

2012

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 . . . . .	04
Władze Banku Bank's Governing Bodies . . . . .	06
Działalność PKO Banku Polskiego Operations of PKO Bank Polski . . . . .	09
Zewnętrzne uwarunkowania działalności External business environment . . . . .	25
Perspektywy rozwoju PKO Banku Polskiego i Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego Development prospects of PKO Bank Polski and the PKO Bank Polski Group . . . . .	37
Grupa Kapitałowa PKO Banku Polskiego The PKO Bank Polski Group . . . . .	55
Filary działalności PKO Banku Polskiego Operational pillars of PKO Bank Polski . . . . .	71
Relacje inwestorskie Investor relations . . . . .	97
Zarządzanie zasobami ludzkimi Human resource management . . . . .	119
Ład korporacyjny Corporate governance. . . . .	133
Zrównoważony rozwój i działalność na rzecz otoczenia Sustainable development and community engagement. . . . .	139
Nagrody i wyróżnienia Prizes and awards . . . . .	154
Opinia niezależnego biegłego rewidenta Independent registered auditor's opinion . . . . .	166

## List Przewodniczącego Rady Nadzorczej

### Letter from the Chairman of the Supervisory Board



Szanowni Państwo!

Skuteczne zarządzanie zmianą to jedna z najważniejszych kompetencji każdej współczesnej organizacji, która chce odnieść sukces w dynamicznie zmieniającej się, a przez to w ograniczonym stopniu przewidywalnej, rzeczywistości rynkowej. Źródłem ogromnej zawodowej satysfakcji jest z kolei doświadczanie pozytywnych efektów tego procesu.

Mam ten przywilej, że jako Przewodniczący Rady Nadzorczej PKO Banku Polskiego od 2009 roku obserwuję jak Bank z dużą determinacją i konsekwencją realizuje ambitne cele biznesowe. Plany, które na początku 2010 roku wyznaczyły kierunek rozwoju instytucji i jego pracowników, stały się rzeczywistością. Zespół Banku odniósł sukces, dotrzymując obietnic publicznie złożonych zarówno klientom, jak i akcjonariuszom.

Efektom, tym najbardziej namacalnym, są oczywiście dobre wyniki finansowe i wiodące w sektorze wskaźniki efektywnościowe, które PKO Bank Polski regularnie raportuje swoim inwestorom. Stabilność i przewidywalność, którym towarzyszy duże zaufanie rynków: kapitałowego oraz długu, wyrażane odpowiednio poprzez wysokie oceny ratingowe, płynność walorów, jak i rosnące zainteresowanie obligacjami emitowanymi przez Bank, stały się znakiem rozpoznawczym PKO. Tym bardziej cennym, jeśli weźmiemy pod uwagę kontekst trudnej sytuacji w otoczeniu zewnętrznym.

Podsumowując rok ubiegły, Bank, który odnotował 3,75 mld zł skonsolidowanego zysku, ROE na poziomie ok. 16 proc. oraz C/I poniżej 40 proc., po raz kolejny nie zawiódł oczekiwani. Jednak dopiero spojrzenie na

Ladies and Gentlemen!

Effective change management represents one of the most important competences for any modern organisation intending to achieve success in a rapidly changing—and thus imperfectly predictable—market reality. Experiencing the positive effects of such a process, on the other hand, is a source of great professional satisfaction.

As the Chairman of the Supervisory Board of PKO Bank Polski, I have had the privilege of observing since the year 2009 how the bank implemented its ambitious business goals; with great determination and constancy. The plans, which in early 2010 provided direction for development of the organisation and its employees, have now become a reality. The bank team has been successful in keeping the promises made to its customers and shareholders in public.

The most tangible effects are naturally the robust financial results and the sector's best effectiveness ratios, which PKO Bank Polski has regularly reported on to its investors. Stability and predictability, accompanied by a high level of confidence of the debt and equity markets, which have found expression in its high credit ratings, liquidity of its securities, and the growing interest in its bond issues, became the hallmarks of PKO BP. These are the more valuable if we consider them in the context of the harsh conditions prevailing in the external environment.

As I sum up the past year, I can say that the bank, which registered a PLN 3.75 billion consolidated profit, ROE of ca 16% and C/I below 40%, once again did not disappoint expectations. However, review of the results from the perspective of the past three years provides us

wyniki z perspektywy minionych 3 lat w pełni oddaje zakres zmian, które zaszły w organizacji. Wzrost zysku netto o 63 proc., 24.-proc. wzrost aktywów, przy 30.-proc. wzroście wyniku na działalności biznesowej jest w mojej ocenie potwierdzeniem zrównoważonego i przemyślanego rozwoju PKO Banku Polskiego w każdym aspekcie jego działalności.

Wzrost wyniku jest oczywiście bardzo ważnym, lecz nie jedynym skutkiem zmian. Nie mniej istotna z perspektywy kolejnych ambitnych zamierzeń jest zmiana postrzegania marki wśród klientów, którym PKO Bank Polski kojarzy się już nie tylko z tradycyjnie pojmowanym bezpieczeństwem, ale również nowoczesnością, innowacyjnością i wysoką jakością usług, a także zmiana postrzegania wśród pracowników. Już dzisiaj w gronie osób nie tylko związanych z sektorem finansowym panuje opinia, że wiążąc się Bankiem, będą mogli realizować swoje zawodowe aspiracje w stopniu nie mniejszym, niż pracując dla najbardziej renomowanych międzynarodowych instytucji. Jest to efekt inwestycji w wiedzę oraz umiejętności pracowników, a także zapewnienie im dobrych warunków do dalszego rozwoju.

Trwałe fundamenty pod realizację kolejnych wyzwań zostały położone. Zamykając z sukcesem rozdział związany ze strategią „Lider”, PKO Bank Polski ogłosił założenia strategiczne na lata 2013-2015. Doskonałość operacyjna, efektywność organizacji, satysfakcja klienta, rozwój kompetencji, innowacje i technologie, a także rozwój związany z przejęciami innych organizacji to hasła kluczowe, które po raz kolejny mają szansę zintegrować pracowników wokół wspólnego celu. Nie mam wątpliwości, że również zakończy się on sukcesem.

Cezary Banasiński  
Przewodniczący Rady Nadzorczej  
PKO Banku Polskiego

with a complete picture of the changes, which occurred in the organisation. Net profit growth of 63%, asset base growth of 24%, and 30% growth of result of business activity stand all, in my opinion, as a confirmation of the sustainable and deliberate development of PKO Bank Polski, in every aspect of its operation.

Financial result growth is naturally quite important, but not the only consequence of the change. Of comparable importance, from the vantage point of the new ambitious plans, is the change in perception of the brand among the customers, who now associate PKO Bank Polski not just with the traditionally perceived financial security, but also with a partner that is modern, innovative and provides high quality services; as is the change in perception of the bank among its employees. Even today, among people who are not necessarily professionally active in the financial sectors there is an opinion that if you throw your lot with the bank, you will be able to reach your career aspirations to no lesser degree than if working for the most prestigious international institution. Such are the effects of investing in knowledge and skills of employees, and of providing them with favourable conditions for continuing development.

The bank has laid down durable foundations for addressing new challenges. As it successfully closed the chapter of its history relating to implementation of the Leader strategy, PKO Bank Polski announced its strategic plans for the years 2013-2015. Operational excellence, organisational efficiency, customer satisfaction, development of competences, innovation and technologies, as well as development involving acquisitions of other organisations are some of the key messages that once again carry in them the potential of integrating the staff around a common goal. There is no doubt in my mind that this new venture will also come to a successful completion.

Cezary Banasiński  
Chairman of Supervisory Board  
of PKO Bank Polski

## List Prezesa Zarządu

### Letter from the President of the Management Board



Szanowni Państwo!

Stare chińskie powiedzenie mówi: „obys żył w ciekawych czasach”. Słowa te można by odnieść do obecnych, trudnych warunków zarządzania biznesem bankowym. Trwający od blisko pięciu lat kryzys finansowy pogarsza makroekonomiczne ramy działania poprzez długotrwałe spowolnienie dynamiki gospodarczej zarówno w wymiarze lokalnym, europejskim, jak i globalnym. Jednocześnie działalność banków z roku na rok jest coraz silniej uwarunkowana licznymi regulacjami, szybko zmieniającymi się preferencjami konsumentów i presją konkurencyjną firm spoza sektora finansowego.

W tak niespokojnych czasach stabilność i przewidywalność są szczególnie cenne. Dlatego, z nieskrywaną dumą, prezentuję Państwu Skonsolidowane Sprawozdanie Finansowe Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego za rok 2012, które kolejny rok z rzędu potwierdza, że Bank jest największą instytucją finansową zarówno w Polsce, jak i w regionie, zdolną wypracowywać zysk na oczekiwanym poziomie z zachowaniem wysokich wskaźników efektywności biznesowej i norm ostrożnościowych.

Na koniec 2012 roku zysk Grupy Kapitałowej wyniósł 3,75 mld zł, co oznacza, że mimo trudnych uwarunkowań zewnętrznych udało nam się utrzymać ten wynik jedynie na nieznacznie niższym poziomie od najlepszego w historii PKO Banku Polskiego roku 2011. Oznacza to również, że trzy lata skutecznej realizacji strategii „Lider” zaowocowały 63-procentowym wzrostem zysku w stosunku do roku 2009. W tym okresie poprawie uległy również wskaźniki efektywnościowe. ROE i ROA na koniec 2012 roku wyniosły odpowiednio 15,9 proc. i 2 proc., co oznacza wzrost o 1,1 p.p. i 0,4 p.p. w horyzoncie strategii.

Ladies and Gentlemen!

“May you live in interesting times” is an ancient Chinese curse. The adage easily applies to the increasingly complex conditions of managing the banking business. The financial crisis, now spanning nearly five years, has had an adverse macroeconomic impact; through the long term economic downturn experienced locally as well as in the European and global dimension. Equally, year after year the banking business is ever more strongly conditioned by: a growing body of regulation; fast-changing customer preferences; and competitive pressure from non-financial sector entities.

It is in such times of mutability and turbulence that the value of stability and predictability appreciates considerably. This is why I take special pride in presenting to you the Consolidated Financial Statements of the PKO Bank Polski Group in respect of the year 2012, which demonstrate once again the bank as the biggest financial institution in Poland and the CEE region, as it generated the highest earnings while maintaining high management effectiveness ratios and prudential standards.

The Group completed the year 2012 with profit of PLN 3.75 billion, meaning that in spite of the harsh external conditions we were successful in maintaining it at a level only slightly below the historic best: that in respect of the year 2011. This also means that the three years of effective implementation of the Leader strategy resulted in a more than 63% rise in profit, as compared to that for the year 2009. The effectiveness ratios also improved over the period. ROE and ROA, as at the end of 2012, stood at 15.9% and 2% respectively; representing increase by 1.1 percentage points and 0.4 percentage point respec-

Współczynnik kosztów do dochodów w tym czasie spadł o 8,0 p.p. i ukształtował się na nieosiągalnym dla większości krajowych i europejskich instytucji finansowych poziomie 39,9 proc.

Suma bilansowa Grupy PKO Banku Polskiego sięgnęła 193,5 mld zł, co oznacza wzrost o 1,4 proc. r/r i o 23,6 proc. wobec 2009 roku. Mimo ekspansji biznesu konsekwentnie utrzymujemy bezpieczne wskaźniki adekwatności kapitałowej i płynności. Na koniec 2012 roku poziom współczynnika wypłacalności Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego wyniósł 13,07 proc., wyraźnie przekraczając poziom bezpieczeństwa wyznaczony przez regulatora rynku.

Przytoczone powyżej podstawowe wyniki finansowe Banku nie są jedynym, pozytywnym efektem realizacji strategii rozwoju. Równie istotne jest coraz lepsze postrzeganie PKO Banku Polskiego jako swoistej wizytówki polskiego sektora bankowego i zaufanie, którym cieszymy się wśród międzynarodowych inwestorów i firm ratingowych.

Kontynuując rozpoczęte inicjatywy, wyznaczamy kierunki rozwoju PKO Banku Polskiego na kolejne lata. Mamy przed sobą wymagający czas, w którym sukces będzie wypadkową konsekwencji i umiejętności elastycznego adaptowania się do coraz intensywniej zmieniających się uwarunkowań zewnętrznych. PKO Bank Polski jest dziś niekwestionowanym liderem polskiego sektora bankowego. Ta pozycja to zobowiązanie i wyzwanie na przyszłość. Chcemy ją ugruntowywać, stawiając na zrównoważony rozwój, którego efekty nadal będą zapewniać satysfakcję i oczekiwane korzyści akcjonariuszom, klientom, partnerom biznesowym, lokalnym społecznościom i pracownikom. Obserwując rosnący entuzjazm tych ostatnich, jestem przekonany, że PKO Bank Polski z powodzeniem poradzi sobie, funkcjonując w coraz bardziej „ciekawych czasach”.

Zbigniew Jagiełło  
Prezes Zarządu  
PKO Banku Polskiego

tively over the strategic horizon. The cost to income ratio over the period declined by 8 percentage points to reach 39.9%, a level unachievable for most domestic and European financial institutions.

Balance sheet total of the PKO Bank Polski Group reached PLN 193.5 billion, representing growth of 1.4% in YoY terms and of 23.6% compared to the year 2009. Under condition of business expansion we have maintained capital adequacy and liquidity ratios at prudent levels. As at the end of 2012, capital adequacy of the PKO Bank Polski Group stood at 13.07%, thus clearly exceeding the safety level set out by the market regulator.

The positive effects accruing from implementation of the development strategy are not limited to the basic financial results discussed above. Equally important have been the improved perception of PKO Bank Polski – now viewed as a showcase of the Polish banking sector – and the gained trust of international investors and rating agencies.

Persisting as we do with the commenced initiatives, we have set the course for the development of PKO Bank Polski into the future. Before us are demanding times, in which the success will come as a result of consistency combined with the skill of flexible adaptation to the ever more intensively changing external conditions. PKO Bank Polski is today the Polish banking sector's undisputed leader. Such a position constitutes an obligation and a challenge for the future. We intent to further solidify it as we focus on sustainable development, aiming to deliver satisfaction and expected results and benefits to our shareholders, customers and clients, business partners, local communities and employees. As I observe the growing enthusiasm of the latter, I am convinced that PKO Bank Polski will fare well in these ever more interesting times.

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 Czekał  
Sekretarz Rady Nadzorczej

Jan Bossak  
Członek Rady Nadzorczej

Zofia Dzik  
Członek Rady Nadzorczej

Krzysztof Kilian  
Członek Rady Nadzorczej

Piotr Marczak  
Członek Rady Nadzorczej

Marek Mroczkowski  
Członek Rady Nadzorczej

Ryszard Wierzbowski  
Członek Rady Nadzorczej

#### Supervisory Board

Cezary Banasiński  
Chairman of the Supervisory Board

Tomasz Zganiacz  
Deputy Chairman of the Supervisory Board

Mirosław Czekał  
Secretary of the Supervisory Board

Jan Bossak  
Supervisory Board Member

Zofia Dzik  
Supervisory Board Member

Krzysztof Kilian  
Supervisory Board Member

Piotr Marczak  
Supervisory Board Member

Marek Mroczkowski  
Supervisory Board Member

Ryszard Wierzbowski  
Supervisory Board Member

6

<sup>1</sup> Stan na 31 grudnia 2012 roku.

<sup>1</sup> As at 31 December 2012.



## 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<sup>2</sup>**  
Wiceprezes Zarządu Banku  
odpowiedzialny za Obszar Ryzyka i Windykacji

**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

<sup>2</sup> Zgodę KNF uzyskano 8 stycznia 2013 roku.

## 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<sup>2</sup>**  
Vice-President of the Bank's Management Board  
in charge of Risk and Debt Collection

**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

<sup>2</sup> Approved by the Polish Financial Supervision Authority on 8 January 2013.





## **Działalność PKO Banku Polskiego**

---

9

Operations of PKO Bank Polski

# Działalność PKO Banku Polskiego

## Operations of PKO Bank Polski

### Charakterystyka PKO Banku Polskiego

PKO Bank Polski jest spadkobiercą Pocztovej Kasy Oszczędności – powołanej do życia 8 lutego 1919 roku dekretem Naczelnika Państwa Józefa Piłsudskiego, premiera Ignacego Paderewskiego i założyciela oraz pierwszego prezesa Huberta Lindego – która stała się dla wielu pokoleń Polaków synonimem wiarygodności i bezpieczeństwa.

Tę wyjątkową tradycję łączy z innowacyjnością produktową, marketingową i organizacyjną, będąc liderem polskiego rynku finansowego i największym pod względem aktywów bankiem Europy Środkowo-Wschodniej. Wzmacnianie pozycji w Polsce i krajach regionu jest jednym z priorytetów nowej strategii PKO Banku Polskiego na lata 2013-2015.

Celem PKO od pierwszych dni działalności było rozbudzenie finansowej świadomości Polaków, także tych najmłodszych. Pierwsze Szkolne Kasy Oszczędności powstały w 1927 roku. Dzięki pośredniemu zaangażowaniu PKO budowane były nie tylko osiedla mieszkaniowe, drogi, mosty, ale również największe inwestycje odradzającej się Polski: miasto i port w Gdyni, Centralny Okręg Przemysłowy.

Podczas II wojny światowej PKO poniosła ogromne straty, przede wszystkim ludzkie. Ale to właśnie pracownikom zawdzięcza swój powojenny byt. Uwzględnione zostały ich liczne petycje i w kwietniu 1945 roku minister skarbu wydał zarządzenie w sprawie uruchomienia PKO. W 1948 roku w miejsce Pocztovej Kasy Oszczędności powołano Powszechną Kasę Oszczędności.

W latach 1975-1987 PKO została włączona do struktur Narodowego Banku Polskiego (NBP), co w praktyce oznaczało koniec funkcjonowania w dotychczasowym zakresie.

### Profile of PKO Bank Polski

PKO Bank Polski is a successor of Pocztowa Kasa Oszczędności – established through a decree of 8 February 1919 of the Head of the Country Józef Piłsudski, the Prime Minister Ignacy Paderewski and its founder and first President Hubert Linde – which became a symbol of dependability and safety for several generations of Poles.

It combines this unique tradition with product, marketing and organisational innovation as a leader of the Polish financial market and the Bank with the largest asset base in the CEE Region. Strengthening its position in Poland and other countries of the region stands as one of the priorities of PKO Bank Polski's new strategy for the years 2013-2015.

Right from the beginning PKO sought to make Poles financially conscious without forgetting the youngest ones. The early School Savings Unions were established in 1927. Indirect engagement of PKO supported not only development projects such as housing estates, roads and bridges, but also some of the largest scale investments undertaken in the revived Polish republic: the Gdynia city and the port or the Central Industrial Region.

The Second World War caused PKO massive losses, particularly in human capital. At the same time, PKO owes its post-war existence to its loyal staff. In consideration of their numerous petitions, in April 1945 the Minister of the Treasury issued a directive on the reactivation of PKO. In 1948, Pocztowa Kasa Oszczędności was reopened under a new name of Powszechna Kasa Oszczędności.

In the years 1975-1987 PKO was forcibly merged with the structures of the National Bank of Poland (NBP); which in practise meant the end of the operations in the current scope.

Do reaktywacji Banku doszło 12 lat później. Transformację ustrojową potraktowaliśmy jako historyczną szansę i już we wrześniu 1990 roku został zainstalowany pierwszy bankomat. W 1992 roku PKO zaczęła funkcjonować pod nazwą Powszechna Kasa Oszczędności – Bank Państwowy (w skrócie PKO BP). Pod koniec 1993 roku mieliśmy już prawie 1 tys. oddziałów i ekspozytur, co zapewniło nam miejsce w pierwszej trójce polskich banków.

W kolejnych latach koncentrowaliśmy się na dostosowywaniu oferty i modelu relacji do zmieniających się potrzeb klientów. W 1997 roku uruchomiliśmy portal internetowy, trzy lata później zaproponowaliśmy klientom usługi bankowości elektronicznej. W 1999 roku, do oferty trafiły nowe produkty, w tym nowoczesne rachunki oszczędnościowo-rozliczeniowe dla różnych grup klientów, także dzieci i młodzieży. Na efekty nie trzeba było długo czekać – bardzo szybko awansowaliśmy na pierwsze miejsce na rynku pod względem obsługiwanych rachunków klientów indywidualnych i instytucjonalnych, wydanych kart płatniczych oraz wartości portfela kredytów hipotecznych.

W 2000 roku Bank został przekształcony w jednoosobową spółkę Skarbu Państwa pod nazwą PKO Bank Polski Spółka Akcyjna. To był pierwszy krok do upublicznienia akcji spółki. Debiut giełdowy, powszechnie uznany za bardzo udany, nastąpił 10 listopada 2004 roku.

Naszą siłą zawsze była i jest zdolność do szybkiego rozwoju organicznego i nieustannego doskonalenia się, dzięki którym jesteśmy w stanie w pełni wykorzystać rynkowe szanse i wypracowane przewagi konkurencyjne.

Reactivation occurred 12 years later. We recognised the subsequent systemic transformation as the Bank's historic opportunity; its first ever automatic teller machine having come on line as early as in September 1990.

From the year 1992 PKO began operating as Powszechna Kasa Oszczędności – Bank Państwowy (PKO BP in its abbreviated form). By the end of 1993 we operated nearly 1,000 branches and sub-branches, and ranked among the top three Polish banks.

In the following years we concentrated on fine-tuning the offer and relationship model to our customers'

*Naszą siłą zawsze była i jest zdolność do szybkiego rozwoju organicznego i nieustannego doskonalenia się.*

*Our strength is the capacity for continuous and rapid organic growth and development.*

evolving needs. In 1997 we launched an internet portal, and three years later offered our customers e-banking services. In 1999 we further expanded the offer to include such new products as modern savings and checking account for diverse customer groups, including children and young people. The effects were not long in coming – we rapidly became the market leader in the number of served retail and corporate accounts, the number of issued payment cards, and the value of the mortgage loan portfolio.

Transformation of the Bank into a wholly-owned subsidiary of the State Treasury operating under the name of PKO Bank Polski Spółka Akcyjna (a joint stock company) in the year 2000 marked the commencement of preparations for its initial public offering. Lauded a major success, the floatation took place on 10 November 2004.

The capacity for continuous and rapid organic growth and improvement enabling us to take full advantage of market opportunities and own competitive advantages continues to be our strength.

Nasz potencjał wzmacnia silna Grupa Kapitałowa, złożona z komplementarnych podmiotów, które w swoich segmentach wiodą prym pod względem skali i innowacyjności działania. Mogąc zaoferować klientom pełne spektrum uzupełniających się usług – wsparcia w inwestycjach, faktoringu czy leasingu, wzmacniamy naszą kompetencję jako banku uniwersalno-doradczego, zaufanej instytucji pierwszego wyboru dla ponad siedmiu milionów klientów detalicznych oraz setek tysięcy małych, średnich i dużych firm. Klienci cenią nas za umiejętność trafnego odczytywania ich potrzeb i budowy silnych, partnerskich i długofalowych relacji. Nowoczesne rozwiązania finansowe, odpowiadające na różnorodne potrzeby klientów indywidualnych i przedsiębiorstw, oferowane są w blisko 1,2 tys. oddziałach, ponad 1,2 tys. agencjach oraz za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu.

Łączymy tradycyjną bankowość „zorientowaną na potrzeby klientów” z innowacyjnymi działaniami marketingowymi, nowoczesną ofertą produktową i pionierskimi rozwiązaniami. Przykładem są zaoferowane wiosną 2013 roku płatności mobilne IKO. Jesteśmy postrzegani jako instytucja społecznie odpowiedzialna i dbająca o rozwój świadomości kulturowej Polaków.

Mamy aspiracje, by wzmacniać swoją pozycję i znaczenie w całym regionie Europy Środkowo-Wschodniej. Pozwala nam na to nie tylko baza kapitałowa, ale kompetencje, doświadczenie i zaangażowanie kadry menedżerskiej i ponad 28 tys. pracowników. Od lat udowadniamy, że potrafimy łączyć sukcesywny wzrost wyników z konsekwentną poprawą efektywności operacyjnej, stabilną rentownością, ostrożną polityką zarządzania ryzykiem, a w konsekwencji – stałym wzrostem wartości spółki dla akcjonariuszy.

This capacity is further enhanced through the PKO Bank Polski Group, which comprises entities with complementary operational profiles, leaders in their respective segments in terms of scale and operational innovation. This ability to offer our customers and clients a complete range of complementary services – including investment advisory, factoring and leasing – reinforces our competence as a universal and investment bank, a trusted banker of choice for over seven million retail customers and hundreds of thousands of small, medium and large companies. These customers and clients appreciate our accurate reading of their need for strong partnership based on long-term relationships. Modern financial solutions, which are responsive to the diverse needs of the retail and corporate customers were delivered through nearly 1,200 branches, more than 1,200 sub-branches and via electronic distribution channels.

We combine the customer-oriented traditional banking with innovative marketing modern product offer and pioneering solutions. We could cite here the example of the IKO mobile payments first offered in the spring of 2013. We are perceived as a socially responsible institution that cares passionately about the evolving cultural awareness of Poles.

We aspire to strengthen our market position and relevance within the entire CEE region. It is not just the available capital base that offers us that possibility, but also the competence, experience and commitment of the management team and of the over 28,000 employees. We have demonstrated over the years our acumen in combining consistent results growth with unswerving operational efficiency improvement, stable profitability, prudential risk management policy, and as a result - consistent increase in shareholder value.



#### **Misja PKO Banku Polskiego**

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

#### **Mission of PKO Bank Polski**

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 in the market, it aspires to become the best employer in the Polish financial sector.

## Wybrane dane finansowe

### Selected financial information

		2012	2011	2010
Zysk netto Net profit	Bank	3 592,6 mln zł	3 953,6 mln zł	3 311,2 mln zł
	The Bank	PLN million	PLN million	PLN million
	Grupa Kapitałowa	3 748,6 mln zł	3 807,2 mln zł	3 216,9 mln zł
	The Group	PLN million	PLN million	PLN million
Wynik na działalności biznesowej Profit on business activity	Bank	11 114,2 mln zł	10 784,5 mln zł	9 792,1 mln zł
	The Bank	PLN million	PLN million	PLN million
	Grupa Kapitałowa	11 569,9 mln zł	11 142,3 mln zł	10 197,6 mln zł
	The Group	PLN million	PLN million	PLN million
Ogólne koszty administracyjne Administrative expenses	Bank	(4 192,8) mln zł	(4 058,5) mln zł	(3 902,1) mln zł
	The Bank	PLN million	PLN million	PLN million
	Grupa Kapitałowa	(4 618,4) mln zł	(4 411,4) mln zł	(4 249,1) mln zł
	The Group	PLN million	PLN million	PLN million
Wynik z tytułu odpisów Net impairment allowance	Bank	(2 458,6) mln zł	(1 812,1) mln zł	(1 767,0) mln zł
	The Bank	PLN million	PLN million	PLN million
	Grupa Kapitałowa	(2 325,2) mln zł	(1 930,4) mln zł	(1 868,4) mln zł
	The Group	PLN million	PLN million	PLN million
Wskaźnik C/I C/I	Bank	37,7%	37,6%	39,8%
	The Bank			
	Grupa Kapitałowa	39,9%	39,6%	41,7%
	The Group			
Wskaźnik ROE (netto) ROE, net	Bank	15,2%	18,3%	15,5%
	The Bank			
	Grupa Kapitałowa	15,9%	17,5%	14,9%
	The Group			
Wskaźnik ROA (netto) ROA, net	Bank	1,9%	2,2%	2,1%
	The Bank			
	Grupa Kapitałowa	2,0%	2,1%	2,0%
	The Group			
Współczynnik wypłacalności Capital adequacy ratio	Bank	12,9%	11,9%	12,0%
	The Bank			
	Grupa Kapitałowa	13,1%	12,4%	12,5%
	The Group			

14

Naszym celem w 2012 roku był rozwój działalności biznesowej w oparciu o stabilną strukturę finansowania. Cel ten realizowaliśmy poprzez stałą ewolucję oferty produktowej, pozyskiwanie nowych i wzmacnianie relacji z obecnymi klientami, przy jednoczesnej dbałości o efektywność działania, w tym skuteczną kontrolę ponoszonych kosztów.

W efekcie wyniki finansowe osiągnięte w 2012 roku przez PKO Bank Polski oraz Grupę Kapitałową PKO

Our objective in the year 2012 was the business development, whilst maintaining stability of the funding structure. We achieved that objective through continued product offer evolution, acquisition of new customers and clients and enhancing our relationships with the existing ones while attending to operational efficiency, including effective cost control.

As a result, the financial results achieved in 2012 by PKO Bank Polski and the PKO Bank Polski Group



Banku Polskiego ukształtowały się na wysokim poziomie, zbliżonym do osiągniętego w rekordowym 2011 roku, mimo istotnie niższego tempa wzrostu PKB. Duża niepewność odnośnie przyszłych perspektyw wzrostu przełożyła się na znacznie niższe niż w 2011 roku tempo wzrostu wyniku finansowego netto polskiego sektora bankowego.

Wolumeny kredytów i depozytów PKO Banku Polskiego należały do najwyższych wśród instytucji sektora bankowego w Polsce.

Wypracowany przez PKO Bank Polski w 2012 roku zysk netto wyniósł 3 592,6 mln zł, co oznacza spadek o ok. 361,0 mln zł, tj. o 9,1 proc. w relacji do wyniku roku poprzedniego. Na ten wynik złożyły się przede wszystkim:

- rekordowy wynik na działalności biznesowej, który osiągnął poziom 11 114,2 mln zł (wzrost o 3,1 proc. r/r) w efekcie wzrostu wyniku z tytułu odsetek oraz wzrostu wyniku z operacji finansowych<sup>3</sup>,
- wzrost wyniku odsetkowego, który związany był ze wzrostem przychodów odsetkowych z tytułu kredytów i pożyczek udzielonych klientom (+6,2 proc. r/r) oraz wzrostem przychodów odsetkowych z tytułu papierów wartościowych,
- wysoka efektywność zarządzania kosztami; wskaźnik C/I wyniósł 37,7 proc. i był znacznie lepszy niż średnia dla polskiego sektora bankowego, która wyniosła 50,9 proc.,
- wynik z tytułu odpisów aktualizujących z tytułu utraty wartości i rezerw, który był gorszy o 646,5 mln zł od uzyskanego w 2011 roku, głównie w efekcie wzrostu odpisów na kredyty gospodarcze, przy jednoczesnej poprawie wyniku na kredytach konsumpcyjnych oraz utworzenia odpisów na utratę wartości udziałów w spółkach zależnych Kredobank SA oraz Inter-Risk Ukraina Spółka z dodatkową

<sup>3</sup> Wynik z operacji finansowych jest sumą wyniku na instrumentach finansowych wycenianych do wartości godziwej oraz wyniku na inwestycyjnych papierach wartościowych.

were relatively high, close to those of the record year of 2011, in spite of the significantly lower GDP growth. High uncertainty regarding the prospects for future growth translated into significantly lower than in 2011 growth rate of net financial results of the Polish banking sector.

PKO Bank Polski SA's loan and deposit volumes were the highest among institutions in the Polish banking sector.

The net profit generated by PKO Bank Polski SA in 2012 amounted to PLN 3 592,6 million, which represents a decrease of approx. PLN 361,0 million, i.e. by 9.1% comparing to the previous year profit. The achieved level of net profit was determined by:

- record result on business activities, which reached a level of PLN 11 114,2 million (an increase by 3.1% y/y) – an effect of an increase in net interest income and result on financial operations<sup>3</sup>;
- increase in net interest income, which is connected with an increase in interest income in respect of loans and advances to customers (+6.2% y/y) and an increase in interest income from securities;
- high cost management effectiveness; C/I ratio amounted to 37.7% and was significantly better than the average for the Polish banking sector, which amounted to 50.9%;
- net impairment allowance and write-downs, which was worse by PLN 646,5 million than achieved in 2011, mainly due to an increase in impairment allowances on corporate loans, while improving on the result on consumer loans, and the recognition of impairment allowances of shares in subsidiaries – Kredobank SA and Inter-Risk Ukraina Additional Liability Company, made

<sup>3</sup> Net income from financial operations is a sum of net income from financial instruments designated at fair value and gains less losses from investment securities.

odpowiedzialnością, dokonanych w świetle niekorzystnych zdarzeń na rynku ukraińskim, w celu odzwierciedlenia bieżącej wartości odzyskiwalnej spółek,

- bezpieczna i efektywna struktura bilansu – wysoki przyrost zobowiązań wobec klientów PKO Banku Polskiego SA o 4,7 mld zł pozwolił na wzrost działalności biznesowej; na koniec 2012 roku wskaźnik kredytów do depozytów (zobowiązań wobec klientów) wyniósł 91,8 proc. (wskaźnik kredytów do stabilnych źródeł finansowania<sup>4</sup> wyniósł 89,6 proc.).

Wypracowany w 2012 roku zysk netto Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego wyniósł 3 748,6 mln zł, co oznacza spadek o 1,5 proc., czyli o 58,6 mln zł w relacji do wyniku roku poprzedniego. Osiągnięty poziom zysku netto był determinowany przez:

- rekordowy wynik na działalności biznesowej Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego, który osiągnął poziom 11 569,9 mln zł (+3,8 proc. w ujęciu rocznym), głównie w efekcie wzrostu wyniku odsetkowego o 3,6 proc. r/r – przede wszystkim w efekcie wzrostu przychodów odsetkowych z tytułu kredytów i pożyczek udzielonych klientom (+6,1 proc. r/r), wzrostu wyniku z operacji finansowych<sup>5</sup> oraz wyniku na pozostałych przychodach i kosztach operacyjnych netto,
- wzrost ogólnych kosztów administracyjnych (+4,7 proc. r/r); przy dynamice przychodów Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego na poziomie 3,9 proc. r/r wskaźnik C/I wzrósł o 0,3 p.p. r/r do poziomu 39,9 proc.,
- wzrost ujemnego wyniku z tytułu odpisów aktualizujących z tytułu utraty wartości i rezerw

<sup>4</sup> Wynik z operacji finansowych jest sumą wyniku na instrumentach finansowych wycenianych do wartości godziwej oraz wyniku na inwestycyjnych papierach wartościowych.

<sup>5</sup> Wynik z operacji finansowych jest sumą wyniku na instrumentach finansowych wycenianych do wartości godziwej oraz wyniku na inwestycyjnych papierach wartościowych.

due to adverse events in the Ukrainian market in order to reflect the present recoverable amount of companies;

- secure and effective structure of the statement of financial position – a high increase in amounts due to customers of PKO Bank Polski SA by PLN 4,7 billion enabled an increase in business activities; as at the end of 2012, the loan to deposit ratio (amounts due to customers) amounted to 91.8% (the loan to the stable sources of funding ratio<sup>4</sup> amounted to 89.6%).

The net profit generated by the PKO Bank Polski Group in 2012 amounted to PLN 3 748,6 million, which represents a decrease of 1.5%, i.e. by PLN 58,6 million comparing to the previous year profit. The achieved level of net profit was determined by:

- record result on business activities of the PKO Bank Polski Group, which reached a level of PLN 11 569,9 million (+3.8% y/y), mainly as a result of increase in net interest income by 3.6% y/y – mainly due to increase in interest income from loans and advances to customers (+6.1% y/y) and increase in result on financial operations<sup>5</sup> and net other operating income and expenses;
- increase in administrative expenses (+4.7% y/y); along with growth rate of income of the PKO Bank Polski Group at the level of 3.9% y/y, the C/I ratio increased by 0.3 pp. y/y to the level of 39.9%;
- increase in negative result on net impairment allowance and write-downs (+20.5% y/y), mainly impairment allowance on corporate loans;
- increase in the PKO Bank Polski Group's total assets by PLN 2,7 billion y/y to (to the level of PLN

<sup>4</sup> Stable funding sources include amounts due to customers and external financing in the form of: securities issues, subordinated liabilities and amounts due to financial institutions.

<sup>5</sup> Net income from financial operations is a sum of net income from financial instruments designated at fair value and gains less losses from investment securities.

(+20,5 proc. r/r), głównie odpisów na kredyty gospodarcze,

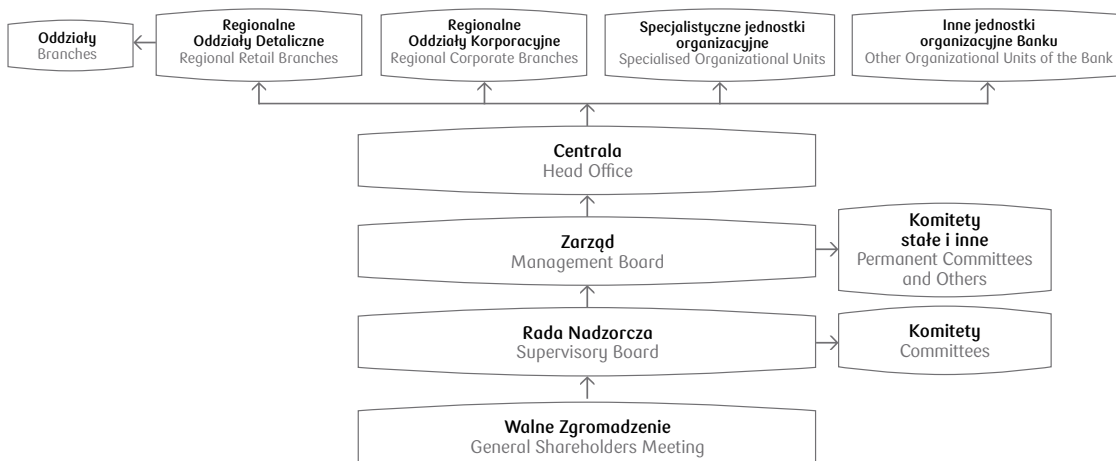
- wzrost sumy bilansowej Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego SA o 2,7 mld zł r/r (do poziomu 193,5 mld zł) w efekcie rozwoju akcji kredytowej, finansowanej głównie emisją obligacji,
- bezpieczną i efektywną strukturę bilansu – silna baza depozytowa, poziom kapitałów własnych Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego oraz emisja obligacji pozwoliły na wzrost działalności biznesowej; wskaźnik kredytów do depozytów (zobowiązań wobec klientów) Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego na koniec 2012 roku wyniósł 98,4 proc. (wskaźnik kredytów do stabilnych źródeł finansowania<sup>6</sup> wyniósł 89,6 proc.).

193,5 billion) resulting from growth of loan activity financed mainly by the issue of bonds;

- secure and effective structure of the statement of financial position – strong deposit base, the level of equity of the PKO Bank Polski Group and the issue of bonds enabled growth of business activities; as at the end of 2012, the loan to deposit ratio (amounts due to customers) of the PKO Bank Polski Group amounted to 98.4% (loans to stable sources of funding ratio<sup>6</sup> amounted to 89.6%).

## Schemat struktury organizacyjnej PKO Banku Polskiego

Organisational structure of PKO Bank Polski



<sup>6</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>6</sup> Stable funding sources include amounts due to customers and external financing in the form of: securities issues, subordinated liabilities and amounts due to financial institutions.

Realizacji strategii zawdzięczamy m.in. wzrost skonsolidowanej sumy bilansowej oraz wyniku na działalności biznesowej Grupy Kapitałowej do rekordowych w historii poziomów.

It was implementation of that strategy that, among other things, brought the Group's consolidated balance sheet total and net income from business activity to historic record levels

## Podsumowanie strategii rozwoju „Lider” na lata 2010-2012

Strategia „Lider” zakładała, że będziemy zdecydowanym i skutecznym liderem polskiego rynku bankowego. Postawione cele biznesowe zakładały przekroczenie poziomu 200 mld zł aktywów przy jednoczesnym zapewnieniu rentowności na poziomie zgodnym z oczekiwaniami akcjonariuszy i inwestorów, zbudowanie niekwestionowanej pozycji lidera rynkowego w najważniejszych segmentach i kategoriach produktów oraz dynamiczny rozwój bankowości elektronicznej. Równie istotne były cele związane z poprawą efektywności w zarządzaniu potencjałem Banku – kulturą organizacyjną, procesem szkolenia i motywacji.

### Efekty strategii rozwoju „Lider” na lata 2010-2012

- 63-proc. wzrost wyniku netto
- 24 proc. wzrost sumy bilansowej Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego,
- umocnienie pozycji w regionie Europy Środkowo-Wschodniej, przy utrzymaniu znaczącego udziału we wszystkich kluczowych segmentach polskiego rynku,
- istotna poprawa jakości usług oraz oferty produktowej dla wszystkich grup klientów, których liczba przekroczyła 7,5 mln.

W segmencie detalicznym głównymi efektami realizacji strategii „Lider” były m.in.:

- modernizacja logo i wizerunku Banku – wsparte szeroko zakrojoną kampanią medialną i reklamową, bardzo przychylnie przyjętą i dobrze ocenioną przez większość badanych klientów Banku (badania TNS),
- wprowadzenie nowej oferty ROR – będącej istotnym elementem rewitalizacji wizerunku Banku i zmian zarówno ofertowych, jak również organizacyjnych i systemowych,
- rewitalizacja i start nowego programu Szkoła Kasa Oszczędności (SKO) – unikatowej oferty elektronicznego konta dla ucznia połączonego

## Assessment of the Leader development strategy for the years 2010-2012

The Leader strategy stipulated that we would become a clear and effective leader of the Polish banking market. Its adopted business targets stipulated asset base exceeding the value of PLN 200 billion while: meeting shareholder and investor expectations in terms of profitability, building the position of undisputed market leadership in the key segments and product categories, and dynamically developing electronic banking services. Of equal importance were the targets relating to improving efficiency in managing the bank's key resources: corporate culture, and HR training and incentive programmes.

### Effects of the Leader development strategy for the years 2010-2012

- 63% net profit growth;
- 24% increase in the PKO Bank Polski Group balance sheet total;
- Strengthened position in the CEE region and retention of significant market shares in all of the key segments of the Polish banking market; and
- Appreciably improved customer service and product offer to all customer and client groups, with customer base exceeding 7.5 million.

Some of the key effects of the Leader strategy observed in the retail segment:

- Bank logo and image refreshed; supported by a broad-based media and advertising campaign, very well received and given positive evaluation by majority of the polled bank customers (in a TNS run opinion poll);
- New savings and checking account offer launched; an important element of the Bank image regeneration with introduction of changes to the offer, organisation and systems;
- School Savings Union (SKO) programme revived and re-launched; a unique offer of an electronic student



z pierwszym w Polsce serwisem bankowości internetowej dla dzieci,

- wdrożenie nowego modelu obsługi klientów bankowości prywatnej i bankowości osobistej – poprzez aktywne działania w celu optymalizacji modelu obsługi i dedykowanej oferty produktowej dla klientów tych segmentów,
- wdrożenie nowej typologii oddziałów Banku, w celu pełniejszego dopasowania do potrzeb klientów na poszczególnych rynkach,
- rozwój oferty Banku w kanałach zdalnych – polegający m.in. na: uzupełnieniu luk funkcjonalnych dla kanału elektronicznego Inteligo oraz iPKO, rozwoju mobilnego kanału dostępu i sposobu autoryzacji operacji przy wykorzystaniu telefonu komórkowego, migracji kart płatniczych do standardu EMV.

W segmentach korporacyjnym i inwestycyjnym najważniejszymi efektami strategii „Lider” były:

- centralizacja i standaryzacja obsługi klientów strategicznych Banku,
- optymalizacja procesu kredytowego – polegająca m.in. na reorganizacji procesu kredytowego i standaryzacji dokumentacji kredytowej,
- rozbudowa systemu bankowości elektronicznej iPKO biznes – obejmująca integrację front-endów produktowych (trade finance, platforma skarbową i inne) i współpracę z ZUS,
- budowa platformy CRM – zmierzająca do budowy pozycji Banku, jako jednego z wiodących banków w zakresie platform transakcyjnych,
- centralizacja operacji korporacyjnych – obejmująca centralizację procesów manualnych i czynności wsparcia,
- rozwój oferty produktów skarbowych – obejmujący wdrożenie Internetowej Platformy Transakcyjnej iPKOdealer,
- optymalizacja i poszerzenie oferty produktowej Domu Maklerskiego – obejmująca wdrożenie nowoczesnego modelu udzielania kredytów,

account linked with Poland's first dedicated internet banking service for children;

- New private and personal banking customer service model implemented; through actions aimed at optimising the customer service model and the dedicated product offer for customers of those segments;
- New bank branch typology implemented; with the aim of achieving fuller responsiveness to the needs of customers within the distinct micro-markets; and
- Product offer dedicated to the remote channels expanded; involving, inter alia, closing functionality gaps in the Inteligo and iPKO electronic channels, development of the mobile access channel with authorisation of transactions via mobile handsets, and migration of payment cards to the EMV standard.

Some of the key effects of the Leader strategy observed in the corporate and investment segments:

- Customer service provision for the bank's strategic clients centralised and standardised;
- Lending process optimised; covering, among others, re-engineering of the lending process and standardisation of loan documentation;
- PKO Business electronic banking system expanded; included integration of product front-ends (trade finance, treasuries platform and other) and cooperation with the Social Insurance Institution (ZUS);
- CRM platform built out; in order to position the Bank among the leaders in transactional platforms;
- Corporate operations centralised; including centralisation of the manual processes and support operations;
- Treasury product offer expanded: including implementation of the iPKOdealer Internet Transaction Platform;
- Dom Maklerski's (DM) product offer optimised and expanded; including implementation of a modern loan origination model;
- Customer service standard upgraded; selected services of DM are now offered in all the Bank branches, channels for electronic distribution of securities brokerage services have been developed,

- poprawa standardu obsługi klientów, oferowanie w oddziałach Banku wybranych usług DM, rozwój kanałów dystrybucji elektronicznej usług maklerskich, uruchomienie profesjonalnego Call Center, dedykowanego dla potrzeb DM.

Udana realizacja strategii na lata 2010–2012 była znaczącym wyzwaniem z uwagi na wysoką zmienność na rynkach finansowych i w gospodarce. Dzięki zaangażowaniu całego zespołu PKO Banku Polskiego i spółek Grupy stworzyliśmy bardzo efektywny organizm zdolny do podejmowania kolejnych ambitnych wyzwań.

Realizacji strategii zawdzięczamy m.in. wzrost skonsolidowanej sumy bilansowej oraz wyniku na działalności biznesowej Grupy Kapitałowej do rekordowych w historii poziomów (odpowiednio: 193,5 mld zł i ponad 11,6 mld zł). Skonsolidowany zwrot z kapitału zwiększył się o 1,1 p.p., a zwrot z aktywów o 0,4 p.p. Wskaźniki ROE i ROA na koniec 2012 roku ukształtowały się na poziomie wynoszącym odpowiednio 15,9 proc. oraz 2 proc.

W ciągu ostatnich trzech lat znacznie poprawiliśmy także efektywność działania i dyscyplinę kosztową. Skutkowało to osiągnięciem najniższego wśród dużych banków giełdowych wskaźnika C/I. Jego poziom dla Grupy na koniec 2012 roku wyniósł 39,9 proc. (zakładano poniżej 45 proc.), co oznacza spadek o 8 p.p. w stosunku do końca 2009 roku.

Wartą odnotowania konsekwencją realizacji strategii „Lider” jest także wzmocnienie pozytywnego

and a professional Call Centre dedicated to the DM services was launched.

Successful implementation of the 2010–2012 strategy was a major achievement considering the high volatility prevailing in the financial markets and in the economy. The commitment of the entire team of PKO Bank Polski and the Group entities enabled us to create a highly effective system capable of addressing one demanding challenge after another.

It was implementation of that strategy that, among other things, brought the Group's consolidated balance sheet total and net income from business activity to historic record levels (PLN 193.5 billion and over PLN 11.6 billion respectively). The consolidated ROE rose by 1.1 ppt and ROA by 0.4 ppt, bringing those two ratios, as at the end of 2012, to 15.9% and 2% respectively.

Also, operational efficiency and cost discipline improved considerably over the course of the past three years; resulting in achievement of the lowest C/I ratio among the large listed banks. As at the end of 2012, the Group's C/I stood at 39.9% (stipulated below 45%), which represented a decrease of 8 ppt in comparison to the 2009 year-end value of the ratio.

A different effect of the Leader strategy implementation worth noting is that it contributed to strengthening positive perception of the Bank by the investors; as testified to by, inter alia, the success of the share offerings conducted in 2012 and 2013. As a result of this year's transactions, PKO Bank Polski became the local market company with the

*Udana realizacja strategii na lata 2010–2012 była znaczącym wyzwaniem z uwagi na wysoką zmienność na rynkach finansowych i w gospodarce.*

*Successful implementation of the 2010–2012 strategy was a major achievement considering the high volatility prevailing in the financial markets and in the economy.*

postrzegania naszego Banku przez inwestorów, o czym świadczy m.in. powodzenie przeprowadzonych w 2012 i 2013 roku ofert sprzedaży akcji. Wskutek tegorocznej transakcji PKO Bank Polski stał się spółką krajową z największą wartością akcji w wolnym obrocie na GPW (na koniec 2012 roku free-float wynosił prawie 26 mld zł).

W ramach strategii „Lider” zrealizowaliśmy także wiele inicjatyw biznesowych prowadzących do poprawy jakości we wszystkich kanałach obsługi, z czego w kanałach zdalnych osiągnęliśmy pozycję lidera rynku. Oddziały przeszły proces modernizacji i optymalizacji, a oferta wzbogaciła się o nowe, atrakcyjne produkty (m.in. nowe ROR-y czy pakiety produktów oferowanych w ramach SKO). Stworzyliśmy także wyjątkową propozycję dla klientów zamożnych – w ramach autorskiego projektu bankowości prywatnej.

Wielokrotnie nagradzane kampanie reklamowe oraz zmiana identyfikacji wizualnej pozwoliły nam dotrzeć do grupy młodych klientów i wzmocnić postrzeganie Banku nie tylko jako silnego, bezpiecznego i godnego zaufania, ale również nowoczesnego.

Istotnym czynnikiem wspierającym budowę przewagi konkurencyjnej był rozpoczęty w kwietniu 2011 roku proces modernizacji identyfikacji wizualnej. Dzięki reklamom z Szymonem Majewskim zaczęliśmy być postrzegani jako bank bardziej przyjazny dla klienta, dynamiczny i nowoczesny.

Jednym z kluczowych projektów było dostosowanie struktury i oferty do realnych potrzeb klientów. Poprawa sprawności operacyjnej, zmiany w organizacji oraz nowa typologia oddziałów pozwalają nam trafniej odpowiadać na oczekiwania klientów z poszczególnych mikrorynków oraz podniosły też efektywność zarządzania ogromną siecią sprzedaży. Wdrożenie projektu NeMO (Nowy Model Operacyjny Wsparcia Sprzedaży Detalicznej) istotnie podniosło efektywność, obniżyło koszty, jak również ograniczyło ryzyko w procesach sprzedażowych

largest free float capitalisation on WSE (its free-float standing at ca PLN 26 billion as at the end of 2012).

Within the framework of the Leader strategy, the Bank implemented a significant number of business initiatives which improved operational quality of all its service channels and the remote channels achieved the number one position in the market. The branch network was modernised and optimised and the product offer gained in attractiveness (with, among others, the new generation savings and checking accounts, or the product packages offered within the SKO programme). We also created a unique proposition for the wealthy customers within the original project of the private banking.

Through its award-winning advertising campaigns and changes to visual identity the Bank successfully reached out to the young customers segment and heightened the general perception of it being not only a strong, safe and trustworthy institution, but also a truly modern one.

Began in April 2011, the brand and visual identity refreshment programme proved to be a valuable contributor to the process of building the bank's competitive advantage. Through the medium of television commercials with Szymon Majewski cast in the leading roles, we began to be perceived as a more customer-friendly, dynamic and modern bank.

One of the key strategy informed projects involved adjustment of the corporate structures and the offer to real customer needs. Improved operational efficiency, changes within the organisation and the newly introduced branch typology permit us to respond with greater accuracy to the expectations of the customers of respective micro-markets and while boosting our efficiency in managing the vast sales network. Implementation of the NeMO project (New Operational Model of Retail Sales Support) significantly improved efficiency, reduced costs, and limited the risk innate in the sales and operational processes. In turn, implementation of the SME scoring accelerated decision making in loan origination while controlling the targeted credit risk ratio values.



i operacyjnych. Z kolei wdrożenie scoringu MŚP przyspieszyło decyzje kredytowe, przy zachowaniu wskaźników ryzyka kredytowego. Wprowadziliśmy również system zarządzania kampaniami bezpośrednimi – cross-sellingowymi i utrzymaniowymi. Kierowanie precyzyjnej informacji do wyselekcjonowanej grupy przyniosło efekty w postaci wzrostu sprzedaży, ale również lojalności i satysfakcji klientów. Przykładem może być wysoka ocena pracy naszego call center w Lublinie. W rankingach ARC Rynek i Opinia trzykrotnie z rządu zdeklasowaliśmy konkurencję. Założone w strategii cele zrealizowano również w segmencie korporacyjnym i inwestycyjnym.

