

merituBank^{ICB}

SPRAWOZDANIE ZARZĄDU

ZA ROK OBROTOWY

1 STYCZNIA DO 31 GRUDNIA 2012 R.

Gdańsk, 11 marca 2013

SPIS TREŚCI

<i>Władze Banku</i> _____	3
<i>Sytuacja makroekonomiczna w 2012</i> _____	5
<i>Rozwój działalności w 2012 roku</i> _____	7
<i>Struktura bilansu</i> _____	10
<i>Sytuacja finansowa</i> _____	12
<i>Perspektywy rozwoju w 2013</i> _____	15
<i>Zarządzanie ryzykiem</i> _____	17
<i>Rozwój systemów informatycznych</i> _____	20
<i>Działania w sferze sprzedaży i marketingu</i> _____	24
<i>Działania w sferze organizacyjnej</i> _____	31
<i>Podpisy Zarządu Banku</i> _____	33

WŁADZE BANKU

Rada Nadzorcza

Rok 2012 Rada Nadzorcza rozpoczęła i zakończyła w składzie:

Przewodniczący Rady Nadzorczej	-	Sławomir Lachowski
Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej	-	Krzysztof Kulig
Sekretarz Rady Nadzorczej	-	Magdalena Magnuszewska
Członek Rady Nadzorczej	-	Steven J. Buckley
Członek Rady Nadzorczej	-	Grzegorz Waluszewski
Członek Rady Nadzorczej	-	Peter Franklin
Członek Rady Nadzorczej	-	Cesare Calari

Zarząd Banku

Rok 2012 Zarząd Banku rozpoczął w składzie:

▪ Prezes Zarządu	-	Piotr Urbańczyk
▪ Pierwszy Wiceprezes Zarządu	-	Joanna Krzyżanowska
▪ Członek Zarządu	-	Grażyna Musiatowicz-Podbiał
▪ Członek Zarządu	-	Błażej Kochański

W dniu 30 czerwca 2012 roku Rada Nadzorcza Banku powołała pana Piotra Gawrona na stanowisko Członka Zarządu z dniem 1 lipca 2012 roku.

Skład Zarządu Banku od 1 lipca 2012 roku do 13 września 2012 roku:

▪ Prezes Zarządu	-	Piotr Urbańczyk
▪ Pierwszy Wiceprezes Zarządu	-	Joanna Krzyżanowska
▪ Członek Zarządu	-	Grażyna Musiatowicz-Podbiał
▪ Członek Zarządu	-	Błażej Kochański
▪ Członek Zarządu	-	Piotr Gawron

W dniu 13 września 2012 roku podczas posiedzenia Rady Nadzorczej rezygnację z pełnienia funkcji Członka Zarządu złożyła pani Grażyna Musiatowicz-Podbiał.

Skład Zarządu Banku od 13 września 2012 roku do 31 grudnia 2012 roku:

- Prezes Zarządu - Piotr Urbańczyk
- Pierwszy Wiceprezes Zarządu - Joanna Krzyżanowska
- Członek Zarządu - Błażej Kochański
- Członek Zarządu - Piotr Gawron

W dniu 4 grudnia 2012 roku podczas posiedzenia Rady Nadzorczej rezygnację z pełnienia funkcji Członka Zarządu z dniem 31 grudnia 2012 roku złożył pan Błażej Kochański

Skład Zarządu Banku od 1 stycznia 2013 roku:

- Prezes Zarządu - Piotr Urbańczyk
- Pierwszy Wiceprezes Zarządu - Joanna Krzyżanowska
- Członek Zarządu - Piotr Gawron

Dynamika wzrostu gospodarczego w Polsce spowolniła w 2012 r. do poziomu 2% po wzrostach w latach 2010-2011 odpowiednio o 3,9% i 4,3%. Spowolnienie wystąpiło we wszystkich dziedzinach mających wpływ na wzrost gospodarczy, przede wszystkim obniżyła się dynamika konsumpcji prywatnej (sprzedaż detaliczna w całym 2012 r. wzrosła o 5,6%, w 2011 r. aż o 11,6%), przy czym w grudniu 2012 r. sprzedaż detaliczna spadła o 2,5% w porównaniu z grudniem 2011 r. Nakłady brutto na środki trwałe obniżyły się o około 0,8% w porównaniu do 2011 r., dynamika produkcji sprzedanej przemysłu w grudniu wyniosła -10,6% w porównaniu do grudnia 2011 r., zaś poziom eksportu i importu nie zmienił się. Wraz z pogarszającą się koniunkturą gospodarczą pogorszyła się także sytuacja społeczno - ekonomiczna gospodarstw domowych: przeciętne zatrudnienie w sektorze przedsiębiorstw obniżyło się w grudniu 2012 r. o 0,5%, stopa bezrobocia wzrosła do poziomu 13,4% (na koniec grudnia 2012 r.) z poziomu 12,5% (w grudniu 2011 r.). W całym 2012 r. obniżała się dynamika wzrostu przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia, a jej poziom w grudniu 2012 r. wyniósł jedynie 2,4%. W drugiej połowie roku zanotowano zaś spadek miesięcznych realnych dochodów. Pozytywnym zjawiskiem w 2012 r. był spadek inflacji. W styczniu 2012 r. poziom inflacji wynosił 4,1% i spadł do poziomu 2,4% w grudniu 2012 r. Wraz ze spadkiem inflacji nastąpiła zmiana nastawienia w polityce stóp procentowych NBP, w związku z czym od listopada rozpoczął się cykl mniej restrykcyjnego prowadzenia polityki pieniężnej, a stopa referencyjna obniżyła się z 4,75% do 4,25% w grudniu 2012 r.

Ożywienie gospodarcze w latach 2010-2011 umiarkowanie wpłynęło na sektor bankowy: aktywa wzrastały w tempie 10% rocznie, podobnie kredyty i pożyczki odpowiednio o 9,4% w 2010 r. i 14,6% w 2011 r. Zyski sektora bankowego rosły w tym okresie o 36-38% rocznie. W 2012 r. nastąpiło znaczące pogorszenie wskaźników sektora bankowego: aktywa wzrosły jedynie o 4,5%, a kredyty i pożyczki o 2,1%, dynamika zysków spadła w 2012 r. do poziomu 3,9%.

