

**Sprawozdanie Zarządu                      za rok**  
**Banku z działalności                      2011**  
**Banku BPH S.A.**



## Spis treści

<b>1.</b>	<b>Informacja o Banku BPH S.A.</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>Wybrane dane finansowe i operacyjne Banku BPH</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>Sytuacja makroekonomiczna w 2011 roku</b>	<b>7</b>
3.1	Wysokie tempo wzrostu krajowej gospodarki	7
3.2	Stabilizacja na rynku pracy	8
3.3	Seria podwyżek stóp procentowych	9
3.4	Złoty pod wpływem czynników globalnych	9
3.5	Popyt na polskie obligacje utrzymany	10
<b>4.</b>	<b>Sytuacja w sektorze bankowym</b>	<b>11</b>
4.1	Rekordowo wysoki wynik finansowy	11
4.2	Sytuacja na rynku kredytów i depozytów	12
<b>5.</b>	<b>Notowania Banku BPH S.A. na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie</b>	<b>14</b>
5.1	Aktualny rating Banku	15
<b>6.</b>	<b>Strategia Banku</b>	<b>16</b>
6.1	Efekty Strategii przebudowy platformy biznesowej	16
6.2	Bank BPH. Po Prostu fair - Nowa strategia pozycjonowania Banku BPH	17
6.3	Bank BPH. Po prostu fair - Dowody potwierdzające nowe pozycjonowanie- tzw. „Reasons to Believe”	17
6.4	Bank BPH. Po prostu fair – strategia komunikacji	19
<b>7.</b>	<b>Technologia informatyczna</b>	<b>20</b>
<b>8.</b>	<b>Działalność Banku BPH S.A.</b>	<b>21</b>
8.1	Działalność bankowości detalicznej	21
	Sieć dystrybucji	21
	Depozyty	21
	Konta osobiste i karty debetowe	22
	Produkty inwestycyjne	22
	Kredyty	23
	Bankowość internetowa	25
	Działalność Biura Maklerskiego	26
8.2	Działalność na rynku bankowości komercyjnej	27
	Wolumen depozytowy i kredytowy	27
	Przebudowa organizacyjna Pionu Bankowości Korporacyjnej i Finansowania Nieruchomości	27
	Rozwój produktów i usług	28
	Udział Banku w finansowaniu projektów Unii Europejskiej	30
	Współpraca z Europejskim Funduszem Inwestycyjnym	30
	Obszar Produktów Skarbowych i Powierniczych	30
8.3	Zarządzanie aktywami i pasywami	31
<b>9.</b>	<b>Kapitał ludzki</b>	<b>32</b>
9.1	Zatrudnienie w Banku BPH	32
9.2	Restrukturyzacja zatrudnienia	33
9.3	Polityka wynagrodzeń i ocena pracowniczka	33
9.4	Szkolenia i rozwój personelu	34
9.5	Kultura korporacyjna	35
9.6	Długoterminowy Program Motywacyjny General Electric Company	36
<b>10.</b>	<b>Wyniki finansowe Banku BPH S.A. za 2011 rok</b>	<b>37</b>
10.1	Rachunek zysków i strat	37
	Wynik z tytułu odsetek	37
	Odpisy z tytułu utraty wartości	37
	Wynik z tytułu prowizji	38
	Wynik na instrumentach finansowych wycenianych według wartości godziwej przez rachunek zysków i strat i z tytułu różnic kursowych	39
	Koszty działania i koszty ogólnego zarządu	40
	Pozostałe przychody i koszty operacyjne	41
10.2	Jednostkowy rachunek zysków i strat w ujęciu kwartalnym	41
10.3	Nakłady inwestycyjne	41
10.4	Zmiany w głównych pozycjach sprawozdania z sytuacji finansowej	43
	Aktywa	43
	Pasywa	44
<b>11.</b>	<b>Raport dotyczący ryzyka</b>	<b>45</b>

11.1	Cele i zasady zarządzania ryzykiem rynkowym .....	45
11.2	Ryzyko walutowe .....	45
11.3	Ryzyko stopy procentowej .....	46
11.4	Cele i zasady zarządzania ryzykiem płynności .....	46
11.5	Cele i zasady zarządzania ryzykiem operacyjnym .....	47
11.6	Cele i zasady zarządzania ryzykiem kredytowym .....	48
11.7	Działania realizowane w 2011 roku .....	48
11.8	Wymogi nadzorcze związane z Nową Umową Kapitałową .....	51
11.9	Zarządzanie kapitałem .....	51
<b>12.</b>	<b>Organy władzy Banku BPH .....</b>	<b>54</b>
<b>13.</b>	<b>Dodatkowe informacje .....</b>	<b>61</b>
13.1	Rozwiązanie znaczących umów .....	61
13.2	Ustanowienie programu emisji obligacji Banku .....	62
13.3	Zawarcie znaczącej umowy .....	62
13.4	Dywidendy .....	62
<b>14.</b>	<b>Oświadczenia Zarządu .....</b>	<b>63</b>
14.1	Zasady ładu korporacyjnego i społecznej odpowiedzialności .....	63
14.2	Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań .....	64
14.3	Wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań .....	64
<b>15.</b>	<b>Słownik użytych pojęć i skrótów – wymaga aktualizacji .....</b>	<b>65</b>

## 1. Informacja o Banku BPH S.A.

Bank BPH S.A. posiada ponad 20-letnią historię działania. Powstał na skutek wydzielenia w 1989 roku ze struktur Narodowego Banku Polskiego (NBP). Od stycznia 1995 roku akcje Banku BPH są notowane na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie (GPW). Siedzibą prawną Banku BPH jest Kraków. Centrala znajduje się w Warszawie, a główne centra operacyjne i informatyczne w Gdańsku i w Krakowie. Bank BPH jest częścią Grupy General Electric. O jego obecnym kształcie przesądziło połączenie dwóch kontrolowanych przez GE spółek bankowych pod marką Banku BPH S.A. z dniem 31 grudnia 2009 roku.

Bank oferuje swoje produkty i usługi Klientom indywidualnym, małym i średnim przedsiębiorstwom (MSP) oraz Klientom korporacyjnym. W jego ofercie znajdują się m.in.: kredyty, w tym gotówkowe i hipoteczne, konta osobiste, rachunki oszczędnościowe i depozytowe oraz karty kredytowe. Bank prowadzi również działalność w zakresie usług maklerskich, bankowości skarbowej oraz zarządzania aktywami poprzez spółkę zależną BPH TFI. Nasi Klienci mogą korzystać z sieci 286 oddziałów własnych, 143 placówek partnerskich, jak również z bankowości internetowej oraz telefonicznej.

Od maja 2010 roku Bank BPH realizuje Strategię przebudowy platformy biznesowej. Pierwszy rok jej działania oznaczał w praktyce szereg zmian wynikających zarówno z optymalizacji sieci dystrybucji, integracji operacyjnej, racjonalizacji ofert produktowych i restrukturyzacji zatrudnienia, jak też z projektów o strategicznym znaczeniu dla długoterminowego rozwoju Banku, które przebiegały równolegle na wielu płaszczyznach. Wszystkim tym zmianom towarzyszyła budowa wspólnej kultury korporacyjnej, a szczególny nacisk został położony na ideę *compliance* i główne wartości, takie jak: współpraca, silne przywództwo i zaangażowanie pracowników. W drugiej połowie 2011 roku realizacja Strategii Banku BPH koncentrowała się na wzroście i wzmocnieniu pozycji konkurencyjnej w strategicznych segmentach rynku. Wdrożona została nowa strategia pozycjonowania marki „Bank BPH. Po Prostu Fair”, której głównym celem stało się osiągnięcie wizerunku BPH jako instytucji numer 1 pod względem Fair Play i Zaufania wśród wszystkich Interesariuszy Banku.

## 2. Wybrane dane finansowe i operacyjne Banku BPH

### Rachunek zysków i strat (w tys. zł)

Wyszczególnienie	2011	2010	Zmiana
Wynik z tytułu odsetek	1 336 069	1 369 392	-2,43%
Wynik z tytułu prowizji	553 902	706 709	-21,62%
Wynik na instrumentach finansowych wycenianych do wartości godziwej przez rachunek zysków i strat i z tytułu różnic kursowych	17 954	74 803	-76,00%
Wynik na aktywach finansowych dostępnych do sprzedaży	-45	2 036	-102,21%
Wynik na działalności bankowej <sup>1</sup>	1 907 880	2 152 940	-11,38%
Odpisy z tytułu utraty wartości	-385 601	-822 870	-53,14%
Koszty działania i koszty ogólnego zarządu	-1 276 875	-1 465 214	-12,85%
Zysk/ strata przed opodatkowaniem	262 199	-159 201	-

Zysk/ strata za okres	205 833	-143 968	-
-----------------------	---------	----------	---

#### Rachunek zysków i strat (w tys. zł)\*

Wyszczególnienie	Dane niezbadane*		Zmiana
	4 kw. 2011	3 kw. 2011	
Wynik z tytułu odsetek	339 805	336 249	1,06%
Wynik z tytułu prowizji	125 451	137 496	-8,76%
Wynik na instrumentach finansowych wycenianych do wartości godziwej przez rachunek zysków i strat i z tytułu różnic kursowych	523	4 314	-87,88%
Wynik na aktywach finansowych dostępnych do sprzedaży	-45	0	-
Wynik na działalności bankowej <sup>1</sup>	465 734	478 059	-2,58%
Odpisy z tytułu utraty wartości	-88 160	-96 116	-8,28%
Koszty działania i koszty ogólnego zarządu	-314 511	-328 216	-4,18%
Zysk/ strata przed opodatkowaniem	74 180	61 938	19,76%
Zysk/ strata za okres	58 154	49 062	18,53%

\*/ Dane niepodlegające badaniu/ przeglądowni przez niezależnego biegłego rewidenta.

#### Sprawozdanie z sytuacji finansowej (w tys. zł)

Wyszczególnienie	31.12.2011	31.12.2010	Zmiana
Suma bilansowa	36 107 050	36 313 469	-0,57%
Należności od klientów netto <sup>2</sup>	27 882 814	28 150 180	-0,95%
Aktywa ważone ryzykiem (ryzyko kredytowe)	24 563 138	25 364 175	-3,16%
Zobowiązania wobec klientów	13 745 686	15 756 396	-12,76%
Zobowiązania wobec pozostałych instytucji	16 586 384	14 410 105	+15,10%
Kapitał własny	3 499 750	3 293 651	+6,26%

#### Wskaźniki efektywności (%)<sup>3</sup>

Wyszczególnienie	2011	2010	Zmiana
Rentowność kapitału brutto (ROE brutto)	7,72%	-4,09%	+11,81 pp.
Rentowność kapitału netto (ROE netto)	6,06%	-3,70%	+9,76 pp.
Rentowność aktywów netto (ROA netto)	0,57%	-0,40%	+0,97 pp.
Marża odsetkowa na aktywach ogółem	3,69%	3,83%	-0,14 pp.
Wskaźnik Koszty/ Dochody (K/D)	66,34%	68,83%	-2,48 pp.
Współczynnik wypłacalności	13,37	12,71	+0,66 pp.
Wskaźnik Należności/ Zobowiązania wobec klientów	202,85	178,66	-24,19 pp.
Udział kredytów z utratą wartości	10,7	10,6	-0,10 pp.

## Dane giełdowe

Wyszczególnienie	31.12.2011	31.12.2010	Zmiana
Cena akcji (w zł)	31,70	71,00	-55,35%
Liczba akcji	76 667 911	76 667 911	0%
Kapitalizacja rynkowa (w tys. zł)	2 430 373	5 443 422	-55,35%
Zysk na akcję za okres	2,68	-1,88	-
Wartość księgowa na akcję (zł)	45,65	42,96	+2,69%
C/Z	11,81	-37,81	-
C/WK	0,69	1,65	-57,98%

<sup>1/</sup> Wynik z tyt. odsetek + wynik z tyt. prowizji + wynik na instrumentach finansowych wycenianych do wartości godziwej przez rachunek zysków i strat i z tytułu różnic kursowych + wynik na aktywach finansowych dostępnych do sprzedaży.

<sup>2/</sup> Po odjęciu odpisów z tytułu utraty wartości.

<sup>3/</sup> Opis wszystkich wskaźników znajduje się w Słowniku na końcu niniejszego Sprawozdania.

Szerszy opis rozwoju biznesu i wyników finansowych mieści się w rozdziałach „Działalność Banku BPH S.A.” oraz „Wyniki finansowe Banku BPH S.A. za 2011 rok”, a definicje wskaźników znajdują się na końcu niniejszego Sprawozdania.

## Bank BPH. Po Prostu Fair

- Rok 2011 zamknął się zyskiem za okres w kwocie 205,8 mln zł, a rok wcześniej stratą na poziomie 144,0 mln zł.
- 6 kwartał z rzędu o dodatnim wyniku finansowym netto; w 4 kwartale roku 2011 zysk za okres przypadający na akcjonariuszy Banku wzrósł o 18,5% kw./kw. i o 20,1% r/r.
- Wyższa jakość nowego portfela kredytowego, który jest bardziej odporny na cykle koniunkturalne; redukcja odpisów z tytułu utraty wartości o 53,1% r/r w 2011 roku.
- Bank wzmocnił bazę kapitałową: współczynnik wypłacalności sięgnął 13,37%, rosnąc o 0,7 pp. r/r.
- Nowe pozycjonowanie marki Banku przyniosło pierwsze pozytywne efekty. Zrealizowano szereg inicjatyw tzw. „Reasons to believe” potwierdzających zaangażowanie Banku w realizację Strategii Fair Play.

Zysk Banku za 2011 roku wyniósł 205,8 mln zł, podczas gdy rok wcześniej Bank odnotował stratę za okres w kwocie 144,0 mln zł. Bank wypracował zysk w każdym kwartale roku, a najwyższy jego poziom, wynoszący 58,1 mln zł, został odnotowany w ostatnim kwartale roku. Korzystne wyniki finansowe Banku są efektem konsekwentnego wdrażania wyznaczonych w 2010 roku kierunków strategicznych oraz inicjatyw zapewniających zrównoważony rozwój, w tym m.in. podniesienie efektywności sprzedaży produktów i usług.

Zgodnie z założeniem Strategii przebudowy platformy biznesowej postęp następował w zmianie struktury portfela kredytowego Banku. Wolumeny, które dotychczas generowane były przez produkty wycofane z oferty 2011 roku, tj. kredyty ratalne i samochodowe udzielane przez pośredników, stopniowo zastępowane są pożyczkami gotówkowymi/kartami kredytowymi dla Klientów o wysokiej wiarygodności kredytowej oraz kredytami dla firm, w tym z segmentu małych i średnich przedsiębiorstw. Zmiana kompozycji aktywów przygotowuje Bank do dalszego rozwoju, a bardziej zrównoważona struktura portfela kredytowego ma chronić przed potencjalną zmiennością warunków makroekonomicznych. W efekcie powyższych działań i restrykcyjnej polityki zarządzania ryzykiem kredytowym miała miejsce znacząca redukcja kosztów ryzyka. W ciągu 2011 roku odpisy z tytułu utraty wartości zostały obniżone o 53,1% do wartości 385,6 mln zł.

Pozytywny skutek modyfikacji aktywów Banku znacznie przewyższył efekty negatywne w postaci niższego wyniku z tytułu odsetek oraz opłat i prowizji. Ten pierwszy zmniejszył się o 2,4% r/r do kwoty 1 336,1 mln zł, z tym że spadek kosztów był szybszy niż przychodów odsetkowych (odpowiednio o 12,3% i 6,3%). Koszty odsetkowe obniżyły się na skutek optymalizacji źródeł finansowania, a przychody w wyniku zmniejszenia portfela kredytowego. Na wielkość wyniku z tytułu opłat i prowizji wpłynęły głównie mniejsze przychody z tytułu kredytów, kart kredytowych i pośrednictwa w sprzedaży ubezpieczeń.

Koszty działania Banku spadły nominalnie o 12,9% r/r lub o 188,3 mln zł. Jednak baza kosztowa 2010 roku zawierała rezerwę w wysokości 143 mln zł utworzoną na restrukturyzację m.in. zatrudnienia i sieci dystrybucji zakończoną w 2011 roku. Wskaźnik Koszty/ Dochody zmniejszył się o 2,48 pp., do poziomu 66,3%.

Aktywa Banku na koniec 2011 roku zamknęły się kwotą 36,1 mld zł, tj. o 0,6% mniej niż przed rokiem, a należności od Klientów sięgnęły poziomu 27,9 mld zł (-0,9%). Na koniec okresu sprawozdawczego wartość zobowiązań wobec Klientów wynosiła 13,7 mld zł. Bank umocnił swoją pozycję kapitałową podnosząc współczynnik wypłacalności do 13,37% na koniec 2011 roku.

W 2011 roku Bank BPH wdrożył nową Strategię pozycjonowania marki pod hasłem „Bank BPH. Po prostu fair”. Głównym jej celem jest osiągnięcie wizerunku Banku BPH jako nr 1 w Polsce pod względem Fair Play i Zaufania wobec Klientów, Pracowników, Interesariuszy i Społeczności. W ramach projektu wdrożenia nowej Strategii marki zidentyfikowano ponad 50 inicjatyw, których realizacja będzie trwała jeszcze w 2012 roku i pozwoli na kształtowanie długoterminowych relacji w duchu „fair play”. W badaniu<sup>1</sup> marketingowym przeprowadzonym pod koniec roku Bank został uznany za nr 1 w następujących kategoriach: „bank, który działa fair”, „bank, który jest uczciwy” oraz „bank, który jest społecznie odpowiedzialny”, a także 4 miejsce w kategorii „Spontanicznej znajomości marki” i 6 miejsce w kategorii „Rozważalności marki”.

### 3. Sytuacja makroekonomiczna w 2011 roku

#### 3.1 Wysokie tempo wzrostu krajowej gospodarki

Rok 2011 przyniósł dalsze przyspieszenie wzrostu gospodarczego w Polsce. Krajowa gospodarka rozwijała się w dość wysokim tempie, wykazując znaczną odporność na niekorzystne uwarunkowania w gospodarce światowej i europejskiej. Według wstępnych szacunków Głównego Urzędu Statystycznego (GUS), dynamika wzrostu Produktu Krajowego Brutto (PKB) sięgnęła 4,3% w ujęciu r/r wobec 3,9% r/r odnotowanych w 2010 r.

Głównym motorem wzrostu w 2011 roku było mocne ożywienie inwestycji w krajowej gospodarce. Nakłady brutto na środki trwałe na przestrzeni roku zwiększyły się o 8,7% po spadku o 0,2% w 2010 roku. Obok publicznych inwestycji infrastrukturalnych, wzrost tego komponentu PKB zawdzięczamy odbudowie inwestycji przedsiębiorstw. Wysokie bezrobocie w połączeniu z inflacją około 4,6%<sup>2</sup> na koniec 2011 roku ograniczyło wzrost spożycia. W konsekwencji, konsumpcja prywatna spowolniła do 3,1% r/r z 3,2% r/r w 2010 roku. Pozytywny wpływ na tempo wzrostu gospodarczego w 2011 roku miało saldo handlu zagranicznego. Wstępnie szacowana kontrybucja eksportu netto we

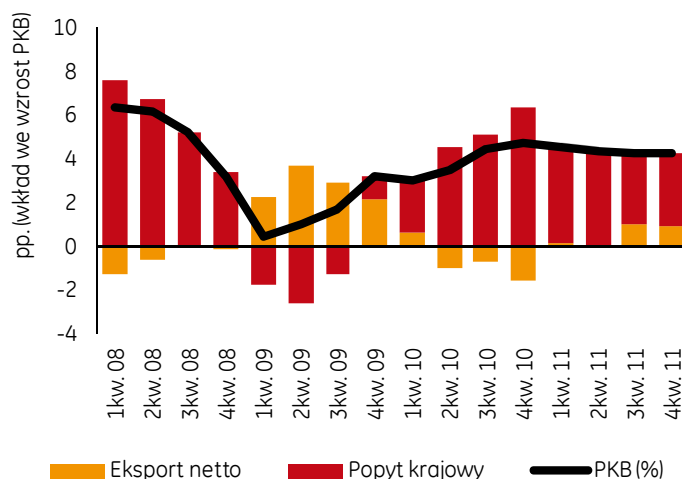
<sup>1</sup> W odniesieniu do najważniejszych konkurentów rynkowych wg badania Brand Tracking Study, Ipsos, 2011.

<sup>2</sup> Wskaźnik wzrostu cen towarów i usług konsumpcyjnych (tzw. CPI) według GUS.

wzrost PKB wyniósł ok. 0,5 pp. Pomimo niekorzystnych warunków wpływających na ograniczenie popytu na rynkach zagranicznych, czynnikiem wspierającym wzrost konkurencyjności polskich eksporterów była deprecjacja złotego.

Pod względem tempa wzrostu gospodarczego Polska w minionym roku ponownie znalazła się unijnej czołówce. Według szacunków Komisji Europejskiej, wyższe dynamiki wzrostu odnotowano jedynie w krajach nadbałtyckich.

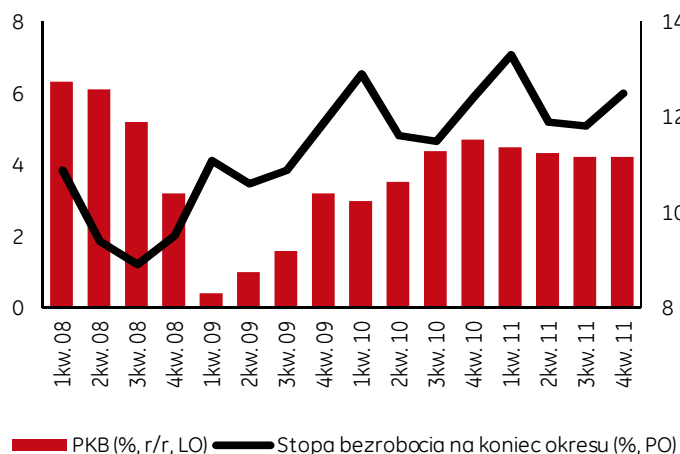
**PKB% r/r, Eksport netto, Popyt krajowy**



### 3.2 Stabilizacja na rynku pracy

Utrzymanie tempa wzrostu gospodarczego sprzyjało stabilizacji sytuacji na krajowym rynku pracy. Przeciętne zatrudnienie w sektorze przedsiębiorstw wzrosło o 3,2% (po wzroście o 0,8% w 2010 roku) i przewyższyło poziomy obserwowane przed spowolnieniem gospodarczym, ale tempo jego wzrostu słabło w kolejnych kwartałach. Przy niższej niż przed rokiem liczbie osób rejestrujących się i znacznym wzroście liczby osób, które znalazły pracę, stopa bezrobocia w 2011 r. nieznacznie wzrosła o 1,4%. W rezultacie stopa bezrobocia była wyższa niż przed rokiem zaledwie o 0,1 pp. wobec wzrostu o 0,3 pp. w 2010 r. i ukształtowała się na poziomie 12,5% (w grudniu 2010 roku wyniosła 12,4%). Wynagrodzenie w sektorze przedsiębiorstw rosły szybciej niż w 2010 r. (5,0% wobec 3,3%), ale wobec znacznej dynamiki cen towarów i usług konsumpcyjnych ich siła nabywcza tylko nieznacznie przewyższyła poziom z roku poprzedniego (o 0,9% wobec 0,8% w 2010 r.).

**Wzrost PKB (analogiczny okres roku poprzedniego = 100)**

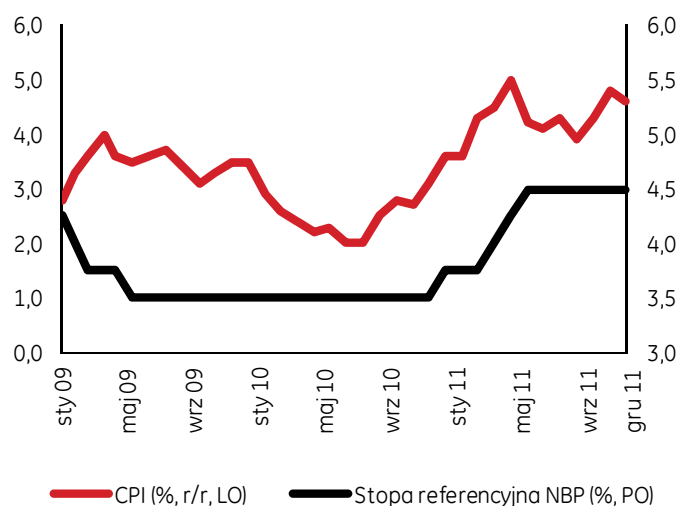




### 3.3 Seria podwyżek stóp procentowych

Inflacja znaczenie przewyższająca cel inflacyjny wyznaczony przez Narodowy Bank Polski (NBP) skłoniła Radę Polityki Pieniężnej (RPP) do zaostreżenia polityki monetarnej. Zasadniczy wpływ na wzrost wskaźników inflacji miały efekty szoków cenowych na rynkach surowców rolnych i energetycznych oraz widoczne na początku roku efekty zmian legislacyjnych w postaci podwyżek podatku VAT. Cykl zacieśniania polityki pieniężnej rozpoczęła styczniowa podwyżka stóp procentowych o 25pb, w konsekwencji której stopa referencyjna wzrosła do poziomu 3,75%. Przekroczenie przez inflację poziomu 4% wpłynęło na decyzję RPP o podniesieniu w kwietniu stóp o kolejne 25 pb. Również dwa kolejne posiedzenia władz monetarnych zakończyły się podwyżkami stóp. W maju stopy zostały podniesienie do 4,25%, i ostatecznie do 4,50% na koniec czerwca. Do podjęcia decyzji o czwartej w roku i trzeciej z rzędu podwyżce stóp skłoniły RPP wciąż utrzymująca się na wysokich poziomach inflacja, wzrost inflacji bazowej oraz oczekiwań inflacyjnych, a także ryzyko nasilenia się presji płacowej. Na koniec roku stopa referencyjna wynosiła 4,50%, redyskontowa weksli – 4,75%, stopa lombardowa – 6,00%, a stopa depozytowa – 3,00 % w skali rocznej.

CPI r/r i stopa referencyjna NBP (%)

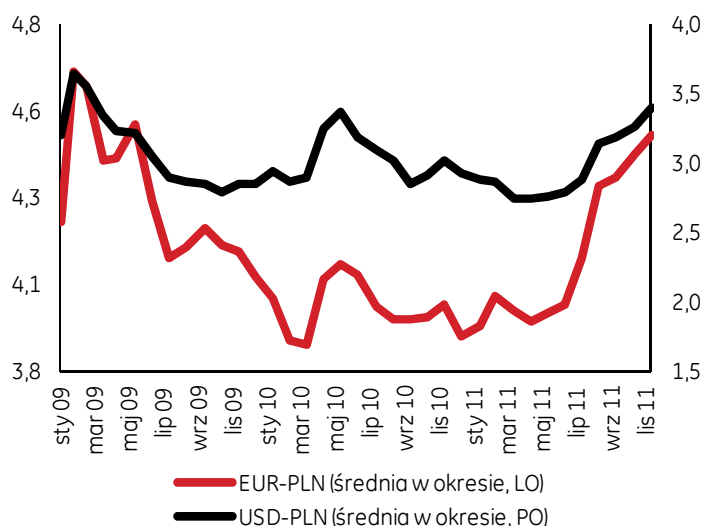


### 3.4 Złoty pod wpływem czynników globalnych

W 2011 r. złoty pozostawał pod widocznym wpływem czynników globalnych. W pierwszych miesiącach krajowej walucie nie sprzyjały napięcia geopolityczne w Afryce Północnej i na Bliskim Wschodzie, wywierające m.in. presję na wzrost cen ropy. Dodatkowo, obawy o słabszy wzrost gospodarczy w Chinach skutecznie studziły optymizm inwestorów na rynkach światowych i zniwelowały sprzyjające złotemu efekty pierwszej rundy zacieśnienia polityki monetarnej. Na początku marca złoty przełamał poziom 4,00/EUR, ale kolejne tygodnie przyniosły umocnienie krajowej waluty. Do początku lipca notowania złotego, pomimo zauważalnie pogarszającego się sentymentu globalnego, pozostawały stabilne. Narastające obawy o spowolnienie globalnej gospodarki oraz niepewność co do rozwoju sytuacji w strefie euro, gdzie nierozwiązana kwestia pomocy finansowej dla Grecji wywołała spekulacje na temat możliwej restrukturyzacji greckiego długu, a nawet wyjścia Grecji ze strefy euro, wpłynęły na percepcję aktywów krajów postrzeganych jako bardziej ryzykowne. W konsekwencji, w listopadzie złoty osłabił się do niewidzianego od 2009 r. poziomu 4,50/EUR. Przy tych poziomach, celem zatrzymania deprecjacji złotego interweniowały NBP oraz Bank Gospodarstwa Krajowego (BGK), sprzedając na rynku waluty obce w zamian za złotego. Utrzymujące się konsekwencje kryzysu zadłużeniowego w strefie euro, dodatkowo zintensyfikowane utworzeniem nowych rządów w Grecji i we Włoszech, nie sprzyjały zachowaniu krajowej waluty w październiku i listopadzie. W końcówce roku notowania złotego wsparła jednak prowadzona przez Ministerstwo Finansów bezpośrednio na rynku walutowym wymiana euro, mająca

na celu zapewnienie, by relacja długu do PKB nie przekroczyła 55% PKB. Na koniec 2011 r. kurs EUR-PLN wzrósł do poziomu 4,42 z 3,96 na koniec 2010 r. Wyraźniejszy spadek złoty odnotował względem amerykańskiego dolara. Kurs USD-PLN na koniec minionego roku wzrósł do poziomu 3,42 z 2,96 na koniec 2010 r.