Swoją przewagę budujemy również poprzez zaangażowanie w działalność społeczną i charytatywną. Jednym z podstawowych zadań strategii było powołanie Fundacji PKO Banku Polskiego, której celem jest między innymi współfinansowanie wybranych projektów realizowanych przez organizacje non profit.

We also introduced a system for management of direct campaigns: cross selling and retention orientated. The ability to precision-target messages to selected groups yielded effects in the form of growing sales, but also growing customer loyalty and satisfaction. An example of that would be the highly positive assessment of the work of our call centre in Lublin. We outdistanced our competitors three times in a row in the relevant league tables published by ARC Rynek i Opinia. We also achieved the targets set out in the strategy for the corporate market and investment banking.

We also build our advantage on our commitment to social action and charity work. One of core tasks mapped out for us by the strategy was the establishment of the PKO Bank Polski Foundation, with the mission of, among other things, co-financing selected projects implemented by non-profit organisations.





## Zewnętrzne uwarunkowania działalności

---

External business environment

25

## Zewnętrzne uwarunkowania działalności

### External business environment

W 2012 roku w strefie euro utrzymywały się tendencje stagnacyjno-recesyjne, które przełożyły się na wzrost niepewności wśród polskich przedsiębiorców i klientów indywidualnych. W efekcie sytuację na rynku kredytowo-depozytowym kształtowało istotne spowolnienie aktywności kredytowej banków oraz niski przyrost wolumenu depozytów. Dołożyliśmy jednak wszelkich starań, by zminimalizować wpływ niekorzystnych czynników zewnętrznych na nasze wyniki oraz stopień zaspokojenia potrzeb klientów.

The recessionary trends and stagnation persisting in the euro zone in 2012 fanned uncertainty among Polish businesses and individual customers. As a result, the conditions prevailing in the lending and deposit markets were marked by a significant downturn in the lending activity of banks and a low gain in deposit volumes. We, however, made every effort to minimise the impact of the adverse external factors on our financial results and on our ability to meet our customers' needs.

### Kondycja polskiej gospodarki w 2012 roku

W 2012 roku odnotowaliśmy spadek aktywności gospodarczej w Polsce, na który złożyły się niekorzystne trendy w gospodarce strefy euro oraz wyczerpujące się środki UE z okresu 2007-2013. Procesom gospodarczym towarzyszyła wysoka niepewność odnośnie przyszłych perspektyw wzrostu. W 2012 roku wzrost PKB w Polsce osiągnął ok. 2,0 proc. wobec 4,3 proc. w 2011 roku, przy słabnącym trendzie dynamiki PKB w trakcie roku. Do istotnego wyhamowania przyczyniły się słabnąca dynamika nakładów inwestycyjnych oraz istotnie ujemny wkład zapasów do wzrostu (w szczególności w II kwartale 2012 roku), świadczący o skokowym dostosowaniu się przedsiębiorstw do nowych, niekorzystnych warunków popytowych.

### Conditions prevailing in the Polish economy in 2012

A decrease in economic activity was observed in Poland in 2012, which was caused by the continuation of the adverse economic trends in the euro zone and the EU funds from the Financial Perspective 2007-2013 were coming to an end. The economic processes were accompanied by the high uncertainty as to the future growth prospects. In 2012, GDP growth in Poland amounted to ca. 2.0% compared with 4.3% in 2011 with the decrease in GDP growth rate during the year. This significant slow-down was due to a decreasing growth rate of capital expenditure and a significant, negative contribution of inventories to growth (in particular in the second quarter of 2012), reflecting prompt adaptation of enterprises to new, unfavourable demand conditions.

*W 2012 roku wzrost PKB w Polsce osiągnął ok. 2,0 proc. wobec 4,3 proc. w 2011 roku.*

*In 2012, GDP growth in Poland amounted to ca. 2.0% compared with 4.3% in 2011.*

Oslabienie konsumpcji prywatnej było wynikiem utrzymywania się podwyższonej inflacji oraz stopniowo pogarszającej się sytuacji na rynku pracy. Czynnikiem pozytywnie wpływającym na wzrost był eksport netto,

A decrease in private consumption was a result of inflation remaining at an increased level and a gradual deterioration in the situation on the labour market. Net export, which was achieved mainly due to a decrease

w wyniku przede wszystkim osłabienia importochłonnego komponentu popytu krajowego. Przy wyhamowaniu tempa wzrostu PKB w 2012 roku odnotowany został niewielki wzrost zatrudnienia w sektorze przedsiębiorstw o 0,1 proc. r/r wobec 3,2 proc. w 2011 roku, podczas gdy w skali roku stopa bezrobocia rejestrowanego wzrosła o 0,9 p.p. do 13,4 proc. w grudniu 2012 roku. Wzrost płac w sektorze przedsiębiorstw osłabł do 3,4 proc. w 2012 roku wobec 5,0 proc. w 2011 roku.

Średnioroczny wskaźnik inflacji – mierzony wskaźnikiem cen dóbr i usług konsumpcyjnych (CPI) – obniżył się w 2012 roku do 3,7 proc. r/r (z 4,3 proc. r/r w 2011 roku). Przez większość roku wskaźnik utrzymywał się na poziomach zbliżonych do ubiegłorocznych (ok. 4 proc.) i poza korytarzem celu inflacyjnego NBP (2,5 proc. +/- 1 p.p.), głównie za sprawą szoków podaźowych – utrzymujących się wysokich cen surowców energetycznych oraz silnego wzrostu cen żywności. Wartość wskaźnika zaczęła silnie spadać w czwartym kwartale, za co odpowiadały spadki cen paliw, dezinflacja żywności oraz silne efekty bazy. W grudniu inflacja CPI wyniosła 2,4 proc. r/r.

## Kondycja sektora bankowego w 2012 roku

Wprawdzie w 2012 roku sytuacja finansowa sektora bankowego w Polsce pozostała stabilna, ale odnotowaliśmy zdecydowanie niższe tempo wzrostu wyniku finansowego niż w 2011 roku. W 2012 roku wynik finansowy netto wyniósł 16,1 mld zł i był o 3,9 proc. wyższy niż w 2011 roku. Ten wzrost wynikał przede wszystkim ze wzrostu wyniku z działalności bankowej (3,3 proc. r/r), w tym wyniku z tytułu odsetek (1,5 proc. r/r) i wyniku z pozostałej działalności operacyjnej (15,9 proc. r/r) oraz utrzymania stabilnego tempa wzrostu kosztów działania (3,7 proc. r/r). Niekorzystnie na wynik finansowy oddziaływał wzrost odpisów netto z tytułu utraty wartości (ok. 4 proc. r/r) wynikający z pogarszającej się jakości portfela kredytów.

in the import-intensive domestic demand component, had a positive effect on growth. Given the slower GDP growth rate in 2012, the slight increase in the employment rate in the corporate sector by 0.1% y/y, compared with 3.2% in 2011 was recorded, whereas the registered unemployment rate increased by 0.9 pp. per annum to 13.4% in December 2012. The increase in wages and salaries in the corporate sector decreased to 3.4% in 2012, compared with 5.0% in 2011.

The average annual inflation rate, measured with the consumer price index (CPI), decreased to 3.7% y/y in 2012 (from 4.3% y/y in 2011). Throughout most of the year, this index remained at a level close to that recorded in the previous year (ca. 4%) and outside the NBP inflation target corridor (2.5% +/- 1%), which was mainly due to supply shocks – fossil fuel prices remaining at high level and a strong growth of food prices. The value of the index started to decrease strongly in the fourth quarter, which was due to fuel price decreases, food disinflation and strong base effects. In December, CPI inflation amounted to 2.4% y/y.

## Condition of the banking sector in 2012

Although the situation of the Polish banking sector remained stable in 2012, the rate of growth of the financial result was much lower than in 2011. In 2012, the net financial result amounted to PLN 16,1 billion and was 3.9% higher than in 2011. This increase was mainly due to an increase in the result on banking activities (3.3% y/y), including the net interest income (1.5% y/y), and the other operating profit (15.9% y/y), as well as maintaining a stable growth rate of administrative expenses (3.7% y/y). An increase in net impairment allowance (ca. 4% y/y) resulting from deterioration in the quality of the loan portfolio had an adverse effect on the financial result.

Nieznacznie pogorszyła się efektywność operacyjna sektora bankowego: na koniec 2012 roku wskaźnik C/I wyniósł 50,9 proc. wobec 50,7 proc. rok wcześniej. Współczynnik wypłacalności dla sektora bankowego pozostał na wysokim poziomie: wyniósł 14,7 proc. i był wyższy niż rok wcześniej o 1,6 p.p. Na koniec 2012 roku należności z utratą wartości wzrosły o 8,7 proc. r/r, a ich udział w należnościach ogółem wyniósł 8,8 proc. wobec 8,2 proc. na koniec 2011 roku. Wpływ na tę sytuację miał wzrost wartości zagrożonych kredytów dużych przedsiębiorstw (o 34 proc.), w tym głównie na skutek pogorszenia sytuacji finansowej branży budowlanej. Wskaźnik kredytów zagrożonych dla kredytów przedsiębiorstw na koniec 2012 roku wzrósł do 11,7 proc. z 10,3 proc. na koniec 2011 roku, dla kredytów mieszkaniowych do 2,8 proc. z 2,4 proc., a dla kredytów konsumpcyjnych obniżył się do 17,3 proc. z 17,9 proc.

Na koniec 2012 roku suma bilansowa sektora bankowego wyniosła 1 353 mld zł i była o 4,5 proc. wyższa niż na koniec 2011 roku. Sytuację na rynku kredytowo-depozytowym kształtowało istotne spowolnienie aktywności kredytowej banków oraz niski przyrost wolumenu depozytów. Na zmianę wolumenów kredytów i depozytów oddziaływała aprecjacja złotego, zmniejszająca ich wartość (w ujęciu r/r spadek kursu PLN/CHF o 6,8 proc., PLN/EUR o 7,4 proc.).

W 2012 roku kredyty ogółem wzrosły o 13,3 mld zł wobec 118 mld zł w 2011 roku, a tempo ich wzrostu obniżyło się do 1,5 proc. r/r z 15,2 proc. r/r na koniec 2011 roku. Po korekcie o zmiany kursu walutowego, przyrost kredytów ogółem wyniósł ok. 37 mld zł i był o połowę niższy niż w 2011 roku.

Nastąpiło istotne ograniczenie akcji kredytowej dla przedsiębiorstw. Wartość kredytów w tym segmencie wzrosła w 2012 roku o ok. 1,8 mld zł wobec 43 mld zł

The operating efficiency of the banking sector deteriorated slightly: as at the end of 2012, the C/I ratio amounted to 50.9%, compared with 50.7% in the previous year. The capital adequacy ratio of the banking sector remained high: it amounted to 14.7% and was higher compared with the previous year (+1.6 pp.). The impaired receivables increased by 8.7% y/y as at the end of 2012, and the share of such receivables in total receivables as at the end of 2012 amounted to 8.8% compared with 8.2% as at the end of 2011. This was due to an increase in the non-performing loans of large enterprises (by 34%), including mainly resulting from a deterioration in the financial position of the construction industry. The rate of non-performing loans to total loans granted to enterprises as at the end of 2012 increased to 11.7% from 10.3% as at the end of 2011, for housing loans it increased to 2.8% from 2.4% and for consumer loans it decreased to 17.3% from 17.9%.

As at the end of 2012, the total assets of the banking sector amounted to PLN 1 353 billion and were 4.5% higher than as at the end of 2011. The situation on the loan and deposit market was characterised by a significant slow-down in the lending activities of banks and a slight increase in the deposit volumes. The change in the loan and deposit volumes was affected by the appreciation of PLN, which reduced their value (a decrease in the PLN/CHF exchange rate of 6.8% and PLN/EUR of 7.4% in y/y terms).

In 2012, total loans increased by PLN 13.3 billion compared with PLN 118 billion in 2011, and the rate of their growth decreased from 15.2% y/y as at the end of 2011 to 1.5% y/y. After an adjustment for changes in the exchange rates, the total increase in loans amounted to ca. PLN 37 billion and was a half of the amount recorded in 2011.

Lending activity addressed to enterprises was significantly reduced. The amount of loans in this segment



w 2011 roku, tempo ich wzrostu obniżyło się do 0,7 proc. r/r z 19,5 proc. r/r na koniec 2011 roku. Banki zaostrzyły warunki i kryteria przyznawania kredytów dla przedsiębiorstw, na co miało wpływ podwyższone ryzyko związane z pogarszającą się sytuacją gospodarczą i wzrost ryzyka branżowego, w tym m.in. w sektorze budowlanym.

Na rynku kredytów mieszkaniowych nastąpiła stagnacja. Na koniec 2012 roku tempo wzrostu kredytów mieszkaniowych spadło do 0,8 proc. r/r z 19,2 proc. r/r na koniec 2011 roku. Przyrost wartości kredytów mieszkaniowych w 2012 roku wyniósł 2,6 mld zł wobec 51 mld zł w 2011 roku. Po wyeliminowaniu zmian kursowych faktyczny przyrost tych kredytów w 2012 roku wyniósł ok. 18 mld zł i był o 30 proc. niższy niż w 2011 roku.

Negatywny wpływ na sprzedaż kredytów mieszkaniowych miał niższy popyt na skutek wzrostu obaw o przyszłą sytuację materialną, zaostrzenia polityki kredytowej banków w konsekwencji wdrożonych regulacji prawnych, zmian w programie „Rodzina na swoim” i pogarszającej się jakości portfela kredytów mieszkaniowych.

Nastąpiło pogłębienie spadku wartości kredytów konsumpcyjnych. W 2012 roku obniżyła się

increased by ca. PLN 1.8 billion in 2012 compared with PLN 43 billion in 2011, and their growth rate decreased from 19.5% y/y as at the end of 2011 to 0.7% y/y. The banks introduced stricter terms and criteria for granting loans to enterprises, which was due to an increased risk associated with the deteriorating economic situation and an increased industry risk, including among others in the construction sector.

The housing loans market was characterised by stagnation. As at the end of 2012, the growth rate of housing loans decreased from 19.2% y/y as at the end of 2011 to 0.8% y/y. The value of housing loans increased by PLN 2.6 billion in 2012, compared with PLN 51 billion in 2011. After eliminating foreign exchange differences, the actual increase in such loans in 2012 amounted to ca. PLN 18 billion and was 30% lower than in 2011.

The sales of housing loans were adversely affected by a decrease in demand resulting from stronger fears associated with the future financial situation, stricter lending policies of banks due to implemented legal regulations, changes in the ‘Rodzina na swoim’ programme, and the deteriorating quality in the housing loan portfolio.

o ok. 6,5 mld zł wobec 3 mld zł spadku w 2011 roku. Było to efektem m.in. przenoszenia sprzedaży z banków do firm pożyczkowych w ramach grupy kapitałowej w celu omięcia działań regulacyjnych, sprzedaży części portfela złych kredytów, niższego popytu, zaostrzenia polityki kredytowej banków wynikającej z wdrożonych regulacji prawnych oraz wzrostu konkurencji instytucji niebankowych.

W 2012 roku przyrost depozytów ogółem był o ponad 40 proc. niższy niż w 2011 roku; wyniósł ok. 47 mld zł. Na koniec 2012 roku tempo wzrostu depozytów obniżyło się do 5,9 proc. r/r z 11 proc. r/r na koniec 2011 roku. Głównym źródłem wzrostu były depozyty gospodarstw domowych, które zwiększyły się o 36 mld zł. Odnotowano wzrost depozytów niemonetarnych instytucji finansowych (o 13 mld zł) oraz depozytów sektora budżetowego (o ok. 11 mld zł). Natomiast wolumen depozytów przedsiębiorstw obniżył się o 14 mld zł, na co miała wpływ przede wszystkim pogarszająca się sytuacja finansowa przedsiębiorstw oraz samofinansowanie rozwoju.

Na koniec 2012 roku luka między kredytami a depozytami wyniosła 66 mld zł i była niższa o ok. 34 proc. wobec stanu na koniec 2011 roku, co przełożyło się na poprawę wskaźnika kredyty/depozyty, który wyniósł 107,9 proc. na koniec 2012 wobec 112,6 proc. na koniec 2011 roku.

The decrease in the value of consumer loans was deeper. In 2012, their value decreased by ca. PLN 6.5 billion compared with PLN 3 billion in 2011. The lower value of such loans was due, among other things, to transfer of sales from the Bank to lending firms within the same group in order to evade regulatory activity, the sale of a part of the non-performing loans portfolio, lower demand, stricter lending policies of banks resulting from newly implemented legal regulations, and an increase in competition from institutions other than banks.

*W 2012 roku sytuacja sektora bankowego w Polsce pozostała stabilna, ale odnotowaliśmy zdecydowanie niższe tempo wzrostu wyniku finansowego niż w 2011 roku.*

*Though the financial condition of Poland's banking sector in 2012 remained stable, total financial result grew at a substantially slower pace than in 2011.*

In 2012, an increase in the total balance of deposits was more than 40% lower than in 2011; it amounted to ca. PLN 47 billion. The rate of growth of deposits decreased from 11% y/y as at the end of 2011 to 5.9% y/y as at the end of 2012. The main source of growth were deposits of households, which increased by PLN 36 billion. A growth was observed in the deposits

of non-monetary financial institutions (of PLN 13 billion) and deposits of the budget sector (of ca. PLN 11 billion). At the same time, the volume of deposits of enterprises decreased by PLN 14 billion, which was mainly due to the deteriorating financial position of enterprises and the fact that they financed their growth from their own funds.

The gap between loans and deposits as at the end of 2012 amounted to PLN 66 billion and was ca. 34% lower than as at the end of 2011, which contributed to an improvement in the loans to deposits ratio to 107.9% as at the end of 2012 compared with 112.6% as at the end of 2011.



## Podsumowanie 2012 roku na rynkach finansowych

### Rynek stopy procentowej

W 2012 roku podstawowym czynnikiem determinującym spadki rentowności na polskim rynku stopy procentowej były oczekiwania na łagodzenie polityki pieniężnej na świecie, w tym w Polsce. Za takim scenariuszem przemawiało przekonanie, że w połowie ubiegłego roku rozpoczął się proces dezinflacji i będzie kontynuowany w roku 2013. Dodatkowo na przełomie I i II półrocza nasiliły się w Polsce obawy przed spowolnieniem gospodarczym na skutek wygaszenia inwestycji infrastrukturalnych i pogorszenia się koniunktury w strefie euro. Dodatkowym czynnikiem pozytywnie wpływającym na notowania polskich obligacji skarbowych był systematyczny spadek premii za ryzyko kredytowe w strefie euro.

Przeprowadzenie przez Europejski Bank Centralny 3-letnich operacji LTRO zasilających banki w płynność, a później ogłoszony w sierpniu program OMT zakładający skup obligacji skarbowych na rynku wtórnym, doprowadziły do gwałtownego spadku notowań kontraktów CDS odzwierciedlających ryzyko niewypłacalności. W całym roku dochodowość polskich 2-letnich obligacji spadła o 175 p.b. do 3,12 proc., a 5- i 10-letnich o 210-220 p.b. do odpowiednio 3,22 proc. i 3,73 proc. Notowania 5-letniego kontraktu CDS dla Polski obniżyły się o 200 p.b. do 80 p.b., co świadczy o rosnącej wiarygodności kredytowej.

Zgodnie z „Załoženiami polityki pieniężnej na rok 2012” celem polityki monetarnej było utrzymywanie inflacji na poziomie 2,5 proc. z dopuszczalnym przedziałem wahań +/- 1 p.p. W obliczu pozostawania inflacji powyżej górnego ograniczenia przedziału, w maju 2012 roku RPP zdecydowała się na podwyżkę stóp procentowych o 25 p.b. do poziomu 4,75 proc. (stopa referencyjna). W miarę słabnięcia dynamiki PKB i malejącej presji inflacyjnej RPP w ciągu 6 miesięcy przeszła od zaostrzenia

## Financial markets in 2012

### Interest rate market

In 2012 profitability decreases on the Polish interest rate market were mainly driven by expectations that the monetary policy in the world, including Poland, would become less strict. Such a scenario was supported by the belief that the disinflation process started in the middle of the previous year and that it would be continued in 2013. Additionally, fears of an economic slow-down increased in Poland around the end of the first half of the year and the beginning of the second half due to a decline in infrastructural investment and the economic downturn in the euro zone. The gradual decrease in credit risk premium in the euro zone was additional factor that had a positive effect on the prices of Polish Treasury bonds.

3-year LTROs introduced by the European Central Bank to provide banks with liquidity, and, subsequently the OMT programme announced in August to buy Treasury bonds on the secondary market, resulted in a rapid decrease in the CDS contracts' prices reflecting a risk of insolvency. During the whole year, the yield on Polish 2-year bonds decreased by 175 b.p. to 3.12%, and the yield on 5 and 10 year bonds decreased by 210-220 b.p. to 3.22% and 3.73%, respectively. 5-year CDS contract's prices for Poland decreased by 200 b.p. to 80 b.p., which reflects growing creditworthiness.

In accordance with the 'Monetary Policy Guidelines for 2012', the monetary policy objective was to maintain inflation at the level of 2.5%, with a symmetrical tolerance range for deviations of +/- 1 pp. Due to inflation remaining above the upper limit of the range, in May 2012 the Monetary Policy Council (RPP – Rada Polityki Pieniężnej) decided to increase interest rates by 25 b.p. to 4.75% (the reference rate). As the GDP growth was becoming slower and the inflation



do łagodzenia polityki pieniężnej, obniżając stopy procentowe w listopadzie o 25 p.b. i dokonując kolejnej obniżki o 25 p.b. w grudniu (do 4,25 proc.). Średnioroczna wartość stawki WIBOR 3M ukształtowała się na poziomie 4,91 proc. w 2012 roku, co oznacza wzrost o 0,37 p.p. w stosunku do 2011 roku.

### Rynek walutowy

W 2012 roku głównymi czynnikami determinującymi zmiany na rynku walutowym był kryzys zadłużeniowy w krajach peryferyjnych strefy euro i wynikające z niego obawy rynku o wypłacalność Grecji i jej członkostwo w EMU, a także o stabilność systemu finansowego Hiszpanii (pierwsza połowa 2012 roku). Jego następstwem były ekspansje ilościowe oraz interwencyjne skupy obligacji Fed-u (QE3, Operacja Twist), EBC (LTRO, OMT) oraz innych banków centralnych i stopniowe spowalnianie wzrostu gospodarczego i idące za tym obniżki stóp procentowych (m.in. w Polsce).

W efekcie rynek walutowy charakteryzował się dużą zmiennością. Ostatecznie przyniósł umocnienie euro do dolara oraz złotego wobec obu tych walut. Napięcia w globalnym systemie finansowym związane z kryzysem zadłużeniowym w strefie euro uniemożliwiły wycofanie się Narodowego Banku Szwajcarii (SNB) z obrony poziomu 1,20 na kursie EUR/CHF, gdyż presja rynku

pressure was decreasing, RPP moved from stricter to less strict monetary policy measures over a period of 6 months. Namely, it decreased the interest rates in November by 25 b.p. and then by another 25 b.p. in December (to 4.25%). Average annual 3M WIBOR rate was at the level of 4.91% in 2012, which means an increase by 0.37 pp. compared with 2011.

### Foreign exchange market

In 2012, the main factors determining changes on the foreign exchange market were the following: the debt crisis in the peripheral euro zone countries and the resulting market fears concerning the solvency and EMU membership of Greece and the stability of the Spanish financial system (the first half of 2012), quantitative expansions and intervention bond buyouts by the Fed (QE3, Twist Operation), ECB (LTRO, OMT) and other central banks, gradual slowdown of the economic growth followed by interest rate decreases (i.a. in Poland).

The foreign exchange market was characterised by high volatility. Ultimately, the exchange rate of the euro to the US dollar increased, as did the rate of the Polish zloty to both these currencies. Tensions in the global financial system associated with the debt crisis in the euro zone made it impossible for the National Bank of Switzerland to withdraw from defending the EUR/CHF exchange rate at the 1.20 level, since the market pres-

przez cały rok utrzymywała kurs tej pary walutowej blisko wyznaczonego przez SNB dolnego limitu. W rezultacie kurs CHF/PLN poruszał się przez cały rok w tym samym trendzie co kurs EUR/PLN. EUR/USD zakończył rok na poziomie 1,3194, EUR/PLN na poziomie 4,0750, a CHF/PLN na poziomie 3,3721.

### Rynek akcji

2012 rok przyniósł potwierdzenie starej giełdowej zasady, że hossy rodzą się w ciszy, a zachowania kursów akcji wyprzedzają zdarzenia w realnej gospodarce. Choć doniesienia ze sfery makro nie uprawniały do przesadnego optymizmu, inwestorzy zaczęli w drugiej połowie 2012 roku śmieiej wracać na rynek akcji.

Największy wpływ na to miała poprawa nastrojów inwestorów na międzynarodowych rynkach finansowych, pomimo utrzymywania się niekorzystnych danych makroekonomicznych dotyczących zarówno krajów Unii Europejskiej, jak i USA. Optymizm w dużej mierze wiązał się z oczekiwaniem na poprawę koniunktury gospodarczej w efekcie działań banków centralnych m.in. w związku z uruchomieniem we wrześniu przez EBC programu Outright Monetary Transactions (OMT), dotyczącego skupu obligacji zadłużonych krajów strefy euro oraz ogłoszeniem przez Fed programu QE3, czyli trzeciego programu luzowania ilościowego, dotyczącego skupu obligacji hipotecznych. Działania te pomogły zmniejszyć napięcia na rynkach finansowych. Wydatnie pomogły również prognozy osiągnięcia dołka cyklu koniunkturalnego w gospodarce europejskiej najpóźniej w pierwszej połowie 2013 roku.

W efekcie światowe rynki weszły na ścieżkę wzrostów, która doprowadziła m.in. do pobicia przez Dow Jones, najważniejszy amerykański indeks, historycznych

sure kept the exchange rate of this currency pair close to the bottom limit determined by the SNB throughout the year. As a result, the CHF/PLN exchange rate was changing along the same lines as the EUR/PLN exchange rate throughout the year. EUR/USD amounted to 1.3194 at the end of the year, EUR/PLN amounted to 4.0750, and CHF/PLN amounted to 3.3721.

### Equity market

The year 2012 saw confirmation of the old stock market adage that that bulls are always born in silence while stock prices always precede events in the real economy. Though macroeconomic reports did not justify overt optimism, investors began returning to the equity market in the second half of 2012.

### *Inwestorzy zaczęli w drugiej połowie 2012 roku śmieiej wracać na rynek akcji.*

### *Investors began returning to the equity market in the second half of 2012.*

This was primarily driven by the improving investor sentiment of the international financial markets, even in the face of the persisting flow of

unfavourable macroeconomic data from the economies of the European Union and the USA. Informing this optimism were expectations of resumption of economic growth in response to various measures undertaken by the central banks, inter alia, in September EBC launched the Outright Monetary Transactions (OMT) programme, aiming to purchase bonds of the indebted states of the euro zone while the Fed announced its QE3 programme, its third quantitative easing programme aimed at mortgage bond purchases. All those measures helped to dissipate the tension then prevailing in the financial markets. The forecasts of the European economy reaching the bottom of the business cycle in the first half of 2013 at the latest were also very helpful.

As a result, global markets got back on the path to growth, as evidenced, among others, by the Dow Jones industrial average, American market's key index,

maksymów (w marcu 2013 roku). W Polsce główny indeks warszawskiej giełdy WIG wzrósł o 26,2 proc., indeks największych spółek WIG20 zyskał 20,4 proc.

## Otoczenie regulacyjne

W 2012 roku nastąpiły istotne zmiany w otoczeniu regulacyjnym sektora bankowego i niebankowego sektora finansowego w Polsce, w tym m.in.:

- uchwała nr 18/2011 KNF z dnia 25 stycznia 2011 roku (Dz.Urz. KNF nr 3, poz. 6) zobowiązująca banki do przestrzegania wymogów określonych w Rekomendacji S dotyczącej ekspozycji kredytowych zabezpieczonych hipotecznie, a przez to wpływająca na poziom akcji kredytowej banków,
- ustawa z dnia 12 maja 2011 roku o kredycie konsumenckim (Dz.U. nr 126, poz. 715) wprowadzająca istotne zmiany oddziałujące na akcję kredytową w segmencie detalicznym w 2012 roku,
- uchwała nr 153/2011 KNF z dnia 7 czerwca 2011 roku (Dz.Urz. KNF nr 8, poz. 29) wprowadzająca od 30 czerwca 2012 roku wyższe wagi ryzyka dla ekspozycji detalicznych oraz ekspozycji zabezpieczonych na nieruchomości mieszkalnej w przypadku uzależnienia wartości spłaty od zmian kursowych,
- ustawa z dnia 15 lipca 2011 roku zmieniająca od 31 sierpnia 2011 roku ustawę o finansowym wsparciu rodzin w nabywaniu własnego mieszkania (Dz.U. nr 168, poz. 1006), która określiła wygaszenie programu „Rodzina na Swoim” stopniowo do 31 grudnia 2012 roku, co miało wpływ na poziom akcji kredytowej w obszarze kredytów hipotecznych,
- uchwała Rady Bankowego Funduszu Gwarancyjnego z dnia 23 listopada 2011 roku podwyższająca stawkę procentową określającą wysokość funduszu ochrony środków gwarantowanych tworzonego przez banki w 2012 roku,
- uchwała nr 324/2011 KNF z dnia 20 grudnia 2011 roku wprowadzająca zmiany w zakresie

hit record highs (in March 2013). In Poland, WIG, the Warsaw stock market's main index, climbed by 26.2%, while WIG20, its blue chips index, gained 20.4%.

## Regulatory environment

In 2012 significant regulatory changes influenced banking and non-banking financial sector in Poland, including i.a.:

- the Resolution No. 18/2011 of the Polish Financial Supervision Authority (PFSA) of 25 January 2011 (Official Journal of PFSA No. 3, item 6) which required banks to comply with rules determined by Recommendation S concerning credit exposures secured by mortgage, thus affecting the level of lending activity of banks,
- the Act of 12 May 2011 on consumer loan (Journal of Laws No. 126, item 715) implementing significant changes affecting the lending activity in retail segment in 2012,
- the Resolution No. 153/2011 of the PFSA of 7 June 2011 (Official Journal of PFSA No. 8, item 29) introducing from 30 June 2012 higher risk weights for retail exposures and exposures secured on housing real estate in the case of dependence the value of repayment on exchange rate fluctuations,
- the Act of 15 July 2011 amending the Act on financial support to families purchasing their own homes (Journal of Laws, No. 168, item 1006) as of 31 August 2011, specifying gradually termination of the 'Rodzina na Swoim' programme by 31 December 2012; which had an impact on the level of lending activity on the mortgage loans market,
- the Resolution of the Bank Guarantee Fund (BGF) Council of 23 November 2011 increasing the interest rate specifying the amount of the guaranteed funds protection fund to be created by banks in 2012,
- the Resolution No. 324/2011 of the PFSA of 20 December 2011 introducing changes in the principles of determination of capital requirements for different

- wyznaczania wymogów kapitałowych z tytułu poszczególnych rodzajów ryzyka oraz zmiany w zakresie ustalenia norm płynności wiążących banki (Dz.Urz. KNF13 poz. 48),
- ustawa z 22 grudnia 2011 roku wprowadzająca zmiany w Ordynacji podatkowej (Dz.U. nr 291 poz. 1707), uniemożliwiającej od 1 kwietnia 2012 roku unikanie podatku od zysków z odsetek kapitałowych, co miało wpływ na sytuację na rynku depozytów detalicznych,
  - uchwała RPP z maja 2012 roku podwyższająca o 0,25 p.p.: stopę referencyjną (do 4,75 proc.), oprocentowanie kredytu refinansowego, udzielanego pod zastaw papierów wartościowych (do 6,25 proc.), oprocentowanie lokaty terminowej przyjmowanej od banków przez Narodowy Bank Polski (do 3,25 proc.) oraz stopę redyskontową weksli przyjmowanych od banków do redyskonta,
  - uchwała nr 173/2012 KNF (Dz.Urz. KNF z 2012 r. poz. 9) wprowadzająca od 30 czerwca 2012 roku zmiany w zakresie limitów koncentracji zaangażowań oraz definicji dużych zaangażowań banków,
  - uchwały RPP z listopada i grudnia 2012 roku obniżające łącznie o 0,5 p.p.: stopę referencyjną (do 4,25 proc.), oprocentowanie kredytu refinansowego udzielanego pod zastaw papierów wartościowych (do 5,75 proc.), oprocentowanie lokaty terminowej przyjmowanej od banków przez Narodowy Bank Polski (do 2,75 proc.) oraz stopę redyskontową weksli przyjmowanych od banków do redyskonta przez Narodowy Bank Polski (do 4,5 proc.),
  - nowelizacja ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych (Dz.U. z 2011 roku nr 291, poz. 1706), która od 1 lutego 2012 roku podniosła o 2 p.p. stopę składki na ubezpieczenia rentowe (w części finansowanej przez jej płatników).

*Stopniowe wygaszanie w 2012 roku programu „Rodzina na swoim” wpłynęło na akcję kredytową banków.*

*Gradually termination of the ‘Rodzina na swoim’ programme in 2012 had an impact on the level of the banks lending activity.*

- types of risk and in the rules of determining liquidity standards obligatory for banks (Official Journal of PFSA 13, item 48),
- the Act of 22 December 2011 implementing amendments to the Tax Ordinance (Journals of Laws No. 291, item 1707) preventing from tax on profit from capital interest avoidance as of 1 April 2012, which influenced the situation on the retail deposit market,
  - the Resolution of RPP of May 2012 increasing by 0.25 pp.: reference rate (to 4.75%), interest rate on refinancing loans secured with a pledge on securities (to 6.25%), the interest rate of fixed-term deposits placed by banks with the National Bank of Poland (to 3.25%) and the rediscount rate for bills of exchange accepted from banks for rediscounting,
  - the Resolution No. 173/2012 of the PFSA (Official Journal of PFSA from 2012, item 9) implementing changes in the limits of exposures concentration and the banks large exposures definition as of 30 June 2012,
  - the Resolution of RPP of November and December 2012 decreasing in total by 0.5 pp.: reference rate (to 4.25%), interest rate on refinancing loans secured with a pledge on securities (to 5.75%), the interest rate of fixed-term deposits placed by banks with the National Bank of Poland (to 2.75%) and the rediscount rate for bills of exchange accepted by the National Bank of Poland from banks for rediscounting (to 4.5%),
  - the Amendment of Act on the social insurance system (Journal of Laws of 2011 No. 291, item 1706), which increased the percentage rate of the contribution for disability pension insurance by 2 pp. (in the part financed by its remitters) as of 1 February 2012.





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

---

37

Development prospects 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

### „PKO Bank Polski. Codziennie najlepszy” – strategia na lata 2013-2015

Mamy świadomość, że żaden prymat nie jest dany raz na zawsze, codziennie musimy walczyć o mistrzostwo w naszej koronnej dyscyplinie – bankowości uniwersalnej. Chęć i gotowość do ciągłego doskonalenia się znalazła odzwierciedlenie w najnowszej strategii PKO Banku Polskiego na lata 2013-2015. Jej główne cele to trwały wzrost wartości dla akcjonariuszy, utrzymanie wysokiej efektywności kosztowej, wzrost udziałów rynkowych oraz jakości i efektywności obsługi klientów. Chcemy jednocześnie aktywnie poszukiwać możliwości rozwoju w Polsce oraz w Europie Środkowo-Wschodniej poprzez przejęcia lub alianse.

Nierównowaga w gospodarce światowej, zmiany demograficzne, szybki rozwój Internetu, spowolnienie wzrostu, trudności w dostępie do finansowania, znaczne rozbudowanie regulacji, konkurencja ze strony instytucji niebankowych, w szczególności na rynku płatności i consumer finance, przyczyniają się do szybkiej transformacji sektora bankowego w Polsce i na świecie. Polskie banki muszą się szybko dostosować do środowiska niskich stóp, które powodują presję na marże i wyniki finansowe. W takim otoczeniu małe i średniej wielkości banki mają rosnące trudności, aby uzyskać dochodowość, co powoduje, że wiele z nich decyduje się na agresywną walkę o udziały rynkowe, inne z kolei rozważają wyjście z rynku. W efekcie sektor bankowy jest na etapie konsolidacji i zaciętej walki konkurencyjnej

### “PKO Bank Polski. The Best Every Day”, the strategy for the years 2013-2015

We realise that no primacy is given once and for all, and every day we need to fight for championship in universal banking, our crowning discipline. The newest strategy of PKO Bank Polski for the years 2013-2015 reflects our motivation and commitment to continual improvement. Its main objectives include delivery of sustainable shareholder value growth, retention of high cost efficiency, growing of market shares and increase of cus-

tomer service quality and efficiency. We also wish to actively pursue possibilities for development in Poland and Central and Eastern Europe through acquisitions or alliances.

Disbalances in the global economy, demographic changes, rapid development

*Polskie banki muszą się szybko dostosować do środowiska niskich stóp, które powodują presję na marże i wyniki finansowe.*

*Polish banks need to be able to adjust quickly to the low-interest-rate environment, which has led to pressure on margins and financial results.*

of the Internet, economic downturn, difficulties in access to financing, overregulation, competition from non-banking institutions (particularly in the payments and consumer finance markets) have all contributed to rapid transformation of the global and the Polish banking sector. Polish banks need to be able to adjust quickly to the low-interest-rate environment, which has led to pressure on margins and financial results. In such an environment small- and medium-sized banks experience mounting difficulties in achieving profitability, which has driven many of them to aggressive fight for market share while others, in turn, consider exiting the market. As a result, the banking sector has entered a phase of consolidation and fiercely competitive



o długoterminową pozycję rynkową. Najbliższe 2-4 lata mogą być więc kluczowe dla określenia „układu sił” w polskiej bankowości, a celem strategicznym PKO Banku Polskiego jest nie tylko bycie liderem, ale dalsze umocnienie swojej pozycji konkurencyjnej jako codziennie najlepszego Banku pierwszego wyboru dla klientów indywidualnych i instytucjonalnych.

Główne cele strategii „Codziennie najlepszy”:

- Wypracowanie zwrotu z zainwestowanego kapitału (powyżej 15 proc.)
- Trwały wzrost wartości dla akcjonariuszy
- Utrzymanie wysokiej efektywności kosztowej (C/I poniżej 45 proc.; dynamika kosztów na poziomie inflacji)
- Wzrost aktywów o ok. 4-5 proc. średniorocznie
- Utrzymanie wysokiej adekwatności kapitałowej (współczynnik wypłacalności powyżej 12 proc., a Core Tier 1 powyżej 11 proc.)
- Znaczące obniżenie kosztów ryzyka (do poziomu 1,20 p.p.; 100-120 punktów bazowych w długim terminie)
- Wzrost udziałów rynkowych
- Doskonalenie jakości i efektywności obsługi klientów
- Umocnienie sieci dystrybucji w tzw. Polsce powiatowej oraz w atrakcyjnych lokalizacjach dużych miast
- Gotowość do nieograniczonego rozwoju w Polsce oraz w Europie Centralnej poprzez przejęcia lub alianse

Nasza nowa strategia odpowiada na długoterminowe wyzwania stojące przed sektorem bankowym i polską gospodarką, uwzględniając wszystkie czynniki determinujące prowadzenie biznesu w przyszłości. Oparta jest na założeniu, że polski sektor bankowy posiada nadal atrakcyjny potencjał wzrostu – wskaźniki, tj. kredyty/PKB oraz depozyty/PKB, znajdują się poniżej poziomów dla strefy euro. Prognozujemy przyspieszenie wzrostu gospodarczego w Polsce począwszy od

struggle for long term market position. The next 2-4 years can thus be crucial for determining the “balance of power” in the Polish banking sector while PKO Bank Polski’s strategic objective is not limited to being a leader, but also focused on strengthening its competitive position as a bank of first choice that is the Best Every Day for individual customers and institutional clients.

The main objectives of the Best Every Day strategy

- Robust return on invested capital (above 15%);
- Sustainable shareholder value growth;
- Maintaining high cost efficiency (C/I below 45%; evolution of costs aligned with inflation level);
- Semi-annual asset growth rate of ca 4-5%;
- Maintaining high capital adequacy (CA of above 12%, Core Tier 1 above 11%);
- Significant reduction of the cost of risk (to 1.20 ppt; 100-120 bps in the long term);
- Increasing market shares;
- Improving customer service quality and efficiency;
- Strengthening the distribution network at the county level and in attractive locations of major cities; and
- Readiness for non-organic development in Poland and Central Europe through acquisitions or alliances.

Our new strategy is a response to long term challenges facing the banking sector and the Polish economy, as it takes into consideration all of the determinants of running business in the future. It is based on the premise that the Polish banking sector still has an attractive growth potential: all the key indicators, such as loans to GDP and deposits to GDP, are below the euro zone levels. Our forecasts indicate acceleration of economic growth in Poland from the second half of 2013; assuming economic conditions in

drugiego półrocza 2013 roku, przy założeniu stabilizacji sytuacji gospodarczej w strefie euro w perspektywie najbliższych 2 lat. Oczekujemy ponadto, że stopy procentowe pozostaną na stabilnym i niskim poziomie, co najmniej do połowy 2014 roku. W efekcie niższych stóp zakładamy ożywienie rynku kredytowego w latach 2014 i 2015, w tym odwrócenie negatywnego trendu w consumer finance.

Jesteśmy przygotowani organizacyjnie i technologicznie do wykorzystania w pełni potencjału bardzo szybko rosnącego rynku płatności elektronicznych, o czym świadczy choćby realizowany w 2012 roku i wdrożony w I kwartale 2013 roku innowacyjny projekt IKO (płatności mobilne).

Polacy chętnie adaptują nowe rozwiązania, o czym świadczy wzrost transakcji bezgotówkowych, rozwój self-direct i spadek transakcji w oddziale. Zakładamy ponadto wzrost popytu na produkty inwestycyjne, oszczędnościowe i ubezpieczeniowe, dalszy rozwój kredytów hipotecznych, jednak kluczowe dla rentowności produktu będą marże i umiejętności odsprzedaży innych produktów i usług. Istotnym czynnikiem ograniczającym wzrost wolumenów kredytowych będzie finansowanie.

W bankowości korporacyjnej spodziewamy się wzrostu emisji dłużnych papierów wartościowych (wpływ norm Bazylei III). Banki będą także w rosnącym zakresie finansowały się długoterminowymi depozytami i obligacjami. W perspektywie jest także starzenie się społeczeństwa (większość zasobów finansowych będą dysponować klienci w wieku 40+), ale również wzrost penetracji usług finansowych wśród 10 mln niebankowionych Polaków.

the euro zone stabilise over the next two years. We also expect that interest rates will remain at stable low level at least to mid-2014. As a result of the lower interest rates, we anticipate the credit market to revive in the years 2014 and 2015, with reversal of the negative trend in consumer finance.

We have the organisational and technological capacities ready to take full advantage of the fast-growing electronic payments market; as exemplified in the innovative mobile payments IKO project we implemented in 2012 and which went live in the first quarter of 2013.

Poles readily adopt new solutions, as testified by the growing scale of non-cash transactions, development of self-directed tools and decline in the scale of teller handled transactions. We also anticipate increase in demand for investment, savings and insurance products, further development in mortgage lending, however, it will be the margins and re-sale of other products and services that will be of key significance to product profitability. Funding will be a material limiting factor to loan volume growth.

In the corporate market we expect growth in debt securities issues (impact of the Basil III norms). We will also see banks funding themselves through long-term deposits and bonds, to a growing extent. In this perspective we will also experience aging of the society (majority of the funds will be with customers of 40+), but also increasing penetration of financial services among the 10 million of the unbanked Poles.



Nowa strategia na lata 2013-2015 wyznacza 6 kierunków działań kluczowych:

- satysfakcję klienta,
- doskonałość dystrybucyjną – związaną z lepszą i bardziej efektywną obsługą klientów oraz rozwojem kanałów zdalnych,
- innowacje i technologie – zwiększenie innowacyjności w dziedzinie nowych rozwiązań finansowych nie tylko w zakresie produktów, ale także kanałów dystrybucji,
- efektywność organizacji – związaną z utrzymaniem wysokiej konkurencyjności poprzez wprowadzenie inteligentnej informacji zarządczej, optymalizacji zarządzania ryzykiem i płynnością,
- rozwój kompetencji – głównie w zakresie rozwoju kompetencji pracowników oraz rozwoju kultury korporacyjnej,
- akwizycje i alianse – finansowane posiadanymi istotnymi nadwyżkami kapitału.

Hasło „Codziennie najlepszy” chcemy realizować w każdym segmencie działalności:

- w obszarze detalicznym dominować będzie „klientocentryczność”, poprzez wykorzystanie pełnej wiedzy o kliencie w celu jego lepszej obsługi. Kontynuowana będzie modernizacja oddziałów i agencji, ale także zwiększać się będzie wykorzystanie

The New Strategy for the years 2013-2015 defines six key lines of action:

- customer satisfaction;
- excellence in distribution – relates to better and more efficient customer service and development of the remote channels;
- innovation and technology – stepping up innovation in delivery of new financial solutions, not just in the realm of products, but also distribution channels;
- organisational efficiency – relates to maintaining strong competitiveness through introduction of intelligent management information, risk optimisation and liquidity management;
- development of competence – relates largely to staff competence and corporate culture development;
- acquisitions and alliances – funded with the significant capital surpluses available.

We intend to pursue the slogan of “the Best Every Day” in every business segment:

- the retail market will be dominated by the “customer-centric” stance, through the use of complete knowledge about the customer, to serve them better. We continue with modernisation of branches and agencies, but also cultivate the use of the direct channels in the

kanałów bezpośrednich w sprzedaży produktów i usług. W ramach rozwoju oferty główny nacisk położymy na innowacyjne rozwiązania, a także rozwój produktów ubezpieczeniowych i inwestycyjno-oszczędnościowych. Celem Banku jest także zmiana wizerunku instytucji na bardziej nowoczesny,

- w obszarze korporacyjnym rozwijana będzie bankowość relacyjna. Planowane jest wdrożenie zaawansowanej polityki cenowej, która pozwoli na poprawę naszej pozycji konkurencyjnej, a także rozwój kompetencji, w tym doskonalenie specjalizacji sektorowej w wybranych branżach. Drugim ważnym celem w ramach obszaru korporacyjnego jest rozwój bankowości transakcyjnej poprzez rozwój rozwiązań płatności masowych, wdrożenie innowacyjnych produktów i poprawę jakości działania systemu transakcyjnego,
- w obszarze inwestycyjnym planujemy zintegrowanie modelu sprzedażowego, większe wykorzystanie bazy klientów korporacyjnych, sprzedaż produktów inwestycyjnych w sieci oddziałów i udział w znaczących programach inwestycyjnych w sektorze energetycznym, wydobywczym i infrastrukturalnym. Optymalizacja zarządzania aktywami i pasywami przełoży się na bardziej efektywne zarządzanie płynnością, szczególnie w kontekście regulacji długoterminowej stabilności finansowej określonych w Bazylei III,
- w pozostałych obszarach planujemy głównie obniżenie kosztów ryzyka, rozwój systemu informatycznego, umożliwiający efektywną realizację priorytetowych potrzeb biznesowych, zwiększenie efektywności organizacji, optymalizację wydatków i zintegrowany model rachunkowości i podatków.

sale of products and services. In developing the offer, we will concentrate on innovative solutions, and development of insurance and investment and savings products.

The Bank also aims at refreshing the image of the institution;

- the corporate market will focus on development of relationship banking. We plan to implement a sophisticated pricing policy, which is expected to improve our competitive position, and to develop our competences, including improving sector specific know-how in selected industries. The other important objective of corpo-

rate market is the development of transaction banking through development mass payments solutions, implementation of innovative products and improvement of the operational efficiency of the transaction system;

- investment banking plans involve integration of the sales model, greater use of the corporate client base, selling of investment products through the branch network and participation in major scale investment programmes in energy, mining and infrastructure. Optimisation of asset and liability management will translate into a more efficient liquidity management, particularly in the context of the new long-term financial stability rules defined through Basil III;
- the plans for the remaining divisions are largely focused on: reduction of the cost of risk; development of an IT system, enabling efficient achievement of business priorities; increasing organisational efficiency; optimising expenses; and adoption of an integrated statutory and tax accounting model.

*Hasło „Codziennie najlepszy” chcemy realizować w każdym segmencie działalności.*

*We intend to pursue the slogan of “the Best Every Day” in every business segment:*

## Przewaga konkurencyjna

Mamy dobrą pozycję wyjściową do realizacji strategii na lata 2013-2015. Sukces poprzedniej strategii „Lider” na lata 2010-2012 umocnił naszą pozycję niekwestionowanego lidera polskiej bankowości. Przewodzimy rynkowej stawce nie tylko pod względem liczby klientów czy wartości aktywów, ale także pod względem dochodowości, efektywności, pozycji kapitałowej i płynnościowej.

Codziennie chcemy doskonalić się, naszą organizację, jakość obsługi i produkty. Dlatego wśród kluczowych założeń naszej strategii znalazły się: satysfakcja klienta, efektywność i innowacyjność oraz wykorzystanie do budowy długoterminowej wiodącej pozycji na polskim rynku już posiadanych przewag konkurencyjnych. Najważniejsze z nich to:

- silna marka. Oferujemy rozwiązania sygnowane najlepszą polską marką finansową. W grudniu 2012 roku marka PKO Banku Polskiego po raz kolejny zwyciężyła w rankingu dziennika „Rzeczpospolita” w kategorii Finanse i zajęła II miejsce w klasyfikacji ogólnej. W ciągu sześciu lat wartość naszej marki wzrosła o 200 proc., do poziomu ponad 3,7 mld zł. Autorzy rankingu w uzasadnieniu podkreślili, że dobrze wykorzystaliśmy czas kryzysu finansowego, rozwijając akcję kredytową, podczas gdy należący do globalnych instytucji konkurenci nierzadko ograniczali biznes.
- największe udziały w rynku, największa baza klientów. Jesteśmy liderem na rynku pod względem liczby prowadzonych rachunków bieżących (6,2 mln sztuk na koniec 2012 roku) oraz wydanych kart płatniczych (7,2 mln na koniec 2012 roku). W 2012 roku utrzymaliśmy też wiodącą pozycję w rynku depozytów (16,8 proc. udziałów) i kredytów (16,1 proc.).

## Competitive edge

Our starting position to implementation of the strategy for the years 2013-2015 is excellent .

The success of the previous Leader strategy for the years 2010-2012 strengthened our position of undisputed leadership on the Polish banking market. We are at the head of the market pack not just in terms of the number of customers and clients or of the value of assets, but also in terms of profitability, efficiency, and the capital and liquidity positions.

We are keen to hone our organisation, customer service and products on a daily basis. That is why the key premises of our current strategy include: customer satisfaction, efficiency, innovation and use of the acquired competitive advantages in building a longterm the leading position in the Polish market. The most important of those include:

- strong brand. We offer solutions signed with the best Polish financial brand. In December 2012 the PKO Bank Polski brand once again won the Rzeczpospolita daily's ranking in the Finance category and took the second place in the general classification. In the course of the last six years value of our brand increased by 200% to the level of PLN 3.7 billion. As the authors of the ranking pointed out, the bank, among other things, made good use of the financial crisis by developing its lending activity, while its competitors forming part of global financial institutions frequently cut down their business.
- the largest market shares and the biggest customer base. We are a market leader in terms of the number of active current accounts (6.2 million, as at the end of 2012) and issued payment cards (7.2 million, as at the end of 2012). In 2012 we also successfully defended our leading market position in deposits (16.8% market share) and loans (16.1%).



Chcemy wzmacniać status instytucji pierwszego wyboru dla milionów Polaków i setek tysięcy małych, średnich i dużych firm. Naszą ambicją jest, by w naszym Banku wszystko zaczynało i kończyło się na potrzebach klientów: wysokim standardzie obsługi, atrakcyjnej ofercie produktowej, zróżnicowanych kanałach dostępu. Mamy świadomość, że satysfakcja z relacji z Bankiem zdecyduje o sukcesie w sektorze w najbliższych latach.

Priorytetowo traktujemy edukację przyszłych klientów instytucji finansowych, wierząc, że szeroka wiedza i świadomość własnych potrzeb będą dla nich najlepszymi doradcami przy doborze produktów. Naszą chlubą są Szkolne Kasy Oszczędności, największy i najstarszy w Polsce program edukacji finansowej, którego historia sięga jeszcze lat dwudziestych ubiegłego wieku.