Przyrost portfela depozytów ludności wyniósł w 2012 r. 8,3% r/r, a przedsiębiorstw spadł o 6,3% r/r. Portfel kredytowy przedsiębiorstw wzrósł o 3% r/r, natomiast portfel kredytowy ludności skurczył się o 0,8%, w tym portfel kredytów mieszkaniowych wzrósł o 0,8%, a konsumpcyjnych spadł o 4,5%. Wynik netto sektora bankowego w 2012 r. wzrósł o 3,8% i wyniósł 16,1 mld zł. Banki w 2012 r. zwiększyły wynik z tytułu odsetek oraz wynik z tytułu prowizji (dynamika w 2012 r. wyniosła odpowiednio 1,5% i 0,4%).

Rok 2012 był początkiem okresu spowalniania gospodarki po wzrostach w latach 2010-2011. Oczekiwane jest dalsze spowolnienie dynamiki wzrostu gospodarczego w 2013 r., największe w pierwszej połowie roku, natomiast w drugiej połowie przewidywany jest powrót na ścieżkę wzrostu. Przyjąć można, iż wraz ze wzrostem wskaźników gospodarczych wzrośnie optymizm wyrażony wskaźnikami koniunktury, co znajdzie swoje przełożenie we wzroście inwestycji i konsumpcji, a co za tym idzie, przyczyni się do polepszenia sytuacji w sektorze bankowym, w szczególności w sektorze kredytów konsumpcyjnych.

ROZWÓJ DZIAŁALNOŚCI W 2012 ROKU

W 2012 r. Bank kontynuował wdrażanie strategii, która skierowana jest na umocnienie swojej pozycji na rynku klienta detalicznego oraz małych i średnich przedsiębiorstw. Według własnych szacunków Banku, opracowanych na podstawie danych udostępnionych przez Biuro Informacji Kredytowej, udział Banku w wolumenie sprzedaży kredytów gotówkowych wzrósł z 2,7% w 2011 r. do 4,0% w roku 2012. Na podstawie danych udostępnionych przez Narodowy Bank Polski, Bank szacuje, że jego udział w portfelu kredytów dla mikro-firm wzrósł z 0,6% w 2011 r. do 1,1% w roku 2012.

Oferta Banku była kierowana do trzech głównych segmentów klientów:

- I. Klienta zamożnego i średnio zamożnego, poszukującego korzystnego ulokowania środków finansowych i sprawnej obsługi, zwłaszcza przez kanały elektroniczne;
- II. Szerokiego spektrum klienta – kredytobiorcy, zarówno z rynku masowego obsługiwanego przez pośredników kredytowych, jak i do kredytobiorców z wyższych segmentów, obsługiwanego przez doradców finansowych, oddziały i Internet;
- III. Firm segmentu mikro, działających w sektorze usług i produkcji, których właściciele poszukują atrakcyjnych produktów lokacyjnych lub takich, którzy rozpoczęcie współpracy uzależniają od otrzymania finansowania.

Bank kierował swoją ofertę do ludzi dynamicznych, oczekujących wysokiej jakości obsługi, dla których ważna jest oszczędność czasu. Aby sprostać tym oczekiwaniom Bank przygotował specjalistycznie zaprojektowane rozwiązania, które pozwolą każdemu na szybkie, proste i skuteczne korzystanie z bankowości. Do takich rozwiązań wdrożonych w 2012 r. można zaliczyć m.in. możliwość wykonywania przelewów natychmiastowych Express ELIXIR czy proces w pełni zdalnego otwierania rachunków przez Internet bez konieczności wizyty kuriera (potwierdzenie tożsamości na bazie przelewu przychodzącego z innego banku, tak samo jak przy wdrożonym wcześniej rozwiązaniu dla zakładania lokat).

W Meritum Banku kluczową rolę pełni innowacyjność, oznaczająca praktyczne i proste rozwiązania, w przeciwieństwie do kosztochłonnych nowinek technologicznych. Jest odpowiedzią na oczekiwania klientów indywidualnych oraz małych i średnich firm. Atutem Banku stało się słuchanie głosu klientów i dostosowanie rozwiązań finansowych do oczekiwań precyzyjnie określonych segmentów rynku, w których obsłudze Bank chce się specjalizować. Bank zapewnia klientom triadę wartości:

- cenę adekwatną do oferowanych korzyści;
- prostotę i szybkość procesów;
- funkcjonalność produktów i usług.

Dostarczenie klientom wskazanych wartości stało się możliwe dzięki przewagom strategicznym Banku, opartym o doskonałość operacyjną, nisko-kosztową platformę i kulturę innowacyjności.

W roku 2012 Bank realizował strategię rozwoju prężnie działającej sieci sprzedaży – zarówno placówek własnych, jak i placówek partnerskich. Budował także przewagę rynkową w oparciu o szybką reakcję na zmiany w otoczeniu biznesowym, umiejętne zarządzanie relacją kosztów działania w stosunku do jakości procesów oraz konsekwentne wdrażanie innowacji. Jednym z podstawowych filarów rozwoju Banku jest bankowość internetowa, która w roku 2012 stanowiła jeden z najważniejszych, strategicznych kanałów sprzedaży, a także podstawowy kanał obsługi posprzedażowej klientów – zarówno indywidualnych, jak również mikro-firm. Bankowość internetowa była i jest najistotniejszym kanałem dystrybucji produktów oszczędnościowych, który w roku 2012 wygenerował ponad 40% sprzedaży Banku w zakresie rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych, 88% sprzedaży Banku w zakresie depozytów klientów indywidualnych oraz 38% sprzedaży Banku rachunków firmowych. W porównaniu z rokiem 2011, Bank dwukrotnie zwiększył bazę klientów korzystających z bankowości internetowej.

W 2012 r., zgodnie z zawartą w sierpniu 2011 r. umową o współpracy z Tesco, Bank realizował strategiczny projekt oferowania usług finansowych na rzecz klientów odwiedzających hipermarkety Tesco. Model współpracy między Partnerami bazuje na zasadach wspólnego przedsięwzięcia. W ramach prowadzonej działalności, sprzedaż produktów Banku realizowana jest w oparciu o 66 stacjonarnych punktów Tesco Finance, zlokalizowanych na terenie największych hipermarketów Tesco w Polsce. Kluczowymi produktami, znajdującymi się w ofercie, są: kredyt ratalny na towary dostępne w Tesco, kredyt gotówkowy, kredyt konsolidacyjny oraz karta kredytowa Visa Clubcard. Warto w tym miejscu dodać, iż wspomniana karta kredytowa została uznana za „Najlepszą Polską Kartą Lojalnościową 2012” wg uczestników konferencji „Central European Electronic Card”.