**Kurs walut EUR/PLN i USD/PLN**



### 3.5 Popyt na polskie obligacje utrzymamy

Krajowy rynek obligacji w 2011 r. kształtowały przede wszystkim globalne nastroje rynkowe oraz lokalne procesy gospodarcze i działania władz monetarnych. Seria podwyżek stóp procentowych wywołana rosnącą inflacją nie miała decydującego wpływu na polski rynek długu i w efekcie pozytywny sentyment, spowodowany pozornie stabilną sytuacją strefy euro przeważał o spadku rentowności obligacji skarbowych aż do końca drugiego kwartału. Nastroje wspierała w szczególności aprecjacja polskiej waluty oraz interwencje NBP i BGK na rynku walutowym i długu w ostatnim kwartale. Od końca trzeciego kwartału na rynki powróciła niepewność wynikająca z prawdopodobieństwa kolejnej fali recesji w strefie euro. Materializujące się widmo bankructwa Grecji oraz problemy fiskalne pozostałych nadmiernie zadłużonych gospodarek strefy Euro odwróciły sentyment od inwestycji w regionie i w konsekwencji podniosły rentowności polskiego długu w końcówce roku. W całym roku, dla inwestorów zagranicznych możliwość uzyskania relatywnie wysokiej stopy zwrotu z inwestycji w Polsce przy stosunkowo niskim poziomie ryzyka oraz perspektywie relatywnie wysokiego tempa wzrostu gospodarczego wpłynęła jednak na zwiększenie zaangażowania na krajowym rynku obligacji skarbowych. W 2011 roku inwestycje nierezydentów w rynek polskich obligacji podniosły się o blisko 27,7 mld zł do poziomu 152,5 mld zł (wzrost o ponad 22,2%). W rezultacie, rentowność 5-letnich obligacji spadła w ciągu roku 18 pb, a 10-letnich o 16 pb. W przypadku obligacji 2-letnich rentowność była wyższa o 8 punktów bazowych. Wzrost popytu na papiery skarbowe miał miejsce pomimo dalszego pogarszania się sytuacji finansów publicznych w Polsce. Deficyt sektora finansów publicznych w 2011 r. według wstępnych szacunków spadł do poziomu 5,6% PKB wobec 7,9% w 2010 r., ale państwowy dług publiczny wzrósł do 53,8% PKB, zbliżając się do progu ostrożnościowego na poziomie 55% PKB, którego przekroczenie – zgodnie z ustawą o finansach publicznych - wymagałoby podjęcia działań sanacyjnych.

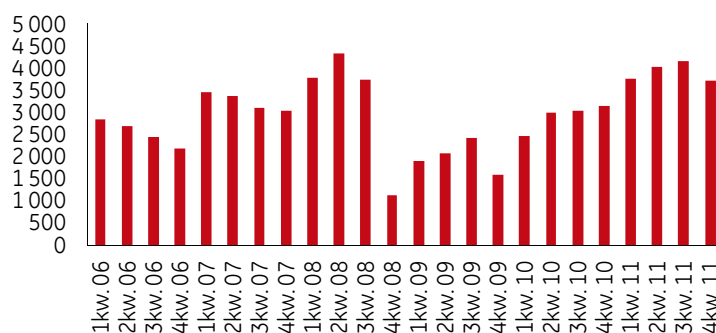
## 4. Sytuacja w sektorze bankowym

### 4.1 Rekordowo wysoki wynik finansowy

2011 rok był rekordowym okresem dla sektora bankowego. Zysk netto w tym czasie wyniósł 15,7 mld zł (wzrost o 37,5% r/r) i zgodnie z danymi Komisji Nadzoru Finansowego był najwyższy w historii polskiej bankowości. Znaczące wyniki finansowe miały swoje źródło w dwucyfrowym wzroście wyniku z tytułu odsetek, wzroście wyniku na działalności bankowej, który znacznie przewyższył wzrost kosztów oraz spadku odpisów aktualizujących z tytułu utraty wartości.

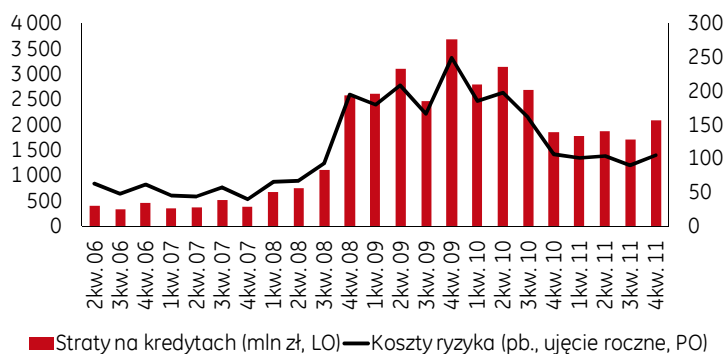
W 2011 roku wynik z tytułu odsetek wzrósł o 13,1% r/r do poziomu 34,9 mld zł, a jego udział w dochodach na działalności bankowej wyniósł 61,0% w porównaniu do 58,2% na koniec 2010 roku. Pomimo zaostrzającej się konkurencji marża odsetkowa na całkowitych aktywach wzrosła w 2011 roku o 6 pb. do poziomu 2,85%. Dochody z opłat i prowizji w 2011 roku sięgnęły 14,3 mld zł i były wyższe o 4,0% r/r. Pozostałe dochody w wysokości 7,0 mld zł zmniejszyły się w skali roku o 5,5%.

**Zysk netto (mln zł)**



Na koniec 2011 roku saldo odpisów na utratę wartości portfela kredytowego wyniosło 7,4 mld zł i było niższe o 29,5% wobec 2010 roku dzięki poprawiającej się jakości portfeli kredytowych. Obniżenie poziomu rezerw przyczyniło się do zmniejszenia kosztów ryzyka w sektorze, jednak nadal pozostawały one wysokie. Na koniec roku stanowiły 13,0% dochodów na działalności bankowej w porównaniu do 19,9% rok wcześniej, natomiast w stosunku do portfela kredytowego wynosiły 0,9% w porównaniu do 1,5% w 2010 roku.

**Straty na kredytach i koszty ryzyka**

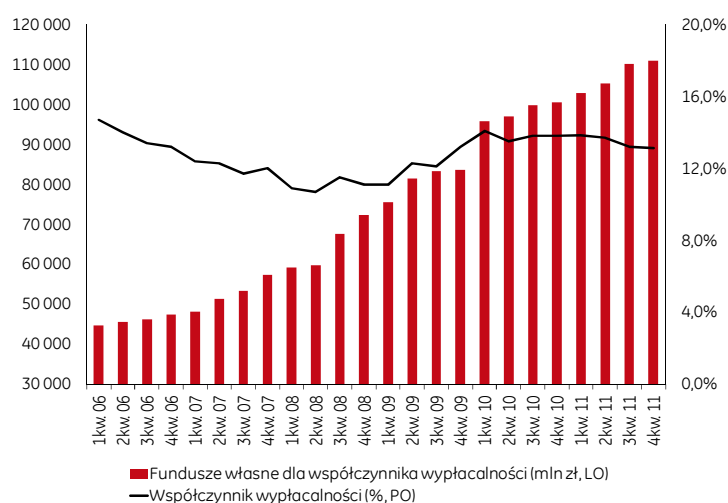


Udział kredytów z utratą wartości w ogólnej puli kredytów wyniósł 8,3% na koniec 2011 roku w porównaniu do 8,8% rok wcześniej. Omawiany spadek wynikał głównie z poprawy jakości kredytów dla przedsiębiorstw, udział kredytów z utratą wartości w tej grupie obniżył się z 12,4% do 10,5% w ciągu 2011 roku. Nadal większym ryzykiem obarczone były kredyty dla MSP niż dla dużych firm. Udział niespłaconych kredytów MSP spadł z 14,6% do 12,6%, natomiast w przypadku dużych przedsiębiorstw z 9,4% do 7,5%. Z kolei kredyty dla gospodarstw domowych uległy niewielkiemu pogorszeniu, a udział „złych” kredytów wyniósł 7,2% na koniec 2011 roku. W dalszym ciągu obniżała się jakość kredytów konsumpcyjnych, na koniec 2011 roku kredyty z utratą wartości stanowiły 18,0% wobec 17,3% rok wcześniej. Zwiększał się także udział kredytów z utratą wartości w portfelu kredytów mieszkaniowych, który wzrósł do poziomu 2,3% z 1,8% na koniec 2010 roku.

Koszty działania sektora wyniosły w 2011 roku 26,8 mld zł i podniosły się o 5,1% wobec roku poprzedniego, a koszty amortyzacji zwiększyły się o 2,2%. Jednakże wskaźnik koszty/dochody dla całej branży poprawił się na koniec 2011 roku do 46,7% wobec 48,0% rok wcześniej.

Znaczący wzrost zysku netto przyczynił się do podniesienia wskaźnika zwrotu na kapitale własnym (ROE) netto o 2,43 pp. do poziomu 13,0% na koniec 2011 roku.

**Baza kapitałowa i wskaźnik adekwatności kapitałowej**



Do pozytywnych tendencji odnotowanych w minionym roku zaliczyć można wzrost zysków, poprawę efektywności działania oraz wysoki poziom bezpieczeństwa polskich banków. Chociaż współczynnik wypłacalności polskiego sektora bankowego zmniejszył się nieznacznie z 13,8% do 13,1% w ciągu 2011 roku, to pozostał na bezpiecznym poziomie i nie wpłynął na zdolność banków do absorbowania strat. Analizy i testy prowadzone w 2011 roku przez NBP pokazały, że większość banków komercyjnych posiada kapitały wystarczające do pokrycia skutków spowolnienia gospodarczego i spełnia podwyższone wymagania kapitałowe, a w okresie kryzysu żaden polski bank nie potrzebował dokapitalizowania ze środków publicznych.

W 2012 roku wyzwaniem dla polskiego sektora bankowego pozostaje wciąż zmniejszenie kosztów operacyjnych i kosztów ryzyka oraz poprawa jakości portfeli kredytowych.

## 4.2 Sytuacja na rynku kredytów i depozytów

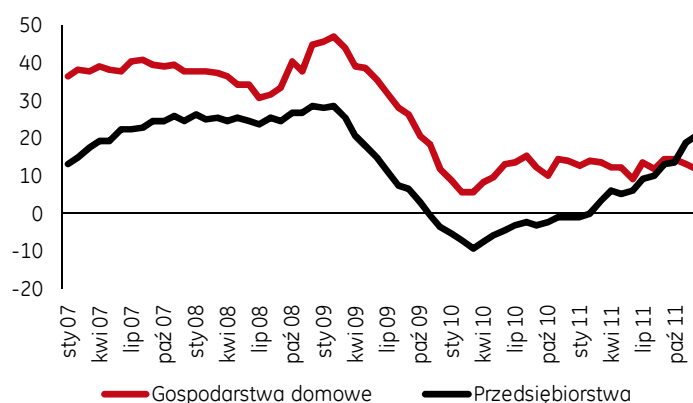
Dynamika kredytów dla gospodarstw domowych w 2011 roku spadła do 11,9% r/r z ponad 14% w 2010. Wartość kredytów detalicznych na koniec 2011 r. wynosiła 532 mld zł i była o ok. 57 mld zł wyższa niż przed rokiem. W 2010 r.

kredyty detaliczne wzrosły o 59 mld zł. W 2011 roku ponownie ujawniło się osłabienie złotego wobec waluty szwajcarskiej. Na koniec 2011 r. kredyty walutowe stanowiły już ponad 40% kredytów dla gospodarstw domowych ogółem, podczas gdy rok wcześniej było to niespełna 39%. Po wyeliminowaniu różnic kursowych kredyty dla gospodarstw domowych przyrosły w 2011 roku jedynie o ok. 7% r/r (wobec wzrostu o ok. 8% r/r w 2010 roku).

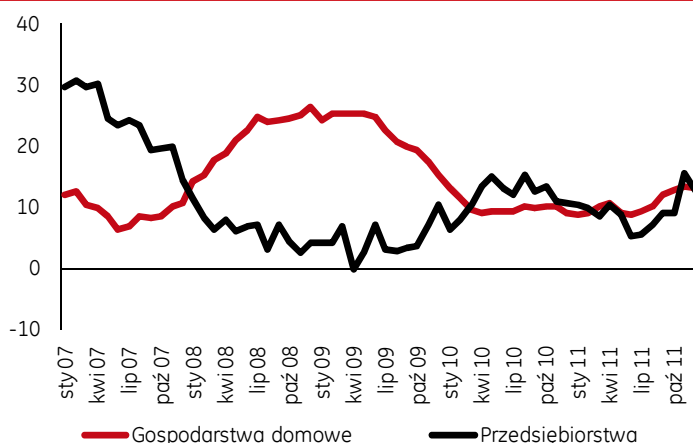
Dynamika kredytów dla firm wyniosła w 2011 r. ponad 20% r/r, podczas gdy rok wcześniej była ujemna (-1,1% r/r). Wolumen kredytów korporacyjnych wzrósł o blisko 48 mld zł, po spadku o 2,4 mld zł w 2010 r. Na koniec 2011 r. łączne zadłużenie sektora przedsiębiorstw w bankach osiągnęło poziom 264,5 mld zł. Pozytywny wpływ na dynamikę akcji kredytowej miało utrzymujące się relatywnie wysokie tempo wzrostu gospodarczego, które przełożyło się na wzrost popytu na kredyt ze strony przedsiębiorstw.

Tempo wzrostu depozytów korporacyjnych w 2011 roku pozostało wysokie, na poziomie 12,6% r/r z końcem roku, po wzroście o 10,7% r/r w 2010 roku. Ich wolumen w 2011 roku podniósł się o 23,1 mld zł, po wzroście o 17,7 mld zł rok wcześniej. W przypadku depozytów gospodarstw domowych dynamika również wzrosła, przyrost w 2011 roku wyniósł 13% r/r wobec 8,9% w 2010 roku. Na koniec 2011 roku wartość depozytów gospodarstw domowych wzrosła o 55 mld zł, podczas gdy rok wcześniej wzrost ten wynosił 34,7 mld zł. Korzystny wpływ na wzrost depozytów gospodarstw domowych miało pogorszenie koniunktury na giełdzie i większe zainteresowanie bezpiecznymi formami oszczędzania (saldo wpłat i wypłat do funduszy inwestycyjnych za 2011 rok wyniosło 3,2 mld zł), przy jednoczesnym wzroście oprocentowania depozytów.

**Dynamika kredytów gospodarstw domowych i przedsiębiorstw (% r/r)**



**Dynamika depozytów gospodarstw domowych i przedsiębiorstw (% r/r)**



## 5. Notowania Banku BPH S.A. na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie

2011 rok przyniósł pogorszenie nastrojów na światowych rynkach finansowych. Pierwsze półrocze na rynkach akcji przebiegało pod znakiem wzrostów indeksów, z kolei drugie półrocze dynamiczną przecenę, a słaba tendencja na GPW w Warszawie utrzymała się do końca roku.

Od pierwszej sesji stycznia do ostatniej sesji w 2011 roku główny indeks giełdowy (WIG) spadł o 21,68%, natomiast WIG20, skupiający 20 największych i najbardziej płynnych spółek z warszawskiego parkietu, zniżył o 22,92%. Na ostatniej sesji giełdowej w dniu 30 grudnia 2011 roku wartość indeksu WIG na zamknięciu wyniosła 37 595,44 pkt, a indeksu WIG20 - 2 144,48 pkt.

Na tym tle indeks spółek sektora bankowego wypadł podobnie. Od pierwszej sesji stycznia do ostatniej sesji w 2011 roku WIG-Banki stracił 22,17%. Zdecydowanie lepiej radziły sobie akcje spółek sektora chemicznego, telekomunikacyjnego, energetycznego, informatycznego oraz paliwowego. Indeksy WIG-Chemia zyskał 16,88%, WIG-Telekomunikacja wzrósł 1,97%, zaś WIG-Energetyka spadł o 11,65%, WIG-Informatyka - 13,67% oraz WIG-Paliwa - 18,47%. Najślabszymi indeksami sektorowym w ubiegłym roku były WIG-Budownictwo oraz WIG-Deweloperzy, które zniżyły odpowiednio o 54,92% i 51,18%. Pozostałe subindeksy WIG-Media oraz WIG-Spożywczy zanotowały roczne spadki wielkości 34,76% oraz 23,03%.

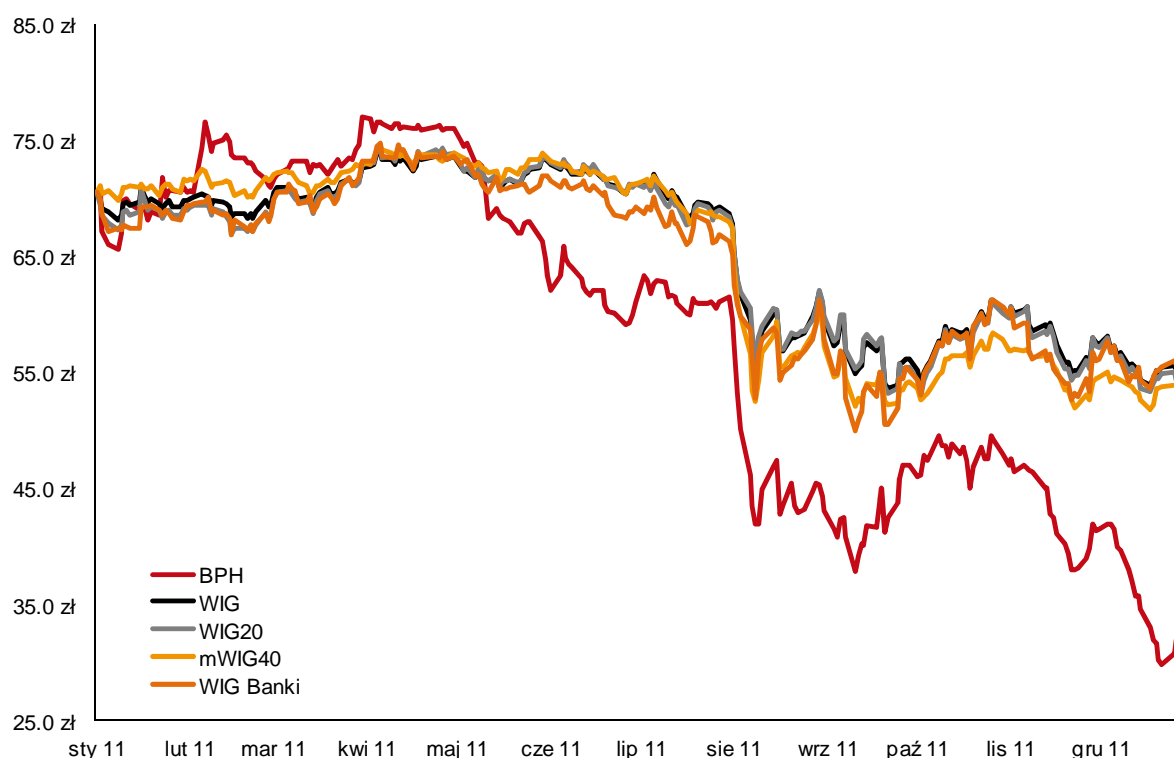
W pierwszej połowie 2011 roku optymistyczne oczekiwania w odniesieniu do perspektyw rozwoju światowej gospodarki zostały ostudzone, co przeniosło się na zachowanie indeksów giełdowych. Arabska Wiosna Ludów przyczyniła się do wzrostu cen ropy naftowej, co w połączeniu z marcowym kataklizmem w Japonii przybliżyło obawy o wzrost globalnej gospodarki. Wydarzenia te miały bezpośredni wpływ na nastroje inwestorów, co przełożyło się na publikacje słabszych wskaźników aktywności gospodarczej. Utrzymujące się wysokie ceny ropy i żywności na światowych rynkach, a także słaby złoty wpłynęły na wzrost inflacji w Polsce.

Czynnikiem niepewności była przeciągająca się debata dotycząca zwiększenia limitu zadłużenia w USA. Pierwszy raz w historii obniżono rating kredytowy dla USA z najwyższego poziomu AAA o jeden poziom w dół, przez agencję S&P. Wydarzenia te miały bezpośredni wpływ na nastroje inwestorów, choć obawy tylko po części zostały odzwierciedlone w realnych publikacjach wskaźników aktywności gospodarczej w trzecim kwartale. Spadki indeksów napędzały również doniesienia o możliwym bankructwie Grecji, a także o intensyfikujących się problemach fiskalnych innych państw strefy euro, w tym Włoch. Nie bez znaczenia był także brak konsensusu politycznego w kwestii pomocy zadłużonym państwom i przyszłości całej strefy Euro. W ostatnim kwartale minionego roku uwagę przyciągały przedłużające się i niezadowolające rynki spotkania przywódców europejskich poświęcone kierunkom rozwiązania kryzysu, co rodziło dodatkowo obawy o jedność Unii Europejskiej i możliwy rozpad strefy euro. W ostatnim kwartale instytucje globalne weryfikowały w dół prognozy tempa wzrostu gospodarczego.

Akcje Banku BPH S.A. są notowane na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie S.A., w systemie notowań ciągłych i wchodzi w skład indeksów: WIG, sWIG80, WIG-Poland, WIG-Banki oraz Respect.

Akcje Banku BPH S.A. przez cały rok poruszały się zgodnie z kierunkiem tendencji na rynku. W trakcie pierwszej, wzrostowej części roku kurs akcji Banku zachowywał się lepiej niż indeksy rynkowe, z kolei w trakcie drugiej, silnie spadkowej części roku, notowania akcji Banku BPH S.A. zachowywały się zdecydowanie słabiej niż indeksy: WIG, WIG20, mWIG40, sWIG80 oraz WIG-Banki. Wzrostowa korekta kursu we wrześniu i w październiku tylko nieznacznie umocniła notowania. Akcje Banku BPH S.A. zakończyły 2011 rok w pobliżu rocznego minimum kursu.

**Notowania akcji Banku BPH S.A. oraz wartości indeksów WIG20, WIG, mWIG40 i WIG-Banki na GPW od 3 stycznia do 30 grudnia 2011 roku (wykresy wystandaryzowane)**



Na pierwszej sesji 2011 roku, 3 stycznia, kurs akcji Banku BPH S.A. na zamknięciu notowań wyniósł 70,45 zł, natomiast na dzień 30 grudnia ubiegłego roku, ukształtował się na poziomie 31,70 zł. W tym okresie najwyższą cenę na zamknięciu sesji akcje Banku BPH S.A. osiągnęły 1 kwietnia – 77,00 zł, z kolei najniższą cenę zanotowały 23 grudnia – 29,82 zł. Łączny wolumen obrotu od 3 stycznia do 30 grudnia wyniósł 4 040 452 akcje, natomiast średni wolumen przypadający na jedną sesję osiągnął poziom 16 097 akcji. Łączny roczny wolumen obrotu był o niespełna 9% wyższy niż w 2010 roku.

**Dane dotyczące notowań akcji Banku BPH**

Wyszczególnienie	2011	2010	Zmiana
Wartość obrotów (PLN mln)	205,80	471,05	-56,3%
Wartość obrotów (EUR mln)	50,08	118,38	-57,7%
Udział w obrotach (%)	0,08	0,11	-27,3%
Średni wolumen na sesję (szt.)	16 097	14 696	9,5%
Średnia liczba transakcji na sesję	52	96	-45,8%
Cena minimalna w danym roku (PLN)	29,82	48,56	-38,6%
Cena maksymalna w danym roku (PLN)	77,00	87,00	-11,5%

## 5.1 Aktualny rating Banku

Rating Banku BPH pozostaje niezmienny od 4 stycznia 2010 roku, kiedy to agencja ratingowa Moody's Investor's Service (Agencja) potwierdziła długoterminowy rating Banku w walucie krajowej i zagranicznej na poziomie Baa2 podno-

sząc ocenę siły finansowej z D- do D. Rating Prime-2 dla depozytów krótkoterminowych nie został wtedy zmieniony, a wszystkie oceny ratingowe otrzymały stabilną perspektywę.

#### Aktualny rating Banku BPH

Agencja ratingowa	Zobowiązania długoterminowe/ krótkoterminowe w walucie obcej	Zobowiązania długoterminowe/ krótkoterminowe w walucie lokalnej	Perspektywa	Siła finansowa (BFSR)
Moody's	Baa2 / Prime-2	Baa2 / Prime – 2	Stabilna	D

Podwyższenie przez Moody's ratingu siły finansowej Banku było podyktowane opinią, że perspektywy średnioterminowe uległy wzmocnieniu wskutek połączenia działalności bankowej spółek zależnych od GE w Polsce, a profil ryzyka oraz potencjał wzrostu przychodów – porównywalny z instytucjami finansowymi o ratingu D. Rating zobowiązań długoterminowych Banku odnotował wzrost o 3 punkty, co z kolei miało związek z wysokim, zdaniem Agencji, prawdopodobieństwem wsparcia ze strony właściciela – GE (o ratingu Aa2/ P-1).

## 6. Strategia Banku

### 6.1 Efekty Strategii przebudowy platformy biznesowej

Rok 2011 był kolejnym okresem wdrożenia Strategii przebudowy platformy biznesowej Banku BPH, która została przyjęta przez Zarząd i Radę Nadzorczą w maju 2010 roku. Osiągnięte wyniki finansowe w pełni potwierdziły słuszność wytyczonych kierunków rozwoju Banku, których celem był jak najszybszy powrót do zyskowności. Strategia ta została w sierpniu 2010 roku zaakceptowana przez KNF jako integralna część tzw. Programu Wzmocnienia Efektywności.

W ciągu minionego roku Bank całkowicie odwrócił niekorzystne tendencje w zyskowności i poprawił wyniki finansowe o ponad 353 mln zł. Tak znacząca pozytywna zmiana została osiągnięta dzięki konsekwentnej realizacji zadań realizowanych jednocześnie we wszystkich 4 filarach Strategii:

- „Wyjścia”, w ramach którego Bank wycofał się z nierentownych linii biznesowych, to jest z finansowania sprzedaży ratalnej i kredytów samochodowych udzielanych poprzez pośredników. Ponadto od 3 kwartału 2011 roku Bank zaprzestał udzielania kredytów hipotecznych we frankach szwajcarskich;
- „Produktywności”, gdzie nastąpiła konsolidacja procesów w zakresie obsługi operacji i IT. Wprowadzono szereg usprawnień technologicznych (np. nowy automatyczny system zarządzania kontaktami telefonicznymi) oraz zautomatyzowano bankowość telefoniczną (Call Center), co znacząco przyspieszyło sprawność obsługi klientów. Jednocześnie dokonano optymalizacji sieci dystrybucji poprzez zamknięcie nierentownych lub nakładających się oddziałów oraz uruchomienie 8 placówek według nowoczesnej koncepcji „IDEO”, które spotkały się z dobrym przyjęciem przez Klientów ;
- „Wzrost/ optymalizacja”, gdzie skoncentrowano się na pięciu liniach biznesowych: pożyczkach gotówkowych, kartach kredytowych, rachunkach bieżących, MSP i bankowości korporacyjnej. Bank wprowadził faktoring jako dodatkowy produkt dla MSP oraz Klientów korporacyjnych w sposób umożliwiający wykorzystanie synergii z wiedzy eksperckiej i infrastruktury siostrzanych podmiotów GE w Europie;



- „Restrukturyzacja”, gdzie podjęto kilka istotnych decyzji dotyczących zmiany struktury organizacyjnej i zarządzania Bankiem, likwidacji zbędnych stanowisk, a także kontynuowano proces ograniczenia zatrudnienia.

Przeprowadzona w latach 2010-2011 konsolidacja sieci dystrybucji, a także wdrożenie innych strategicznych projektów znacząco podniosły wydajność pracy. Miesięczna sprzedaż pomiędzy 2010 i 2011 rokiem w przeliczeniu na jeden oddział zwiększyła się w kluczowych produktach: pożyczkach gotówkowych z 260 tys. zł do 293 tys. zł; liczba kart kredytowych z 8,3 do 9,4 sztuk; limity w rachunku bieżącym – z 5,96 tys. zł do 7,3 tys. zł, a liczba rachunków bieżących z 21,4 do 26,4.

## 6.2 Bank BPH. Po Prostu fair - Nowa strategia pozycjonowania Banku BPH

W 2011 roku Bank BPH wdrożył nową strategię pozycjonowania marki, której hasłem przewodnim jest „Bank BPH. Po prostu fair”. Nowe pozycjonowanie ma za zadanie wyeksponowanie zaufania jako kluczowego atrybutu relacji Banku z Interesariuszami zostało wdrożone w celu uplasowania marki Banku BPH jako jednej z pierwszych 5 najczęściej rozwijanych marek na rynku finansowym poprzez:

- nieustanne zaangażowanie Banku na rzecz uczciwości i transparentności w odniesieniu do wszystkich grup Interesariuszy;
- utrzymanie długoterminowych relacji z Klientami;
- budowanie wizerunku Banku jako instytucji odpowiedzialnej i godnej zaufania.

Nadrzędnym celem nowej strategii marki jest osiągnięcie wizerunku Banku BPH, jako banku nr 1 pod względem Fair Play i Zaufania w stosunku do Klientów, Pracowników, Interesariuszy i Społeczności, wśród których Bank jest obecny. Oznacza to, że Bank zapewni swoim Klientom rzetelną pomoc przy podejmowaniu decyzji finansowych, zarówno w dobrych czasach, jak i w czasach recesji. Oznacza to również, że Bank pragnie zapewniać swoim Klientom poczucie bezpieczeństwa przy podejmowaniu wszelkich decyzji finansowych, tak aby mieli oni pewność, że podejmowane przez nich decyzje są optymalne.

Wprowadzając nową strategię marki, Bank zobowiązał się również dołożyć starań, aby jego produkty i usługi były przejrzyste, jasne, zrozumiałe oraz korzystne dla każdej ze stron – bez żadnych niemiłych niespodzianek. W celu nieustannej optymalizacji jakości swoich usług, Bank pozostaje otwarty na uwagi, ocenę pracy oraz informację zwrotną od swoich klientów, Partnerów oraz Pracowników, którzy są rzecznikami Banku.

Pozycjonowanie oparte na filozofii Bankowości Fair Play odzwierciedla również wartości, którymi od wielu lat kieruje się główny akcjonariusz Banku BPH, Grupa General Electric.

## 6.3 Bank BPH. Po prostu fair - Dowody potwierdzające nowe pozycjonowanie– tzw. „Reasons to Believe”

W ramach projektu wdrożenia nowej strategii marki zidentyfikowano ponad 50 inicjatyw, adresowanych do wszystkich grup interesariuszy Banku (Klientów, Pracowników, Społeczności, Interesariuszy), których realizacja w latach 2011-2012 pozwoli na kształtowanie długoterminowych relacji w duchu „fair play”.