#### **Inwestujemy w wiedzę**

Od blisko dziewięćdziesięciu lat zachęcamy najmłodszych do oszczędzania i zdobywania wiedzy z zakresu finansów. Obecnie Szkolne Kasy Oszczędności to unikatowe rozwiązanie w skali Europy, dostosowane do potrzeb polskich uczniów. Aktualnie w programie uczestniczy ponad 200 tys. uczniów w 4,5 tys. społeczności szkolnych, co oznacza, że prawie co trzecia szkoła podstawowa w kraju należy do programu. Ponad 135 tys. uczniów oszczędza w serwisie internetowym SKO (dane z końca kwietnia 2013 roku).

We intend to strengthen the status of the institution of first choice for millions of Poles and hundreds of thousands of small, mid-sized and large companies. We aspire that everything in our bank begin and end with the needs of the customer: high standard of service, attractive product offer, and diversified access channels. We are aware that satisfaction from the customer-bank relationship is decisive to the success in the sector now and in the years to come.

We give high priority to educating the future customers of financial institutions, as we believe that wide knowledge combined with awareness of own needs will served as their best advisers in selection of financial products. We are proud of the School Savings Unions, Poland's largest and oldest financial education programme, whose history reaches back to the twenties of the last century.

#### **Investing in knowledge**

For nearly ninety years we have been encouraging young people to collect savings and gain financial knowledge. At present, the Schools Savings Unions are a solution that is unique on the European continent, yet so well suited to the needs of Polish pupils. The programme participation has now exceeded 200 000 students of 4 500 school communities, meaning that nearly every third grammar school in the country engages in the programme. Over 135 000 of those students collect savings via the SKO internet service (data as at the end of April 2013).

**Naszą chlubą są Szkolne Kasy Oszczędności, największy i najstarszy w Polsce program edukacji finansowej, którego historia sięga jeszcze lat dwudziestych ubiegłego wieku.**

We are proud of the School Savings Unions, Poland's largest and oldest financial education programme, whose history reaches back to nineteen twenties of the last century.

Dzięki udziałowi w programie uczniowie:

- uczą się zarządzania finansami osobistymi,
- wyrabiają w sobie nawyk świadomego oszczędzania,
- zdobywają wiedzę na temat oszczędzania i roli pieniądza we współczesnym świecie,
- nabywają praktyczne umiejętności z zakresu korzystania z usług bankowych.

#### **Nowoczesna sieć dystrybucji**

Jednym z priorytetów strategii „Lider” była modernizacja oddziałów. W 2012 roku kontynuowaliśmy prace związane z dostosowaniem oddziałów do najwyższych standardów rynkowych. Z myślą o najbardziej zamożnych klientach otworzyliśmy ekskluzywne oddziały bankowości prywatnej w Warszawie, Krakowie i Gdańsku. Pilotażowe biuro utworzone w Warszawie, bardzo pozytywnie odebrane przez klientów, zrealizowało cele na rok 2012 powyżej oczekiwań.

W zmodernizowanych siedzibach zapewnione zostały, przy użyciu nowoczesnych rozwiązań, komfortowe warunki obsługi klientów. Jednym z przykładów jest dyspenser kasjerski z zamkniętym obiegiem gotówki (tzw. recycler). W 2012 roku wyposażyliśmy – jako jeden z pierwszych banków w Polsce – oddziały w 239 tego rodzaju urządzeń.

Sieć dystrybucji wspierana jest przez agencje – partnerskie placówki, które mają za zadanie aktywnie oferować klientom produkty z szerokiej oferty Banku.

Through the programme the students:

- learn how to manage their personal finances;
- develop a conscious habit of saving money;
- gain knowledge on saving and the role of money in the modern world; and
- acquire practical skills in using banking services.

#### **Modern distribution network**

Modernisation of the branch network was one of the priorities of the Leader strategy. Through the year 2012 we continued the works aimed at

bringing the branches in line with the highest market standards.

With customers of the high net worth individuals segment in mind, we opened up exclusive private banking branches in Warsaw, Kraków and Gdańsk.

The pilot branch office

organised in Warsaw met with very positive customer response, its year 2012 targets overshoot by a margin beyond all expectation.

The modernised locations ensure comfortable conditions for provision of customer service, with employment of modern solutions. One such solution is the cash dispenser with a closed cash cycle (cash recycler). We were one of the first banks on the market to equip our branches in 239 devices of this type in 2012.

The distribution network is supported through agencies, partner locations engaged in offering the customers a wide range of the bank's products.

*Zmodernizowane placówki  
zapewniają komfortowe warunki  
obsługi klientów.*

*The modernised branch facilities have  
added a dimension of comfort to  
customer service.*



Liczba bankomatów PKO Banku Polskiego wzrosła o 346 sztuk r/r, osiągając na koniec 2012 roku liczbę 2 803, co pozwoliło na dalsze zmniejszenie kosztów obsługi gotówkowej i rozszerzenie dostępności usług dla klientów. W ramach optymalizacji sieci Banku, rozwijaliśmy własną sieć urzędzeń poprzez włączenie bankomatów spółki eService do sieci Banku oraz rozwój sieci własnej, w tym nowe urzędzenia w sieci sklepów Biedronka oraz bankomaty mobilne. Dodatkowo, na mocy podpisanej umowy, klienci Banku mają możliwość bezpłatnego korzystania z 1058 bankomatów Banku BZWBK. W 2012 roku uruchomiliśmy funkcjonalność bankomatów pozwalającą na dokonywanie wpłat gotówkowych za pomocą urzędzeń samoobsługowych. Pierwszy bankomat z modułem wpłatomatowym działa od listopada 2012 roku, a do końca 2012 roku liczba urzędzeń tego typu wzrosła do 38.

Wyznaczamy też nowy trend – możliwość dokonywania w samoobsługowych urzędzeniach płatności na rzecz miasta. Pierwsze trzy opłatomaty zostały zainstalowane w kwietniu 2013 roku we Wrocławiu (od lipca 2012 roku obsługujemy budżet tego jednego z najbardziej prężnych samorządów w Polsce). Nasz Bank, jako pierwszy na rynku, umożliwił regulowanie opłat nie tylko gotówką, ale i kartą. Obsługa urzędzenia jest przyjazna dla użytkownika, dzięki czytelnej grafice i intuicyjności interfejsu.

The number of own ATMs increased by 346 YoY reaching 2 803, as at the end of 2012, which allowed us to further reduce the costs of cash handling operations, and to expand availability of our services to customers. As part of own network optimisation, we continued interconnecting the eService network's ATMs with the bank's network and developing own network, with new machines at the Biedronka supermarkets, and new mobile ATMs. We additionally entered a contract enabling our customers to use a network of 1 058 BZWBK ATMs free of charge. In 2012, our ATMs were equipped with a new functionality enabling our customers to deposit cash via self-service devices. Our first ATM with the cash deposit functionality came on line in November 2012, with a total of 38 machines of this type becoming available by the end of 2012.

We also set a new trend by enabling payments for municipal services through self-service machines. The initial three such machines were installed in April 2013 in Wrocław (the Bank has serviced the budget of this leading Polish self-government administration since July 2012). We were the first in the market to enable payment of urban fees and charges not only by cash but also by payment cards. Clear graphics and intuitive interface make handling of this device user-friendly.

## Liczba placówek, bankomatów i agencji

Number of branches, ATMs and agencies

	31.12.2012	31.12.2011	31.12.2010	31.12.2009
<b>Liczba placówek ogółem</b> Total number of branches	1 198	1 198	1 208	1 228
<b>Liczba bankomatów</b> Number of ATMs	2 803	2 457	2 419	2 388
<b>Liczba agencji</b> Number of agencies	1 208	1 400	1 942	2 175

## Zarządzanie ryzykiem

Zarządzanie ryzykiem, jeden z naszych najważniejszych procesów wewnętrznych, ma na celu zapewnienie odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa oraz rentowności działalności biznesowej w zmieniającym się otoczeniu prawnym i ekonomicznym. Poziom ryzyka stanowi ważny składnik procesu planistycznego.

W Banku zidentyfikowane zostały następujące rodzaje ryzyka bankowego, które podlegają zarządzaniu: kredytowe, stopy procentowej, walutowe, płynności, cen towarów, cenowe kapitałowych papierów wartościowych, operacyjne, braku zgodności, biznesowe (w tym ryzyko strategiczne) i reputacji. Szczególnej kontroli podlega także ryzyko transakcji pochodnych, ze względu na specyfikę tych instrumentów.

Zarządzanie ryzykiem w PKO Banku Polskim opiera się w szczególności na następujących zasadach:

- Bank zarządza 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

## Risk management

One of the most crucial internal processes, risk management is intended to provide the business with adequate levels of security and profitability within the continually evolving legal framework and economic environment. The degree of risk is an important element of the planning process.

The Bank identifies the following banking risk categories, which are being managed: credit, interest rate, exchange rate, liquidity, commodity price, equity price, operational, non-compliance, business (including strategic risk) and reputational. The derivative transactions risk is also the subject of special oversight, because of the unique nature of those instruments.

Risk management in PKO Bank Polski is based on the following principles:

- the Bank manages all of the identified types of banking risk;
- the risk management process is appropriate to the scale of the operations and to the materiality; scale and complexity of a given risk and tailored to new risk factors and sources on a current basis;
- the risk management methods (in particular the models and their assumptions) and the risk measurement systems are tailored to the scale and complexity of risk and the risk and verified and validated on a periodical basis;
- the area of risk and debt collection remains organisationally independent of business activities;
- risk management is integrated with the planning and controlling systems;
- the risk level is monitored on a current basis;
- the risk management process supports the pursuit of the Bank's strategy in keeping with

ze strategią zarządzania ryzykiem, w szczególności w zakresie poziomu tolerancji ryzyka.

Zarząd Banku odpowiada za zarządzanie ryzykiem, w tym za nadzorowanie i monitorowanie działań podejmowanych przez Bank w zakresie zarządzania ryzykiem. Zarząd Banku podejmuje najważniejsze decyzje mające wpływ na poziom ryzyka Banku oraz uchwała przepisy wewnętrzne dotyczące zarządzania ryzykiem.

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

- pierwsza linia obrony, którą stanowi kontrola wewnętrzna funkcjonalna, zapewniająca stosowanie mechanizmów kontroli ryzyka i zgodność działania z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa,
- druga linia obrony, którą stanowi system zarządzania ryzykiem, w tym metody, narzędzia, proces i organizacja zarządzania ryzykiem,
- trzecia linia obrony, którą stanowi 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 okresowym weryfikowaniem.

the risk management strategy, in particular with regard to the level of tolerance of the risk.

The bank's Management Board is responsible for risk management, including supervision and monitoring of all the risk management related

actions undertaken by the bank. The bank's Management Board adopts the key decisions affecting the overall level of risk and enacts internal risk management regulations.

The risk management process is carried out at three, mutually independent lines of defence:

- the first line of defence, which is functional internal control that ensures the use of risk controls and operational compliance with the generally applicable laws;
- the second line of defence, which is the risk management system, including risk management methods, tools, process and the risk management organisation;
- the third line of defence, which is the internal audit function.

The design on the strategic directions and tasks relating to banking risk in the contexts of the bank's strategy as well as the macroeconomic and regulatory exigencies is the responsibility of the Risk Committee. It also engages in analysis of the periodic banking risk reports and development of relevant guidelines on their based, as well as in development of the banking risk management strategy and its regular review.

### *Projektowanie strategicznych kierunków i zadań w zakresie ryzyka bankowego leży w gestii Komitetu Ryzyka.*

### *Outlining the strategic direction and objectives of banking risk management falls within the prerogatives of the Risk Committee.*

Priorytetem dla nas jest utrzymanie silnej pozycji kapitałowej oraz przyrost stabilnych źródeł finansowania, przy równoczesnym utrzymaniu priorytetów w zakresie efektywności działania i skutecznej kontroli kosztów.

The bank's priorities are to maintain the strong capital position and to gain stable funding sources, the fundamentals of stable business development, while maintaining the priorities of operational efficiency and effective cost control.

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.

Priorytetem dla nas 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. W tym celu w 2012 roku podjęliśmy m.in. następujące działania:

- odnowiona została część wymaganego w lipcu 2012 roku kredytu konsorcjalnego w wysokości 410 mln CHF (z terminem wymagalności w czerwcu 2015 roku) oraz wyemitowano obligacje w wysokości 50 mln EUR (w ramach programu EMTN o 10-letnim terminie zapadalności), 500 mln CHF (w ramach programu EMTN o ok. 3-letnim terminie zapadalności) oraz 1 mld USD (na rynku amerykańskim o 10-letnim terminie zapadalności),
- część zysku Banku za rok 2011 została zaliczona do funduszy własnych,
- zrealizowano w III kwartale 2012 roku opcję call i wykupiono w dniu 30 października 2012 roku obligacje podporządkowane w wysokości 1,6 mld zł, wyemitowane w 2007 roku, a w miejsce tych środków do funduszy uzupełniających zostały zaliczone środki z emisji obligacji podporządkowanych wyemitowanych w dniu 14 września 2012 roku.

Ponadto w grudniu 2012 roku Komisja Nadzoru Finansowego (KNF) potwierdziła, że PKO Bank Polski spełnił warunki o istotności wysokiej wynikające z decyzji KNF z czerwca 2011 roku o warunkowej zgodzie na

The bank's Credit Committee concentrates on minimising credit risk in the loan origination and bad debt management process. The task and mission of the Operational Risk Committee is to ensure coordination and consistency in the bank's decision-making process addressing management of operational risk.

The bank's priorities are to maintain the strong capital position and to gain stable funding sources, the fundamentals of stable business development, while maintaining the priorities of operational efficiency and effective cost control. In this respect, the Bank took the following actions in 2012:

- it rolled a part of a syndicated loan in the amount of CHF 410 million repayable in July 2012 (with a new repayment deadline in June 2015) and issued bonds: EUR 50 million as part of the EMTN programme with a 10-year maturity, CHF 500 million as part of the EMTN programme with ca 3-year maturity, and USD 1 billion on the American market, with a 10-year maturity;
- transferred part of the bank's 2011 profit to own funds;
- executed a call option in the third quarter of 2012, redeemed subordinated bonds of PLN 1.6 billion, issued in 2007, on 30 October 2012, and in the place of those funds recognised the proceeds from the subordinated bonds issued on 14 September 2012 as part of the supplementary funds.

Moreover, in December 2012, the Polish Financial Supervision Authority (PFSA) confirmed to PKO Bank Polski that it met the conditions of materiality stipulated under the PFSA decision of June 2011 on conditional consent to application of the AMA method. As a result, the bank was able to use the AMA method in calculating the



zastosowanie metody AMA, a tym samym umożliwiła zastosowanie jej do obliczania wymogów kapitałowych z tytułu ryzyka operacyjnego bez ograniczenia na spadek wymogu kapitałowego nie więcej niż do poziomu 75 proc. wymogu wyliczonego metodą standardową. Na koniec 2012 roku Bank wyliczył wymóg kapitałowy z tytułu ryzyka operacyjnego w pełni zgodnie z metodą AMA.

## Adekwatność kapitałowa

Adekwatność kapitałowa jest stanem, w którym wysokość posiadanych funduszy własnych przekracza większą z wartości: sumę wymogów kapitałowych (tzw. Filar I) lub sumę kapitału wewnętrznego (tzw. Filar II). Celem zarządzania adekwatnością kapitałową jest utrzymywanie, w sposób ciągły, kapitału na poziomie adekwatnym do skali oraz profilu ryzyka naszej działalności.

### *Współczynnik wypłacalności Grupy wyniósł na koniec 2012 roku 13,07 proc.*

*Capital adequacy ratio of the Group,  
as at the end of 2012,  
amounted to 13.07%.*

Głównymi miernikami adekwatności kapitałowej są:

- współczynnik wypłacalności, który na koniec 2012 roku w stosunku do końca 2011 roku dla Grupy Kapitałowej wzrósł o 0,7 p.p. do poziomu 13,07 proc. Było to spowodowane istotnym wzrostem funduszy własnych w stosunku do wzrostu wymogu kapitałowego na ryzyko kredytowe i rynkowe przy jednoczesnym spadku wymogu kapitałowego na ryzyko operacyjne. Minimalny jego 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,

capital requirements in respect of operational risk without the limitation in decreasing the capital requirement by no more than up to 75% of the capital requirement calculated under the standardised approach. Thus, the Bank calculated the capital requirement in respect of operational risk, as at the end of 2012, in full compliance with the AMA method.

## Capital adequacy

Capital adequacy represents a state in which the value of a bank's own funds exceeds the greater of the sum total of the capital requirements (Pillar I) or of the internal capital requirements (Pillar II). Capital adequacy management is intended to ensure continual maintenance of the capital at a level adequate to the scale and profile of the risk in our operations.

The main measures of capital adequacy are:

- the Group's capital adequacy ratio, which at the end of 2012 increased by 0.7 ppt against the end of 2011 to reach 13.07%. This resulted from a significant increase in own funds against the increase in the capital requirement in respect of credit and market risk, and at concurrent decrease in the capital requirement in respect of operational risk. Its minimum level, in accordance with the Banking Act, is 8%;
- own funds to internal capital, the minimum required under the Banking Act is 1;

- współczynnik wypłacalności dla kapitałów rdzennych (Common Equity Tier 1 ratio).

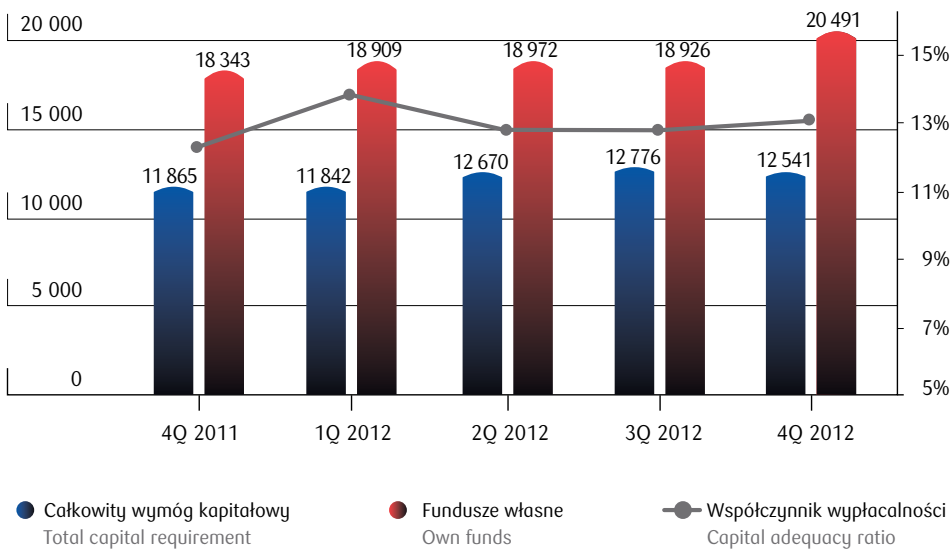
Poziom adekwatności kapitałowej Banku na dzień 31 grudnia 2012 roku utrzymywał się na bezpiecznym poziomie, istotnie powyżej ustawowych limitów.

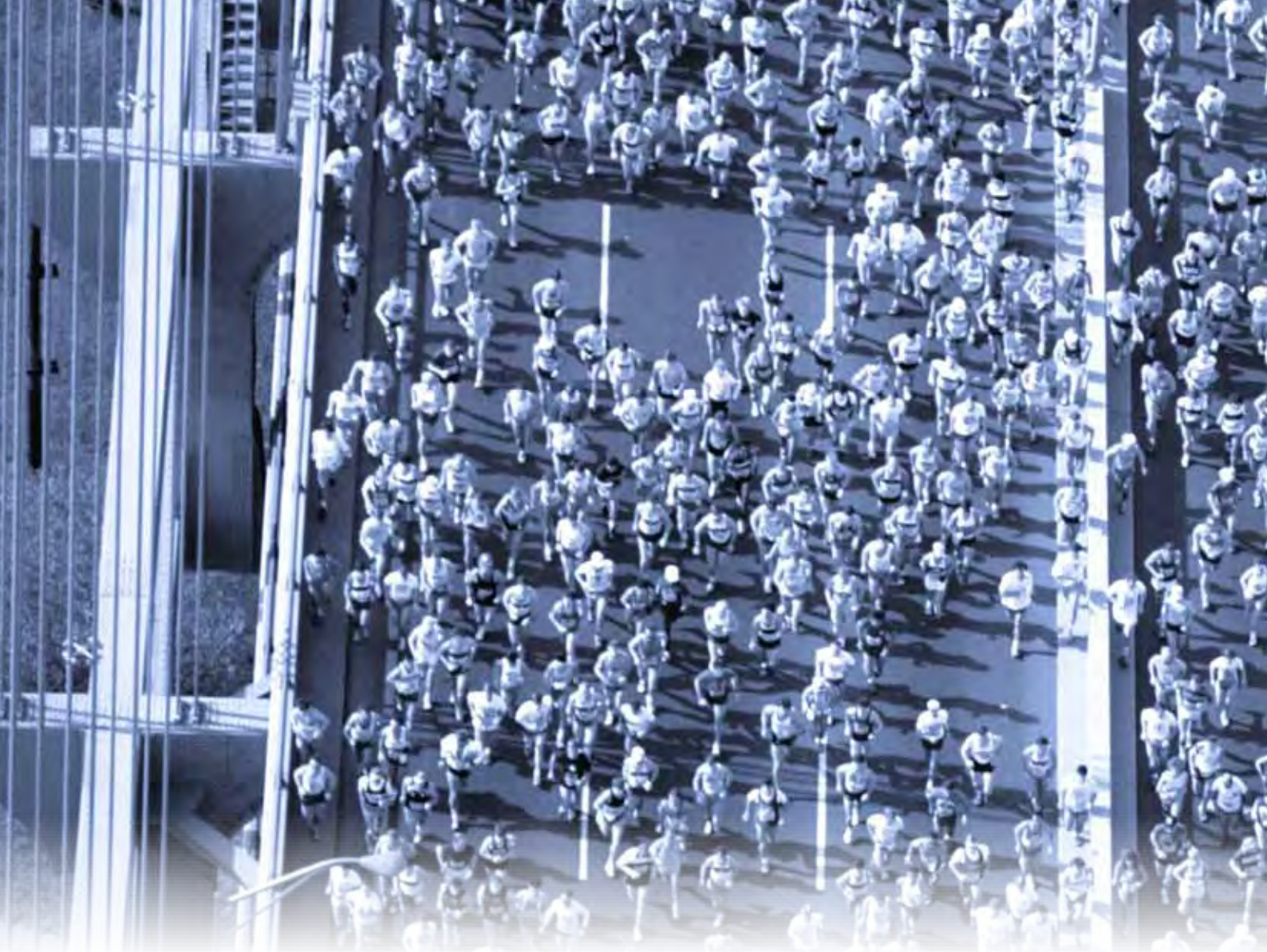
- Capital adequacy ratio for core equity (Common Equity Tier 1 ratio).

The bank's capital adequacy, as at 31 December 2012, remained at a safe level; substantially above the statutory limits.

## Adekwatność kapitałowa Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego (w mln zł)

Capital adequacy of the PKO Bank Polski Group (in PLN million)









## **Grupa Kapitałowa PKO Banku Polskiego**

---

The PKO Bank Polski Group

55

## Grupa Kapitałowa PKO Banku Polskiego

### The PKO Bank Polski Group

Siłą Grupy PKO Banku Polskiego jest ścisła współpraca pomiędzy tworzącymi ją spółkami, pozwalająca dostarczać klientom kompleksowe rozwiązania, nie tylko finansowe.

Nowa strategia PKO Banku Polskiego zakłada dalsze wzmacnianie potencjału i optymalizację działania spółek zależnych. Chcemy być w pierwszej trójce rynku funduszy inwestycyjnych, leasingu i faktoringu.

Spółki Grupy realizują z powodzeniem własne cele biznesowe, wykorzystując w dystrybucji rozbudowaną sieć placówek. Z drugiej strony, wspierają zadania sprzedażowe Banku, dostarczając klientom różnorodnych i kompleksowych rozwiązań finansowych.

Strategia Grupy Kapitałowej Banku na lata 2010-2012 zakładała koncentrację na podstawowej działalności bankowej, uzupełnianej ofertą komplementarnych produktów i usług finansowych. Celem Grupy Kapitałowej Banku było uproszczenie i optymalizacja jej struktury, zwiększenie efektywności oraz osiągnięcie pełnej spójności stosowanego modelu operacyjnego. Kluczowe inicjatywy strategiczne w tym zakresie obejmowały:

- integrację spółek, w tym przede wszystkim „fabryk produktowych” z Bankiem, poprzez między innymi centralizację funkcji wsparcia lub pełne przeniesienie działalności spółek do Banku,
- sprzedaż aktywów nie związanych z podstawową działalnością Grupy,
- wdrożenie nowej strategii rozwoju dla spółki Kredobank, ukierunkowanej na obsługę klientów detalicznych oraz MŚP prowadzących działalność w dużej mierze w zachodniej części Ukrainy,
- umocnienie pozycji rynkowej Grupy Kapitałowej Banku w wybranych segmentach rynku, w tym poprzez akwizycję spółek,
- zwiększenie efektywności zarządzania nieruchomościami.

The strength of the PKO Bank Polski Group is the close cooperation between its constituent companies, enabling them to provide their clients with comprehensive – and not just financial – solutions.

The new PKO Bank Polski strategy provides for further capacity building and operational optimisation of the subsidiaries. We aim to be in one of the top three positions in the investment funds, leasing and factoring markets.

The Group Companies successfully achieve their business targets as they draw on the distribution capacities of the bank's vast branch network. Conversely, they support the sales plans of the Bank as they provide the clients with diverse and complementary financial solutions.

The strategy of the PKO Bank Polski Group for the years 2010-2012 stipulated concentration on the core banking activities, supplemented by the offer of complementary financial products and services. The objective of the Group was to streamline and optimise the structure, increase efficiency, and to achieve complete consistency within the applied operational model. The key strategic initiatives in this respect included:

- integration of companies – primarily the “product factories” – with the Bank through, inter alia, centralisation of the support functions or complete transfer of companies' operations to the bank;
- divestment of the Group's non-core assets;
- implementation of a new development strategy for Kredobank, a company engaged in serving retail customers and SMEs operating primarily in the western part of Ukraine;
- strengthening of the PKO Bank Polski Group's position in selected market segments, also through acquisition of companies;
- increasing efficiency of property management.

W 2012 roku kontynuowaliśmy działania związane z uproszczeniem struktury Grupy Kapitałowej Banku i optymalizacją kosztów działania (m.in. poprzez przejęcie działalności spółki Centrum Finansowe Puławska oraz prowadzenie analiz związanych ze sprzedażą – w ramach Grupy Kapitałowej Banku lub poza nią – wybranych aktywów Banku) oraz zakończyliśmy prace związane z utworzeniem na Ukrainie struktur zwiększających efektywność windykacji portfela wierzytelności Kredobank.

W 2012 roku prowadziliśmy prace związane z wypracowaniem i utworzeniem modelu aliansu strategicznego w obszarze płatności realizowanych przez Bank oraz spółkę zależną Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych „eService”. Projekt ten uwzględnia możliwość sprzedaży przez Bank pakietu kontrolnego akcji ww. Spółki. Na dzień sporządzenia sprawozdania finansowego nie podjęto wiążących decyzji oraz nie ustalono ostatecznej struktury transakcji.

W 2012 roku Bank złożył Poczcie Polskiej propozycję zawarcia długoterminowego aliansu strategicznego w obszarze sprzedaży usług finansowych. Elementem proponowanej współpracy jest zwiększenie udziałów Banku w akcjonariacie Banku Poczтового oraz realizacja istniejących synergii kosztowych i przychodowych pomiędzy PKO Bankiem Polskim, Poczta Polska i Bankiem Poczтовым.

Działania związane z realizacją kluczowych inicjatyw strategicznych, ukierunkowanych na wzmocnienie efektywności działania Grupy Kapitałowej

In 2012 we continued with the actions aimed at streamlining the structure of the PKO Bank Polski Group and optimising its operating costs (among others, through takeover of the operations from the Centrum Finansowe Puławska company, and divestment related analysis of the bank's selected

assets, both within the Group and outside it), and completed works relating to setting up of structures in Ukraine which would increase efficacy of collection of the bad debt portfolio of Kredobank.

In 2012 we negotiated and developed the model of a strategic alliance in payments for

implementation between the Bank and its subsidiary Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych eService. The project provides for the possibility of the Bank selling off a controlling stake in the company. As at the date of preparation of these financial statements, no binding decisions on the project were made or the final transaction structure determined.

In 2012, the Bank submitted to Poczta Polska a proposal for conclusion of a long-term strategic alliance for the purpose of selling financial services. The proposed cooperation would involve, among others, increasing the bank's shareholding in Bank Pocztowy and realisation of the existing cost and revenue synergies between PKO Bank Polski, Poczta Polska and Bank Pocztowy.

Activities related to the implementation of key strategic initiatives aimed at strengthening the operational efficiency of the PKO Bank Polski Group will be

### *W 2012 roku kontynuowaliśmy działania związane z optymalizacją i uproszczeniem struktury Grupy Kapitałowej Banku.*

### *In 2012 we continued with the actions aimed at optimising and streamlining the structure of the PKO Bank Polski Group.*

W 2012 roku Bank złożył Poczcie Polskiej propozycję zawarcia długoterminowego aliansu strategicznego w obszarze sprzedaży usług finansowych.

In 2012, the Bank submitted to Poczta Polska a proposal for conclusion of a long-term strategic alliance for the purpose of selling financial services.

PKO Banku Polskiego, będą kontynuowane w 2013 roku w zakresie określonym przez nową strategię Banku.

Zamierzamy w większym stopniu finansować akcję kredytową długoterminowymi depozytami i obligacjami. W tym celu planujemy do 2014 roku utworzenie w ramach Grupy banku hipotecznego, który emitowałby listy zastawne. To odpowiedź na nowe regulacje Bazylei III (CRD IV) oraz na oczekiwania Komisji Nadzoru Finansowego.

Sprzedaż kredytów hipotecznych nadal prowadzona byłaby w sieci oddziałów PKO Banku Polskiego. Nie planujemy na tym etapie przeniesienia obecnego portfela do nowego podmiotu.

continued in 2013, within the scope defined by the new strategy of the bank.

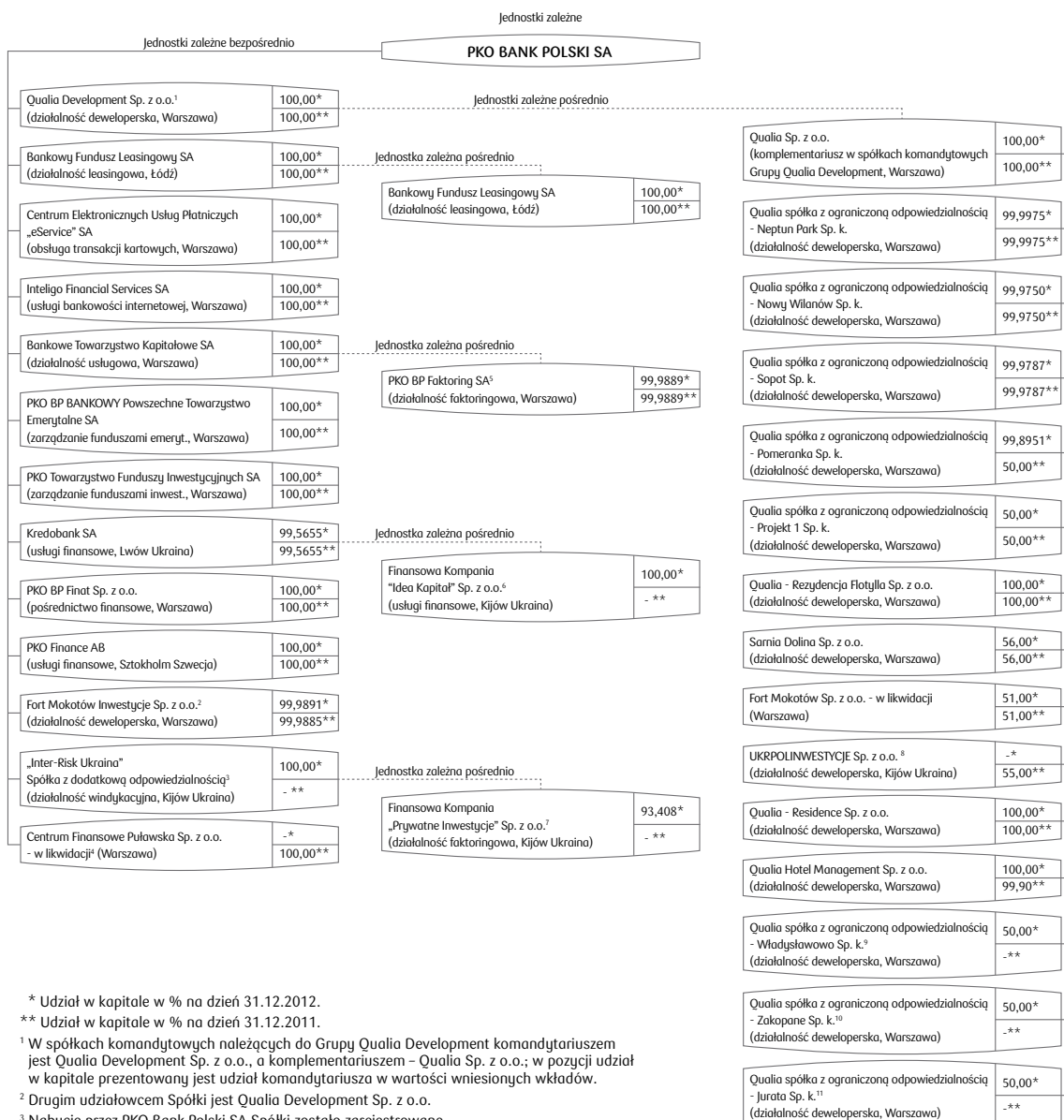
We intend to increase the scale to which we fund our lending through long-term deposits and bonds. For that purpose our plans for the year 2014 include establishment of a mortgage bank (as part of the Group), which would issue mortgage bonds. This represents a response to the new Basel III regulations (CRD IV) and the expectations expressed by the Polish Financial Supervision Authority.

PKO Bank Polski would continue selling mortgage loans through its branch network. At this stage we do not envisage transfer of the existing portfolio of those loans to the new entity.



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

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



\* Udział w kapitale w % na dzień 31.12.2012.

\*\* Udział w kapitale w % na dzień 31.12.2011.

<sup>1</sup> W spółkach komandytowych należących do Grupy Qualia Development komandytariuszem jest Qualia Development Sp. z o.o., a komplementariuszem – Qualia Sp. z o.o.; w pozycji udział w kapitale prezentowany jest udział komandytariusza w wartości wniesionych wkładów.

<sup>2</sup> Drugim udziałowcem Spółki jest Qualia Development Sp. z o.o.

<sup>3</sup> Nabycie przez PKO Bank Polski SA Spółki zostało zarejestrowane w Państwowym Ukraińskim Rejestrze Przedsiębiorstw w dniu 16 stycznia 2012 roku.

<sup>4</sup> Spółka postanowieniem z dnia 7 maja 2012 roku została wykreślona z Krajowego Rejestru Sądowego ze skutkiem na dzień 28 maja 2012 roku.

<sup>5</sup> PKO Bank Polski SA posiada 1 akcję w Spółce.

<sup>6</sup> Nabycie przez Kredobank SA Spółki zostało zarejestrowane w Państwowym Ukraińskim Rejestrze Przedsiębiorstw w dniu 23 marca 2012 roku.

<sup>7</sup> Spółka od 29 listopada 2011 roku do 26 lutego 2012 roku była spółką bezpośrednio zależną od PKO Banku Polskiego SA.

<sup>8</sup> Udziały w Spółce zostały sprzedane; rejestracja zmian właścicielskich w Państwowym Ukraińskim Rejestrze Sądowym nastąpiła w dniu 15 listopada 2012 roku.

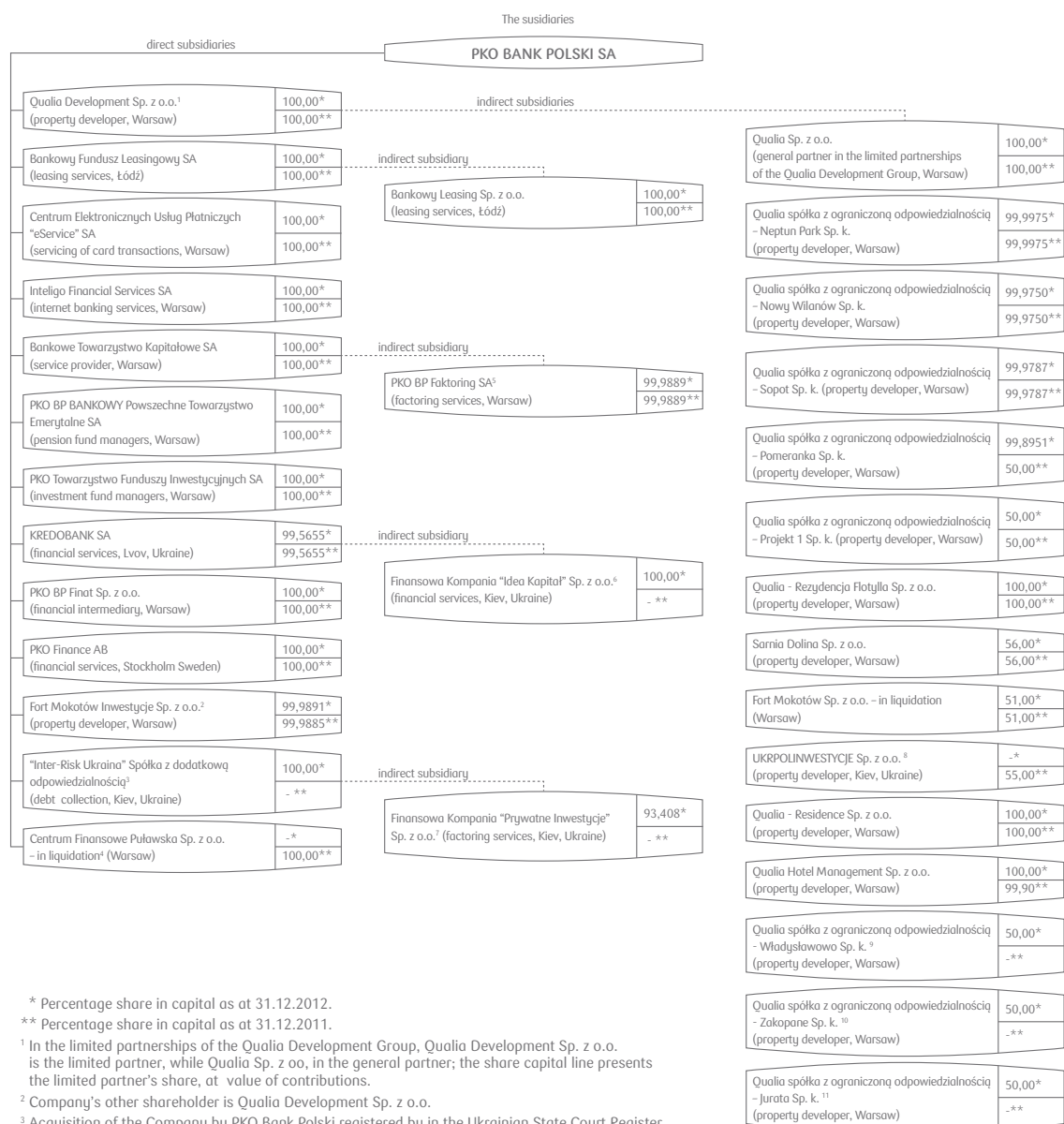
<sup>9</sup> Spółka została zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym w dniu 14 lutego 2012 roku.

<sup>10</sup> Spółka została zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym w dniu 15 marca 2012 roku.

<sup>11</sup> Spółka została zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym w dniu 27 marca 2012 roku.

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

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



\* Percentage share in capital as at 31.12.2012.

\*\* Percentage share in capital as at 31.12.2011.

<sup>1</sup> In the limited partnerships of the Qualia Development Group, Qualia Development Sp. z o.o. is the limited partner, while Qualia Sp. z oo, in the general partner; the share capital line presents the limited partner's share, at value of contributions.

<sup>2</sup> Company's other shareholder is Qualia Development Sp. z o.o.

<sup>3</sup> Acquisition of the Company by PKO Bank Polski registered by in the Ukrainian State Court Register on 16 January 2012.

<sup>4</sup> By decision of 7 May 2012, the Company removed from the National Court Register, with effect as of 28 May 2012.

<sup>5</sup> PKO Bank Polski holds a single share in the Company.

<sup>6</sup> Acquisition of the Company by KREDOBANK registered by in the Ukrainian State Court Register on 23 March 2012.

<sup>7</sup> Between 29 November 2011 and 26 February 2012 the Company was a direct subsidiary of PKO Bank Polski.

<sup>8</sup> Shares in the Company sold; changes in the ownership structure registered by in the Ukrainian State Court Register on 15 November 2012.

<sup>9</sup> Company registered in the National Court Register on 14 February 2012.

<sup>10</sup> Company registered in the National Court Register on 15 March 2012.

<sup>11</sup> Company registered in the National Court Register on 27 March 2012.

W 2012 roku na kształt struktury Grupy Kapitałowej wpłynęły następujące wydarzenia:

- nabycie udziału i dokapitalizowanie nowej spółki Inter-Risk Ukraina Spółka z dodatkową odpowiedzialnością,
- przejęcie przez spółkę Inter-Risk Ukraina Spółka z dodatkową odpowiedzialnością kontroli nad spółką Finansowa Kompania „Prywatne Inwestycje”
- nabycie przez Kredobank SA udziału w nowej spółce Finansowa Kompania „Idea Kapitał”
- zakończenie procesu likwidacji spółki Centrum Finansowe Puławska,
- objęcie udziałów w podwyższonym kapitale zakładowym spółki Bankowy Leasing,
- objęcie udziałów w podwyższonym kapitale zakładowym spółki Fort Mokotów Inwestycje,
- dokonanie zwrotu dopłaty przez spółkę Fort Mokotów Inwestycje,
- objęcie akcji w podwyższonym kapitale zakładowym spółki Bankowe Towarzystwo Kapitałowe SA,
- zmiany w Grupie Kapitałowej Qualia Development.

### Najważniejsze spółki Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego

PKO Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych powstało w 1997 roku z inicjatywy Banku i szwajcarskiej grupy finansowej Credit Suisse. Od 2009 roku Grupa jest jedynym właścicielem Towarzystwa. Na koniec 2012 roku wartość aktywów netto zgromadzonych w funduszach inwestycyjnych zarządzanych przez PKO TFI przekroczyła 10 mld zł. Wynik ten uplasował Spółkę na czwartym miejscu wśród TFI\* (udział 6,91 proc). Towarzystwo zarządza środkami powierzonymi przez pół miliona klientów, a na jego ofertę składa się ponad 40 różnorodnych typów

\* Źródło: Izba Zarządzających Funduszami i Aktywami

In 2012, the structure of the Group was impacted by following events:

- acquisition and recapitalisation of „Inter-Risk Ukraina” Additional Liability Company, a new company;
- „Inter-Risk Ukraina” Additional Liability Company acquired a controlling stake in Finansowa Kompania „Prywatne Inwestycje”;
- KREDOBANK acquired a stake in Finansowa Kompania „Idea Kapitał”, a newly formed company;
- completion of the liquidation of Centrum Finansowe Puławska;
- takeup of shares in a capital increase of Bankowy Leasing;
- takeup of shares in a capital increase of Fort Mokotów Inwestycje;
- refund of a support payment by Fort Mokotów Inwestycje;
- takeup of shares in a capital increase of Bankowe Towarzystwo Kapitałowe;
- changes in the Qualia Development Group.

### Key PKO Bank Polski Group companies

PKO Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych was founded in 1997 by the Bank and the Swiss financial group Credit Suisse. Since 2009 the Group has been the sole owner of the fund management company (TFI). As at the end of 2012, net value of the assets collected in the investments funds under the management of PKO TFI exceeded PLN 10 billion. This result puts the company in the fourth topmost position in the TFIs\* sector (with market share of 6.91%). TFI manages assets of over half a million customers while its offer incorporates over 40 different types of investment funds and programmes;

\* Source: Chamber of Fund and Asset Managers



funduszy i programów inwestycyjnych, dostępnych w szerokiej sieci dystrybucji w całej Polsce.

Dwa fundusze zarządzane przez PKO TFI (PKO Papierów Dłużnych Plus Parasolowy FIO oraz PKO Akcji Małych i Średnich Spółek FIO) w 2012 roku uzyskały najwyższą ocenę (pięć gwiazdek) w rankingu niezależnego ośrodka analitycznego Analizy Online. W tym roku planowana jest emisja certyfikatów kolejnego funduszu zamkniętego – będzie to fundusz globalnej makroekonomii, aktywów publicznych. Zmieni się też strategia niektórych funduszy działających już od dłuższego czasu. Przykładem może być nasz sztandarowy Fundusz Stabilnego Wzrostu Plus – 24 kwietnia 2013 roku zmienił strategię działania na zakładającą większe zaangażowanie na zagranicznych giełdach.

**PKO BP Bankowy Powszechne Towarzystwo Emerytalne** zarządza PKO BP Bankowym Otwartym Funduszem Emerytalnym (OFE). OFE powstało w 1998 roku, od 2003 roku PKO Bank Polski jest jego jedynym udziałowcem. Na koniec 2012 roku wartość aktywów netto PKO BP Bankowego OFE wyniosła 9,4 mld zł, co oznacza wzrost o 25 proc. w stosunku do stanu na koniec 2011 roku. Był on głównie wynikiem uzyskanej stopy zwrotu z inwestycji oraz pozyskania nowych członków. Liczba członków OFE na dzień 31 grudnia 2012 roku wyniosła 657 837. Wyniki te stawiały go na rynku funduszy emerytalnych na 9. miejscu pod względem zarówno wartości aktywów OFE netto, jak i liczby członków\*\*.

\*\* Źródło: www.knf.gov.pl

accessible through the bank's distribution network throughout Poland.

In 2012 two of the funds under the management of PKO TFI (PKO Papierów Dłużnych Plus Parasolowy FIO, an open debt fund, and PKO Akcji Małych i Średnich Przedsiębiorstw FIO, an open small- and mid-caps funds) received the highest scores (five stars) in a recent ranking of Analizy Online, an independent analytical centre. The plans for the current year provide for the issue of certificates of a new closed-end fund: a global macro-economy and public assets fund. Adjustment of the strategies of

### *Na koniec 2012 roku wartość aktywów netto funduszy zarządzanych przez PKO TFI przekroczyła 10 mld zł.*

*As at the end of 2012, net value of the assets collected in the investments funds under the management of PKO TFI exceeded PLN 10 billion.*

some of the funds with longstanding market experience are also envisaged. An example of that would be the flagship Fundusz Stabilnego Wzrostu Plus, which as of 24 April 2013 changed its operational strategy toward greater engagement with the international stock markets.

**PKO BP Bankowy Powszechne Towarzystwo Emerytalne** is the manager of PKO BP Bankowy Otwarty Fundusz Emerytalny (OFE or an open pension fund). Established in 1998, this OFE has had PKO Bank Polski as its sole shareholders since 2003. As at the end of 2012, net asset value of PKO BP Bankowy OFE stood at PLN 9.4 billion, representing a 25% growth since the end of 2011. This was largely achieved through an uplift in return on investment and acquisition of new members. The number of members of OFE, as at 31 December 2012, stood at 657 837. The results put the pension fund in the ninth position among its peers, both in terms of its net asset value and membership\*\*.

\*\* Source: www.knf.gov.pl



W ramach realizacji strategii wzmocnienia pozycji rynkowej w sierpniu 2012 roku podpisano z Powszechnym Towarzystwem Emerytalnym POLSAT umowę dotyczącą przejęcia zarządzania Otwartym Funduszem Emerytalnym POLSAT. W wyniku uzyskania w październiku 2012 roku zgody Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a w lutym 2013 roku zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego, PKO BP Bankowy PTE, od 16 kwietnia 2013 roku, przejął zarządzanie Otwartym Funduszem Emerytalnym POLSAT. 19 lipca 2013 roku aktywa tego funduszu zostaną przeniesione do PKO BP Bankowego OFE. Członkowie OFE POLSAT staną się członkami PKO BP Bankowego OFE, zachowując niezmienny stan konta oraz wypracowany do tej pory staż członkowski.

In pursuit of the strategy of strengthening its market position, in August 2012 the company executed an agreement with Powszechnie Towarzystwo Emerytalne POLSAT for the takeover of management of Otwarty Fundusz Emerytalny POLSAT. On the basis of a consent of the President of the Office of Competition and Consumer Protection secured in October 2012 and an approval granted by the Polish Financial Supervision Authority in February 2013, on 16 April 2013 PKO BP Bankowy PTE took over the management of Otwarty Fundusz Emerytalny POLSAT. As of 19 July 2013 assets of that fund will be transferred to PKO BP Bankowy OFE. The members of OFE POLSAT will have become members of PKO BP Bankowy OFE while preserving their account balances and their original membership seniority.

64

Po przejęciu PKO BP Bankowy OFE będzie zarządzał aktywami zgromadzonymi przez blisko milion członków, o łącznej wartości ponad 11 mld zł.

At completion of the takeover PKO BP Bankowy OFE will manage assets collected by close to one million members, totalling in excess of PLN 11 billion.

**Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych eService** powstało w 1999 roku, od kwietnia 2001 roku jest wyłączną własnością PKO Banku Polskiego. eService jest wiceliderem, kontrolującym ok. 30 proc. dynamicznie rozwijającego się rynku obsługi transakcji kartowych w Polsce i liderem pod względem wdrażania najnowszych technologii.

**Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych eService** was formed in 1999 and is a wholly-owned subsidiary of PKO Bank Polski since April 2001. eService ranks second in its industry, with a ca 30% share in Poland's dynamically expanding card transactions market, and is a market leader in implementation of the latest technologies. In 2012 its key product areas

W 2012 roku kluczowym obszarem produktowym był rozwój sieci akceptacji transakcji bezstykowych i popularyzacja tej metody płatności wśród klientów. Na działających w całym kraju 70 tys. terminali POS należących do eService, aż 45 tys. to urządzenia akceptujące płatności bezstykowe. Miesięcznie firma rozlicza ponad 30 mln transakcji kartowych.

W marcu 2013 roku Komisja Nadzoru Finansowego nadała spółce status krajowej instytucji płatniczej, dzięki czemu klienci mogą spodziewać się nowych produktów oraz możliwości rozszerzenia współpracy na rynki zagraniczne. Obecnie eService bierze udział w najnowszym projekcie PKO Banku Polskiego, zapewniając sieć akceptacji dla płatności mobilnych IKO. W strategii firmy zapisano działania mające na celu umocnienie pozycji rynkowej i osiągnięcie w 2013 roku statusu lidera.

**Inteligo Financial Services** powstało w 1999 roku. Od 2002 roku należy do PKO Banku Polskiego. Spółka tworzy i dostarcza zintegrowane rozwiązania dedykowane bankowości elektronicznej i usługom finansowym online. Wizytówkami IFS są: Inteligo – należąca do PKO marka bankowości internetowej oraz Platforma Inteligo wspierająca sprzedaż i dystrybucję produktów finansowych – m.in. obligacji, ubezpieczeń i funduszy. W 2013 roku IFS kontynuuje procesy optymalizacyjne związane z kosztami, efektywnością i sprawnością procesów realizowanych na rzecz kluczowych klientów z uwzględnieniem zachowania pełnego bezpieczeństwa i zapewniania ciągłości działania. Obecnie z rozwiązań informatycznych IFS korzysta blisko 4,5 mln klientów usług finansowych online, zarówno w Grupie PKO Banku Polskiego, jak i poza nią (klienci PZU oraz Banku Pocztowego).

**PKO Leasing**, powstały w 1999 roku i prowadzący działalność pod nazwą handlową Bankowy Leasing, oferuje wszystkie rodzaje leasingu, m.in.: leasing

included the development of an acceptance network for contactless transactions and familiarising the customers with that payment method. Out of the 70 000 eService POS terminals active throughout Poland, as many as 45 000 accept the contactless technology. This service provider settles over 30 million payment card transaction per month.

In March 2013 the Polish Financial Supervision Authority granted the company the status of a national payments institution, as a result its customers can expect new products and a possible expansion into international alliances. Currently eService is involved in one of the latest projects of PKO Bank Polski, as it delivers the acceptance network for the IKO mobile payments. The firm's strategy provides for activities aimed at strengthening its market position and achieving the status of a market leader in 2013.

