</b>
<b>Total net comprehensive income, of which attributable to:</b>	<b>2 967 917</b>	<b>3 514 244</b>
equity holders of PKO Bank Polski SA	2 969 231	3 515 311
non-controlling shareholders	(1 314)	(1 067)

223



## Consolidated statement of financial position

as at 31 December 2013 and as at 31 December 2012 and as at 1 January 2012 (in PLN thousand)

	31.12.2013	31.12.2012 restated	01.01.2012 restated
<b>ASSETS</b>			
Cash and balances with the central bank	7 246 120	10 289 451	9 142 168
Amounts due from banks	1 893 441	3 392 486	2 396 227
Trading assets	479 881	277 566	1 311 089
Derivative financial instruments	3 000 860	3 860 561	3 064 733
Financial assets designated upon initial recognition at fair value through profit and loss	15 204 756	12 629 711	12 467 201
Loans and advances to customers	149 623 262	143 483 066	141 254 489
Investment securities available for sale	14 073 078	12 205 130	14 393 276
Investment securities held to maturity	38 005	46 971	-
Investments in associates and jointly controlled entities	309 692	119 211	123 119
Non-current assets held for sale	172 219	20 410	20 410
Inventories	649 641	553 534	566 846
Intangible assets	2 230 222	1 934 000	1 800 008
Tangible fixed assets, of which:	2 611 233	2 650 597	2 541 317
investment properties	114 589	238	248
Current income tax receivables	206 401	5 713	5 957
Deferred income tax asset	562 421	628 139	617 392
Other assets	929 878	1 054 129	737 270
<b>TOTAL ASSETS</b>	<b>199 231 110</b>	<b>193 150 675</b>	<b>190 441 502</b>
<b>LIABILITIES AND EQUITY</b>			
<b>Liabilities</b>			
Amounts due to the central bank	4 065	3 128	3 454
Amounts due to banks	3 747 337	3 733 947	6 239 164
Derivative financial instruments	3 328 211	3 964 098	2 645 281
Amounts due to customers	151 904 181	146 193 570	146 473 897

	31.12.2013	31.12.2012 restated	01.01.2012 restated
Liabilities associated with assets classified as held for sale	2 880	-	-
Debt securities in issue	10 546 446	10 270 783	7 771 779
Subordinated liabilities	1 620 857	1 631 256	1 614 377
Other liabilities	2 547 237	1 983 399	2 440 845
Current income tax liabilities	22 595	155 580	78 810
Deferred income tax liabilities	32 106	41 300	29 364
Provisions	320 870	737 206	635 761
<b>TOTAL LIABILITIES</b>	<b>174 076 785</b>	<b>168 714 267</b>	<b>167 932 732</b>
<b>Equity</b>			
Share capital	1 250 000	1 250 000	1 250 000
Other capital	21 108 673	19 984 965	17 881 264
Currency translation differences from foreign operations	(129 420)	(120 305)	(92 023)
Unappropriated profits	(306 230)	(416 554)	3 470 819
Net profit for the year	3 229 793	3 738 640	-
<b>Capital and reserves attributable to equity holders of the parent company</b>	<b>25 152 816</b>	<b>24 436 746</b>	<b>22 510 060</b>
Non-controlling interest	1 509	(338)	(1 290)
<b>TOTAL EQUITY</b>	<b>25 154 325</b>	<b>24 436 408</b>	<b>22 508 770</b>
<b>TOTAL LIABILITIES AND EQUITY</b>	<b>199 231 110</b>	<b>193 150 675</b>	<b>190 441 502</b>
<b>Capital adequacy ratio</b>			
	13.58%	12.89%	12.37%
Book value (in PLN thousand)	25 154 325	24 436 408	22 508 770
Number of shares (in thousand)	1 250 000	1 250 000	1 250 000
Book value per share (in PLN)	20.12	19.55	18.01
Diluted number of shares (in thousand)	1 250 000	1 250 000	1 250 000
Diluted book value per share (in PLN)	20.12	19.55	18.01