Obszar zmian w odniesieniu do Klientów obejmuje produkty bankowe, procedury, procesy sprzedaży i posprzedażowej obsługi Klientów oraz komunikację. Dużą wagę przyłożono do budowy otwartego i ciągłego dialogu z Klientami indywidualnymi oraz korporacyjnymi. Jego celem ma być wyjście naprzeciw oczekiwaniom Klientów w celu doskonalenia oferty produktowej, procesu sprzedaży i obsługi. Chcemy zapewnić naszym Klientom rzetelną pomoc przy podejmowaniu decyzji finansowych, przejrzyste i proste produkty oraz bezpieczeństwo.

Poniżej opisano przykłady wybranych wdrożeń wspierających strategię „Po prostu fair” z 2011 roku.

- W październiku 2011 roku Bank wdrożył jednostronicowe wyciągi do umów kredytowych dla Klientów indywidualnych tzw. „One Pager”. Dokument ten stanowi istotne uzupełnienie wielostronicowej dokumentacji kredytowej wskazując najważniejsze elementy zobowiązania, takie jak m.in. wskazanie terminów i sposobów dokonywania płatności, przekazanie informacji o najważniejszych korzyściach płynących z umowy oraz poinformowanie o prawie do odstąpienia od umowy.
- W celu zwiększenia przejrzystości oferty produktowej Banku, od 4 kwartału 2011 we wszystkich oddziałach Banku są dostępne:
  - ✓ Przewodniki Klienta dla produktów oszczędnościowych, inwestycyjnych oraz kont osobistych. Są to jednostronicowe materiały zawierające informacje o najważniejszych atrybutach produktu oraz wszelkich kosztach i opłatach związanych z jego użytkowaniem.
  - ✓ Prezenty Ubezpieczeniowe, przygotowane w odpowiedzi na oczekiwania Klientów, które w przystępny i transparentny sposób przedstawiają kluczowe informacje o ofercie ubezpieczenia PPI, czyli ubezpieczenia Kredytobiorców w zakresie życia, zdrowia i zatrudnienia.
- W grudniu powołana została Rada Klientów Biznesowych, której celem jest poznanie opinii Klientów na temat proponowanych przez Bank rozwiązań, portfela produktów oraz poziomu obsługi. Rada składa się z 50 Klientów naszego Banku, którzy reprezentują segment małych i średnich firm oraz korporacji. Jest to nowatorskie i unikatowe podejście do budowania relacji między Klientami a Bankiem na polskim rynku.

Zgodnie z Ustawą o kredycie konsumenckim, Klient ma prawo do odstąpienia od umowy kredytu w terminie do 14 dni od daty podpisania umowy kredytowej, natomiast Bank w ramach działań uwiarygadniających obietnicę marki rozszerzył ustawowe prawo Klienta do odstąpienia od umowy kredytu (kredytu gotówkowego, karty kredytowej, limitu w saldzie debetowym) i wydłużył ten okres do 21 dni.

Przepisy ww. ustawy stanowią także, że wykorzystaną kwotę kredytu Klient musi zwrócić do Banku niezwłocznie, przy czym nie później niż 30 dni od daty nadania oświadczenia o odstąpieniu, a Bank zobowiązany jest do anulowania wszelkich kosztów związanych z udzieleniem kredytu poza bezzwrotnymi opłatami na rzecz organów administracji publicznej i opłatami notarialnymi. Bank ma prawo do naliczania odsetek od wykorzystanej kwoty odstąpionego kredytu, liczonych od daty uruchomienia kredytu. Jeżeli jednak Klient Banku BPH zwróci środki w terminie 21 dni od daty podpisania umowy kredytowej, Bank nie pobierze odsetek od wykorzystanej części odstąpionego kredytu. Oznacza to że w tym okresie Klient ma prawo do odstąpienia i zwrotu wykorzystanej kwoty kredytu bez dodatkowych kosztów. Dla kart kredytowych okres bezodsetkowy w przypadku odstąpienia od umowy jest bezterminowy.

Bank realizował również inicjatywy skierowane do swoich Interesariuszy. Na przykład w celu udoskonalenia współpracy z partnerami rozpoczęto otwarty dialog służący wymianie opinii dotyczących dotychczasowej współpracy pomiędzy Bankiem a jego Dostawcami.

Bank prowadził działania również na rzecz swoich Pracowników. Z inicjatywy grupy GE Capital powstał program HealthAhead, który promuje zdrowy styl życia. Położono również nacisk na rozwój pracowników zapewniając im dostęp do szerokiego zakresu kursów szkoleniowych oraz programów rozwojowych. Należy również podkreślić aktywną działalność grupy GE Women's Network, która miała wysoki wkład w działania na rzecz rozwoju zawodowego kobiet w organizacji oraz różnorodności w miejscu pracy.

Ponadto przez cały rok Bank kontynuował działania na rzecz lokalnych społeczności. W ramach organizacji wolontariatu pracowniczego GE Volunteers pracownicy angażowali się w inicjatywy mające na celu wspieranie lokalnych społeczności, edukacji i ochrony środowiska. Wszystkie akcje zostały wsparte finansowo przez Bank. Działania te zostały docenione w ramach grupy GE Capital, a Bank BPH otrzymał korporacyjną nagrodę „Impact Award”.

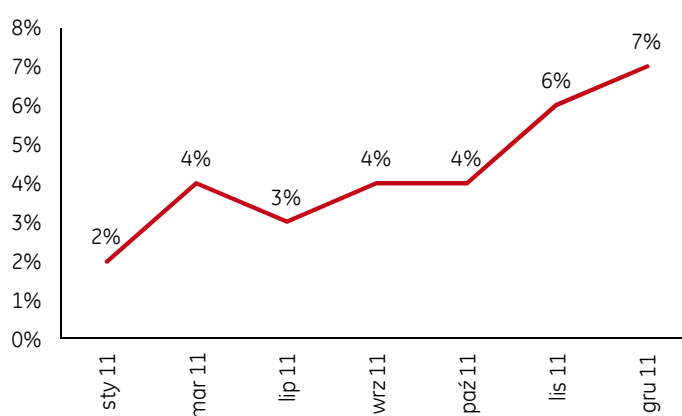
#### 6.4 Bank BPH. Po prostu fair – strategia komunikacji

Bank BPH opracował oraz wprowadził na rynek innowacyjną i odróżniającą nas od konkurencji kampanię wizerunkową. W istotny sposób zwiększyła ona rozpoznawalność naszej marki oraz osadziła ją w kontekście wartości istotnych dla Banku.

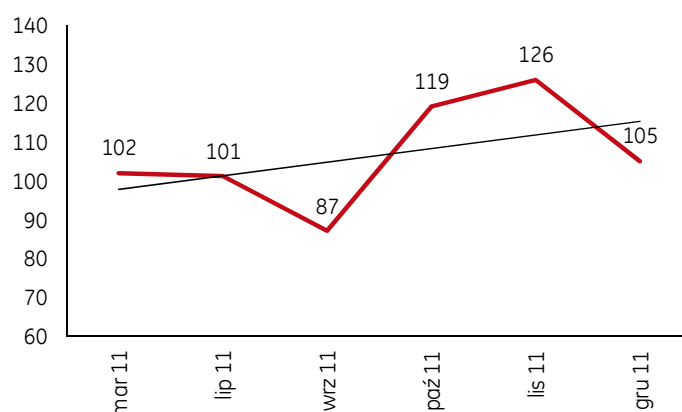
We współpracy z telewizją TVN oraz portalem Onet.pl, Bank zorganizował ogólnopolską kampanię „Zwykły Bohater”, której celem było znalezienie i nagrodzenie osób, które zachowały się uczciwie, wykazały się spontaniczną chęcią niesienia pomocy, bądź były po prostu fair. Akcja była szeroko relacjonowana w mediach, m.in. w telewizji, prasie i Internecie.

W wyniku akcji znacznie wzrosła znajomość marki Banku jak również wzrosło postrzeganie Banku BPH jako podmiotu, który kieruje się zasadami uczciwości, transparentności i fair play.

**Świadomość marki (top of mind)**



**Indeks marki "Bank, który postępuje fair"**



Dalsza komunikacja zewnętrzna i wewnętrzna Banku planowana na kolejne kwartały roku 2012 będzie opierać się na opracowanych dowodach tak, aby ugruntować filozofię bankowości fair play i utożsamić ją z marką Banku BPH. Indeks marki z 102 w marcu 2011 roku wzrósł do 105 w grudniu 2011 roku.

Bank zakłada, że wdrożenie nowego pozycjonowania oraz wspierającego go kompleksowego programu inicjatyw pozwoli na wzmocnienie strony przychodowej Banku BPH poprzez lepszą rozpoznawalność marki na rynku, wzmocnione relacje z dotychczasowymi Klientami oraz pozyskanie do obsługi nowych Klientów.

## 7. Technologia informatyczna

W roku 2011 z perspektywy technologii informatycznych upłynął pod znakiem wspierania wzrostu biznesu, produktywności, ograniczania ryzyka bankowego oraz operacyjnego oraz zgodności regulacyjnej i bezpieczeństwa systemów informatycznych. Jednocześnie kontynuowany był proces integracji oraz optymalizacji zarówno środowiska aplikacyjnego Banku, jak i organizacji informatycznej.

Na przełomie roku 2010 i 2011 sformułowano strategię informatyczną Banku, skoncentrowaną na siedmiu celach:

- Budowie elastycznej organizacji IT,
- Bezkompromisowym dostosowaniu się do potrzeb biznesu,
- Innowacji w technologiach i usługach,
- Doskonałości operacyjnej,
- Koncentracji na produktywności,
- Rozwoju pracowników,
- Bezwzględnej zgodności z obowiązującym prawem i zasadami etycznymi.

Realizując tę strategię w roku 2011, Obszar Informatyki Banku BPH wdrożył m.in. następujące projekty i rozwiązania wspierające wzrost i produktywność Banku:

- Nowe produkty, takie jak Faktoring, Konto Kapitałne, Konto Maksymalne, Lokaty *Overnight*,
- Jednolitą i kompleksową obsługę Klienta w telefonicznym centrum kontaktu,
- Mechanizmy ujednolicające bazy danych o Klientach biznesowych,
- Nowe funkcjonalności dla kart debetowych i kredytowych,
- Konsolidację windykacji kredytów Klientów indywidualnych,
- Zredukowano o dwa liczbę centrów danych utrzymywanych przez Bank, co pozwoliło zmniejszyć koszty utrzymania infrastruktury,
- Dzięki rewizji kontraktów oraz umów, istotnie zredukowano bazę kosztową systemów informatycznych.

W roku 2011 koncentrowano się na realizacji wymagań regulacyjnych, zwłaszcza dostosowanie systemów Banku do wymagań dyrektywy *Consumer Credit Directive* i Ustawy o kredycie konsumenckim, ustawy o usługach płatniczych (*Payment Services Directive*) oraz regulacji związanych z przeciwdziałaniem praniu pieniędzy.

Obszar Informatyki Banku BPH w minionym roku realizował zadania związane z dalszym ujednolicaniem oraz doskonaleniem swojego działania. I tak:

- w pełni wdrożono model oddzielający zarządzanie infrastrukturą od zarządzania aplikacjami i rozwoju tychże;
- zakończono integrację procesów zarządzania operacyjnego wg. modelu ITIL (model ITIL dotyczy najlepszych praktyk w zarządzaniu organizacją IT; pojawienie się tej „marki” jest symbolem dojrzałości organizacyjnej w świecie technologii informatycznych);
- gruntownie zrewidowano i zintegrowano sposób prowadzenia projektów, czyniąc go jednolitym, niezależnie od systemu, lokalizacji i zespołu;
- wdrożono jednolity proces oraz narzędzie zarządzania uprawnieniami do systemów, zapewniając wysoką wydajność tego procesu, transparentność oraz pełną zgodność z obowiązującymi regulacjami i polityką bezpieczeństwa Banku;
- zintegrowano organizację i procesy wspierające zapewnienie jakości rozwiązań informatycznych w Obszarze Informatyki i rozpoczęto jej doskonalenie.

Wszystkie te działania pozwoliły utrzymać wysoką dostępność systemów i usług przez cały rok, a dodatkowo regularnie wdrażać nowe produkty oraz rozwiązania, co przyczyniło się do sukcesu Banku w powrocie na ścieżkę rentowności i budowie silnej marki.

## 8. Działalność Banku BPH S.A.

### 8.1 Działalność bankowości detalicznej

Bank BPH w 2011 roku obsługiwał 1,2 mln Klientów indywidualnych. Działalność Pionu Sprzedaży w 2011 roku charakteryzuje m.in.:

- wyjście z dwóch linii biznesowych, tj. kredytów ratalnych i kredytów samochodowych udzielanych przez pośredników,
- wzrost sprzedaży kredytów gotówkowych w ciągu całego roku oraz wysoka ich jakość.

#### Sieć dystrybucji

Na koniec 2011 r. sieć Banku BPH składała się z 286 oddziałów własnych, 143 placówek partnerskich. Dodatkowo Bank oferował swoje usługi we współpracy z grupą ponad 1,1 tys. pośredników finansowych. W 2011 r. Bank BPH otworzył 8 nowych oddziałów. Oddziały zostały przygotowane w nowym, atrakcyjnym formacie i standardzie. Zastosowano w nich nowatorskie rozwiązania i technologie, z myślą o wygodzie i komforcie dla Klientów oraz Pracowników Banku. Oddziały skierowane są do segmentów Klientów indywidualnych oraz biznesowych i świadczą pełny zakres sprzedaży produktów Banku i usług dla ww. segmentów. Bank prowadził działania mające na celu poprawę jakości i standardu obsługi Klientów w sieci oddziałów. Przeprowadzone zostały modernizacje oddziałów oraz rozpoczęto proces wdrożenia pełnej obsługi gotówkowej w całej sieci oddziałów, który będzie kontynuowany do 3 kwartału. Działania te objęły łącznie 62 oddziały. Bank gruntownie zmodernizował sieć bankomatów. W 2011 r. zainstalowano 176 nowych bankomatów na terenie całego kraju. W 2011 roku Bank nawiązał współpracę z sześcioma nowymi franczyzobiorcami i otworzył 5 nowych Placówek Partnerskich. W Placówkach Partnerskich został przygotowany nowy standard wyposażenia, który zwiększa możliwości zarządzania biznesem przez franczyzobiorców oraz znacząco wpływa na zwiększenie bezpieczeństwa w placówkach. Nowe wyposażenie w sieci franczyzowej to również nowoczesne rozwiązania i technologie w celu wzmocnienia standardów obsługi Klientów Banku.

#### Depozyty

Depozyty osób prywatnych na koniec 2011 roku wynosiły 8,3 mld zł i były o 2% niższe od stanu na koniec 2010 roku. Przy stosunkowo stałym poziomie sald udało się zmniejszyć koszt pozyskiwanego kapitału, który w roku 2011 sukcesywnie spadał. Środki zdeponowane przez Klientów detalicznych na koncie oszczędnościowym Sezam Oszczędzam wzrosły o około 7% r/r. Wzrost ten spowodowany jest w głównej mierze wprowadzeniem preferencyjnie oprocentowanego konta oszczędnościowego w pakiecie z kontami osobistymi: Kapitałnym i Maksymalnym. Dodatkowo sprzedaż kont osobistych wspomagana była wdrożeniem szeregu nowych powiązanych produktów depozytowych i innowacyjnych funkcjonalności. W 2011 roku uruchomiono między innymi: „lokatę nocną” lokującą w godzinach nocnych nadwyżkę środków na koncie osobistym Klienta (środki wracają na konto nad ranem), funkcję autooszczędzania umożliwiającą automatyczne przelewanie nadwyżek na koncie osobistym na wyżej oprocentowane

konto oszczędnościowe i inne. W roku 2012 planuje się rozwijanie na bazie produktów depozytowych ofert łączonych z wybranymi produktami z oferty Banku.

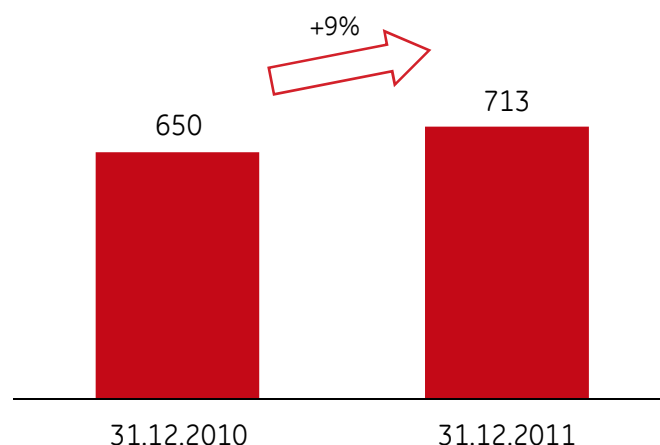
### Konta osobiste i karty debetowe

W 2011 roku wprowadzono nową gamę produktów transakcyjnych, pozwalających na budowanie silnych i długotrwałych relacji Banku z Klientem. W ramach przejrzystej oferty cenowej zaproponowano nowe rachunki Kapitałne konto i Maksymalne konto, bez opłat za takie usługi jak w szczególności wydanie karty do konta czy przelewy wykonywane w czasie rzeczywistym - Sorbnet.

Wprowadzenie tych produktów stanowi realizację najistotniejszych oczekiwań Polaków w zakresie kont osobistych. Bank zapewnia darmowe korzystanie z bankomatów w Polsce i na świecie, darmowe przelewy oraz dostęp do konta przez Internet. Dodatkowo Bank zaproponował szeroki pakiet *assistance* zapewniający pomoc w nagłych sytuacjach medycznych, domowych i drogowych, a także ubezpieczenie w podróży. W 2011 roku Bank zwiększył sprzedaż rachunków osobistych oraz oszczędnościowych o 9%.

W wyniku działań edukacyjnych i promocyjnych kierowanych do posiadaczy kart debetowych, które Bank prowadził przez cały rok, liczba oraz wolumen transakcji bezgotówkowych wzrosły o 11% w stosunku do 2010 roku.

**Liczba rachunków bieżących\* (tys.)**



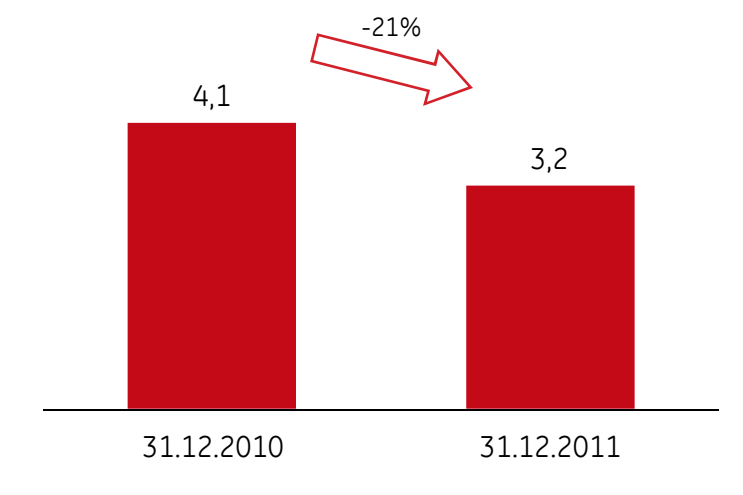
*\*/ Rachunki bieżące i oszczędnościowe.*

### Produkty inwestycyjne

W 2011 roku przeprowadzono dwie emisje funduszu zamkniętego BPH FIZ Multinwestycja na łączną kwotę prawie 86 mln zł.

W 2011 roku Bank pośredniczył w nabyciu przez Klientów jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych oraz certyfikatów inwestycyjnych BPH TFI za kwotę 345 mln zł. W wyniku trudnej sytuacji na rynkach kapitałowych w porównaniu do stanu na koniec 2010 roku, aktywa funduszy BPH TFI zmalały w ujęciu netto o 0,9 mld zł (-21%), osiągając poziom 3,3 mld zł.

#### BPH TFI – wartość aktywów funduszy (mld zł)



### Kredyty

#### Kredyty gotówkowe

W ramach oferty kredytów gotówkowych Bank BPH oferował standardowe kredyty gotówkowe oraz kredyty konsolidacyjne.

Oferta kredytów gotówkowych była dostępna w oddziałach własnych Banku, placówkach partnerskich, w sieci agentów współpracujących z Bankiem. Sprzedaż była realizowana również przez Centrum Telemarketingu oraz Internet.

W 2011 roku Bank udzielił ponad 80 tys. kredytów gotówkowych o łącznej wartości 1,43 mld zł. Na oddziały własne przypadło 58,7 tys. kredytów w kwocie około 1 mld zł, co stanowiło prawie 70% całej sprzedaży. Nowo udzielane kredyty charakteryzowały się wysoką jakością, co w konsekwencji spowodowało obniżenie udziału kredytów gotówkowych z opóźnieniem spłaty powyżej 30 dni z 5,4% na koniec pierwszego kwartału do 4,1% na koniec 2011 roku.

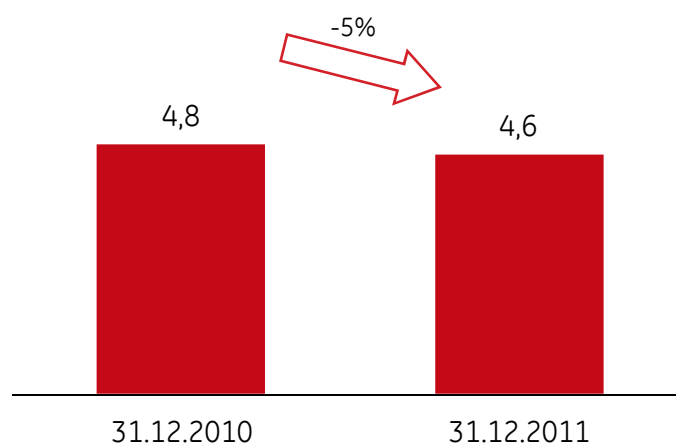
Spadek wolumenu kredytów spowodowany był wzrostem spłacalności kredytów gotówkowych.

W 2011 roku Bank rozszerzył wachlarz dedykowanych ofert dla wybranych segmentów Klientów. Poza kontynuowanym „Programem dla Profesjonalistów”, Bank wprowadził ofertę specjalną „Program dla Bankowca” oraz dedykowaną ofertę dla Klientów z wyższych segmentów. Programy te spotkały się z dużym zainteresowaniem ze strony Klientów. Bank sprzedał ponad 5 tys. kredytów na łączną kwotę prawie 204 mln zł.

Rok 2011 charakteryzował się stałą obecnością w mediach. Bank przeprowadził 3 ogólnokrajowe kampanie promocyjne wspierane przez liczne działania mikro-marketingowe.

Do wybranych grup Klientów Bank kierował regularne akcje marketingowe, oferując im kredyty z przyznanym limitem lub zaproszenia do skorzystania z oferty. W ramach tych działań udzielono kredytów na kwotę ponad 555 mln zł, co stanowiło około 39% sprzedaży kredytów gotówkowych.

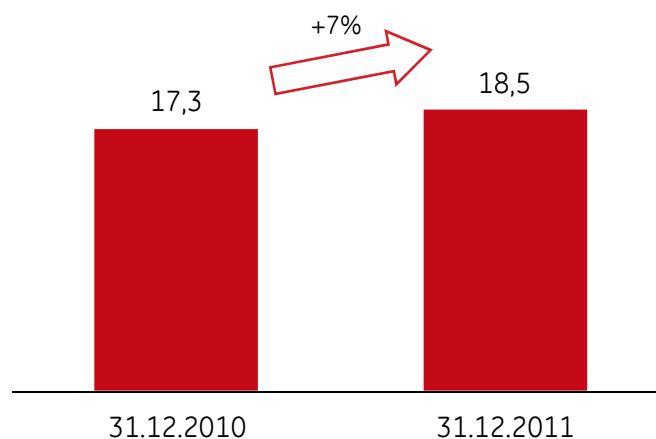
#### Kredyty gotówkowe (mld zł)



#### Kredyty hipoteczne

Sprzedaż kredytów hipotecznych Banku BPH w 2011 roku wyniosła 277 mln zł (1 025 sztuk), a udział w rynku nowych kredytów hipotecznych osiągnął poziom 0,6%. Łączne zadłużenie Klientów indywidualnych z tytułu kredytów mieszkaniowych w Banku wyniosło 18,5 mld zł, co przekłada się na 5,7% udziału w rynku. Zmiana wolumenu kredytów hipotecznych wynikała głównie ze wzrostu kursu franka szwajcarskiego. We wrześniu 2011 roku Bank wycofał z oferty kredyty hipoteczne indeksowane kursem walut obcych. W 2012 roku Bank nadal zamierza rozwijać ofertę kredytów w PLN i dostosowywać ją do aktualnych potrzeb i oczekiwań Klientów, oferując konkurencyjne warunki finansowania przy jednoczesnym zapewnieniu zakładanej przychodowości.

#### Kredyty hipoteczne (mld zł)



#### Karty kredytowe

Bank BPH oferował szeroki wachlarz kart kredytowych dla wszystkich segmentów Klientów indywidualnych. Nadal dużą popularnością cieszyły się karty oparte o tzw. „moneyback” (zwrot części wartości transakcji bezgotówkowych dokonanych kartą). Oferta obejmowała także karty prestiżowe *Platinum* i *World Signia*. Karty kredytowe Banku są wydawane pod auspicjami dwóch największych systemów płatniczych Visa i MasterCard.

W 2011 Bank koncentrował działania na intensywnych akcjach zwiększających aktywację i używalność kart poprzez dedykowane atrakcyjne oferty specjalne, jak również konkursy dla posiadaczy kart.



Na przełomie roku 2010/2011 Bank rozpoczął wydawanie kart zbliżeniowych Visa payWave. Obecnie wszyscy Klienci wnioskujący o nowe karty kredytowe Visa otrzymują możliwość dokonywania transakcji zbliżeniowych. W 2011 roku uatrakcyjniono ofertę, wprowadzając nowe usługi i funkcjonalności do kart kredytowych, m.in. możliwość zmiany kodu PIN w bankomatach Banku BPH. Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom Klientów wprowadzono również możliwość aplikowania o kartę kredytową w oparciu o zabezpieczenie środków na lokacie prowadzonej w Banku.

W ramach „Programu dla Profesjonalistów”, kontynuowana była specjalna oferta kart kredytowych skierowana do nowych i obecnych Klientów Banku pracujących w tzw. wolnych zawodach.

Zgodnie ze Strategią, Bank zakończył współpracę z pozostałymi partnerami detalicznymi, z sieciami sklepów Saturn, Media Markt oraz Makro Cash & Carry, we współpracy z którymi oferował partnerskie karty kredytowe (*co-branded*).

W 2011 roku Bank BPH wydał w sumie 73 tys. kart kredytowych. Na koniec 2011 roku łączna liczba kart wydanych przez Bank osiągnęła poziom 704 tys., a portfel zadłużenia na kartach wyniósł 1,8 mld zł.

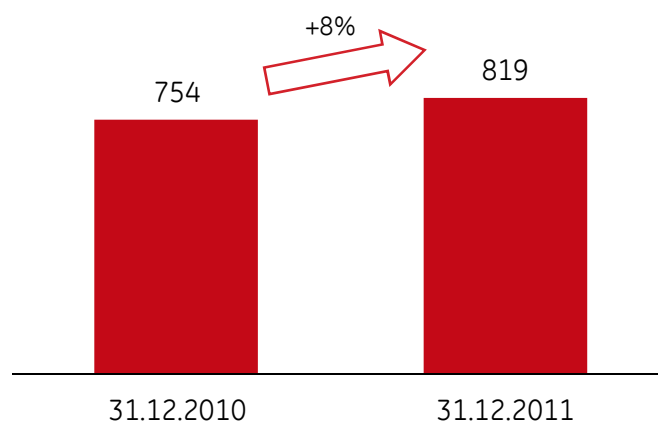
Zarówno liczba kart jak i ich portfel uległ zmniejszeniu w stosunku do poprzedniego roku, co było efektem zakończenia współpracy z partnerami detalicznymi, zamykaniem nieaktywnych rachunków jak również kontynuowania dyscypliny w zakresie polityki kredytowej.

### Bankowość internetowa

Platforma internetowa Banku BPH Sez@m charakteryzuje się jedną z najszerzych funkcjonalności na rynku oraz zastosowaniem zaawansowanych systemów zapewniających bezpieczeństwo operacji. Klienci mają dostęp do swoich rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych, kart kredytowych, rachunków maklerskich i rejestrów funduszy inwestycyjnych BPH TFI. Mogą również korzystać z dostępu do swoich rachunków przez inne kanały elektroniczne, jak telefon, SMS i WAP.

Wraz ze wzrostem dostępności kanału internetowego, stale rośnie też aktywność transakcyjna użytkowników platformy internetowej Sez@m. W 2011 roku Klienci indywidualni wykonali prawie 12 mln przelewów, co stanowiło wzrost o prawie 7% w stosunku do 2010 roku.

**Liczba użytkowników bankowości internetowej (tys.)**



W końcu 4. kwartału zostały uruchomione w formie pilotażu dla pracowników nowe funkcje w systemie bankowości internetowej:

- Asystent Finansowy – jest to nowoczesne narzędzie wspomagające Klientów w zakresie zarządzania finansami osobistymi poprzez kategoryzację oraz prezentację przychodów i wydatków w atrakcyjnej formie graficznej.
- serwis Bankowości Mobilnej – wersja systemu transakcyjnego dedykowana dla telefonów komórkowych i urządzeń przenośnych.

Koniec pilotażu zakończy się w I kwartale 2012 kiedy nowe usługi zostaną zaoferowane wszystkim Klientom Banku.

System internetowy Sez@m był istotnym kanałem pozyskiwania rachunków oszczędnościowych oraz lokat terminowych. Ponad połowa wolumenu lokat terminowych była otwierana przez Klientów w kanale internetowym.

W 2011 r. była kontynuowana współpraca z grupą RSA (*Link4*) sprzedaży ubezpieczeń komunikacyjnych w kanale internetowym ze specjalnie przygotowaną promocyjną ofertą w zakresie AC/OC.

### **Działalność Biura Maklerskiego**

Rok 2011 to rok dekonjunktury rynkowej i spowolnienia gospodarczego niemal w całej europejskiej gospodarce. Duża zmienność rynków przyniosła straty nawet wielu profesjonalnym inwestorom. Zastój obserwowaliśmy również na rynku ofert pierwotnych. Mimo chęci wejścia na GPW - sytuacja rynkowa zmuszała spółki do wycofywania się z tych planów.