**Inteligo Financial Services** was incorporated in 1999 and has been a wholly-owned subsidiary of PKO Bank Polski since 2002. It develops and delivers integrated solutions dedicated for electronic banking and online financial services, with such main showcases as Inteligo, PKO's internet banking brand; and the Inteligo Platform, which supports the sale and distribution of financial products – among others bonds, insurance and unit fund products. In 2013 IFS continues to optimise the costs, efficiency and performance of the processes implemented for its key accounts, with preservation of complete security and business continuity. At present the IT solutions offered by IFS are indispensable to nearly 4.5 million users of online financial services, both within the PKO Bank Polski Group and outside it (customers of PZU and Bank Poczty).

**PKO Leasing**, established in 1999 and operating under the Bankowy Leasing brand name, is a provider of finance lease of all types; among others, for procurement of fixed assets: primarily

środków trwałych, przede wszystkim maszyn, pojazdów i nieruchomości. Spółka, w całości należąca do PKO Banku Polskiego, tworzy własną grupę kapitałową, na którą składają się BFL Nieruchomości oraz Bankowy Leasing. Doświadczenie i narzędzia pozwalają działać elastycznie i szybko odpowiadać na bieżące oczekiwania klientów. W 2012 roku firma sfinansowała środki trwałe o wartości ponad 2 mld zł, co dało wzrost sprzedaży rok do roku o 23 proc. Dzięki konsekwentnej realizacji celów, spółka awansowała w 2012 roku z 5. na 4. miejsce\*\*\* wśród największych firm leasingowych w kraju, zwiększając swój udział w rynku do 6,6 proc. (z 5,4 proc. w 2011 roku). W październiku 2012 roku, jako pierwsza w kraju, spółka podpisała umowę o współpracy w zakresie poręczania transakcji leasingowych z Mazowieckim Funduszem Poręczeń Kredytowych. Umowa zwiększyła dostęp do leasingu firmom z sektora MSP.

W 2013 roku spółka planuje umacniać swoją pozycję i rozwijać się szybciej niż cały rynek. Z danych opublikowanych przez Związek Polskiego Leasingu wynika, że w I kwartale 2013 ogółem firmy leasingowe udzieliły finansowania na kwotę 7,1 mld zł, co oznacza wzrost o 0,1 proc w porównaniu do analogicznego okresu ubiegłego roku. W tym czasie PKO Leasing zanotował największą dynamikę sprzedaży. Sfinansował zakup przedmiotów za kwotę 527,9 mln zł, co oznacza wzrost wolumenu sprzedaży o 24,5 proc. w porównaniu do analogicznego okresu roku ubiegłego. Wynik ten przełożył się na awans Spółki na 3. miejsce w rankingu największych firm leasingowych.

**Bankowe Towarzystwo Kapitałowe** jest właścicielem PKO BP Faktoring. Działająca od końca 2008 roku Spółka oferuje klientom usługi faktoringu krajowego i eksportowego. Produktem dominującym w ofercie w 2012 roku był faktoring krajowy bez przejęcia ryzyka wypłacalności odbiorcy. Strukturę obrotów

machinery, vehicles and real property. This wholly-owned subsidiary of PKO Bank Polski forms its own capital group comprised of BFL Nieruchomości and Bankowy Leasing. Its experience and tools enable it to respond rapidly and in a flexible way to the current needs and expectations of its clients. In 2012 the company financed fixed assets valued at over PLN 2 billion, yielding year-over-year sales growth of 23%. Through consistent implementation of its strategic objectives, the company moved in the ranking of the country's largest leasing providers from the 5th to the 4th position\*\*\* as it increased its market share to 6.6% (from 5.4% in 2011). In October 2012, the company was the first in Poland to sign a cooperation agreement for provision of guarantees to leasing transactions with the Mazovian Loan Guarantee Fund. The agreement has increased accessibility of leasing contracts to SMEs.

In 2013 the company plans to strengthen its position and to outpace the market in its growth. According to the data published by the Polish Leasing Association, in the first quarter of 2013 the leasing providers granted financing totalling PLN 7.1 billion, or demonstrated 0.1% growth in YoY terms. At the same time, PKO Leasing registered record sales growth. It financed procurement of assets valued at PLN 527.9 million, with its sales volume climbing by 24.5% in YoY terms. With such a result, the company moved to position number 3 in the ranking of the country's largest leasing providers.

**Bankowe Towarzystwo Kapitałowe** is the sole holder of PKO BP Faktoring. In operation since the end of the year 2008, the company offers its clients domestic and export factoring services. The product which dominated the company's offer in 2012 was the domestic recourse factoring. The sales structure was dominated

\*\*\* Źródło: Związek Polskiego Leasingu

\*\*\* Source: Polish Leasing Association

zdominowały odpowiednio: dystrybucja stali, żywność i napoje, chemia, akcesoria i części zamienne do samochodów. Według danych Polskiego Związku Faktorów w pierwszym półroczu cały rynek wzrósł o 22 proc. PKO BP Faktoring rozwijał się znacznie szybciej niż średnia rynkowa. W tym czasie obroty Spółki wzrosły aż o 76 proc., do ponad 3 mld zł.

Branża faktoringowa wciąż ma znaczny potencjał rozwoju, 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** (wcześniej PKO BP Inwestycje), jeden z liderów branży mieszkaniowej w Polsce, od 12 lat realizuje wyróżniające się w skali kraju projekty inwestycyjno-deweloperskie. Spółka jest w całości własnością Banku. Przynależność do Grupy PKO Banku Polskiego zapewnia klientom tak cenioną gwarancję bezpieczeństwa inwestycji. Wizytówki firmy to warszawskie inwestycje Marina Mokotów i Nowy Wilanów, a także gdański Neptun Park. Qualia Development rozwija też sieć hoteli w Polsce. W 2012 roku otwarto Golden Tulip Międzyzdroje Residence – pierwszy w kraju condo hotel zarządzany przez profesjonalnego operatora pod marką globalnej sieci hotelowej.

Latem 2013 roku zostanie otwarty kolejny tego typu hotel – Golden Tulip Gdańsk Residence. Jest to wynik

respectively by: distribution of steel, food and beverages, chemicals, accessories, and automotive spare parts. According to the data released by the Polish Factors Association, in the first half of the year, the entire market grew by 22% while PKO BP Faktoring outpaced the market average, with the company's sales climbing by 76% to exceed PLN 3 billion.

### *Dalsze wzmocnienie efektywności działania Grupy jest jednym z celów nowej strategii Banku.*

*Continued enhancement of the operational efficiency of the Group is one of the objectives of the bank's new strategy.*

The factoring industry continues to hold a significant growth potential, which is why PKO BP Faktoring foresees continued growth in sales, without any loss of operational efficiency or security. It intends to grow its market share

primarily through collaboration with the existing and potential clients of the PKO Bank Polski Group – as it continues to improve the quality of its service – and through expansion of its product offer.

**Qualia Development** (formerly PKO BP Inwestycje), a leader of the residential development sector in Poland, has delivered over the past 12 years some of the most outstanding development investment projects. It operates as a wholly-owned subsidiary of the bank. By virtue of it being a member of the PKO Bank Polski Group, its clients gain the highly valued guarantee of investment security. The company's showcase projects include the Warsaw based "Marina Mokotów" and "Nowy Wilanów" projects, and the "Neptun Park" project located in Gdańsk. Qualia Development is also developing a hotel chain in Poland. In 2012 it opened the Golden Tulip Międzyzdroje Residence, Poland's first condominium hotel under professional hotel operator management and a global hotel chain brand.

The company plans to open another hotel of the same class in the summer of 2013: Golden Tulip

Ważnym czynnikiem potwierdzającym wiarygodność finansową i stabilności Banku jest ocena niezależnych agencji ratingowych.

An important factor confirming the financial credibility and stability of the Bank have been the ratings granted it by independent rating agencies.

sukcesywnej realizacji przyjętej strategii, która przewiduje, w ramach dywersyfikacji działalności spółki, uruchamianie kolejnych obiektów. W 2013 roku deweloper planuje sprzedaż 340 mieszkań i apartamentów. Zamierza też rozpocząć budowę czwartego etapu osiedla Neptun Park w Gdańsku (gdzie powstanie 175 apartamentów) i planuje kolejną inwestycję mieszkaniową Royal Park w Miasteczku Wilanów, w której powstać ma 175 mieszkań.

**Kredobank** (dawniej Kredyt Bank Ukraina), z siedzibą we Lwowie i rozbudowaną siecią placówek, jest uniwersalnym bankiem i jedną z największych komercyjnych instytucji finansowych na Ukrainie. Bank powstał w 1990 roku i jest szczególnie predestynowany do obsługi kontraktów zawieranych przez przedsiębiorstwa z Polski i Ukrainy.

W 2012 roku Bank rozpoczął realizację nowej, trzyletniej strategii. Zakłada ona m.in. szybszy rozwój, skupienie działalności na obsłudze klientów detalicznych, współpracy z przedsiębiorstwami małego i średniego biznesu oraz budowanie trwałych relacji z firmami ukraińskimi i budowanie pozycji banku pierwszego wyboru dla biznesu polsko-ukraińskiego. Kredobank był pierwszą instytucją finansową na Ukrainie, która uruchomiła własne centrum przetwarzania transakcji (nagrodzone tytułem „Najlepsze Centrum obróbki danych nowej generacji na Ukrainie”).

Znaczącym osiągnięciem realizacji tej strategii już w 2012 roku był wzrost aktywów Kredobanku o 23 proc. W tym samym czasie aktywa całego sektora bankowego Ukrainy zwiększyły się o 7 proc. Ważnym czynnikiem potwierdzającym wiarygodność finansową i stabilności Banku jest ocena niezależnych agencji ratingowych, w tym Standard & Poor's, która potwierdziła rating kredytowy Kredobanku na najwyższym możliwym poziomie - identycznym z ratingiem Ukrainy.

Gdańsk Residence. This will be a fresh effect of the consistently executed strategy, which provides for diversification of the company's business through steady development of projects of this pipeline. In 2013 the developer plans to sell 340 flats and luxury apartments. It also expects to begin the fourth phase of the "Neptun Park" residential estate in Gdańsk (which envisages 175 new apartments) and plans another residential project in the Royal Park of Miaszeczko Wilanów, which also envisages 175 new flats.

Kredobank (formerly Kredyt Bank Ukraina), a banking entity with an extensive branch network headquartered in Lviv, is a universal bank and one of the biggest commercial financial institutions in Ukraine. Established in 1990, it is uniquely placed to service trade contracts between Polish and Ukrainian companies.

In 2012 the Bank adopted its new 3-year strategy. Among other things, the strategy provides for: an increased speed of development, focus on serving retail customers, cooperation with SMEs, building sustainable long term relationships with Ukrainian companies, and building of the position of the Bank of first choice for the Polish-Ukrainian business. Kredobank was the first financial sector entity in Ukraine to operate own transaction processing centre (granted the title of The Best New Generation Data Processing Centre in Ukraine).

A significant achievement of Kredobank in implementation of its new strategy, and one that occurred as early as in 2012, was the 23% growth in its assets. In the equivalent period assets of Ukraine's entire banking sector grew by 7%. An important factor confirming the financial credibility and stability of the Bank have been the ratings granted it by independent rating agencies, including Standard & Poor's, which affirmed Kredobank's credit rating at the highest possible level, namely, on par with Ukraine's sovereign rating.









## **Filary działalności PKO Banku Polskiego**

---

Operational pillars of PKO Bank Polski

71

## Filary działalności PKO Banku Polskiego

### Operational pillars of PKO Bank Polski

Jesteśmy największym bankiem w Polsce i jedną z największych instytucji finansowych w regionie. Nasza siła oparta jest na trzech silnych filarach: segmencie detalicznym, korporacyjnym i inwestycyjnym. Mimo odmiennej specyfiki każdego z tych obszarów, łączy je pełna koncentracja na potrzebach klientów i zapewnianiu im obsługi najwyższej jakości.

Satysfakcja rosnącego grona naszych klientów dowodzi, że można pogodzić z pozoru sprzeczne cechy: tradycję z nowoczesnością i najwyższą jakością, największą na rynku skalę działania z wyjątkową elastycznością oraz personalizacją rozwiązań i modelu obsługi.

W ostatnich latach w Grupie PKO Banku Polskiego dokonano jakościową zmianę w zakresie atrakcyjności i konkurencyjności oferty oraz doskonalenia obsługi w odpowiedzi na rosnące oczekiwania klientów. Była ona wsparta projektem kompleksowej rewitalizacji marki Banku i nową komunikacją marketingową.

Spójne działania sprawiły, iż logo „PKO Bank Polski” jest dziś gwarancją trafnego wyboru partnera, który nie tylko dostarcza odpowiednich produktów i usług, ale także aktywnie wspiera w podejmowaniu finansowych i biznesowych decyzji. Profesjonalizm i doświadczenie naszych doradców pozwala im spełniać oczekiwania klientów i proponować im najlepsze rozwiązania.

We are the largest bank in Poland and one of the largest financial institutions in the region. Our strength rests on three strong pillars: the retail, the corporate and the investment segment. Irrespective of the unique nature of each of those areas, what joins them is the undivided attention they pay to the needs of their customers and clients, and their pursuit of superlative quality in customer service.

Satisfaction of a growing segment of our customers and clients proves that seemingly contradictory qualities are reconcilable: tradition can work with modernity and the highest quality; and the largest scale of operations in the market with unique flexibility, personalised solutions and functional customer service model.

In recent years the PKO Bank Polski Group made a quantum leap in attractiveness and competitiveness of their offer, and delivery of their customer service, in response to the growing customer expectations, supported through a comprehensive brand refreshment project and a new marketing communication approach.

Consistent campaigning established the “PKO Bank Polski” logo as a virtual guarantee of the right banking partner choice, one that not only delivers the relevant products and services, but is will also provide capable support in financial and business decisions. The professionalism and the experience of our advisers help them meet their customers’ expectations and to offer them the best available solutions.

#### Segment detaliczny

PKO Bank Polski zawsze był i nadal jest kojarzony przede wszystkim z bankowością detaliczną. Jesteśmy liderem rynku pod względem liczby klientów indywidualnych: na koniec 2012 roku w ramach segmentu detalicznego obsługiwaliśmy blisko 7,2 mln klientów, w tym 644,3 tys. mln klientów internetowej marki Inteligo. Pozostajemy też liderem pod względem liczby prowadzonych rachunków bieżących (ok. 6,2 mln na koniec 2012 roku), wydanych kart płatniczych

#### Retail market

PKO Bank Polski has always been and continues to be associated primarily with retail banking. We are a market leader in terms of the number of retail customers: as at the end of 2012, as part of the retail segment, we served close to 7.2 million customers, including 644 300 customers of the Inteligo internet brand. We also remain a leader in terms of the number of opened current accounts (ca 6.2

(ok. 7,2 mln na koniec 2012 roku) oraz wartości udzielonych kredytów hipotecznych (20 proc. udziałów w rynku na koniec 2012 roku; 28,3 proc. nowej sprzedaży kredytów mieszkaniowych w 2012 roku).

Priorytetem w zarządzaniu i rozwoju segmentu detalicznego jest zapewnienie kompleksowej oferty usług bankowych, zaspokajających zarówno potrzeby kredytowe, jak i depozytowo-rozliczeniowe. Nasi klienci mogą korzystać z takich produktów jak: rachunki bieżące, rachunki oszczędnościowe, lokaty terminowe, usługi private banking, produkty inwestycyjne, karty kredytowe i debetowe, kredyty konsumpcyjne i hipoteczne, produkty powiązane z rynkiem mieszkaniowym a także dla małych i średnich przedsiębiorstw. Oferta jest elastycznie wzbogacona o poszukiwane w danym momencie przez klientów rozwiązania, takie jak np. lokaty czy produkty strukturyzowane.

Przywiązujemy dużą wagę do stałego zwiększania atrakcyjności i konkurencyjności oferowanych produktów, szybko reagując na zmieniające się warunki rynkowe oraz dbając o doskonalenie jakości, m.in. poprzez podnoszenie standardu obsługi klientów (weryfikowanego w cyklicznie prowadzonych badaniach) oraz inwestycje w kwalifikacje pracowników (m.in. szkolenia produktowe). W 2012 roku nasze działania, wzorem minionych lat, były skoncentrowane na podnoszeniu atrakcyjności i konkurencyjności kompleksowej oferty produktów, przy elastycznym reagowaniu na zmieniające się warunki rynkowe.

2012 rok był pierwszym pełnym rokiem obowiązywania nowych rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych, wprowadzonych w 2011 roku (poprzednia tak istotna zmiana w podstawowej ofercie dokonała się w 1999 roku,

million, as at the end of 2012), issued payment cards (ca 7.2 million, as at the end of 2012) and the value of granted mortgage loans (20% market share, as at the end of 2012; and 28.3% of the new housing loan sales in 2012).

Our priority in management and development of the retail segment is to provide a comprehensive offer of banking services, that would fulfil borrowing, deposit and transaction settlement needs. Our customers can avail themselves of such products as: current accounts, savings accounts, term deposits, private banking services, investment products, credit and debit cards, consumer and mortgage loans, housing market related products, and products addressed to small and medium enterprises. The offer continues to be expanded to incorporate solutions currently sought after by the customers, e.g. new term deposits or structured products.

We attach great importance to improving the attractiveness and competitiveness of the offered products, as we rapidly respond to the changing market conditions and improve quality, among others, by increasing our customer service standards (verified in regularly conducted research) and investing in qualifications of our staff (e.g. through product training). As in the past years, in 2012 we concentrated our efforts on increasing the attractiveness and competitiveness of our comprehensive product offer, as we responded with flexibility to the changing market conditions.

Year 2012 was the first full year in which we operated the new savings and checking accounts, introduced in 2011 (previous modification of like significance occurred in 1999, when we released the award-winning

*Przywiązujemy dużą wagę do stałego zwiększania atrakcyjności i konkurencyjności oferowanych produktów.*

*We attach great importance to improving the attractiveness and competitiveness of the offered products.*

2012 rok stał pod znakiem prac nad systemem płatności mobilnych IKO, który ruszył wiosną 2013 roku. To pierwsza tego typu aplikacja na świecie pod względem dostępnych typów płatności oraz skali działania.

2012 was marked by work on the IKO mobile payments system; launched in the spring of 2013. The types of available payments and the scale of its operations make this application the first of its kind in the world.

gdymy udostępniłmy wielokrotnie później nagradzany rachunek Superkonto). Nowe rachunki równie szybko jak ten klasyczny produkt zostały dostrzeżone i docenione przez klientów oraz ekspertów. Wyróżnia je różnorodność, konkurencyjność i bogata funkcjonalność, przy jednocześnie atrakcyjnej cenie. Rewolucji w rachunkach towarzyszyła kompleksowa przebudowa oferty kart kredytowych.

Wszystkie rachunki ofertują dostęp do powiązanych z nimi nowoczesnych kart bankowych oraz usług bankowości elektronicznej iPKO. Są również kluczem do szerszej oferty produktowej, dzięki której klient może efektywnie zarządzać własnymi finansami.

Rok 2012 stał także pod znakiem rewitalizacji mającego blisko stuletnie korzenie programu SKO. Głównym celem projektu było wypracowanie nowego modelu obsługi młodych klientów. Jako pierwsi, nie tylko w Polsce, ale prawdopodobnie również na świecie, stworzyliśmy rachunek i serwis bankowości internetowej dla dzieci w wieku 6-13 lat należących do Szkolnych Kas Oszczędności. Szkołom zaoferowaliśmy nowe pakiety produktów spod znaku SKO, przeznaczone zarówno dla uczniów, szkół, jak i działających w nich Rad Rodziców.

Z kolei wiosną 2013 roku wprowadziliśmy system płatności mobilnych IKO – pierwszą tego typu aplikację na świecie pod względem dostępnych typów płatności (tj. telefonem w sklepie, w Internecie, za pomocą czeku, przelewów na numer telefonu lub wypłat w bankomacie) oraz tak szerokiej skali zarówno w zakresie bazy własnych klientów, jak i udziału w rynku.

#### **Oferta kredytowa w segmencie detalicznym**

Systematycznie wprowadzaliśmy na rynek nową ofertę produktową, a istniejące produkty wzbogacaliśmy o nowe rozwiązania. Na przykład klientom, którzy posiadają ROR i kartę kredytową w PKO Banku Polskim oraz przystąpią do ubezpieczenia na wypadek utraty pracy i hospitalizacji, zaoferowaliśmy opcję uzyskania kredytu hipotecznego bez prowizji.

Superkonto account). Equally quickly as the aforementioned classic product, the new accounts were noted and met with appreciation of customers and experts alike. They stand out for their diversity, competitiveness and rich functionalities, at an attractive price. This true revolution in the accounts world was accompanied by a comprehensive reconstruction of the credit card offer.

All of the accounts offer access to modern banking cards and the iPKO electronic banking services. They also serve as an entryway to a much broader product offer, which enables the customers to efficiently manage their personal finances.

It was also in the year 2012 that the Bank rejuvenated SKO, its educational programme with roots going back close to hundred years. The primary purpose of the project was to develop a new customer service model for young customers. True pioneers, probably not just in Poland, but also in global terms, we created an account and an internet banking service for children of ages 6–13, the young members of the School Savings Unions. Schools were offered new SKO branded product packages intended for the pupils, the schools, and the Parents' Councils active there.

In turn, in the spring of 2013 we launched the IKO mobile payments system, the first application of its kind in the world, because of the broad range of payment forms it offers (i.e. by mobile handset in a shop, by Internet, by cheque, by transfer to a telephone line number, and by ATM cash withdrawal) as well as the vastness of its user base and market share.

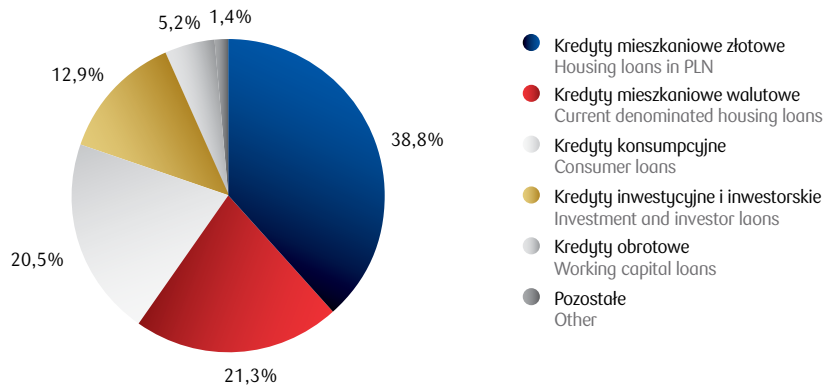
#### **Loan offer in the retail segment**

We regularly expanded the offer by launching new products, while we enriched the existing products with new solutions. As an example, a customer with a PKO Bank Polski savings and checking account, and a credit card buying insurance against work loss or hospitalisation will be offered a mortgage loan, commission free.



## Struktura kredytów segmentu detalicznego na 31.12.2012

Structure of retail segment loans, as at 31.12.2012



- W 2012 roku utrzymaliśmy mocną pozycję na rynku kredytów mieszkaniowych, co potwierdza wysoki poziom udziału w rynku kredytów mieszkaniowych – 20 proc. na koniec 2012 roku. Z danych Związku Banków Polskich wynika, że na koniec 2012 roku, sprzedając wyłącznie kredyty w polskiej walucie, zajęliśmy pierwszą pozycję na rynku, posiadając 28,3-proc. udział w sprzedaży kredytów mieszkaniowych dla osób prywatnych. Nasz kredyt hipoteczny został nagrodzony Złotym Bankierem 2011, zdobywając największą liczbę pozytywnych opinii internetów w kategorii „najlepszy kredyt hipoteczny”.

W 2012 roku odnotowaliśmy wysoki wolumen sprzedaży kredytów w ramach programu Rodzina na Swoim, co było związane ze zmianami regulacyjnymi wprowadzonymi w przedmiotowym programie, jak również z oferowanymi przez Bank promocyjnymi warunkami preferencyjnego kredytu mieszkaniowego.

- W 2012 roku, podobnie jak cały sektor bankowy, odnotowaliśmy spadek wolumenu kredytów konsumpcyjnych. W ramach inicjatyw wspierających sprzedaż tej grupy kredytów, przeprowadzaliśmy działania promocyjne, dotyczące w szczególności pożyczki gotówkowej i kredytu Aurum/Platinum. Działania te miały na celu przede wszystkim

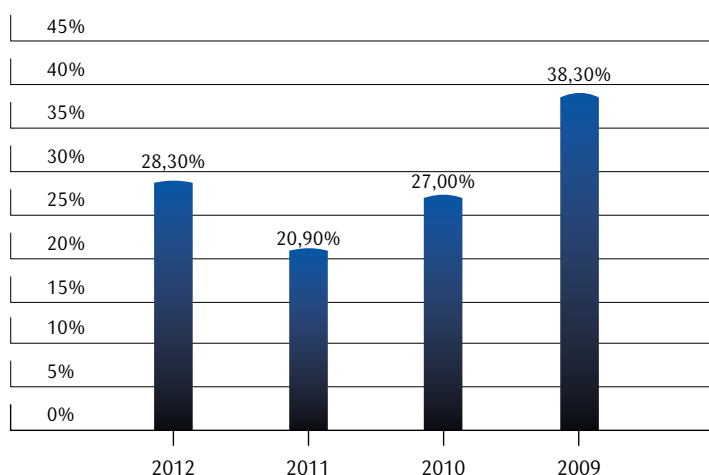
- In 2012 we retained our strong position in the housing loans market, as confirmed by the high market share of 20% in the housing loans segment, as at the end of 2012. The data released by the Polish Bank Association (PBA) indicate that that as at the end of 2012 – while selling exclusively loans in the Polish currency – we held the first position in market with a 28.3% share in the sales of housing loans to private individuals. Our mortgage loan product was awarded the Golden Banker 2011; earning the highest number of positive opinions among internet users in the “ best mortgage loan” category.

In 2012 we registered a high volume of loan sales under the “Family in Their Own Home” programme, which was driven by the regulatory changes introduced in the programme, as well as by the promotional terms of this subsidised housing loan the Bank offered.

- In 2012, not unlike the entire banking sector, the Bank registered a decline in the volume of consumer loans. As part of sales support initiatives for the group of loans, we conducted promotional campaigns for the cash loan and the Aurum/Platinum loan products. The primary purpose of those campaigns was to

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

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



\* Źródło: ZBP

\* Source: PBA

zaoferowanie klientom – przy minimum formalności – korzystnych warunków kredytowych związanych z brakiem prowizji za udzielenie kredytu czy też niższym oprocentowaniem.

- W ramach oferty kredytowej małych i średnich przedsiębiorstw poszerzyliśmy zakres udzielania kredytów z linii Banku Rozwoju Rady Europy (CEB), obok dotychczasowego kredytu inwestycyjnego, o złote kredyty obrotowe nieodnawialne. Dodatkowo, w listopadzie 2012 roku do oferty dla małych i średnich przedsiębiorstw wprowadziliśmy limit kredytowy wielocelowy – innowacyjny kredyt ułatwiający długoterminowe planowanie finansowe, w ramach którego klient ustanawia tylko jedno zabezpieczenie dla wszystkich produktów udzielanych w ramach limitu.

### Oferta depozytowa w segmencie detalicznym

W 2012 roku kontynuowaliśmy działania związane z uatrakcyjnianiem oferty depozytowej dla klientów, zarówno w zakresie stałej oferty depozytowej, jak również wprowadzając nowe produkty dla klientów.

offer, with administrative requirements kept to a minimum, favourable credit terms, such as waiver of loan origination commission or lowered interest.

- Within the loan offer to small and medium enterprises, we expanded the range of loans we grant from proceeds of the Council of Europe Development Bank (CEB) line; we added złoty denominated non-revolving working capital loans to the previously available investment loans. In addition, in November 2012, we added to the offer for small and medium enterprises a multipurpose credit limit, which is an innovative loan that facilitates long-term financial planning, with the customer providing a single collateral for all the products granted as part of the limit.

### Deposit offer in the retail segment

In 2012 we continued with campaign measures aimed at making the deposit offer attractive to the customers, both in respect of the regular deposit offer features and new products launches.

## Stan kredytów w segmencie detalicznym

### Retail segment loan balances

	31.12.2012** (w mln zł) (PLN million)	31.12.2011* (w mln zł) (PLN million)	Zmiana 2012/2011 Change 2012/2011	Zmiana (w mln zł) Change (PLN million)
Kredyty i pożyczki udzielone brutto, w tym: Gross loans and advances granted, of which:				
- bankowości detalicznej i prywatnej - retail and private banking	21 849	24 248	-9,9%	(2 400)
- małych i średnich przedsiębiorstw - small and medium enterprises	14 309	15 525	-7,8%	(1 216)
- bankowości hipotecznej - mortgage banking	63 961	63 155	1,3%	806
- rynku mieszkaniowego (w tym wspierane przez budżet państwa) - housing market (including refinanced by the State budget)	6 621	7 973	-17,0%	(1 352)
<b>RAZEM</b> TOTAL	<b>106 739</b>	<b>110 901</b>	<b>-3,8%</b>	<b>(4 162)</b>

\* Zmiana w stosunku do wcześniej prezentowanych wolumenów biznesowych wynika ze zmiany sposobu prezentacji; obecnie prezentowane wolumeny obejmują także odsetki bilansowe. Dodatkowo, pożyczka hipoteczna została zaprezentowana w kredytach i pożyczkach bankowości detalicznej i prywatnej (poprzednio ujmowana w kredytach bankowości hipotecznej).

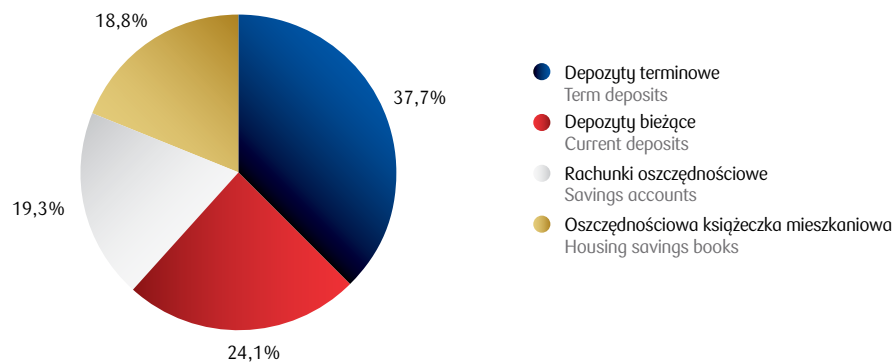
\*\* W efekcie przeprowadzonej w 2012 roku resegmentacji klientów małych i średnich przedsiębiorstw oraz klientów rynku mieszkaniowego do segmentu korporacyjnego wolumeny kredytowe przedmiotowych segmentów spadły o odpowiednio 1 177 153 tys. zł i 1 756 693 tys. zł w stosunku do końca 2011 roku.

\* Change in relation to previously presented business volumes due to change in the method of presentation; now these volumes include accrued interest. In addition, mortgage advance is presented under loans and advances of retail and private banking (previously recognised in mortgage banking loans).

\*\* As a result of transfer of small and medium enterprise clients and housing market clients to the corporate segment performed in 2012, loan volumes of those segments decreased by PLN 1 177 153 000 and PLN 1 756 693 000 respectively, compared to the end of 2011.

## Struktura depozytów segmencie detalicznym na 31.12.2012

### Structure of retail segment deposits, as at 31.12.2012





- Pozostajemy liderem na rynku pod względem liczby prowadzonych **rachunków bieżących** – na koniec 2012 roku wynosiła ona 6,2 mln. Wzrost liczby rachunków był pochodną wprowadzonej w 2011 roku nowej oferty ROR, obejmującej zróżnicowane pod względem preferencji klientów produkty: SUPERKONTO Oszczędne, PKO Konto za Zero, PKO Konto dla Młodych, PKO Konto Pogodne, PKO Konto Pierwsze. W 2012 roku uruchomiliśmy kurierski proces otwierania rachunków oraz zaoferowaliśmy klientom możliwość wykonywania przekazów pieniężnych za pośrednictwem Western Union.
- Na dzień 31 grudnia 2012 roku wartość **depozytów** rynku detalicznego wynosiła 119,2 mld zł, z czego dominujący udział miały depozyty bankowości detalicznej i prywatnej. Klienci segmentu detalicznego lokują środki przede wszystkim w depozytach terminowych. Ich udział w depozytach segmentu wyniósł na koniec 2012 roku 37,7 proc. W 2012 roku oferowaliśmy klientom lokowanie środków m.in. na lokatach o progresywnym oprocentowaniu (Progresja 9M, lokata parzysta i nieparzysta) i lokatach strukturyzowanych (opartych na cenie ropy naftowej, cenie palladu, kursie USD/PLN). Elementem naszej standardowej oferty dedykowanej klientom indywidualnym są cieszące się rosnącą popularnością instrumenty strukturyzowane sprzedawane w formie depozytów strukturyzowanych lub Bankowych Papierów Wartościowych Strukturyzowanych.
- Istotny udział w strukturze depozytów mają także **rachunki oszczędnościowe** – na koniec roku ich udział wyniósł 19,3 proc.
- W 2012 roku kontynuowaliśmy propagowanie idei systematycznego oszczędzania, oferując klientom **oszczędnościowe książeczki mieszkaniowe**, dostosowane do aktualnych oczekiwań klientów.
- W ramach przeprowadzonej w 2012 roku rewitalizacji **programu SKO** wypracowaliśmy nowy model
- We remain a market leader in terms of the number of active current accounts, which as at the end of 2012 stood at 6.2 million. Growth in the number of these accounts is a corollary of the new savings and checking account offer launched in 2011, which included a series of products diversified in response to customers preferences: SUPERKONTO Oszczędne, PKO Konto za Zero, PKO Konto dla Młodych, PKO Konto Pogodne, PKO Konto Pierwsze. In 2012 we moved to a courier assisted account opening process and offered the customers the option of making cash transfers via the Western Union.
- As at 31 December 2012, value of retail market deposits reached PLN 119.2 billion, with dominant share being retail and private banking deposits. The retail segment customers invest their funds primarily in term deposits. Those represented 37.7% in overall deposits of the segment, at as at the end of 2012. In 2012 our deposit offer included, among others, deposits with progressive interest rates (Progresja 9M, the “Even” and “Odd” deposits) and structured deposits (linked to the price of oil, palladium, or the USD/PLN exchange rate). As part of our standard offer dedicated to retail customers, we marketed the every more popular structured instruments, which are sold in the form of structured deposits and Structured Bank Securities.
- Savings accounts also form a material part of deposits: as at the end of the year their relative share stood at 19.3%.
- In 2012 we continued to disseminate the ideas of systematic saving by offering the customers the housing savings books, a product tailored to the current expectations of our customers.
- As part of the SKO programme rejuvenation implemented in 2012, we developed a new customer servi-

obsługi młodych klientów. W efekcie, w ramach realizacji projektu zaoferowaliśmy szkołom 5 nowych pakietów SKO zróżnicowanych w zależności od preferencji: SKO Konto dla Szkoły, SKO Konto dla Ucznia, SKO Konto dla Rady Rodziców, SKO Konto Plan Szkoły oraz SKO Konto Plan Rady Rodziców. Na koniec 2012 roku konta internetowe SKO (SKO Konto dla Ucznia) miało ok. 85 tys. uczniów. W marcu 2013 roku – już ponad 130 tys.

#### Karty bankowe

Pozostajemy niekwestionowanym liderem rynku kart bankowych. Na koniec 2012 roku liczba wydanych przez Bank kart wyniosła 7,2 mln sztuk. W 2012 roku kontynuowaliśmy wymianę kart debetowych i rozpoczęliśmy wydawanie kart kredytowych ze znakiem

ce model for the young customers. Consequently, the project implementation included offering schools five new differentiated SKO packages: SKO Account for the School, SKO Account for the Pupil, SKO Account for the Parents' Council, SKO School Plan Account and the SKO Parents' Council Plan Account. As at the end of 2012, the internet based SKO accounts (SKO Account for the Pupil) had ca 85 000 young student users. In March 2013 this exceeded 130 000.

#### Banking cards

We remain the unchallenged leader of the banking cards market. As at the end of 2012, the number of cards issued by the Bank reached 7.2 million. In 2012 we continued replacement of debit cards began issuing credit cards with the Visa acceptance

## Stan depozytów w segmencie detalicznym

### Retail segment deposit balances

	31.12.2012** (w mln zł) (PLN million)	31.12.2011* (w mln zł) (PLN million)	Zmiana 2012/2011 Change 2012/2011	Zmiana (w mln zł) Change (PLN million)
Depozyty klientowskie, w tym*: Customer deposits, including*:				
- bankowości detalicznej i prywatnej - retail and private banking	105 799	99 958	5,8%	5 842
- małych i średnich przedsiębiorstw - small and medium enterprises	8 766	8 905	-1,6%	(139)
- klientów rynku mieszkaniowego - housing market customers	4 646	5 417	-14,2%	(771)
<b>RAZEM</b> <b>TOTAL</b>	<b>119 212</b>	<b>114 280</b>	<b>4,3%</b>	<b>4 932</b>

\* Zmiana w stosunku do wcześniej prezentowanych wolumenów biznesowych wynika ze zmiany sposobu prezentacji.

\*\* W efekcie przeprowadzonej w 2012 roku resegmentacji klientów małych i średnich przedsiębiorstw oraz klientów rynku mieszkaniowego do segmentu korporacyjnego wolumeny depozytowe przedmiotowych segmentów spadły odpowiednio o 22 233 tys. zł i 313 960 tys. zł w stosunku do końca 2011 roku.

\* Change in relation to previously presented business volumes due to change in the method of presentation .

\*\* As a result of the transfer of small and medium enterprises clients and housing market clients to the corporate segment performed in 2012, deposit volumes of those segments decreased by PLN 22 233 000 and PLN 313 960 000 respectively, compared to the end of 2011.



akceptacji Visa w technologii EMV i funkcją płatności zbliżeniowych.

W 2013 roku wprowadziliśmy do oferty karty debetowe do rachunków walutowych w USD, EUR lub GBP, które posiadają unikatową na rynku funkcję pozwalającą na realizację transakcji z rachunków prowadzonych w różnych walutach przy użyciu jednej karty.

Klientom Inteligo zaoferowaliśmy kartę płatniczą Inteligo Visa payWave „Dobro procentuje”, która stanowi rozwinięcie realizowanego od dziesięciu lat unikalnego projektu partnerskiego Karta Inteligo z Sercem. Umożliwia dokonywanie transakcji zbliżeniowych w innowacyjnej technologii Visa payWave do 50 zł bez podawania karty sprzedawcy oraz podpisu, a także zakupy przez Internet i telefon oraz we wszystkich punktach handlowo-usługowych z logo Visa.

#### **Serwis transakcyjny iPKO**

W 2012 roku, w ramach podnoszenia atrakcyjności serwisu transakcyjnego iPKO, wprowadziliśmy zmiany w ofercie produktowej i funkcjonalności serwisu. Jedną z istotnych zmian było wdrożenie funkcjonalności ułatwiających użytkownikom analizę szczegółów dotyczących posiadanych produktów (m.in. dokonanych transakcji czy parametrów cenowych).

Istotne zmiany w iPKO wprowadzone w 2012 roku ułatwiły także inwestowanie za pośrednictwem ser-

sign in the EMV technology and the contactless payment function.

In 2013 we added to the offer debit cards attached to currency accounts in USD, EUR and GBP, with the unique function that permits execution of transactions on different currency accounts with the use of a single card.

The Inteligo service customers were offered the Inteligo Visa payWave “Being good pays off” payment card, an expansion on a unique decade-long partnership project: the Inteligo Card with a Heart. The new card enables: contactless transactions in the innovative Visa payWave technology up the amount of PLN 50 without a need of handing the card to the vendor or a signature; internet and telephone enabled shopping; and shopping in all the vendor points displaying the Visa logo.

#### **iPKO transaction service**

In 2012, within the framework of increasing attractiveness of the iPKO transaction service, we introduced changes to the service's product offer and functionality. One of the key changes involved implementation of a functionality that facilitates detailed analysis of products in use (among others, completed transactions and pricing information).

The major changes implemented in 2012 to iPKO also facilitated investing via the online service: the

wisu – platforma transakcyjna „Supermakler mobile” umożliwia zarządzanie rachunkiem inwestycyjnym z wykorzystaniem urządzeń mobilnych. Wdrożyliśmy także możliwość przejścia do aplikacji iPKODealer, gdzie klient ma możliwość wykonywania transakcji natychmiastowej wymiany walut.

“Supermakler mobile” transaction platform supports management of an investment account via a mobile device. We also enabled transfer to the iPKODealer application offering foreign exchange spot transactions.

#### Obsługa klientów bankowości prywatnej

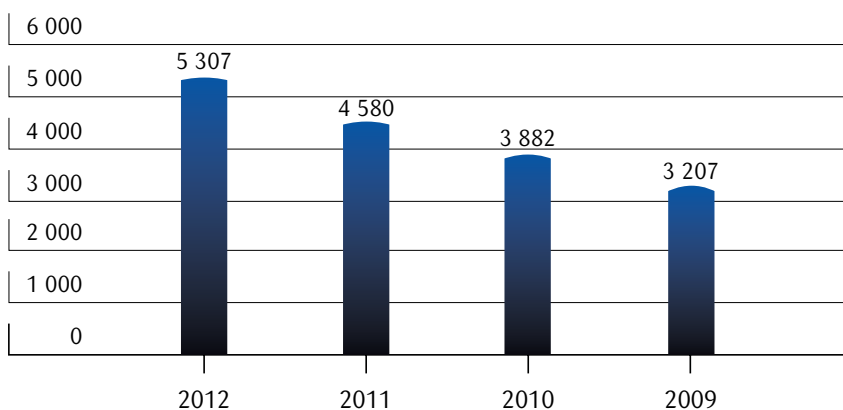
W 2012 roku do funkcjonującego od 2011 roku Centrum Bankowości Prywatnej w Warszawie dołączyły dwie kolejne placówki dedykowane kompleksowej obsłudze najbardziej zamożnych i wymagających klientów: w Gdańsku (wrzesień 2012) i Krakowie (listopad 2012).

#### Serving the private banking client

Following on the success of the Private Banking Centre opened in Warsaw in 2011, the Bank opened two more outlets of this kind dedicated to provision of a comprehensive range of services to its affluent and demanding customers: in Gdańsk (September 2012) and Kraków (November 2012).

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

Number of customers with the iPKO access (in '000)



82

Klienci Centrum Bankowości Prywatnej mogą korzystać m.in. z indywidualnej oferty asset management w Domu Maklerskim PKO BP, PKO TFI, produktów strukturyzowanych i depozytów negocjowanych. Obsługę zapewnia profesjonalny zespół doradców finansowych, zaś większość transakcji na rynku kapitałowym lub walutowym może być zlecona telefonicznie.

The Private Banking Centre customers can take advantage of, among others, a personalised asset management offer of Dom Maklerski PKO BP and of PKO TFI, as well as of the bank’s structured products and negotiable deposits. The HNWI are served by a professional team of financial advisers, while majority of capital and FX market transactions can be ordered by phone.

## Segment korporacyjny

PKO Bank Polski, choć tradycyjnie detaliczny, od ilku lat jest także liderem w finansowaniu polskich przedsiębiorstw. Na koniec 2012 roku liczba naszych klientów korporacyjnych przekroczyła 12 tys.

Nasz segment bankowości korporacyjnej od lat uczestniczy w przedsięwzięciach mających istotne znaczenie dla całej polskiej gospodarki. Finansujemy znaczące inwestycje, angażujemy się w procesy naprawcze oraz wspieramy rozwój regionów przez rozwiązania dedykowane jednostkom samorządu terytorialnego. W 2012 roku konsekwentnie utrwalaliśmy wizerunek partnera polskiej przedsiębiorczości i samorządności, wypracowany podczas pierwszej fali kryzysu finansowego.

Priorytetem działań segmentu korporacyjnego jest elastyczne dostosowywanie się do aktualnych potrzeb klientów i zmieniających się warunków ekonomicznych.

Opiaramy rozwój biznesu na budowaniu długoletnich relacji z klientami segmentu korporacyjnego, poprzez wysoką jakość usług i kompetencje sieci sprzedaży. Dostosowując organizację sieci sprzedaży oraz jej model funkcjonowania do istniejących warunków rynkowych, usprawniliśmy w 2012 roku współpracę ze wszystkimi grupami klientów korporacyjnych. Zmiany przyczyniły się do utrzymania wysokiego poziomu satysfakcji ze świadczonych przez Bank usług, o czym świadczy m.in. wzrost liczby obsługiwanych klientów.

Siłą naszej oferty dla firm jest możliwość stworzenia kompleksowych rozwiązań, bazujących na produk-

## Corporate segment

Though traditionally dedicated to retail customers, PKO Bank Polski has over the years also become a corporate finance leader of the Polish market. As at the end of 2012, the number our corporate clients exceeded 12 000.

For years now, our corporate banking segment has participated in projects of major importance for the entire Polish economy. We have financed major investment projects, engaged in restructuring and recovery processes and have supported regional development through solutions dedicated to local government units. In 2012 we continued in activity that perpetuated our image of a true partner of the Polish enterprise and local government sectors, which we gained during the first wave of the financial crisis.

As an operational priority, the corporate segment exercises flexibility in adjusting to the current needs of its clients and to the evolving economic conditions. At

the basis of our business development is the building of long-standing relationships with the corporate segment clients, through high service quality and sales network competence. In the process of adjusting the organisation's sales network and its operational model to the existing market conditions, in 2012 we streamlined our collaborative relationships with all our corporate client groups. The changes contributed to retention of high levels

of satisfaction with the bank's services, as testified, for example, by growth in the number of served clients.

At the heart of our corporate offer is our ability to engineer comprehensive solutions out of the products of

*Nasz segment bankowości korporacyjnej od lat uczestniczy w przedsięwzięciach mających istotne znaczenie dla całej polskiej gospodarki.*

*For years now, our corporate banking segment has participated in projects of major importance for the entire Polish economy.*

tach Banku i spółek zależnych grupy (faktoringu, leasingu), a odpowiadających na odmienne potrzeby firm różnej wielkości – od niewielkich podmiotów w wczesnej fazie rozwoju po największe korporacje.

### **Działalność kredytowa**

W 2012 roku wolumen kredytów udzielonych klientom korporacyjnym wzrósł o 22,1 proc., a łączne finansowanie klientów korporacyjnych, z uwzględnieniem wyemitowanych obligacji, wzrosło o 15,2 proc. Aktywne działania oraz stałe doskonalenie i dostosowywanie oferty do rosnących wymagań klientów zapewniły nam w 2012 roku wyższą dynamikę wolumenu kredytowego w porównaniu do tempa wzrostu całego rynku, co przyczyniło się do zwiększenia naszych udziałów w rynku kredytów dla podmiotów instytucjonalnych.

W ramach największych transakcji kredytowych dokonanych w 2012 roku udzieliliśmy finansowania w formie kredytów inwestycyjnych i obrotowych podmiotom z branży finansowej, chemicznej, gazowej oraz jednostkom sektora finansów publicznych. Jednostkowe wartości największych transakcji wynosiły od 600 mln zł do 2 mld zł. Ponadto udzieliliśmy znacznych kredytów (powyżej 200 mln zł wartości jednostkowej) przedsiębiorstwom z branży energetycznej, budowlanej oraz jednostkom samorządu terytorialnego. Dodatkowo, w ramach współpracy z segmentem inwestycyjnym, klienci segmentu korporacyjnego mają możliwość pozyskiwania finansowania strukturalnego w formie kredytów konsorcjalnych i emisji nieskarbowych papierów dłużnych.

Sieć sprzedaży segmentu korporacyjnego obejmuje regionalne oddziały korporacyjne oraz podległe im centra korporacyjne – łącznie 64 placówki.

### **Razem widzimy więcej**

Kampania bankowości korporacyjnej PKO Banku Polskiego została przeprowadzona pod hasłem „Razem widzimy więcej”. Ofertę Banku reklamowali prezesi

the Bank and its Group Companies (factoring, leasing) of relevance to the differing needs of the various size companies: from small entities in the early stages of development to the largest corporates.

### **Lending**

In 2012 the volume of loans granted to the clients corporate increased by 22.1%, with total corporate client financing, inclusive of bond issuance, increased by 15.2% . Our pro-active stance, and the continual improvement and adjustment of the offer to the ever increasing demands of our clients gained us in the year 2012 the market's highest loan volume growth, which contributed to growth of our market share in loans to corporate entities.

Our largest lending transactions in 2012 involved investment and working capital loan financings to entities of the financial, the chemical and the gas sector, and to public finance sector units. Individual value of the largest transactions ranged between PLN 600 million and PLN 2 billion. Additionally, we granted substantial loans (of above PLN 200 million unit value) to power and construction sector enterprises, and local government units. In addition, in collaboration with the investment banking segment, we offer our corporate segment clients the possibility of acquiring structured finance products in the form of syndicated loans and commercial paper issuance.

The corporate banking segment's sales network includes regional corporate branches and their subordinate corporate centres: 64 outlets in total.

### **Together we see more**

The PKO Bank Polski corporate banking had run a campaign under the lead slogan of “Together we see more”. The Bank and its offer received

dużych, renomowanych polskich firm będących jednocześnie klientami Banku. W spotach telewizyjnych i reklamach prasowych można było zobaczyć prezesów m.in. Ceramiki Paradyż i Sokołowa.

promotional support from the CEOs of large and highly reputable Polish companies that are also the bank's clients. The television spots and press advertisements featured, among others, the CEOs of Ceramika Paradyż and of Sokołów.

### Działalność depozytowa i bankowość transakcyjna

Poziom wolumenu depozytowego na koniec 2012 roku wyniósł 24 mld zł i był niższy niż w analogicznym okresie roku ubiegłego o 4,7 mld zł. Jest

### Deposit taking and transaction banking

The volume of corporate deposits, as at the end of 2012, amounted to PLN 24 billion, which was PLN 4.7 billion below the balance registered a year

## Stany kredytów i depozytów w segmencie korporacyjnym

Corporate segment loan and deposit balances

	31.12.2012 (w mln zł) (PLN million)	31.12.2011* (w mln zł) (PLN million)	Zmiana 2012/2011 Change 2012/2011	Zmiana (w mln zł) Change (PLN million)
<b>Kredyty korporacyjne brutto**</b> Gross corporate loans**	41 351	33 853	22,1%	7 498
<b>Depozyty korporacyjne brutto***</b> Gross corporate deposits***	23 968	28 653	-16,4%	(4 685)

\* Zmiana w stosunku do wcześniej prezentowanych wolumenów biznesowych wynika ze zmiany sposobu prezentacji.

\*\* W efekcie przeprowadzonej w 2012 roku resegmentacji klientów małych i średnich przedsiębiorstw oraz klientów rynku mieszkaniowego do segmentu korporacyjnego. Wolumeny kredytowe tego segmentu wzrosły odpowiednio o 1 177 153 tys. zł i 1 756 693 tys. zł w stosunku do końca 2011 roku. Ze względu na zmianę intencji, co do utrzymywania wybranego portfela nieskarbowych papierów wartościowych zakwalifikowanych przy początkowym ujęciu do kategorii dostępne do sprzedaży, w 2012 roku Bank dokonał ich przekwalifikowania do kategorii kredyty i pożyczki udzielone klientom i uwzględnił je w wolumenie kredytów segmentu korporacyjnego. Wartość bilansowa brutto przekwalifikowanego portfela na dzień 31.12.2012 wyniosła 2 078,1 mln zł.

\*\*\* W efekcie przeprowadzonej w 2012 roku resegmentacji klientów małych i średnich przedsiębiorstw oraz klientów rynku mieszkaniowego do segmentu korporacyjnego wolumeny depozytowe tego segmentu wzrosły odpowiednio o 22 233 tys. zł i 313 960 tys. zł w stosunku do końca 2011 roku.

\* Change in relation to previously presented business volumes due to change in the method of presentation.

\*\* As a result of the transfer of small and medium enterprises clients and housing market clients to the corporate segment performed in 2012, loan volumes of the same segment increased by PLN 1 177 153 000 and PLN 1 756 693 000 respectively, compared to the end of 2011. Due to a change of intent toward retention of a selected portfolio of non-Treasury securities classified upon initial recognition as available for sale, in 2012 the Bank reclassified them to loans and advances to clients and included them in the loan volume of the corporate segment. As at 31 December 2012, the gross carrying value of the reclassified portfolio stood at PLN 2 078.1 million.

\*\*\* As a result of the transfer of small and medium enterprises clients and housing market clients to the corporate segment performed in 2012, deposit volumes of the same segment decreased by PLN 22 233 000 and PLN 313 960 000 respectively, compared to the end of 2011.



to wynikiem stosowanej polityki płynnościowej oraz pozyskiwania długoterminowego finansowania z rynku hurtowego.

