

Szanowni Państwo, Interesariusze Banku BPH,

To był dla Banku BPH pomyślny rok. Konsekwentna realizacja strategii przyniosła pozytywne efekty i zapewniła Bankowi zyskowość, zwiększoną efektywność działania oraz poprawę jakości portfela kredytowego.

Działania podejmowane w ubiegłym roku wzmocniły wizerunek Banku jako instytucji godnej zaufania i przestrzegającej zasad fair play. Zademonstrowaliśmy autentyczne zaangażowanie w realizację tych zasad, czego potwierdzeniem było wdrażanie inicjatyw „Reasons to Believe” uwiarygadniających nowe pozycjonowanie. W ich ramach wdrożono szereg projektów. Obecnie Klienci otrzymują m.in. jednostronicowy wyciąg do umowy kredytowej zawierający jej kluczowe elementy czy świadectwo kredytowe z indywidualną oceną ich zdolności kredytowej. Oferujemy konta osobiste z jedną, jasno komunikowaną opłatą miesięczną i bez ukrytych kosztów. Klienci mają możliwość odstąpienia w ciągu 21 dni od umowy kredytu bez ponoszenia kosztów.

W 2012 roku Bank kontynuował kampanię Zwykły Bohater mającą na celu wyróżnienie naszej marki. W porównaniu do pierwszej edycji znacząco wzrosło zainteresowanie akcją. O 40% zwiększyła się liczba osób głosujących na zwycięzców programu, a liczba naszych fanów na portalu społecznościowym Facebook wzrosła z 3 tysięcy do 25 tysięcy. Ponad 6,5 mln widzów obejrzało Galę Finałową, co plasuje ją w pierwszej piątce emisji z największą widownią w 2012 roku.

Nasze starania zostały zauważone wśród Klientów, Partnerów Biznesowych i innych Interesariuszy. Cieszymy się pierwszą pozycją na polskim rynku w kategoriach „fair play”, „przejrzystość” i „odpowiedzialność społeczna”, zaś w grudniu osiągnęliśmy rekordowo wysoki poziom w kategorii „zaufanie”, plasując się na drugim miejscu w sektorze bankowym. Z ogromną dumą i radością przyjęliśmy decyzję Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie o ponownym włączeniu akcji Banku BPH do RESPECT Index w ramach V oraz VI edycji projektu. Jest to potwierdzenie przez niezależne grono ekspertów słuszności realizowanej przez Bank BPH strategii, która podkreśla nasze przywiązanie do fundamentalnych wartości, takich jak: uczciwość, rzetelność, zaufanie i odpowiedzialność.

Podnosiliśmy standardy obsługi Klientów poprzez rozwój sieci placówek. Zmodernizowaliśmy lub otworzyliśmy 44 oddziały Banku w nowoczesnym formacie IDEO, a 55 oddziałów zostało zuniwersalizowanych. Nastąpiło pilotażowe wdrożenie pierwszego etapu projektu Wirtualny Oddział, czyli kanału pozwalającego wykorzystać technologię wideo podczas kontaktu Klienta z Bankiem. Jako pierwszy bank w Europie wprowadziliśmy do naszej sieci oddziałów nowoczesną technologię uwierzytelniania biometrycznego Finger Vein. To innowacyjne rozwiązanie ułatwia i przyspiesza weryfikację tożsamości Klientów oraz zwiększa bezpieczeństwo przeprowadzanych transakcji. Z sukcesem zakończyliśmy projekt łączenia platform internetowych i migracji 82 tys. klientów z serwisu GEM24 do systemu Sez@m. Oznacza to, że klienci indywidualni korzystają obecnie z jednego systemu bankowości internetowej. Od tej chwili każdy nowy klient posiadający kredyt lub kartę kredytową może przez Internet, bez konieczności wizyty w oddziale, samodzielnie zarejestrować się w systemie Sez@m uzyskując uproszczony dostęp do informacji o swoich produktach kredytowych.

Realizowane przez Bank projekty korzystnie przełożyły się na wyniki finansowe. Wypracowany w ubiegłym roku zysk za okres wyniósł 253 mln złotych i był o 23% wyższy w porównaniu z rokiem poprzednim.

Dużą wagę przywiązywaliśmy do ograniczenia kosztów działania, na czym będziemy skupiać się także w przyszłości. Z drugiej strony posiadamy skonkretyzowane plany zwiększenia przychodów. Zakładamy, że obniżymy wskaźnik kosztów/ dochodów poniżej 60% w 2015 roku. Działania te pozwolą na osiągnięcie wskaźnika rentowności kapitału netto na poziomie wyższym niż 10% w 2015 roku.

Kolejnym kluczowym tematem w 2013 roku będzie „upraszczanie”, przez co należy rozumieć przegląd wszystkich procesów pochłaniających czas i energię pracowników oraz spowalniających ich efektywność. Podjęte działania będą miały na celu wypracowanie prostych i przejrzystych procedur obowiązujących w Banku.

Jestem bardzo zadowolony z zaangażowania, które widzę wśród naszych pracowników, pomimo wielu zmian, przez które przechodziliśmy. Dziękuję im za kreatywność, współpracę i konsekwencję w realizacji celów. Widać wyraźnie, że menedżerowie podchodzą do swej pracy z wielką pasją, a w całej kadrze tkwi ogromna pozytywna energia. Jest to dla mnie podstawowym gwarantem dalszego sukcesu Banku i rękojmią, że w pełni zrealizujemy obietnice jakie podjęliśmy wobec wszystkich grup Interesariuszy.

Z poważaniem

Richard Gaskin

Prezes Zarządu Banku BPH S.A.

Warszawa, marzec 2013 rok.