Wszystko to spowodowało zdecydowany spadek zainteresowania Klientów otwieraniem rachunków inwestycyjnych oraz inwestowaniem na GPW. Biuro Maklerskie Banku BPH utrzymało swoją pozycję na rynku. Generuje stabilne obroty na rynku kasowym i terminowym, rocznie ponad 2 mld złotych na rynku akcji i 400 tys. sztuk kontraktów terminowych.

Biuro Maklerskie Banku działa w oparciu o 36 pełnozakresowych Punktów Przyjmowania Zleceń oraz punkty niepełnozakresowe we wszystkich pozostałych lokalizacjach oddziałów Banku BPH.

Z myślą o rozwoju naszego biznesu Biuro Maklerskie Banku BPH S.A. oraz Dom Maklerski Navigator podpisały umowę o współpracy w zakresie usług *corporate finance*. Kontrakt ten umożliwi współpracę obydwu podmiotów w zakresie prowadzenia pełnego procesu obsługi emisji akcji spółek oraz ich wprowadzania na giełdę, czy przygotowania ofert publicznych na rynku pierwotnym (IPO, SPO).

Rok 2011 to dla Biura Maklerskiego głównie okres przygotowywania się do wielu zmian, jakie czekają całe środowisko maklerskie. W lipcu 2011 r. rozpoczęła działalność jako samodzielny podmiot, wydzielona ze struktur KDPW SA, Izba Rozliczeniowa KDPW\_CCP SA. Biuro Maklerskie Banku BPH odegrało znaczącą rolę w wypracowaniu przez środowisko domów i biur maklerskich, modelu praktycznego zastosowania nowych zasad ustalania wysokości depozytów rozliczających. Biuro Maklerskie Banku BPH spełniło wszystkie wymogi Izby Rozliczeniowej i uzyskało status Uczestnika Rozliczającego. W ramach prac dostosowujących Biuro zmieniło regulacje wewnętrzne.

Biuro Maklerskie Banku BPH od kilkunastu kwartałów zajmuje pozycję na podium w rankingu prowadzonym przed Dział Nadzoru KDPW w zakresie niezawodności rozliczeń. W kwartalnych rankingach za pierwsze 3 kwartały 2011 roku Biuro zajęło raz drugie i dwa razy pierwsze miejsce w rankingu. Zdobyta pozycja świadczy o wyjątkowej staranności w prowadzeniu ewidencji, dokonywaniu rozliczeń i obsłudze operacji wykonywanych w systemie KDPW.

Dużym wyzwaniem dla rynku kapitałowego będzie rok 2012. GPW i domy maklerskie przygotowują się do zmiany systemu transakcyjnego, który umożliwi korzystanie z nowych zleceń oraz pozwoli międzynarodowym funduszom i bankom inwestycyjnym na handel algorytmiczny wykorzystujący najnowocześniejsze techniki inwestowania. Biuro Maklerskie Banku BPH rozpoczęło przygotowania do tych rewolucyjnych zmian już na początku 2011 roku – i prace te będą trwały cały rok 2012.

## 8.2 Działalność na rynku bankowości komercyjnej

Pion Bankowości Korporacyjnej, Małych i Średnich Przedsiębiorstw (PBKMiSP), świadczący usługi na rzecz dużych podmiotów gospodarczych jak również małych i średnich przedsiębiorstw (MSP), osiągnął w 2011 r. zaplanowany wynik finansowy zwiększając przychody o 6%.

### Wolumen depozytowy i kredytowy

O ponad 1,5 mld zł, zmniejszył się udział wysoko wolumenowych i nisko marżowych depozytów korporacyjnych, przy równoczesnym wzroście sald na rachunkach bieżących. Podobne zmiany strukturalne, choć na mniejszą skalę, miały również miejsce w segmencie MŚP.

W przypadku portfela kredytowego zanotowaliśmy wzrost wykorzystanych limitów r/r o ok. 8%. Był to przede wszystkim wynik intensywnej działalności akwizycyjnej w segmencie firm średnich i dużych (wzrost wolumenów kredytowych +45% r/r). Dodatkowym elementem wpływającym na wzrost wartości portfela kredytowego był udział Banku w kilku dużych projektach inwestycyjnych, w których nasze zaangażowanie przekroczyło 100 mln zł.

W przypadku kredytobiorców z segmentu MSP zanotowaliśmy w 2011 r. spadek r/r limitów kredytowych, co było konsekwencją wdrożenia przez Bank nowej strategii w zakresie sprzedaży niezabezpieczonych produktów kredytowych. Zważywszy na dużą niepewność rynkową podjęliśmy kroki, których celem była zmiany struktury portfela kredytowego poprzez zwiększenie portfela kredytów zabezpieczonych. Stosowne prace produktowe i projektowe trwały w drugiej połowie 2011 r.

### Przebudowa organizacyjna Pionu Bankowości Korporacyjnej i Finansowania Nieruchomości

W połowie 2011 r. zapadła decyzja o integracji organizacyjnej, produktowej oraz operacyjnej segmentu Klientów korporacyjnych oraz segmentu małych przedsiębiorstw zarządzanych w ramach Obszaru Klienta Biznesowego. Podstawową przesłanką dla podjętych działań były zidentyfikowane synergie biznesowe/ przychodowe (zaadaptowanie tzw. najlepszych praktyk w obu segmentach) jak również optymalizacja kosztowa poprzez integrację kanałów dystrybucji oraz unifikację oferty produktowej.

Wprowadzane w wyniku przeprowadzonego projektu zmiany, doprowadziły do powołania Pionu Bankowości Korporacyjnej, Małych i Średnich Przedsiębiorstw.

Równolegle pracowano nad przebudową oferty i procesów kredytowych i dopasowaniem ich do nowej zintegrowanej segmentacji Klientów MSP i korporacyjnych. Dla Klientów Segmentu Małych Firm przygotowana została nowa oferta odpowiadająca na wszystkie potrzeby tego segmentu, zarówno w zakresie finansowania bieżącego, jak i inwestycyjnego. Cechą wyróżniającą naszą ofertę na rynku będzie szybki proces kredytowy, wystandaryzowany i scentralizowany w jednostce Banku. Dzięki temu mała firma będzie mogła otrzymać zarówno limit debetowy, jaki i kredyt inwestycyjny w jeden dzień. Średnie firmy oraz Klienci korporacyjni będą mogli korzystać z zaawansowanych produktów kredytowych indywidualnie dostosowanych do ich potrzeb i specyfiki działalności.

W grudniu 2011 powołano Radę Klientów Biznesowych. Jej celem jest poznanie opinii Klientów na temat proponowanej oferty produktowej, jakości oferowanych usług oraz co również niezwykle ważne wzmacnianie relacji Banku z Klientami. W Radzie zasiada 50 przedsiębiorców współpracujących z naszym Bankiem. Zarząd Banku wraz z przedstawicielami linii biznesowych będzie spotykać się z Członkami Rady co kwartał.

## **Rozwój produktów i usług**

### **Bankowość Transakcyjna**

W szybko zmieniającym się otoczeniu ekonomicznym, bankowość transakcyjna pozostaje jednym z głównych filarów dochodowości w segmencie Klientów korporacyjnych oraz MŚP. Jej udział w wynikach PBKMiŚP w 2011 r. wyniósł 42%.

### **Zmiany organizacyjne i produktowe**

W celu dalszego wzrostu przychodów transakcyjnych oraz dążąc do budowy zintegrowanego modelu obsługi przedsiębiorstw dokonaliśmy w roku ubiegłym zmian organizacyjnych w ramach Obszaru Bankowości Transakcyjnej, tworząc Departament Bankowości Transakcyjnej i Elektronicznej. Jego celem jest przygotowywanie i zarządzanie nowoczesnymi produktami płatniczymi i rozliczeniowymi. Kolejną istotną zmianą organizacyjną było powołanie do życia w 4 kw. 2011 r. Departamentu Faktoringu, który odpowiedzialny jest za wdrożenia nowych usług w zakresie finansowania obrotowego poprzez kompleksową ofertę z zakresu dyskonta należności. Projekt ten został zrealizowany z wykorzystaniem doświadczeń Grupy GE, z uwzględnieniem światowej klasy rozwiązań informatycznych i operacyjnych zapewniających Klientom dostęp do elastycznej i atrakcyjnej oferty produktowej.

### **Rachunki bankowe**

W połowie 2011 r. zakończyliśmy pracę na uproszczoną dokumentacją do otwierania rachunków MSP oraz dokonaliśmy centralizacji procesów operacyjnych co pozwoliło na usprawnienie relacji z naszymi Klientami. Umożliwiliśmy również otwieranie rachunków na podstawie elektronicznej dokumentacji dostępnej na stronach internetowych Banku. W roku 2011 oferta bankowości transakcyjnej została poszerzona o rachunki *Escrow* (rachunki powiernicze oraz zastrzeżone). Aktualnie Bank oferuje rachunki w walucie PLN, EUR oraz USD. Nowe typy rachunków są odpowiedzią Banku na popyt ze strony Klientów na produkty zabezpieczające rozliczenie kontraktów oraz umów handlowych. W połowie 2011 r. Bank powrócił również na rynek usług świadczonych na rzecz jednostek administracji publicznej oferując produkt dedykowany do obsługi sądów powszechnych (TransDepozyt).

### **Usługi płatnicze**

Rok 2011 w obszarze płatności zagranicznych był rokiem rozwoju, automatyzacji i optymalizacji procesów związanych z realizacją płatności zagranicznych. Poniżej przedstawiamy najważniejsze zrealizowane projekty.

6 czerwca 2011 r. Bank BPH stał się bezpośrednim uczestnikiem systemu TARGET2. System ten jest paneuropejskim systemem służącym rozliczaniu płatności w euro w czasie rzeczywistym, który służy jednocześnie jako miejsce rozrachunku dla systemu EuroELIXIR i SEPA EuroELIXIR TARGET2 umożliwia szybsze i bardziej bezpieczne rozliczenia między bankami, pozwala redukować koszty rozliczeń i stwarza możliwość scentralizowanego zarządzania płatnościami. Klienci Banku mogą natomiast realizować płatności ekspresowe w euro w czasie rzeczywistym, co stanowi istotne wzbogacenie funkcjonalności systemu rozliczeń w Banku.

Rozszerzaniu działalności Banku w zakresie płatności na terenie UE posłużyło również reaktywowanie usługi GAITS (Global Account Information and Transfer Service) która umożliwia firmom monitoring i obsługę z zagranicy rachunków prowadzonych w Polsce w Banku BPH, jak również monitoring i obsługę z Polski rachunków prowadzonych za granicą. Jednocześnie przeprowadzono projekt dostosowania Banku do przepisów Ustawy o usługach płatniczych, która stanowi implementację zapisów Dyrektywy 2007/64/WE z dnia 13 listopada 2007 (tzw. Dyrektywa PSD- *Payment Services Directive*). W związku z tym, że Ustawa przewiduje dwa różne momenty na dostosowanie się banków do jej zapisów, z dniem 1 stycznia 2012 r. wprowadzono pierwszą część zmian dostosowującą działalność Banku do wymogów Ustawy w zakresie realizacji przelewów krajowych i zagranicznych. W tym zakresie wprowadzono m.in. nowy produkt dedykowany do płatności w EURO - Polecenie wypłaty EOG. Charakterystyka nowego produktu oraz uczestnictwo Banku w europejskich systemach rozliczeniowych pozwala na realizację płatności w euro z rachunku

prowadzonego w dowolnej walucie EOG, w szybki i prosty sposób i stanowi atrakcyjny element oferty dla każdego segmentu Klientów Banku.

### **Bankowość internetowa**

W 2011 r. Klienci segmentu korporacyjnego i MSP, będący użytkownikami systemu BusinessNet, uzyskali dostęp do samodzielnego zarządzania uprawnieniami, limitami oraz schematami akceptacji. Funkcjonalności te są częścią Modułu Prawnego w BusinessNet. Z kolei dla Klientów potrzebujących finansowania cyklu rozliczeniowego transakcji w BusinessNet został udostępniony moduł Faktoring BPH. Dla potencjalnych Klientów Platforma BusinessNet otrzymała też wersję demonstracyjną, która jest dostępna poprzez stronę internetową Banku.

W grudniu 2011r. rozszerzono funkcjonalności modułu BankConnect o stronę Active. Klienci mają możliwość wysyłania i podpisywania zleceń do Banku z systemów finansowo-księgowych poprzez webservices bez konieczności każdorazowego logowania się do systemu bankowości elektronicznej BusinessNet. W ramach projektu BankConnect w ubiegłym roku nawiązaliśmy współpracę ze znaczącymi dostawcami oprogramowania ERP/FK w Polsce m.in: Simple, ERP, SAP, E-conomic, Macrologic Xpertis. Owe systemy natywnie obsługują BankConnect w ramach programów współpracy bankConnect Active przygotowano do możliwości zakupu/ sprzedaży walut w systemach ERP/FK poprzez webservices analogicznie do DealingNet.

### **Zarządzanie należnościami**

W ramach grupy produktowej zarządzanie należnościami w 2011 r. Bank przetworzył blisko 30 mln transakcji typu TransCollect na łączną kwotę ponad 13 mld zł. Warto odnotowania jest dalsze umocnienie pozycji Banku BPH jako banku rozliczeniowego w sektorze energetycznym. Współpraca z kluczowymi Klientami z tego sektora zaowocowała m.in. rozwojem obsługi nowych kanałów płatności. W mienionym roku odnotowano także znaczący przyrost bazy Klientów w segmencie MSP, będący m.in. reakcją na rozbudowanie oferty produktowej skierowanej do tego segmentu Klientów.

### **Operacje gotówkowe**

W 2011 roku odnotowany został rekordowo wysoki wolumen wpłat zamkniętych w segmencie Klientów korporacyjnych o łącznej wartości 15,13 mld, zł tj. ok. 1 mld zł większy niż rok wcześniej. Rekordy wielkości wpłat padały m.in. w produkcie TransCashID, gdzie dwukrotnie osiągnięty został poziom 1 mld zł wpłat miesięcznie.

Rok 2011 to także obniżenie kosztów obsługi gotówki w Banku poprzez konsolidację 80% wolumenu u jednego dostawcy, co bezpośrednio przełoży się na oszczędności, które w skali roku wyniosą 23%. Jednocześnie nowe warunki cenowe poszerzą nasz wachlarz możliwości w procesie pozyskiwania Klientów i zwiększą dochodowość obecnego portfela Klientów. Końcówka 2011 r. to również prace nad wdrożeniem produktu TransPay dla nowego segmentu Klientów MSP oraz jego udostępnieniem w systemie BankConnect w 1 kw. 2012 r.

### **Produkty kartowe**

W roku 2011 zanotowaliśmy znaczący wzrost liczby aktywnych kart typu *charge* w segmencie MSP. Średnia liczba aktywnych kart tego typu wzrosła w stosunku do 2010 r. o 1 336 kart, a średni wolumen transakcji bezgotówkowych wzrósł o 378 tys. zł. Z końcem roku zakończyliśmy wdrożenia nowej platformy informatycznej (Vision+) dla kart debetowych. Pozwoliło to na poszerzenie funkcjonalności produktu o opcje kart chipowych, autoryzację poprzez PIN, tryb ekspresowy wydania karty, dodatkowe limity transakcji.

Warto również wspomnieć o sukcesie jakim było wydanie wraz z firmą Sodexo, ponad 371 tys. kart przedpłaconych (w tym ponad 200 tys. aktywnych), co stanowi około 20% rynku kart PrePaidów w Polsce.

Rok ubiegły był również okresem poszerzeniem funkcjonalności naszej platformy płatniczej (C2B) wykorzystywanej do regulowania zobowiązań osób fizycznych wobec dostawców usług masowych (TransKasa). Bank BPH, dzięki współpracy z firmą Polskie ePłatności, jako pierwszy na rynku zaoferował bezpieczne i wygodne regulowanie opłat w TransKasie kartami płatniczymi VISA i MasterCard.

Z końcem 2011 r. w punktach handlowo-usługowych w całej Polsce znajdowało się blisko 13 tysięcy sztuk terminali rozliczanych przez Bank BPH, co po 1,5 roku działalności daje nam to blisko 5 % udział w rynku usług tego typu. Dbając o rozwój naszej oferty kartowej w ostatnim roku poszerzyliśmy wachlarz oferowanych usług w ramach POS Acquiringu m.in. o akceptację kart płatniczych renomowanych organizacji płatniczych Dinners Club oraz American Express.

#### **Udział Banku w finansowaniu projektów Unii Europejskiej**

Bank BPH wspiera Klientów, którzy korzystają z funduszy Unii Europejskiej, a jego celem jest utrzymanie silnej pozycji wśród instytucji zapewniających finansowanie inwestycji beneficjentom programów UE z sektora MSP. W swojej ofercie Bank posiada produkty kredytowe dostosowane do zasad korzystania z funduszy pomocowych (Euro Ekspres Kredyt, Kredyt Technologiczny), prowadzona jest także działalność informacyjną i szkoleniową w tym zakresie głównie podczas bezpośrednich spotkań z Klientami oraz za pośrednictwem Internetu. W 2011 roku przedsiębiorcom ubiegającym się o pomoc unijną Bank BPH udzielił kredytów lub promesy finansowania w łącznej wysokości ponad 106 mln zł.

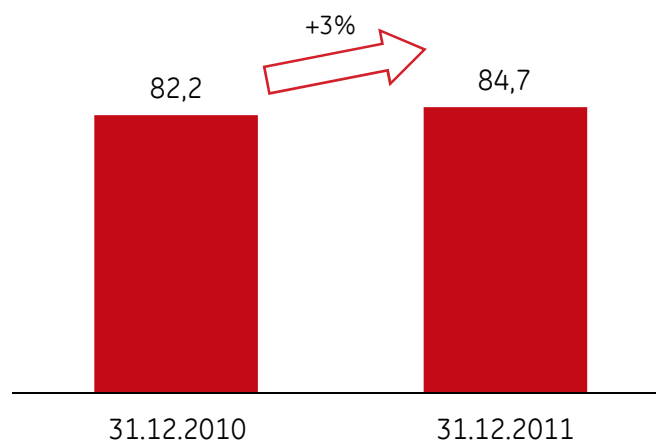
#### **Współpraca z Europejskim Funduszem Inwestycyjnym**

Na mocy umowy podpisanej w grudniu 2011 r. Bank BPH został Pośrednikiem Finansowym wspólnotowego Programu Ramowego na rzecz Konkurencyjności i Innowacji na lata 2007-2013. Decyzją Komisji Europejskiej środki z tego programu zostały przeznaczone na gwarancje kredytowe udzielane przez Europejski Fundusz Inwestycyjny (EFI) dla mikro, małych i średnich przedsiębiorców w ramach Systemu Gwarancji dla sektora MSP. Poręczeniami EFI zostały objęte w Banku BPH następujące produkty kredytowe: Auto Sezam, Kredyt Inwestycyjny w ofercie dla Klienta biznesowego, Kredyt Inwestycyjny w ofercie dla Klienta korporacyjnego. Korzyścią dla Banku z podpisanej umowy jest możliwość zabezpieczenia portfela kredytów o wolumenie 600 mln zł, a w przypadku straconych kredytów możliwość realizacji wypłaty z udzielonej gwarancji do 50% kwoty udzielonego kredytu. Korzyścią dla Klientów ze zmodyfikowanej oferty są mniejsze wymagania Banku co do ustanawianych zabezpieczeń, mniejszy lub brak wymaganego wkładu własnego oraz korzystniejsze warunki cenowe.

#### **Obszar Produktów Skarbowych i Powierniczych**

Przychód na działalności w 2011 roku wyniósł 84,7 mln zł i był o 3% wyższy w porównaniu z rokiem ubiegłym. Wzrost dochodów udało się osiągnąć dzięki wysokiemu poziomowi oferowanych usług, skutecznemu zarządzaniu ryzykiem oraz efektywnej współpracy z Klientami.

#### Przychód z produktów skarbowych i powierniczych (w mln zł)



Sytuacja na rynkach finansowych, w szczególności nieprzewidywalność i duża zmienność, skutkowała większym zapotrzebowaniem Klientów na produkty walutowe. Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom Klientów sprzedaż koncentrowała się na wystandaryzowanych produktach: natychmiastowych i terminowych transakcjach wymiany walut oraz prostych transakcjach zabezpieczających ryzyko stopy procentowej, w tym również w segmencie Małych i Średnich Przedsiębiorstw.

Duży nacisk został położony na dostosowanie oferty produktowej do potrzeb Klientów, optymalizację procesów oraz rozwój kanałów dystrybucji. Dokumentacja transakcji skarbowych spełniała najwyższe standardy na rynku i w pełni umożliwiała zawieranie transakcji zgodnie z oczekiwaniami Klientów.

System DealingNet (internetowy kanał sprzedaży) w roku 2011 był preferowanym narzędziem do zawierania transakcji przez Klientów oraz utrzymał swoją pozycję w czołówce platform transakcyjnych dla produktów skarbowych. Innowacyjne rozwiązania oraz pełna integracja z bankowością elektroniczną przyczyniły się do łatwego i szybkiego dostępu do produktów skarbowych przez Internet oraz ułatwiły Klientom zarządzanie środkami finansowymi. W odpowiedzi na potrzeby Klientów w DealingNet wprowadzone zostały dodatkowe funkcjonalności, z których najważniejsza to kwotowania ciągłe bez limitu czasu. Systematyczny wzrost liczby Klientów komercyjnych (o 18,6% w stosunku do roku poprzedniego) oraz liczby zawieranych transakcji (o 5,4%) jest potwierdzeniem atrakcyjności systemu i jego konkurencyjności na polskim rynku.

Bank utrzymał również swoją pozycję na rynku usług powierniczych w 2011 roku. Departament Powierniczy Banku BPH rozpoczął współpracę z nowymi funduszami inwestycyjnymi oraz brokerami – zdalnymi członkami GPW. Warty podkreślenia jest fakt, że łączna wartość transakcji rozliczonych przez Departament Powierniczy Banku BPH dla zdalnych członków GPW wzrosła w 2011 roku o blisko 42% w stosunku do 2010 roku, przy ogólnorynkowym wzroście o 21%.

Obszar Produktów Skarbowych i Powierniczych w zakresie oferty produktowej, dokumentacji klientowskiej oraz kanałów dystrybucji spełniał najwyższe standardy. Przejrzyste zasady zawierania transakcji i oferta produktowa dostosowana do potrzeb Klientów istotnie wpłynęły na postrzeganie Banku pod względem zaufania Klientów. Transakcje zawierane z Klientami spełniały standardy Dyrektywy MiFID zaimplementowanej do polskiego systemu prawa i były zgodne z polityką *compliance*.

### 8.3 Zarządzanie aktywami i pasywami

Działania Obszaru Skarbu w 2011 roku koncentrowały się na:

- Zarządzaniu płynnością, inwestycjami oraz pozycją walutową w Banku;
- Zarządzaniu finansowaniem i minimalizacji jego kosztu, dzięki czemu na koniec 2011 roku Bank zredukował koszty odsetkowe o 12,7% r/r;
- Kontynuacji optymalizacji finansowania otrzymywanego z GE, która jest częścią długoterminowej strategii Banku polegającej na ograniczaniu tego zadłużenia i dążeniu do samofinansowania;
- Zakończeniu wdrożenia modelu statystycznej charakterystyki produktów bankowych pozwalającego precyzyjnie definiować ryzyko płynności i rynkowe na poziomie poszczególnych produktów lub grup produktów w celu efektywnego zarządzania aktywami i pasywami Banku.

Na krajowym rynku finansowym Bankowi BPH po raz kolejny został przyznany status Dealera Rynku Pieniężnego. Status ten umożliwia bezpośredni dostęp do operacji płynnościowych oferowanych przez Bank Centralny i w związku z tym pozwala na bardziej efektywne i bezpieczniejsze zarządzanie płynnością Banku. Ponadto Bank podpisał 6 nowych Credit Support Annex, znacząco niwelujących ryzyko ekspozycji kredytowych wynikających z działalności międzybankowej na instrumentach pochodnych.

W 2012 roku Bank w dalszym ciągu będzie prowadził skuteczną politykę finansowania, opartą na dywersyfikacji struktury produktowej i terminowej pasywów.

## 9. Kapitał ludzki

### 9.1 Zatrudnienie w Banku BPH

Zatrudnienie na koniec 2011 roku bez urlopów macierzyńskich, wychowawczych i bezpłatnych wynosiło 6 162 etatów i było niższe o 708 etatów w porównaniu z końcem 2010 roku. Spadek ten wynikał w głównej mierze z przeprowadzonych w Banku procesów restrukturyzacyjnych.

#### Zatrudnienie w etatach (bez urlopów macierzyńskich, wychowawczych i bezpłatnych)

Jednostki organizacyjne	31 grudnia 2011	31 grudnia 2010
Bankowość Detaliczna	2 081	2 785*
Bankowość Komercyjna	438	392*
Funkcje wsparcia	3 583	3 631
Biuro Maklerskie	54	56
Kasa Mieszkaniowa	6	6
<b>Razem Bank BPH</b>	<b>6 162</b>	<b>6 870</b>

*\*/ Zmiana organizacyjna polegająca na przeniesieniu Obszaru Klienta Biznesowego z Pionu Bankowości Detalicznej do PBKMISP.*

Spadek liczby pracowników w bankowości detalicznej związany był z realizacją strategii Banku polegającej na wyjściu z linii finansowania sprzedaży ratalnej. Natomiast wzrost zatrudnienia w bankowości korporacyjnej wynikał z wdrażania nowego podejścia do obsługi Klienta biznesowego.



Porównanie struktury zatrudnienia z wyodrębnieniem kadry kierowniczej w odniesieniu do roku 2010 obrazuje poniższa tabela. Do kadry kierowniczej Banku zaliczono Zarząd oraz dyrektorów wszystkich szczebli zarządzania wliczając stanowiska, w których nazwie występuje fraza „dyrektor”.

#### Struktura zatrudnienia Banku BPH (w etatach)

Stan na 31 grudnia 2011			Stan na 31 grudnia 2010		
Ogółem etaty	Kadra kierownicza	Pozostali pracownicy	Ogółem etaty	Kadra kierownicza	Pozostali pracownicy
6 162	572	5 590	6 870	555	6 315

Pracownicy Banku BPH mają odpowiednie przygotowanie merytoryczne i doświadczenie zawodowe. Średnia wieku w skali roku nieznacznie się podniosła z 33,8 do 34,1 lat na koniec 2011 roku. Zdecydowaną większość kadry Banku stanowią kobiety: ich udział na koniec 2011 roku wynosił 68,4% w porównaniu do 68,9% rok wcześniej. Wskaźnik pracowników Banku legitymujących się wyższym wykształceniem wzrósł z 69,9% ogółu zatrudnionych w grudniu 2010 roku do 73,1% na koniec 2011 roku.

Bank zachęca swoich pracowników do podnoszenia własnych kwalifikacji zawodowych oraz uzupełniania wykształcenia, co stwarza większą możliwość awansu wewnętrznego. Pracownicy mogą m.in. samodzielnie określać swoje predyspozycje i preferencje w zakresie przyszłej ścieżki rozwoju, tak, aby stać się ekspertami w określonej dziedzinie lub znaleźć się na drodze do menedżerskiego awansu.

Bank BPH od wielu lat udziela wsparcia finansowego tym spośród swoich pracowników, którzy w wyniku różnych zdarzeń losowych znaleźli się w szczególnie trudnej sytuacji życiowej. Temu celowi służy specjalny Fundusz Pomocy Pracownikom. W 2011 roku środki finansowe na nim zgromadzone zostały przeznaczone m.in. na: pokrycie kosztów leczenia, finansowanie turnusów rehabilitacyjnych, wypłatę "rent" dla dzieci zmarłych pracowników.

## 9.2 Restrukturyzacja zatrudnienia

Kontynuując przyjętą w maju 2010 roku Strategię przebudowy platformy biznesowej w roku 2011 Bank BPH ograniczył liczbę pracowników w trybie restrukturyzacji negocjowanej z zakładowymi organizacjami związkowymi. Pierwotnie przewidywano łączną redukcję zatrudnienia na poziomie nie większym niż 1 472 pracowników w okresie od czerwca 2010 do 31 grudnia 2011 roku, z czego ostatecznie restrukturyzacją objęto 1 029 pracowników, w tym 701 w 2010 roku. Bank realizował uzgodnione z zakładowymi organizacjami związkowymi działania osłonowe w postaci programu pomocy w zakresie przekwalifikowania wspierającego uzyskanie innego zatrudnienia i odszkodowań, których wielkość uzależniono od stażu pracy w Banku. Spadek zatrudnienia ogółem postępuje w Banku szybciej niż zwolnienia grupowe, co wynika m.in. z polityki efektywnego zarządzania wakacjami oraz przekwalifikowania, jak też naturalnych odejść.

W obszarze dialogu społecznego, spory zbiorowe wszczęte przez związki zawodowe we wcześniejszych latach, pozostają nadal otwarte z formalnego punktu widzenia. Od stycznia 2005 roku trwa spór dotyczący wewnętrzzakładowych Regulaminów: Pracy i Wynagradzania, a od października 2007 roku - drugi spór zbiorowy wszczęty przez dwa związki zawodowe, który został przez pracodawcę przyjęty w części dotyczącej żądania podwyżki wynagrodzeń zasadniczych. Spory te są nieaktywne.

## 9.3 Polityka wynagrodzeń i ocena pracownicza

Z początkiem 2011 roku w Banku zaczęły obowiązywać nowe Regulaminy Wynagradzania i Pracy, które wprowadziły jednolity katalog i taryfikator stanowisk oraz uporządkowały systemy premiowe funkcjonujące w poszczególnych

pionach Banku. Działanie to wieńczyło tzw. fuzję operacyjną w zakresie zasobów ludzkich i przyczyniło się do zbliżenia standardów funkcjonujących w Banku BPH do standardów i praktyk rynkowych.

Kolejnym ważnym wydarzeniem było wprowadzenie nowego programu nagradzania pracowników, tzw. *Above and Beyond*. Celem tego programu jest promowanie wśród pracowników postaw współpracy, zaangażowania i innowacyjności. Program ma nowatorską na polskim rynku konstrukcję, w której każdy pracownik Banku może uczestniczyć w procesie nominowania do nagrody.