W ramach dostosowywania swojej oferty produktowej do bieżących potrzeb rynku w 2012 roku rozszerzyliśmy ofertę o rachunki prowadzone w walutach: juan chiński (CNY), lew bułgarski (BGN), łotewski (LVL) oraz leja rumuńska (RON). Ponadto wzbogaciliśmy usługę Cash Poolingu odsetkowego o nowe funkcjonalności.

Stale podnosimy jakość świadczonych usług w zakresie bankowości transakcyjnej. W 2012 roku nastąpiła kompleksowa zmiana taryfy, służąca optymalizacji przychodów, przy jednoczesnym podwyższeniu standardów oferty bankowości elektronicznej. Wiodącym produktem segmentu bankowości korporacyjnej PKO Banku Polskiego jest system bankowości elektronicznej iPKO biznes. W 2012 roku oferta dedykowana klientom korporacyjnym rozszerzona została o nowe narzędzia uwierzytelniające. Wprowadzono również możliwość automatycznego przewalutowania operacji dokonywanych w drodze przelewów, jak również umożliwiono tworzenie własnych grup kontrahentów przez użytkowników, ułatwiające prowadzenie rozliczeń. W ramach platformy iPKO

earlier. This represented the effect of the liquidity policy the Bank chose to pursue, including acquisition of long-term funding in the wholesale market.

Aiming to adjust its product offer to the current needs of the market, in the past year the Bank began offering currency accounts in the following currencies: Chinese yuan (CNY), Bulgarian lev (BGN), Latvian lat (LVL) and Romanian leu (RON). Moreover, the Bank added new functionalities to its Interest Cash Pooling service.

PKO Bank Polski continues to improve the quality of its transaction banking services. In 2012 it made comprehensive changes to the tariff of those services, with the aim of optimising own income streams. In parallel with this move, we raised the standards of our electronic banking. The flagship product of the bank's corporate banking segment is the iPKO Biznes electronic banking system. In 2012, the system's corporate sector dedicated offer was also upgraded with new authentication tools. We also introduced the function of automated currency translation of fund transfer transactions, and enabled the users to create own counterparty groups; thus facilitating the settlement process. As part of the iPKO Biznes platform, the corpo-



biznes, klientom korporacyjnym umożliwiono między innymi dostęp do nowego modułu kartowego, który pozwala na bieżące śledzenie transakcji dokonywanych kartami. Jednocześnie w 2012 roku wprowadziliśmy dla kart kredytowych typu Business zabezpieczenie w standardzie EMV.

W 2012 roku nasza oferta wzbogaciła się także o nowe produkty dla klientów korporacyjnych, którzy prowadzą działalność o profilu deweloperskim, tj. zamknięty oraz otwarty mieszkaniowy rachunek powierniczy, służący gromadzeniu środków pieniężnych wpłacanych przez nabywcę nieruchomości. Środki z tych rachunków są przelewane w części lub całości (na określonych warunkach) na rzecz podmiotów realizujących inwestycje budowlane, będących klientami korporacyjnymi Banku.

W 2012 roku wygraliśmy dwa przetargi na obsługę rozliczeń dla ZUS oraz dla jednej z najprężniej rozwijających się aglomeracji w Polsce. Realizacja przedmiotowych projektów przyczyniła się do wprowadzenia szeregu usprawnień systemowych, oraz potwierdziła, że jesteśmy w stanie szybko i elastycznie reagować na zróżnicowane potrzeby naszych klientów dostarczając produkty najwyższej jakości.

rate clients were, inter alia, given access to a new card module for on-line monitoring of card transactions. We also added the EMV standard security features to the business credit cards.

In 2012 PKO Bank Polski SA introduced some new products addressed to corporate clients who engage in real estate development, i.e. closed and open housing fiduciary accounts;

used for accumulation of funds paid in by real estate purchasers. Funds from such accounts are transferred, in part or in full (as conditions specify), to the entities executing construction projects who are, at the same time, corporate clients of the bank.

In the course of 2012 the Bank won two tenders for servicing settlements: for the Social Insurance Institution (ZUS) and for one of the fastest growing metropolitan areas

of Poland. The execution of those two projects helped us introduce a number of systemic improvements and confirmed that we are indeed a financial institution capable of responding to diverse needs of its clients in a fast and flexible manner and of providing them products of the highest quality.

*W 2012 roku wygraliśmy dwa przetargi na obsługę rozliczeń dla ZUS oraz dla jednej z najprężniej rozwijających się aglomeracji w Polsce.*

*In the course of 2012 the Bank won two tenders for servicing settlements: for the Social Insurance Institution (ZUS) and for one of the fastest growing metropolitan areas of Poland.*

## Segment inwestycyjny

Od lat wspieramy klientów indywidualnych i firmy w zarządzaniu nadwyżkami finansowymi. Utrzymujemy pozycję lidera w zakresie emisji instrumentów dłużnych dla sektora samorządowego, aktywnie uczestnicząc w transakcjach na rynku kredytów konsorcjalnych oraz emisji długu dla klientów korporacyjnych.

Wyniki tego obszaru są w dużej mierze determinowane przez sytuację na globalnych rynkach finansowych. Dokładamy jednak wszelkich starań, by przygotowywane dla klientów rozwiązania odpowiadały profilowi ryzyka, celom i horyzontowi inwestycji, promując filozofię dywersyfikacji – zarówno w odniesieniu do portfela inwestycji, jak i źródeł oraz kosztów finansowania.

Segment inwestycyjny obejmuje działalność skarbową, maklerską i powierniczą oraz finansowanie strukturalne i nadzór właścicielski nad spółkami Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego. Dobrze rozwijającym się sektorem działalności segmentu inwestycyjnego jest współpraca z klientami instytucji finansowych, takimi jak towarzystwa funduszy inwestycyjnych, towarzystwa emerytalne i ubezpieczeniowe.

Segment inwestycyjny realizuje także działania, których celem jest dywersyfikacja źródeł finansowania działalności Banku, w tym pozyskuje środki na rynku polskim oraz na rynkach międzynarodowych, m.in. poprzez emisję obligacji oraz pozyskiwanie finansowania od monetarnych i niemonetarnych instytucji finansowych.

### Rynek międzybankowy

Bank jest Dealerem Skarbowych Papierów Wartościowych i Dealerem Rynku Pieniężnego, pełni funkcję market makera na krajowym rynku stopy procentowej i walutowym. Efektem naszej wysokiej aktywności na rynku międzybankowym było

## Investment banking segment

We have supported retail customers and companies in management of their financial surpluses for years. We maintain the position of leadership in issuance of debt securities for the local government sector, taking active part in syndicated lending market transactions and corporate debt issues.

Income of this segment is largely determined by the conditions prevailing on the global financial markets. We make every effort that the solutions we prepare for our clients be aligned with their intended risk profile, investment horizon and purposes; as we promote the philosophy of diversification, both in respect of the investment portfolio, as well as the financing sources and costs.

The investment banking segment includes treasury, brokerage and fiduciary services, as well as structured finance and corporate governance in respect to the companies of the PKO Bank Polski Group. We register robust growth of the investment segment business in co-operation with financial sector clients, such as investment fund and pension fund companies, and insurers.

The investment banking segment is also active in diversifying the bank's funding sources, including acquisition of funds from the Polish market and the international markets; among others, through bond issuance and fundraising with monetary and non-monetary financial institutions.

### Interbank market

The Bank is a Treasuries Dealer and Money Market Dealer, and operates as a Market Maker in the Polish interest rate and FX markets. Our high level of activity in the interbank market has met with recognition: we took the second place in a com-

zajęcie drugiego miejsca w konkursie na wybór Dealera Skarbowych Papierów Wartościowych na rok 2013 i drugiego miejsca w rankingu Dealera Rynku Pieniężnego na rok 2013.

Aktywnie zarządzamy ryzykiem finansowym (płynności, stopy procentowej oraz walutowym). Nadwyżki środków złotych niezagospodarowane w działalności kredytowej Banku były przede wszystkim inwestowane na rynku Skarbowych Papierów Wartościowych oraz w bony pieniężne NBP.

Kontynuujemy program emisji obligacji własnych na rynku krajowym. W 2012 roku podobnie jak rok wcześniej głównymi nabywcami walorów były instytucje finansowe, a łączna wartość emisji wyniosła 5,8 mld zł (zadłużenie na dzień 31.12.2012 roku z tytułu wyemitowanych w ramach programu obligacji wynosi 500 mln zł).

#### **Działalność Domu Maklerskiego PKO Banku Polskiego**

Dom Maklerski PKO Banku Polskiego (DM) jest jednym z czołowych biur maklerskich. Jego przewagę konkurencyjną buduje nie tylko dostępność usług, ale przede wszystkim ich kompleksowość i profesjonalizm. Klienci indywidualni i instytucjonalni mogą liczyć na wsparcie doświadczonych specjalistów i analityków rynku kapitałowego.

Rok 2012 przyniósł umocnienie pozycji rynkowej DM, co znalazło odzwierciedlenie we wzroście udziału w obrotach na rynku wtórnym akcji do 9,1 proc.

petition for selection of the Treasuries Dealer 2013 and ranked second in the Money Market Dealer 2013 ranking.

We actively manage financial risks (liquidity, interest rate and currency). We invested the Polish złoty fund surpluses (not utilised in the bank's lending operations) primarily in the treasury securities market and in the NBP money market bills.

*Rok 2012 przyniósł umocnienie pozycji rynkowej DM.*

*Jego obroty na rynku akcji wzrosły w 2012 roku o 32 proc. (cały rynek spadł o 27 proc.).*

*The year 2012 witnessed strengthening of DM's market position. Its equities trading increased by 32%, as the market declined by 27%.*

We have continued with our domestic market bond issuance programme. As a year earlier, in 2012 we also saw financial institutions as the main buyers of those securities, with cumulative value of the issues reaching PLN 5.8 billion (as at 31 December 2012, debt outstanding on account of the bonds issued under the programme stood at PLN 500 million).

#### **Activities of Dom Maklerski PKO Banku Polskiego**

Dom Maklerski PKO Banku Polskiego (DM) is one of the country's leading brokerage houses. Its competitive edge is built not just on accessibility of services, but primarily on their comprehensive nature and professionalism. Individual customers and institutional clients can count on the support of our experienced specialists and capital market analysts.

DM was able to strengthen its market position in 2012, as reflected in its share in the secondary equities market rising to 9.1%. Total trades of DM in the equities market neared PLN 38 billion,



Łączne obroty DM na rynku akcji wyniosły blisko 38 mld zł i zwiększyły się w porównaniu z rokiem 2011 o 32 proc. W tym czasie rynek zanotował spadek obrotów o 27 proc.

Dom Maklerski znajdował się w czołówce biur pod względem liczby spółek, dla których pełnił funkcję animatora rynku NewConnect – na koniec 2012 roku były to 53 spółki, a wartość zrealizowanych obrotów przekroczyła 135 mln zł, co pod tym względem plasuje DM na 7. pozycji na rynku z blisko 5-proc. udziałem w obrotach. Równocześnie DM zarządzał 54 umowami o pełnienie funkcji animatora rynku (3. pozycja na rynku) i 24 umowami o pełnienie funkcji animatora emitenta (5. pozycja na rynku).

DM pozostaje ważnym graczem na rynku pierwotnym. W 2012 roku wartość transakcji na rynku IPO (Initial Public Offering), w których pośredniczył, wyniosła 0,7 mld zł, co stanowiło 20 proc. rynku ogółem. Wartość transakcji DM na rynku SPO (Secondary Public Offer) przekroczyła 1,2 mld zł. DM pełnił funkcję agenta emisji obligacji Skarbu Państwa i oferował klientom obligacje detaliczne o zarówno stałym, jak i zmiennym oprocentowaniu.

W ramach wykonywanej działalności DM prowadził 175,9 tys. rachunków papierów wartościowych i rachunków pieniężnych oraz 150 tys. aktywnych rachunków rejestrowych, co plasuje DM na wysokiej 4. pozycji wśród 46 uczestników Krajowego Depozytu Papierów Wartościowych pod względem liczby prowadzonych rachunków papierów wartościowych.

W zakresie działalności maklerskiej przywiązujemy dużą wagę do rozwoju kanałów dystrybucji. Obecnie Punkty Obsługi Klienta Domu Maklerskiego – wraz z oferującymi usługi maklerskie oddziałami Banku – to łącznie ponad tysiąc nowoczesnych lokalizacji, co stanowi największą sieć spośród

representing 32% growth over the year 2011 figures. Over the same period the market registered a decline in trading of 27%.

Dom Maklerski was a market leader among the brokerage houses in terms of the number of companies for which it acted as the market maker on NewConnect: as at the end of 2012, these were 53 company, while the value of executed trades exceeded PLN 135 million. In that market, DM holds the seventh position, with close to 5% share in total trading. At the same time, DM managed 54 market maker agreements (3rd in the market) and 24 issuer's market maker agreements (5th in the market).

DM remains an important primary market player. In 2012 value of the initial public offerings in which it intermediated reached PLN 0.7 billion, representing 20% of the IPO market. Value of its secondary public offerings exceeded PLN 1.2 billion. DM acted as an issue agent for Treasury bond issues and offered its clients fixed and floating rate retail bonds.

DM maintains ca 175 900 client securities accounts and cash accounts, and 150 000 active registration accounts; putting it on a high, fourth position among 46 participants of the National Depository of Securities in terms of the number of maintained securities accounts.

In the securities brokerage business, we attach great importance to development of distribution channels. Currently, the network of the DM Customer Service Points, including the Bank branches offering securities brokerage services, is made up of a total of over one thousand modern locations; the largest network of any institution active in that segment of the financial market in Poland. In early 2012 we provided our clients with Supermakler, a modern internet based transaction platform; also accessible in a mobile app, with the name of Supermakler Mobile.

Segment inwestycyjny realizuje także działania, których celem jest dywersyfikacja źródeł finansowania działalności Banku.

The investment banking segment is also active in diversifying the bank's funding sources.

instytucji działających w tym segmencie rynku finansowego w Polsce. Na początku 2012 roku udostępniliśmy klientom nowoczesny internetowy system transakcyjny Supermakler, dostępny także w wersji na urządzenia mobilne pod nazwą Supermakler mobile.

#### **Produkty skarbowe i finansowanie strukturalne**

Segment inwestycyjny aktywnie uczestniczy w obsłudze klientów korporacyjnych, angażując się w transakcje z obszaru finansowania strukturalnego oraz obsługę produktów skarbowych (także dla klientów detalicznych).

Transakcje skarbowe mogą być zawierane za pośrednictwem sieci doradców w oddziałach, dedykowanych specjalistów i dealerów, a także za pośrednictwem platformy internetowej (operacje SPOT).

W 2012 roku największą dynamikę sprzedaży uzyskaliśmy w obszarze transakcji walutowych SPOT, gdzie liczba operacji wzrosła o około 7 proc., a wartość obrotów o 21 proc. W zakresie sprzedaży produktów skarbowych warto odnotować istotny wzrost wykorzystania internetowego kanału sprzedaży. W 2012 roku w porównaniu z rokiem poprzednim liczba zawieranych transakcji wzrosła ponad 2,5-krotnie.

Oferta naszych produktów skarbowych została wzbogacona o walutowe opcje azjatyckie – dopełniając istniejącą paletę produktów walutowych oraz commodities (transakcje towarowe) – obecnie oferujemy zabezpieczenie ryzyka na 16 rodzajach towarów. Ponadto prowadzimy intensywne prace nad poszerzeniem oferty o opcje na stopę procentową.

#### **Treasury and structured finance products**

The investment banking segment has also actively participated in serving corporate clients through arrangement of structured finance transactions and servicing treasury products (also for retail customers).

Clients can undertake treasury transactions via our network of advisers in branches, dedicated specialists and dealers, and via our internet platform (SPOT operations).

In 2012 we registered the highest sales growth in FX SPOT transactions, where the volume of operations increased by ca 7%, while their value rose by 21%. In treasury product sales we achieved noteworthy growth in the use of the internet sales

channel. As compared to a year earlier, in 2012 the number of transactions executed through it increased over 2.5-fold.

Our treasury products offer was expanded to include Asian FX options; thus completing the existing range of FX products and commodities: at present the Bank offers risk hed-

ging against 16 kinds of commodities. Additionally, we are proceeding with advanced works aimed at adding interest rate options to the offer.

We also differentiate ourselves in the market by offering large-scale investment project finance in the form of loans and non-treasury debt securities issues. In some measure such financing takes the form of syndicated operations. We are a market leader in arranging municipal bond issues. As at the end of November 2012

*W 2012 roku największą dynamikę sprzedaży uzyskaliśmy w obszarze transakcji walutowych SPOT.*

*In 2012 we registered the highest sales growth in FX SPOT transactions*



Naszym wyróżnikiem są również produkty związane z finansowaniem dużych przedsięwzięć inwestycyjnych w formie kredytów czy emisji nieskarbowych papierów dłużnych. Część finansowania odbywa się w formie konsorcjów bankowych. Jesteśmy liderem rynku w zakresie organizacji emisji obligacji komunalnych – na koniec listopada udział portfela Banku w portfelu ogółem rynku wynosił blisko 29 proc. Mieliśmy także znaczącą pozycję pod względem emisji obligacji korporacyjnych – udział portfela Banku wynosił ponad 13 proc.

W 2012 roku zawarliśmy sześć umów kredytów w formie konsorcjum bankowego oraz jeden aneks do uprzednio zawartej umowy kredytu w formie konsorcjum. Łączna ich wartość wyniosła 2,7 mld zł, z czego udział Banku sięgnął 1,7 mld zł.

Ponadto w 2012 roku podpisaliśmy 113 umów emisji obligacji komunalnych o łącznej wartości 898,8 mln zł, 13 umów (w tym 3 w formie konsorcjum bankowego) emisji obligacji korporacyjnych oraz jeden aneks do uprzednio zawartej umowy w formie konsorcjum bankowego. Łączna ich wartość wyniosła 14,5 mld zł, w tym udział Banku 8,0 mld zł.

the bank's portfolio in this respect represented close to 29% of total market portfolio. We also held a significant position in corporate bond issuance, with the Bank's portfolio representing over 13% of the market.

In 2012 we executed six loan agreements as part of bank consortia and one annex to a previously executed syndicated loan agreement. Their combined value reached PLN 2.7 billion, with the Bank's share of PLN 1.7 billion.

Moreover, in 2012 we had 113 signatures of municipal bond issue agreements totalling PLN 898.8 million, 13 signatures of corporate bond issue agreements (including 3 with bank selling syndicates), and one annex to a previously executed bank syndication agreement. Their combined value reached PLN 14.5 billion, with the Bank's share of PLN 8.0 billion.

### Usługi powiernicze

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

Działalność akwizycyjna przyniosła efekty w postaci 11 proc. wzrostu wartości przechowywanych aktywów klientów. Na koniec 2012 roku wartość środków zgromadzonych na rachunkach powierniczych klientów wyniosła 55,8 mld zł wobec 49,4 mld zł na koniec 2011 roku.

Równocześnie liczba obsługiwanych rachunków papierów wartościowych wyniosła 1,5 tys.

W zakresie działalności powierniczej skupiamy się na pozyskiwaniu aktywów od krajowych klientów instytucjonalnych oraz oferowaniu swoich usług w zakresie polskich klas aktywów klientom zagranicznym.

### Współpraca międzynarodowa

21 grudnia 2012 roku zawarliśmy z EBI umowę Global Loan III na kwotę 150 mln euro z możliwością wykorzystania w walutach: EUR, PLN, USD, CHF i GBP, w ramach której możemy skorzystać z transzy dla małych i średnich przedsiębiorstw na 8 lat (z opcją przedłużenia na 12 lat w przypadku spłaty transzy w ratach), oraz z transzy przeznaczonej na finansowanie infrastruktury na 10 lat (z opcją przedłużenia na 15 lat w przypadku spłaty transzy w ratach).

### Fiduciary services

We maintain securities accounts and service transactions in the local and the international market, as well as provide fiduciary services and act as a depositary for pension and investment funds; as a direct participant in the National Depository of Securities and the Securities Register (NBP). We are a member of the Council of Depository Banks and of the Council on Non-Treasury Debt Securities at the Polish Bank Association.

The bank's acquisition effort yielded effects in the form of 11% growth in the value of the clients' assets held in trust. As at the end of 2012, value of clients' funds collected on fiduciary accounts stood at PLN 55.8 billion; whereas PLN 49.4 billion as at the end of 2011.

At the same time, the number of served securities accounts reached 1 500.

In fiduciary operations we have focused on: acquisition of assets from local institutional clients; and offering our services in respect of Polish assets classes to our international clients.

### International cooperation

On 21 December 2012, the Bank executed Global Loan III agreement with the European Investment Bank (EIB) in an amount of EUR 150 million, which can be utilised in a number of currencies, including EUR, PLN, USD, CHF and GBP. According to the agreement, the Bank can use a small and medium enterprises tranche with eight-year tenor (with option for extension to 12 years, if the tranche is repaid in instalments) and an infrastructure financing tranche with 10-year tenor (with option for extension to 15 years, if the tranche is repaid in instalments).



W ramach udziału w The 2020 European Fund for Energy, Climate Change and Infrastructure zwiększyliśmy swoje zaangażowanie kapitałowe w ww. fundusz z 7 100 tys. euro na koniec 2011 roku do 25 250 tys. euro na koniec 2012 roku. Bierzymy w tym przedsięwzięciu udział jako jedyny bank działający w państwie należącym do nowych członków Unii Europejskiej, który otrzymał status instytucji powołującej fundusz (Core Sponsor). Fundusz Marguerite został utworzony w 2009 roku na 20 lat i obecnie rozpoczął realizację kilku projektów inwestycyjnych typu green-field i brown-field w sektorze energetycznym i drogowym w Polsce, Hiszpanii, we Francji i w Belgii.

Kredobank (spółka zależna od PKO Banku Polskiego) współpracuje w systemie międzynarodowych rozliczeń z instytucjami finansowymi w 15 krajach świata. Posiada 37 rachunków nostro oraz 49 rachunków loro.

W 2012 roku Bankowy Fundusz Leasingowy (spółka zależna od PKO Banku Polskiego SA) w ramach środków uzyskanych z kredytów w Banku Rady Europy (CEB) i w Europejskim Banku Inwestycyjnym (EBI) finansował rozwój małych i średnich przedsiębiorstw – wartość uruchomionych środków wyniosła 41 mln euro.

As part of its participation in The 2020 European Fund for Energy, Climate Change and Infrastructure, the Bank increased its capital commitment in that fund from EUR 7 100 000,

as at the end of 2011, to PLN 25 250 000, as at the end of 2012. We are the project's sole participating bank representing a new EU member state, with the status of a Core Sponsor. The Marguerite Fund was established in 2009 for duration of 20 years and has presently began implementing a number of green-field and

brown-field investment projects in the energy and roads sectors of Poland, Spain, France and Belgium.

Kredobank, another PKO Bank Polski subsidiary, cooperated within the framework of an international settlements system with financial institutions of 15 countries around the world. It holds 37 nostro accounts and 49 loro accounts.

In 2012 Bankowy Fundusz Leasingowy, a PKO Bank Polski subsidiary, financed development of small and medium enterprises through distribution of proceeds of loans it drew from the Council of Europe Development Bank (CEB) and EIB; with total value of distributed funds having reached EUR 41 million.

*21 grudnia 2012 roku  
zawarliśmy z EBI umowę Global  
Loan III na kwotę 150 mln euro.*

*On 21 December 2012,  
we signed Global Loan III  
agreement with EIB in an  
amount of EUR 150 million.*





## Relacje inwestorskie

---

Investor relations

97

## Relacje inwestorskie

### Investor relations

Będąc jednym z największych podmiotów notowanych na GPW, jesteśmy odpowiedzialni za promowanie najlepszych praktyk ładu korporacyjnego i komunikacji z interesariuszami.

Znakiem rozpoznawczym naszej polityki relacji z interesariuszami, w tym z otoczeniem inwestorskim, jest aktywna, otwarta współpraca, prowadzona z wykorzystaniem różnorodnych narzędzi. Najbardziej aktualną bazą wiedzy o Banku i Grupie Kapitałowej jest strona internetowa [www.pkobp.pl](http://www.pkobp.pl).

Wyczerpujące informacje o wynikach finansowych i działaniach, z uwzględnieniem zmian w otoczeniu rynkowym, stanowią punkt wyjścia do rzetelnej oceny bieżącej sytuacji i perspektyw oraz prawidłowej wyceny walorów spółki. Dokładamy wszelkich starań, by wszelkie informacje – raporty okresowe, bieżące, informacje prasowe, odpowiedzi na zapytania inwestorów czy analityków – zachowywały najwyższe standardy w zakresie profesjonalizmu i rzetelnej informacji oraz w kompletny i transparentny sposób prezentowały nasze wyniki, a także aby były maksymalnie użyteczne dla odbiorców indywidualnych i instytucjonalnych.

W 2012 roku nasze działania w zakresie relacji inwestorskich skupiały się na:

- budowaniu wśród obecnych i potencjalnych inwestorów, analityków rynków finansowych oraz agencji ratingowych pozytywnego wizerunku PKO Banku Polskiego jako spółki wiarygodnej i przejrzystej poprzez stosowanie różnorodnych narzędzi komunikacji z rynkiem,
- wykonywaniu obowiązków informacyjnych przez Spółkę jako emitenta papierów wartościowych, wymaganych obowiązującymi przepisami prawa,
- organizacji Walnego Zgromadzenia i obsługi informacyjnej akcjonariuszy Banku,
- zapewnieniu współpracy Banku z właściwymi organami administracji rządowej, organizacjami i instytucjami

As one of the largest entities traded on WSE, we take responsibility for promoting best practices in corporate governance and communication with our stakeholders.

The hallmark of our stakeholder relations policy, equally applicable to the investor community, is our stance of active and open co-operation, which we pursue through employment of diverse communication tools. The [www.pkobp.pl](http://www.pkobp.pl) website forms the most up to date knowledge base about the Bank and the Group.

Sufficient information about financial results and activities, with insights into changes in the market environment, constitute the starting point to fair assessment of the current situation and future prospects, and to correct valuation of the company's securities. We make every effort in order that all information—periodic and current reports, press releases, or answers to questions communicated by investors or analysts—represent the highest standards of professionalism and reliable information, and present our results in a complete and transparent way, as well as being useful to the greatest extent possible for its individual and institutional recipients.

In 2012 our investor relations activity focused on:

- building among the present and potential investors, financial market analysts and rating agencies an positive image of PKO Bank Polski as a credible and transparent company; supported by a variety of market communication tools;
- delivery of statutory disclosures required from securities issuer;
- organisation of General Meetings and provision of information services to the bank's shareholders,
- enabling co-operation of the Bank with relevant governmental bodies, capital market organisa-

ryнку kapitałowego w związku z funkcjonowaniem Banku na publicznym rynku papierów wartościowych.

tions and institutions in connection with the bank's presence in the public securities market.

Nasza komunikacja z rynkiem przybiera różnorodne formy:

Our market communication process involved the following:

- wyniki finansowe Banku i Grupy Kapitałowej Banku po każdym kwartale są prezentowane przez Zarząd Banku na spotkaniach z analitykami rynku kapitałowego i instrumentów dłużnych w siedzibie Banku oraz podczas telekonferencji. W 2012 roku uczestniczyło w nich każdorazowo łącznie ok. 75 analityków i przedstawicieli inwestorów,
- Członkowie Zarządu Banku oraz przedstawiciele kluczowej kadry zarządzającej regularnie uczestniczą w spotkaniach (oraz telekonferencjach) z inwestorami i analitykami zarówno w siedzibie Banku, jak i podczas konferencji inwestorskich. W 2012 roku odbyło się ok. 95 spotkań w siedzibie Banku, ok. 120 spotkań podczas 13 konferencji inwestorskich i 5 przedsięwzięć typu roadshow oraz ponad 80 telekonferencji,
- Biuro Relacji Inwestorskich utrzymuje bieżące kontakty z analitykami i inwestorami instytucjonalnymi i indywidualnymi, odpowiadając na liczne zapytania telefoniczne i mailowe dotyczące naszej działalności biznesowej i wyników finansowych,
- w marcu 2012 roku Bank uruchomił raport roczny w postaci dedykowanego serwisu internetowego, tzw. raport roczny on-line. Prezentowany jest w dwóch wersjach językowych: polskiej i angielskiej ([www.pkobp.pl/raportroczny2012](http://www.pkobp.pl/raportroczny2012)).

*Najbardziej aktualną bazą wiedzy o Banku i Grupie Kapitałowej jest strona internetowa [www.pkobp.pl](http://www.pkobp.pl).*

*The [www.pkobp.pl](http://www.pkobp.pl) website forms the most up to date knowledge base about the Bank and the Group.*

- The Management Board presented the bank's and the Group's financial results at the end of every quarter of the year at meetings with capital market and debt securities analysts held at the bank's head office, and at teleconferences, which in 2012 typically had ca 75 analysts and investor representatives participating;
- Members of the bank's Management Board and key executives regularly participated in meetings (and teleconferences) with investors and analysts, both in the bank's head office and at investor conferences. In the course of 2012 the Bank conducted about 95 meetings in its head office, ca 120 One-on-Ones in the course of 13 investor conferences, five Road Shows and over 80 teleconferences;
- The Investor Relations Office maintained an ongoing dialogue with analysts, and institutional and individual investors; answering great many questions (by telephone and email) on our business operations and financial results.
- In March 2012 the Bank launched a dedicated annual report on-line information service. The reports there are presented in dual language form: Polish and English ([www.pkobp.pl/raportroczny2012](http://www.pkobp.pl/raportroczny2012)).



W październiku 2012 roku Instytut Rachunkowości i Podatków ponownie uhonorował nasz Raport Roczny za 2011 rok Nagrodą Główną w konkursie The Best Annual Report w kategorii: Banki i instytucje finansowe. W tej edycji konkursu zebraliśmy najwięcej punktów we wszystkich kategoriach ocenianych przez kapitułę: sprawozdania z działalności, stosowanie standardów w sporządzaniu raportów rocznych według MSSF/MSR oraz ze względu na najwyższą wartość użytkową dla akcjonariuszy i inwestorów.

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)

In October 2012 the Accounting and Tax Institute once again granted the Main Prize to our Annual Report in respect of the year 2011; in the Banks and Financial Institutions category of the Best Annual Report competition. In this latest edition of the competition we collected the highest number of points in all the categories assessed by the competition's judging panel: business description reports; compliance with the standards in preparation of annual reports in accordance with IFRS/IAS; and by the highest utility for shareholders and investors.

We encourage all stakeholders to familiarise themselves with the [www.pkobp.pl](http://www.pkobp.pl) website and to contact the Investor Relations Office: [ir@pkobp.pl](mailto:ir@pkobp.pl)

100

## Kapitał zakładowy i akcjonariat PKO Banku Polskiego

31 grudnia 2012 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 na koniec 2011 roku nie wystąpiły zmiany w wysokości kapitału zakładowego PKO Banku Polskiego. Wyemitowane akcje PKO Banku Polskiego nie są uprzywilejowane.

## Share capital and shareholders of PKO Bank Polski

On 31 December 2012 share capital of PKO Bank Polski equalled PLN 1 250 000 000 divided into 1 250 000 000 shares with par value of PLN 1, with fully paid-up shares. There were no changes in the share capital of PKO Bank Polski in relation to the status at the end of 2011. None of the issued PKO Bank Polski shares are privileged.

## Struktura kapitału zakładowego PKO Banku Polskiego

### Structure of the PKO Bank Polski share capital

Seria Series	Rodzaj akcji Type of shares	Liczba akcji Number of shares	Wartość nominalna 1 akcji Single share par value	Wartość serii wg wartości nominalnej Series value at par
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	105 000 000	1 zł PLN 1	105 000 000 zł PLN 105 000 000
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 bezpośrednio lub pośrednio znaczne pakiety akcji (co najmniej 5 proc.) na dzień 31 grudnia 2012 roku były trzy podmioty: Skarb Państwa, Bank Gospodarstwa Krajowego oraz ING Otwarty Fundusz Emerytalny, posiadające odpowiednio: 417 406 277, 128 102 731 oraz 64 594 448 akcji PKO Banku Polskiego.

Udział procentowy Skarbu Państwa, Banku Gospodarstwa Krajowego oraz ING Otwartego Funduszu Emerytalnego w kapitale zakładowym PKO Banku Polskiego na dzień 31 grudnia 2012 roku wynosił odpowiednio: 33,39 proc., 10,25 proc. oraz 5,17 proc. i był zgodny z udziałem procentowym w liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu PKO Banku Polskiego.

To the best knowledge of PKO Bank Polski, as at 31 December 2012, there were three entities holding directly or indirectly qualifying packages of shares (at least 5%): the State Treasury, Bank Gospodarstwa Krajowego (BGK) and ING Otwarty Fundusz Emerytalny retain 417 406 277, 128 102 731 and 64 594 448 shares of PKO Bank Polski respectively.

Percentage share of the State Treasury, BGK and ING Otwarty Fundusz Emerytalny in the share capital of PKO Bank Polski as at 31 December 2012 stood at 33.39%, 10.25% and 5.17% respectively and is equal to their percentage share in total number of votes at the General Meeting of PKO Bank Polski.

## Struktura akcjonariatu PKO Banku Polskiego

Shareholding structure of PKO Bank Polski

Akcjonariusze Shareholders	Stan na dzień 31.12.2012 r. As at 31.12.2012		Stan na dzień 31.12.2011 r. As at 31.12.2011		Zmiana udziału w liczbie głosów na WZ (p.p.) Change in the votes at GM (ppt)
	Liczba akcji Number of shares	Udział w liczbie głosów na WZ Share of the votes at GM	Liczba akcji Number of shares	Udział w liczbie głosów na WZ Share of the votes at GM	
Skarb Państwa State Treasury	417 406 277	33,39%	512 406 277	40,99%	-7,60
Bank Gospodarstwa Krajowego	128 102 731	10,25%	128 102 731	10,25%	0,00
ING Otwarty Fundusz Emerytalny*	64 594 448	5,17%	-	x	5,17
Pozostali akcjonariusze** Other shareholders**	639 896 544	51,19%	609 490 992	48,76%	2,43
<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 24 lipca 2012 roku, raportowany przez ING OFE po przekroczeniu progu 5 proc. udziału w akcjonariacie PKO Banku Polskiego po rozliczeniu transakcji sprzedaży 95 mln akcji PKO Banku Polskiego przez Skarb Państwa.

\*\* Stan na dzień 31.12.2011 roku obejmuje ING OFE.

\* The shareholding, as at 24 July 2012, reported by ING OFE at exceeding the threshold of 5% in the PKO Bank Polski shareholding structure, at settlement of the transaction of sale of 95 million of PKO Bank Polski shares by the State Treasury.

\*\* As at 31 December 2011 includes ING OFE.

Na podstawie publicznie dostępnych informacji możemy również określić zaangażowanie innych dużych podmiotów instytucjonalnych.

On the basis of publically available information we can also specify exposures of other major corporate entities.

Analiza sprawozdań finansowych otwartych funduszy emerytalnych pozwala postawić tezę, że akcje PKO Banku Polskiego w 2012 roku dominowały w aktywach OFE – łączna wartość akcji będących w posiadaniu OFE na koniec 2012 roku zbliżyła się do 9,3 mld zł, więc była znacznie większa niż na koniec I kwartału 2012 roku (6,86 mld zł).

Analysis of financial statements of open pension funds (OFE) warrants a hypothesis that in 2012 shares of PKO Polish Bank dominated the assets of OFE, with total value of shares held by OFE, as at the end of 2012, close to PLN 9.3 billion; being substantially more than as at the end of the first quarter of 2012 (PLN 6.86 billion).



## Największe pozycje w portfelach inwestycyjnych OFE

### Largest OFE investment portfolio items

Największe pozycje w portfelach inwestycyjnych OFE Largest OFE investment portfolio items	II półrocze 2012 Second half of 2012		I półrocze 2012 First half of 2012		II półrocze 2011 Second half of 2011	
	Wartość inwestycji (w mln zł)	Udział w kapitalizacji spółki (w proc.)	Wartość inwestycji (w mln zł)	Udział w kapitalizacji spółki (w proc.)	Wartość inwestycji (w mln zł)	Udział w kapitalizacji spółki (w proc.)
	Investment value (in PLN m)	Share in market cap (in %)	Investment value (in PLN m)	Share in market cap (in %)	Investment value (in PLN m)	Share in market cap (in %)
PKO BP	9 295,1	20	6 858,3	16	6 197,4	15
PKN Orlen	6 905,8	33	4 680,4	29	3 742,8	26
PZU	6 177,9	16	4 933,3	17	4 572,9	17
KGHM Polska Miedź	5 329,2	14	4 311,8	15	3 430,3	16
Pekao	4 737,9	11	4 446,0	11	4 198,8	11
PGE	4 510,2	13	5 120,1	14	3 721,7	10

## Zmiany w strukturze akcjonariatu

26 lipca 2012 roku PKO Bank Polski otrzymał za wiadomienie od Ministra Skarbu Państwa o zbyciu przez Skarb Państwa znacznego pakietu akcji Banku, w wyniku czego nastąpiła zmiana posiadanej przez Skarb Państwa ogólnej liczby głosów w Banku.

Zgodnie z treścią otrzymanego przez Bank zawiadomienia 24 lipca 2012 roku w drodze transakcji pakietowych zostało zbytych 95 000 000 akcji Banku posiadanych przez Skarb Państwa. Przed przeprowadzeniem transakcji zbycia Skarb Państwa posiadał łącznie 512 406 277 akcji Banku dających taką samą liczbę głosów na Walnym Zgromadzeniu Banku. Akcje te stanowiły 40,99 proc. w kapitale zakładowym oraz taki sam udział w ogólnej liczbie głosów w Banku. Wraz z BGK, posiadającym 128 102 731 akcji na okaziciela stanowiących 10,25 proc. w kapitale zakładowym Banku, oba te podmioty posiadały 640 509 008 akcji Banku dających taką samą liczbę głosów na Walnym

## Changes in shareholding structure

On 26 July 2012, PKO Bank Polski received a notification from the Minister of State Treasury on divestment of a considerable block of the bank's shares by the State Treasury, as a result of which the number of total votes held by the State Treasury in the Bank had changed.

According to the notification received by the Bank on 24 July 2012, 95 000 000 of the bank's shares held by the State Treasury were sold off in a block transactions. Prior to the divestment transaction, the State Treasury held in total 512 406 277 of the bank's shares; giving it the same number of votes at the General Meeting of the bank. The shares represented 40.99% of the share capital and the same share in the total number of votes in the bank. Together with BGK, with a shareholding of 128 102 731 bearer shares representing 10.25% of the Bank's share capital, they held 640 509 008 of the Bank's shares; giving them the same number of votes at the General Meeting of the bank.

Zgromadzeniu Banku. Akcje te stanowiły 51,24 proc. w kapitale zakładowym Banku oraz taki sam udział w ogólnej liczbie głosów w Banku.

W wyniku wspomnianej transakcji zbycia akcji w dniu 24 lipca 2012 roku Skarb Państwa posiadał 417 406 277 akcji Banku dających taką samą liczbę głosów na Walnym Zgromadzeniu Banku (33,39 proc.).

31 lipca 2012 roku Bank otrzymał od ING Otwartego Funduszu Emerytalnego zawiadomienie o zwiększeniu stanu posiadania akcji PKO Banku Polskiego powyżej progu 5 proc. ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu Banku. W wyniku nabycia akcji PKO Banku Polskiego rozliczonych w dniu 24 lipca 2012 roku, ING Otwarty Fundusz Emerytalny zwiększył stan posiadania akcji Banku do 64 594 448, co stanowiło 5,17 proc. kapitału zakładowego oraz głosów na Walnym Zgromadzeniu Banku. Przed nabyciem akcji Fundusz posiadał 53 631 448 akcji PKO Banku Polskiego SA, stanowiących 4,29 proc. kapitału zakładowego oraz głosów na Walnym Zgromadzeniu Banku.

31 stycznia 2013 roku PKO Bank Polski poinformował o otrzymaniu zawiadomień od BGK oraz od Ministra Skarbu Państwa o zbyciu znacznych pakietów akcji Banku, w wyniku czego nastąpiła zmiana posiadanej przez BGK i Skarb Państwa ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu Banku. Zgodnie z treścią otrzymanych zawiadomień, 24 stycznia 2013 roku w drodze transakcji pakietowych za pośrednictwem Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie:

- Bank Gospodarstwa Krajowego sprzedał 128 102 731 posiadanych akcji Banku, które stanowiły 10,25 proc. kapitału zakładowego oraz ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu Banku,

These shares amounted to 51.24% of the Bank's share capital and the same share in the total number of votes in the Bank.

As a result of the aforementioned divestment transaction, on 24 July 2012 the State Treasury held 417 406 277 of the bank's shares giving it the same number of votes at the General Meeting of the Bank (33.39%).

On 31 July 2012, the Bank received a notification from ING Otwarty Fundusz Emerytalny about an increase in their stake in PKO Bank Polski SA shares exceeding the threshold of 5% of total number of votes at the General Meeting of the bank. As a result of the acquisition of the PKO Bank Polski shares, settled on 24 July 2012, ING Otwarty Fundusz Emerytalny increased its shareholding in the bank's shares to 64 594 448, representing 5.17% of the bank's share capital and of total number of votes at the General Meeting of the bank. Prior to the purchase transaction, ING Otwarty Fundusz Emerytalny held 53 631 448 shares of PKO Bank Polski, representing 4.29% of share capital and total number of votes at the General Meeting of the Bank.

On 31 January 2013, PKO Bank Polski informed about being notified by BGK and the Minister of State Treasury with regard to divestment of a considerable block of the Bank's shares, as a result of which the number of total votes held by BGK and the State Treasury at the General Meeting of the Bank had changed. On 24 January 2013, according to the notifications received, in block transactions carried out on the Warsaw Stock Exchange:

- Bank Gospodarstwa Krajowego sold 128 102 731 of the bank's shares held, which amounted to 10.25% of the share capital and the number of total votes at the General Meeting of the Bank;

- Skarb Państwa sprzedał 25 000 000 posiadanych akcji Banku, które stanowiły 2 proc. kapitału zakładowego oraz ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu Banku.

Przed zawarciem i rozliczeniem ww. transakcji BGK oraz Skarb Państwa posiadały odpowiednio: 128 102 731 i 417 406 277 akcji Banku. Po rozliczeniu transakcji 29 stycznia 2013 roku BGK nie miał akcji Banku, a Skarb Państwa posiadał 392 406 277 akcji, które stanowią 31,39 proc. kapitału zakładowego oraz ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu Banku.

1 lutego 2013 roku PKO Bank Polski otrzymał od Aviva Powszechnego Towarzystwa Emerytalnego Aviva BZ WBK zawiadomienie, że 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 28 stycznia 2013 roku 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, na dzień 29 stycznia 2013 roku Aviva OFE posiadał 83 952 447 akcji Banku, stanowiących 6,72 proc. kapitału zakładowego oraz ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu Banku.

- State Treasury sold 25 000 000 of the bank's shares held, which amounted to 2.00% of the share capital and the number of total votes at the General Meeting of the bank.

Prior to conclusion and settlement of those transactions BGK and the State Treasury held 128 102 731 and 417 406 277 Bank's shares respectively. After the transaction settlement on 29 January 2013, BGK did not hold any of the bank's shares while the State Treasury held 392 406 277 shares,

which represent 31.39% of the share capital and total number of votes at the General Meeting of the Bank.

On 1 February 2013, PKO Bank Polski received a notification from Aviva Powszechnego Towarzystwo Emerytalne Aviva BZ

WBK SA that the same entity (Aviva OFE) had increased its holding in the bank's shares and exceeded the threshold of 5% of the total number of votes in the Bank as the result of the purchase transactions concluded on 24 January 2013.

Prior to the settlement of these transactions, on 28 January 2013, Aviva OFE held 57 152 447 of the bank's shares representing 4.57% of the bank's share capital and the total number of votes at the General Meeting of the bank. After conclusion and settlement of these transactions, on 29 January 2013, Aviva OFE held 83 952 447 of the bank's shares representing 6.72% of the bank's share capital and the total number of votes at the General Meeting of the bank.

*Posiadaczami znaczących pakietów akcji PKO BP na dzień 31 grudnia 2012 roku byli: Skarb Państwa, BGK oraz ING OFE.*

*As at 31 December 2012, qualifying packages of PKO BP shares were held by the State Treasury, BGK and ING OFE.*

## Struktura akcjonariatu PKO Banku Polskiego na dzień 29 stycznia 2013 roku

Shareholding structure of PKO Bank Polski, as at 29 January 2013

Akcjonariusze Shareholders	Stan na dzień 29.01.2013 r. As at 29.01.2013		Stan na dzień 31.12.2012 r. As at 31.12.2012		Zmiana udziału w liczbie głosów na WZ (p.p.) Change in the votes at GM (ppt)
	Liczba akcji Number of shares	Udział w liczbie głosów na WZ Share of the votes at GM	Liczba akcji Number of shares	Udział w liczbie głosów na WZ Share of the votes at GM	
Skarb Państwa State Treasury	392 406 277	31,39%	417 406 277	33,39%	-2,00
Bank Gospodarstwa Krajowego	0	0,00%	128 102 731	10,25%	-10,25
Aviva Otwarty Fundusz Emerytalny	83 952 447	6,72%	57 152 447	4,57%	2,14
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%	582 744 097	46,62%	10,10
<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 24 lipca 2012 roku, raportowany przez ING OFE po przekroczeniu progu 5 proc. udziału w akcjonariacie PKO Banku Polskiego po rozliczeniu transakcji sprzedaży 95 mln akcji PKO Banku Polskiego przez Skarb Państwa.

\* The shareholding, as at 24 July 2012, reported by ING OFE at exceeding the threshold of 5% in the PKO Bank Polski shareholding structure, at settlement of the transaction of sale of 95 million of PKO Bank Polski shares by the State Treasury.

### Polityka dywidendowa

Zdefiniowana w prospekcie emisyjnym PKO Banku Polskiego z 2009 roku polityka dywidendowa zakładała stały współczynnik wypłaty dywidendy (payout ratio) równy 40 proc. jednostkowego zysku netto Banku za dany rok obrotowy (z zastrzeżeniem innych czynników określonych w polityce).

4 kwietnia 2012 roku PKO Bank Polski przyjął politykę dywidendową, której założeniem jest 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 Banku z uwzględnieniem zwrotu z kapitału i jego kosztu, potrzeb kapitałowych związanych z rozwojem,

### Dividend policy

The dividend policy defined in the 2009 PKO Bank Polski prospectus stipulated adoption of a set dividend payout ratio equivalent to 40% of the bank's stand-alone net profit in respect of a given financial year (subject to other factors specified in the policy).

On 4 April 2012, PKO Bank Polski adopted a dividend policy, which follows the general principle of stable dividend payout over the long term, in keeping with the principle of prudent bank management and in line with the bank's and the Group's financial capacities. The purpose of the dividend policy is to structure the bank's and the Group's capital structure in the most optimal way, taking into account return on capital employed and its cost, capital requirements related to development,

przy jednoczesnej konieczności zapewnienia odpowiedniego poziomu współczynników adekwatności kapitałowej.

Zamiarem Zarządu jest rekomendowanie w przyszłości Walnemu Zgromadzeniu podejmowania uchwał w sprawie wypłaty dywidendy w kwocie przewyższającej przyjęte wymogi kapitałowe wskazane poniżej:

- współczynnik wypłacalności Banku oraz Grupy Kapitałowej Banku powyżej 12,00 proc. z zachowaniem niezbędnego bufora kapitałowego,
- współczynnik wypłacalności dla funduszy rdzennych Banku oraz Grupy Kapitałowej Banku powyżej 9,00 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 Kapitałowej Banku, 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 2011 rok

9 maja 2012 roku Zarząd Banku podjął uchwałę i postanowił przedłożyć Zwyczajnemu Walnemu Zgromadzeniu rekomendację wypłaty dywidendy za 2011 rok w wysokości 1,59 mld zł, czyli 40,15 proc. zysku netto za rok 2011, co stanowiło 1,27 zł na jedną akcję.

accompanied by the necessity to ensure appropriate levels of the capital adequacy ratios.

The Management Board's intention is to recommend to the General Meeting in the future adoption of resolutions on dividend payments in amounts exceeding the adopted capital requirements indicated below:

- Capital adequacy of the Bank and the Group above 12.00%, with the necessary capital buffer maintained;
- Common equity Tier 1 ratio of the Bank and the Group above 9.00%, with the necessary capital buffer maintained.

However, the dividend payout policy may be amended by the Management Board as required, and the decision in this matter will be made taking into account a number of factors related to the Bank and the Group, in particular, the current and anticipated financial standing and regulatory requirements. In accordance with the provisions of the law, each resolution on the payment of dividend will be considered by the General Meeting.

The dividend policy described above was approved by the bank's Supervisory Board.

## Dividend for the year 2011

On 9 May 2012 the bank's Management Board adopted a resolution and decided to submit a recommendation to the Ordinary General Meeting on payment of a dividend for the year 2011 in an amount of PLN 1.59 billion, or 40.15% of net profit, or PLN 1.27 per share.

On 6 June 2012, the Ordinary General Meeting of PKO Bank Polski, as a result of PKO Bank Polski

Założeniem przyjętej 4 kwietnia 2012 roku polityki dywidendowej jest stabilne realizowanie wypłat dywidend w długim terminie.

The dividend policy adopted on 4 April 2012 provides for stable dividend payout over the long term.

6 czerwca 2012 roku Zwyczajne Walne Zgromadzenie PKO Banku Polskiego, w wyniku podziału zysku PKO Banku Polskiego za rok obrotowy 2011, przeznaczyło na dywidendę dla akcjonariuszy kwotę 1 587,5 mln zł (tj. 40,15 proc. zysku), co stanowiło 1,27 zł na jedną akcję i było zgodne z rekomendacją Zarządu.

Walne Zgromadzenie ustaliło:

- dzień nabycia praw do dywidendy na 12 czerwca 2012 roku,
- termin wypłaty dywidendy na 27 czerwca 2012 roku.

Dywidendą objęte były wszystkie akcje PKO Banku Polskiego, tj. 1 250 000 000 szt.

Wysokość dywidendy wypłaconej za 2011 rok była zgodna z dywidendową polityką Banku przyjętą w dniu 4 kwietnia 2012 roku oraz wpisująca się w rekomendację Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego (UKNF) odnoszącą się do wzmocnienia baz kapitałowych banków.

Wypłata dywidendy w rekomendowanej wysokości zdaniem Zarządu Banku miała zapewnić utrzymanie wskaźnika adekwatności kapitałowej powyżej 12 proc. oraz utrzymanie wskaźnika Tier 1 powyżej 9 proc. z zachowaniem niezbędnego bufora kapitałowego.

PKO Bank Polski 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, zgodnie z § 9 ust. 2 Statutu Banku.

profit appropriation for financial year 2011, allocated PLN 1 587.5 million (i.e. 40.15% of net profit) as a shareholders dividend, representing PLN 1.27 per share; which was consistent with the recommendation of the Management Board.

The General Meeting set the following dates:

- Day of acquisition of the dividend rights as 12 June 2012; and
- Dividend payment date as 27 June 2012.

All of the shares of PKO Bank Polski, i.e. 1 250 000 000, were covered by the dividend.

The dividend paid out in respect of the year 2011 was consistent with the bank's dividend policy adopted on 4 April 2012 and with the recommendation of the Office of the Polish Financial Supervision Authority regarding the strengthening of the of banks' capital bases.

In the opinion of the bank's Management Board, payment of the dividend in the recommended amount, ensures maintenance of capital adequacy above 12% and of the Tier 1 ratio above 9%, with retention of the necessary capital buffer.

PKO Bank Polski met all of the aforementioned criteria in such a way that the Management Board was able to recommend payout of a dividend. The Management Board's recommendation on payment of a dividend was considered by and received a positive opinion of the Supervisory Board, in accordance with § 9 clause 2 of the Memorandum of Association of the Bank.



## Dywidenda za 2012 rok

17 kwietnia 2013 roku Zarząd Banku podjął uchwałę i postanowił przedłożyć Zwyczajnemu Walnemu Zgromadzeniu rekomendację wypłaty dywidendy za 2012 rok w wysokości 2,25 mld zł, czyli 61,12 proc. zysku netto za 2012 rok oraz niepodzielonego zysku z lat ubiegłych, co oznacza 1,80 zł na jedną akcję.

Proponowanym terminem:

- ustalenia praw do dywidendy jest 19 września 2013 roku,
- wypłaty dywidendy – 4 października 2013 roku.

Bank jest uprawniony do wypłaty dywidendy z zysku netto za 2012 rok, który wyniósł 3,6 mld zł oraz niepodzielonego zysku z lat ubiegłych w kwocie 88,5 mln zł.