## Consolidated statement of changes in equity

for the years ended 31 December 2013 and 31 December 2012 respectively (in PLN thousand)

for the year ended 31 December 2013	Share capital		Reserves					Other comprehensive income	
			Reserve capital	General banking risk fund	Other reserves	Share in other comprehensive income of an associate	Financial assets available for sale	Cash flow hedges	
As at 1 January 2013 (restated)	1 250 000	15 364 728	1 070 000	3 437 957	1 330	7 098	51 899		
Transfer of net profit from previous years	-	-	-	-	-	-	-	-	
<b>Total comprehensive income, of which:</b>	-	-	-	-	(1 384)	(64 895)	(177 492)		
Net profit	-	-	-	-	-	-	-	-	
Other comprehensive income	-	-	-	-	(1 384)	(64 895)	(177 492)		
Transfer from unappropriated profits	-	1 416 885	-	31 150	-	-	-	-	
Change in the non-controlling interest	-	-	-	-	-	-	-	-	
Loss of control of a subsidiary	-	(20 927)	-	-	-	-	-	-	
Transfer from other comprehensive income to unappropriated profits	-	-	-	-	-	-	-	-	
Dividend paid	-	-	-	-	-	-	-	-	
<b>As at 31 December 2013</b>	<b>1 250 000</b>	<b>16 760 686</b>	<b>1 070 000</b>	<b>3 469 107</b>	<b>(54)</b>	<b>(57 797)</b>	<b>(125 593)</b>		

		Currency translation differences from foreign operations	Unappropriated profits	Net profit for the period	Capital and reserves attributable to equity holders of the parent company	Non-controlling interest	Total equity
	Total other capital						
	Actuarial gains and losses, net						
51 953	19 984 965	(120 305)	(416 554)	3 738 640	24 436 746	(338)	24 436 408
-	-	-	3 738 640	(3 738 640)	-	-	-
(7 676)	(251 447)	(9 115)	-	3 229 793	2 969 231	(1 314)	2 967 917
-	-	-	-	3 229 793	3 229 793	(1 600)	3 228 193
(7 676)	(251 447)	(9 115)	-	-	(260 562)	286	(260 276)
-	1 448 035	-	(1 448 035)	-	-	-	-
-	-	-	(3 161)	-	(3 161)	3 161	-
-	(20 927)	-	20 927	-	-	-	-
(51 953)	(51 953)	-	51 953	-	-	-	-
-	-	-	(2 250 000)	-	(2 250 000)	-	(2 250 000)
(7 676)	21 108 673	(129 420)	(306 230)	3 229 793	25 152 816	1 509	25 154 325

# Consolidated statement of changes in equity

for the years ended 31 December 2013 and 31 December 2012 respectively (in PLN thousand)

for the year ended 31 December 2012	Share capital	Reserves			Other comprehensive income			Other capital
		Reserve capital	General banking risk fund	Other reserves	Share in other compre- hensive income of an associate	Financial assets available for sale	Cash flow hedges	
As at 1 January 2012 (before restatement)	1 250 000	13 041 390	1 070 000	3 460 368	(257)	(52 422)	362 185	
Change in accounting policy	-	-	-	-	-	-	-	
As at 1 January 2012 (after restatement)	1 250 000	13 041 390	1 070 000	3 460 368	(257)	(52 422)	362 185	
<b>Total comprehensive income (restated), of which:</b>	-	-	-	-	1 587	59 520	(310 286)	
Net profit (restated)	-	-	-	-	-	-	-	
Other comprehensive income (restated)	-	-	-	-	1 587	59 520	(310 286)	
Transfer from unappropriated profits	-	2 322 284	-	66 122	-	-	-	
The effect of the takeover of subsidiary's assets and liabilities by the parent company	-	-	-	(88 533)	-	-	-	
Loss of control of a subsidiary	-	1 054	-	-	-	-	-	
Dividend paid	-	-	-	-	-	-	-	
<b>As at 31 December 2012 (after restatement)</b>	<b>1 250 000</b>	<b>15 364 728</b>	<b>1 070 000</b>	<b>3 437 957</b>	<b>1 330</b>	<b>7 098</b>	<b>51 899</b>	

\* Unappropriated profits include transfer from net profit for 2011 year.