Zasadnicza struktura wynagrodzenia w Banku pozostała bez zmian. Wynagrodzenie pracownika składa się z płacy zasadniczej, zależnej od stanowiska pracy (część stała) oraz premii (część zmienna). Każde stanowisko podlega wycenie z uwzględnieniem warunków rynkowych. System premii uzależniony jest od wykonania celów sprzedażowych (w przypadku pracowników sieci dystrybucji), wyników Banku, jak też rocznej oceny pracowniczej (tzw. *Employee Management System, EMS*). Ocena ta prowadzona jest według unikatowej metodologii i doświadczeń zgromadzonych przez GE. Elementem oceny jest tzw. sesja „C”, podczas której wyłaniani są pracownicy najbardziej utalentowani i z największym potencjałem rozwojowym. Ocena jest dokonywana w oparciu o wyniki pracy i przejawiane wartości. Toczy się ona na kilku poziomach organizacji, odpowiednio do kategorii zaszeręgowania, a jej wynik jest powiązany z gratyfikacją w postaci podwyżek wynagrodzeń zasadniczych i premii, a także oferowanych przez Bank szkoleń. Pracownik otrzymuje informacje zwrotne od bezpośredniego przełożonego na temat jego postawy, aby móc sprostać oczekiwaniom osób z nim współpracujących. Wychodząc także naprzeciw oczekiwaniom pracowników, menedżerowie Banku zostali wyposażeni w dodatkowe materiały wspomagające efektywne planowanie kariery.

#### 9.4 Szkolenia i rozwój personelu

Bank w sposób konsekwentny realizuje strategię wsparcia i rozwoju pracowników, stanowiących znaczący zasób. Rok 2011 upłynął pod znakiem dalszego rozwoju programów szkoleniowych i rozwojowych dostępnych dla pracowników jak i kadry menedżerskiej Banku. W 2011 roku przeszkolono większość pracowników a wysiłki Banku zostały docenione m.in. w niezależnym audycie polityki personalnej - Bank BPH po raz kolejny został wyróżniony prestiżowym tytułem „Inwestor w Kapitał Ludzki” przez Fundację Obserwatorium Zarządzania. Strategia szkoleniowa przyjęta przez Bank jest podporządkowana aspiracji kreowania przyjaznego i twórczego miejsca pracy i opiera się na czterech filarach. Są to:

- Akademia Rozwoju – inicjatywa promująca budowanie kultury dzielenia się wiedzą, której popularność wśród pracowników stale rośnie. W 2011 roku w kilkuset szkoleniach tego typu wzięło udział ok. 29,27% wszystkich pracowników Banku.
- *Learn & Lead* – inicjatywa wewnętrzna mająca na celu wzmocnienie kompetencji menedżerskich poprzez szkolenia dla kadry kierowniczej Banku. Szkolenia prowadzone są przez wewnętrznych trenerów, którzy otrzymali certyfikat wydawany przez centrum szkoleniowe General Electric w Crotonville.
- Szkolenia menedżerskie – organizowane przede wszystkim na podstawie najlepszych w swojej klasie i sprawdzonych programów wewnętrznego Uniwersytetu dla Liderów GE w Crotonville, którymi objęto w zeszłym roku wielu menedżerów różnego szczebla. W Banku uruchomiono także program Akademia Menedżera, którego celem było wzmocnienie podstawowych umiejętności oraz kompetencji kadry Banku w wybranych pionach.
- Szkolenia lokalne – zarówno z produktów i systemów bankowych, kursy języka angielskiego, jak też szkolenia nakierowane na wzmocnienie kompetencji menedżerskich, np. umiejętności z zakresu zwiększania zaangażowania pracowników oraz efektywnego prowadzenia spotkań. Na uwagę zasługuje zwłaszcza program onboardingu sprzedażowego, wdrożony w Pionie Sprzedaży, w ramach którego każdy nowozatrudniony pracownik oddziału ma możliwość uczestniczenia w szeregu szkoleń kompleksowo przygotowujących go do efektywnej pracy.
- Szkolenia e-learningowe – nowoczesne i efektywne rozwiązanie wspierające proces rozwoju pracownika, dostępne dla całej organizacji poprzez korporacyjną platformę szkoleń elektronicznych *MyLearning*.

Oferta rozwojowa dostosowana była do potrzeb pracowników zidentyfikowanych w badaniu opinii pracowniczej GEOS (GE Opinion Survey). W wyniku tego badania, które objęło wszystkich pracowników Banku, w 2011 roku zorganizowanych zostało w Banku wiele inicjatyw wspierających zaangażowanie pracowników i przyczyniających się do wzrostu biznesu. Inicjatywy realizowane były „przez pracowników dla pracowników” i ukierunkowane były na poprawę klimatu organizacyjnego oraz pobudzenie innowacyjności.

Poza ofertą szkoleń, pracownicy Banku BPH mogli korzystać z lokalnych i korporacyjnych programów rozwojowych, m.in. takich jak:

- „Kariera na obcasach”, czyli inicjatywa skierowana do aktywnych i ambitnych kobiet, wspierająca ich rozwój zawodowy;
- „Coach for Better” kształtującym profesjonalny zespół coachów wewnętrznych w Banku BPH;
- „Executive coaching” wspierający rozwój kadry managerskiej średniego i wyższego szczebla, w którym udział wzięło 20 utalentowanych kobiet oraz ich przełożeni, którzy przygotowani zostali do pełnienia roli coacha;
- GlobalEnglish, czyli program nauki języka angielskiego online, z którego skorzystało blisko 300 pracowników

Bank rozwijał także aktywną politykę rekrutacyjną, której podstawowym założeniem jest pozyskanie talentów. Proces rekrutacyjny realizowany jest w sposób transparentny i w oparciu o sprawdzony model. Pozyskanie talentów dopiero wkraczających na rynek pracy jest możliwe m.in. dzięki fundowaniu praktyk w ramach konkursu „Grasz o staż”. W 2011 roku Bank zaoferował 12 płatnych staży dla najbardziej utalentowanych, młodych osób. Bank wzmocnił także swoje działania w zakresie tzw. *Employee branding* zwiększając swoją obecność na wielu forach i portalach, także społecznościowych. Bank uczestniczył również w targach pracy i dniach kariery, adresowanych do studentów i absolwentów uczelni wyższych. Poza uczestnictwem w stacjonarnych targach pracy w Warszawie, Krakowie i Gdańsku, informacje o aktualnych rekrutacjach i możliwościach rozwoju w organizacji były dostępne podczas wirtualnych targów pracy, organizowanych przez najpopularniejsze w Polsce portale rekrutacyjne.

## 9.5 Kultura korporacyjna

Budowanie wspólnej kultury korporacyjnej pozostawało jednym z głównych obszarów funkcjonowania Banku. Wyniki wspomnianego wcześniej badania opinii pracowniczej, przeprowadzonego w 2010 roku, były doskonałą podstawą do wzmocnienia komunikacji kadry menedżerskiej z pracownikami Banku. Wyniki badania zostały poddane dogłębnej analizie przez 6 zespołów, w których znaleźli się reprezentanci wszystkich Pionów oraz przedstawiciele sieci sprzedaży. Praca tych zespołów koncentrowała się wokół obszarów strategia, przywództwo, rozwój talentów, innowacje, zaangażowanie oraz potrzeby Klientów. Przygotowano a następnie wdrożono szereg działań oraz inicjatyw niezbędnych do podjęcia w celu zwiększenia identyfikacji pracowników ze Strategią Banku i sprostania wyzwaniom z nią związanych.

Wdrożono wiele inicjatyw komunikacyjnych, inicjatywy przywódcze oraz rozwojowe, które pozwoliły pracownikom na lepsze rozumienie strategii biznesowej ale także wzajemne poznanie i nawiązanie nieformalnych relacji. W 2011 roku przeprowadzono m.in. wiele przedsięwzięć integracyjnych skierowanych do pracowników, w tym Karnawał Trzech Miast, nawiązujący do głównych lokalizacji Banku, kwartalne spotkania kadry managerskiej poświęcone dialogowi pracowników i Zarządu Banku a także pikniki rodzinne promujące zdrowy tryb życia.

Kolejnym ważnym obszarem funkcjonowania Banku była aktywna promocja szeroko pojętej różnorodności. Realizowano programy rozwojowe skierowane do utalentowanych kobiet a Członkowie Zarządu Banku osobiście zaangażowali się w działania mające na celu wspieranie aktywności Banku na tym polu.

Wszystkie te inicjatywy przyczyniły się do znaczącego wzmocnienia nastrojów pracowniczych, co potwierdziły wyniki kolejnego cyklicznego badania opinii pracowniczej przeprowadzonego w drugiej połowie 2011 roku. Pracownicy doce-

nili wysiłki ukierunkowane na uczynienie Banku BPH jeszcze lepszym miejscem pracy a liczba udzielonych przez nich pozytywnych odpowiedzi była znacząco wyższa w stosunku do 2010 roku.

W 2011 roku z dużym sukcesem kontynuowany był program funkcjonowania niezależnych Rzeczników Praw Pracowniczych (*Ombudspersons*), zajmujących się wszelkimi nieprawidłowościami zgłoszonymi przez pracowników.

Bank rozwijał także program wolontariatu pracowniczego (*GE Volunteers*), którego celem było zaangażowanie pracowników w realizację wybranych projektów na rzecz społeczności lokalnych. Program spotkał się z dużym zainteresowaniem i zaangażowaniem pracowników a także pozytywnym odbiorem w środowisku działania Banku.

## 9.6 Długoterminowy Program Motywacyjny General Electric Company

Kontynuowano Długoterminowy Program Motywacyjny GE dla kadry menedżerskiej najwyższego szczebla. Opcje przyznane w 2011 roku wszystkim pracownikom szczebla kierowniczego poniżej Zarządu Banku sięgnęły 100 500 (w 2010 roku: 95 500). Opcje udzielone Członkom Zarządu Banku zostały przedstawione w poniższych tabelach.

### Opcje przyznane w 2011 roku poszczególnym Członkom Zarządu Banku

Imię i nazwisko	Opcje na akcje GE
Richard Gaskin	60 000
George Newcomb	18 000
Grzegorz Dąbrowski	6 000
Krzysztof Nowaczewski	8 000
Ronald Malak	5 000
Grzegorz Jurczyk	6 000
Mathias Seidel	10 000*
Grażyna Utrata	4 000
<b>Razem</b>	<b>117 000</b>

\* M. Seidel otrzymał opcje na akcje w czerwcu, pełniąc już obowiązki Wiceprezesa Zarządu Banku BPH, ale związane one były z poprzednią pracą w GE.

### Opcje przyznane w 2010 roku poszczególnym Członkom Zarządu Banku

Imię i nazwisko	Opcje na akcje GE	RSU
Richard Gaskin	40 000	25 000
George Newcomb	15 000	0
Grzegorz Dąbrowski	7 500	0
Carl Norman Vökt	7 100	0
Ronald Malak	8 000	0
Cezary Mączka	3 300	0
<b>Razem</b>	<b>80 900</b>	<b>25 000</b>

## 10. Wyniki finansowe Banku BPH S.A. za 2011 rok

### 10.1 Rachunek zysków i strat

Zysk za okres wyniósł w 4 kwartale 2011 roku 58 154 tys. zł i był o 16,75% wyższy od zysku za okres z 4 kwartału roku ubiegłego w wysokości 48 412 tys. zł. Cały 2011 rok zamknął się zyskiem za okres w kwocie 205 833 tys. zł.

#### Wynik z tytułu odsetek

Wynik z tytułu odsetek za 2011 rok wyniósł 1 336 069 tys. zł i był niższy niż w porównywalnym okresie 2010 roku o 2,4% (tj. o 33 323 tys. zł). Spadek kosztów odsetkowych o 12,3% r/r nie skompensował niższych o 6,3% r/r przychodów odsetkowych. Spadek ten wynikał z konsekwentnej realizacji strategii optymalizacji kosztów finansowania, która dotyczyła zarówno depozytów klientów, jak i linii kredytowych z GE Capital. Natomiast zmiana przychodów odsetkowych była wynikiem skurczenia się wolumenu kredytów na koniec 2011 rok. Było to konsekwencją modyfikacji portfela kredytowego polegającej na wycofaniu się z kredytów ratalnych, samochodowych udzielanych przez pośredników oraz kontynuowania dyscypliny w zakresie ryzyka kredytowego.

#### Wynik z tytułu odsetek (tys. zł)

Wynik z tytułu odsetek (tys. zł)								
					Dane niezbadane*			
	01.01.2011	01.01.2010	Zmiana (1/2)		01.10.2011	01.10.2010	Zmiana (5/6)	
	31.12.2011	31.12.2010	w tys. zł	w %	31.12.2011	31.12.2010	w tys. zł	w %
	1	2	3	4	5	6	7	8
Przychody z tytułu odsetek	2 123 632	2 266 909	-143 277	-6,3	526 134	546 347	-20 213	-3,7
Koszty z tytułu odsetek	-787 563	-897 517	109 954	-12,3	-186 329	-194 106	7 777	-4,0
<b>Wynik z tytułu odsetek</b>	<b>1 336 069</b>	<b>1 369 392</b>	<b>-33 323</b>	<b>-2,4</b>	<b>339 805</b>	<b>352 241</b>	<b>-12 436</b>	<b>-3,5</b>

\*/ Dane niepodlegające badaniu/ przeglądowi przez niezależnego biegłego rewidenta.

#### Odpisy z tytułu utraty wartości

W ciągu 2011 roku utworzone zostały odpisy z tytułu utraty wartości w kwocie 385 601 tys. zł, co oznacza ich spadek o 437 269 tys. zł w stosunku do roku poprzedniego. Było to związane w głównej mierze z wyraźną poprawą jakości nowo udzielanych kredytów, która nastąpiła w wyniku prowadzenia polityki ostrożnego kredytowania zarówno osób fizycznych, jak i przedsiębiorstw.

#### Odpisy z tytułu utraty wartości (tys. zł)

Dane zbadane*					Dane niezbadane*			
	01.01.2011	01.01.2010	Zmiana (1/2)		01.10.2011	01.10.2010	Zmiana (5/6)	
	31.12.2011	31.12.2010	w tys. zł	w %	31.12.2011	31.12.2010	w tys. zł	w %
	1	2	3	4	5	6	7	8
Wynik z tytułu utworzenia i odwrócenia odpisów z tytułu utraty wartości kredytów i pożyczek	-501 339	-792 631	291 292	-36,8	-107 555	-160 165	52 610	-32,8
Wynik z tytułu odpisów na poniesione ale	46 552	-67 828	114 380	-168,6	5 446	19 133	-13 687	-71,5

nieujawnione straty dotyczące kredytów i pożyczek (IBNR)								
Odzyski z należności spisanych	57 651	56 729	922	1,6	16 354	20 501	-4 147	-20,2
Wynik z tytułu utworzenia i odwrócenia odpisów na zobowiązania pozabilansowe	11 535	-19 140	30 675	160,3	-2 405	-595	-1 810	-304,2
<b>Odpisy z tytułu utraty wartości</b>	<b>-385 601</b>	<b>-822 870</b>	<b>437 269</b>	<b>-53,1</b>	<b>-88 160</b>	<b>-121 126</b>	<b>32 966</b>	<b>-27,2</b>

\*/ Dane niepodlegające badaniu/ przeglądowi przez niezależnego biegłego rewidenta.

### Wynik z tytułu prowizji

Wynik z tytułu prowizji w 2011 roku wyniósł 553 902 tys. zł i był o 20,1% (152 807 tys. zł) niższy niż rok wcześniej. Główne spadki dochodów zostały odnotowane w poniższych pozycjach:

- karty kredytowe o 72 504 tys. zł lub -50,1%, w wyniku spadku liczby aktywnych kart kredytowych do 704 tys. sztuk (o 440 tys.) spowodowanego wyjściem z finansowania sprzedaży ratalnej, której towarzyszyło wydawanie kart kredytowych;
- pośrednictwo w sprzedaży ubezpieczeń, które spadły o 53 107 tys. zł (tj. o -28,3% r/r), w rezultacie spadku zainteresowania ubezpieczeniem kredytów udzielanych Klientom z wyższą zdolnością kredytową;
- kredyty i pożyczki o 11 494 tys. zł lub -19,7% jako konsekwencja wycofania się z dwóch linii biznesowych (kredytów ratalnych i samochodowych udzielanych przez pośredników.

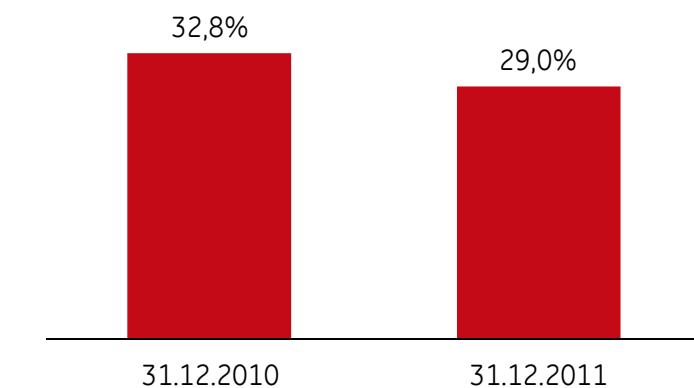
### Struktura wyniku z tytułu prowizji (tys. zł)

	01.01.2011 31.12.2011		Zmiana (1/2)		Dane niezbadane*		Zmiana (5/6)	
	1	2	w tys. zł	w %	01.10.2011 31.12.2011	01.10.2010 31.12.2010	w tys. zł	w %
	1	2	3	4	5	6	7	8
Papiery wartościowe i działalność powiernicza	19 679	18 524	1 155	6,2	4 745	4 974	-229	-4,6
Kredyty i pożyczki	46 916	58 410	-11 494	-19,7	8 893	8 969	-76	-0,8
Karty kredytowe	72 234	144 738	-72 504	-50,1	18 384	37 716	-19 332	-51,3
Płatności krajowe	124 508	133 062	-8 554	-6,4	31 631	33 756	-2 125	-6,3
Płatności zagraniczne	14 137	15 388	-1 251	-8,1	3 518	3 715	-197	-5,3
Transakcyjne różnice kursowe	107 526	111 634	-4 108	-3,7	29 067	27 943	1 124	4,0
Zarządzanie funduszami inwestycyjnymi i portfelami Klientów	39 785	41 635	-1 850	-4,4	8 442	10 956	-2 514	-22,9

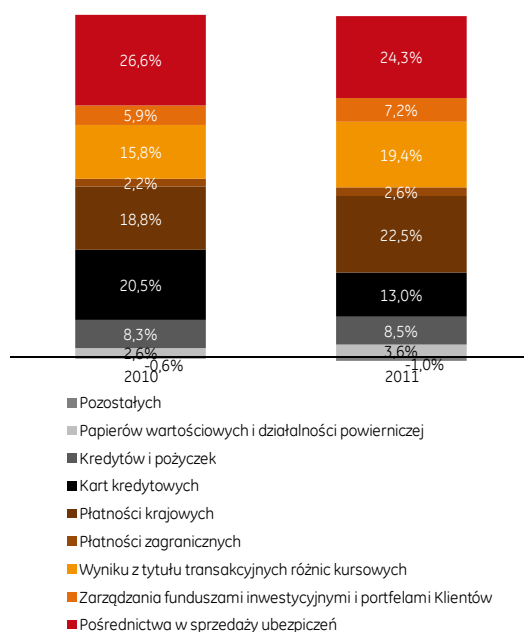
Pośrednictwo sprzedaży ubezpieczeń	134 702	187 809	-53 107	-28,3	22 574	47 465	-24 891	-52,4
Pozostałe	-5 585	-4 491	-1 094	-24,4	-1 803	-193	-1 610	-834,2
<b>Wynik tytułu prowizji</b>	<b>553 902</b>	<b>706 709</b>	<b>-152 807</b>	<b>-21,6</b>	<b>125 451</b>	<b>175 301</b>	<b>-49 850</b>	<b>-28,4</b>

\*/ Dane niepodlegające badaniu/ przeglądowi przez niezależnego biegłego rewidenta.

#### Udział dochodów z prowizji w wyniku na działalności bankowej (%)



#### Udział wyniku z tytułu prowizji (%)



#### Wynik na instrumentach finansowych wycenianych według wartości godziwej przez rachunek zysków i strat i z tytułu różnic kursowych

Wynik na instrumentach finansowych wycenianych według wartości godziwej przez rachunek zysków i strat i z tytułu różnic kursowych w 2011 roku wyniósł 17 954 tys. zł i zmniejszył się w porównaniu do roku poprzedniego o 76%. Spadek wyniku na instrumentach finansowych wycenianych według wartości godziwej przez rachunek zysków i strat i z

tytułu różnic kursowych spowodowany był głównie zredukowaniem wolumenu transakcji zabezpieczających portfel kredytów, tj. transakcji: CIRS, IRS, FX-swap.

**Wynik na instrumentach finansowych wycenianych według wartości godziwej przez rachunek zysków i strat i z tytułu różnic kursowych (tys. zł)**

	01.01.2011 31.12.2011	01.01.2010 31.12.2010	Zmiana (1/2)		Dane niezbadane*		Zmiana (5/6)	
			w tys. zł	w %	01.10.2011 31.12.2011	01.10.2010 31.12.2010	w tys. zł	w %
	1	2	3	4	5	6	7	8
Papiery wartościowe wyznaczone przy początkowym ujęciu jako wyceniane według wartości godziwej przez rachunek zysków i strat (FVO)	-11 879	-3 164	-8 715	275,4	-11 502	-2 206	-9 296	421,4
Papiery wartościowe klasyfikowane jako przeznaczone do obrotu	1 804	2 332	-528	-22,6	658	276	382	138,4
Pochodne instrumenty finansowe i różnice kursowe	28 029	75 635	-47 606	-62,9	11 367	19 575	-8 208	-41,9
<b>Wynik na instrumentach finansowych wycenianych według wartości godziwej przez rachunek zysków i strat i z tytułu różnic kursowych</b>	<b>17 954</b>	<b>74 803</b>	<b>-56 849</b>	<b>-76,0</b>	<b>523</b>	<b>17 645</b>	<b>-17 122</b>	<b>-97,0</b>

\*/ Dane niepodlegające badaniu/ przeglądowi przez niezależnego biegłego rewidenta.

**Koszty działania i koszty ogólnego zarządu**

Koszty działania Banku BPH wyniosły 1 276 875 tys. zł i spadły w porównaniu do 2010 roku o 188 339 tys. zł. Zgodnie z założeniami Strategii w 2010 i 2011 roku następowało wycofywanie się z nieatrakcyjnych lokalizacji sieci placówek. Znalazło to swoje odzwierciedlenie m.in. w spadku kosztów eksploatacji i wynajmu budynków o 15% do 147 949 tys. zł wobec poprzedniego roku. Restrukturyzacja zatrudnienia spowodowała obniżenie kosztów pracowniczych Grupy Banku o 18,2% r/r do 660 486 tys. zł. Zwiększyły się zaś pozostałe koszty, i wyniosły na koniec 2011 roku 388 307 tys. zł.

**Zmiany poszczególnych składników kosztów (tys. zł)**

	01.01.2011 31.12.2011	01.01.2010 31.12.2010	Zmiana (1/2)		Dane niezbadane*		Zmiana (5/6)	
			w tys. zł	w %	01.10.2011 31.12.2011	01.10.2010 31.12.2010	w tys. zł	w %
	1	2	3	4	5	6	7	8
Wynagrodzenia wraz ze świadczeniami na rzecz pracowników	-660 486	-807 375	-146 889	-18,2	-171 475	-169 264	2 211	1,3
Koszty utrzymania i wynajmu budynków	-147 949	-174 146	-26 197	-15,0	-30 046	-49 505	-19 459	-39,3
Pozostałe koszty	-388 307	-378 541	9 766	2,6	-88 342	-95 733	-7 391	-7,7
Amortyzacja	-80 133	-105 152	-25 019	-23,8	-24 648	-23 618	1 030	4,4
<b>Razem koszty działania i koszty ogólnego zarządu</b>	<b>-1 276 875</b>	<b>-1 465 214</b>	<b>-188 339</b>	<b>-12,9</b>	<b>-314 511</b>	<b>-338 120</b>	<b>-23 609</b>	<b>-7,0</b>

\*/ Dane niepodlegające badaniu/ przeglądowi przez niezależnego biegłego rewidenta.



## Pozostałe przychody i koszty operacyjne

Wynik z tytułu pozostałych przychodów i kosztów operacyjnych za 2011 rok był dodatni i wyniósł 16 795 tys. zł. Na jego wielkość głównie wpływ miał zwrot podatku VAT w kwocie 18,7 mln zł.

## 10.2 Jednostkowy rachunek zysków i strat w ujęciu kwartalnym

Dla zapewnienia porównywalności w ujęciu kwartalnym, poniżej została zaprezentowana tabela zawierająca dane dotyczące Banku BPH S.A..

### Rachunek zysków i strat w ujęciu kwartalnym (w tys. zł)

Wyszczególnienie	Dane niezbadane*							
	4 kwartał 2011	3 kwartał 2011	2 kwartał 2011	1 kwartał 2011	4 kwartał 2010	3 kwartał 2010	2 kwartał 2010	1 kwartał 2010
Przychody z tytułu odsetek	526 134	535 848	533 183	528 467	546 347	569 903	579 829	570 830
Koszty z tytułu odsetek	-186 329	-199 599	-204 700	-196 935	-194 106	-225 949	-247 998	-229 464
<b>Wynik z tytułu odsetek</b>	<b>339 805</b>	<b>336 249</b>	<b>328 483</b>	<b>331 532</b>	<b>352 241</b>	<b>343 954</b>	<b>331 831</b>	<b>341 366</b>
Odpisy z tytułu utraty wartości	-88 160	-96 116	-84 969	-116 356	-121 126	-189 007	-263 965	-248 772
<b>Wynik z tytułu odsetek uwzględniający odpisy z tytułu utraty wartości</b>	<b>251 645</b>	<b>240 133</b>	<b>243 514</b>	<b>215 176</b>	<b>231 115</b>	<b>154 947</b>	<b>67 866</b>	<b>92 594</b>
Przychody z tytułu prowizji	174 718	183 082	186 408	197 557	208 072	217 949	213 575	208 632
Koszty z tytułu prowizji	-49 267	-45 586	-45 396	-47 614	-32 771	-38 039	-35 076	-35 633
<b>Wynik z tytułu prowizji</b>	<b>125 451</b>	<b>137 496</b>	<b>141 012</b>	<b>149 943</b>	<b>175 301</b>	<b>179 910</b>	<b>178 499</b>	<b>172 999</b>
Wynik na instrumentach finansowych wycenianych według wartości godziwej przez rachunek zysków i strat i z tytułu różnic kursowych	523	4 314	8 426	4 691	17 645	17 876	23 067	16 215
Wynik na aktywach finansowych dostępnych do sprzedaży	-45	0	0	0	0	0	0	2 036
Koszty działania i koszty ogólnego zarządu	-314 511	-328 216	-325 079	-309 069	-338 120	-299 064	-479 667	-348 363
Wynik z tytułu pozostałych przychodów i kosztów operacyjnych	11 117	8 211	-909	-1 624	-13 860	-6 761	-1 748	-1 688
<b>Zysk/strata przed opodatkowaniem</b>	<b>74 180</b>	<b>61 938</b>	<b>66 964</b>	<b>59 117</b>	<b>72 081</b>	<b>46 908</b>	<b>-211 983</b>	<b>-66 207</b>
Podatek dochodowy	-16 026	-12 876	-13 951	-13 513	-23 669	-11 019	38 442	11 479
<b>Zysk/ strata za okres:</b>	<b>58 154</b>	<b>49 062</b>	<b>53 013</b>	<b>45 604</b>	<b>48 412</b>	<b>35 889</b>	<b>-173 541</b>	<b>-54 728</b>

\*/ Dane niepodlegające badaniu/ przeglądowni przez niezależnego biegłego rewidenta.

## 10.3 Nakłady inwestycyjne

Łączne nakłady inwestycyjne Banku BPH S.A. na środki trwałe w budowie oraz wartości niematerialne w 2011 roku wyniosły 60 065 tys. zł.

### Nakłady inwestycyjne (tys. zł)

Wyszczególnienie	Realizacja na 31.12.2011	Realizacja na 31.12.2010
<b>Nakłady inwestycyjne</b>	<b>60 055</b>	<b>90 409</b>
Hardware	3 364	4 402
Software	27 615	35 553
Modernizacja placówek i budynków centrali	17 048	24 144

Zakupy gotowych dóbr *	12 028	26 310
------------------------	--------	--------

\*/ W tym środki trwałe w budowie

W 2011 roku skupiono się na projektach związanych z realizacją strategii oraz projektów związanych z optymalizacją procesów po fuzji operacyjnej Banku. Największe nakłady inwestycyjne poniesiono na poniższe projekty:

- zintegrowanie posprzedażowej obsługi Klienta w jednym *Call Center* i na jednym systemie telefonicznym,
- dostosowanie 4 placówek do obsługi gotówkowej,
- kontynuacja realizacji budowy wspólnej platformy do obsługi kart bankowych,
- wprowadzenie bankowości internetowej w wersji mobilnej, dzięki czemu nasi Klienci będą mogli korzystać z platformy internetowej na smartfonach i tabletach,
- uruchomienie 8 nowych oddziałów,
- przygotowanie platformy do obsługi faktoringu dla małych i średnich firm oraz dużych przedsiębiorstw,
- dostosowanie systemów do zgodności o Banku z unijną dyrektywą o kredycie konsumenckim, m.in. rozszerzając prawa Klientów w dostępie do informacji o pełnych kosztach kredytu oraz prawo odstąpienia od niego,
- zakończenie prac w budynku Centrali Banku w Warszawie dla optymalnego wykorzystania powierzchni biurowych,
- zakończenie wdrożenia systemu do zarządzania ryzykiem dla usprawnienia procesu monitorowania i raportowania ryzyka rynkowego w ramach projektu Bazylea II,
- wdrożenie nowych produktów,
- wdrożenie systemu wideotelekonferencji w celu optymalizacji kosztów podróży służbowych,
- poprawienie funkcjonalności przelewów on-line z kart kredytowych,
- zakup oprogramowania do zapewnienia ochrony i bezpieczeństwa danych przetwarzanych przez Bank,
- kontynuację integracji narzędzi do obsługi i zarządzania wierzytelnościami w Banku,
- zmianę modelu wsparcia oddziału poprzez outsourcing usług do dostawcy zewnętrznego,
- odtworzeniową wymianę samochodów i infrastruktury sprzętowej.

