

Szanowni Państwo, Interesariusze Banku BPH!

W 2013 roku funkcjonowaliśmy w warunkach spowolnienia gospodarczego i zwiększonej niepewności na rynku. Dla banków odczuwalne były kolejne obniżki stóp procentowych oraz ich spadek do historycznego minimum. W ubiegłym roku została również wprowadzona opłata ostrożnościowa na rzecz BFG, a także zmienił się poziom opłaty *interchange*. Otoczenie makroekonomiczne wymagało od nas szybkiego reagowania i dostosowywania się do zmiennych warunków. Z satysfakcją oceniam, że Bank BPH realizował zadania w sposób efektywny, co pozwoliło na osiągnięcie założonych celów finansowych, biznesowych i strategicznych wyznaczonych na 2013 rok. Dzięki skuteczności naszych działań skonsolidowany zysk netto przypadający na akcjonariuszy Banku wyniósł 192,4 mln zł w 2013 roku, a bezpieczeństwo Banku BPH znalazło potwierdzenie w wartości współczynnika wypłacalności na poziomie 16,4 proc. Nasze starania zostały docenione przez akcjonariuszy. Cena akcji Banku BPH wzrosła w 2013 roku o 14,3 proc., podczas gdy wartość indeksu WIG wzrosła o 6,6 proc.

Zgodnie ze swoją strategią *fair play*, Bank BPH podejmował szereg inicjatyw mających na celu umacnianie pozycji lidera pod względem *fair* i zaufania. Przykładem takiego działania może być między innymi powołanie Rzecznika Klientów, do którego zadań należy wspieranie oraz reprezentowanie ich interesów, oczekiwań i potrzeb wobec jednostek biznesowych Banku.

Potwierdzeniem naszego zaangażowania w rozwój bankowości *fair* było także opracowanie zbioru reguł – nazywanych przez nas Zasadami Fair Play, którymi kierujemy się w relacjach z Klientami i pozostałymi interesariuszami, i które opierają się na takich wartościach jak przejrzystość, bezpieczeństwo, wsparcie czy też prowadzenie otwartego dialogu. Nasze działania zostały poddane procesowi niezależnej weryfikacji, która potwierdziła, że dotrzymujemy obietnic. Pierwsza weryfikacja pokazała bowiem, że 14 z 15 zobowiązań składanych klientom zrealizowaliśmy w pełni. Ponadto w 2013 roku po raz pierwszy Raport Społecznej Odpowiedzialności Biznesu Banku BPH został przygotowany w oparciu o światowe standardy raportowania danych pozafinansowych, a potwierdzeniem realizacji najlepszych praktyk w tym zakresie jest przyznany nam Certyfikat GRI (*Global Reporting Initiative*).

Cieszymy się, że w 2013 roku akcje Banku pozostawały w składzie prestiżowego Indeksu RESPECT, grupującego spółki odpowiedzialne społecznie i działające w zgodzie z najwyższymi standardami zarządzania w zakresie ładu korporacyjnego, *compliance* i relacji z inwestorami. Do grona najbardziej transparentnych spółek giełdowych nasz Bank został zakwalifikowany także przez Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych.

Bank BPH po raz 3. wspólnie z telewizją TVN i Onet.pl zorganizował kampanię Zwykły Bohater. Jesteśmy dumni, że Galę Finałową akcji promującej postawę *fair* i szlachetne gesty bezinteresownej pomocy oglądało ponad 2 mln widzów. Ta liczba z roku na rok jest wyższa.

W 2013 roku Bank BPH podążył w wyznaczonym wcześniej kierunku i koncentrował się na umacnianiu portfela kredytów gotówkowych, kredytów dla MSP i dużych przedsiębiorstw. W ubiegłym roku zaproponowaliśmy klientom nową ofertę bankowości osobistej. Tą propozycją chcemy wzmacniać naszą obecność w segmencie, w którym mamy silne kompetencje, i w którym tradycyjnie się rozwijaliśmy. Ofertę bankowości osobistej kierujemy do przedstawicieli kadry menedżerskiej, wolnych zawodów, reprezentantów tzw. klasy średniej, którzy mają większe niż standardowe oczekiwania wobec banków i oczekują indywidualnego podejścia do swoich finansów.

Dzięki zaangażowaniu naszych doradców w minionym roku udzieliliśmy kredytów gotówkowych o wartości ponad 1 800 mln zł oraz przyznaliśmy ponad 4 600 mln zł limitów kredytowych dla klientów komercyjnych. Dobra sprzedaż kluczowych dla Banku produktów była możliwa dzięki rozwojowi oferty i zwiększeniu efektywności sprzedaży we wszystkich kanałach dystrybucji. Spośród zaoferowanych przez Bank innowacji dla Klientów detalicznych wymienić należy kartę FAIR – pierwszą kartę kredytową w Polsce z możliwością wyboru korzyści zwiększających się wraz z czasem użytkowania karty. W 2013 roku uruchomiliśmy w naszych oddziałach także Fabrykę Funduszy ułatwiającą dostęp do oferty 5 renomowanych polskich i zagranicznych towarzystw funduszy inwestycyjnych. Klienci mogą korzystać także z pierwszego Centrum Inwestycyjnego Banku BPH otwartego w Warszawie, gdzie wykwalifikowani Doradcy wspierają ich w zarządzaniu finansami i dzielą się wiedzą ekspercką w zakresie inwestycji. Z myślą o Klientach firmowych

rozwijaliśmy ofertę faktoringu, wprowadziliśmy bankowość mobilną BusinessNet Lite w wersji na tablety i smartfony, a dla Klientów MŚP z kredyty objęte poręczeniem BGK.

W 2014 roku w dalszym ciągu będziemy koncentrować się na rozwoju w strategicznych obszarach, co pozwoli nam utrzymać pozycję stabilnego i bezpiecznego Banku. Jak zawsze ocena i satysfakcja naszych Klientów będzie dla nas kluczowa, dlatego planujemy realizację kolejnych inicjatyw z zakresu bankowości fair oraz konsekwentny rozwój produktów i usług.

Osiągnięcie pozytywnych wyników w 2013 roku nie byłoby możliwe bez zaangażowania naszych pracowników i partnerów biznesowych, za co szczerze dziękuję. Ufam, że ich aktywna postawa i konsekwencja w realizacji celów pozwoli na osiągnięcie jeszcze lepszych rezultatów w 2014 roku. Dziękuję także akcjonariuszom i pozostałym interesariuszom Banku BPH za okazane nam zaufanie.

Z poważaniem,  
Richard Gaskin  
Prezes Zarządu Banku BPH  
Warszawa, marzec 2014