W 2012 r. Bank podwyższył wartość kapitałów własnych o sumę 57,8 mln zł, co zapewniło spełnienie na koniec roku obowiązujących Bank norm kapitałowych. Źródłem podwyższenia kapitałów Banku byli przede wszystkim jego większościowi akcjonariusze: Innova Capital, Europejski Bank Odbudowy i Rozwoju oraz fundusz WCP (Wolfensohn Capital Partners). Wyrazem zaufania rynku do strategii Banku był sukces pierwszej emisji obligacji korporacyjnych o charakterze podporządkowanym, które zgodnie z zapisami Prawa bankowego, zostały zaliczone na poczet funduszy własnych Banku. Wartość pozyskanego w ten sposób kapitału wyniosła 26,3 mln zł.

Ponadto, kontynuowano podjęte w poprzednich latach prace nad zapewnieniem Bankowi stabilnych źródeł finansowania działalności poprzez wdrożenie nowatorskich metod pozyskiwania depozytów terminowych od ludności. Efektem tych działań była fundamentalna zmiana zarówno struktury podmiotowej, jak i terminowej portfela depozytowego, co miało bezpośrednie przełożenie na wzrost stabilności bazy depozytowej. Nowoczesny proces otwierania lokat internetowych (bez konieczności wizyty kuriera) i zwiększająca się baza klientów z rachunkami osobistymi (prawie dwukrotny wzrost liczby rachunków w 2012 r.) połączony z konkurencyjną ceną oraz innowacyjnymi produktami (np. długoterminowe lokaty połączone ze stawką WIBOR, promocyjna lokata dla Klientów otwierających rachunek, sprzedaż rachunków na portalach sprzedaży grupowej, nowy rachunek oszczędnościowy) przełożyły się na wzrost udziału w rynku depozytów terminowych osób fizycznych z 0,37% na koniec 2011 r. do poziomu 0,56% na koniec 2012 r.

STRUKTURA BILANSU

Struktura aktywów

Na koniec 2012 r. suma bilansowa Banku wyniosła 2.232,8 mln zł, po wzroście o 60% w porównaniu z końcem 2011 r. Przyrost sumy bilansowej wyniósł 839 mln zł i był wyższy niż w roku poprzednim, gdy wyniósł 682 mln zł.

Poniższa tabela przedstawia strukturę kluczowych kategorii aktywów Banku na koniec grudnia 2012 r. oraz zmiany w porównaniu ze stanem na koniec grudnia 2011 r.

<i>Aktywa (tys. zł)</i>	2012 rok	2011 rok	Zmiana	Zmiana %
Kasa, operacje z bankiem centralnym	64 978	15 815	49 163	310,87%
Należności od sektora finansowego	75 834	64 178	11 656	18,16%
Należności od sektora niefinansowego	1 766 599	1 064 801	701 798	65,91%
Papiery wartościowe	238 419	167 580	70 839	42,27%
Aktywa trwałe	31 142	32 543	-1 401	-4,30%
- <i>udziały</i>	569	569	0	0,00%
- <i>wartości niematerialne i prawne</i>	21 125	17 480	3 646	20,86%
- <i>rzeczowe aktywa trwałe</i>	9 448	14 494	-5 046	-34,82%
Inne aktywa	55 842	49 287	6 555	13,30%
Razem aktywa	2 232 814	1 394 203	838 611	60,15%

Największy wpływ na zmianę wartości aktywów w 2012 r. miały należności od sektora niefinansowego, których wartość w analizowanym okresie wzrosła o 65,9%. Utrzymanie wysokiego tempa wzrostu aktywów jest pochodną m.in. wyższej niż rok wcześniej akcji kredytowej, której zwiększenie możliwe było dzięki dalszemu rozwojowi kanałów dystrybucji oraz samej oferty kredytowej. Wartość nowych kredytów wzrosła w 2012 roku o 54%.

Udział papierów dłużnych w aktywach Banku, który na dzień 31 grudnia 2012 r. wynosił 11%, jest pochodną wielkości portfela depozytów. W 2012 r. nadwyżki depozytów ponad portfel kredytowy były reinwestowane w papiery wartościowe o stałym oprocentowaniu.

Wartość aktywów trwałych Banku wyniosła na koniec 2012 r. 31.142 tys. zł, natomiast poziom pozostałych aktywów 55.842 tys. zł.

Struktura pasywów

W pasywach najdynamiczniej rosnącą pozycją w 2012 r. były zobowiązania wobec sektora niefinansowego. Bank skoncentrował swoje działania w zakresie pozyskania środków na finansowanie akcji kredytowej głównie wśród osób fizycznych.

Poniższa tabela przedstawia strukturę kluczowych kategorii pasywów Banku na koniec grudnia 2012 r. oraz zmiany w porównaniu ze stanem na koniec grudnia 2011 r.

<i>Pasywa (tys. zł)</i>	2012 rok	2011 rok	Zmiana	Zmiana %
Zobowiązania wobec Banku Centralnego	0	0	0	
Zobowiązania wobec sektora finansowego	19 640	33 776	-14 136	-41,9%
Zobowiązania wobec sektora	1 823 449	1 096 830	726 619	66,25%
Zobowiązania wobec sektora budżetowego	39 798	16 662	23 136	138,9%
Inne pasywa	93 031	80 379	12 652	15,74%
Zobowiązania podporządkowane	26 300	0	26 300	
Kapitały z wynikiem bieżącym i w zatwier-	230 596	166 557	64 039	38,45%
- <i>kapitał podstawowy, z aktualizacji wyceny oraz</i>	<i>224 345</i>	<i>178 524</i>	<i>45 821</i>	<i>25,7%</i>
- <i>wynik roku bieżącego (netto)</i>	<i>6 251</i>	<i>-11 967</i>	<i>18 218</i>	<i>-152,24%</i>
Razem pasywa	2 232 814	1 394 203	838 611	60,15%

Na koniec 2012 r. Bank zgromadził depozyty i rachunki bieżące (z odsetkami naliczonymi) o wartości 1.882,9 mln zł. Średnie oprocentowanie nowych depozytów przyjmowanych w 2012 r. wynosiło 5,97% p.a., zaś wskaźnik depozyty/kredyty na koniec 2012 r. – 1,07.

Przez cały 2012 r. wszystkie miary płynności znajdowały się powyżej wymaganych poziomów.

Kapitały Banku / Adekwatność kapitałowa

W kwietniu oraz listopadzie 2012 r. obecni akcjonariusze dokonali dokapitalizowania Banku na łączną kwotę 57,8 mln zł. W wyniku tego podwyższenia, kapitały Banku z wynikiem bieżącym i w zatwierdzeniu oraz z zyskiem (strata) z lat ubiegłych wyniosły na dzień 31 grudnia 2012 r. 230.596 tys. zł.