		Currency translation differences from foreign operations	Unappropriated profits	Net profit for the period	Capital and reserves attributable to equity holders of the parent company	Non-controlling interest	Total equity
	Total other capital						
	Actuarial gains and losses, net						
-	17 881 264	(92 023)	3 784 033	-	22 823 274	(1 290)	22 821 984
-	-	-	(313 214)	-	(313 214)	-	(313 214)
-	17 881 264	(92 023)	3 470 819	-	22 510 060	(1 290)	22 508 770
51 953	(197 226)	(26 103)	-	3 738 640	3 515 311	(1 067)	3 514 244
-	-	-	-	3 738 640	3 738 640	(1 178)	3 737 462
51 953	(197 226)	(26 103)	-	-	(223 329)	111	(223 218)
-	2 388 406	-	(2 388 406)	-	-	-	-
-	(88 533)	-	88 533	-	-	-	-
-	1 054	(2 179)	-	-	(1 125)	2 019	894
-	-	-	(1 587 500)	-	(1 587 500)	-	(1 587 500)
51 953	19 984 965	(120 305)	(416 554)	3 738 640	24 436 746	(338)	24 436 408

## Consolidated statement of cash flows

for the years ended 31 December 2013 and 31 December 2012 respectively (in PLN thousand)

	2013	2012 restated
<b>Net cash flow from operating activities</b>		
Profit before income tax	4 044 464	4 632 938
Adjustments:	(5 181 159)	(3 227 863)
Amortisation and depreciation	579 240	541 289
(Gains) losses from investing activities	(432 805)	4 332
Interest and dividends	(526 650)	(844 090)
Change in amounts due from banks	932 282	(1 067 450)
Change in trading assets and financial assets designated upon initial recognition at fair value through profit and loss	(2 777 360)	871 013
Change in derivative financial instruments (asset)	859 701	(795 828)
Change in loans and advances to customers	(6 014 711)	(3 346 599)
Change in other assets, inventories and non-current assets held for sale	(123 665)	(303 547)
Change in amounts due to banks	(254 374)	786 139
Change in derivative financial instruments (liability)	(635 887)	1 318 817
Change in amounts due to customers	4 704 388	42 704
Liabilities classified as held for sale	2 880	-
Change in debt securities in issue	542 532	(154 519)
Change in provisions and impairment allowances	(598 898)	1 157 100
Change in other liabilities and subordinated liabilities	719 951	(96 186)
Income tax paid	(1 033 741)	(771 077)
Other adjustments	(1 124 042)	1 002 317
<b>Net cash from / used in operating activities</b>	<b>(1 136 695)</b>	<b>1 405 075</b>
<b>Net cash flow from investing activities</b>		
Inflows from investing activities	45 064 980	39 654 856
Proceeds from sale of a subsidiary, net of cash proceeded	383 561	-
Proceeds from sale of non-current assets held for sale	25 450	-

	2013	2012 restated
Proceeds from sale and interest of investment securities	44 610 734	39 643 046
Proceeds from sale of intangible assets and tangible fixed assets	43 347	5 620
Other investing inflows (dividends)	1 888	6 190
<b>Outflows from investing activities</b>	<b>(46 096 798)</b>	<b>(38 630 379)</b>
Purchase of a subsidiary, net of cash acquired	(39)	(2 500)
Purchase of investment securities	(45 040 357)	(37 781 332)
Purchase of intangible assets and tangible fixed assets	(1 056 402)	(846 547)
<b>Net cash from / used in investing activities</b>	<b>(1 031 818)</b>	<b>1 024 477</b>
<b>Net cash flow from financing activities</b>		
Proceeds from debt securities in issue	2 119 934	10 905 223
Proceeds from subordinated bonds	-	1 600 700
Redemption of subordinated bonds	-	(1 696 042)
Redemption of debt securities in issue	(2 032 020)	(8 251 390)
Dividends paid	(2 250 000)	(1 587 500)
Repayment of interest from issued debt securities and subordinated loans	(478 531)	(206 364)
Long-term borrowings	1 974 081	2 506 054
Repayment of long-term borrowings	(775 844)	(4 627 571)
<b>Net cash used in financing activities</b>	<b>(1 442 380)</b>	<b>(1 356 890)</b>
<b>Net cash flow</b>	<b>(3 610 893)</b>	<b>1 072 662</b>
of which currency translation differences on cash and cash equivalents	(16 722)	(196 850)
Cash and cash equivalents at the beginning of the period	12 495 632	11 422 970
<b>Cash and cash equivalents at the end of the period</b>	<b>8 884 739</b>	<b>12 495 632</b>
of which restricted	32 078	6 661