W planach na 2012 rok priorytetem będzie realizacja Strategii Banku, w tym rozwój nowego formatu placówek. W tym celu zaplanowane zostały nakłady inwestycyjne w kwocie powyżej nakładów z 2011 roku. W ramach tej kwoty przewidziano środki na:

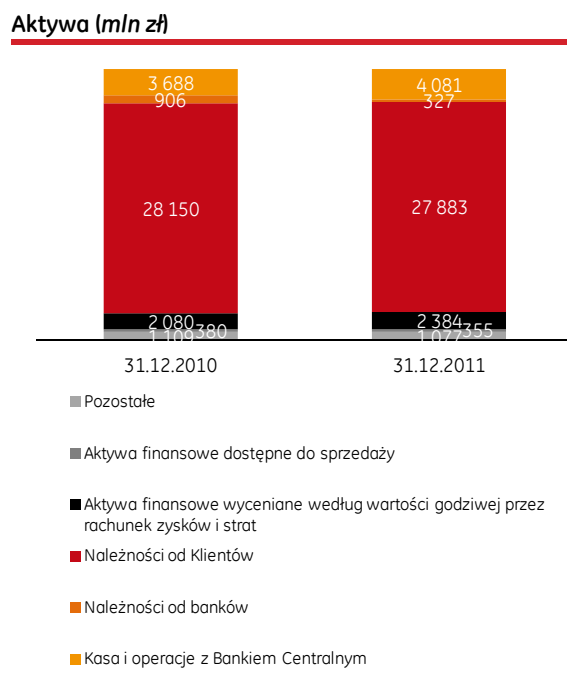
- rozszerzenie sieci dystrybucji poprzez uruchomienie nowych oddziałów,
- wprowadzenie po fuzji wspólnej hurtowni danych,
- rozpoczęcie prac nad wdrożeniem nowej platformy docelowego bankowego systemu transakcyjnego,
- dostosowanie Biura Maklerskiego do wymogów nowego systemu transakcyjnego wdrażanego przez GPW,
- kontynuację wdrożenia wspólnej platformy do obsługi kart bankowych oraz dalsze unowocześnienie bankowości internetowej,
- dostosowanie 63 placówek do obsługi gotówkowej,
- centralizacja baz danych, odnowienie licencji oprogramowania, odtworzenie zużytej technologicznie infrastruktury teleinformatycznej,
- dostosowanie budynków Centrali Banku w Gdańsku i Krakowie do potrzeb optymalnego wykorzystania powierzchni biurowych,
- modernizacja systemów zabezpieczeń w budynkach Banku,
- unowocześnienie systemów informatycznych pod kątem zwiększenia ich szybkości działania oraz zapewnienia większego bezpieczeństwa,
- konsolidacja centrów przetwarzania danych,

- odtworzenie wyeksploatowanej floty samochodowej.

#### 10.4 Zmiany w głównych pozycjach sprawozdania z sytuacji finansowej

Pomimo wzrostu pozycji: „Kasa i operacje z Bankiem Centralnym” o 393,8 mln zł (10,7%), głównie z tytułu bonów pieniężnych i pozycji „Aktywa finansowe wyceniane według wartości godziwej przez rachunek zysków i strat” o 304,1 mln zł (14,6%), zwłaszcza w związku z wzrostem obligacji skarbowych w 2011 r. suma bilansowa Banku BPH S.A. zmniejszyła się wobec końca 2010 r. o 206,4 mln zł (tj. o 0,6%) do poziomu 36 107 mln zł.

##### Aktywa



Główny udział w składnikach aktywów posiadają należności Klientów, wynoszące na koniec 2011 roku 27 882,8 mln zł. Spadek o 0,9% portfela kredytowego Banku wynikał m.in. z realizowanej Strategii wycofywania się z nieefektywnych linii produktowych i zastępowania ich produktami o silnym potencjale wzrostu. „Należności od banków” obniżyły się w porównaniu do 2010 roku o 579 mln zł, tj. o 63,9%, głównie z tytułu spadku należności z tytułu papierów wartościowych zakupionych w transakcjach z przyrzeczeniem odkupu oraz spadku lokat na rynku pieniężnym.

##### Struktura należności netto (mln zł)

Wyszczególnienie	Stan na 31.12.2011	Stan na 31.12.2010	Zmiana (1/2)	
			w tys. zł	w %
	1	2	3	4
Należności od banków	327	906	-579	-63,91
Należności od Klientów	27 883	28 150	-267	-0,9

Według stanu na koniec grudnia 2011 roku udział kredytów z utratą wartości wyniósł 10,7% (wzrost o 0,1 pp. wobec końca 2010 roku). Jakość portfela kredytowego była determinowana przez trudną sytuację na rynku pracy przekładającą się na wzrost zadłużenia gospodarstw domowych, jak też duży udział niezabezpieczonych kredytów

konsumpcyjnych udzielonych przed wprowadzeniem zaostrzonych kryteriów ryzyka kredytowego. Warto podkreślić, że nowo udzielane kredyty charakteryzują się wysoką jakością.

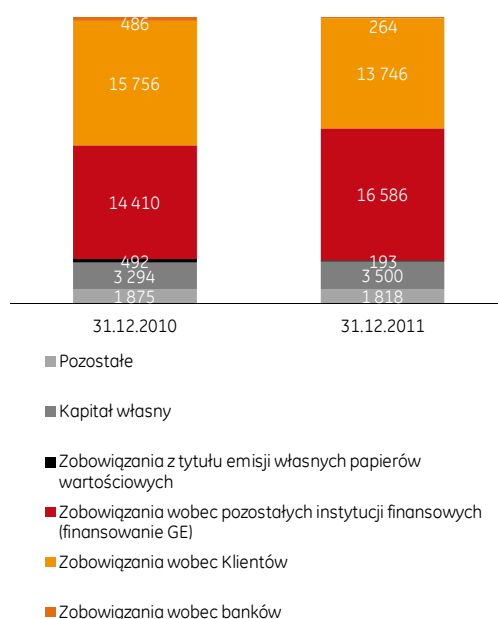
**Podział portfela kredytowego Banku BPH S.A., uwzględniający kredyty dyskontowe zaprezentowane w nocie „Kasa i operacje z Bankiem Centralnym” (kapitał w mln zł)**

Wyszczególnienie	Stan na 31.12.2011	%	Stan na 31.12.2010	%
Kredyty z utratą wartości	3 253	10,7	3 205	10,6
Kredyty bez utraty wartości	27 150	89,3	27 073	89,4
<b>Razem</b>	<b>30 403</b>	<b>100</b>	<b>30 278</b>	<b>100</b>

**Pasywa**

Pasywa Banku spadły o 206,4 mln zł w 2011 roku. Największa zmiana zanotowana była w pozycji zobowiązania wobec pozostałych instytucji finansowych (linie otrzymane od GE Capital na finansowanie portfela kredytów hipotecznych we frankach szwajcarskich), które wzrosły o 2 176,3 mln zł (tj. o 15,1%). Spowodowane to było przede wszystkim umocnieniem kursu franka szwajcarskiego. Uległa obniżeniu pozycja „Zobowiązania wobec Klientów” o 2 010,7 mln zł (12,8% r/r), głównie z powodu spadku depozytów w segmencie Klientów korporacyjnych, zobowiązania z tytułu emisji własnych papierów wartościowych obniżyły się o 298,4 mln zł (60,7%), a zobowiązania wobec banków zostały zredukowane o 221,3 mln zł (45,7%).

**Pasywa (mln zł)**



**Depozyty od Klientów niebankowych według podziału sektorowego gospodarki (w mln zł)**

Wyszczególnienie	Struktura (w %)	
	31.12.2011	31.12.2010
Wobec przedsiębiorstw i spółek państwowych	187	439
Wobec przedsiębiorstw, spółek prywatnych i spółdzielni	2 839	4 130

Wobec przedsiębiorców indywidualnych	603	597	4,5	4,0
Wobec osób prywatnych	8 114	8 425	61,2	56,0
Wobec rolników indywidualnych	13	14	0,1	0,1
Wobec instytucji niekomercyjnych działających na rzecz gospodarstw domowych	262	252	2,0	1,7
Wobec Klientów sektora finansowego	679	499	5,1	3,3
Wobec Klientów sektora Budżetowego	569	696	4,3	4,6
<b>Razem</b>	<b>13 266</b>	<b>15 052</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

## 11. Raport dotyczący ryzyka

### 11.1 Cele i zasady zarządzania ryzykiem rynkowym

Celem zarządzania ryzykiem rynkowym jest identyfikacja obszarów ryzyka rynkowego oraz podejmowanie przedsięwzięć mających na celu jego ograniczenie w sposób optymalizujący wynik finansowy Banku. Bank BPH S.A. szczególną wagę przykładą do kontroli i zarządzania ryzykiem rynkowym.

Sposób zarządzania tym rodzajem ryzyka jest uregulowany przez szereg polityk i zasad. Główną regulacją jest Polityka Inwestycyjna oraz Zarządzania Aktywami i Pasywami Banku BPH S.A., zatwierdzona przez Radę Nadzorczą, która określa najważniejsze zasady oraz definiuje zarządzanie ryzykiem płynności i ryzykiem rynkowym na poziomie ogólnym. Na podstawie Polityki Bank określa szczegółowe procedury w formie dokumentów wewnętrznych zatwierdzonych przez właściwe organy Banku (Zarząd Banku, ALCO oraz poszczególnych członków Zarządu w zakresie ich kompetencji).

Za okresową kontrolę zarządzania ryzykiem rynkowym odpowiedzialny jest Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami (ALCO). Na swych cyklicznych posiedzeniach ALCO dokonuje oceny poziomu ryzyka, na które Bank jest narażony i w razie konieczności zobowiązuje właściwe jednostki do podjęcia odpowiednich kroków w celu ich ograniczenia.

Pomiar ryzyka rynkowego odbywa się poprzez pomiar wartości zagrożonej VaR (zarówno mierzonej dla wszystkich czynników ryzyka, jak i dla pojedynczych czynników ryzyka), stress-testy, miary wrażliwości cenowej (BpV), jak i poprzez przeprowadzanie analiz scenariuszowych. Regularnie przeprowadzane stress-testy mają charakter kompleksowy. Obejmują analizę wpływu zmian w otoczeniu gospodarczym na poziom strat kredytowych, wielkość wolumenów depozytowych i kredytowych, strukturę bilansu, wynik finansowy, pozycję płynnościową oraz adekwatność kapitałową Banku.

Bank BPH określa apetyt na ryzyko rynkowe za pomocą systemu limitów, wartości progowych i zasad, który uwzględnia wszystkie istotne czynniki związane z ryzykiem rynkowym.

### 11.2 Ryzyko walutowe

Ekspozycja na ryzyko pozycji walutowej monitorowana jest z zastosowaniem metody wartości zagrożonej (*Value at Risk*) opartej na modelu symulacji historycznej. VaR oznacza stratę na danej pozycji, której poziom nie powinien zostać przekroczony z prawdopodobieństwem 99% w ciągu najbliższego dnia roboczego.

**Statystyka miary VaR dla pozycji ryzyka walutowego w Banku BPH za okres styczeń – grudzień 2011 roku (w tys. zł)**

Wartość minimalna	Wartość maksymalna	Wartość średnia	31.12.2011	31.12.2010
5	285	34	20	16

Maksymalny poziom otwartych pozycji walutowych jest ograniczony przez limity otwartych pozycji walutowych. Poziomy wykorzystania tych limitów są monitorowane na koniec, jak i w ciągu dnia roboczego. Kolejnym istotnym dopełnieniem monitorowania ryzyka walutowego jest przeprowadzana okresowo analiza scenariuszy warunków kryzysowych przy założeniu skrajnych zmian czynników ryzyka. Pozycja walutowa jest zarządzana w sposób scentralizowany przez wyodrębnioną jednostkę posiadającą na bieżąco informacje o aktualnej pozycji walutowej całego Banku (wraz z transakcjami oddziałowymi). Ryzyko walutowe Banku BPH pozostawało w 2011 roku na niskim poziomie.

**11.3 Ryzyko stopy procentowej**

Bank BPH zarządza ekspozycjami w portfelu bankowym i handlowym, zapewniając zrównoważony i bezpieczny wzrost swojej działalności, z uwzględnieniem przyjętego profilu ryzyka. W celu pomiaru ryzyka stopy procentowej Bank wykorzystuje metodę wartości zagrożonej (*Value at Risk*) opartej na modelu symulacji historycznej, wartości punktu bazowego (*Basis-point-Value* – BpV) oraz zmienności wyniku odsetkowego. Ekspozycja z tytułu ryzyka stopy procentowej Banku wynika przede wszystkim z tytułu niedopasowania terminów przeszacowań aktywów, pasywów i pozycji pozabilansowych oraz z tytułu ryzyka bazowego, które wynika z niedoskonałej korelacji stóp procentowych aktywów walutowych i transakcji finansujących. Największe ryzyko z tytułu stopy procentowej na koniec 2011 roku wynika głównie z ekspozycji na walutach PLN, CHF oraz znacznie mniejsze z ekspozycji na EUR i USD. Ryzyko stopy procentowej z tytułu ekspozycji w innych walutach niż wymienione jest nieznaczne.

**Statystyka miary VaR dla pozycji ryzyka stopy procentowej w Banku BPH za okres styczeń – grudzień 2011 roku (w tys. zł)**

Wartość minimalna	Wartość maksymalna	Wartość średnia	31.12.2011	31.12.2010
1 252	5 815	2 904	2 308	2 943

**11.4 Cele i zasady zarządzania ryzykiem płynności**

Celem Banku BPH jest minimalizacja ryzyka płynności a także zapewnienie bezpiecznego, równomiernego i stabilnego wzrostu, dlatego też na bieżąco monitorowane są tendencje w zakresie kształtowania się wielkości przyrostu aktywów i finansujących je pasywów. Bieżąca analiza pozwala na wczesną identyfikację i odpowiednio wczesną reakcję na niekorzystne zjawiska płynnościowe mogące zmaterializować się m.in. poprzez szybszy przyrost długoterminowych aktywów w porównaniu do finansujących je stabilnych pasywów.

Polityka zarządzania ryzykiem płynności Banku prowadzona jest m.in. w oparciu o utrzymywanie odpowiedniego bufora środków płynnych przewyższającego bieżące zapotrzebowanie płynnościowe. Bufor ten przeznaczony jest na realizację zobowiązań płatniczych wynikających ze zmaterializowania się scenariusza kryzysowego, a przez to - na zapewnienie odpowiedniego czasu niezbędnego do podjęcia przez Bank dodatkowych działań przewidzianych w planie awaryjnym.

Duży margines bezpieczeństwa, który Bank BPH pozostawia prognozując przepływy związane ze spłatą należności oraz restrykcyjne podejście w odniesieniu do prognozowania zobowiązań pozwala na ostrożną ocenę poziomu ryzyka płynności. Zabezpieczanie tak wyliczonego ryzyka oraz symulacje pokazujące prognozowane przepływy w sytuacjach kryzysu dodatkowo obrazują ewentualne zapotrzebowanie Banku na środki płynne zarówno w najbliższym, jak i średnim oraz długim okresie. Symulacje te wspierane są planem awaryjnym opisującym działania, które będą

podejmowane przez Bank w przypadku wystąpienia kryzysu. Prognozowane osłabienie dynamiki wartości udzielanych kredytów wraz z pozyskanym finansowaniem zapewniają bezpieczny poziom ryzyka płynności w Banku.

W celu zapewnienia płynności na bezpiecznym poziomie w okresie średnio i długoterminowym Bank ma dostęp do odnawialnych źródeł finansowania w postaci linii kredytowych od międzynarodowych podmiotów zależnych od większościowego akcjonariusza. Wykorzystanie środków z zawartych umów umożliwia ewentualne finansowanie portfela kredytów hipotecznych denominowanych w tych walutach, bez konieczności zawierania transakcji FX-swap lub CIRS na rynku międzybankowym, a także zapewnia stabilne i wiarygodne źródło płynności. W 2011 roku Bank BPH nie korzystał z tych linii.

Dodatkowe, niespodziewane potrzeby płynnościowe Banku są stosunkowo łatwe do zaspokojenia biorąc pod uwagę niewykorzystane, bezwarunkowe, odnawialne, długoterminowe linie kredytowe od głównego akcjonariusza, co w znacznym stopniu zabezpiecza sytuację płynnościową Banku.

Sytuacja płynnościowa Banku BPH powoduje, że transakcje na rynku międzybankowym dokonywane są w głównej mierze w celu odpowiedniego, zgodnego z polityką inwestycyjną i płynnościową Banku dopasowania struktury terminowej i walutowej (np. poprzez transakcje FX-swap). Pozostała aktywność na rynku międzybankowym sprowadza się do lokowania nadwyżek pieniężnych Banku (zakup papierów wartościowych emitowanych przez Skarb Państwa i NBP oraz lokaty międzybankowe).

## **11.5 Cele i zasady zarządzania ryzykiem operacyjnym**

### **Zarządzanie ryzykiem operacyjnym**

Ryzyko operacyjne jest rozumiane jako ryzyko wystąpienia straty wynikającej z niedostosowania lub zawodności procesów, nieadekwatnych procedur, działań ludzi, działań systemów lub zdarzeń zewnętrznych. Ryzyko operacyjne obejmuje również ryzyko prawne oraz uwzględnia ryzyko reputacji jako efekt zdarzenia operacyjnego, wyłącza natomiast ryzyko strategiczne. Bank stosuje metodę standardową na potrzeby wyliczania wymogu kapitałowego z tytułu tego rodzaju ryzyka.

Polityką Banku BPH jest minimalizacja ekspozycji z tytułu ryzyka operacyjnego. Cele zarządzania tym ryzykiem realizowane są w ramach całościowego systemu kontroli zarządzania ryzykiem operacyjnym, który został wprowadzony uchwałą Zarządu.

W regulacji tej określona została struktura zarządzania i kontroli ryzyka operacyjnego obejmująca wszystkie jednostki/ komórki organizacyjne Banku. W skład tej struktury wchodzi członkowie Zarządu, Komitet ds. Ryzyka Operacyjnego, jednostka odpowiedzialna za kontrolę ryzyka operacyjnego (Biuro Zarządzania Ryzykiem Operacyjnym w Obszarze Ryzyka Operacyjnego i Zarządzania Projektami), Koordynatorzy Ryzyka Operacyjnego poszczególnych Pionów/ Obszarów Banku oraz wyznaczeni przez nich Championi Ryzyka Operacyjnego.

Zarząd Banku jest odpowiedzialny za funkcjonowanie procesu zarządzania i kontroli ryzyka operacyjnego, natomiast Komitet jest ciałem decyzyjnym, a także rekomenduje działania związane z zarządzaniem ryzykiem operacyjnym. W jego skład wchodzi wybrani Członkowie Zarządu, przedstawiciele Departamentów: Compliance, oraz Audytu Wewnętrznego.

Koordynatorzy Ryzyka Operacyjnego odpowiedzialni są za bieżące zarządzanie ryzykiem operacyjnym w nadzorowanych przez nich obszarach w oparciu o informacje dostarczone z poszczególnych jednostek/ komórek organizacyjnych, a zwłaszcza przez podległych Championów Ryzyka Operacyjnego.

Za proces kontroli ryzyka operacyjnego odpowiedzialne jest Biuro Zarządzania Ryzykiem Operacyjnym który monitoruje ryzyko w całym Banku, a także wprowadza odpowiednie metody i instrumenty kontroli ryzyka operacyjnego.

Głównymi elementami składającymi się na proces kontroli i zarządzania ryzykiem operacyjnym są następujące narzędzia i metody pomiaru ryzyka operacyjnego:

- Proces Oceny Ryzyk i Mechanizmów Kontrolnych,
- Ewidencja Danych o Stratach Operacyjnych,
- Monitorowanie ryzyka operacyjnego w oparciu o Kluczowe Wskaźniki Ryzyka (ang. *Key Risk Indicators*, KRI).

Opis stosowanych procesów i metod w zakresie ryzyka operacyjnego znajduje się w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Banku BPH.

## **11.6 Cele i zasady zarządzania ryzykiem kredytowym**

Oferując elastyczną i dostosowaną do potrzeb Klientów ofertę produktów kredytowych i kierując się potrzebą odpowiedniej kontroli ryzyka kredytowego, Bank BPH stosuje i rozwija system zarządzania tym ryzykiem. Podstawowym celem Banku w zakresie zarządzania ryzykiem kredytowym jest utrzymanie tego ryzyka na bezpiecznym poziomie, osiąganie odpowiedniej dochodowości operacji kredytowych, zapewniającej stały wzrost zysków oraz alokacja kapitału w najbardziej ekonomiczny sposób. Aby zrealizować ten cel, Bank stosuje efektywne metody zarządzania ryzykiem kredytowym zarówno na poziomie portfelowym, jak i indywidualnych zaangażowań; metody te są systematycznie weryfikowane i rozwijane. Struktura i organizacja procesu kredytowego oraz procedury i narzędzia identyfikacji, pomiaru i kontroli ryzyka kredytowego są dostosowane do wymogów określonych w obowiązujących uchwałach i rekomendacjach nadzorczych.

Zarządzanie ryzykiem jest ściśle powiązane z działalnością biznesową i planowaniem strategicznym w całej organizacji. Rozwój działalności kredytowej odbywa się w ramach określanego w strategii Banku apetytu na ryzyko.

## **11.7 Działania realizowane w 2011 roku**

### **Zarządzanie ryzykiem – kredyty detaliczne**

W 2011 roku Grupa Banku BPH prowadziła przyjętą w roku 2010 strategię wzrostu skupiając się na najbardziej rentownych obszarach. Podstawowym celem polityki kredytowej Banku było utrzymanie wysokiej jakości portfela kredytowego oraz zaangażowanie kapitału w transakcje generujące odpowiedni - w ocenie Banku - poziom dochodu w relacji do ponoszonego ryzyka. W konsekwencji podjętej w roku poprzednim decyzji dotyczącej wstrzymania lub wycofania się z niektórych linii produktowych oferowanych Klientom detalicznym Bank z dniem 1 września 2011 roku Bank zakończył działalność w zakresie finansowania sprzedaży ratalnej.

W zakresie kredytów hipotecznych dla osób fizycznych Bank we wrześniu 2011 roku wycofał z oferty kredyty indeksowane do walut obcych, a w listopadzie zaprzestał udzielania kredytów z LTV powyżej 80%.

W związku z uchwaleniem przez KNF nowelizacji Rekomendacji S (III) dotyczącej dobrych praktyk w zakresie zarządzania ekspozycjami kredytowymi finansującymi nieruchomości oraz zabezpieczonymi hipotecznie, w 2011 roku Bank prowadził prace zmierzające do dostosowania się do zmienionych wymogów regulacyjnych. Wdrożenie zmian do Rekomendacji nastąpiło w dwóch fazach: do 25 lipca 2011 oraz do 31 grudnia 2011 roku. Najważniejsze zmiany dotyczyły, zapoczątkowanego w 2010 roku, dalszego zaostrenia kryteriów odnoszących się do oceny zdolności kredytowej Klientów wnioskujących o taki kredyt.



W zakresie pozostałych produktów kredytowych dla Klientów detalicznych Bank kontynuował politykę optymalizacji stosowanych narzędzi oceny zdolności i wiarygodności kredytowej Klientów poszukując obszarów bezpiecznego wzrostu. Bank przygotował m.in. dedykowaną ofertę kredytów gotówkowych dla Klientów zamożnych oraz pełną ofertę produktów kredytowych dla wybranych grup zawodowych w ramach „Programu dla profesjonalistów”.

W związku z wejściem w życie Ustawy o kredycie konsumenckim, w 2011 roku Bank zmodyfikował swoje systemy i polityki, aby dostosować się do nowych wymogów regulacyjnych. Wdrożenie nastąpiło 18 grudnia 2011 roku. Najważniejsze zmiany dotyczyły procesu wnioskowania o kredyt, w tym wprowadzenia obowiązków asysty przedkontraktowej, wręczania Arkusza Informacyjnego oraz komunikowania informacji o powodach odmowy udzielenia kredytu.

W ramach systemu zarządzania rachunkami odnawialnymi Bank kontynuował monitoring Klientów wysokiego ryzyka wskazujących na symptomy pogorszenia zdolności i wiarygodności kredytowej. Wobec nich Bank stosował przewidziane regulacjami i warunkami umownymi czynności zapobiegawcze, takie jak: zmniejszenie limitu kredytowego, nieodnowienie limitu, czy zablokowanie rachunku.

Ponadto w roku 2011 Bank BPH koncentrował się na optymalizacji i zwiększeniu efektywności procesów restrukturyzacyjnych oraz windykacyjnych. W celu poprawy jakości portfela rachunków zrestrukturyzowanych wypracowano szereg nowych rozwiązań uwzględniających potrzeby Klienta oraz Banku. W zakresie działań przedwindykacyjnych dla kredytów hipotecznych Bank zintensyfikował działania mające na celu wczesną identyfikację Klientów wykazujących symptomy pogorszenia sytuacji finansowej. Optymalizacji poddane zostały również działania w zakresie windykacji wczesnej. W tym celu przeprowadzano wiele testów porównawczych jak również wdrożono innowacyjne rozwiązanie z wykorzystaniem modeli decyzyjnych. W zakresie windykacji późnej zintensyfikowano działania zmierzające do zwiększania odzysków. Dużym wsparciem okazała się nowa metodologia prognozowania odzysków pozwalająca dopasować strategię windykacyjną do profilu Klienta.

W całym obszarze windykacji należności rozszerzono zakres wykorzystywania danych z Biura Informacji Kredytowej (BIK), co pozwoliło na kompleksowy przegląd sytuacji finansowej kredytobiorców i dopasowanie odpowiednich narzędzi windykacyjnych.

### **Zarządzanie ryzykiem – Klienci korporacyjni i Małe i Średnie Przedsiębiorstwa**

Przyjęta na 2011 r. Polityka Ryzyka Kredytowego z jednej strony utrzymała wprowadzone w poprzednich latach ograniczenia dotyczące finansowania długoterminowego i przedmiotu finansowania, jak również rekomendacje dotyczące zabezpieczenia kredytów (poziom materialnego zabezpieczenia ekspozycji w zależności od ratingu Klienta i okresu kredytowania), z drugiej zaś - niektóre z nich złagodziła w odniesieniu do Klientów mających dobrą i stabilną sytuację ekonomiczno-finansową. Utrzymany został charakter Polityki – jako zbioru rekomendacji w kluczowych obszarach zarządzania ryzykiem kredytowym. Pozwala to na zindywidualizowanie podejście do każdego Klienta i transakcji, odpowiednio do ponoszonego ryzyka.

W segmencie Klientów korporacyjnych w 2011 roku Bank kontynuował zrównoważoną politykę kredytową mającą na celu zapewnienie wysokiej jakości portfela kredytowego i w konsekwencji ograniczenie kosztów ryzyka poprzez angażowanie kapitału w transakcje przynoszące odpowiedni, w ocenie Banku, poziom dochodu w relacji do ponoszonego ryzyka.

W segmencie MSP Bank utrzymał konserwatywne podejście w zarządzaniu ryzykiem kredytowym w odniesieniu do zarządzanych portfelowo ekspozycji niezabezpieczonych, natomiast umiarkowanie zliberalizowana została polityka w zakresie zarządzanych indywidualnie produktów zabezpieczonych, zniesiono m.in. niektóre dotychczasowe ograniczenia w zakresie finansowania nieruchomości komercyjnych oraz wydłużono okresy kredytowania.

W lutym 2011 r. w związku ze zmianą przepisów prawa dotyczącego ksiąg wieczystych i hipotek Bank wprowadził odpowiednie zmiany do wewnętrznych procedur i systemu operacyjnego dedykowanego do rejestracji zabezpieczeń na nieruchomościach. W związku z tzw. ustawą antyspreadową wprowadzone zostały odpowiednie zmiany do umów o kredyty udzielane w walutach obcych.

W I półroczu 2011 r. zweryfikowana została polityka i wymogi Banku w zakresie wycen nieruchomości stanowiących zabezpieczenie kredytów. Zmiany dotyczyły m.in. wymogów w zakresie częstotliwości sporządzania nowych wycen w przypadku istniejących zaangażowań (w zależności od kwoty ekspozycji, poziomu LTV, ratingu Klienta, istotnych zmian w stanie nieruchomości) oraz zasad akceptacji wycen dla zaangażowań o niskiej wartości lub niskim LTV. Doprecyzowane zostały zasady współpracy z zewnętrznymi rzeczoznawcami majątkowymi. Przeprowadzono również walidację wag ekonomicznych stosowanych w Banku zarówno w procesie wyceny ekspozycji, jak i dla celów kalkulacji materialnego pokrycia ekspozycji kredytowych zabezpieczeniem, jednego z istotnych parametrów używanych w procesie zarządzania ryzykiem kredytowym.

W zakresie monitorowania istniejącego portfela kredytowego Bank wprowadził rozwiązania usprawniające proces przeglądów kwartalnych Klientów korporacyjnych, a także rozwiązania informatyczne pozwalające na skuteczne i bieżące monitorowanie zabezpieczeń Banku w postaci zapasów i należności.

W ramach procesu monitorowania utrzymane zostały działania w zakresie funkcjonującego w Banku Systemu Wczesnego Ostrzegania. W odniesieniu do Klientów, wobec których zidentyfikowano sygnały wczesnego ostrzegania, Bank stosował przewidziane regulacjami i warunkami umownymi czynności zapobiegawcze, obejmujące m.in.: zmniejszenie zaangażowania kredytowego, wzmocnienie zabezpieczenia oraz zmianę struktury finansowania.

W ramach działań monitoringowych – obok wczesnej i skutecznej identyfikacji podmiotów generujących podwyższone ryzyko – Bank kładł szczególny nacisk na zagadnienia związane z przepływami finansowymi realizowanymi przez Klientów za pośrednictwem rachunków w Banku. W przypadku nieadekwatności przeprowadzanych wpływów w kontekście zobowiązań umownych, podejmowano działania przewidziane w umowach kredytowych. Rozwiązania w tym zakresie są przedmiotem przeglądu i optymalizacji.

