

Strategia Grupy mBanku na lata 2026-2030

Strategia Grupy mBanku na lata 2026–2030 będzie koncentrować się na dalszym wzmacnianiu roli mBanku jako instytucji, która upraszcza finanse i wspiera klientów w realizacji ich indywidualnych oraz biznesowych zamierzeń. Deklaracja „**Upraszczamy finanse, pomagamy osiągać cele**” oraz **motto strategii – “Cała naprzód!”** – wyrażają długoterminową wizję Grupy mBanku i jej aspiracje w zakresie wzrostu oraz budowania wiodącej pozycji na rynku usług finansowych. Strategia została opracowana z intencją konsekwentnego odpowiadania na potrzeby klientów na każdym etapie ich życia czy działalności, przy jednoczesnym wykorzystaniu sprawdzonego i dobrze funkcjonującego modelu wzrostu organicznego. Jest on wspierany przez unikalną kulturę organizacyjną mBanku, której podstawą jest przedsiębiorczość, innowacyjność i zaangażowanie pracowników.

W ramach strategii na lata 2026-2030 zakładamy istotny wzrost skali działalności przy jednoczesnym generowaniu satysfakcjonujących zysków i zachowaniu stabilności finansowej. **Wyzaczyliśmy następujące strategiczne cele finansowe i ambicje biznesowe:**

- › Dynamiczny **wzrost wolumenów** i potwierdzenie silnej pozycji konkurencyjnej
Cel: udziały rynkowe w kluczowych produktach $\geq 10\%$ w 2030 roku
- › Wysoka **rentowność**
Cel: zwrot z kapitału materialnego (ROTE) $> 22\%$ w okresie 2026-2030
- › Doskonała **efektywność operacyjna**
Cel: wskaźnik koszty/dochody $\leq 35\%$ i pozycja w top-3 wśród polskich banków w okresie 2026-2030
- › Aktywne **zarządzanie ryzykiem** i odporny portfel kredytowy
Cel: koszty ryzyka na poziomie $\sim 0,8\%$ w okresie 2026-2030
- › Silna **pozycja kapitałowa** i przestrzeń do dalszej ekspansji
Cel: współczynnik kapitału podstawowego Tier 1 minimum 2,5 p.p. powyżej wymogu regulacyjnego w całym horyzoncie strategicznym
- › Regularna **wypłata dywidendy** począwszy od zysku netto za 2026 rok
Cel: stopniowo rosnący wskaźnik wypłaty dywidendy od 30% w pierwszym roku do 75% w ostatnim roku horyzontu strategicznego

Ostateczna wysokość dywidendy zależeć będzie od warunków rynkowych i regulacyjnych, a także dalszego rozwoju otoczenia operacyjnego banku.

Strategia Grupy mBanku na lata 2026–2030 opiera się na trzech filarach, które tworzą spójną i wzajemnie uzupełniającą się strukturę:

1. Wzrost oparty na cyklu życia klienta (Lifecycle-based growth)
2. Doskonałość w obsłudze klienta (Customer excellence)
3. Doskonałość organizacyjna (Organizational excellence)

Filar 1: Wzrost oparty na cyklu życia klienta

Zakładamy osiągnięcie ponad 10% udziałów w rynku kredytów i depozytów klientów detalicznych i korporacyjnych. Cel ten stanowi punkt odniesienia dla planowanych działań biznesowych.

Dysponujemy solidnymi fundamentami do realizacji tej ambicji. Utrzymujący się korzystny profil demograficzny naszej bazy klientów i wynikający z niego wysoki potencjał popytu wewnętrznego z jednej strony, oraz wzmocniona baza kapitałowa z drugiej, sprawiają, że jesteśmy przygotowani do efektywnego i zrównoważonego wzrostu.

Systematyczne zwiększanie udziałów rynkowych postrzegamy nie tylko jako miernik skuteczności strategii, ale przede wszystkim jako dowód zaufania do naszej oferty i efekt budowania silnych relacji. Każdy segment klientów stanowi fundament dla kolejnego segmentu. Klienci rosną razem z nami, a my rośniemy dzięki nim. To wzajemna relacja, która poprzez efekt synergii przekłada się na wzrost organiczny i wspiera rozwój mBanku, umacniając jednocześnie naszą pozycję jako partnera na każdym etapie drogi klienta.