W maju 2012 r. Bank wyemitował obligacje podporządkowane, które miesiąc później, po uzyskaniu pozytywnej decyzji Komisji Nadzoru Finansowego, zostały zaliczone do kapitałów uzupełniających w kwocie 26,3 mln zł.

Fundusze własne Banku, zgodnie z art.127 ustawy Prawo Bankowe oraz Uchwałą nr 76/2010 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 10 marca 2010r. w sprawie zakresu i szczegółowych zasad wyznaczania wymogów kapitałowych z tytułu poszczególnych rodzajów ryzyka, wraz z późniejszymi zmianami, wyniosły 229.516 tys. zł. Wartość współczynnika wypłacalności na koniec 2012 r. wyniosła 14,92%.

SYTUACJA FINANSOWA

Rachunek zysków i strat

Poniższa tabela przedstawia zmiany, jakie zaszły w podstawowych pozycjach tworzących rachunek zysków i strat Banku w 2012 r., w porównaniu z rokiem poprzednim.

<i>Rachunek wyników (tys. zł)</i>	2012 rok	2011 rok	Zmiana	Zmiana %
Wynik z tytułu odsetek	156 850	92 423	64 427	69,71%
Wynik z tytułu prowizji	44 141	28 673	15 468	53,95%
Przychody z udziałów lub akcji	0	0	0	
Wynik operacji fin. i z pozycji wymiany	-2 320	499	-2 819	-565,27%
Wynik na działalności bankowej	198 671	121 595	77 076	63,39%
Pozostałe przychody i koszty operacyjne	11 335	5 972	5 363	89,78%
Koszty działania banku	-95 148	-74 993	-20 155	26,86%
Amortyzacja	-8 721	-6 696	-2 025	30,23%
Różnica wartości rezerw	-98 096	-58 541	-39 555	67,57%
Zysk (strata) brutto	8 041	-12 663	20 704	-163,50%
Podatek dochodowy	-1 790	697	-2 487	-356,82%
Zysk (strata) netto	6 251	-11 967	18 218	-152,24%

Wynik z tytułu odsetek

W całym 2012 r. przychody z tytułu odsetek wyniosły 248.672 tys. zł i były wyższe o 83% w porównaniu z 2011 r. Koszty odsetkowe wyniosły natomiast 91.822 tys. zł. Wynik z tytułu odsetek wzrósł w 2012 r. o 64.427 tys. zł osiągając poziom 156.850 tys. zł.

Wynik z tytułu prowizji

Wynik z tytułu prowizji wyniósł w 2012 r. 44.641 tys. zł i był wyższy o 53% w porównaniu z rokiem 2011.

Wynik na operacjach finansowych i z pozycji wymiany

Łączny wynik na operacjach finansowych i z pozycji wymiany wyniósł w 2012 r. -2.320 tys. zł. Ujemna wartość tej pozycji jest związana z wyemitowanymi przez Bank w 2012 r. obligacjami podporządkowanymi. Odsetki należne i wypłacone obligatariuszem ujmowane są właśnie w tej pozycji.

Wynik na działalności bankowej

Wynik na działalności bankowej wyniósł 198.671 tys. zł. W porównaniu z 2011 r. wzrósł o 77.076 mln zł. Przyrost przychodów był zatem wyższy niż rok wcześniej, gdy ta pozycja rachunku wyników wzrosła o 63.877 tys. zł.

W 2012 r. dalszym zmianom, choć mniej dynamicznym niż rok wcześniej, ulegała struktura przychodów. Wynik z tytułu odsetek stanowił 79%, a z tytułu prowizji 22% wyniku na działalności bankowej. W 2011 r. było to odpowiednio 76% i 24%.

Pozostałe przychody i koszty operacyjne

W 2012 r. pozostałe przychody i koszty operacyjne wyniosły 11.335 tys. zł. Na ten rezultat istotnie wpłynęły następujące zdarzenia:

1. sprzedaż części portfela kredytowego Banku z udokumentowaną bezskuteczną egzekucją;
2. rozliczenie wspólnego przedsięwzięcia z Tesco Polska Sp. z o. o. i refundacja kosztów poniesionych przez Bank w związku z jego obsługą operacyjną, jak i finansową – w kwocie: 4.748 tys. zł;
3. urealnienie wartości wierzytelności od przedsiębiorstwa Euromark S.A. (z tytułu sprzedaży znaku towarowego Alpinus) po ogłoszeniu przez sąd upadłości likwidacyjnej tej spółki – w kwocie: 900 tys. zł.

Koszty działania Banku i amortyzacja środków trwałych

Koszty działania Banku (bez amortyzacji) w 2012 r. były równe kwocie 95.148 tys. zł. W porównaniu z rokiem 2011 wzrosły o 20.155 tys. zł, na co w głównej mierze wpłynęły: rozwój kanałów sprzedaży oraz działania promocyjne i marketingowe. Przyrost kosztów był jednak niższy niż rok wcześniej, gdy wzrost wydatków wniósł 24.460 tys. zł.

Koszty wynagrodzeń wyniosły 49.188 tys. zł, natomiast koszty operacyjne (poza wydatkami promocyjnymi) 38.399 tys. zł. Koszty promocji wyniosły w całym 2012 r. 7.341 tys. zł. Ich poniesienie było związane z promocją produktów depozytowych i kredytowych Banku, a także rozwojem sieci oddziałów własnych i franczyzowych.

W 2012 r. Bank kontynuował działania zmierzające do racjonalizacji wydatków oraz podnoszenia efektywności zatrudnienia. Dało to możliwość wprowadzenia do oferty Banku nowych produktów, zaoferowania klientom nowych kanałów sprzedaży oraz rozwijania akcji kredytowej, przy relatywnie niewielkim wzroście kosztów działania Banku. W tym czasie portfel

kredytów brutto wzrósł o 66%, przy wzroście kosztów jedynie o 26,6%. Amortyzacja środków trwałych oraz wartości niematerialnych i prawnych wyniosła w 2012 r. 8.721 tys. zł.

Relacja kosztów (wraz z amortyzacją) do wyniku na działalności bankowej wyniosła 52,% zmniejszając się o 15,1pp. w porównaniu z rokiem 2011.

Różnica wartości rezerw i aktualizacji

W roku 2012 różnica wartości rezerw i ich aktualizacji wyniosła 98.096 tys. zł (w roku poprzednim było to 58.541 tys. zł.)

Przy dynamicznym wzroście wartości nowych kredytów oraz portfela kredytowego relacja kosztu rezerw do osiąganego wyniku na działalności bankowej została utrzymana na poziomie zbliżonym do roku poprzedniego.