Regularnemu monitorowaniu i raportowaniu podlegała jakość procesów i danych ratingowych jako przesłanka do oceny, walidacji i ewentualnej rekalkulacji stosowanych modeli ratingowych. Działania te miały na celu poprawę efektywności oceny wiarygodności kredytowej Klientów korporacyjnych i instytucjonalnych. Weryfikacja jakości modeli statystycznych wykorzystywanych w Banku (walidacja) jest częścią szerszego procesu kontroli wewnętrznej w ramach systemu zintegrowanego zarządzania ryzykiem. W uzasadnionych przypadkach przeprowadzana jest przebudowa lub rekalkulacja modeli.

Bank przeprowadził również kompleksowe testy warunków skrajnych w formule 'enterprise wide' obejmujące analizę wpływu zmian w otoczeniu gospodarczym na poziom strat kredytowych, wielkość wolumenów depozytowych i kredytowych, strukturę bilansu, wynik finansowy, pozycję płynnościową oraz adekwatność kapitałową Banku. Wyniki testów są prezentowane kierownictwu Banku oraz analizowane pod kątem wykorzystania m.in. do weryfikacji stosowanych w Banku: polityk kredytowych, parametrów sterujących podejmowaniem decyzji kredytowych, zasad ustalania limitów kredytowych.

### **Wycena portfela kredytowego**

Bank realizuje wycenę portfela kredytowego w oparciu o standardy MSSF wg zasad opisanych w rocznym sprawozdaniu finansowym. Proces i wyniki wyceny podlegają regularnej walidacji zgodnie z obowiązującymi w Banku regulacjami.

## Wystawione tytuły egzekucyjne

Bank BPH wystawił w 2011 roku 56 tys. tytułów egzekucyjnych (w 2010 roku: 136 tys.) na łączną kwotę 786,4 mln zł (w 2010 roku: 1 202,9 mln zł.). Wartość zabezpieczeń ustanowionych na rachunkach lub majątku kredytobiorców, wobec których zostały wystawione tytuły egzekucyjne (pod uwagę brane były zabezpieczenia rzeczowe; hipoteki, zastawy, umowy przewłaszczenia), ukształtowała się na poziomie 245,3 mln zł (na 31 grudnia 2010 roku było to 396,5 mln zł).

### 11.8 Wymogi nadzorcze związane z Nową Umową Kapitałową

Bank BPH spełnia wymogi określone w uchwałach KNF wdrażających dyrektywę CRD (*Capital Requirements Directive*) w Polsce. Zgodnie z przyjętymi założeniami, dla Filaru I NUK (Uchwała KNF 76/2010 z późn. zmianami), Bank przyjmuje następujące podejścia:

- ryzyko kredytowe – metoda standardowa,
- ryzyko rynkowe – metoda standardowa,
- ryzyko operacyjne – metoda standardowa.

Dla potrzeb wsparcia procesu kalkulacji wymogów kapitałowych (Filar II) Bank stosuje narzędzie informatyczne, automatyzujące proces kalkulacji.

W ramach Filaru II NUK (Uchwała KNF 258/2011) Bank stosuje zaawansowane podejście do procesu ICAAP (*Internal Capital Adequacy Assessment Process* tzn. Proces oceny adekwatności kapitału wewnętrznego), w tym do kalkulacji kapitału wewnętrznego, obejmujące w szczególności zastosowanie następujących metod:

- ryzyko kredytowe - CR+ (model główny), IRB-AA, MDA, STA, CCR (modele uzupełniające),
- ryzyko operacyjne - regulacyjna metoda standardowa,
- ryzyko rynkowe - wartość zagrożona (VaR),
- ryzyko biznesowe - metodologia wewnętrzna.

W ramach tzw. Filaru III NUK i zgodnie z „Polityką informacyjną Banku BPH S.A. w zakresie adekwatności kapitałowej”, Bank opublikował „Raport ryzyka Grupy Kapitałowej Banku BPH S.A. za rok 2010”. Raport stanowi wypełnienie zobowiązań regulacyjnych wynikających z Uchwały KNF 385/2008 z późn. zmianami. Publikacja tego raportu była poprzedzona zatwierdzeniem przez Zarząd Banku, weryfikacją przez zewnętrznego audytora i Departament Audytu Wewnętrznego i przekazaniem do wiadomości członkom Rady Nadzorczej. Raport ten został zaprezentowany na stronie internetowej Banku BPH ([www.bph.pl](http://www.bph.pl)), w sekcji „Relacje Inwestorskie”.

### 11.9 Zarządzanie kapitałem

Zarządzanie kapitałem jest zintegrowane z procesem zarządzania ryzykiem, tak by decyzje podejmowane w zakresie kapitałów odpowiadały wielkości ryzyka przyjmowanego przez Bank.

Bank BPH dąży do stosowania wiodących rozwiązań rynkowych w zarządzaniu kapitałem, a także do zapewnienia zgodności z wymogami ostrożnościowymi KNF. W tym celu Bank opracował i wdrożył „Politykę zarządzania kapitałem w Banku BPH S.A.”. Dokument ten przyjęty przez Zarząd i zatwierdzony przez Radę Nadzorczą wprowadza dobre praktyki rynkowe do procesu planowania i zarządzania kapitałem w Banku. Szeroko nawiązując do tych praktyk, Polityka określa podstawowe koncepcje (cele i zasady), które stanowią strategię kapitałową Banku. W szczególności określa ona długoterminowe cele kapitałowe, zasady zarządzania kapitałem w sytuacjach normalnych i awaryjnych (awaryjny plan kapitałowy), podstawy procesu oceny adekwatności kapitału wewnętrznego, jak też podział odpowiedzialności i strukturę sprawozdawczości. Wraz z wprowadzeniem dobrych praktyk, Polityka zapewnia

spełnienie wymagań regulacyjnych Filaru II NUK, określonych w Uchwale KNF 258/2011. Polityka jest odpowiednio aktualizowana, aby odzwierciedlać zmiany zachodzące w Banku oraz jego środowisku biznesowym.

### **Ogólny cel polityki kapitałowej**

Celem polityki kapitałowej jest aktywne zapewnienie zrównoważonego, długoterminowego wzrostu wartości dla akcjonariuszy i utrzymanie kapitału na poziomie, który umożliwi Bankowi działanie w sposób ostrożny, a jednocześnie skuteczny. Osiągnięcie tego celu jest realizowane poprzez utrzymanie odpowiedniej bazy kapitałowej, biorąc pod uwagę profil ryzyka Banku i przepisy ostrożnościowe, a także uwzględniając zarządzanie kapitałem w oparciu o ryzyko w ramach planowanych celów w działalności gospodarczej.

Zarządzanie kapitałem to podstawowy element zarządzania działalnością Banku, nieodłącznie związany z jego ogólną strategią. Większość decyzji biznesowych bezpośrednio lub pośrednio wiąże się z zarządzaniem kapitałem.

### **Cele kapitałowe**

Określenie celów kapitałowych ma podstawowe znaczenie dla zarządzania kapitałem i stanowi odniesienie w kontekście planowania kapitału, alokacji kapitału i awaryjnych planów kapitałowych. Bank określa cele kapitałowe, które zapewniają stabilną bazę kapitałową, realizację celu strategii kapitałowej, a także są zgodne z apetytem na ryzyko. Ustalając cele kapitałowe, Bank BPH bierze pod uwagę swoje plany strategiczne i przewidywany rozwój działalności oraz warunki zewnętrzne, w tym sytuację makroekonomiczną i inne czynniki środowiska biznesowego. Cele kapitałowe mają podobny horyzont jak strategia biznesowa i są zatwierdzane przez Zarząd.

### **Preferowana struktura kapitału**

Bank BPH określa swoją preferowaną strukturę kapitału na podstawie współczynnika kapitału poziomu II do kapitału poziomu I.

### **Awaryjne plany kapitałowe**

Bank BPH posiada „awaryjne plany kapitałowe” (CCP – *Capital Contingency Plan*), aby terminowo przeciwdziałać niewystarczającemu poziomowi bazy kapitałowej. Wdrożenie CCP jest przedmiotem decyzji Banku, podejmowanej po przekroczeniu określonego poziomu czynników, opartych na przyjętych celach kapitałowych i apetycie na ryzyko.

### **Proces zarządzania kapitałem**

Zarządzanie kapitałem to proces realizowany na różnych poziomach, w odpowiednich jednostkach organizacyjnych Banku oraz w spółkach zależnych. Nadrzędną rolę w zarządzaniu kapitałem odgrywają Rada Nadzorcza i Zarząd. Bieżącą realizacją „Polityki zarządzania kapitałem w Banku BPH S.A.”, zajmują również stałe komitety Banku: ALCO oraz Komitet ds. Zarządzania Ryzykiem Przedsiębiorstwa. W procesie biorą udział wyspecjalizowane jednostki Banku.

Zarządzanie kapitałem koncentruje się na kapitale wymaganym (wewnętrznym, regulacyjnym) i kapitale dostępnym. Kapitał wymagany to kwota kapitału niezbędna do pokrycia wszystkich istotnych rodzajów ryzyka. Kapitał dostępny to kwota kapitału w dyspozycji Banku definiowana jako regulacyjne fundusze własne określone w Art. 127 Prawa bankowego. Obejmuje on kapitał poziomu I (podstawowy) i poziomu II (uzupełniający) pomniejszone o odliczenia szczegółowo określone w „Polityce zarządzania kapitałem w Banku BPH S.A.” Ważnym elementem zarządzania kapitałem jest planowanie kapitałowe, które koncentruje się na porównaniu prognozowanych wymogów kapitałowych z prognozowanym kapitałem dostępnym.

## Proces oceny adekwatności kapitału wewnętrznego

ICAAP to proces, w ramach którego Bank BPH dokonuje oceny kwoty kapitału potrzebnego na pokrycie ponoszonego ryzyka, z uwzględnieniem jego strategii biznesowej, profilu ryzyka oraz apetytu na ryzyko (kapitał wewnętrzny). Kapitał wewnętrzny musi być całkowicie pokryty kapitałem dostępnym Banku.

Proces ICAAP w Banku obejmuje pięć faz:

- ustalenie ryzyk o istotnym znaczeniu;
- kwantyfikacja ryzyk;
- agregacja ryzyk;
- alokacja kapitału;
- monitorowanie i sprawozdawczość (w tym kontrola ex-post).

Bank stosuje zintegrowane dla całego portfela kredytowego rozwiązania w zakresie procesu ICAAP, włączając szacowanie kapitału ekonomicznego. Co więcej, został powołany dedykowany zespół dla zapewnienia niezależnej oceny większości modeli wykorzystywanych w Pionie Zarządzania Ryzykiem, takich jak: modele *scoring*'owe, modele kapitałowe czy modele ryzyka rynkowego.

### Poziom kluczowych wartości w zakresie zarządzania kapitałem (w tys. zł)

Wymogi kapitałowe dla poszczególnych ryzyk (Filar I):	31.12.2011	31.12.2010
Ryzyko kredytowe i kontrahenta	1 965 051	2 029 134
<i>w tym: ryzyko rozliczenia dostawy kontrahenta</i>	13 326	13 946
Ryzyko cen kapitałowych papierów wartościowych	0	0
Ryzyko szczególne instrumentów dłużnych	0	9
Ryzyko ogólne stóp procentowych	30 159	35 160
Ryzyko operacyjne	296 561	291 323
<b>I. Całkowity wymóg z tytułu wymogów kapitałowych (Filar I)</b>	<b>2 291 771</b>	<b>2 355 626</b>
<b>II. Fundusze podstawowe</b>	<b>3 160 866</b>	<b>3 071 281</b>
Kapitał akcyjny	383 340	383 340
Pozostałe kapitały	3 008 787	2 908 645
Korekta funduszy o wartości niematerialne	-226 055	-213 264
Korekta funduszy o zaangażowanie kapitałowe w instytucje finansowe	-5 100	-5 100
Niezrealizowane straty na instrumentach finansowych zaklasyfikowanych jako dostępne do sprzedaży	-106	-2 340
<b>III. Fundusze uzupełniające</b>	<b>675 902</b>	<b>677 475</b>
Niezrealizowane zyski na instrumentach finansowych zaklasyfikowanych jako dostępne do sprzedaży	198	1 116
Korekta funduszy o zaangażowanie kapitałowe w instytucje finansowe	-5 100	-5 100
Pożyczka podporządkowana	674 211	674 211

<b>IV Fundusze własne</b>	<b>3 830 175</b>	<b>3 741 508</b>
<b>Współczynnik wypłacalności (IV/ (I x 12,5))</b>	<b>13,37%</b>	<b>12,71%</b>

Według danych na 31 grudnia 2011 roku współczynnik wypłacalności w Banku BPH S.A. wynosił 13,37% i był powyżej ustanowionego progu 8%. Bank spełniał w 2011 roku wymogi regulacyjne w zakresie adekwatności kapitałowej.

## 12. Organy władzy Banku BPH

W tej części znajdują się informacje dotyczące składu osobowego Zarządu i Rady Nadzorczej Banku BPH S.A., a także zasad wynagradzania oraz zmian w organach Banku, które miały miejsce w 2011 roku.

### Zarząd Banku

Na koniec 2011 roku Zarząd Banku BPH składał się z 8 członków:

- Richard Gaskin – Wiceprezes Zarządu, p.o. Prezesa Zarządu,
- Grzegorz Dąbrowski – Wiceprezes Zarządu,
- Grzegorz Jurczyk – Wiceprezes Zarządu,
- Ronald Malak - Wiceprezes Zarządu (jednakże rezygnacja złożona przez Ronalda Malaka stała się skuteczna z dniem 31 grudnia 2011 roku),
- George Newcomb – Wiceprezes Zarządu,
- Krzysztof Nowaczewski – Wiceprezes Zarządu,
- Wilfried Mathias Seidel – Wiceprezes Zarządu,
- Grażyna Utrata – Wiceprezes Zarządu.

### Zasady powoływania i odwoływania osób zarządzających

Członkowie Zarządu Banku są powoływani i odwoływani zgodnie z przepisami KSH, Prawa bankowego oraz postanowieniami Statutu Banku. Zarząd Banku składa się z trzech do dziesięciu Członków, w tym Prezesa, Wiceprezesów i Członków Zarządu, powoływanych na wspólną, trwającą trzy lata, kadencję. Co najmniej połowa Członków Zarządu, w tym Prezes Zarządu, powinna posiadać obywatelstwo polskie. Rada Nadzorcza powołuje i odwołuje Prezesa Zarządu oraz pozostałych Członków Zarządu na wniosek lub po zasięgnięciu opinii Prezesa. Powołanie dwóch Członków Zarządu, w tym Prezesa, następuje za zgodą KNF.

### Uprawnienia osób zarządzających, w szczególności prawo do podjęcia decyzji o emisji lub wykupie akcji

Zarząd Banku działa na podstawie przepisów KSH, Prawa bankowego, innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa, Statutu Banku oraz Regulaminu Zarządu uchwalonego przez Radę Nadzorczą. Regulamin określa szczegółowy tryb działania Zarządu: podejmowania uchwał, w tym uchwał w trybie obiegowym, wydawania zarządzeń Prezesa Zarządu oraz wyrażania opinii i zaleceń. Do kompetencji Zarządu należy podejmowanie decyzji we wszystkich sprawach niezastrzeżonych w KSH lub Statucie Banku do kompetencji innych organów. Prawo do podjęcia decyzji o emisji lub wykupie akcji Banku należy do uprawnień WZ, co reguluje Statut Banku.

## Zmiany w składzie Zarządu Banku

W ciągu 2011 roku wystąpiły istotne zmiany w składzie Zarządu Banku BPH.

W dniu 15 kwietnia 2011 roku Rada Nadzorcza powołała Zarząd Banku na nową wspólną trzyletnią kadencję w składzie:

- Richard Gaskin – Wiceprezes Zarządu, p.o. Prezesa Zarządu,
- Grzegorz Dąbrowski – Wiceprezes Zarządu,
- Grzegorz Jurczyk – Wiceprezes Zarządu,
- Ronald Malak – Wiceprezes Zarządu,
- Cezary Mączka – Wiceprezes Zarządu,
- George Newcomb – Wiceprezes Zarządu,
- Krzysztof Nowaczewski – Wiceprezes Zarządu,
- Wilfried Mathias Seidel – Wiceprezes Zarządu,
- Grażyna Utrata – Wiceprezes Zarządu.

Do składu Zarządu Banku powołani zostali nowi Członkowie:

- Wilfried Mathias Seidel, wcześniej członek Rady Nadzorczej Banku,
- Grażyna Utrata, wcześniej Główny Radca Prawny oraz Dyrektor Departamentu Prawnego.

W. Mathias Seidel dołączył do Zarządu Banku w związku z rezygnacją z przyczyn osobistych Carla Normana Vökta, Wiceprezesa Zarządu Banku BPH odpowiedzialnego za zarządzanie ryzykiem kredytowym, z pełnionych funkcji.

Powołanie Zarządu Banku w zmienionym składzie na kolejną kadencję oraz rezygnacja Carla Normana Vökta stały się skuteczne z dniem Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia, które odbyło się 20 maja 2011 roku. Z kolei powołanie Richarda Gaskina na Prezesa Zarządu Banku stało się skuteczne z chwilą uzyskania zgody KNF. Do tego czasu, Richard Gaskin będzie piastował dotychczasową funkcję Wiceprezesa Zarządu Banku i Pełniącego Obowiązki Prezesa.

Rezygnacja złożona 20 czerwca 2011 roku przez Cezarego Mączkę z funkcji Członka Zarządu Banku, Wiceprezesa odpowiedzialnego za Pion Zasobów Ludzkich, stała się skuteczna z dniem 31 lipca tego roku. Była ona podyktowana zamiarem kontynuowania kariery zawodowej poza Bankiem BPH.

22 listopada 2011 roku Ronald Malak złożył rezygnację z dniem 31 grudnia 2011 roku z funkcji Członka Zarządu Banku, Wiceprezesa odpowiedzialnego za Pion Informatyki, Projektów, Usług i Bezpieczeństwa, z powodów osobistych. Pan Malak będzie kontynuował karierę zawodową poza Bankiem.

Żaden z Członków Zarządu Banku nie posiadał na dzień 31 grudnia 2011 akcji Banku BPH.

## Informacja na temat procedur ustalania wynagrodzeń Członków Zarządu Banku

Wysokość wynagrodzeń Członków Zarządu zatwierdza Rada Nadzorcza po zapoznaniu się z opinią działającego w jej ramach Komitetu ds. Wynagrodzeń. Łączne wynagrodzenie składa się z części stałej oraz części „ruchomej” (premiowej), uzależnionej od stopnia realizacji indywidualnie określonych celów, ustalanych w związku z przyjętą w danym okresie strategią Banku. Rada Nadzorcza dokonuje oceny poprzedzonej analizą wyników osiągniętych przez poszczególnych Członków Zarządu i podejmuje decyzję o wysokości premii.

## Informacje dotyczące zawartych umów między Bankiem BPH a osobami zarządzającymi, przewidujące rekompensatę w przypadku ich rezygnacji lub zwolnienia z zajmowanego stanowiska bez ważnej przyczyny lub gdy ich odwołanie lub zwolnienie następuje z powodu połączenia Banku

W umowach o pracę lub innych stosownych uchwałach lub umowach zawartych pomiędzy Bankiem BPH a Członkami Zarządu występują zapisy dotyczące odszkodowań/ rekompensat im przysługujących. Płatności te przysługują w

przypadku przedterminowego rozwiązania stosunku prawnego łączącego Członka Zarządu z Bankiem (z wyjątkiem art. 52 Kodeksu Pracy), a także w przypadku zwolnienia w związku z połączeniem z innym podmiotem. Odszkodowania/ rekompensaty mają charakter pieniężny. Ich wysokość określona została indywidualnie dla każdego z Członków Zarządu. Podstawą do obliczenia wysokości odszkodowania/ rekompensaty jest podstawowe wynagrodzenie brutto Członka Zarządu z okresu od 6 do 12 miesięcy, poprzedzającego rozwiązanie odpowiedniego stosunku prawnego lub odszkodowanie/ rekompensata określone kwotowo.

### Świadczenia dla Członków Zarządu

Wartość wynagrodzeń, nagród lub korzyści (w pieniądzu, naturze lub jakiegokolwiek innej formie) wypłaconych lub należnych osobom zarządzającym i nadzorującym przedstawiona została poniżej.

#### Świadczenia za 2011 rok dla Członków Zarządu pełniących obecnie funkcje (w tys. zł)

Imię i nazwisko	Zatrudnienie w 2011 roku	Wynagrodzenie podstawowe	Premie	Pozostałe świadczenia <sup>1</sup>	Świadczenia z tytułu zakończenia pracy <sup>2</sup>	Składki na ubezpieczenia społeczne płacone przez pracodawcę	Razem
Richard Gaskin <sup>3</sup>	1.01–31.12	1 661,7	1 294,6	0,0	0,0	0,0	2 956,2
George Newcomb <sup>5</sup>	1.01–31.12	981,6	702,9	0,0	0,0	0,0	1 684,6
Mathias Seidel <sup>5, 6</sup>	20.05–31.12	714,4	342,1	0,0	0,0	0,0	1 056,5
Grzegorz Dąbrowski	1.01–31.12	891,7	576,0	25,3	0,0	116,5	1 609,5
Grzegorz Jurczyk	1.01–31.12	810,0	368,7	26,1	0,0	121,3	1 326,1
Krzysztof Nowaczewski	1.01–31.12	816,7	260,0	25,3	0,0	105,8	1 207,8
Grażyna Utrata <sup>6</sup>	20.05–31.12	322,0	165,6	11,1	0,0	32,3	531,0
<b>Obecny Zarząd</b>		<b>6 198,1</b>	<b>3 709,9</b>	<b>87,8</b>	<b>0,0</b>	<b>375,9</b>	<b>10 371,7</b>

Żaden z członków Zarządu Banku nie posiadał na dzień 31 grudnia 2011 roku akcji Banku BPH.

#### Świadczenia za 2011 rok dla Członków Zarządu, którzy zakończyli pracę w 2011 roku (w tys. zł)

Imię i nazwisko	Zatrudnienie w 2011 roku	Wynagrodzenie podstawowe	Premie	Pozostałe świadczenia <sup>1</sup>	Świadczenia z tytułu zakończenia pracy <sup>2</sup>	Składki na ubezpieczenia społeczne płacone przez pracodawcę	Razem
Carl Normann Vökt <sup>4</sup>	1.01–20.05	422,1	303,7	0,0	0,0	0,0	725,8
Mączka Cezary	1.01–31.07	437,5	216,0	36,6	1 419,0	56,4	2 165,5
Ronald Malak <sup>3</sup>	1.01–31.12	1 115,9			1 349,8		2 465,7
<b>Członkowie Zarządu, którzy zakończyli pracę w 2011 roku</b>		<b>1 975,5</b>	<b>519,7</b>	<b>36,6</b>	<b>2 768,8</b>	<b>56,4</b>	<b>5 356,9</b>

1/ Pozostałe świadczenia obejmują świadczenia rzeczowe, polisy ubezpieczeniowe na życie, inne ubezpieczenia oraz świadczenia związane z delegacjami.

2/ Świadczenia z tytułu zakończenia pracy obejmują wartość niewykorzystanych urlopów, rekompensatę za zapis o zakazie konkurencji oraz jednorazowe odszkodowanie z tytułu zakończenia umowy.

3/ Richard Gaskin i Ronald Malak otrzymywali wynagrodzenie w GBP.

4/ Carl Normann Vökt otrzymywał wynagrodzenie w EUR.

5/ George Newcomb i Mathias Seidel otrzymywali wynagrodzenie w USD.

6/ Wynagrodzenie dla Członków Zarządu, którzy rozpoczęli pracę w ciągu roku, stanowi proporcjonalna kwota wynagrodzenia zasadniczego oraz pełna kwota premii, która była wypłacona Członkowi Zarządu.

W roku 2011 Bank wypłacił wynagrodzenia z tytułu premii wraz z narzutami za 2010 rok w kwocie 4 865 tys. zł.



**Świadczenia za 2010 rok dla Członków Zarządu pełniących wówczas funkcje (w tys. zł)**

Imię i nazwisko	Zatrudnienie w 2010 roku	Wynagrodzenie podstawowe	Premie	Pozostałe świadczenia <sup>1</sup>	Świadczenia z tytułu zakończenia pracy <sup>2</sup>	ubezpieczenia społeczne płacone przez pracodawcę	Razem
Richard Gaskin <sup>3, 6</sup>	25.01–31.12	1 133,8	858,3	-	-	-	1 992,1
George Newcomb <sup>5, 6</sup>	1.01–31.12	798,1	603,4	-	-	-	1 401,5
Grzegorz Dąbrowski	1.01–31.12	850,0	652,0	24,4	-	61,6	1 588,0
Grzegorz Jurczyk <sup>6</sup>	01.08–31.12	336,9	330,0	10,8	-	19,7	697,4
Ronald Malak <sup>3, 6</sup>	12.02–31.12	806,8	518,7	-	-	-	1 325,5
Cezary Mączka	1.01–31.12	750,0	216,0	23,9	-	39,1	1 029,0
Krzysztof Nowaczewski <sup>6</sup>	01.08–31.12	335,4	196,0	10,3	-	14,1	555,8
Carl Normann Vökt <sup>4</sup>	1.01–31.12	1 084,6	699,3	-	-	-	1 783,9
<b>Razem</b>		<b>6 095,6</b>	<b>4 073,7</b>	<b>69,4</b>	<b>-</b>	<b>134,5</b>	<b>10 373,2</b>

**Świadczenia za 2010 rok dla Członków Zarządu, którzy zakończyli pracę w 2010 roku (w tys. zł)**

Imię i nazwisko	Zatrudnienie w 2010 roku	Wynagrodzenie podstawowe	Premie	Pozostałe świadczenia <sup>1</sup>	Świadczenia z tytułu zakończenia pracy <sup>2</sup>	ubezpieczenia społeczne płacone przez pracodawcę	Razem
Józef Wancer	1.01–31.07	1 225,0	973,0	37,3	2 108,4	71,2	4 414,9
Mirosław Boniecki	1.01–31.07	1 050,0	705,0	119,7	4 992,0	93,5	6 960,2
Piotr Królikowski	1.01–31.07	597,9	287,0	24,8	1 097,6	69,8	2 077,1
Kazimierz Łabno	1.01–31.01	70,8	-	8,2	562,0	26,8	667,8
<b>Członkowie Zarządu, którzy zakończyli pracę w 2010 roku</b>		<b>2 943,7</b>	<b>1 965,0</b>	<b>190,0</b>	<b>8 760,0</b>	<b>261,3</b>	<b>14 120,0</b>

<sup>1/</sup> Pozostałe świadczenia obejmują świadczenia rzeczowe, polisy ubezpieczeniowe na życie, inne ubezpieczenia oraz świadczenia związane z delegacjami.

<sup>2/</sup> Świadczenia z tytułu zakończenia pracy obejmują wartość niewykorzystanych urlopów, rekompensatę za zapis o zakazie konkurencji oraz jednorazowe odszkodowanie z tytułu zakończenia umowy.

<sup>3/</sup> Richard Gaskin i Ronald Malak otrzymywali wynagrodzenie w GBP.

<sup>4/</sup> Carl Normann Vökt otrzymywał wynagrodzenie w EUR.

<sup>5/</sup> George Newcomb otrzymywał wynagrodzenie w USD.

<sup>6/</sup> Wynagrodzenie dla członków Zarządu, którzy rozpoczęli pracę w ciągu roku, stanowi proporcjonalna kwota wynagrodzenia zasadniczego oraz pełna kwota premii, która była wypłacona członkowi Zarządu.

W roku 2010 Bank wypłacił wynagrodzenia z tytułu premii wraz z narzutami za 2009 rok w kwocie 4 651 tys. zł.

Oprócz zestawionych powyżej kwot, zagraniczni Członkowie Zarządu otrzymują dodatkowe płatności i świadczenia (np. z tytułu wynajmu mieszkania, relokacji, opłaty za edukację dzieci i inne).

**Łączne koszty dodatkowych świadczeń dla zagranicznych Członków Zarządu (w tys. zł)**

	2010	2011
Richard Gaskin	1 170,4	838,7
Carl Normann Vökt	351,5	1 279,7
George Newcomb	817,9	1 642,9
Ronald Malak	91,0	0,0
Mathias Seidel	0,0	1 249,5
<b>Razem</b>	<b>2 430,8</b>	<b>5 010,8</b>

Rezerwy na świadczenia po okresie zatrudnienia obejmują przede wszystkim rezerwy tworzone na odprawy emerytalne i rentowe.

**Rezerwa na świadczenia po okresie zatrudnienia (w tys. zł)**

Imię i nazwisko	2010	2011	Zmiana 2010-2011	Komentarz do zmian
Richard Gaskin	10,6	18,0	7,4	
Grzegorz Dąbrowski	23,0	23,3	0,3	
Cezary Mączka	18,3	0,0	(18,3)	Zakończenie pracy
Carl Normann Vökt	73,6	0,0	(73,6)	Zakończenie pracy
George Newcomb	11,0	14,7	3,7	
Ronald Malak	24,3	44,2	19,9	Zakończenie pracy z dniem 31.12.2011
Grzegorz Jurczyk	10,1	7,3	(2,8)	
Krzysztof Nowaczewski	6,3	6,1	(0,2)	
Grażyna Utrata	-	1,9	1,9	
Mathias Seidel	-	9,0	9,0	
<b>Razem</b>	<b>177,2</b>	<b>124,5</b>	<b>(52,7)</b>	

Pracownicy są uprawnieni do wypłaty, jeżeli osiągną wiek emerytalny w Banku BPH. Rezerwy są rozwiązywane, jeżeli zatrudnienie ustanie przed osiągnięciem wieku emerytalnego.

Koszt opcji na akcje GE i akcji zastrzeżonych tzw. *Restricted Stock Units* (RSU) przyznanych poszczególnym Członkom Zarządu Banku BPH rozpoznany w rachunku wyników w 2011 i 2010 roku przedstawiony jest w poniższej tabeli.