Zaproponowana przez Zarząd wysokość wypłaty części zysku wpisuje się w zaktualizowaną w kwietniu ubiegłego roku politykę dywidendową, zakładającą stabilne realizowanie wypłat dywidend w długim terminie z zachowaniem zasady ostrożnego zarządzania oraz rekomendację Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego odnoszącą się do wzmocnienia baz kapitałowych banków.

Wypłata dywidendy w rekomendowanej wysokości zapewni utrzymanie wskaźnika adekwatności kapitałowej powyżej 12 proc. oraz wskaźnika Tier 1 powyżej 9 proc. z zachowaniem niezbędnego bufora kapitałowego, co pozwoli utrzymać dobrą sytuację kapitałową i płynnościową Banku.

Rekomendacja Zarządu Banku w sprawie wypłaty dywidendy została pozytywnie zaopiniowana przez Radę Nadzorczą.

## Dividend for the year 2012

On 17 April 2013 the bank's Management Board adopted a resolution and decided to submit a recommendation to the Ordinary General Meeting on payment of a dividend for the year 2012 in an amount of PLN 2.25 billion, or 61.12% from the net profit for the year 2012 and the retained earnings from previous years, or PLN at 1.80 per share.

The Management Board proposed the following dates:

- Day of acquisition of the dividend rights as 19 September 2013; and
- Dividend payment date as 4 October 2013.

The Bank is entitled to payment of a dividend from the net profit of the year 2012, which stood at PLN 3.6 billion and the retained earnings from previous years in an amount of PLN 88.5 million.

The value of net profit recommended by the Management Board for dividend payment is consistent with the bank's dividend policy updated on 4 April 2012, which provides for stable dividend payout in the long term, with adherence to the principle of prudential management and the recommendation of the Office of the Polish Financial Supervision Authority regarding the strengthening of the of banks' capital bases.

Payment of the dividend in the recommended amount will ensure maintenance of capital adequacy above 12% and of the Tier 1 ratio above 9%, with retention of the necessary capital buffer, which will allow the Bank to maintain good capital and liquidity position.



PKO Bank Polski spełnia wszystkie kryteria umożliwiające rekomendację wypłatę dywidendy w maksymalnej kwocie, określonej przez UKNF. Zgodnie z nowymi zasadami określonymi przez nadzorcę, wypłatę dywidendy bank rekomendować może, jeśli:

- posiada współczynnik wypłacalności powyżej 12 proc.,
- współczynnik Tier 1 kształtuje się powyżej 9 proc.,
- prognoza współczynnika wypłacalności na koniec 2013 r. w scenariuszach testów warunków skrajnych (bazowym, szokowym I i szokowym II) kształtuje się powyżej 12 proc.,
- prognoza współczynnika Tier 1 na koniec 2013 roku w scenariuszach testów warunków skrajnych (bazowym, szokowym I i szokowym II) kształtuje się powyżej 9 proc.,
- ocena BION w zakresie poziomu kapitału jest lepsza niż 2,5,
- ocena BION w zakresie adekwatności kapitałowej jest lepsza niż 2,5,
- ogólna ocena BION jest lepsza niż 2,5.

Dodatkowo, jako zasadę zapewniającą ostrożne i stabilne funkcjonowanie, UKNF przyjął, że maksymalny poziom wypłaconej dywidendy za 2012 roku nie powinien przekraczać 75 proc. zysku.

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. Dotychczas średni współczynnik wypłaty dywidendy wyniósł 55 proc., średnia stopa dywidendy 3,4 proc., a w ostatnich 3 latach 4,6 proc.

Management Board's recommendation on payment of a dividend received a positive opinion of the Supervisory Board.

PKO Bank Polski meets all the criteria enabling recommendation of a dividend payout in the maximum amount, as specified by the Office of the Polish Financial Supervision Authority. In accordance with the new rules specified by the regulator, a bank can recommend dividend payout if:

- its capital adequacy is above 12%;
- its Tier 1 ratio is above 9%;
- its capital adequacy forecast for the end of 2013 in the extreme condition test scenarios (base case, stress I and stress II) is above 12%,
- its Tier 1 ratio forecast for the end of 2013 in the extreme condition test scenarios (base case, stress I and stress II) is above 9%;
- its BION score in respect of the level capital is better than 2.5;
- its BION score in respect of capital adequacy is better than 2.5;
- its overall BION score is better than 2.5.

In addition, the Office of the Polish Financial Supervision Authority decided that the maximum level of dividend payout in respect of the year 2012 should not exceed 75% of net profit; as a rule that would ensure prudential and stable operation.

PKO Bank Polski is the sole representative of the banking sector on WSE which paid out dividends in respect of every year since its stock market floatation in 2004, which testifies to its strong fundamentals and high financial results. Its average dividend payout ratio, to date, stood at 55%, and its average dividend yield at 3.4%, and at 4.6% over the past 3 years.

111

## PKO Bank Polski na GPW

Kurs akcji PKO Banku Polskiego wzrósł w 2012 roku o 14,9 proc. (WIG-Banki zyskał 22,6 proc.). Przede wszystkim był determinowany przez koniunkturę na GPW, gdzie kursy akcji odnotowały wzrosty, przy czym nastąpiły one od sierpnia, po znaczących spadkach w poprzednich miesiącach roku. Największy wpływ na to miała poprawa nastrojów inwestorów na międzynarodowych rynkach finansowych, pomimo utrzymywania się niekorzystnych danych makroekonomicznych dotyczących zarówno krajów Unii Europejskiej, jak i USA.

Na kształtowanie się kursu akcji Banku w 2012 roku wpłynęło także oczekiwanie na zapowiadaną przez BGK i Skarb Państwa dalszą sprzedaż pakietów akcji po wygaśnięciu 180-dniowego lock-upu po sprzedaży 95 mln akcji w lipcu 2012 roku.

W 2012 roku:

- kurs akcji PKO Banku Polskiego wzrósł o 14,9 proc. (+4,78 zł) z poziomu 32,12 zł na koniec 2011 roku do 36,90 zł na koniec 2012 roku,
- średni kurs akcji Banku wyniósł 34,26 zł za akcję i był o 12,2 proc. (-4,78 zł) niższy niż w 2011 roku,
- kurs akcji wahał się w przedziale od 30,50 zł (11.01 oraz 24.05) do 38,00 zł (14.09),
- średnie dzienne obroty akcjami Banku wyniosły 2 410 tys. szt., przy czym najwyższy ich poziom (14 366 tys. szt.) zanotowano w dniu 31.08, a najniższy (601 tys. szt.) w dniu 30.10.

## PKO Bank Polski on WSE

The PKO Bank Polski share price increased in 2012 by 14.9% (WIG Banks index gained 22.6%). It was primarily determined by the developments of WSE, where share prices registered increases; however those occurred from August onwards, after substantial declines in the previous months of the year. The greatest stimulus came from improvement in the investor sentiment in the international financial markets, in spite of persistent inflow of unfavourable macroeconomic data relating to both the countries of the European Union and the USA.

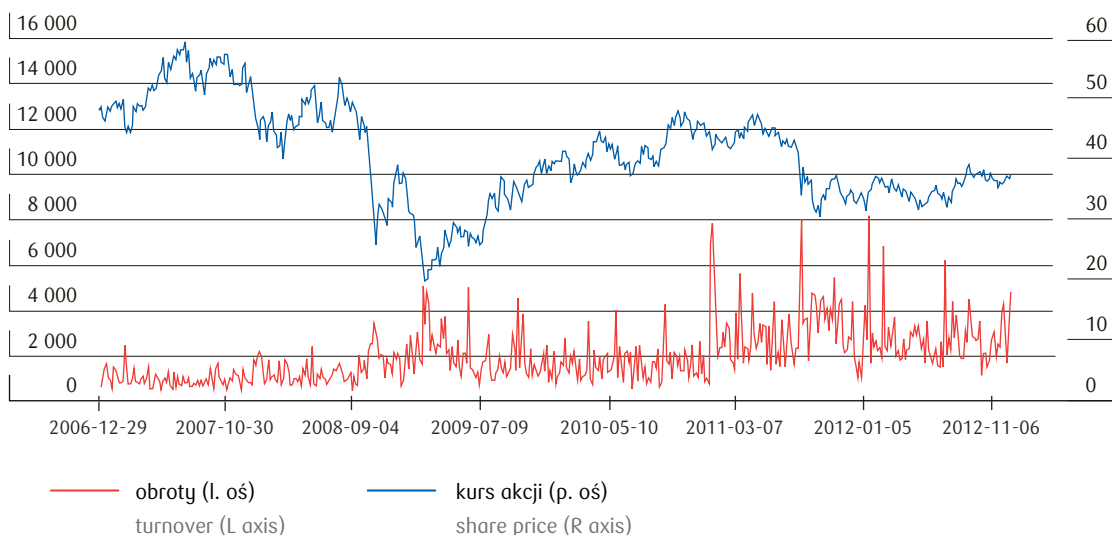
The bank's share price was also effected in 2012 by anticipation of the further sales of share blocks announced by BGK and the State Treasury; to occur at the expiry of the 180-day lock-up period after the sales of 95 million shares of the Bank in July 2012.

In 2012:

- PKO Bank Polski share price increased by 14.9% (+PLN 4.78), from PLN 32.12, as at the end of 2011, to PLN 36.90, as at the end of 2012;
- average bank share price stood at PLN 34.26 per share and was 12.2% (-PLN 4.78) lower than in 2011;
- the share price moved within the range of PLN 30.50 (11.01 and 24.05) and PLN 38.00 (14.09);
- average daily trade in the Bank shares stood at 2410 000, with the highest trading level (14 366 000) was recorded on 31 August while the lowest (601 000) on 30 October.

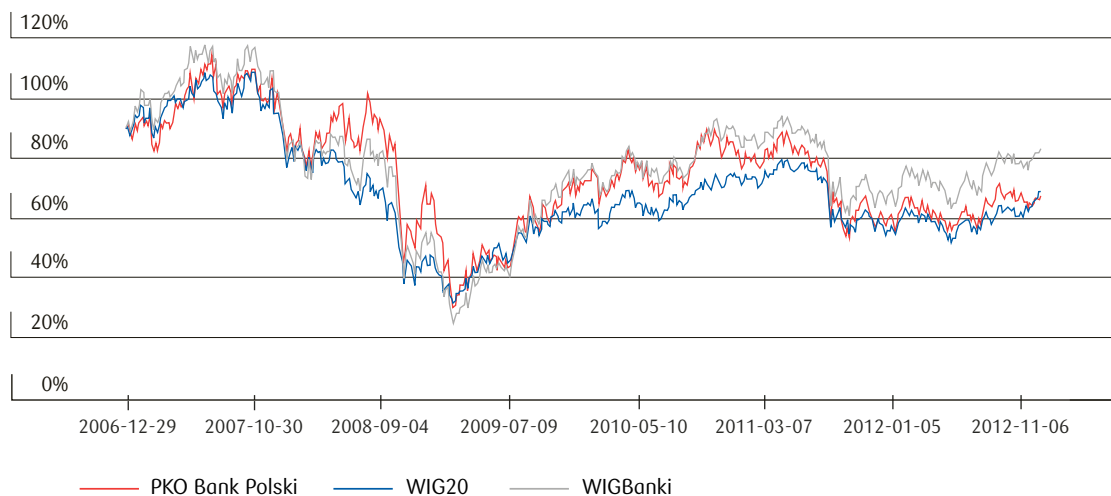
## Kurs i obroty akcjami PKO Banku Polskiego w okresie 29.12.2006-28.12.2012

PKO Bank Polski share price and turnover in the period of 29.12.2006-28.12.2012



## Zmiana kursu akcji PKO Banku Polskiego SA na tle indeksów WIG20 i WIG Bank w okresie 1.01.2007-28.12.2012 (29.12.2006 = 100%)

Evolution of the PKO Bank Polski share price compared to WIG 20 and WIG Banks indices in the period 01.01.2007-28.12.2012 (29.12.2006 = 100%)





### Ocena wiarygodności finansowej PKO Banku Polskiego

W 2012 roku oceny wiarygodności finansowej PKO Banku Polskiego przyznawane były 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 (nie zamawiany 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.

### Assessment of financial credibility of PKO Bank Polski

In 2012 three leading rating agencies performed assessments of the financial credibility of PKO Bank Polski, with the Moody's Investors Service and Standard & Poor's rating agencies assigning the Bank solicited paid ratings in accordance with their proprietary bank rating procedures, and the Fitch Ratings rating agency assigning its free rating (unsolicited by the bank) on the basis of available published data, including primarily semi-annual and annual reports, and information about the Bank disclosed at direct meetings of the Bank with the representatives of that agency.

114

W 2012 roku:

- 8 maja 2012 roku agencja ratingowa Standard and Poor's przyznała następujący rating dla Banku, dokonany na jego zlecenie:
  - długoterminowy rating kredytowy Banku na poziomie „A-” z perspektywą utrzymania oceny stabilną,
  - krótkoterminowy rating kredytowy Banku na poziomie „A-2” z perspektywą utrzymania oceny stabilną,
- 28 czerwca 2012 roku agencja ratingowa Moody's Investors Service Ltd. „Moody's” obniżyła potencjalny

In 2012:

- On 8 May 2012 Standard and Poor's rating agency assigned the Bank the following ratings, at the Bank's commission:
  - Bank's long-term credit rating of 'A-', with stable outlook;
  - Bank's short-term credit rating of 'A-2', with stable outlook.
- On 28 June 2012 Moody's Investors Service Ltd. (Moody's) rating agency reduced the

rating dla długu podporządkowanego PKO Banku Polskiego SA w ramach programu emisji euroobligacji (MTN) do oceny (P)Baa3 z oceny (P)A3 w związku z wycofaniem przez Moody's założenia dotyczącego systemowego wsparcia dla tej klasy długu.

Obniżka ta była wynikiem przeglądu zainicjowanego w listopadzie 2011 roku w zakresie ponownej oceny założenia, co do systemowego wsparcia dla długów podporządkowanych grupy banków europejskich, co doprowadziło do konkluzji Moody's, że nie będzie systemowego wsparcia dla tej klasy długu. Wniosek ten wskazuje na postępowanie Polski przez Moody's w sposób podobny do innych krajów europejskich, w których systemowe wsparcie dla długu podporządkowanego może nie być dłużej wystarczająco przewidywalne dla wsparcia ratingu instrumentów służących do wzmocnienia kapitału.

- 17 września 2012 roku agencja Moody's Service poinformowała o zmianie perspektywy ze stabilnej na negatywną dla długoterminowego ratingu depozytów Banku na poziomie A2 oraz długoterminowego ratingu zobowiązań dłużnych Banku na poziomie A2.

W uzasadnieniu do przeprowadzonej zmiany perspektywy dla ratingów A2 analitycy agencji poinformowali, że powodem tej zmiany było zmniejszenie udziału Skarbu Państwa w kapitale zakładowym Banku oraz średniookresowe plany Skarbu Państwa dotyczące zmniejszenia pośredniego udziału w kapitale zakładowym Banku.

potential rating for subordinated debt of PKO Bank Polski under its Eurobond issue programme (MTN) to (P)Baa3 from (P)A3, in connection with the withdrawal by Moody's of the assumption relating to the systemic support for that class of debt.

The decrease was a result of a review initiated in November 2011 and related to reassessing the assumption as to the systemic support

of the subordinated debt of a group of European banks, which led Moody's to the conclusion that there would be no systemic support for that class of debt.

The conclusion demonstrates that Poland is perceived by Moody's in a manner similar to other European countries, where the systemic support

for subordinated debt may not be sufficiently predictable any more to support the rating of instruments used to strengthen capital.

### *W 2012 roku naszą wiarygodność finansową oceniały trzy wiodące agencje ratingowe.*

*In 2012 three leading rating agencies performed assessments of the financial credibility of PKO Bank Polski.*

- On 17 September 2012 Moody's rating agency informed about the change in outlook from stable to negative on the bank's long-term deposit ratings of A2 and the bank's long-term debt obligation ratings of A2.

In the justification of the introduce change in outlook for the A2 ratings, the rating agency analysts informed that the change in outlook reflects a reduction in the State Treasury's shareholding in the Bank and the State Treasury's medium-term plans of reducing its indirect shareholding in the Bank.

Analitycy agencji dodali, że oceny ratingowe PKO Banku Polskiego posiadają trzy punkty („notches”) systemowego wsparcia, które należy do jednego z najwyższych w regionie. Tak wysokie wsparcie jest uzasadnione tym, że agencja Moody’s uważa istnienie bardzo wysokiego prawdopodobieństwa otrzymania, w razie konieczności, wsparcia od głównego akcjonariusza, oraz faktem, że Bank pełni ważną funkcję dla polskiego systemu bankowego i płatniczego.

The analysts added that the ratings of PKO Bank Polski had a three-notch systemic support uplift, that was among the highest in the region. Such high uplift results from the fact that in Moody’s opinion, it is very likely that the Bank would receive support from its main shareholders, if needed, and the fact that the Bank plays an important role in the Polish banking and payments processing system.

## Oceny ratingowe na dzień 31 grudnia 2012 r.

Ratings as at 31 December 2012

RATING PŁATNY	
SOLICITED PAID RATING	
<b>Moody’s Investors Service</b>	
Moody’s Investors Service	
Długookresowa ocena depozytów	A2 z perspektywą negatywną
Long-term deposit rating	A2 with negative outlook
Krótkookresowa ocena depozytów	Prime - 1
Short-term deposit rating	Prime -1
Siła 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 credit rating of the Bank	A- with stable outlook
Krótkookresowy rating kredytowy Banku	A- 2 z perspektywą stabilną
Short-term credit rating of the Bank	A- 2 with stable outlook
<b>Rating zamawiany przez Bank</b>	
Rating commissioned by the Bank	
<b>Fitch rating</b>	
Fitch Ratings	
Ocena wsparcia	2
Support rating	2









## Zarządzanie zasobami ludzkimi

---

Human resource management

119

## Zarządzanie zasobami ludzkimi

### Human resource management

Sukcesy i obecna pozycja rynkowa naszego Banku to w głównej mierze zasługa zaangażowania pracowników, ich pasji i gotowości do ciągłego rozwoju i samodoskonalenia się. Dokładamy wszelkich starań, by rozwojowi kapitału intelektualnego poszczególnych osób towarzyszyła coraz lepsza umiejętność codziennej, efektywnej współpracy przy realizacji strategicznych zadań.

W budowaniu długoterminowej przewagi konkurencyjnej nieocenioną rolę pełni zaangażowanie pracowników. 11 marca 2013 roku zakończyła się trzecia edycja badania zaangażowania i satysfakcji pracowników Grupy PKO Banku Polskiego. Ogólną satysfakcję z pracy w instytucji deklaruje ponad 50 proc., a dla 85 proc. przyszłość organizacji jest bardzo ważna. Dużą rolę w Grupie PKO Banku Polskiego przywiązujemy do procesu rekrutacji oraz komunikacji z potencjalnymi przyszłymi pracownikami, m.in. przez aktywny udział w targach pracy i intensywną współpracę z biurami karier uczelni wyższych. Najlepsi stażyści mają szansę na zatrudnienie. Ważną rolę w polityce rekrutacji odgrywa również nabór wewnętrzny, w tym promowana przez organizację migracja osób pomiędzy poszczególnymi pionami i departamentami.

Przywiązanie i zaangażowanie pracowników budują przejrzyste, rynkowe warunki wynagradzania oraz klarowny plan rozwoju zawodowego. Służą temu System Oceny Okresowej Pracowników, projekt wartościowania stanowisk pracy, a także kompleksowe programy rozwoju kompetencji takie jak Akademia Menedżera oraz Akademia Kompetencji.

The successes and the present market position of our bank are primarily the effects of commitment of our employees, of their passion and readiness to engage in lifelong development and self-improvement. We make every effort to ensure that the development of the intellectual capital of individuals be accompanied ever improving skills of daily, efficient co-operation in implementation of our strategic tasks .

Complete commitment of the staff can play an invaluable role in building long-term competitive advantage. On 11 March 2013 we completed the third edition of the employee engagement and satisfaction survey of the PKO Bank Polski Group. Over 50% respondents declared overall satisfaction

*Ogólną satysfakcję z pracy deklaruje ponad 50 proc. naszego zespołu, a dla 85 proc. pracowników przyszłość organizacji jest bardzo ważna.*

*Over 50% respondents declared overall satisfaction in the work for the institution, while for 85% of them the organisation's future is very important.*

in the work for the institution, while for 85% of them the organisation's future is very important. The PKO Bank Polski Group ascribes much importance to the processes of recruitment and communication with the potential, future employees, among others, by active participation in job fairs and intensive co-operation with career offices of tertiary educa-

tion institutions. The top trainees can count on subsequent employment. Of importance to the recruitment processes is the inner recruitment, often through "migration" of people between respective divisions and departments, promoted by the organization.

Staff attachment and commitment is cemented through transparent, market terms of remuneration and clear career development plans. This process is supported by the Periodic Employee Evaluation System, a job position valuation project, and holistic competence development programmes, such as the Management Academy and Competence Academy.

Dbając o satysfakcję i zaangażowanie pracowników, Bank oferuje im różnorodne świadczenia i możliwości, takie jak np.:

- opiekę medyczną,
- możliwość udziału w programie profilaktycznym „Zdrowie jak w Banku”,
- kartę Multisport, akceptowaną w obiektach sportowych w całej Polsce,
- zwrotne i bezzwrotne świadczenia z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych,
- program „PKO po godzinach”, pozwalający rozwijać pozazawodowe pasje i sprzyjający budowaniu relacji w zespole.

## Stan i struktura zatrudnienia

Grupa Kapitałowa PKO Banku Polskiego jest jednym z największych pracodawców w Polsce i zapewnia miejsce pracy oraz rozwój zawodowy i osobisty ponad 28 tys. osób. Na koniec 2012 roku zatrudnienie wynosiło 28 556 etatów, co oznacza spadek o 368 etatów r/r. Zatrudnienie w pozostałych spółkach Grupy Kapitałowej (poza PKO Bankiem Polskim) wzrosło o 142 etaty, co miało związek z rozwojem działań biznesowych, przy czym wpływ na wzrost zatrudnienia miały głównie spółki: Grupa Kredobank, Grupa „Inter-Risk Ukraina”, Grupa Qulia Development oraz Inteligo Financial Services. Natomiast największy spadek dotyczył spółki PKO BP Bankowy PTE i był wynikiem restrukturyzacji zatrudnienia, związanej ze zmianą modelu biznesowego funkcjonowania spółki w aspekcie ustawowego zakazu akwizycji.

Wg stanu na dzień 31 grudnia 2012 roku w PKO Banku Polskim było zatrudnionych 25 892 osoby (25 399 etatów). Ponad 80 proc. tej grupy to kobiety. Siłą Banku jest synergia młodości i doświadczenia: osoby w wieku do 35. roku życia stanowią prawie 30 proc. zespołu, w wieku od 36 do 45 lat ponad 35 proc.; taki

As it cares for the satisfaction and commitment of its staff, the Bank offers them diverse benefits and opportunities, such as, e.g.:

- medical care;
- possibility of participating in the „Zdrowie jak w Banku” preventive medicine programme;
- Multisport cards accepted by sports centres around Poland;
- return and non-return benefits from the Employee Benefit Fund;
- PKO After Hours programme, which facilitates pursuing hobbies and building team relationships.

## Employment and its structure

The PKO Bank Polski Group is one of the largest employers in Poland, providing employment and a place for vocational and personal development to over 28 000 persons. As at the end of 2012, employment stood at 28 556 full-time job equivalents, representing a decline by 368 full-time job equivalents YoY. Employment in the Group Companies other than PKO Bank Polski increased by 142 full-time job equivalents, and was related with development of business operations, with the following companies being the main contributors to the increase: Kredobank Group, „Inter-Risk Ukraina” Group, Qulia Development Group and Inteligo Financial Services. The greatest decline in employment occurred in PKO BP Bankowy PTE and was a result of employment restructuring, arising from a change in the operational business model of that company; due to a statutory prohibition of unsolicited acquisition.

As at 31 December 2012, PKO Bank Polski employed 25 892 persons (25 399 full-time job equivalents). Over 80% of that group were women. The strengths of the Bank include synergy, youth and experience: persons of ages up to 35 years of age constitute nearly 30% of the staff, of ages 36 to 45 years of age over 35%, with the same

sam odsetek wszystkich zatrudnionych to pracownicy powyżej 45. roku życia.

percentage of the employed being persons of above 45 years of age.

W trakcie 2012 roku zwolnieniami z przyczyn niedotyczących pracowników objęto 850 osób. Zwolnienia grupowe realizowane w 2012 roku w Banku wynikały z następujących przyczyn:

In the course of 2012 redundancies for reasons not attributable to employees covered 850 persons. Group redundancies executed in the Bank in 2012 arose from the following:

- wzrost efektywności pracy pracowników Banku,
- dostosowywanie wielkości zatrudnienia do zmian w sposobie lub zakresie zadań realizowanych w poszczególnych jednostkach organizacyjnych Banku oraz w komórkach organizacyjnych Centrali,
- wdrażanie zmian organizacyjnych, w tym centralizacja funkcji i procesów, skutkujących zmianą zakresu realizowanych zadań,
- wdrażanie nowych technologii informatycznych wspierających obniżenie kosztów działania,
- konieczność restrukturyzacji zatrudnienia w celu dostosowania kwalifikacji zatrudnionych pracowników do zmian w sposobie i jakości realizacji zadań przez jednostki organizacyjne Banku.

- increased work efficiency of the bank's employees;
- adjustments in employment due to changes in the manner or the scope of tasks implemented in respective organisational units of the Bank and organisational units of the Head Office;
- implementation of organisational changes, including centralisation of functions and processes, resulting in changes in the scope of implemented tasks;
- implementation of new information technologies supporting reduction of operating costs;
- necessity of employment restructuring, with the aim of adjusting qualifications of the hired employees to changes in the manner and quality of the implemented tasks by the bank's organisational units.

## Zatrudnienie w PKO Banku Polskim w latach 2010-2012 (w etatach)

Employment in PKO Bank Polski in the years 2010-2012 (in full-time job equivalents)

122

	Stan na koniec okresu As at period end			Zmiana liczby etatów 2012/2011 Change in the number of full-time job equivalents 2012/2011
	31.12.2012	31.12.2011	31.12.2010	
PKO Bank Polski	25 399	25 908	26 770	(509)
Pozostałe spółki Grupy Kapitałowej Other Group Companies	3 157	3 016	3 010	141
Razem Total	28 556	28 924	29 780	(368)

W okresie, którego dotyczy informacja, w PKO Banku Polskim nie miały miejsca spory zbiorowe. Nie nastąpiło rozwiązanie lub zawieszenie Zakładowego Układu Zbiorowego Pracy (ZUZP).  
In the period, this information relates to, there were no collective disputes in PKO Bank Polski. No termination or suspension of the Collective Labour Agreement occurred.

## System motywacyjny PKO Banku Polskiego

W naszym Banku funkcjonuje system motywacyjno-premiowy, w którym wysokość wynagrodzenia zmiennego warunkowana jest poziomem realizacji postawionych celów. Sposób wyznaczania celów oraz stosowane miary zależą od rodzaju stanowiska i przynależności do jednej z trzech grup pracowniczych: kierowniczej, szeroko rozumianej sprzedaży oraz wykonawczo-wspierającej.

System opiera się przede wszystkim na formule Zarządzania przez Cele (MbO). Dzięki powiązaniu indywidualnego wynagrodzenia z poziomem i jakością wykonania określonych zadań, wzmocniona jest zmienna część wynagrodzenia, stanowiąca dodatkową motywację płacową. System koncentruje się na określaniu zadań, które wyznaczają kierunek rozwoju całej organizacji, a następnie są kaskadowo rozpisywane na cele poszczególnych jednostek organizacyjnych i indywidualnych pracowników.

System motywacyjno-premiowy tworzą trzy filary:

- **I filar, tzw. MbO (Zarządzanie przez Cele)**, obejmuje pracowników kadry kierowniczej, dla których można zdefiniować konkretne cele indywidualne; MbO ma charakter premii zależnej od jakości i stopnia realizacji przypisanych zadań i jest systemem skoncentrowanym na: ustalaniu mierników pożądanych wyników końcowych, ocenie uzyskanych rezultatów w porównaniu do przypisanych celów, nagradzaniu w zależności od osiągniętych wyników,

## PKO Bank Polski's incentives scheme

The Bank operates an incentives and bonus scheme under which the variable part of the pay depends on achievement of set targets. Setting of such objectives and measurement of their achievement vary depending on the job position type and the general work category, which includes three groups: management, sales and executive-support.

*Grupa Kapitałowa PKO Banku  
Polskiego jest jednym z największych  
pracodawców w Polsce, zapewniającym  
rozwój ponad 28 tys. osób.*

*The PKO Bank Polski Group is one of the  
largest employers in Poland, providing  
employment and a place for vocational  
and personal development  
to over 28 000 persons.*

The system is primarily based on the Management by Objectives (MbO) formula. The linking of individual pay with the degree and quality of performance of specific tasks reinforces the variable part of the remuneration, which constitutes an added pay incentive. The system focuses on setting objectives aligned with the entire organisation's general direction of development, and subsequently on cascading them in the form targets for respective units of the organisation and individual employees.

In the incentives and bonus system ins formed by three pillars:

- **Pillar I, or the Management by Objectives (MbO)**, covers managers for which specific individual objectives may be assigned. The MbO consists of granting bonus which depends on the quality and degree of completion of the tasks assigned and is the system which focuses on: determining performance indicators, assessing performance against the targets assigned, granting bonuses depending on performance.

- **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, 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. SPW (System Premiowy Wsparcia)**, obejmuje pozostałych pracowników nie objętych systemem MbO i PPI. Jako typowe rozwiązanie „partycypacyjne”, jest wynikiową zrealizowania celów przez osobę zarządzającą daną grupą pracowników (udział dyrektora w realizacji zadań) i jednostką. Z uwagi na charakter pracy, osoby te w sposób pośredni, ale znaczący, wpływają na stopień wykonania zadań swojego przełożonego i własnej organizacji, uczestniczą także w wynikach osiągniętych przez Bank. Istnieje też możliwość zdefiniowania odrębnych celów zespołowych (dla wewnętrznej komórki organizacyjnej). W tym przypadku SPW ma charakter premii zależnej od jakości i stopnia realizacji przypisanych do zespołu zadań – cele solidarnościowe.
- Pillar II, or the Individual Bonus System (IBS), is the system of bonuses which depends on the degree of completion of specific tasks in the areas of sales and effectiveness. The system covers those employees who are completing business tasks, mainly in retail branches and corporate centres, where individual or team, measurable targets can be defined or where there is a strong causal link between activities undertaken by individual employees and the level of achievement of the economic and financial results of the Bank.
- Pillar III, of the Support Bonus System (SBS), includes other employees not covered by the system MbO or IBS. This is a typical ‘participatory’ solution, whereby award is granted for the achievement of targets by a person managing a given group of employees (a directors’ contribution to the completion of tasks) and a unit. Given the nature of their jobs, such employees have an indirect, but significant impact on the degree of completion of the tasks assigned to their superior and the organisation as such, and thus participate in the results achieved by the Bank. It is also possible to define separate team targets (for an internal organisational unit). In this case, the SBS is a bonus which depends on the quality and degree of completion of the tasks assigned to a team, or solidarity-related targets.

## Polityka wynagradzania

124

Podstawową regulację wewnętrzną w zakresie polityki wynagradzania stanowi ZUZP zawarty z zakładowymi organizacjami związków zawodowych w dniu 28 marca 1994 roku (z późn. zm.), zgodnie z którym pracownikom Banku przysługują następujące składniki wynagrodzeń:

- wynagrodzenie zasadnicze,
- dodatki za pracę w godzinach nadliczbowych oraz w warunkach szczególnie uciążliwych i szkodliwych dla zdrowia,
- nagrody jubileuszowe za długoletni okres pracy zawodowej,

## Remuneration policy

The basic internal regulation regarding the remuneration policy is the Collective Labour Agreement (ZUZP) concluded with the company trade union organisations on 28 March 1994 (with subsequent amendments), under which employees of the Bank receive the following remuneration components:

- the base remuneration;
- additional remuneration for working overtime, as well as under conditions which are especially onerous and detrimental to health;
- long work service jubilee bonuses;



- jednorazowe odprawy pieniężne w związku z przejściem na emeryturę lub rentę z tytułu całkowitej lub częściowej niezdolności do pracy,

a ponadto, na podstawie odrębnych przepisów wydanych z delegacji ZUZP przez Zarząd Banku, w uzgodnieniu z organizacjami związkowymi, premie i nagrody za szczególne osiągnięcia w pracy zawodowej.

Od 2011 roku obowiązuje w Banku jednolity system wynagradzania pracowników, oparty na wartościach poszczególnych stanowisk pracy. Jego celem jest prowadzenie 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 wycenę zakresu zadań i kompetencji. Poszczególnym grupom przypisano rynkowe poziomy odniesienia płacowego.

W Spółkach Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego w zależności od wielkości zatrudnienia zasady wynagradzania pracowników są określone 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.

- one-off cash bonuses in connection with retiring on a pension or a disability pension due to a complete or partial inability to work;

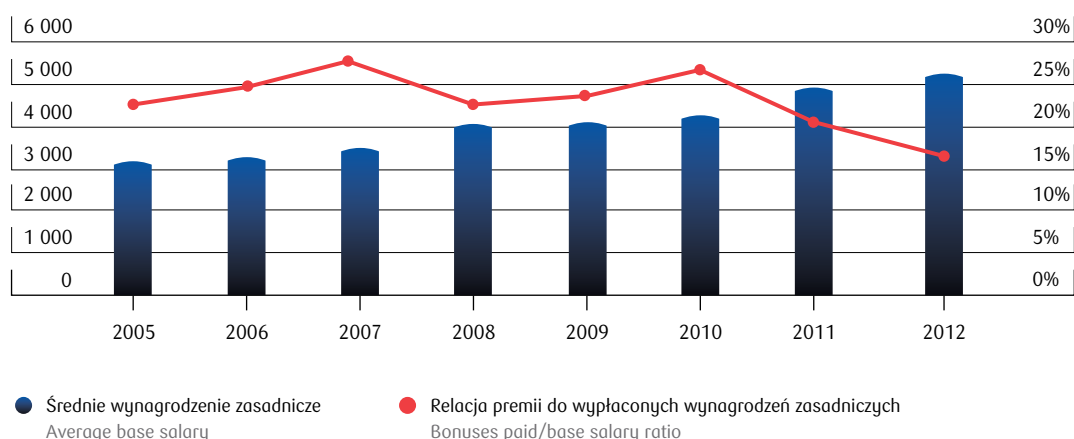
and in addition, based on the separate resolutions passed by the Management Board of the Bank as a result of a recommendation of ZUZP in consultation with the trade union organisations, bonuses and awards for special achievements in work.

Since 2011 the Bank has applied a uniform employee compensation system based on valuation of individual job positions. Its aims include maintenance of a transparent compensation policy; rational planning and expenditure of funds earmarked for base pay; and enabling more conscious career planning and development. All job positions have been grouped consistently with their role in implementation of the bank's business strategy; through benchmarking and pricing of respective scopes of tasks and competences. The respective groups have been assigned market referenced pay levels.

In the PKO Bank Polski Group entities, the principles of remuneration are set out in the rules of remuneration or in employment contracts; depending on the size of employment. Principles of the remuneration of members of the Management Boards of those Companies are set out in the employment standards of the members of the Management Boards of the Group entities.

## Średnie wynagrodzenie zasadnicze oraz relacja premii do wynagrodzenia zasadniczego (w zł)

Average base salary and the bonuses paid to base salary ratio (in PLN)



126

## Świadczenia na rzecz pracowników

### Opieka medyczna

Zapewniamy pracownikom dodatkową, oprócz świadczeń medycyny pracy (wynikających z przepisów Kodeksu pracy), opiekę medyczną, przysługującą pracownikom według zróżnicowanych pakietów świadczeń, dedykowanych określonym grupom stanowisk pracy. Wszystkie pakiety świadczeń gwarantują pracownikom możliwość korzystania z nielimitowanej liczby konsultacji lekarzy wszystkich specjalności i ze zleconych przez nich badań diagnostycznych.

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.

Zapewnienie szerokiego zakresu świadczeń medycznych dla wszystkich pracowników stanowi znaczący element pakietu dodatkowych korzyści związanych z zatrudnieniem.

## Employee benefits

### Medical care

The Bank provides its employees with supplementary medical care, additional to the occupational health services (resulting from the regulations of the Polish Labour Code), owed to employees according to various packages, addressed to particular groups of jobs as well. All packages enable employees to have unlimited number of doctor consultations in all areas of specialisation and to diagnostic tests ordered by them.

In 2011, the medical care for the employees was extended to include a health promotion programme named “Zdrowie jak w Banku”, covering, among others, a preventive health check and activities directed at health-oriented education and promoting a healthy life style.

Providing broad range of charge medical services for all employees constitutes a significant element of additional benefits provided for the employed in the Bank.



## Świadczenia socjalne

Pracownikom i byłym pracownikom (emerytom, rencistom, osobom otrzymującym świadczenia przed-emerytalne) Banku oraz członkom ich rodzin przysługują zwrotne i bezzwrotne świadczenia z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych, takie jak np.:

- związane z opieką nad dziećmi: w żłobkach, klubach dziecięcych, przedszkolach oraz innych formach wychowania przedszkolnego,
- dofinansowanie do kosztów wypoczynku zorganizowanego lub niezorganizowanego dzieci,
- zapomogi losowe stanowiące bezzwrotną 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 bezzwrotną pomoc dla rodzin znajdujących się w trudnej sytuacji życiowej, rodzinnej i materialnej,
- preferencyjne pożyczki na cele mieszkaniowe.

W 2012 roku pomoc otrzymało ponad 65 tys. osób na łączną kwotę 92,6 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, zakup specjalistycznego sprzętu medycznego czy dofinansowanie kosztów rehabilitacji.

## Szkolenia i rozwój

Oferujemy pracownikom różnorodne formy podnoszenia kwalifikacji zawodowych. Zespół 60 trenerów wewnętrznych organizuje warsztaty, firmy zewnętrzne realizują szkolenia grupowe. Prowadzone są projekty rozwoju umiejętności twardych, jak i miękkich. Dużą popularnością cieszą się e-learningi na temat wiedzy

## Social benefits

The current and former employees (old-age and disability pensioners, persons receiving pre-retirement benefits) of the Bank and members of their families are entitled to return and non-return benefits from the Employee Benefit Fund, such as e.g.:

- associated with child care: in nurseries, children's clubs, kindergartens and other forms of preschool education;
- supplemental funding to costs of organised or unorganised recreation of children;
- assistance grants which are non-refundable aid for families in the event of mishap, and particularly: long-term illness, loss or destruction of property (including as a result of natural disasters);
- allowance as non-refundable aid for families in a difficult situation in life; family and material;
- preferential housing loans.

In 2012 assistance was awarded to over 65 000 persons and totalled PLN 92.6 million.

PKO Bank Polski Foundation also provides financial and in-kind support to employees of the Bank and their families. Assistance in commensurate with the individual needs and includes, among others, funding of stipends, procurement of specialist medical equipment or supplemental funding costs of rehabilitation .

## Training and development

We offer the employees diverse forms of upgrading their vocational qualifications. A team of 60 internal trainers organises workshops, external entities provide group training courses. The Bank conducts projects aimed at development of hard and soft skills. Highly popular is the offer of e-learning courses focusing on the knowledge of

produktowej, biznesowej, procesów i procedur, obsługi aplikacji informatycznych.

Wszystkie działania realizowane w ramach polityki szkoleniowej wspierają realizację strategii Banku i są dostosowane do bieżących potrzeb pracowników oraz możliwości organizacji. Cele projektów szkoleniowych realizowanych w 2012 roku to:

- rozwój kompetencji pracowników wspierających realizację celów strategicznych Banku,
- 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 Banku,
- wzrost zaangażowania w realizacji działań biznesowych.

*Oferujemy pracownikom różnorodne formy podnoszenia kwalifikacji zawodowych.*

*We offer the employees diverse forms of upgrading their vocational qualifications.*

W 2012 roku zostało przeprowadzonych ponad 500 tys. szkoleń, co oznacza, że jeden pracownik wziął udział średnio w 19 szkoleniach.

products, business, processes and procedures, or the use of software applications.

All of those measures are part of the training policy which supports implementation of the bank's strategy and are adjusted to current needs of the employees and the organisational capacities. The training objectives of the projects implemented in 2012 included:

- development of competences of the employees supporting implementation of the bank's strategic objectives;
- promotion of the bank's values through training addressed to selected employee groups;
- upgrading of skills in sales techniques;

- concentration on maintenance of the highest customer service quality;
- supporting positive attitudes to changes among the bank's employees;
- increase of engagement in implementation of business objectives.

In 2012 the Bank carried out over 500 000 training events, meaning that on average every employee took part in 19 training events.

128

### Wybrane projekty szkoleniowe realizowane w 2012 roku:

#### Akademia Kompetencji

Program rozwoju kompetencji skierowany do kluczowych menedżerów PKO Banku Polskiego – TOP 150. W latach ubiegłych spotkania Akademii Kompetencji przebiegły pod hasłem: „Ciągłe doskonalenie oraz Przedsiębiorczość”. W roku 2012 tematem przewodnim

### Selected training projects implemented in 2012:

#### Competence Academy

It is a competence development programme addressed to the key managers of PKO Bank Polski – TOP 150. In the previous years, meetings of the Competence Academy were carried out with the slogan: 'Continuous improvement and Entrepreneurship'.

inspirujących spotkań i warsztatów były kolejne wartości Banku: „Wiarygodność oraz Satysfakcja Klienta”. Celem wszystkich spotkań w ramach Akademii był rozwój kompetencji przywódczych, wspierających strategię Banku, jak również inspiracja do dalszych działań rozwojowych menedżerów.

#### **Akademia Menedżera**

Kompleksowy program rozwoju kompetencji menedżerskich w formie warsztatów i szkoleń współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego. Celem Akademii jest wzrost poziomu wiedzy i umiejętności kadry kierowniczej przekładający się na poprawę funkcjonowania Banku. Działania szkoleniowo-doradcze w ramach Akademii Menedżera zakończyły się w kwietniu 2013 roku.

#### **Program rozwoju kompetencji menedżerskich dyrektorów sprzedaży w Obszarze Rynku Detalicznego**

Przeznaczony dla dyrektorów pełniących kluczowe funkcje w sprzedaży detalicznej program rozwoju kompetencji menedżerskich. Celem programu był rozwój umiejętności społecznego wywierania wpływu, zarządzania relacjami w zespole oraz wykorzystywania umiejętności coachingowych i mentoringowych w planowaniu, monitorowaniu i kontrolowaniu menedżerów sieci sprzedaży.

#### **Program „Dzień dobry w Banku”**

Uruchomiony w 2012 roku program on-boardingowy jest skierowany do nowych pracowników Banku. Ma ułatwić im adaptację w nowym miejscu pracy oraz zwiększyć ich umiejętności pozwalające na samodzielne wykonywanie obowiązków służbowych. Dzięki programowi nowy pracownik dowiaduje się, jaka jest pozycja Banku na rynku, jak jest on zorganizowany i w jaki sposób realizowana jest jego strategia i wizja. Program „Dzień dobry w Banku” jest jednocześnie najlepszą formą promocji naszych wartości: przedsiębiorczości, zaangażowania i satysfakcji klienta.

In 2012, the following values of the bank: ‘Reliability and Client Satisfaction’ was the leading theme of inspiring meetings and workshops. The aim of all meetings within the Academy was development of leadership competencies, supporting the strategy of the Bank as well as the inspiration for further development activities of managers.

#### **Management Academy**

This is a comprehensive programme for the development of managerial skills in the form of workshops and training courses, co-financed by the European Union as a part of the European Social Fund. The Academy aims to increase the level knowledge and skills of the management team, that would translate into improved operation of the bank. The training and advisory events undertaken as part of the Management Academy were completed in April 2013.

#### **Program management skills development for sales directors of the Retail Market Area**

A management skills development programme addressed to directors with key functions in the retail sales. Its objective is to develop the social skills in influencing people, management of team relations and employment of coaching and mentoring skills in planning, monitoring and supervision of the sales network managers.

#### **‘Good Morning in the Bank’ Programme**

Launched in 2012, the on-boarding programme is addressed to new employees of the bank. It aims to facilitate their adjustment to the new workplace and to increase their skills; to enable them to perform their work duties in an independent manner. Through the programme the new employee learns about the position of the Bank in the market, how it is organised, and how its strategy and vision are implemented. The ‘Good Morning in the Bank’ Programme is at the same time the best form of promoting our values: enterprise, engagement and customer satisfaction.

129

## Zasady rekrutacji i awansu

Trwałą przewagę konkurencyjną buduje zespół utalentowanych osób, o wysokiej motywacji i zaangażowaniu. Dlatego tak dużą rolę w Banku przywiązujemy do kwestii rekrutacji oraz komunikacji z potencjalnymi przyszłymi pracownikami, przede wszystkim studentami. Firma bierze udział w targach pracy oraz współpracuje z biurami karier uczelni wyższych. Proponuje bogatą ofertę staży i praktyk dla studentów. Najlepsi mają szansę na zatrudnienie w Banku.

Także obecnym pracownikom oferuje szerokie możliwości rozwoju kariery zawodowej i awansu. Ważną rolę w polityce rekrutacji odgrywa również rekrutacja wewnętrzna – promowana przez organizację migracja osób pomiędzy poszczególnymi pionami i departamentami. Pracownicy mogą w ten sposób rozwijać nowe kompetencje, są bardziej zmotywowani, nie grozi im rutyna, a jednocześnie Bank korzysta z ich dotychczasowego doświadczenia oraz dogłębnej znajomości organizacji, połączonej ze świeżym spojrzeniem na nowe wyzwania zawodowe.

Na portalu intranetowym umieszczane są oferty pracy dostępne w całej organizacji. Zgodnie z przepisami wewnętrznymi obsada wszystkich stanowisk kierowniczych w Banku odbywa się drogą konkursu (rekrutacji). Wszyscy pracownicy spełniający wymagania na dane stanowisko mogą wziąć udział w konkursie. Przy poszukiwaniu pracowników na nowe stanowiska, w pierwszej kolejności rozpatrywane są kandydatury zgłoszone wewnętrznie.

Do każdego stanowiska przypisany jest profil kompetencji, który określa wymagany na danym stanowisku

## Recruitment and promotion rules

Sustainable competitive advantage is built by teams of talented persons, with high levels of motivation and engagement. This is why the Bank ascribes major importance to the issues of recruitment and communication with potential, future employees, primarily students. It takes part in job fairs and co-operates with career offices of universities. It provides a broad offer of traineeships and for students. The best of them will have a chance to gain employment in the Bank.

*W 2012 roku ruszył program „Dzień Dobry w Banku” skierowany do nowych pracowników Banku.*

*Launched in 2012, the Good Morning in the Bank programme is addressed to new employees.*

Also the existing employees are offered a broad range of opportunities for advancement of their careers and promotion. Of importance to the recruitment policy is the internal recruitment; promoted through migration of persons between respective divisions and departments of the organisation. In such a way employees can develop new competences, are more motivated, defend themselves against work routine, while at the same time the Bank benefits from their cumulative experience and in-depth understanding of the organisation, combined with fresh view on new professional challenges.

The corporate intranet portal publishes job offers available in the entire organisation. In line with internal regulations filling of management positions in the Bank takes the form of competition recruitment. All employees meeting the requirements of a give position can take part in such a competition. In seeking out employees to new job positions, the candidacies submitted internally are considered on priority basis.

Each job position has an assigned competence profile, which defines the required set of key com-

zestaw najistotniejszych kompetencji wraz z określonym poziomem wymagań.

Decyzje o awansie podejmowane są na podstawie wyników poziomu realizacji zadań oraz stopnia dopasowania do profilu wymagań na danym stanowisku. Wdrożony w 2011 roku System Oceny Okresowej Pracowników jest kompleksowym podejściem do weryfikacji wymaganych kompetencji dla określonych grup stanowisk.

Oprócz wyników oceny, pod uwagę brane są także czynniki jak: wyniki sprzedażowe, realizacja celów, a w wybranych przypadkach również wyniki Oceny 360 i Assessment Centre.

petences together with specification of the level of requirement.

Promotion decisions are undertaken on the basis of performance in implementation of tasks and the degree of fit with the profile of requirements of a given job position. The Periodic Employee Evaluation System implemented in 2011 represents a comprehensive approach to verification of the competences required for specific groups of job positions.

In addition to assessment scores, the Bank takes into account such additional factors as: sales results, achievement of targets, and in selected cases also the outcomes of the Assessment 360 and the Assessment Centre.





## Ład korporacyjny

---

Corporate governance

133

## Ład korporacyjny

### Corporate governance

Stosujemy zasady ładu korporacyjnego obejmujące całokształt norm, regulacji i działań ukierunkowanych na zapewnienie równowagi pomiędzy potrzebami wszystkich interesariuszy zaangażowanych w funkcjonowanie spółki tj. inwestorów, klientów, kadry zarządzającej, pracowników i dostawców. Kierujemy się nie tylko zasadami powszechnie obowiązujących norm, ale także zaufaniem, starannością i rzetelnością, co sprzyja zrównoważonemu rozwojowi i budowaniu trwałych relacji z klientami.

Uwzględniając w swoich działaniach szeroko pojęty interes społeczny prowadzimy działalność statutową z poszanowaniem zasad profesjonalizmu, rzeczowości, staranności i najlepszej wiedzy. Realizujemy inicjatywy ukierunkowane nie tylko na spełnianie oczekiwań klientów co do obsługi oraz oferowanych produktów, ale również odnośnie kwestii związanych z szeroko pojętym oddziaływaniem na rozwój świadomości społecznej, w tym edukację finansową.

Zbiór uregulowań kształtujących ład korporacyjny w Banku można podzielić na:

#### 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, Komisję Nadzoru Finansowego.

#### Zasady przyjęte dobrowolnie

Będąc instytucją zaufania publicznego, w swojej działalności kierujemy się nie tylko przepisami powszechnie obowiązującego prawa, ale również dobrymi zwyczajami i praktykami.

We apply the rules of corporate governance, which include general norms, regulations and measures aimed at ensuring the balance between the needs of all the stakeholders engaged in operations of a company, i.e. the investors, the customers and clients, the management team, the employees and the suppliers. We are guided not only by the generally applicable norms, but also by trust, diligence and reliability; conducive of sustainable development and building of lasting relationships with clients.

Considering in our activities of the general social interests, we conduct our statutory activity with due respect for the principles of professionalism, objectivity, diligence and to the best of our knowledge. We implement initiatives aimed not just at meeting the expectations of the clients in terms of service and the offered products, but also at addressing the issues of contributing to general development of social awareness, including financial education.

The set of regulations that guides corporate governance in the Bank can be differentiated in the following way:

#### Statutory norms

We comply with the rules of the law, among others: the banking law, the labour law, the civil law, and the commercial law. We comply with recommendations and directives issued, among others, by the Banking Supervision Commission, The Polish Financial Supervision Commission.

#### Adopted elective rules

As an institution of public trust, we are guided in our operations not only by the generally applicable law, but also by good customs and practices.



Przestrzegamy zasad ładu korporacyjnego zawartych w dokumencie „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW”, przyjętym 4 lipca 2007 roku przez Radę Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie uchwałą nr 12/1170/2007 z późniejszymi zmianami. Zgodnie z zapisami tego dokumentu dochowujemy transparentności, dbamy o jakość komunikacji z inwestorami, przestrzegamy praw akcjonariuszy. Zgodnie z przyjętą normą, Zarząd Banku co roku wydaje opinię na temat respektowania zasad ujętych w „Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW”.

*Przestrzegamy zasad ładu korporacyjnego zawartych w dokumencie „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW”.*

*We comply with the rules of corporate governance specified in the document entitled the Good Practices of WSE Traded Companies*

We comply with the rules of corporate governance specified in the document entitled the Good Practices of WSE Traded Companies, adopted on 4 July 2007 by the Warsaw Stock Exchange Council in its resolution No. 12/1170/2007, as amended. In compliance with provisions of that document we maintain transparency, care for the quality of investor communication, and respect the rights of shareholders. In compliance with the adopted norm, the Management Board of the Bank issue, on yearly basis, their opinion on compliance with the rules expressed in the Good Practices of WSE Traded Companies.

Przyjęliśmy także „Zasady Dobrej Praktyki Bankowej” Związku Banków Polskich. Regulacje te stosujemy m.in. w postępowaniu wobec klientów, innych banków, w przypadku zgłoszonych reklamacji. „Zasady Dobrej Praktyki Bankowej”, którymi kieruje się Bank, uwzględniają treść norm zawartych w Kanonie Dobrych Praktyk Rynku Finansowego.