W obszarze **bankowości detalicznej** mBank będzie rozwijać długoterminowe relacje z klientami, opierając się na koncepcji zdrowych finansów, czyli dostosowaniu oferty do realnych potrzeb klientów i wspieraniu ich w osiąganiu celów życiowych, a także stworzeniu najwygodniejszych narzędzi do ich obsługi. W ramach tej filozofii, mBank będzie traktować zdrowie finansowe klientów jako fundament lojalności i długoterminowej relacji, wspierając je poprzez edukację, dopasowaną ofertę produktów oraz wdrożenie narzędzia, mierzącego kondycję finansową na podstawie sześciu praktycznych zasad, takich jak budowanie poduszki finansowej, świadome wydatki czy inwestowanie na przyszłość. Działania strategiczne obejmą:

- › rozwój oferty produktów długoterminowych (m.in. cyfrowej hipoteki, inteligentnych rozwiązań oszczędnościowych, rozwiązań w zakresie regularnego inwestowania),
- › wzmacnianie lojalności klientów poprzez personalizację i wykorzystanie ich sieci rodzinnych i społecznych jako źródła akwizycji,
- › najwyższej jakości obsługę kluczowych segmentów:
 - klientów zamożnych, którym udostępniemy najlepszą w swojej klasie ofertę usług finansowych, obejmującą indywidualne doradztwo, a w odpowiednim dla nich momencie możliwość płynnego przejścia do formatu Private Banking,
 - klientów firmowych, którym zaoferujemy nowe produkty finansowe, w tym leasingowe, a w miarę rozwoju ich potrzeb – dostęp do usług bankowości korporacyjnej i rozszerzonych możliwości finansowania.

Bankowość korporacyjna w mBanku opiera się na głębokich relacjach z klientami, eksperckiej wiedzy branżowej oraz wygodnych kanałach cyfrowych. Działania strategiczne w tym obszarze obejmą:

- › koncentrację na finansowaniu i wspieraniu strategicznych kierunków rozwoju gospodarki, takich jak transformacja energetyczna i technologiczna, cyfryzacja i automatyzacja procesów, odporność gospodarcza i lokalizacja produkcji, zielona zrównoważona gospodarka, gospodarka obiegu zamkniętego i współdzielenia, gospodarka zdrowia i czasu wolnego, oraz obszar obronności,
- › wdrożenie łatwo dostępnych możliwości finansowania, w tym intuicyjnego, w pełni cyfrowego procesu udzielania kredytów niskokwotowych, w którym decyzje są podejmowane automatycznie, a także szybszych decyzji w przypadku kredytów na wyższe kwoty oraz rozszerzonych opcji finansowania inwestycji,
- › zapewnienie klientom korporacyjnym nowoczesnego, spójnego doświadczenia w hybrydowym modelu obsługi, łączącym profesjonalne doradztwo z dostępem do wygodnych kanałów cyfrowych i wirtualnego oddziału,
- › dalszy rozwój oferty bankowości inwestycyjnej i wsparcie ekspansji zagranicznej klientów mBanku we współpracy Commerzbankiem.

Działalność **mBanku w Czechach i Słowacji** przyspieszy dzięki platformowemu podejściu, które poprzez spójny rozwój technologii oraz integrację ze strategicznym modelem relacyjnym z Polski, umożliwi skalowalne innowacje i dynamiczny wzrost liczby aktywnych klientów.