**Całkowity koszt opcji oraz RSU (w tys. zł)**

Imię i nazwisko	2010	2011
Józef Wancer	11	0
Richard Gaskin	178	914
Mirosław Boniecki	18	0
Grzegorz Dąbrowski	48	63
Cezary Mączka	0	8
Carl Normann Vökt	54	51
George Newcomb	53	114
Ronald Malak	29	50
Krzysztof Nowaczewski	85	67

Grzegorz Jurczyk	52	78
Grazyna Utrata	0	10
<b>Razem</b>	<b>528</b>	<b>1 355</b>

Niektórzy Członkowie Zarządu byli również objęci Długoterminowym Programem Motywacyjnym, którego wypłata nastąpiła w 2011 roku. Wypłata uzależniona była od pozostawania w stosunku pracy z Bankiem BPH, jak również od wyników Banku oraz indywidualnych wyników pracy. Poniższa tabela odzwierciedla poziom utworzonych rezerw w wysokości proporcjonalnej do danej daty (tj. 2010 rok pokazuje kwotę rezerwy za 30 miesięcy z 36 miesięcy trwania Długoterminowego Programu Motywacyjnego).

#### Długoterminowy Program Motywacyjny 2010–2011 (w tys. zł)

Imię i nazwisko	Rezerwa na długoterminowy program motywacyjny 2010	Rezerwa na długoterminowy program motywacyjny 2011	Zmiana rezerwy 2010-2011	Świadczenia wypłacone w ramach długoterminowego programu motywacyjnego w 2011
Carl Normann Vökt	346,3	0,0	(346,3)	816,0
Grzegorz Jurczyk	631,9	0,0	(631,9)	734,5
Krzysztof Nowaczewski	554,7	0,0	(554,7)	647,4
<b>R a z e m</b>	<b>1 532,9</b>	<b>0,0</b>	<b>(1 532,9)</b>	<b>2 197,9</b>

\*/ Zgodnie z zasadami, pracownicy są uprawnieni do wypłaty pod warunkiem, że w momencie wypłaty ich stosunek pracy nie uległ rozwiązaniu. Rezerwy są rozwiązywane, jeżeli warunek zatrudnienia w momencie wypłaty nie zostanie spełniony.

#### Rada Nadzorcza

##### Skład Rady Nadzorczej Banku na 31 grudnia 2011 roku

Imię i nazwisko	Pełniona funkcja
Wiesław Rozłucki	Przewodniczący Rady Nadzorczej
Robert Charles Green	Pierwszy Zastępca Przewodniczącego Rady Nadzorczej
Richard Alan Laxer	Drugi Zastępca Przewodniczącego Rady Nadzorczej
Aleš Blažek	Członek Rady Nadzorczej
Denis Hall	Członek Rady Nadzorczej
Lesław Kuzaj	Członek Rady Nadzorczej
Maria Ann Di Pietro-Bayus	Członek Rady Nadzorczej
Dorota Podedworna-Tarnowska	Członek Rady Nadzorczej
Rafał Rybkowski	Członek Rady Nadzorczej
Agnieszka Słomka-Gołębiowska	Członek Rady Nadzorczej
Tomasz Stamirowski	Członek Rady Nadzorczej

**Rada Nadzorcza Banku BPH na 31 grudnia 2010 roku**

Imię i nazwisko	Funkcja
Wiesław Rozłucki	Przewodniczący Rady Nadzorczej
Robert Charles Green	Pierwszy Zastępca Przewodniczącego Rady Nadzorczej
Dmitri Stockton	Drugi Zastępca Przewodniczącego Rady Nadzorczej
Aleš Blažek	Członek Rady Nadzorczej
Beata Gessel-Kalinowska vel Kalisz	Członek Rady Nadzorczej
Denis Hall	Członek Rady Nadzorczej
Lesław Kuzaj	Członek Rady Nadzorczej
Sławomir Mirkowski	Członek Rady Nadzorczej
Des O'Shea	Członek Rady Nadzorczej
Dorota Podedworna-Tarnowska	Członek Rady Nadzorczej
Wilfried Mathias Seidel	Członek Rady Nadzorczej
Agnieszka Słomka-Gołębiowska	Członek Rady Nadzorczej
Tomasz Stamirowski	Członek Rady Nadzorczej

Aktualne składy Komitetów Radu Nadzorczej zamieszczone są na stronie internetowej Banku:

[http://www.bph.pl/pl/relacje\\_inwestorskie/lad\\_korporacyjny/rada\\_nadzorcza/komitety](http://www.bph.pl/pl/relacje_inwestorskie/lad_korporacyjny/rada_nadzorcza/komitety)

Żaden z członków Rady Nadzorczej nie posiadał na dzień 31 grudnia 2011 roku akcji Banku BPH.

**Zmiany w Radzie Nadzorczej Banku**

Z dniem 15 kwietnia 2011 roku Beata Gessel-Kalinowska vel Kalisz zrezygnowała z członkostwa w Radzie Nadzorczej Banku BPH w związku z objęciem funkcji Prezesa Sądu Arbitrażowego Polskiej Konfederacji Pracodawców Prywatnych Lewiatan. Tego samego dnia W. Mathias Seidel złożył rezygnację z funkcji członka Rady Nadzorczej Banku w związku z jego kandydaturą na stanowisko Wiceprezesa Zarządu Banku BPH. Jego rezygnacja stała się skuteczna z dniem 20 maja 2011 roku, czyli z dniem ZWZ Banku BPH S.A.

Dnia 17 maja 2011 roku panowie Dmitri Stockton i Des O'Shea złożyli rezygnacje z funkcji Członków Rady Nadzorczej Banku z dniem odbycia ZWZ Banku. W miejsce ustępujących członków Rady Zwyczajne Walne Zgromadzenie Banku 20 maja br. powołało:

- Marię Ann Di Pietro-Bayus,
- Richarda Alana Laxera.

Dnia 22 czerwca 2011 roku pan Sławomir Mirkowski złożył rezygnację z funkcji członka Rady Nadzorczej Banku BPH z dniem 30 czerwca 2011 roku w związku z planowanym podjęciem pracy w Banku BPH.

Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Banku z 9 września 2011 roku powołało Rafała Rybkowskiego do składu Rady Nadzorczej Banku BPH.

**Informacja na temat procedur ustalania wynagrodzeń Członków Rady Nadzorczej Banku**

Procedurę ustalania wynagrodzeń Członków Rady Nadzorczej określa uchwała nr 41/2011 NWZ Banku z 9 września 2011 roku. Zasady wynagradzania Członków Rady Nadzorczej Banku BPH S.A. mają na celu motywowanie Członków

Rady do aktywnego i efektywnego angażowania się w pełnienie tej funkcji. Wysokość wynagrodzenia związana jest z wyzwaniami stojącymi przed Bankiem i odpowiedzialnością Członków Rady. Wynagrodzenie Członków składa się wyłącznie z części podstawowej i dodatku związanego z funkcją (dodatek funkcyjny) pełnioną w ramach Rady Nadzorczej Banku.

Miesięczne wynagrodzenie podstawowe Członka Rady Banku wynosi 9 tys. zł. Dodatek funkcyjny dla Przewodniczącego Rady wynosi 8 tys. zł. Miesięczny dodatek funkcyjny dla Pierwszego i Drugiego Zastępcy Przewodniczącego wynosi 3 tys. zł, dla Przewodniczącego Komitetu Audytu - 6 tys. zł, zaś dodatek dla Przewodniczącego każdego innego Komitetu Rady 2 tys. zł. W przypadku pełnienia kilku funkcji, dodatki funkcyjne nie sumują się. Przysługuje wówczas najwyższy dodatek funkcyjny.

## Wynagrodzenia Członków Rady Nadzorczej

### Wynagrodzenia Rady Nadzorczej wypłacone za 2011 i 2010 rok (w tys. zł)

Imię i nazwisko	Wynagrodzenia	
	Wypłacone w 2010 roku	Wypłacone w 2011 roku
Beata Gessel-Kalinowska vel Kalisz	108,0	40,5
Sławomir Mirkowski	144,0	84,0
Dorota Podedworna-Tarnowska	108,0	108,0
Wiesław Rożucki	204,0	204,0
Agnieszka Słomka-Gołębiowska	108,0	108,0
Tomasz Stamirowski	108,0	108,0
Rafał Rybkowski	0,0	37,4
<b>Razem</b>	<b>780,0</b>	<b>689,9</b>

Członkowie Rady Nadzorczej będący pracownikami GE nie pobierali wynagrodzeń z tytułu zasiadania w Radzie Nadzorczej Banku BPH.

## 13. Dodatkowe informacje

### 13.1 Rozwiązanie znaczących umów

W dniu 31 marca 2011 roku Bank wypowiedział umowę zawartą z GE Capital International Holding Corporation z siedzibą w Stamford, USA (GECIHC) ze skutkiem od dnia 28 lutego 2011 roku. GECIHC jak i Bank BPH należą do Grupy General Electric Company. Umowa dotyczyła możliwości zaciągnięcia przez Bank BPH pożyczki podporządkowanej w kwocie 120 milionów CHF (równowartość 369,9 mln złotych przeliczona po średnim kursie NBP z dnia 31 marca 2011 roku). Bank nie posiada z tytułu ww. umowy żadnych zobowiązań finansowych wobec pożyczkodawcy (pożyczka nie

została uruchomiona). Bank uznał, że ze względu na silną pozycję kapitałową dalsze utrzymywanie tej umowy nie znajduje uzasadnienia biznesowego.

W dniu 30 maja 2011 roku Bank wypowiedział GECIHC następujące umowy o odnawialną linię kredytową:

- o wartości 400 milionów franków szwajcarskich (stanowiącej równowartość 1 307 760 000,00 złotych wg kursu NBP z dnia 30 maja 2011), zawartą 17 czerwca 2008 roku,
- o pierwotnej wartości 400 milionów euro (stanowiącej równowartość 1 589 040 000,00 złotych wg kursu NBP z dnia 30 maja 2011), zawartą 17 czerwca 2008 roku, o których to umowach Bank informował w raporcie bieżącym nr 31/2008 z 17 czerwca 2008 roku, oraz
- o wartości 11,1 miliarda złotych, zawartą 22 grudnia 2009 roku, o której Bank informował w raporcie bieżącym nr 54/2009 z 22 grudnia 2009 roku. Na koniec 2010 roku Bank miał do dyspozycji 5,1 mld zł.

### **13.2 Ustanowienie programu emisji obligacji Banku**

7 lipca 2011 roku Rada Nadzorcza zaakceptowała uchwałę Zarządu Banku w sprawie przygotowania i ustanowienia programu emisji obligacji Banku (dalej „Program Emisji”) o łącznej wartości nominalnej do 1 miliarda złotych. Program Emisji ma na celu pozyskanie oraz dywersyfikację źródeł finansowania dla działalności Banku. W ramach Programu mogą być emitowane obligacje niebędące podporządkowanymi, w złotych lub w innych walutach, na okresy od 30 dni do 30 lat.

### **13.3 Zawarcie znaczącej umowy**

29 grudnia 2011 roku Bank zawarł z GECS Polish Funding Co IV AB, Spółka Komandytowa, Gdańsk, oddział w Zurichu, Szwajcaria ("GECSPF") umowę pożyczki odnawialnej. GECSPF jak i Bank BPH należą do Grupy General Electric Company. Na mocy tej umowy GECSPF udzieli Bankowi pożyczki w wysokości 100 000 000 złotych z przeznaczeniem na finansowanie bieżącej działalności podstawowej Banku. Umowa pożyczki została zawarta na okres 6 miesięcy. Oprocentowanie pożyczki jest sumą stopy WIBOR i marży.

### **13.4 Dywidendy**

Zwyczajne Walne Zgromadzenie Banku 20 maja 2011 roku podjęło uchwałę w sprawie pokrycia straty za 2010 rok z kapitału zapasowego, co było równoznaczne z niewypłaceniem dywidendy.

W myśl art. 142 ust. 4 Ustawy Prawo bankowe, w okresie realizacji programu postępowania naprawczego, w przypadku Banku BPH zwanego Programem Wzmocnienia Efektywności, wszelkie zyski muszą być wykorzystane na pokrycie uprzednio poniesionych strat, a po ich pokryciu na podwyższenie funduszy własnych Banku. Biorąc pod uwagę powyższe zastrzeżenie oraz rekomendacje krajowego regulatora Bank nie planuje wypłaty dywidendy w 2012 roku. Ostateczna decyzja należy do kompetencji Walnego Zgromadzenia Banku.

## 14. Oświadczenia Zarządu

### 14.1 Zasady ładu korporacyjnego i społecznej odpowiedzialności

Bank BPH uznaje zasady ładu korporacyjnego (*Corporate Governance*), jak i szerzej – społecznej odpowiedzialności biznesu (*Corporate Social Responsibility*), jako wyznacznik zachowań i podstawowy element kultury korporacyjnej. Nabrało to szczególnego znaczenia z chwilą wprowadzenia w 2011 roku nowego pozycjonowania marki „Bank BPH. Po Prostu Fair”.

#### Ład korporacyjny w Banku BPH

Bank BPH przywiązuje dużą wagę do zasad ładu korporacyjnego wierząc, że sprzyjają one zrównoważonemu rozwojowi będąc korzystnymi dla wszystkich Interesariuszy. W 2011 roku Bank respektował wszystkie wymogi Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW przyjęte Uchwałą Rady Giełdy z listopada 2007 roku, z kolejnymi aktualizacjami włącznie.

Członkostwo w General Electric Company stało się impulsem do harmonizacji i dalszego doskonalenia standardów *corporate governance*. Na podkreślenie zasługuje zwłaszcza ścisła współpraca pomiędzy Radą Nadzorczą a Zarządem Banku, co w okresie znaczących dla Banku wyzwań, było warunkiem szybkiego i elastycznego działania. W hierarchii ważności rozpatrywanych spraw, zdecydowanie większego znaczenia nabrały zagadnienia związane z zarządzaniem różnymi rodzajami ryzyka, w tym zwłaszcza ryzyka zgodności ze zmieniającym się w szybkim tempie otoczeniem prawnym i regulatorskim. Ponadto, zagadnienia związane z kontrolingiem finansowym w podziale na segmenty biznesowe były częstym przedmiotem obrad. Różnorodność doświadczeń i wiedzy Członków Rady Nadzorczej wzbogaca dyskusje z Zarządem Banku o strategii i kierunkach rozwoju Banku.

Szczegółowy opis ładu korporacyjnego Banku jest zamieszczony w Oświadczeniu o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego w 2011 roku, będącym załącznikiem do niniejszego dokumentu.

#### Społeczna odpowiedzialność biznesu Banku BPH

Bank BPH jest wrażliwy na potrzeby wszystkich grup Interesariuszy. Działamy w zgodzie z polskimi regulacjami prawnymi, które są spójne z dyrektywami Unii Europejskiej. Przestrzegamy zasad Dobrej Praktyki Bankowej i reguł *The Spirit & The Letter* - kodeksu etycznego GE, naszego większościowego akcjonariusza. Realizując strategię nowego pozycjonowania marki naszym celem jest bycie bankiem nr 1 pod względem Fair Play i Zaufania. Kreujemy w ten sposób wizerunek przyjaznej, przejrzystej i godnej zaufania polskiej instytucji finansowej.

W 2010 roku Zarząd Banku przyjął Strategię Społecznej Odpowiedzialności Biznesu na lata 2010-2011. Jej celem jest zrównoważony rozwój Banku z poszanowaniem interesów wszystkich grup Interesariuszy. Strategia określiła priorytety działalności społecznej Banku, takie jak: wspieranie rozwoju małych i średnich firm, sprzyjanie różnorodności w miejscu pracy, prowadzenie działań z zakresu edukacji finansowej, poprawa jakości obsługi Klienta, troska o zdrowie pracowników i ich rodzin, rozwój wolontariatu oraz zaangażowania pracowników na rzecz społeczności lokalnych. Na osobną uwagę zasługuje priorytet polegający na budowie kultury *compliance* w Banku. W praktyce cel ten jest realizowany przez tworzenie warunków zapewniających prowadzenie działalności w sposób uczciwy i oparty na najwyższych standardach etycznych. Znajduje to m.in. wyraz w zapobieganiu problemom dotyczącym zgodności z przepisami, wykrywaniu pojawiających się najwcześniej jak to jest możliwe wątpliwości etycznych oraz szybkie i przemyślane reagowanie na te zagrożenia. Bank BPH corocznie publikuje Raport na temat Społecznej Odpowiedzialności Biznesu, który znajduje się na stronie internetowej [http://www.bph.pl/pl/o\\_banku/spoleczna\\_odpowiedzialnosc](http://www.bph.pl/pl/o_banku/spoleczna_odpowiedzialnosc).

## 14.2 Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań

Dane finansowe i dane porównywalne zaprezentowane w rocznym Jednostkowym sprawozdaniu finansowym Banku BPH S.A. sporządzone zostały zgodnie z obowiązującymi zasadami rachunkowości oraz odzwierciedlają w sposób prawdziwy, rzetelny i jasny sytuację majątkową i finansową Banku BPH oraz osiągnięty wynik finansowy. Niniejsze roczne Sprawozdanie Zarządu zawiera prawdziwy obraz rozwoju i osiągnięć oraz sytuacji Banku BPH, w tym opis podstawowych rodzajów ryzyka i zagrożeń.

## 14.3 Wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań

W dniu 16 grudnia 2010 roku Rada Nadzorcza Banku BPH podjęła uchwałę o wyborze firmy KPMG Audyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka Komandytowa na audytora Banku.

Podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych – firma audytorska KPMG Audyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka Komandytowa, dokonujący badania jednostkowego rocznego sprawozdania Banku BPH S.A. został wybrany zgodnie z przepisami prawa. Podmiot ten oraz biegli rewidenci dokonujący badania spełnili warunki konieczne do wydania Opinii i Raportu Niezależnego Biegłego Rewidenta, zgodnie z przepisami prawa polskiego.

### Wynagrodzenie podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych (tys. zł)

Wyszczególnienie	Rok obrotowy kończący się 31 grudnia 2011*	Rok obrotowy kończący się 31 grudnia 2010*
Wynagrodzenie za badanie rocznego sprawozdania finansowego jednostki dominującej oraz grupy kapitałowej (1)	1 925	2 020
Wynagrodzenia za inne usługi poświadczające (2)	895	940

\*Kwoty wynagrodzenia nie obejmują podatku od towarów i usług.

(1) Wynagrodzenie obejmuje kwoty należne lub wypłacone na rzecz podmiotu uprawnionego do badania przez Bank BPH S.A. za profesjonalne usługi związane z badaniem rocznych sprawozdań finansowych oraz grupowych pakietów sprawozdawczych.

(2) Wynagrodzenie obejmuje kwoty należne lub wypłacone na rzecz podmiotu uprawnionego do badania przez Bank BPH S.A. za profesjonalne usługi związane z badaniem lub przeglądem innych niż rocznych sprawozdań finansowych oraz inne usługi poświadczające.

W Jednostkowym Sprawozdaniu finansowym Banku BPH S.A. zostały zamieszczone informacje dotyczące:

- opisu istotnych czynników ryzyka (ryzyko stóp procentowych, ryzyko płynności, ryzyko wymiany walut, ryzyko operacyjne, ryzyko kredytowe) – nota 46,
- portfela kredytowego poza umieszczonymi w Sprawozdaniu z działalności – nota 46,
- opisu transakcji z podmiotami powiązanymi – nota 42,
- udzielonych gwarancji, poręczeń, umowach o subemisję – nota 37,
- opisu istotnych pozycji pozabilansowych w ujęciu podmiotowym, przedmiotowym, wartościowym – nota 37,
- opisu postępowań sądowych – nota 36.



## 15. Słownik użytych pojęć i skrótów

- Agencja – agencja ratingowa Banku BPH, Moody's Investor's Service.
- ALCO (ang. *Asset Liability Committee*) – Komitet w Banku BPH odpowiedzialny za zarządzanie płynnością.
- Bank, BPH – Bank BPH S.A. (Spółka Akcyjna).
- Bankowość detaliczna – w Banku BPH Pion Sprzedaży oraz Pion Marketingu i Zarządzania Produktami.
- Bankowość komercyjna – Pion Bankowości Korporacyjnej, Małych i Średnich Przedsiębiorstw (PBKMiSP) Banku BPH.
- Bazylea II (ang. *Basel II*) – patrz NUK.
- BFSR – rating siły finansowej Banku; jeden z ratingów przypisywany przez agencję ratingową Moody's Investor's Service (Moody's).
- BGK (Bank Gospodarstwa Krajowego) – jedyny polski bank będący własnością państwa, założony w 1924 roku. Jego podstawowym celem biznesowym jest dostarczanie usług bankowych dla sektora finansów publicznych, w szczególności poprzez wsparcie programów gospodarczych państwa, jak też samorządów lokalnych i regionalnych programów rozwoju wdrażanych z wykorzystaniem środków publicznych, w tym z Unii Europejskiej.
- BIK – Biuro Informacji Kredytowej.
- Biuro Maklerskie – Biuro Maklerskie Banku BPH.
- bp. (ang. *base point*) – punkt bazowy.
- BPH FIO – inwestycyjny fundusz otwarty BPH TFI.
- BPH FIZ – inwestycyjny fundusz zamknięty BPH TFI.
- BPH TFI – BPH Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A., spółka pośrednio zależna od Banku BPH.
- BpV (ang. *Basis-Point-Value*), wartość punktu bazowego, miara wrażliwości cenowej do pomiaru ryzyka rynkowego.
- Call Center (ang.) – centrum bankowości telefonicznej Banku BPH.
- CCP (ang. *Capital Contingency Plan*) – awaryjny plan zarządzania kapitałem.
- Cena akcji – cena akcji Banku BPH na zamknięciu sesji giełdowej na GPW w danym dniu.
- CHF – frank szwajcarski.
- CIRS (ang. *Currency Interest Rate Swap*) – walutowe transakcje zmiany stóp procentowych przeznaczone dla Klientów narażonych na ryzyko związane ze zmianą kursów walutowych i/ lub stóp procentowych.
- Corporate Governance (ang.) – ład korporacyjny tj. relacje pomiędzy organami spółki.
- CRD (ang. *Capital Requirements Directive*) – dyrektywy 2006/48/WE oraz 2006/49/WE zawierające postanowienia NUK tj. zasady wprowadzone przez Bazylejski Komitet Nadzoru Bankowego mające wzmocnić stabilność międzynarodowego systemu bankowego oraz wprowadzić jednolite reguły konkurencji.
- C/WK - Cena/ Wartości księgowa, iloraz kursu akcji na zamknięciu sesji giełdowej z danego dnia i wartości księgowej przypadającej na jedną akcję.
- C/Z - Cena/ Zysk, iloraz kursu akcji na zamknięciu sesji giełdowej z danego dnia i zysku za okres z ostatniego roku przypadającego na jedną akcję.
- EMS (ang. *Employee Management System*) – system oceny pracowniczej w Grupie GE.
- EUR – euro, wspólna waluta obowiązująca w strefie euro tj. Europejskiej Unii Monetarnej.
- Fed – *Federal Reserve*, System Rezerwy Federalnej USA – amerykański odpowiednik banku centralnego.

- Filar I, II i III – pojęcia związane z NUK dotyczące różnych aspektów zarządzania ryzykiem i kapitałem; omówione w Rozdziale „Raport dotyczący ryzyka”.
- FTE (ang. *full time equivalent*) – równowartość jednego etatu.
- FX-swap (ang. *foreign exchange swap*) – rodzaj transakcji pochodnej polegającej na zwrotnej wymianie umownej kwoty dwóch walut, w dwóch uzgodnionych z góry terminach i po z góry ustalonych kursach wymiany.
- GE – General Electric Company, amerykańska korporacja globalna, jedna z największych na świecie, akcjonariusz większościowy Banku BPH poprzez swoje spółki zależne.
- GE Capital – finansowa część GE, do której należy Bank BPH, a której spółki zależne udzielają mu finansowania w postaci linii kredytowych.
- GEOS (*GE Opinion Survey*) - badanie opinii pracowniczej w GE.
- GPW – Giełda Papierów Wartościowych w Warszawie.
- Grupa – Grupa Banku BPH (jeśli nie podano inaczej).
- GUS – Główny Urząd Statystyczny.
- HealthAhead – program Grupy GE, który promuje zdrowy styl życia.
- ICAAP (ang. *Internal Capital Adequacy Assessment Process*) – proces oceny adekwatności kapitału wewnętrznego tj. proces identyfikacji i pomiaru ryzyka, utrzymywania kapitału na poziomie zgodnym z profilem ryzyka Banku, a także zarządzania ryzykiem i kapitałem w celu zapewnienia utrzymywania wybranego profilu ryzyka, a w konsekwencji umożliwienia realizacji celów strategicznych Banku w zakresie dochodowości kapitału.
- Indeks RESPECT – skupiający spółki odpowiedzialne społecznie. W nowym składzie od 1 lutego 2012 roku składa się z 23 spółek, w tym Banku BPH.
- IPO (ang. *Initial Public Offering*) – pierwotna oferta publiczna.
- Kapitalizacja rynkowa – iloczyn liczby akcji i ceny akcji na zamknięciu sesji giełdowej na GPW w Warszawie w danym dniu.
- K/D – Wskaźnik Koszty/ Dochody, iloraz kosztów działania i ogólnego zarządu (K) oraz wyniku na działalności bankowej i wyniku z pozostałych przychodów i kosztów operacyjnych (D).
- KDPW – Krajowy Depozyt Papierów Wartościowych.
- KNF – Komisja Nadzoru Finansowego, organ administracji sprawujący skonsolidowany nadzór nad rynkiem bankowym, kapitałowym, ubezpieczeniowym i funduszy emerytalnych w Polsce, działający od 1 stycznia 2008 r.
- Koszty ryzyka – wyrażony procentowo stosunek kredytów z utratą wartości i wolumenu kredytów netto.
- KPMG Audyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka komandytowa – audytor zewnętrzny Banku BPH.
- KSH – Kodeks Spółek Handlowych.
- Kw./kw. – kwartał do kwartału.
- Marża odsetkowa na aktywach ogółem – iloraz wyniku odsetkowego i średnich aktywów ogółem.
- MiFID (ang. *Markets in Financial Instruments Directive*), europejska dyrektywa w sprawie rynków instrumentów finansowych, której celem jest podwyższenie stopnia harmonizacji usług, aby zagwarantować inwestorom wyższy poziom ochrony ich inwestycji.
- MSP – segment Małych i Średnich Przedsiębiorstw w Pionie Bankowości Komercyjnej Banku BPH.
- mWIG40 – indeks GPW spółek średniej wielkości.
- NBP – Narodowy Bank Polski, krajowy Bank Centralny.

- NUK – Nowa Umowa Kapitałowa tzw. Bazylea II, jest nie tylko korektą i uzupełnieniem Umowy z 1998 r. (tzw. Bazylei I) o rekomendacje wynikające z przemian sektora bankowego w ostatnich latach, rozwojem technologii, globalizacją, rozwojem rynków finansowych oraz nasilającą się konkurencyjnością i konsolidacją banków.
- PKB – produkt krajowy brutto.
- PLN – waluta polska, złoty.
- pp. (ang. *percentage point*) – punkt procentowy.
- PPI (ang. *Payment Protection Insurance*) – ubezpieczenia Kredytobiorców w zakresie życia, zdrowia i zatrudnienia.
- PSD (ang. *Payment Services Directive*) – Dyrektywa o usługach płatniczych Nr 2007/64/WE z 13 listopada 2007 roku.
- Program Wzmocnienia Efektywności – Program naprawczy Banku BPH S.A. złożony do KNF w maju 2010 roku, a przygotowany w oparciu o Strategię przebudowy platformy biznesowej.
- Relacja kredytów do depozytów – iloraz należności od Klientów netto i zobowiązań wobec Klientów.
- ROA netto – Rentowność aktywów netto, iloraz zysku za okres i aktywów ogółem.
- ROE brutto – Rentowność kapitału brutto, iloraz zysku przed opodatkowaniem i kapitału własnego (liczonego razem z zyskiem za okres).
- ROE netto – Rentowność kapitału netto, iloraz zysku za okres i kapitału własnego (liczonego razem z zyskiem za okres).
- RPP – Rada Polityki Pieniężnej, organ kolegiálny przy Narodowym Banku Polskim odpowiedzialny za politykę pieniężną Polski.
- r/r – rok do roku.
- RSA (ang. *Royal Sun Alliance*) – brytyjska firma ubezpieczeniowa.
- RSU (ang. *Restricted Stock Units*) – uprawnienia do akcji zastrzeżonych GE przyznawanych w ramach Długoterminowego Programu Motywacyjnego, pod warunkiem pozostawania w stosunku pracy w Grupie GE.
- *Scoring* – wystandaryzowany i zautomatyzowany system oceny zdolności kredytowej Klientów Banku BPH.
- SEPA (ang. *Single European Payment Area*), jednolita strefa płatnicza Unii Europejskiej.
- S&P (Standard & Poor's) – jedna z trzech największych agencji ratingowych.
- Strategia – Strategia przebudowy platformy biznesowej realizowana w Banku BPH do końca 2011 roku jako część integralna Programu Wzmocnienia Efektywności oraz Fair Play i Zaufanie – nowa strategia pozycjonowania marki wprowadzona przez Bank we wrześniu 2011 roku.
- sWIG80 – indeks GPW spółek małych.
- VaR (ang. *Value-at-Risk*), metoda wartości zagrożonej do pomiaru ryzyka walutowego.
- Współczynnik wypłacalności – kapitały i fundusze po pomniejszeniach/ całkowity wymóg kapitałowy \* 12,5.
- WZ – Walne Zgromadzenie Banku BPH.
- Udział kredytów z utratą wartości – iloraz kredytów z utratą wartości i całkowitych kredytów netto.
- Wartość księgowa na akcję – kapitał własny przypadający na jedną akcję.
- WIG – indeks szerokiego rynku na GPW.
- WIG- Banki – indeks GPW sektora bankowego.
- WIG20 – indeks GPW skupiający 20 największych i najbardziej płynnych spółek.
- Zysk na akcję – zysk za okres na jedną akcję.

#### Podpisy Członków Zarządu

---

02.03.2012 Richard Gaskin  
p.o. Prezesa Zarządu

.....  
podpis

---

02.03.2012 Grzegorz Dąbrowski  
Wiceprezes Zarządu

.....  
podpis

---

02.03.2012 Grzegorz Jurczyk  
Wiceprezes Zarządu

.....  
podpis

---

02.03.2012 George Newcomb  
Wiceprezes Zarządu

.....  
podpis

---

02.03.2012 Krzysztof Nowaczewski  
Wiceprezes Zarządu

.....  
podpis

---

02.03.2012 Wilfried Mathias Seidel  
Wiceprezes Zarządu

.....  
podpis

---

02.03.2012 Grażyna Utrata  
Wiceprezes Zarządu

.....  
podpis

---