We also adopted the Rules of Good Banking Practice of the Polish Bank Association. We apply its regulations, among others, in behaviour toward the clients, other banks, in the event of submission of complaints. The Rules of Good Banking Practice, which the Bank follows, take into account the content of the norms included in the Canon of Good Financial Market Practice.

## **Własne, wewnętrznie wypracowane regulacje**

Zarządzanie Bankiem wspierają również wewnętrzne przepisy. Funkcjonują zbiory norm regulujących poszczególne procesy. Wśród nich warto wymienić m.in.:

- System Kontroli Wewnętrznej stanowiący element systemu zarządzania Bankiem, na który

## **Internal regulations**

Management of the Bank is also supported through internal regulations. The organisation uses sets of norms that regulate respective processes. Among them, worthy of mention are:

- Internal Controls System forms part of the Bank management system, which is comprised of: control mechanisms; assessment of

składają się: mechanizmy kontroli, badanie zgodności działania z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa i przepisami wewnętrznymi Banku oraz audyt wewnętrzny. System kontroli uzupełnia kontrola wewnętrzna funkcjonalna. Celem systemu jest wspomaganie zarządzania Bankiem, w tym procesów decyzyjnych, przyczyniające 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 kształtowania relacji przede wszystkim między pracownikami i klientami, ale także innymi grupami interesariuszy, wśród nich np. kontrahentami Banku. 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;
- Wyznaczone podstawowe wartości Banku. Są nimi: wiarygodność, satysfakcja klienta, ciągłe doskonalenie, 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, m.in.: realizacji niezwłocznie po przyjęciu i w kolejności ich przyjmowania, niezwłocznego informowania klienta o wszelkich istotnych okolicznościach, znanych

compliance with the generally applicable laws and internal regulations of the bank; and internal audit. The control system is supplemented by functional internal control. The system exists to support management of the bank, including the decision processes, that contribute to assurance of: operational effectiveness and efficiency; reliability of financial reporting; and operational compliance with the generally applicable laws and internal regulations;

- PKO Bank Polski Code of Ethics represents a set of rules and standards defining the manner of conducting relations primarily between employees and clients, but also other groups of stakeholders, among them, e.g. the bank's counterparties. The code serves as a guide that indicates the desirable and acceptable attitudes and behaviour. It imposes obligation of compliance with the regulations and procedures applicable in the bank. It also encourages various forms of social action and building the competitive advantage in compliance with the rules of fair competition;
- The set basic values of the bank. These include: credibility, customer satisfaction, continual improvement, enterprise;
- Standards of co-operation with Clients of PKO Bank Polski is set of rules of conduct for all of the bank's employees; developed on basis of the concept of managing customer satisfaction, as described in the code of ethics entitled the Rules of Good Banking Practice and in the values of the bank;
- Rules of Acting in the Best Interest of the PKO Bank Polski client is a set of rules of conduct for the bank's employees in implementation of orders from clients, among others: order execution immediately at acceptance and in accordance with the order of acceptance; immediate informing of the client of any material circumstances, known to the bank, which



Bankowi, które uniemożliwiają realizację zlecenia klienta, jak również przekazania klientowi na jego żądanie informacji dotyczących stanu wykonania zlecenia;

- 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. Świadcząc usługi inwestycyjne Bank w szczególności unika przedkładania interesów jednych klientów lub interesów Banku nad interesy pozostałych 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, określają cel, podział i zakres zadań, sposób realizacji, instrumenty wykorzystywane w komunikacji zewnętrznej i wewnętrznej oraz obszary, w których jest ona realizowana.

would prevent execution of an order; and provision to the client, at their every request, of information relating to the status of execution of their order;

- Rules of Management of Conflict of Interest in PKO Bank Polski is a set of rules of conduct, adoption of relevant measures in order to prevent the occurrence of conflicts of interest, which could have a detrimental impact on the good of the clients. In rendering its investment services in particular, the Bank avoids putting the interests of one or the interests of the Bank ahead of the interests of other clients;
- Rules of Reception and Transmission of Benefits and Gifts; adopted with the aim of preventing conflict of interest;
- Rules of External and Internal Communication in PKO Bank Polski regulate activities in the field of external and internal communication, define the purpose, allocation and scope of tasks, the manner of implementation, the instruments used in external and internal communication, and areas in which it is provided.

137





## Zrównoważony rozwój i działalność na rzecz otoczenia

---

Sustainable development and community  
engagement

139

## Zrównoważony rozwój i działalność na rzecz otoczenia

### Sustainable development and community engagement

Pozycja największej instytucji finansowej i jednego z największych pracodawców w Polsce to zaszczyt, ale i odpowiedzialność. Mając świadomość skali swego wpływu na otoczenie, stawiamy na zrównoważony rozwój, odpowiadając na zróżnicowane potrzeby pracowników, rynku, społeczeństwa i środowiska naturalnego.

Towarzyszymy Polakom w życiu codziennym, służąc im wsparciem przy podejmowaniu ważnych decyzji życiowych i finansowych. Od zawsze uczestniczymy w istotnych dla rozwoju kraju projektach inwestycyjnych i cywilizacyjnych – od budowy miasta i portu w Gdyni po obecnie dostarczane rozwiązania finansowe pozwalające firmom i regionom realizować ambitne plany rozwoju. Jesteśmy też jednym z największych pracodawców w Polsce, odpowiedzialnym za rozwój zawodowy ponad 28 tys. osób i pomyślność ich rodzin.

Będąc w naturalny sposób związani z otoczeniem, od lat realizujemy w Banku filozofię społecznej odpowiedzialności, znacznie wcześniej niż stała się ona jednym ze współczesnych paradygmatów biznesu. Dlatego kluczową rolę w naszym modelu funkcjonowania odgrywiają etyka, uczciwość, współpraca, zaufanie i szacunek do wszystkich interesariuszy, a jednym z podstawowych zadań strategii działania na lata 2010-2012 było powołanie własnej fundacji dobroczynnej.

Prowadzone przez Bank działania są dostrzegane i doceniane. PKO Bank Polski został uhonorowany w 2013 roku Nagrodą Gospodarczą

More than an honour, being the largest financial sector entity and one of the biggest employers in Poland is a responsibility. Aware of the multifaceted impact it has on the environment in which it does business, the Bank is committed to sustainable development as it responds to the diverse needs of its employees and its market, the society and the natural environment.

PKO Bank Polski has accompanied Poles in their everyday lives, providing its support at times important personal and financial decisions had to be taken.

From its inception it has participated in the country's major investment projects contributing to its progress and welfare: from the construction of the Gdynia city and port to the present-day delivery of financial solutions that enable companies and regions

to pursue their ambitious development plans. The Bank is also one of the largest employers in Poland; having taken responsibility for vocational development of over 28,000 persons and prosperity of their families.

From its earliest years naturally engaged with its social environment, the Bank embraced the philosophy of corporate social responsibility long before it ever became one of the key paradigms of the modern practice of business. This is why ethical behaviour, fairness, co-operation, trust and respect for all the stakeholders form the core of its operational model, and why founding of own philanthropic institution was one of the key tasks of the 2010-2012 operational strategy.

The Bank's activities are perceived and widely appreciated. In 2013 PKO Bank Polski became the recipient of the Economic Award of the President of Poland

*W 2012 roku na działania programowe Fundacja PKO Banku Polskiego przeznaczyła 11 mln zł brutto.*

*In 2012 the Foundation allocated a gross amount of PLN 11 million to its programme activities.*

Prezydenta RP – zwaną polskim Noblem gospodarczym – za przestrzeganie zasad ładu korporacyjnego i za działalność w dziedzinie społecznej odpowiedzialności biznesu.

Bank jako jedyny z laureatów otrzymał dwie nominacje. Kapituła Konkursu przyznała je nam w kategoriach: Ład Korporacyjny i Społeczna Odpowiedzialność Biznesu (wyróżnienie to Bank otrzymał także w ubiegłym roku) oraz Innowacyjność. Nominacje oraz nagroda są wyrazem uznania za wkład PKO Banku Polskiego w rozwój gospodarczy kraju oraz w budowę pozytywnego wizerunku polskiej gospodarki.

### Fundacja PKO Banku Polskiego – „Dobro procentuje”

Celem Fundacji PKO Banku Polskiego, powołanej 22 lipca 2010 roku, jest między innymi współfinansowanie wybranych projektów realizowanych przez organizacje non-profit w ramach siedmiu obszarów programowych (Edukacja, Nadzieja, Zdrowie, Tradycja, Ekologia, Kultura i Sport) w podziale na dwa poziomy zaangażowania:

- projekty strategiczne, czyli długofalowa współpraca oparta na zasadzie partnerstwa z wieloma podmiotami działającymi na skalę ogólnopolską. Warunkiem jej nawiązania są przede wszystkim wysokie kompetencje podmiotu w danej dziedzinie;
- projekty lokalne i indywidualne, które zakładają zaangażowanie podmiotów działających na danym terenie, którymi są organizacje pozarządowe, jednostki samorządu terytorialnego lub placówki użyteczności publicznej.

W 2012 roku na działania programowe Fundacja PKO Banku Polskiego przeznaczyła 11 mln zł brutto,

(commonly referred to as the Polish Nobel Prize in Economy) for its observance of the principles of corporate governance and its activities in the field of corporate social responsibility.

The Bank was the only laureate to receive nominations in two categories. The Competition's judging panel granted us distinctions in the categories of Corporate Governance and Corporate Social Responsibility (a distinction the Bank also received a year earlier) and of Innovation. The nominations and the prize are an act of recognition of PKO Bank Polski's contribution to the country's economic development and to the process of building a positive image of the Polish economy.

### PKO Bank Polski Foundation – “Doing good pays off”

Established on 22 July 2010, the PKO Bank Polski Foundation co-finances selected projects implemented by non-profit organisations within seven fields of programming (education, tradition, hope, health, culture, environmental protection and sports activity of disabled people) at two levels of engagement:

- strategic projects – involving long term strategic partnership collaboration with any entity active in the national dimension. The primary condition for development of such collaboration are high competences of an entity in its chosen field;
- local and individual projects – those assume involvement with entities operating in a given locality, including NGOs, local government units or public institutions.

In 2012 the Foundation allocated a gross amount of PLN 11 million to its programme activities, including over PLN 9.0 million to strategic projects,

w tym na projekty strategiczne ponad 9 mln zł i ok. 2 mln na projekty lokalne oraz indywidualne.

Podjęte w roku ubiegłym działania Fundacji zaowocowały m.in.: współpracą ze Stowarzyszeniem SPiNKa (Stowarzyszenie Pomocy Niepełnosprawnym Kierowcom) w inicjatywie „Mobilność osób niepełnosprawnych” skierowanej do osób z dysfunkcjami narządu ruchu, nawiązaniem partnerstwa strategicznego ze Stowarzyszeniem Ekologiczno-Kulturalnym „Klub Gaja” przy projekcie „Zaadoptuj rzekę”, czy podjęciem współpracy z Fundacją Wileńszczyzny i Fundacją na rzecz Pomocy Dzieciom z Grodzieńszczyzny przy przedsięwzięciu „Repatriacja”.

Fundacja udzieliła również wsparcia finansowego dla Stowarzyszenia Wiosna, które umożliwiło m.in. przeszkolenie wolontariuszy i liderów projektu „Szlachetna Paczka”, organizację kampanii społecznej zachęcającej do wzięcia udziału w akcji oraz utrzymanie systemu informatycznego i logistycznego.

W ramach współpracy ze Stowarzyszeniem SIEMACHA Fundacja była zaangażowana w program budowania solidarności społecznej z dziećmi i młodzieżą znajdującą się w trudnej sytuacji życiowej, którego celem jest prowadzenie działań edukacyjno-wychowawczych w oparciu o wykwalifikowaną kadrę oraz nowoczesne placówki opiekuńcze.

Jedynym beneficjentem w obszarze Zdrowie była Fundacja Rozwoju Kardiologii, która od 2002 roku jest dotowana przez PKO Bank Polski

and ca PLN 2.0 million to local and individual projects.

The activities of the Foundation in the course of the year yielded, among others: co-operation with SPiNKa Association (Association for Assistance to Disabled Drivers) in an initiative entitled “Mobility for disabled persons” addressed to persons with mobility impairments; entry into a strategic partnership with “Klub Gaja” Ecology and Culture Association on a project entitled

“Adopt a river”; or commencement of co-operation with the Vilnius Region Foundation and the Foundation for Assistance to Children of the Grodno Region in “Repatriation” project.

The Foundation also provided financial support to the Spring

Association, which enabled, among others, training of volunteers and the leaders of the “Noble Package” project, organisation of a social campaign encouraging participation in the campaign, and maintenance of IT and logistics systems.

In co-operation with the SIEMACHA Association, the Foundation was involved in a programme of building social solidarity with children and young people living under strained circumstances, with the aim of conducting educational activities with highly qualified staff and modern welfare outlets.

One of the beneficiaries in the field of Health was the Cardiology Development Foundation, which, since 2002, has been a recipient of PKO Bank Pol-

### *Obszary programowe Fundacji PKO Banku Polskiego obejmują: Edukację, Nadzieję, Zdrowie, Tradycję, Ekologię, Kulturę i Sport.*

#### *PKO Bank Polski Foundation's programming fields include: Education, Hope, Health, Tradition, Environmental Protection, Culture and Sports.*



przy realizacji programu budowy polskiego sztucznego serca.

W obszarze Kultura Fundacja wspierała Muzeum Pałac w Wilanowie przy rekonstrukcji Chorągwi Jana III Sobieskiego, prowadzonej w ramach projektu organizowanego przez Kancelarię Prezydenta RP. Natomiast partnerstwo w obszarze Edukacji z Fundacją Instytutu Spraw Publicznych umożliwiło naszej Fundacji aktywne uczestnictwo w obszarze upowszechniania wiedzy na temat budowy społeczeństwa obywatelskiego. Dzięki ścisłej współpracy z Instytutem możliwa jest kontynuacja publikacji kwartalnika „Trzeci Sektor”, jedynego na polskim rynku periodyku o charakterze analitycznym zajmującego się wyłącznie problemami sektora pozarządowego.

Fundacja PKO Banku Polskiego realizuje również własne projekty inicjowane przez pracowników Banku oraz Grupy Kapitałowej. Organizuje coroczne Integracyjne Spotkania Mikołajkowe dla podopiecznych placówek opiekuńczo-wychowawczych oraz dzieci pracowników Banku. W ubiegłym roku wzięło w nich udział ponad 7 tysięcy dzieci w całej Polsce. Fundacja prowadzi także projekty o mniejszym zasięgu. Doceniając zaangażowanie społeczne jednego z pracowników Banku wydała zbiór wierszy dla dzieci pt. „Wierszowanki dla dzieci małych i dużych”.

Popiera również inicjatywy biegów i marszów charytatywnych angażujących zarówno pracowników Banku, jak i innych uczestników wydarzeń, wśród których były np. przedsięwzięcia „Idziemy po to, aby inni mogli jeździć”, „Biegnę dla Mateusza” czy „Biegnę dla Ani”. W ten sposób, dzięki zaangażowaniu pracowników Banku, Fundacja udziela finansowego wsparcia poszkodowanym dzieciom.

ski's grants for implementation of their programme for development of the Polish Artificial Heart.

In the field of Culture, the Foundation supported the Palace of Wilanów Museum in reconstruction of the Banner of Jana III Sobieski, being part of a project organised by the Chancery of the President of Poland. Our partnership in the field of Education with the Institute of Public Affairs Foundation enabled our Foundation to take active part in dissemination of knowledge on building civil society. Close co-operation with the Institute made possible continued publication of the “Third Sector” quarterly, the sole periodical on the Polish market devoted exclusively to the analysis of the non-governmental sector issues.

The PKO Bank Polski Foundation also implements own projects initiated by employees of the Bank and the Group. It organises annual “Meet Santa Claus” Integration Events involving joint Christmas fun for charges of childcare centres and the Bank employees’ children. Last year over 7 000 children all over Poland took part in them. It also runs projects of local character. In appreciation of the social commitment of one of its employees, the Bank published a collection of poems for children entitled “Rhymes for children small and large”.

The Foundation also supports charity run and march initiatives, which engage both the Bank's employees and other event participants. These, included, among other such projects as: “Walking so that others can drive”, “Running for Mateusz”, or “Running for Ana”. In such ways, through engagement of the bank's employees, the Foundation has granted financial support to needy children.

143

Miarą zaangażowania społecznego Fundacji jest pomoc finansowa, jak i merytoryczna skierowana do trzeciego sektora angażowanie pracowników Banku w ramach budowy wolontariatu pracowniczego oraz udzielanie wsparcia organizacyjnego dla realizacji projektów dobroczynnych proponowanych przez społeczności lokalne.

### Zobowiązanie wobec pracowników

Pracownicy stanowią niezwykle ważną i cenną grupę interesariuszy Banku. Sukcesy i pozycja PKO Banku Polskiego nie byłyby możliwe bez ich zaangażowania, pasji i gotowości do ciągłego rozwoju. Kapitał ludzki jest kluczowym zasobem każdej organizacji. Istotne jest, aby rozwojowi kapitału intelektualnego jednostek towarzyszył wzrost kapitału społecznego, czyli umiejętności współpracy na rzecz wspólnych efektów.

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. zatrudnionych przyszłość organizacji jest bardzo ważna. Blisko trzy czwarte pracowników czuje się częścią Banku.

Potwierdzeniem starań Banku w tworzeniu optymalnych warunków pracy i rozwoju są również wskaźniki retencji – średni staż pracy w Banku wynosi 15 lat.

PKO Bank Polski jako atrakcyjny pracodawca dla obecnych i przyszłych pracowników realizuje wiele działań wpisujących się w wartości spółki. Najważniejsze z nich to:

- przestrzeganie regulacji i respektowanie praw człowieka,

The Foundation's social commitment can be measured in terms of its financial assistance and substantive support addressed to the third sector, involvement of our employees in organisation of voluntary staff initiatives, and organisational support for implementation of charitable projects proposed by local communities.

### Commitment to our employees

Employees of the Bank constitute one particularly important and valuable stakeholder group. PKO owes its successes and its current position primarily to the commitment of its employees, their passion and readiness for continuing development. Human capital is the key resource of any organisation. It is important that the development of every individual's intellectual capital reinforce growth of the social capital, in other words, the skills of co-operation for joint achievement.

Care for employees and joint development of corporate culture contribute in a positive way to their commitment, as corroborated, among others, by a great number of responses collected from the employees in an employee satisfaction and engagement survey: nearly 80% response rate. For 85% the organisation's future is very important. Close to three-fourths of the employees feel part of the bank.

Likewise, retention ratios are a good measure of efficacy of the Bank in creating the optimal work and development conditions: average length of work at the Bank stands at 15 years.

As an attractive employer for its present and future employees, PKO Bank Polski undertakes many tasks that support the company values. The major ones include:

- tworzenie i stosowanie standardów dotyczących warunków pracy, wynagradzania, obowiązków pracodawcy,
- 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 swoich pracowników.

Pracowników obowiązują: „Regulamin Pracy w PKO Banku Polskim” oraz normy postępowania zawarte we wspólnie wypracowanym „Kodeksie Etyki”. Zasady pracy określone są we współpracy z reprezentantami pracowników. W Banku działają trzy organizacje związkowe: Krajowy Związek Zawodowy Pracowników Banku PKO BP SA, Komisja Zakładowa NSZZ Solidarność Pracowników PKO BP SA oraz Związek Zawodowy Pracowników PKO BP SA.

Trwałą przewagę konkurencyjną buduje zespół utalentowanych osób, o wysokiej motywacji i zaangażowaniu. Dlatego tak dużą rolę w Banku przywiązuje się do kwestii rekrutacji oraz komunikacji z potencjalnymi przyszłymi pracownikami, przede wszystkim studentami. Ważną rolę w polityce rekrutacji odgrywa również rekrutacja wewnętrzna – promowana przez organizację migracja osób pomiędzy poszczególnymi pionami i departamentami. Pracownicy mogą w ten sposób rozwijać nowe kompetencje, są bardziej zmotywani, nie grozi im rutyna, a jednocześnie Bank korzysta z ich dotychczasowego doświadczenia

- compliance with regulations and respect for human rights;
- development and use of standards for the work conditions, remuneration, and the employer's obligations;
- ethics codes, prevention of harassment/mobbing, and a system for reporting irregularities;
- staff development policy, including career path and promotion;
- appreciation of differences and respect for individualism;
- care for the safety of own employees.

Employees are required to comply with the Rules and Regulations of Work in PKO Bank Polski and the norm of conduct incorporated in a jointly drafted Code of Ethics. Work rules are defined in co-operation with employee representatives. Three trade union organi-

sations are active in the bank: Krajowy Związek Zawodowy Pracowników Banku PKO BP, Komisja Zakładowa NSZZ Solidarność Pracowników PKO BP and Związek Zawodowy Pracowników PKO BP.

*Trwałą przewagę konkurencyjną  
budujemy poprzez zespół  
utalentowanych  
i zmotywowanych osób.*

*Sustainable competitive advantage is  
built by teams of talented  
persons, with high levels of motivation  
and engagement.*

Sustainable competitive advantage is built by teams of talented persons, with high levels

of motivation and engagement. This is why the Bank ascribes major importance to the issues of recruitment and communication with potential, future employees, primarily students. Of importance to the recruitment policy is the internal recruitment; promoted through migration of persons between respective divisions and departments of the organisation. In such a way employees can develop new competences, are more motivated, defend themselves against work routine,

Bank rozwija kompetencje pracowników, wspierając działalność szkoleniową i zapewniając warunki do rozwoju zawodowego.

The Bank develops the competences of its employees, supports training and creates conditions for vocational development.

oraz dogłębnej znajomości organizacji, połączonej ze świeżym spojrzeniem na nowe wyzwania zawodowe.

Bank sukcesywnie dąży do podnoszenia potencjału kadry, przy jednoczesnej optymalizacji kosztów. Istotnymi działaniami realizującymi ten cel jest 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.

Pracownikom objętym restrukturyzacją Bank oferuje pomoc w postaci wsparcia finansowego i pakietów ułatwiających nabywanie nowych kwalifikacji oraz znalezienie pracy.

Bank rozwija kompetencje swoich pracowników, wspierając działalność szkoleniową i zapewniając warunki do rozwoju zawodowego. Integralną częścią systemu szkoleń są badania potrzeb pracowników w zakresie rozwoju kompetencji i efektywności prowadzonych programów. Szkolenia w Banku przybierają różnorodną formę, od e-learningu do warsztatów, z naciskiem na praktyczny

while at the same time the Bank benefits from their cumulative experience and in-depth understanding of the organisation, combined with fresh view on new professional challenges.

The Bank has consistently sought to upgrade the competences and efficiency of its staff, while optimising costs. Of importance in achieving that objective is the Periodic Employee Evaluation System, which all employees engage in, as well as the job position valuation project. As studies have demonstrated, transparent, market-tested terms of remuneration, and clear plans of competence development and compensation contribute to loyalty and engagement of employees. Both the aforementioned initiative are responsive to those criteria.

The Periodic Employee Evaluation System diagnoses general, leadership and unique competences of employees, and thus enable definition of plans for development of the competences required at specific job position, and of the career path, together with the accompanying plan of remuneration development.

The project of valuation of job positions delivers objective criteria and information on the offered pay at comparable job positions in the job market.

The employees affected by restructuring are offered assistance in the form of financial support and packages that facilitate acquisition of new qualifications and finding work.

The Bank develops the competences of its employees, supports training and creates conditions for vocational development. Integral to the training system of the Bank are needs of employees assessment studies, focusing on competence development and efficiency of the offered training programmes. Training in the Bank takes many form, from e-learning to workshops, all for the focus on the practical



wymiar przekazywanej wiedzy. W realizacji programu szkoleń uczestniczy kadra trenerów wewnętrznych w strukturach obszaru detalicznego, korporacyjnego oraz bankowości inwestycyjnej.

Istotne jest, aby rozwojowi kapitału intelektualnego jednostek towarzyszył wzrost kapitału społecznego, czyli umiejętności współpracy na rzecz wspólnych efektów.

## Zobowiązanie wobec rynku

W poszukiwaniu trwałej efektywności i konkurencyjności sięgamy po najlepsze rozwiązania, promując jednocześnie najwyższe standardy zarządzania w polskiej gospodarce.

Do oferty regularnie wprowadza nowe produkty oraz modyfikowane – dostosowywane do potrzeb klientów i zmieniających się realiów rynkowych – wybrane dotychczasowe usługi. Przykładowo, stworzyliśmy specjalną ofertę dla przedsiębiorców rozpoczynających działalność gospodarczą – „Pakiet Biznes Debiut 18”. Zapewniamy też produkty dla studentów – m.in. preferencyjne kredyty studenckie. Pięciu procentom najlepszych absolwentów umarzamy 20 proc. wysokości kredytu.

Dbamy o komfort osób niepełnosprawnych m.in. poprzez dostosowywanie kolejnych bankomatów do potrzeb osób niewidomych i słabowidzących. W ofercie kont jest także produkt dostoso-

dimension of the acquired knowledge. The training programme is implemented with participation of a cadre of in-house coaches; coming from the retail, corporate and investment banking structures.

It is important that development of the individual's intellectual capital be accompanied by growth of social capital, in other words, the skills of co-operation for joint achievement.

## Commitment to our market

In its search for sustainable efficiency and competitiveness, the Bank reaches out for the best available solutions; and in the process promotes the highest standards of management in the Polish economy.

*Proponujemy rozwiązania  
dostosowane do potrzeb różnych grup,  
promując jednocześnie najwyższe  
standardy zarządzania  
w polskiej gospodarce.*

*As we offer solution responsive to  
the needs of various groups, we also  
promote the highest standards of  
management in the Polish economy.*

It regularly enriches its offer by adding new products and services and selectively modifying the existing ones; adjusting them to the shifting customer needs and market realities. As an example, the Bank developed a special offer for small business start-ups: “Pakiet Biznes Debiut 18”. It also provides products designed

for students; among others, preferential rate student loans. Five percent of the top of the class graduates can count of the Bank striking 20 per cent. of their loan principal.

The Bank cares about the comfort of disabled persons, among others, by systematically fitting out its ATMs with solutions that facilitate their use by the blind and

wany do potrzeb klientów powyżej 60. roku życia – Konto Pogodne.

Przykładem wsłuchiwania się w potrzeby rynku jest nowy model obsługi najbardziej zamożnych klientów Banku, w ramach którego utworzono w 2011 roku Centrum Bankowości Prywatnej.

Na aktywne wsparcie mogą liczyć także klienci instytucjonalni i jednostki samorządu terytorialnego. Na akcję kredytową składają się przede wszystkim kredyty inwestycyjne, będące impulsem dla wzrostu gospodarczego kraju i tworzenia nowych miejsc pracy.

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.

## Zobowiązanie wobec środowiska naturalnego

Długoletnia historia i pozycja rynkowa zapewnia nam dużą siłę oddziaływania na postawy społeczne, poprzez promocję świadomości ekologicznej zarówno wśród pracowników, jak i klientów.

Podjęliśmy liczne inicjatywy pozwalające minimalizować wpływ działalności na środowisko naturalne, 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, które służą minimalizowaniu negatywnego wpływu działania organizacji na środowisko naturalne.

the visually impaired. The suite of accounts includes a product tailored to the needs of disadvantaged customers: the Serene Account for those over 60.

Another example of an innovation resulting from careful listening to the needs of the customers and the market is the new model of serving the most affluent customers of the bank, which involved establishment in 2011 of the Private Banking Centre.

Its corporate clients and local government units can likewise count on the bank's active support. New lending to them is focused on investment loans, which carry the highest potential for stimulation of the country's economic growth and job creation.

We are aware that competitive advantage in today's modern world, in which products can be easily copied, can come primarily from unique customer service quality. This the Bank monitors closely; among others, through the quarterly Mystery Shopper and the annual customer satisfaction and loyalty surveys.

## Commitment to environmental responsibility

Its longstanding history and unique market position help PKO Bank Polski to influence social attitudes, which it employs toward promoting environmental awareness among its employees as well as its clients.

The Bank has undertaken numerous initiatives aimed at limiting its environmental footprint and, among others, implements programmes designed to: optimise printouts and reduce the use of paper; conserve electricity and power; recycle amortised computer hardware and mobile devices; collect wastepaper, batteries and toners; and digitalise documentation. They all serve to minimise the adverse impact organisation's operations have on the natural environment.

Naszą ambicją jest również wpływanie na postawy ekologiczne klientów. Cel ten realizowany jest m.in. poprzez kredytowanie proekologicznych projektów infrastrukturalnych oraz zachęcanie klientów do rezygnacji z papierowych wyciągów operacji bankowych.

### Zobowiązanie wobec społeczeństwa

Zaangażowanie w rozwój kraju i lokalnych społeczności rozumiemy nie tylko jako wsparcie konkretnych inicjatyw, ale także jako promocję społecznych postaw wśród klientów i pracowników.

W tym kontekście szczególną rolę pełni organizowana od 2009 roku Bankowa Akcja Honorowego Krwiodawstwa (BAHK), która szybko przerodziła się w inicjatywę ogólnopolską. Od 2011 roku mobilne punkty poboru krwi odwiedzają nie tylko 12 największych miast (regionalnych Banku), ale również letnie miejscowości wypoczynkowe. W punktach poboru można również złożyć deklarację przystąpienia do rejestru potencjalnych dawców szpiku kostnego.

Do pierwszej edycji BAHK przystąpiło 96 osób, od tego czasu krew oddało ponad 2,5 tys. osób, które łącznie przekazały potrzebującym prawie 1160 litrów tego bezcennego daru. Najwięcej krwi tradycyjnie oddają pracownicy Banku – tylko podczas wakacyjnej odsłony akcji w 2012 roku zgłosiło się niemal 800 chętnych.

Innym naszym niezwykle ważnym zaangażowaniem jest działalność edukacyjna, w szczególności autorski Program Edukacji Ekonomicznej Najmłodszych docierający do 2 mln dzieci. Jego elementami są audycje dla dzieci „SKO – Słuchaj, Kalkuluj, Oszczędzaj” emitowane na antenie Programu 1 Polskiego Radia oraz poradnik ekono-

The Bank aspires to be able to influence its customers attitudes toward the natural environment. It achieves that objective, among others, through lending to infrastructure projects benefitting the environment; and by encouraging its customer to dispense with paper bank statement.

### Commitment to social responsibility

Engagement in development of the country and of local communities is something we understand not just as support of specific initiatives, but also promotion of social attitudes among the clients and employees.

Worth noting in this context is the special role played by the Bank Honorary Blood Donation Appeal (Bankowa Akcja Honorowego Krwiodawstwa or BAHK), first organised in 2009 and then rapidly expanded into a nationwide initiative. Since 2011 its mobile blood donation points have visited not only the 12 largest cities of Poland (also the Bank's regional centres), but also most of the summer holiday resorts. The blood donation points also accept declarations of registration as potential bone marrow donors.

96 persons participated in the first edition of BAHK, and since then over 2 500 donated nearly 1 160 litres of that precious gift for those needing it most. The Bank employees have traditionally donated most blood: nearly 800 donors responded to the latest summer 2012 release of the appeal.

Another highly important commitment of the Bank has been its educational activity, and particularly its proprietary Economic Education Programme for the Youngsters reaching 2 million children. Its key components include the “SKO – Listen, Calculate, Save” broadcasts for children aired on Polish Radio 1 and the “Bravo Bank” economic guide for children (a supplement to the Banking Guide, a magazine for the



miczny dla dzieci „Brawo Bank” (dodatek do magazynu dla klientów - „Poradnik Bankowy”). Trzon programu stanowią Szkolne Kasy Oszczędności, prowadzone od blisko 90 lat.

Najbardziej praktyczną edukację zapewnia własne konto bankowe, dlatego w 2012 roku jako pierwsi w Polsce stworzyliśmy konto i serwis bankowości internetowej dla dzieci w wieku 6 – 13 lat.

Obecnie oszczędza już ponad 200 tys. uczniów w 4,5 tys. społeczności szkolnych, co oznacza, że prawie co trzecia szkoła podstawowa w kraju należy do programu. Ponad 135 tys. SKO-wiczów oszczędza w serwisie internetowym SKO. Przywiązujemy dużą wagę do partnerskiej, długofalowej współpracy z organizacjami pozarządowymi, partnerami biznesowymi, administracją publiczną i innymi instytucjami. Ważną rolę w naszej społecznej działalności stanowią działania na rzecz kultury, uważane za inwestycję w przyszłość kolejnych pokoleń. Byliśmy m.in. mecenasem Krajowego Programu Kulturalnego Polskiej Prezydencji 2011 oraz Europejskiego Kongresu Kultury. Od 2011 roku współpracujemy z projektem KinoRP, na rzecz cyfrowej rekonstrukcji wybranych arcydzieł polskiej kinematografii. Jesteśmy też sponsorem Międzynarodowego Festiwalu Wratislavia Cantans. Wspieraliśmy również konserwację obrazu Jana Matejki „Bitwa pod Grunwaldem”.

Jesteśmy partnerem lub współorganizatorem licznych przedsięwzięć skierowanych do szeroko

bank's customers). The core of the same programme are the School Savings Unions, which the Bank has run for close to 90 years.

It is the personal account that provides the most practical financial education, which is why in the year 2012 PKO Bank Polski was the first in Poland to develop personal accounts and internet banking services dedicated to children of six to 13 years of age.

The programme participation has now exceeded 200 000 students of 4 500 school communities, meaning that nearly every third grammar school in the country engages in the programme. Over 135 000 of

those students collect savings via the SKO internet service. We attach great importance to partnership-based long term collaboration with NGOs, business partners, public administration and other institutions. Of equal importance to its social engagement are the bank's cultural initiatives; perceived as investments into the future of the

*Ważną rolę w naszej społecznej działalności stanowią działania na rzecz kultury, uważane za inwestycję w przyszłość kolejnych pokoleń.*

*Of equal importance to its social engagement are the bank's cultural initiatives; perceived as investments into the future of the following generations.*

following generations. The Bank was the patron of the National Cultural Programme of the Polish Presidency in 2011, and of the European Culture Congress. Since 2011 the Bank has collaborated with the KinoRP project for digital reconstruction of selected masterpieces of Polish cinematography. The Bank also sponsors the Wratislavia Cantans International Festival. Finally, the Bank also supported the art conservators' repairs of Jan Matejko's panoramic Battle of Grunwald painting.

We are a partner and/or co-organiser of numerous initiative addressing themselves to the academia,

151

pojętego środowiska akademickiego, min. Olimpiady o Polsce i Świecie Współczesnym, zainicjowanej przez Fundację im. Lesława Pagi, Akademii Liderów Rynku Kapitałowego czy finałów Akademickich Mistrzostw Świata w Programowaniu Zespołowym ACM ICPC2012.

Zgodnie z naszą misją, promujemy naukę, popularyzujemy wiedzę, pobudzamy kreatywność i przybliżamy społeczeństwu świat nowoczesnych technologii. W czerwcu 2011 roku zostaliśmy wyłącznym partnerem planetarium Niebo Kopernika przy warszawskim Centrum Nauki Kopernik – jednego z najnowocześniejszych tego typu obiektów w Europie.

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 Bank do jeszcze mocniejszego jej wsparcia. W 2013 roku powstał program „PKO Bank Polski Biegajmy razem”. Chcemy pokazać, że bieganie to najlepiej oprocentowana lokata, która będzie przynosiła zyski przez całe życie. Dlatego nie tylko wspieramy imprezy biegowe (Bank jest obecny podczas cyklu imprez biegowych w Warszawie, organizowanych pod hasłem „Zabiegaj o pamięć”. Naszych biegaczy można spotkać podczas m.in. Biegu Konstytucji 3 Maja, Biegu Powstania Warszawskiego i Biegu Niepodległości, a także w maratonach w Krakowie i Poznaniu), lecz także zapraszamy wszystkich chętnych do wspólnego biegania.

W ramach bankowego programu biegowego w ponad 40 miejscowościach odbywają się regularne plenerowe spotkania, 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

which in the past included, among others: the Poland and the Modern World Olympics initiated by the Lesław Paga Foundation; the Academy of Capital Market Leaders; or the finals of the ACM International Collegiate Programming Contest ACM-ICPC 2012.

Consistent with our mission, we promote the sciences, disseminate knowledge, stimulate creativity and seek to familiarise the public with the world of modern technologies. In June 2011 we became the exclusive partner of the Copernican Sky planetarium at the Warsaw Copernicus Science Centre, one of the most modern facilities of its kind in Europe.

We also engage in initiatives promoting sports, including numerous ones focusing on promotion of physical fitness and healthy lifestyle. For years we have supported mass events, primarily running. Major interest in that sports discipline inspired the Bank to support it to a greater extent than ever. In 2013 we formed a programme entitled “PKO Bank Polski. Let’s run together”. We want to demonstrate that running represents the highest yield investment, sure to deliver lifelong benefits. This is why we do not limit ourselves to supporting run events (the Bank participates in a cycle of running events in Warsaw, organised under the slogan of “Run/Care for your Memory”. You can meet our runners, among others, at the Constitution of 3 May Run, the Warsaw Rising Run and the Independence Run, and at the marathon runs in Kraków and Poznań), but invite all those interested to join us in running.

Within the framework of the bank’s running programme, over 40 cities become arenas of regular outdoor meetings, at which professional coaches provide free-of-fee advise. Every Thursday, in radio “Three”, you can tune into a broadcast devoted to running entitled “I run,

programu 2 TVP w audycji „Biegajmy razem” do biegania zachęcają Maciej Kurzajewski i Przemysław Babiarz.

Najlepsi biegacze z drużyny PKO Banku Polskiego startują także poza granicami Polski. Aktualnie towarzyszą Maciejowi Kurzajewskiemu, który pod okiem Jerzego Skarżyńskiego, wicemistrza Polski w biegu maratońskim, realizuje ambitny projekt „Korona maratonów PKO Banku Polskiego”. Zakłada on przebiegnięcie przez Macieja w 2013 roku siedmiu maratonów na siedmiu kontynentach.

## Przejrzysta komunikacja z otoczeniem

Kluczową kwestią w prowadzeniu biznesu w odpowiedzialny sposób jest rzetelna i spójna komunikacja, która przyczynia się do lepszego zrozumienia instytucji i większej przejrzystości jej działalności. Wykorzystujemy do tego celu szerokie spektrum narzędzi: stronę internetową PKO Banku Polskiego z Wirtualnym Biurem Prasowym, materiały reklamowe, raporty i różnorodne wydawnictwa własne.

Stawiamy na innowacyjność oraz szerokie wykorzystanie nowych technologii w komunikacji z interesariuszami. Wykorzystujemy w tym celu zarówno własne studio telewizyjne, dzięki któremu wiedza ekspertów Banku trafia do szerokiego kręgu odbiorców, jak i media społecznościowe, blogi – w tym korporacyjny blog „Bankowym okiem” i fora internetowe.

Pełnimy ważną rolę opiniotwórczą dla polskiego rynku finansowego, angażując się w kluczowe debaty i branżowe konferencje, których uczestnicy mierzą się z kluczowymi wyzwaniami stojącymi przed sektorem bankowym w skali kraju i Europy.

because I like it”. Every Sunday morning Maciej Kurzajewski and Przemysław Babiarz encourage running in their “Let’s run together” programme, aired by 2 TVP.

The best runners of the PKO Bank Polski team also run internationally. Currently, they accompany Maciej Kurzajewski, who under the tutelage of Jerzy Skarżyński, a champion marathon runner, in implementing an ambitious project entitled “The crown of marathon runs of PKO Bank Polski”. The project provides for Maciej participating in seven marathon runs on seven continents in the course of 2013.

## Transparency in communication

Of key importance to running a business in a responsible way is provision of reliable and consistent communication, as that contributes to better understanding of the institution and enhanced transparency of its operations. The Bank employs for the purpose a broad spectrum of tools: the PKO Bank Polski website with its Virtual Press Office, advertising materials, reports and various other publications.

The bank’s approach to communication with its stakeholders is characterised by innovative and broad-based use of new technologies. For that purpose it uses its own television studio, through which its experts can impart their knowledge to a wide range of users; but also the social media, blogs (including the Through the Banker’s Eye corporate blog) and internet forums.

The Bank realises it has an important role to play in shaping public opinion on the Polish financial market as it engages in key debates and industry conferences, at which the participants address the key challenges facing the banking sector in Poland and Europe.

## Nagrody i wyróżnienia

### Prizes and awards

Słuszność obranego przez nas kierunku i modelu działań potwierdzają liczne nagrody i wyróżnienia przyznane nam w 2012 roku. Werdykty jurorów, w tym tych najbardziej surowych i wymagających – klientów – stanowią dla nas wyjątkową motywację do dalszego rozwoju i doskonalenia oferty i modelu relacji z klientami, zarządzania czy działań na rzecz otoczenia. Najważniejsze z naszych nagród i wyróżnień to:

#### Produkty i usługi

##### Bank dla Firm

Po raz pierwszy PKO Bank Polski został wyróżniony w rankingu magazynu „Forbes” – Bank dla Firm. Cztery gwiazdki zdobyte w tej prestiżowej klasyfikacji stawiają nas wśród banków najlepszych dla MSP. Doceniona została nasza oferta produktowa, jakość obsługi i liczba wysoko wykwalifikowanych doradców.

##### Szkolne Kasy Oszczędności „Projektem Roku”

Członkowie Kapituły VII Kongresu Gospodarki Elektronicznej uznali Szkolne Kasy Oszczędności PKO Banku Polskiego za Projekt Roku. Ich zdaniem przyczynia się on do rozwoju gospodarki elektronicznej w Polsce, a także wpływa na edukację młodego pokolenia w zarządzaniu finansami oraz na promocję obrotu bezgotówkowego.

##### Wyróżnienie dla Inteligo

Konto Inteligo zostało docenione w konkursie Polski Internet organizowanym przez The World Internet Foundation. Otrzymało wyróżnienie w kategorii Przyjazne Konto Internetowe 2011.

##### Ranking „Przyjazny Bank Newsweeka”

Po raz kolejny Inteligo znalazło się w pierwszej trójce rankingu „Przyjazny Bank Newsweeka 2012” w kategorii banku internetowego. Konto Inteligo docenione zostało przede wszystkim za atrakcyjne warunki cenowe.

The legitimacy of our chosen direction and operational model has been validated by numerous awards and distinctions awarded us in the year 2012. Verdicts of juries, including the most severe and the most demanding of them, being our customers, are an extraordinary incentive for us to develop further and to persist in improving our offer, our customer relationship model, our management approach and the stance we take for the good of our social and natural environment. Here are some of the awards and distinctions of major importance for us:

#### Products and services

##### Bank for Firms

It was for the first time that PKO Bank Polski was recognised in the Bank for Firms Forbes magazine ranking. The four stars won in that prestigious classification rank us among the banks that best serve SMEs. The highest commended features included our product offer, customer service quality and the number of highly qualified advisers.

##### School Savings Unions, Project of the Year

The Members of the Judging Panel of the 7th e-Commerce Congress acknowledged the School Savings Unions of PKO Bank Polski as the Project of the Year. In their opinion, the programme contributes to the development of e-commerce in Poland, has a positive impact on education of young people in management of personal finances, and promotes non-cash transactions.

##### Distinction for Inteligo

The Inteligo account was commended in the Polish Internet competition organised by The World Internet Foundation. It won a distinction in the User Friendly Internet Account 2011 category.

### **Złoty Bankier**

Po raz trzeci serwis Bankier.pl oraz spółka PayU zorganizowały plebiscyt, którego celem jest wyróżnianie najlepszych usług i produktów finansowych oferowanych przez polskie banki. PKO Bank Polski zdobył najwięcej pozytywnych opinii internautów w kategorii najlepszy kredyt hipoteczny zdobywając 1. miejsce i 38 proc. oddanych głosów.

### **Lider Informatyki**

PKO Bank Polski został zwycięzcą w 16. edycji konkursu Lider Informatyki organizowanego przez redakcję Computerworld w kategorii Bankowość i Finanse. Doceniony został interfejs bankowości elektronicznej SKO, wsparcie informatyczne projektu NEMO oraz system obsługi świadczeń masowych w ramach umowy z ZUS.

### **Call Center PKO Banku Polskiego najlepsze w Polsce**

Po raz kolejny zwyciężyliśmy w badaniu infolinii bankowych przeprowadzonym przez firmę ARC Rynek i Opinia, zdobywając aż 94 punkty na 100 możliwych do uzyskania (w kolejnej, jesiennej edycji poprawiliśmy ten wynik – do 97 punktów). Wyróżnia nas fachowość pracowników call center, duży zakres wiedzy produktowej prezentowany w odpowiedziach mailowych, a także najkrótszy na rynku czas oczekiwania na połączenie.

### **Najwyższa Jakość Quality International 2012**

Kapituła konkursu Najwyższa Jakość Quality International 2012 po raz kolejny doceniła produkty Banku. W tym roku Medale Najwyższa Jakość, w kategorii produkt najwyższej jakości otrzymały: PKO Konto bez Granic, pakiety Biznes Debiut oraz Biznes Waluta, a także IGO Lokata.

### **Newsweek's Friendly Bank Ranking**

Inteligo once again ranked among the top three in Newsweek's 2012 league table; in the internet bank category. The Inteligo account was commended primarily for its attractive tariff.

### **The Golden Banker**

It was the third annual opinion poll ran by the Bankier.pl portal and the PayU company, with the aim of singling

out the best financial services and products offered by Polish banks. PKO Bank Polski collected the highest number of positive opinions of internauts in the Best Mortgage Loan category; winning the first place and 38% of total votes cast.

## *Członkowie Kapituły VII Kongresu Gospodarki Elektronicznej uznali SKO za Projekt Roku.*

*The Members of the Judging Panel of the  
7th e-Commerce Congress acknowledged  
the SKO as the Project of the Year.*

### **IT Leader**

PKO Bank Polski was the Banking and Finance category winner of the 16th edition of the IT Leader competition organised by the editors of Computerworld. The judges also commended the interface of the SKO electronic banking, the IT supports of the NEMO project, and the mass payments servicing system contracted by the Social Insurance Institution.

### **Call centre of PKO Bank Polski the best in Poland**

We once more came out the winners of a study of bank hotlines executed by ARC Rynek i Opinia; collecting as many as 94 out of 100 possible points (in the following, autumn edition we improved upon that score winning 97 points). We stand out for the professionalism of our call centre staff, the vast product knowledge demonstrated in email responses, and the market's shortest call waiting times.

#### **PKO Bank Polski Innowatorem 2012**

W plebiscycie tygodnika „Wprost” otrzymaliśmy tytuł Innowatora. Autorzy rankingu stworzonego na podstawie listy 500 najbardziej innowacyjnych firm w Polsce opracowanej przez Instytut Nauk Ekonomicznych PAN docenili fakt, iż systematycznie inwestujemy w procesy zmierzające do rozwoju innowacyjności rynku bankowego i wzrostu konkurencyjności całej polskiej gospodarki.

Podobnie jak w ubiegłym roku „Wprost” przygotował ranking w oparciu o listę 500.

### **Działalność maklerska i skarbową**

#### **Dom Maklerski wyróżniony przez GPW**

Nasz Dom Maklerski został wyróżniony przez Giełdę Papierów Wartościowych za osiągnięcia w 2011 roku. DM PKO Banku Polskiego otrzymał nagrodę za największą wartość IPO spółek wprowadzanych na główny rynek Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie.

#### **Ranking Domów Maklerskich „Forbesa”**

Miesięcznik „Forbes” uznał nasz Dom Maklerski za największego wygranego Rankingu Domów Maklerskich – DM PKO BP awansował niemal we wszystkich kategoriach. Cieszył się najwyższym zaufaniem, doceniono indywidualne podejście do klienta, jakość bezpośredniej obsługi oraz jakość rekomendacji i analiz.

#### **Dealer Skarbowych Papierów Wartościowych na rok 2013**

Ministerstwo Finansów nadało PKO Bankowi Polskiemu tytuł Dealera Skarbowych Papierów Wartościowych na rok 2013. O finalnym wyniku decydowały punkty przyznawane w trzech kategoriach w okresie od 1.10.2011 do 30.09.2012: udział w zakupach

#### **Highest Quality. Quality International 2011**

The judging panel of the Highest Quality. Quality International 2012 once again recognised the bank's products. This year the Highest Quality Medals in the highest quality product category went to: the PKO Konto bez Granic account, the Biznes Debiut and Biznes Waluta packages, and the IGO Lokata deposit.

#### **PKO Bank Polski the Innovator of 2012**

In a league table of the Wprost weekly we received the title of the Innovator. The authors of this ranking developed on the basis of the list of the 500 most innovative firms in Poland compiled by the Institute of Economic Studies of the Polish Academy of Sciences appreciated the fact that we systematically invested in processes that contribute to innovative development of the banking market and growth of competitiveness of the entire Polish economy.

As in the earlier years, Wprost prepared the ranking on the basis of the top 500 list.

### **Securities brokerage and treasury services**

#### **Dom Maklerski commended by WSE**

Our Dom Maklerski brokerage (DM) was recognised by the Warsaw Stock Exchange for its achievements in 2011. DM PKO Banku Polskiego received an award the highest value of the companies it arranged IPOs for on the main floor of WSE.

#### **The Forbes Ranking of the Best Brokerages**

The Forbes monthly hailed our Dom Maklerski as the biggest winner of their Ranking of the Best Brokerage. DM PKO BP was promoted in nearly all the categories: it was most trusted; its individual approach to clients was commendable; quality of its direct customer service as well as of its recommendations and research were superlative.

na rynku pierwotnym, jakość kwotowań na rynku wtórnym oraz współpraca z Ministerstwem Finansów.

#### **Byki i Niedźwiedzie**

Podczas 18. edycji nagród Byki i Niedźwiedzie zorganizowanej przez Gazetę Giełdy Parkiet wyróżniono Dom Maklerski PKO Banku Polskiego – doceniono go m.in. za przeprowadzenie największych ofert pierwotnych oraz pozyskanie największej liczby nowych rachunków inwestycyjnych.

#### **Nagrody za aktywność na rynku Treasury**

##### **BondSpot**

Otrzymaliśmy trzy nagrody za aktywność na rynku Treasury BondSpot Poland w 2011 roku. Wygraliśmy we wszystkich kategoriach: największa aktywność na rynku Treasury BondSpot Poland w latach 2002-2012, największa aktywność na sesjach fixingowych na tym rynku w 2011 r., największe obroty w segmencie kasowym Treasury BondSpot Poland w 2011 roku.

#### **Wyniki finansowe**

##### **Ranking „100 najlepszych instytucji finansowych”**

Zajęliśmy pierwsze miejsce w rankingu instytucji finansowych według przychodów za 2011 rok sporządzonym przez „Gazetę Finansową”. Celem projektu jest prezentacja i promocja najważniejszych instytucji finansowych w Polsce, które mimo trudnej sytuacji rynkowej utrzymały stabilną pozycję i wykazały się dynamiką rozwoju.

##### **Treasuries Dealer for the year 2013**

The Ministry Finance bestowed on PKO Bank Polski the title of the Treasuries Dealer for the year 2013. The final result was determined through scores awarded over the period of 1 October 2011 and 30 September 2012 in three categories: share in purchases in the primary market sales; quality of quotes in secondary market trading; and co-operation with the Ministry Finance.

*Ministerstwo Finansów nadało PKO Bankowi Polskiemu tytuł Dealera Skarbowych Papierów Wartościowych na rok 2013.*

*The Ministry Finance bestowed on PKO Bank Polski the title of the Treasuries Dealer for the year 2013.*

##### **Bulls and Bears**

The 18th edition of the Bulls and Bears awards organised by Gazeta Giełdy Parkiet, Dom Maklerski PKO Banku Polskiego was recognised, among others, for: arranging the largest initial public

offerings; and for acquisition of the largest number of new investment accounts.

##### **Awards for activity in the Treasury**

###### **BondSpot market**

We received three awards for activity in the Treasury BondSpot Poland market in 2011. We were winners in all three categories: highest activity in the Treasury BondSpot Poland market in the years 2002-2012; highest activity in the fixing sessions in that market in 2011; highest trading in the cash segment of the Treasury BondSpot Poland market in 2011.

#### **Financial results**

##### **100 Best Financial Institutions ranking**

We took the first place in a ranking of financial institutions by their 2011 revenues; as compiled by the Gazeta Finansowa weekly. Their ranking project seeks to showcase and promote the most



#### **Ranking „50 największych banków w Polsce 2012”**

Otrzymałmy nagrodę główną w siedemnastej edycji rankingu „50 największych banków w Polsce 2012” miesięcznika „Bank”. Doceniona została m.in. dynamika wzrostu sumy bilansowej, a także całokształt naszej rynkowej aktywności.