	2012 rok	2011 rok	Zmiana
Wartość aktualizacji rezerw* do wyniku na działalności bankowej	45,95%	45,99%	-0,04 pp.

* Wartość aktualizacji rezerw prezentowany w powyższym wskaźniku został skorygowany o efekt sprzedaży części portfela kredytowego. Koszt rezerw został zmniejszony odpowiednio o 6.790 tys. zł dla roku 2012 i 2.616 tys. zł dla roku 2011.

Zysk/Strata brutto

Opisane powyżej zmiany, jakie zaszły w 2012 r. w rachunku wyników, a w szczególności poprawa relacji kosztów do wyniku na działalności bankowej oraz wzrost portfela należności Banku, umożliwiły osiągnięcie w całym roku dodatniego wyniku finansowego brutto w wysokości 8.041 tys. zł.

Podatek dochodowy

W 2012 r. należny podatek dochodowy wyniósł 1.790 tys. zł.

Zysk/Strata netto

Wynik finansowy netto za rok 2012 wyniósł 6.251 tys. zł. W porównaniu z rokiem poprzednim zakończonym stratą finansową, wynik wzrósł o 18.218 tys. zł.

IV kwartał 2012 r. był kolejnym, w którym Bank osiągnął dodatni wynik finansowy. Ten trend Bank planuje utrzymać także w roku 2013 i w kolejnych latach. Kontynuując ten pozytywny trend w 2013 r. Bank zamierza w dalszym ciągu koncentrować się na budowie portfela wysokodochodowych aktywów kredytowych. Na koniec 2013 r. planowana wielkość portfela kredytowego wyniesie 2,5 mld zł, co oznacza wzrost w stosunku do 2012 r. o 42%. Osiągnięcie tego celu będzie możliwe przede wszystkim poprzez rozwój istniejącej oferty produktowej i zwiększenie efektywności sprzedażowej kanałów dystrybucji. Bank planuje wprowadzić na rynek tzw. wiązki produktowe, będące połączeniem kilku istniejących produktów, zarówno kredytowych, jak i oszczędnościowych oraz stworzyć w ten sposób szereg unikatowych korzyści dla klientów. W ofercie Banku pojawią się także nowe produkty, dedykowane klientom firmowym, mające na celu kompleksowe przejęcie obsługi ich relacji finansowych przez Bank.

Koncentracja na wzroście efektywności kanałów dystrybucji oznacza, że w 2013 r. Bank nie zamierza istotnie poszerzać ilości placówek. Na koniec roku Bank będzie zarządzał siecią oddziałów własnych i 150 placówkami franczyzowymi, wspieraną przez 68 placówek, operujących w ramach strategicznego partnerstwa z firmą Tesco. Wzrośnie natomiast potencjał dystrybucji internetowej, której podstawowym zadaniem będzie sprzedaż rachunków bieżących i oszczędnościowych w celu zapewnienia odpowiedniego poziomu płynności przy malejącym koszcie finansowania z ekspozycji depozytowych. Wzrost portfela rachunków będzie dodatkowo wspierany przez planowane uruchomienie wspólnie z firmą Tesco, oferty produktów depozytowych i transakcyjnych w tej sieci sprzedaży.

W celu budowy długoterminowej lojalności klientów i maksymalizacji dochodowości istniejącej bazy klientów, Bank zamierza znacznie zwiększyć skalę i częstotliwość sprzedaży krzyżowej (cross-sellingu), czemu sprzyjać będzie bardzo dynamiczny wzrost ilości klientów zakładających rachunki bieżące, jak i rosnąca baza kredytobiorców.

Planowany wzrost sumy bilansowej będzie wymagał zwiększenia funduszy własnych Banku. Zgodnie z Programem Postępowania Naprawczego, w 2013 r. Bank zamierza dokonać zwiększenia funduszy własnych o kwotę co najmniej 50 mln zł. Część środków na dokapitalizowanie, podobnie jak w roku 2012, Bank zamierza pozyskać z emisji obligacji korporacyjnych o charakterze podporządkowanym, które zgodnie z zapisami Prawa bankowego mogą być zaliczone na poczet funduszy własnych Banku.

Wzrost skali sprzedaży produktów, powiązany z lepszym wykorzystaniem istniejącego potencjału Banku, przyniesie dalszą poprawę efektywności operacyjnej. Planowany wskaźnik

kosztów działania wraz z kosztami amortyzacji do wyniku na działalności bankowej (*C/I ratio*) za cały 2013 rok spadnie poniżej 45%.

Realizacja opisanych powyżej celów, pozwoli na osiągnięcie w roku 2013 dalszego wzrostu rentowności i w efekcie zanotowanie na koniec roku dodatniego wyniku finansowego na poziomie nie niższym niż 13 mln zł.

Ryzyko operacyjne

W 2012 r. Bank kontynuował przyjętą politykę w obszarze zarządzania ryzykiem operacyjnym nie odnotowując znacznej zmiany jego profilu. W celu udoskonalenia systemu zarządzania ryzykiem operacyjnym w Banku oraz poprawy jakości danych zawartych w prowadzonym na bieżąco rejestrze incydentów, zdarzeń i strat operacyjnych, usprawniony został proces zgłaszania i ewidencji zdarzeń z obszaru ryzyka operacyjnego.

W minionym roku Bank zintensyfikował prace związane z promowaniem ciągłości biznesowej i wiedzy w zakresie ryzyka operacyjnego. W ramach podjętych prac, w sieci wewnętrznej Intranet, zostało wydzielone miejsce, w którym gromadzone są materiały dydaktyczne i informacyjne z zakresu zarządzania ciągłością działania w organizacji, zapobiegania nadużyciom oraz wiedzy o ryzyku operacyjnym.

W obszarze zarządzania ciągłością działania kluczową rolę miało opracowanie poszczególnych Planów Ciągłości Działania dla Krytycznych i Kluczowych procesów na podstawie przyjętej przez Zarząd Strategii Ciągłości Działania Meritum Banku ICB S.A. oraz testowanie przyjętych Planów Ciągłości Działania. W kolejnym etapie został zatwierdzony harmonogram prac nad na 2013 r. oraz harmonogram II etapu testów Planów Ciągłości Działania. W ostatnim kwartale 2012 r. zostały również rozpoczęte prace związane z ponownym przeprowadzaniem analizy BIA we wszystkich komórkach organizacyjnych Banku, zaś na podstawie otrzymanych analiz zostanie dokonana rewizja listy Krytycznych i Kluczowych procesów.