# Noty do Skróconego skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego SA

## 1. Zasady sporządzenia Skróconego skonsolidowanego sprawozdania finansowego

Niniejsze Skrócone skonsolidowane sprawozdanie finansowe Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego SA stanowi podsumowanie informacji zawartych w rocznym Skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego SA sporządzonym za rok obrotowy zakończony dnia 31 grudnia 2013 roku. Skonsolidowane sprawozdanie finansowe Grupy zostało sporządzone zgodnie z Międzynarodowymi Standardami Sprawozdawczości Finansowej (MSSF) przyjętymi przez UE według stanu na dzień 31 grudnia 2013 roku, a w zakresie nieuregulowanym powyższymi standardami zgodnie z wymogami ustawy z dnia 29 września 1994 roku o rachunkowości (Dz.U. z 2013 roku, poz. 330, tekst jednolity z późniejszymi zmianami) i wydanymi na jej podstawie przepisami wykonawczymi, jak również wymogami odnoszącymi się do emitentów papierów wartościowych dopuszczonych lub będących przedmiotem ubiegania się o dopuszczenie do obrotu na rynku oficjalnych notowań giełdowych.

Niniejsze Skrócone skonsolidowane sprawozdanie finansowe nie zawiera wszystkich informacji wymaganych dla sporządzenia Skonsolidowanego sprawozdania finansowego.

## 2. Informacje dodatkowe

Skrócone skonsolidowane sprawozdanie finansowe nie jest sprawozdaniem statutowym i nie zawiera wystarczających informacji do pełnego zrozumienia sytuacji finansowej Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego SA, w związku z tym winno być czytane w połączeniu ze Skonsolidowanym sprawozdaniem finansowym Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego SA sporządzonym za rok obrotowy zakończony dnia 31 grudnia 2013 roku. Skonsolidowane sprawozdanie finansowe Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego SA sporządzone za rok obrotowy zakończony dnia 31 grudnia 2013 roku jest dostępne na stronie internetowej Banku, [www.pkobp.pl](http://www.pkobp.pl).

# Notes to the Summary consolidated financial statements of the PKO Bank Polski SA Group

## 1. Principles of preparation of the Summary consolidated financial statements

These Summary consolidated financial statements of the PKO Bank Polski SA Group are a summary of information presented in the annual Consolidated financial statements of the PKO Bank Polski SA Group for the year ended 31 December 2013. The Consolidated financial statements of the Group have been prepared in accordance with the International Financial Reporting Standards (IFRS) as adopted by the EU as at 31 December 2013, and in the areas not regulated by these standards, in accordance with the requirements of the Accounting Act of 29 September 1994 (Journal of Laws of 2013, item 330, uniform text with subsequent amendments) and the respective secondary legislation issued on its basis, as well as the requirements relating to issuers of securities registered or applying for registration on an official quotations market.

These Summary consolidated financial statements do not contain all information required for the preparation of the Consolidated financial statements.

## 2. Additional information

The Summary consolidated financial statements is not a statutory report and does not contain sufficient information to allow a full understanding of the financial situation of the PKO Bank Polski SA Group, therefore it should be read together with the Consolidated financial statements of the PKO Bank Polski SA Group for the year ended 31 December 2013. The Consolidated financial statements of the PKO Bank Polski SA Group for the year ended 31 December 2013 are available on the Bank's website: [www.pkobp.pl](http://www.pkobp.pl).





