

The background of the top section is a photograph of a family of five (two men, two women, and a child) seen from behind, standing on the deck of a boat and looking out at the sea under a sunset sky. The family is dressed in light-colored clothing.

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** będziemy 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, będziemy 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 udostępnimy 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.