Ważnym czynnikiem kreującym charakter działań Banku podjętych w zakresie zarządzania ryzykiem operacyjnym w minionym roku było odnotowanie przekroczenia wartości progowej w przypadku dwóch KRI (Key Risk Indicators - kluczowych wskaźników ryzyka), które jednak nie wywołało istotnego zwiększenia ekspozycji Banku na ryzyko operacyjne, ani nie miało przełożenia na zwiększenie strat z tytułu ryzyka operacyjnego. Bank dokonał gruntownej analizy przyczyn, które wywołały przekroczenie limitów progowych i w związku ze zidentyfikowanymi zagrożeniami podjął działania, mające na celu redukcję ryzyka w newralgicznych punktach realizowanych procesów. W celu ograniczenia nowo zidentyfikowanych zagrożeń, Bank wdrożył szereg inicjatyw proceduralnych i procesowych. Od momentu wdrożenia zmian wskaźniki utrzymują się na poziomie poniżej progu, zaś występowanie nowego typu zagrożeń zostało w znaczącym stopniu ograniczone.

Ryzyko kredytowe - Kredyty MSP

W 2012 r. w zakresie finansowania działalności gospodarczej, Bank kontynuował proces rozwoju narzędzi wspomagających zarządzanie ryzykiem kredytowym w tym obszarze. Kluczową inicjatywą mającą na celu pogłębienie zakresu oceny ryzyka kredytowego było szersze wykorzystanie informacji z SI BIK „Przedsiębiorca”. Dynamiczny rozwój tej bazy danych pozwolił na bardziej kompleksową ocenę zdolności kredytowej, zarówno w procesie weryfikacji wniosków kredytowych, jak również monitoringu realizowanego w trakcie obowiązywania zawartych umów. W celu dalszej poprawy jakości oceny ryzyka, wynikającego z profilu działalności klienta, Bank wdrożył nową kartę scoringową, dedykowaną osobom fizycznym prowadzącym działalność gospodarczą.

Dodatkowo, przeprowadzono testy skuteczności procesu weryfikacji danych finansowych, stanowiących podstawę do oceny zdolności kredytowej klientów, których wyniki wykorzystano do określenia treści polityki Banku w tym zakresie. Bank wprowadził również szereg zmian w strategii windykacyjnej, skutkujących poprawą efektywności działań oraz wzrostem odzysków ograniczających poziom strat.

Ryzyko kredytowe - Kredyty detaliczne

Poprawa pozycji konkurencyjnej oraz ciągły wzrost rozpoznawalności marki Banku pozwoliły w 2012 r. na rozwój współpracy z kontrahentami, charakteryzujących się profilem klienta o wysokiej jakości. Jednocześnie, Bank rozwinął szeroki dostęp do zbiorów informacji o kluczowym znaczeniu dla procesu zatwierdzeń kredytów i osiągnął wysoki poziom skuteczności narzędzi scoringowych, wprowadzając m.in. karty scoringowe dedykowane dla osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą oraz dla portfela kredytów ratałnych.

Generowana nowa akcja kredytowa charakteryzuje się stabilnym poziomem wysokości wskaźników ryzyka, malejącym w długim okresie czasu. Ponadto, Bank znacząco rozwinął procesy operacyjne związane z działaniami windykacyjnymi i egzekucyjnymi. Istotnym czynnikiem był przy tym regularny monitoring sytuacji płatniczej klientów, pozwalający na dostosowanie działań do ich aktualnej sytuacji ekonomiczno-finansowej.

Ryzyko walutowe

Bank utrzymuje ekspozycję na ryzyko walutowe na niskim poziomie, poprzez utrzymywanie niskiej pozycji walutowej. Przez okres całego 2012 roku nie występował wymóg kapitałowy z tytułu ryzyka walutowego. Bank w dalszym ciągu nie udziela kredytów walutowych

ani denominowanych w walutach obcych. W najbliższym czasie Bank nie zamierza zmieniać swojej polityki w zakresie ryzyka walutowego.

Ryzyko stopy procentowej

Bank kontynuuje regularny (tygodniowy) pomiar kosztu finansowania. W 2012 r. koszt ten podążał za stopami rynkowymi – w I połowie roku miał tendencję wzrostową, natomiast w II połowie roku spadał.

Utrzymywana jest dodatnia luka stopy procentowej, wynikająca z finansowania kredytów o stopie zmiennej, depozytami średnio i długoterminowymi o stopie stałej. W celu ograniczenia niedopasowania stóp, Bank oferował długoterminowe depozyty oparte o stopę zmienną (WIBOR), a dodatkowo wspierał przyrost środków na rachunkach oszczędnościowo-rozliczeniowych oraz oszczędnościowych, także oprocentowanych stopą zmienną.

Ryzyko płynności

W 2012 r. Bank koncentrował się na utrzymaniu stabilnego i zdywersyfikowanego portfela depozytowego, będącego dominującym źródłem finansowania działalności Banku. Bank konsekwentnie utrzymywał koncentrację depozytów na niewielkim poziomie – wskaźnik „TOP10” (udział dziesięciu największych deponentów) w przeciągu roku utrzymywał się w przedziale 4% - 12%. Udział procentowy depozytów osób fizycznych, charakteryzujących się najwyższą stabilnością, w całości bazy wyniósł około 90%.

Bank utrzymywał wysoki wskaźnik udziału depozytów terminowych w całości bazy depozytowej. Dodatkowo wspierał sprzedaż produktów średnio i długoterminowych. Średni czas trwania depozytu terminowego wyniósł 7 miesięcy.

Przez okres całego 2012 roku, miary krótkoterminowe M1 i M2 oraz miary długoterminowe M3 i M4 kształtowały się powyżej limitów.

ROZWÓJ SYSTEMÓW INFORMATYCZNYCH

W ciągu roku 2012 Bank kontynuował prace zarówno w obszarach związanych z realizacją niezbędnych i pożądaných zmian w systemach informatycznych, jak również dbał o sukcesywne podnoszenie jakości świadczonych usług z jednoczesnym zachowaniem zasad bezpieczeństwa.

OBSZAR REALIZACJI ZMIAN W SYSTEMACH INFORMATYCZNYCH

Obszarami w które Bank w ciągu 2012 r. szczególnie inwestował były: obszar systemów wspierających sprzedaż produktów kredytowych oraz obszar Systemów Bankowości Elektronicznej.

Zmiany w zakresie oferty kredytowej

W tym obszarze Bank kontynuował realizację zmian dotyczących dalszego uatrakcyjnienia kredytowej oferty Banku, zwłaszcza w zakresie takich produktów kredytowych jak: „Biznes Pożyczka”, „Pożyczka Hipoteczna” i kredytu gotówkowego. Wdrożono m.in. specjalną ofertę dla kredytobiorców-profesjonalistów wykonujących zawody podlegające rejestracji, preferencyjne warunki kredytowe dla osób o najlepszym profilu ryzyka, ofertę retencyjną dla obecnych klientów Banku oraz zmianę w zakresie ubezpieczeń PPI, pozwalającą na wybór dogodnego dla klienta okresu tego ubezpieczenia.