Filar 2: Doskonałość w obsłudze klienta

Działania, zdefiniowane w tym filarze, mają na celu systematyczne wspieranie wzrostu udziałów rynkowych, zgodnie z zakładanymi ambicjami strategicznymi. Udostępniemy klientom nowe narzędzia i funkcjonalności, odpowiadające na ich potrzeby, wynikające m. in. ze zmian demograficznych, trendów społecznych oraz rozwoju gospodarczego. Naszym celem jest zapewnienie klientom spójnego doświadczenia niezależnie od segmentu obsługi. Kluczowe działania w tym obszarze obejmą:

-) wprowadzenie nowej aplikacji mobilnej dla klientów detalicznych mBanku, z architekturą opartą na prostocie, intuicyjną nawigacją i większym poczuciem kontroli dla użytkowników, zawierającą rozwiązania, wspierające klientów w bieżącym zarządzaniu finansami, np. Smart Payment Manager oraz bankowość konwersacyjną, w tym asystenta AI,
-) udogodnienia dla klientów biznesowych, obsługiwanych w ramach bankowości detalicznej, jak na przykład mobilny terminal płatniczy bezpośrednio w aplikacji mBanku – bez konieczności zakupu i serwisowania dodatkowych narzędzi zewnętrznych,
-) nową odsłonę serwisu mBank CompanyNet dla klientów korporacyjnych jako nowoczesnego, cyfrowego systemu interakcji z bankiem, umożliwiającego wygodną i kompleksową obsługę finansów przedsiębiorstwa,
-) wdrożenie zintegrowanego systemu CRM w obszarze bankowości korporacyjnej, który stanowić będzie centralne źródło wiedzy dla doradców, uwzględniające – oprócz pełnego spektrum informacji o kliencie – również analizy rynkowe oraz ocenę potencjału biznesowego, opartą na sztucznej inteligencji,
-) zapewnienie pełnej dostępności usług bankowych w formacie 24/7, w szczególności płatności natychmiastowych,
-) realizację projektów, wzmacniających odporność infrastruktury operacyjnej,
-) systematyczne wdrażanie zaawansowanych mechanizmów cyberbezpieczeństwa oraz dalszą edukację klientów i pracowników, wspieraną przez bank i Fundację mBanku.

Filar 3: Doskonałość organizacyjna

Skoncentrujemy się na budowaniu nowoczesnej, skalowalnej i efektywnej organizacji. Kluczowe działania w tym obszarze obejmą:

-) zastosowanie sztucznej inteligencji jako narzędzia, wspierającego główne procesy biznesowe i operacyjne – od klientów (CRM) i pracowników (HR), po sprzedaż i obsługę posprzedażową, w sposób zapewniający wymierną wartość biznesową,
-) rozwój kultury organizacyjnej, opartej na zaangażowaniu, innowacyjności i poczuciu przynależności, jako źródła przewagi konkurencyjnej i fundamentu atrakcyjnego środowiska pracy.

Nasze założenia i cele strategiczne nie stanowią prognozy lub szacunku wyników, w tym finansowych. Są jedynie informacją na temat planowanych obszarów działania mBanku i potencjalnych kierunków rozwoju na lata 2026-2030.

Zastrzeżenia prawne

Komunikat pełni jedynie funkcje informacyjne i jego celem jest wyłącznie przekazanie informacji na temat przyjęcia Strategii Grupy mBanku na lata 2026-2030.

Publikacja tego komunikatu nie stanowi oferty sprzedaży, nakłaniania do nabycia papierów wartościowych w jakiegokolwiek jurysdykcji, ani reklamy w rozumieniu artykułu 53 ust. 1 ustawy z dnia 29 lipca 2005 roku o ofercie publicznej i warunkach wprowadzenia instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych i nie ma zachęcać do kupna lub nabycia jakichkolwiek papierów wartościowych lub wymuszać ich kupno lub nabycie.

Niektóre informacje zamieszczone w niniejszym komunikacie mogą stanowić stwierdzenia dotyczące przyszłości. Stwierdzenia dotyczące przyszłości odnoszą się do znanych i nieznanych kwestii, obarczonych ryzykiem i niepewnością, lub innych ważnych czynników, które mogą spowodować, że faktyczne wyniki mBanku, jego osiągnięcia i rozwój będą się istotnie różniły od wyników, osiągnięć i rozwoju, przewidywanych w tych stwierdzeniach lub z nich wynikających, za co mBank nie ponosi odpowiedzialności. Każdy potencjalny inwestor powinien dokonać własnej analizy i oceny zasadności inwestycji, uwzględniając wszelkie istotne dla siebie okoliczności.