#### **Najlepszy raport roczny**

Nasz raport roczny za 2011 rok został uhonorowany Nagrodą Główną w konkursie The Best Annual Report w kategorii „Banki i instytucje finansowe”. Kolejny rok z rzędu cechuje się on najwyższą wartością użytkową dla akcjonariuszy i inwestorów.

#### **Lider Świata Bankowości**

Zostaliśmy zwycięzcą w kategorii banków dużych (z kapitałami własnymi powyżej 1,5 mld zł), w konkursie Liderzy Świata Bankowości. Była to 1. edycja konkursu, który odbył się w ramach Polskiego Kongresu Gospodarczego. Kapitułę konkursu tworzą uznani eksperci z dziedziny finansów, członkowie rządu oraz dziennikarze ekonomiczni. Nagrodzone są w nim osobistości i firmy, które w ostatnim roku najbardziej przyczyniły się do rozwoju polskiej branży finansowej.

prominent financial institutions in Poland which in spite of the challenging market conditions retain stability and demonstrate robust growth.

#### **50 Largest Banks in Poland 2012 ranking**

We received the grand prize in the 17th edition of the 50 Largest Banks in Poland ranking of the Bank monthly. We were recognised, among others, for the growth rate of total assets, and our overall market performance.

#### **Best Annual Report**

Our annual report in respect of 2011 was awarded the Main Prize in the Banks and Financial Institutions category of the The Best Annual Report competition. The report once again stood out for its high content value for shareholders and investors.

#### **Banking World Leader**

We came out the winners of the large banks category (equity of above PLN 1.5 billion) of the Banking World Leaders competition. This was the first edition of the competition, which took place as part of the Polish Economic Congress. The competition's judging panel was composed of recognised financial experts, government officials and economic journalists. The competition recognises personalities and companies who contributed most to the development of the Polish financial sector in a year past.



## Nagrody dla Zarządu Banku

### Prezes Zarządu PKO Banku Polskiego laureatem nagrody Wektora 2011

Zbigniew Jagiełło, prezes Zarządu PKO Banku Polskiego nagrodę Wektor 2011 otrzymał „za spektakularny sukces PKO Banku Polskiego w czasach kryzysu finansowego i ostrej konkurencji, za wizję rozwoju banku i skuteczne umacnianie pozycji lidera na rynku Europy Środkowo-Wschodniej”.

### Zbigniew Jagiełło Menedżerem Roku

„Gazeta Bankowa” po raz dwudziesty wyłoniła liderów krajowego sektora finansowego oraz ogłosiła wyniki rankingu Najlepsze Banki. Środowisko bankowców uhonorowało tytułem Bankowego Menedżera Roku 2011 Prezesa PKO Banku Polskiego – Zbigniewa Jagiełło.

Jednocześnie Bank został wyróżniony za najwyższą efektywność w swojej kategorii.

### Zbigniew Jagiełło wśród najefektywniejszych prezesów

Zbigniew Jagiełło, Prezes PKO Banku Polskiego, znalazł się wśród Złotej 10 najefektywniejszych prezesów oraz na liście 10 TOP Profesjonalistów 2012. Oba zestawienia przygotował i opublikował tydzieńnik „Wprost”.

### Byki i Niedźwiedzie

Podczas 18. edycji nagród Byki i Niedźwiedzie zorganizowanej przez „Gazetę Giełdy Parkiet”, Zbigniew Jagiełło odebrał statuetkę Prezesa Roku.

### Zbigniew Jagiełło w gronie TOP 20

Redakcja „Bloomberg Businessweek Polska” nagrodziła 20 najlepszych prezesów polskich firm, małych i dużych, które rozwijają się mimo spowolnienia gospodarczego. Zbigniew Jagiełło, Prezes Zarządu PKO Banku Polskiego, znalazł się w gronie TOP 20 najlepszych menedżerów na czas kryzysu.

## Awards of the Bank's Management Board

### The President of the PKO Bank Polski Management Board wins the Vector 2011 award

Zbigniew Jagiełło, the President of the PKO Bank Polski Management Board received the Vector 2011 award “for the spectacular success of PKO Bank Polski in the times of financial crisis and fierce competition, for his vision for the bank's development and successful strengthening of its position of leadership in the market of Central and Eastern Europe”.

### Zbigniew Jagiełło Manager of the Year

It was for the 20th time that Gazeta Bankowa singled out the leaders of the domestic financial sector and announced the results of its The Best Banks ranking. The banking community recognised Zbigniew Jagiełło, CEO of PKO Bank Polski with the title of the Banking Sector's Manager of the Year 2011.

At the same time, the Bank was recognised for “the highest efficiency” in its category.

### Zbigniew Jagiełło among the most effective CEOs

Zbigniew Jagiełło, the President of PKO Bank Polski was counted among the Golden 10, the most effective CEOs, and entered on the list of the TOP 10 Professionals 2012. Both rankings were prepared and published by the Wprost weekly.

### Bulls and Bears

At the 18th edition of the Bulls and Bears awards organised by Gazeta Giełdy Parkiet, Zbigniew Jagiełło received the President of the Year statuette.

### Zbigniew Jagiełło among the TOP 20

The editors of Bloomberg Businessweek Polska recognised the 20 best CEOs of Polish companies, both small and large, which have continued to grow in spite of the economic downturn. Zbigniew Jagiełło, the President of the PKO Bank Polski Management Board, was counted among the TOP 20 best managers in the time of crisis.

159

### **Złoty Bankier**

Zbigniew Jagiełło, Prezes Zarządu PKO Banku Polskiego otrzymał „za wizję modernizacji największego polskiego Banku i konsekwencję w jej realizacji” nagrodę w kategorii specjalnej Osobowość Roku 2011.

## **Marka**

### **100 Najcenniejszych Firm Newsweeka**

W rankingu 100 Najcenniejszych Firm Newsweeka zajęliśmy pierwsze miejsce w kategorii Bankowość. Zgodnie z przyjętą metodologią od końca 2009 roku nasza wartość wzrosła o ok. 84 proc. Wyróżnienie można więc potraktować jako podsumowanie podjętego przez nas w ostatnich latach wysiłku modernizacyjnego.

### **PKO Bank Polski Marką Godną Zaufania**

Już po raz ósmy otrzymaliśmy Złotą Statuetkę Marki Godnej Zaufania kategorii Bank. Zwycięski brand wybrało 28 proc. osób biorących udział w dorocznym badaniu miesięcznika „Reader’s Digest”, którego celem jest wyłonienie marek cieszących się największym zaufaniem europejskich konsumentów.

### **Najcenniejsza marka finansowa**

I miejsce w kategorii finanse, II w zestawieniu generalnym – to bilans ubiegłorocznej edycji rankingu najcenniejszych polskich marek organizowanego przez „Rzeczpospolitą”. Autorzy rankingu oszacowali wartość naszej marki na 3,72 mld zł, co oznacza wzrost o 200 proc. w ciągu ostatnich 6 lat. Dla potrzeb rankingu zaadoptowana 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 są w relacji do przychodów ze sprzedaży netto.

### **Golden Banker**

Zbigniew Jagiełło, the President of the PKO Bank Polski Management Board, was the award winner of the special Personality of the Year 2011 category for his “vision for modernisation of the largest Polish bank and the consistency in its implementation”.

## **Brand**

### **Newsweek’s 100 Most Valuable Firms**

We took the first place in the Banking category of Newsweek’s 100 Most Valuable Firms ranking. In accordance with the assessment methodology, since the end of 2009 our value increased by ca 84%. The distinction can thus be perceived as a recognition of our modernisation effort of the recent years.

### **PKO Bank Polski, a Reliable Brand**

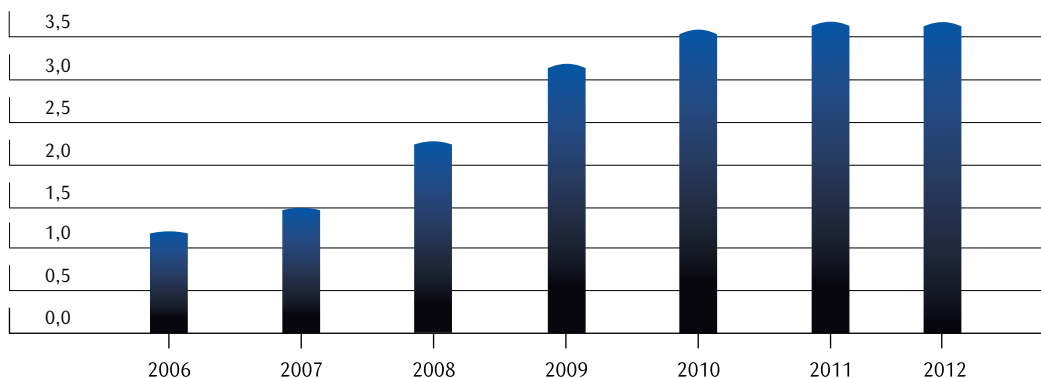
It was for the eighth time that we received the Golden Statuette of a Reliable Brand in the Bank category. The winning brand was chosen by 28% of the respondents to the Reader’s Digest monthly’s annual survey, which aims to identify the brands most trusted by European consumers.

### **Most valuable financial brand**

The first place in the Finance category, and the second place in the general classification are the outcomes of last year’s edition of the Most Valuable Polish Brands ranking organised by the Rzeczpospolita daily. The authors of the ranking put the value of our brand at PLN 3.72 billion, which would represent value growth of 200% over the past six years. The ranking adopts the universally followed ‘relief from royalty’ valuation method; based on hypothetical fees the brand user would need to pay for brand use on the basis of a licensing agreement. Such fees are calculated against net sales revenue.

## Wartość marki PKO Banku Polskiego SA\*

PKO Bank Polski brand value\*



\* Według wyceny „Rzeczpospolitej” w ramach rankingu najcenniejszych polskich marek (w mld zł).

\* As per Rzeczpospolita's valuation for purposes of the Most Valuable Polish Brands ranking (in PLN billion).

## Pracodawca

### Idealny Pracodawca

PKO Bank Polski znalazł się w gronie 10 najlepszych pracodawców w kategorii Biznes, otrzymując tytuł Idealnego Pracodawcy 2012 w jednym z najbardziej prestiżowych rankingów wg studentów. To najlepszy wynik spośród wszystkich banków ujętych w ogólnopolskim badaniu Universum Student Survey 2012 przeprowadzonym przez międzynarodową firmę UniversumGlobal.

### Solidny Pracodawca

W konkursie organizowanym przez Kowalski Pro-Media, PKO Bank Polski otrzymał tytuł Solidnego Pracodawcy oraz Solidnego Pracodawcy 2011 Branży Finansowej. Przyznany za rok 2011 tytuł jest wyrazem uznania dla Banku za tworzenie pracownikom odpowiednich warunków do pracy oraz możliwości rozwoju zawodowego.

### PKO Bank Polski najbardziej pożądanym pracodawcą

W trzeciej edycji badania Antal International „Najbardziej pożądanymi pracodawcami 2012 w opinii specjalistów i menedżerów” nasz Bank został uznany za najbardziej pożądanego pracodawcę w kategorii „Bankowość, ubezpieczenia, instytucje finansowe”.

## Employer

### Ideal Employer

PKO Bank Polski was counted among the 10 best employers of the Business category, and received the title of the Ideal Employer 2012 in one of most prestigious student rankings. This represented the best result among all the banks considered in the nationwide Universum Student Survey 2012; conducted by UniversumGlobal, an international researcher.

### Solid Employer

In a competition organised by Kowalski Pro-Media, PKO Bank Polski was granted the titles of a Solid Employer and a Solid Financial Sector Employer 2011. Awarded in respect of the year 2011, the titles recognise the Bank for providing its employees with appropriate work conditions and with opportunities for professional development.

### PKO Bank Polski, the Most Desirable Employer

In the third edition of Antal International's survey entitled the Most Desirable Employers 2012 in the Opinions of Experts and Managers the Bank was deemed the Most Desirable Employer of the Banking, Insurance, Financial Institutions category.

### Top Employers

PKO Bank Polski za najwyższe standardy w zakresie HR otrzymał międzynarodowy certyfikat Top Employers. Jest on przyznawany przez specjalizujący się w badaniach polityki personalnej oraz warunków pracy w organizacjach na całym świecie Instytut CRF.

### Top Employers

PKO Bank Polski was awarded the international Top Employers certificate for the highest standards in HR. The certificate is granted by CRF Institute, an international specialist in organisational personnel policy and work conditions studies.

## Działalność promocyjna

### Złote Strzały

Otrzymaliśmy dwie Złote Strzały w siódmej edycji konkursu Golden Arrow – organizowanego przez Stowarzyszenie Marketingu Bezpośredniego i VFP Communications. W kategorii Kampania Zintegrowana statuetkę otrzymał projekt wprowadzenia na rynek PKO Konta za Zero. Natomiast w kategorii Golden Arrow Open – kampania marketingowa relaunchu naszej marki.

*PKO Bank Polski angażuje się w utrwalenie i popularyzację dorobku polskiej kinematografii.*

*PKO Bank Polski has engaged in preservation and dissemination of the masterpieces of Polish cinema.*

## Promotional activity

### Golden Arrows

We received two Golden Arrows in the seventh edition of the Golden Arrow competition; organised by the Direct Marketing Association and VFP Communications. The Integrated Campaign category statuette went to our PKO Konto za Zero market launch project, with the Golden Arrow Open category statuette going to our brand re-launch marketing campaign.

### Srebrne Effie 2012

W XIII edycji konkursu Effie Awards wyróżniono kampanię repositionującą markę PKO Banku Polskiego z udziałem Szymona Majewskiego. Do ubiegłorocznej edycji Effie Awards zgłoszono 145 kampanii reklamowych, z których nominowanych zostało 56.

### Silver Effie 2012

The thirteenth edition of the Effie Awards competition recognised our PKO Bank Polski brand repositioning campaign, with participation of Szymon Majewski. 145 advertising campaigns were considered in the last year's Effie Awards edition; with 56 nominations.

### Lamparty

Otrzymaliśmy statuetkę Lamparty za działania promocyjne w 2011 roku. Branża doceniła przede wszystkim dobrą reklamę i promocję marki. Lamparty przyznawane są od 2004 roku przez samych bankowców za najbardziej podziwianą kreację wizerunku banku.

### Leopards

We received the Leopards statuette for the Promotional Campaign of the Year 2011. The industry recognised our quality brand advertising and promotion. The Leopards have been awarded since 2004 by the bankers themselves for the most admired bank image creations.

## Zaangażowanie społeczne

### Lider Odpowiedzialnego Biznesu

W drugiej edycji konkursu organizowanego pod auspicjami Pracodawców RP PKO Bank Polski – w kategorii branża finansowa – został wyróżniony tytułem Lidera Odpowiedzialnego Biznesu za realizowanie społecznej odpowiedzialności biznesu we wszystkich obszarach.

### Polski Instytut Sztuki Filmowej

Polski Instytut Sztuki Filmowej uhonorował Bank nagrodą specjalną za wspieranie rekonstrukcji cyfrowej dzieł polskiej kinematografii w 2011 roku. PKO Bank Polski angażuje się w utrwalenie i popularyzację dorobku polskiej kinematografii włączając się do programu digitalizacji klasyki polskich filmów.

## Nagrody dla pozostałych spółek Grupy Kapitałowej

### Fundusz Emerytalny Roku 2012 w Polsce

PKO BP BANKOWY Powszechne Towarzystwo Emerytalne SA otrzymało ww. tytuł od magazynu „World Finance”, skupiającego dziennikarzy i korespondentów specjalizujących się w zagadnieniach finansowych, wydawanego przez World News Media w Londynie.

### Order Finansowy 2012

PKO BP BANKOWY Powszechne Towarzystwo Emerytalne SA otrzymało nagrodę przyznaną przez miesięcznik „Home&Market” w kategorii fundusze emerytalne.

### CEE IPO Summit Awards 2012

PKO Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych SA otrzymało statuetkę CEE IPO Summit Awards 2012 w kategorii Best Domestic Emerging Markets Long Fund za wysoką jakość funduszy PKO TFI opartych

## Social engagement

### Leader of Responsible Business

In the second edition of a competition organised under the egis of the Employers of the Republic of Poland, PKO Bank Polski was recognised with the title of the Leader of Responsible Business of the Financial Sector for the corporate social responsibility projects its had undertaken in diverse areas.

### Polish Film Institute

Polish Film Institute recognised the Bank with a special prize for its contribution to digital reconstruction of the gems of Polish cinematography in 2011. PKO Bank Polski has engaged in preservation and dissemination of the masterpieces of Polish cinema through participation in the programme of digitising Polish film classics.

## Awards of the other Group Companies

### Pension Fund of the Year 2012 in Poland

PKO BP BANKOWY Powszechne Towarzystwo Emerytalne was awarded the aforementioned title by World Finance, a magazine which brings together journalists and international correspondents that specialise in financial issues; published by World News Media in London.

### Financial Medal 2012

PKO BP BANKOWY Powszechne Towarzystwo Emerytalne was the Pension Funds category recipient of an award granted by the Home&Market monthly.

### CEE IPO Summit Awards 2012

PKO Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych was awarded the CEE IPO Summit Awards 2012 statuette in the Best Domestic Emerging Markets Long Fund category for the high quality of the PKO TFI



na dobrze zorganizowanym procesie inwestycyjnym, doświadczonych zarządzających, innowacyjnych produktach połączonych z systematycznym podejściem do ryzyka inwestycyjnego.

**Najlepszy program systematycznego oszczędzania  
Towarzystw Funduszy Inwestycyjnych**

Osobisty Program Inwestycyjny (OPI) PKO Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych SA został dwukrotnie uznany przez ośrodek badawczy Anality Online za najlepszy program systematycznego oszczędzania oferowany przez Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych w Polsce.

**Ranking UKRAINIAN BANKER AWARDS 2012**

Kredobank SA zajął II miejsce w kategorii „najlepszy bank regionalny” na Ukrainie w rankingu zorganizowanym przez tygodnik finansowo-ekonomiczny „Inwestgazeta”.

**Ranking Liderów Car Fleet Management**

Bankowy Fundusz Leasingowy SA zajął drugie miejsce w rankingu w Polsce za I półrocze 2012 roku, opublikowanym przez „Gazetę Finansową”.

funds proceeding from: a well organised investment process, experienced managers, innovative products; combined with a systematic approach to investment risk.

**The best systematic savings scheme among the Polish investment fund companies**

The Personal Investment Programme of PKO Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych was recognised on two separate occasions by the Analizy Online research centre for the best systematic savings scheme among those offered by investment fund companies in Poland.

**UKRAINIAN BANKER AWARDS 2012 ranking**

KREDOBANK SA ranked second in the Best Regional Bank in Ukraine category, a ranking compiled by a financial and economic weekly Inwestgazeta.

**Leaders of Car Fleet Management ranking**

Bankowy Fundusz Leasingowy was second in the Polish ranking published by Gazeta Finansowa in respect of the first half of the year 2012.

Werdykty jurorów, w tym tych najbardziej surowych i wymagających – klientów – stanowią dla nas wyjątkową motywację do dalszego rozwoju i doskonalenia oferty i modelu relacji z klientami, zarządzania czy działań na rzecz otoczenia.

Verdicts of juries, including the most severe and the most demanding of them, being our customers, are an extraordinary incentive for us to develop further and to persist in improving our offer, our customer relationship model, our management approach and the stance we take for the good of our social and natural environment.

## 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 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, składające się z:

- (a) skonsolidowanego sprawozdania z sytuacji finansowej na dzień 31 grudnia 2012 r.,
- (b) skonsolidowanego rachunku zysków i strat za okres od 1 stycznia do 31 grudnia 2012 r.,
- (c) skonsolidowanego sprawozdania z całkowitych dochodów za okres od 1 stycznia do 31 grudnia 2012 r.,
- (d) skonsolidowanego sprawozdania ze zmian w kapitale własnym za okres od 1 stycznia do 31 grudnia 2012 r. oraz
- (e) skonsolidowanego sprawozdania z przepływów pieniężnych za okres od 1 stycznia do 31 grudnia 2012 r.,

zwane dalej „skróconym skonsolidowanym sprawozdaniem finansowym Grupy”, zostało sporządzone przez Zarząd Jednostki dominującej na podstawie zbadanego pełnego rocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy za okres obrotowy od 1 stycznia do 31 grudnia 2012 r. („skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy”). Skonsolidowane sprawozdanie finansowe Grupy zostało sporządzone zgodnie z Międzynarodowymi Standardami Sprawozdawczości Finansowej zatwierdzonymi przez Unię Europejską.

Badanie skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy, na podstawie którego sporządzono skrócone skonsolidowane sprawozdanie finansowe Grupy, przeprowadziliśmy stosownie do przepisów rozdziału 7 Ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (Dz.U. z 2009 r. nr 152 poz. 1223 z późniejszymi zmianami), Krajowych Standardów Rewizji Finansowej wydanych przez Krajową Radę Biegłych Rewidentów w Polsce oraz Międzynarodowych Standardów Rewizji Finansowej. W dniu 27 lutego 2013 r. wydaliśmy opinię bez zastrzeżeń o skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy. Skonsolidowane sprawozdanie finansowe Grupy, jak również skrócone skonsolidowane sprawozdanie finansowe Grupy nie odzwierciedlają efektów zdarzeń, które miały miejsce po dniu wydania powyższej opinii.

Skrócone skonsolidowane sprawozdanie finansowe Grupy 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 2012 r., jej wyniku finansowego za okres od 1 stycznia do 31 grudnia 2012 r. oraz zakresu przeprowadzonego przez nas badania sprawozdania finansowego, należy czytać pełne skonsolidowane sprawozdanie finansowe Grupy, wraz z opinią i raportem z badania biegłego rewidenta dotyczącymi tego skonsolidowanego sprawozdania finansowego.

Odpowiedzialność Zarządu za skrócone skonsolidowane sprawozdanie finansowe Grupy

Zarząd Jednostki dominującej jest odpowiedzialny za sporządzenie skróconego skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy.

Odpowiedzialność biegłego rewidenta

Naszym zadaniem było wyrażenie opinii na temat skróconego skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy, 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 skrócone skonsolidowane sprawozdanie finansowe Grupy sporządzone na podstawie zbadanego skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy za rok obrotowy od 1 stycznia do 31 grudnia 2012 r. jest we wszystkich aspektach zgodne z tym sprawozdaniem.

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:

Antoni F. Reczek  
Prezes Zarządu  
Kluczowy Biegły Rewident  
Numer ewidencyjny 90011

Warszawa, 7 czerwca 2013 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.

Warszawa, 7 czerwca 2012 r.





## 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 condensed 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, which comprise of:

- (a) the consolidated statement of financial position as at 31 December 2012,
- (b) the consolidated income statement for the period from 1 January to 31 December 2012,
- (c) the consolidated statement of comprehensive income for the period from 1 January to 31 December 2012,
- (d) the consolidated statement of changes in equity for the period from 1 January to 31 December 2012 and
- (e) the consolidated statement of cash flows for the period from 1 January to 31 December 2012,

hereinafter called "the condensed consolidated financial statements of the Group", were prepared by the Management Board of the Parent Company based on the audited consolidated financial statements of the Group for the year ended 31 December 2012 ("the consolidated financial statements of the Group"). The consolidated financial statements of the Group were prepared in accordance with International Financial Reporting Standards as adopted by the European Union.

We have audited the consolidated financial statements of the Group, from which the condensed consolidated financial statements of the Group were derived, in accordance with the provisions of Chapter 7 of the Accounting Act of 29 September 1994 (Journal of Laws of 2009, No. 152, item 1223 with subsequent amendments), National Standards on Accounting issued by the National Chamber of Registered Auditors and International Standards on Auditing. On 27 February 2013 we issued an unqualified audit opinion on the consolidated financial statements of the Group. The consolidated financial statements of the Group and the condensed consolidated financial statements of the Group do not reflect the effects of events that occurred after the date of issue of that opinion. The condensed consolidated financial statements of the Group do 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 2012, the results of its operations for the period from 1 January to 31 December 2012 and the scope of our audit, the condensed consolidated financial statements of the Group 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 condensed consolidated financial statements

The Management Board of the Parent Company is responsible for preparing the condensed consolidated financial statements of the Group.

Registered auditor's responsibility

Our responsibility was to express an opinion on the condensed consolidated financial statements of the Group 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 condensed consolidated financial statements of the Group, prepared on the basis of the audited consolidated financial statements of the Group for the period from 1 January to 31 December 2012, are consistent, in all material respects, with the consolidated financial statements of the Group.

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:

Antoni F. Reczek  
President of the Management Board  
Principal Registered Auditor  
No. 90011

Warsaw, 7 June 2013

167

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..

Warsaw, 7 June 2012

## Skonsolidowany rachunek zysków i strat

za lata zakończone odpowiednio dnia 31 grudnia 2012 roku  
i dnia 31 grudnia 2011 roku

	Nota	2012	2011
<b>Działalność kontynuowana</b>			
Przychody z tytułu odsetek	4	12 991 737	12 037 762
Koszty z tytułu odsetek	4	(5 108 951)	(4 428 646)
<b>Wynik z tytułu odsetek</b>		<b>7 882 786</b>	<b>7 609 116</b>
Przychody z tytułu prowizji i opłat	5	3 837 303	3 837 165
Koszty z tytułu prowizji i opłat	5	(766 101)	(735 721)
<b>Wynik z tytułu prowizji i opłat</b>		<b>3 071 202</b>	<b>3 101 444</b>
Przychody z tytułu dywidend	6	8 081	6 800
Wynik na instrumentach finansowych wycenianych do wartości godziwej	7	94 188	(75 056)
Wynik na inwestycyjnych papierach wartościowych	8	79 813	20 179
Wynik z pozycji wymiany		256 137	337 296
Pozostałe przychody operacyjne	9	563 369	451 723
Pozostałe koszty operacyjne	9	(385 715)	(309 186)
<b>Pozostałe przychody i koszty operacyjne netto</b>		<b>177 654</b>	<b>142 537</b>
Wynik z tytułu odpisów aktualizujących z tytułu utraty wartości i rezerw	10	(2 325 228)	(1 930 447)
Ogólne koszty administracyjne	11	(4 618 397)	(4 411 357)
<b>Wynik z działalności operacyjnej</b>		<b>4 626 236</b>	<b>4 800 512</b>
Udział w zyskach i stratach jednostek stowarzyszonych i współzależnych		19 025	(19 652)
<b>Zysk brutto</b>		<b>4 645 261</b>	<b>4 780 860</b>
Podatek dochodowy	12	(897 818)	(976 115)
<b>Zysk netto (z uwzględnieniem udziałowców niesprawujących kontroli)</b>		<b>3 747 443</b>	<b>3 804 745</b>
Zyski i straty udziałowców niesprawujących kontroli		(1 178)	(2 450)
<b>Zysk netto przypadający na akcjonariuszy jednostki dominującej</b>		<b>3 748 621</b>	<b>3 807 195</b>
Zysk na jedną akcję	13		
- podstawowy z zysku za okres (PLN)		3,00	3,05
- rozwodniony z zysku za okres (PLN)		3,00	3,05
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 2012 i 2011 działalności zaniechanej.

# Skonsolidowane sprawozdanie z całkowitych dochodów

za lata zakończone odpowiednio dnia 31 grudnia 2012 roku  
i dnia 31 grudnia 2011 roku

	Nota	2012	2011
Zysk netto (z uwzględnieniem udziałowców niesprawujących kontroli)		3 747 443	3 804 745
Inne dochody całkowite		(275 171)	132 671
Zabezpieczenie przepływów pieniężnych, brutto	19	(383 069)	178 100
Podatek odroczony z tytułu zabezpieczenia przepływów pieniężnych	12	72 783	(33 839)
Zabezpieczenie przepływów pieniężnych, netto		(310 286)	144 261
Aktualizacja wartości aktywów finansowych dostępnych do sprzedaży, brutto	8; 22	73 676	(33 649)
Podatek odroczony z tytułu aktualizacji wartości aktywów finansowych dostępnych do sprzedaży	12	(14 156)	6 398
Aktualizacja wartości aktywów finansowych dostępnych do sprzedaży, netto		59 520	(27 251)
Różnice kursowe z przeliczenia jednostek zagranicznych		(25 992)	16 894
Udział w innych dochodach całkowitych jednostki stowarzyszonej	24	1 587	(1 233)
<b>Dochody całkowite netto, razem</b>		<b>3 472 272</b>	<b>3 937 416</b>
<b>Dochody całkowite netto, razem przypadające na:</b>		<b>3 472 272</b>	<b>3 937 416</b>
akcjonariuszy PKO Banku Polskiego SA		3 473 339	3 940 696
udziałowców niesprawujących kontroli		(1 067)	(3 280)

# Skonsolidowane sprawozdanie z sytuacji finansowej

na dzień 31 grudnia 2012 roku i na dzień 31 grudnia 2011 roku

	Nota	31.12.2012	31.12.2011
<b>AKTYWA</b>			
Kasa, środki w Banku Centralnym	15	10 289 451	9 142 168
Należności od banków	16	3 392 486	2 396 227
Aktywa finansowe przeznaczone do obrotu	17	277 566	1 311 089
Pochodne instrumenty finansowe	18	3 860 561	3 064 733
Instrumenty finansowe przy początkowym ujęciu wyznaczone jako wyceniane do wartości godziwej przez rachunek zysków i strat	20	12 629 711	12 467 201
Kredyty i pożyczki udzielone klientom	21	143 875 644	141 634 494
Inwestycyjne papiery wartościowe dostępne do sprzedaży	22	12 205 130	14 393 276
Inwestycyjne papiery wartościowe utrzymywane do terminu zapadalności	23	46 971	-
Inwestycje w jednostki stowarzyszone i współzależne	24	119 211	123 119
Aktywa trwale przeznaczone do sprzedaży		20 410	20 410
Zapasy	25	553 534	566 846
Wartości niematerialne	26	1 934 000	1 800 008
Rzeczowe aktywa trwale, w tym:	27	2 650 597	2 541 317
nieruchomości inwestycyjne		238	248
Należności z tytułu bieżącego podatku dochodowego	12	5 713	5 957
Aktywo z tytułu odroczonego podatku dochodowego	12	564 514	543 922
Inne aktywa	28	1 054 129	737 270
<b>SUMA AKTYWÓW</b>		<b>193 479 628</b>	<b>190 748 037</b>
<b>ZOBOWIĄZANIA I KAPITAŁ WŁASNY</b>			
<b>Zobowiązania</b>			
Zobowiązania wobec Banku Centralnego	29	3 128	3 454
Zobowiązania wobec banków	30	3 733 947	6 239 164
Pochodne instrumenty finansowe	18	3 964 098	2 645 281

	Nota	31.12.2012	31.12.2011
Zobowiązania wobec klientów	31	146 193 570	146 473 897
Zobowiązania z tytułu emisji papierów wartościowych	32	10 270 783	7 771 779
Zobowiązania podporządkowane	33	1 631 256	1 614 377
Pozostałe zobowiązania	34	2 057 707	2 450 763
Zobowiązania z tytułu bieżącego podatku dochodowego	12	155 580	78 810
Rezerwa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	12	41 300	29 364
Rezerwy	35	720 609	619 164
<b>SUMA ZOBOWIĄZAŃ</b>		<b>168 771 978</b>	<b>167 926 053</b>
<b>Kapitał własny</b>			
Kapitał zakładowy		1 250 000	1 250 000
Pozostałe kapitały		19 933 012	17 881 264
Różnice kursowe z przeliczenia jednostek zagranicznych		(120 305)	(92 023)
Niepodzielony wynik finansowy		(103 340)	(23 162)
Wynik roku bieżącego		3 748 621	3 807 195
<b>Kapitał przypisany akcjonariuszom jednostki dominującej</b>		<b>24 707 988</b>	<b>22 823 274</b>
Udziały niekontrolujące		(338)	(1 290)
<b>KAPITAŁ WŁASNY OGÓŁEM</b>		<b>24 707 650</b>	<b>22 821 984</b>
<b>SUMA ZOBOWIĄZAŃ I KAPITAŁU WŁASNEGO</b>		<b>193 479 628</b>	<b>190 748 037</b>
Współczynnik wypłacalności	64	13,07%	12,37%
Wartość księgowa (w tys. PLN)		24 707 650	22 821 984
Liczba akcji (w tys.)	1	1 250 000	1 250 000
Wartość księgowa na jedną akcję (w PLN)		19,77	18,26
Rozwodniona liczba akcji (w tys.)		1 250 000	1 250 000
Rozwodniona wartość księgowa na jedną akcję (w PLN)		19,77	18,26

# Skonsolidowane sprawozdanie ze zmian w kapitale własnym

za lata zakończone odpowiednio dnia 31 grudnia 2012 roku i dnia 31 grudnia 2011 roku

za rok zakończony dnia 31 grudnia 2012 roku	Kapitał zakładowy	Kapitały rezerwowe			Pozostałe kapitały		
		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 2012 roku</b>	1 250 000	13 041 390	1 070 000	3 460 368	(257)	(52 422)	362 185
Przeniesienie wyniku z lat ubiegłych	-	-	-	-	-	-	-
<b>Dochody całkowite razem, w tym:</b>	-	-	-	-	1 587	59 520	(310 286)
Zysk netto	-	-	-	-	-	-	-
Pozostałe dochody całkowite	-	-	-	-	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	-	-	-	-	-	-	-
<b>31 grudnia 2012 roku</b>	1 250 000	15 364 728	1 070 000	3 437 957	1 330	7 098	51 899

Pozostałe kapitały	Różnice kursowe z przeliczenia jednostek zagranicznych	Niepodzielony wynik finansowy	Wynik okresu bieżącego	Kapitał przypisany akcjonariuszom jednostki dominującej razem	Udziały niekontrolujące	Kapitał własny ogółem
<b>Razem pozostałe kapitały</b>						
17 881 264	(92 023)	(23 162)	3 807 195	22 823 274	(1 290)	22 821 984
-	-	3 807 195	(3 807 195)	-	-	-
(249 179)	(26 103)	-	3 748 621	3 473 339	(1 067)	3 472 272
-	-	-	3 748 621	3 748 621	(1 178)	3 747 443
(249 179)	(26 103)	-	-	(275 282)	111	(275 171)
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)
<b>19 933 012</b>	<b>(120 305)</b>	<b>(103 340)</b>	<b>3 748 621</b>	<b>24 707 988</b>	<b>(338)</b>	<b>24 707 650</b>

## Skonsolidowane sprawozdanie ze zmian w kapitale własnym

za lata zakończone odpowiednio dnia 31 grudnia 2012 roku  
i dnia 31 grudnia 2011 roku

za rok zakończony dnia 31 grudnia 2011 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 2011 roku	1 250 000	12 212 177	1 070 000	3 412 239	976	(25 171)	217 924
Przeniesienie wyniku z lat ubiegłych	-	-	-	-	-	-	-
<b>Dochody całkowite razem, w tym:</b>	-	-	-	-	(1 233)	(27 251)	144 261
Zysk netto	-	-	-	-	-	-	-
Pozostałe dochody całkowite	-	-	-	-	(1 233)	(27 251)	144 261
Transfer zysku z przezna- czeniem na kapitał	-	829 213	-	48 129	-	-	-
Wyplacona dywidenda	-	-	-	-	-	-	-
<b>31 grudnia 2011 roku</b>	<b>1 250 000</b>	<b>13 041 390</b>	<b>1 070 000</b>	<b>3 460 368</b>	<b>(257)</b>	<b>(52 422)</b>	<b>362 185</b>



Pozostałe kapitały	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						
16 888 145	(109 747)	112 297	3 216 883	21 357 578	1 990	21 359 568
-	-	3 216 883	(3 216 883)	-	-	-
115 777	17 724	-	3 807 195	3 940 696	(3 280)	3 937 416
-	-	-	3 807 195	3 807 195	(2 450)	3 804 745
115 777	17 724	-	-	133 501	(830)	132 671
877 342	-	(877 342)	-	-	-	-
-	-	(2 475 000)	-	(2 475 000)	-	(2 475 000)
17 881 264	(92 023)	(23 162)	3 807 195	22 823 274	(1 290)	22 821 984

175

# Skonsolidowane sprawozdanie z przepływów pieniężnych

za lata zakończone odpowiednio dnia 31 grudnia 2012 roku  
i dnia 31 grudnia 2011 roku

	Nota	2012	2011
<b>Przepływy środków pieniężnych z działalności operacyjnej</b>			
Zysk brutto		4 645 261	4 780 860
Korekty razem:		(3 240 186)	776 138
Amortyzacja		541 289	520 161
(Zysk) strata z działalności inwestycyjnej	40	4 332	(7 330)
Odsetki i dywidendy	40	(844 090)	(423 475)
Zmiana stanu należności od banków	40	(1 067 450)	(68 549)
Zmiana stanu aktywów finansowych przeznaczonych do obrotu oraz instrumentów finansowych przy początkowym ujęciu wyznaczonych jako wyceniane w wartości godziwej przez rachunek zysków i strat		871 013	(1 516 310)
Zmiana stanu pochodnych instrumentów finansowych (aktywo)		(795 828)	(1 345 648)
Zmiana stanu kredytów i pożyczek udzielonych klientom	40	(3 359 172)	(11 767 948)
Zmiana stanu innych aktywów oraz aktywów trwałych przeznaczonych do sprzedaży		(303 547)	(160 586)
Zmiana stanu zobowiązań wobec banków	40	(786 139)	1 199 747
Zmiana stanu pochodnych instrumentów finansowych (zobowiązanie)		1 318 817	240 486
Zmiana stanu zobowiązań wobec klientów	40	42 704	13 548 699
Zmiana stanu zobowiązań z tytułu emisji papierów wartościowych		(154 829)	78 094
Zmiana stanu rezerw i odpisów aktualizujących z tytułu utraty wartości	40	1 157 410	868 375
Zmiana stanu pozostałych zobowiązań oraz zobowiązań podporządkowanych	40	(31 796)	518 496
Zapłacony podatek dochodowy		(771 077)	(946 199)
Inne korekty	40	938 177	38 125
<b>Środki pieniężne netto z działalności operacyjnej</b>		<b>1 405 075</b>	<b>5 556 998</b>
<b>Przepływy środków pieniężnych z działalności inwestycyjnej</b>			
<b>Wpływ z działalności inwestycyjnej</b>		<b>39 654 856</b>	<b>8 294 680</b>

	Nota	2012	2011
Zbycie i odsetki od inwestycyjnych papierów wartościowych		39 643 046	8 271 568
Zbycie wartości niematerialnych oraz rzeczowych aktywów trwałych		5 620	16 584
Inne wpływy inwestycyjne (dywidendy)		6 190	6 528
<b>Wydatki z działalności inwestycyjnej</b>		<b>(38 630 379)</b>	<b>(11 924 807)</b>
Nabycie jednostki zależnej, po potrąceniu nabytych środków pieniężnych		(2 500)	(1 482)
Nabycie inwestycyjnych papierów wartościowych		(37 781 332)	(11 426 990)
Nabycie wartości niematerialnych oraz rzeczowych aktywów trwałych		(846 547)	(496 335)
<b>Środki pieniężne netto z działalności inwestycyjnej</b>		<b>1 024 477</b>	<b>(3 630 127)</b>
<b>Przepływy środków pieniężnych z działalności finansowej</b>			
Wpływy z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych		10 905 223	5 925 568
Wpływy z tytułu obligacji podporządkowanych		1 600 700	-
Umorzenie obligacji podporządkowanych		(1 696 042)	-
Umorzenie dłużnych papierów wartościowych		(8 251 390)	(1 951 454)
Dywidendy wypłacone		(1 587 500)	(2 475 000)
Splata odsetek od wyemitowanych dłużnych papierów wartościowych i pożyczek podporządkowanych		(206 364)	(108 743)
Zaciągnięcie zobowiązań długoterminowych		2 506 054	969 487
Splata zobowiązań długoterminowych		(4 627 571)	(1 302 440)
<b>Środki pieniężne netto z działalności finansowej</b>		<b>(1 356 890)</b>	<b>1 057 418</b>
<b>Przepływy pieniężne netto</b>		<b>1 072 662</b>	<b>2 984 289</b>
w tym z tytułu różnic kursowych od gotówki i jej ekwiwalentów		(196 850)	347 178
Środki pieniężne i ich ekwiwalenty na początek okresu		11 422 970	8 438 681
<b>Środki pieniężne i ich ekwiwalenty na koniec okresu</b>	<b>40</b>	<b>12 495 632</b>	<b>11 422 970</b>
w tym o ograniczonej możliwości dysponowania	37	6 661	3 923

# Consolidated income statement

for the years ended 31 December 2012 and 31 December 2011 respectively

	Note	2012	2011
<b>Continuing operations</b>			
Interest and similar income	4	12 991 737	12 037 762
Interest expense and similar charges	4	(5 108 951)	(4 428 646)
<b>Net interest income</b>		<b>7 882 786</b>	<b>7 609 116</b>
Fee and commission income	5	3 837 303	3 837 165
Fee and commission expense	5	(766 101)	(735 721)
<b>Net fee and commission income</b>		<b>3 071 202</b>	<b>3 101 444</b>
Dividend income	6	8 081	6 800
Net income from financial instruments designated at fair value	7	94 188	(75 056)
Gains less losses from investment securities	8	79 813	20 179
Net foreign exchange gains		256 137	337 296
Other operating income	9	563 369	451 723
Other operating expense	9	(385 715)	(309 186)
<b>Net other operating income and expense</b>		<b>177 654</b>	<b>142 537</b>
Net impairment allowance and write-downs	10	(2 325 228)	(1 930 447)
Administrative expenses	11	(4 618 397)	(4 411 357)
<b>Operating profit</b>		<b>4 626 236</b>	<b>4 800 512</b>
Share of profit (loss) of associates and jointly controlled entities		19 025	(19 652)
<b>Profit before income tax</b>		<b>4 645 261</b>	<b>4 780 860</b>
Income tax expense	12	(897 818)	(976 115)
<b>Net profit (including non-controlling shareholders)</b>		<b>3 747 443</b>	<b>3 804 745</b>
Profit (loss) attributable to non-controlling shareholders		(1 178)	(2 450)
<b>Net profit attributable to equity holders of the parent company</b>		<b>3 748 621</b>	<b>3 807 195</b>
Earnings per share	13		
- basic earnings per share for the period (PLN)		3,00	3,05
- diluted earnings per share for the period (PLN)		3,00	3,05
Weighted average number of ordinary shares during the period (in thousands)		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 2012 and 2011 the PKO Bank Polski Group did not carry out discontinued operations.

# Consolidated statement of comprehensive income

for the years ended 31 December 2012 and 31 December 2011 respectively

	Nota	2012	2011
Net profit (including non-controlling shareholders)		3 747 443	3 804 745
Other comprehensive income		(275 171)	132 671
Cash flow hedges (gross)	19	(383 069)	178 100
Deferred tax on cash flow hedges	12	72 783	(33 839)
Cash flow hedges (net)		(310 286)	144 261
Unrealised net gains on financial assets available for sale (gross)	8; 22	73 676	(33 649)
Deferred tax on unrealised net gains on financial assets available for sale	12	(14 156)	6 398
Unrealised net gains on financial assets available for sale (net)		59 520	(27 251)
Currency translation differences from foreign operations		(25 992)	16 894
Share in other comprehensive income of an associate	24	1 587	(1 233)
<b>Total net comprehensive income</b>		<b>3 472 272</b>	<b>3 937 416</b>
<b>Total net comprehensive income, of which attributable to:</b>		<b>3 472 272</b>	<b>3 937 416</b>
equity holders of PKO Bank Polski		3 473 339	3 940 696
non-controlling shareholders		(1 067)	(3 280)

179

# Consolidated statement of financial position

as at 31 December 2012 and as at 31 December 2011

	Nota	31.12.2012	31.12.2011
<b>ASSETS</b>			
Cash and balances with the central bank	15	10 289 451	9 142 168
Amounts due from banks	16	3 392 486	2 396 227
Trading assets	17	277 566	1 311 089
Derivative financial instruments	18	3 860 561	3 064 733
Financial assets designated upon initial recognition at fair value through profit and loss	20	12 629 711	12 467 201
Loans and advances to customers	21	143 875 644	141 634 494
Investment securities available for sale	22	12 205 130	14 393 276
Investment securities held to maturity	23	46 971	-
Investments in associates and jointly controlled entities	24	119 211	123 119
Non-current assets held for sale		20 410	20 410
Inventories	25	553 534	566 846
Intangible assets	26	1 934 000	1 800 008
Tangible fixed assets, of which:	27	2 650 597	2 541 317
investment properties		238	248
Current income tax receivables	12	5 713	5 957
Deferred income tax asset	12	564 514	543 922
Other assets	28	1 054 129	737 270
<b>TOTAL ASSETS</b>		<b>193 479 628</b>	<b>190 748 037</b>
<b>LIABILITIES AND EQUITY</b>			
<b>Liabilities</b>			
Amounts due to the central bank	29	3 128	3 454
Amounts due to banks	30	3 733 947	6 239 164
Derivative financial instruments	18	3 964 098	2 645 281

	Nota	31.12.2012	31.12.2011
Amounts due to customers	31	146 193 570	146 473 897
Debt securities in issue	32	10 270 783	7 771 779
Subordinated liabilities	33	1 631 256	1 614 377
Other liabilities	34	2 057 707	2 450 763
Current income tax liabilities	12	155 580	78 810
Deferred income tax liabilities	12	41 300	29 364
Provisions	35	720 609	619 164
<b>TOTAL LIABILITIES</b>		<b>168 771 978</b>	<b>167 926 053</b>
<b>Equity</b>			
Share capital		1 250 000	1 250 000
Other capital		19 933 012	17 881 264
Currency translation differences from foreign operations		(120 305)	(92 023)
Unappropriated profits		(103 340)	(23 162)
Net profit for the year		3 748 621	3 807 195
<b>Capital and reserves attributable to equity holders of the parent company</b>		<b>24 707 988</b>	<b>22 823 274</b>
Non-controlling interest		(338)	(1 290)
<b>TOTAL EQUITY</b>		<b>24 707 650</b>	<b>22 821 984</b>
<b>TOTAL LIABILITIES AND EQUITY</b>		<b>193 479 628</b>	<b>190 748 037</b>
<b>Capital adequacy ratio</b>			
Capital adequacy ratio	64	13,07%	12,37%
Book value (in PLN thousand)		24 707 650	22 821 984
Number of shares (in thousand)	1	1 250 000	1 250 000
Book value per share (in PLN)		19,77	18,26
Diluted number of shares (in thousand)		1 250 000	1 250 000
Diluted book value per share (in PLN)		19,77	18,26

# Consolidated statement of changes in equity

for the years ended 31 December 2012 and 31 December 2011 respectively

for the year ended 31 December 2012	Share capital	Reserves						Other capital
		Other comprehensive income						
		Reserve capital	General banking risk fund	Other reserves	Share in other com- prehensive income of an associate	Financial assets available for sale	Cash flow hedges	
As at 1 January 2012	1 250 000	13 041 390	1 070 000	3 460 368	(257)	(52 422)	362 185	
Transfer of net profit from previous years	-	-	-	-	-	-	-	
<b>Total comprehensive income, of which:</b>	-	-	-	-	1 587	59 520	(310 286)	
Net profit	-	-	-	-	-	-	-	
Other comprehensive income	-	-	-	-	1 587	59 520	(310 286)	
Transfer from unappropriated profits	-	2 322 284	-	66 122	-	-	-	
Effect of takeover of a subsidiary's assets and liabilities by the parent company	-	-	-	(88 533)	-	-	-	
Loss of control over a subsidiary	-	1 054	-	-	-	-	-	
Dividends paid	-	-	-	-	-	-	-	
<b>As at 31 December 2012</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>	





# Consolidated statement of changes in equity

for the years ended 31 December 2012 and 31 December 2011 respectively

for the year ended 31 December 2011	Share capital	Other capital					
		Reserves			Other comprehensive income		
		Reserve capital	General banking risk fund	Other reserves	Share in other com- prehensive income of an associate	Financial assets available for sale	Cash flow hedges
As at 1 January 2011	1 250 000	12 212 177	1 070 000	3 412 239	976	(25 171)	217 924
Transfer of net profit from previous years	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total comprehensive income, of which:</b>	-	-	-	-	(1 233)	(27 251)	144 261
Net profit	-	-	-	-	-	-	-
Other comprehensive income	-	-	-	-	(1 233)	(27 251)	144 261
Transfer from unappropriated profits	-	829 213	-	48 129	-	-	-
Dividends paid	-	-	-	-	-	-	-
<b>As at 31 December 2011</b>	<b>1 250 000</b>	<b>13 041 390</b>	<b>1 070 000</b>	<b>3 460 368</b>	<b>(257)</b>	<b>(52 422)</b>	<b>362 185</b>

Other capital	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						
16 888 145	(109 747)	112 297	3 216 883	21 357 578	1 990	21 359 568
-	-	3 216 883	(3 216 883)	-	-	-
115 777	17 724	-	3 807 195	3 940 696	(3 280)	3 937 416
-	-	-	3 807 195	3 807 195	(2 450)	3 804 745
115 777	17 724	-	-	133 501	(830)	132 671
877 342	-	(877 342)	-	-	-	-
-	-	(2 475 000)	-	(2 475 000)	-	(2 475 000)
17 881 264	(92 023)	(23 162)	3 807 195	22 823 274	(1 290)	22 821 984

# Consolidated statement of cash flows

for the years ended 31 December 2012 and 31 December 2011 respectively

	Note	2012	2011
<b>Net cash flow from operating activities</b>			
Profit before income tax		4 645 261	4 780 860
<b>Adjustments:</b>		<b>(3 240 186)</b>	<b>776 138</b>
Amortisation and depreciation		541 289	520 161
(Gains) losses from investing activities	40	4 332	(7 330)
Interest and dividends	40	(844 090)	(423 475)
Change in amounts due from banks	40	(1 067 450)	(68 549)
Change in trading assets and financial assets designated upon initial recognition at fair value through profit and loss		871 013	(1 516 310)
Change in derivative financial instruments (asset)		(795 828)	(1 345 648)
Change in loans and advances to customers	40	(3 359 172)	(11 767 948)
Change in other assets and non-current assets held for sale		(303 547)	(160 586)
Change in amounts due to banks	40	(786 139)	1 199 747
Change in derivative financial instruments (liability)		1 318 817	240 486
Change in amounts due to customers	40	42 704	13 548 699
Change in debt securities in issue		(154 829)	78 094
Change in provisions and impairment allowances	40	1 157 410	868 375
Change in other liabilities and subordinated liabilities	40	(31 796)	518 496
Income tax paid		(771 077)	(946 199)
Other adjustments	40	938 177	38 125
<b>Net cash from / used in operating activities</b>		<b>1 405 075</b>	<b>5 556 998</b>
<b>Net cash flow from investing activities</b>			
Inflows from investing activities		39 654 856	8 294 680

	Note	2012	2011
Proceeds and interest from sale of investment securities		39 643 046	8 271 568
Proceeds from sale of intangible assets and tangible fixed assets		5 620	16 584
Other investing inflows (dividends)		6 190	6 528
<b>Outflows from investing activities</b>		<b>(38 630 379)</b>	<b>(11 924 807)</b>
Purchase of a subsidiary, net of cash acquired		(2 500)	(1 482)
Purchase of investment securities		(37 781 332)	(11 426 990)
Purchase of intangible assets and tangible fixed assets		(846 547)	(496 335)
<b>Net cash from / used in investing activities</b>		<b>1 024 477</b>	<b>(3 630 127)</b>
<b>Net cash flow from financing activities</b>			
Proceeds from debt securities in issue		10 905 223	5 925 568
Proceeds from subordinated bonds		1 600 700	-
Redemption of subordinated bonds		(1 696 042)	-
Redemption of debt securities in issue		(8 251 390)	(1 951 454)
Dividends paid		(1 587 500)	(2 475 000)
Repayment of interest from issued debt securities and subordinated loans		(206 364)	(108 743)
Long-term borrowings		2 506 054	969 487
Repayment of long-term borrowings		(4 627 571)	(1 302 440)
<b>Net cash generated from financing activities</b>		<b>(1 356 890)</b>	<b>1 057 418</b>
<b>Net cash flow</b>		<b>1 072 662</b>	<b>2 984 289</b>
of which currency translation differences on cash and cash equivalents		(196 850)	347 178
Cash and cash equivalents at the beginning of the period		11 422 970	8 438 681
<b>Cash and cash equivalents at the end of the period</b>	<b>40</b>	<b>12 495 632</b>	<b>11 422 970</b>
of which restricted	37	6 661	3 923

W opracowaniu wykorzystano zdjęcia:  
ADAM KLIMEK – strony 29, 41, 93, 118, 138  
DOROTA ŚWIDERSKA – strony 32, 64, 69, 75



PKO Bank Polski  
ul. Puławska 15  
02-515 Warszawa  
infolinia: 801 303 302  
[www.pkobp.pl](http://www.pkobp.pl)