Zmiany w zakresie Głównego Systemu Bankowego

Kluczową reorganizacją, przeprowadzoną w obszarze systemu bankowego było wdrożenie zmian, dotyczących nowych zasad naliczania podatku dochodowego od depozytów osób fizycznych, jakie zaczęły obowiązywać pod koniec marca 2012 r.

Zakres wykorzystywanych modułów głównego systemu bankowego został poszerzony o wdrożony i uruchomiony moduł CP, służący do wyliczania pozycji walutowej.

Zrealizowano również szereg projektów dotyczących kilku systemów Banku, z których do najważniejszych należą:

1. Projekty z TESCO Finanse

W wyniku kontynuacji współpracy z kluczowym partnerem Banku – Tesco Finanse, przygotowano nowe produkty, poszerzając tym samym gamę dotychczas już udostępnionych. Zmiany obejmowały również udoskonalenie bieżącej obsługi klientów pozyskiwanych we współpracy z Tesco, m.in. poprzez modyfikacje w procesach sprzedaży kart kredytowych VISA z

programem lojalnościowym (Club Card). Usprawniono również obsługę operacyjną poprzez uzupełnienie wyciągów do kart kredytowych o kod paskowy, pozwalający na ich szybką obsługę w zewnętrznych punktach kasowych, w tym w sieci Tesco.

2. Projekt sprzedaży rachunków z wykorzystaniem platformy sprzedażowej

W ciągu ubiegłego roku uruchomiono rozwiązanie pozwalające na sprzedaż rachunków ROR dla klientów indywidualnych i firm z wykorzystaniem zewnętrznych sieci sprzedaży. Rozwiązanie pozwala zarówno na przeprosowanie wniosku ze śledzeniem statusów jego realizacji, jak i na automatyzację przygotowywania dokumentów, niezbędnych do zawarcia umowy oraz przekazania pakietów uwierzytelniających, pozwalających na dostęp do Systemu Bankowości Internetowej. Rozwiązanie to przygotowano dla sieci sprzedaży Banku, w szczególności dla Placówek Partnerskich.

3. Projekt otwierania rachunków w procesie 100% on-line

Wdrożono i uruchomiono rozwiązanie pozwalające na otwieranie rachunków bieżących dla klientów indywidualnych i instytucjonalnych poprzez autoryzację danych osobowych przelewem lub za pośrednictwem płatności elektronicznych, co oznacza że klient otrzymuje w bardzo krótkim czasie, zarówno podpisaną elektronicznie umowę, jak i dostęp do Systemu Bankowości Internetowej.

4. Projekt wdrożenia nowego produktu lokacyjnego - polisolokaty

We współpracy z Generali uruchomiono nowy długoterminowy produkt w ofercie banku – Polisolokate. Wnioskowanie o ten produkt odbywa się za pośrednictwem Systemu Bankowości Internetowej Banku oraz z wykorzystaniem systemu ubezpieczyciela.

5. Projekt wykorzystania Facebooka jako dodatkowego kanału pozyskiwania nowych klientów

Uruchomiono możliwość inicjowania zainteresowania wnioskiem i jego złożenia za pomocą serwisu Facebook wraz z mechanizmem premiowania dla klientów, którzy skorzystają z tego kanału.

6. Projekt Płatności Natychmiastowych

W ubiegłym roku Bank, jako jeden z trzech pierwszych banków w Polsce udostępnił swoim klientom możliwość przesłania środków z wykorzystaniem Systemu Realizacji Płatności

Natychmiastowych „Express Elixir”. Dzięki temu transakcja przelewu środków do banków uczestniczących w systemie wykonywana jest w ciągu kilkunastu sekund.

7. Projekty infrastrukturalne

Najistotniejszym projektem infrastrukturalnym, który został sfinalizowany w roku 2012 było przeprowadzenie geograficznej separacji maszyn platformy serwerowej obsługującej środowisko zapasowe Banku. Realizacja tego projektu pozwoliła podnieść poziom bezpieczeństwa Banku i ograniczyć związane z tym ryzyko operacyjne.

W ciągu 2012 roku sukcesywnie modyfikowane były również składniki infrastruktury Banku w celu ich dostosowania do rosnącej skali operacji Banku, a także następowała dalsza automatyzacja prac w obszarze serwisu systemu.

8. Zmiany regulacyjne

Zrealizowano również zmiany związane z wdrażanymi zmianami regulacyjnymi. Do najważniejszych zmian z tego obszaru należało wdrożenie zaleceń regulacji PSD (Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych). Wdrażane zmiany dotyczyły głównie realizacji zleceń składanych w Systemie Bankowości Internetowej, zarówno przez klienta, jak i przez pracowników Banku w imieniu klienta oraz prezentacji dodatkowych, wymaganych ustawą danych, takich jak: data aktualizacji kursów walut i ich archiwizacji, informacja o opłatach związanych z realizacją transakcji oraz informacja o kursie realizowanej transakcji, po jakim nastąpiło jej przeliczenie.

OBSZAR ŚWIADCZONYCH USŁUG INFORMATYCZNYCH

1. Dostępność systemów informatycznych

W ciągu roku 2012 średnioroczna dostępność systemów Banku wyniosła 99,73%, co znacznie przekroczyło wartość oczekiwaną. Pojedyncze incydenty, takie jak przerwy w dostępności, dotyczyły głównie systemów raportowych i analitycznych.

2. Wydajność systemów informatycznych

W ciągu 2012 r. większość systemów Banku zanotowała istotny wzrost swojej wydajności po zaaplikowanych przez ich dostawców zmianach. Największą poprawę wydajności Bank uzyskał w obszarze czasu przetwarzania w głównym systemie bankowym.

W obszarze Systemu Bankowości Internetowej zaobserwowano znaczną redukcję obciążenia serwerów bazodanowych po wprowadzeniu zmian optymalizujących, zwłaszcza w obszarze serwera aplikacji.

OBSZAR BEZPIECZEŃSTWA INFORMATYCZNEGO

W ciągu minionego roku Bank nie zarejestrował żadnych istotnych prób włamań i naruszeń bezpieczeństwa, a poziom prób nieuprawnionego dostępu pozostawał na stałym, przeciętnym poziomie. Większość prób ataków stanowiły powtarzalne, dość trywialne próby ingerencji w infrastrukturę Banku, które były dość łatwo wychwytywane przez urządzenia warstwy ochronnej.

W ciągu drugiego kwartału 2012 r. prowadzone były w Banku doroczne testy bezpieczeństwa podstawowych systemów Banku dostępnych z sieci Internet. Uzyskane w ich ramach wyniki nie wskazują na realną istotność zagrożeń, a stwierdzone drobne zastrzeżenia były aplikowane do systemów sukcesywnie w kolejnych miesiącach 2012 r.

Aktywność w obszarze bankowości detalicznej i oferty dla małych i średnich przedsiębiorstw.

Obszar bankowości detalicznej

Sprzedaż produktów bankowych dla klientów indywidualnych w 2012 roku obejmowała: produkty kredytowe (kredyty gotówkowe i konsolidacyjne, kredyty ratalne, karty kredytowe oraz pożyczkę hipoteczną) a także depozyty terminowe, rachunki bieżące i rachunki oszczędnościowe.

Kredyty gotówkowe i konsolidacyjne

W roku 2012 Bank oferował kredyty gotówkowe i konsolidacyjne za pośrednictwem oddziałów własnych, w placówkach franczyzowych, poprzez Internet, a także w sieci pośredników finansowych współpracujących w ramach zawartych przez Bank umów agencyjnych.

Na koniec grudnia 2012 r. detaliczny portfel kredytów gotówkowych i konsolidacyjnych brutto wyniósł 1.019,2 mln zł. Akcja kredytowa w roku 2012 wyniosła 849.002,9 tys. zł. W stosunku do akcji w 2011 r. na poziomie 573.020,3 tys. zł, w roku 2012 wzrost sprzedaży osiągnął wartość 48%. Głównym kanałem dystrybucji kredytów gotówkowych byli w roku 2012 pośrednicy kredytowi, których udział w całości akcji kredytowej wyniósł 55%. Nastąpił przyrost średniej długości trwania kredytu, wynikający z wysokiego udziału kredytów konsolidacyjnych, co miało z kolei wpływ na wysoką średnią kwotę kredytu (21,9 tys. zł), która wzrosła w stosunku do 2011 r. o 23%.

Kredyty ratalne

W roku 2012 Bank kontynuował sprzedaż kredytów ratalnych w kanale pośredników oraz poprzez indywidualne umowy z dużymi sieciami handlowymi i firmami dystrybucyjnymi. Na koniec 2012 roku Bank współpracował z ponad 6 tys. sklepów na terenie Polski. Ponadto, Bank prowadził sprzedaż za pośrednictwem 4 dużych dystrybutorów oraz ponad 160 agentów. Na koniec grudnia portfel kredytów ratalnych wyniósł 65 809 tys. zł., natomiast akcja kredytowa w roku 2012 wyniosła 76 710 tys. zł.

Karty kredytowe

W roku 2012 Bank kontynuował sprzedaż kart kredytowych do własnej bazy klientów kredytowych oraz do nowych klientów w placówkach własnych i franczyzowych. Jednak najistotniejszym kanałem dystrybucji kart kredytowych stały się hipermarkety Tesco, w których zlokalizowanych jest 66 placówek oferujących produkty finansowe Banku. Meritum Bank wydaje w nich karty kredytowe z logo sieci Tesco, które są połączone z programem lojalnościowym Clubcard i które oferują ich posiadaczom wiele funkcjonalności w ramach ścisłej współpracy z partnerem. Na koniec grudnia 2012 r. łączna liczba wydanych kart kredytowych wyniosła ponad 22,2 tys. sztuk, a wielkość zadłużenia na nich około 28 mln zł.

Kredyty zabezpieczone

W 2012 Bank kontynuował sprzedaż produktu uzupełniającego gamę produktów niezabezpieczonych - pożyczki hipotecznej. Produkt był oferowany w oddziałach własnych, placówkach franczyzowych oraz poprzez rozszerzoną sieć pośredników finansowych.

Na koniec 2012 r. sieć dystrybucji tego produktu w dużej mierze pokrywała się z siecią dystrybucji kredytów niezabezpieczonych oferowanych przez Bank. Na początku 2012 roku Bank dokonał istotnych zmian produktowych obejmujących m.in. : zwiększenie maksymalnej kwoty pożyczki do 500.000 zł oraz wydłużenie maksymalnego okresu kredytowania do 25 lat. Zmiany te umożliwiły wzrost akcji kredytowej z 5 mln zł w 2011 do 11,5 mln zł w 2012 roku.

Kredyty i pożyczki dla przedsiębiorstw

W roku 2012 Bank oferował produkty kredytowe za pośrednictwem Agentów, w placówkach franczyzowych, oddziałach własnych, oraz Zespołach Sprzedaży Bezpośredniej.

Na koniec grudnia 2012 r. portfel kredytów brutto dla przedsiębiorstw wyniósł 664 mln zł i był o 88% wyższy w stosunku do grudnia 2011 r., kiedy to portfel kredytów brutto dla przedsiębiorstw wyniósł 353,9 mln zł. Akcja kredytowa w 2012 r. wyniosła 428,5 mln zł, bez odnowień kredytów. W stosunku do akcji kredytowej w 2011 r. na poziomie 287,7 mln zł, zrealizowana akcja kredytowa była wyższa o 140,8 mln zł, co stanowi 49% przyrostu rok do roku.

Bank w ramach prowadzonych prac nad ofertą produktów kredytowych dla przedsiębiorstw rozwijał głównie pożyczkę oferowaną bez zabezpieczeń rzeczowych dla jednoosobowych podmiotów gospodarczych. Aktywność Banku w obszarze kredytowania mikro przedsiębiorstw możliwa była dzięki m.in. konsekwentnie rozszerzanej sieci dystrybucji, pracy nad jej aktywizacją oraz wprowadzonym zmianom parametrów brzegowych pożyczki tj.:

- podwyższeniu maksymalnej kwoty pożyczki z 200 tys. do 300 tys. zł w ramach oferty specjalnej dla Profesjonalistów, tj. lekarzy, stomatologów, weterynarzy, architektów, notariuszy, radców prawnych, adwokatów, biegłych rewidentów, właścicieli NZOZ, geodetów, komorników, rzeczoznawców majątkowych, tłumaczy przysięgłych,
- wydłużeniu okresu kredytowania dla pożyczek na warunkach standardowych z 96 do 120 miesięcy,
- oraz dostosowaniu strategii cenowej produktu „Biznes Pożyczka” do wymagań rynkowych poprzez narzędzia, które umożliwiają dopasowanie parametrów oferty do indywidualnych potrzeb Klienta.

W zakresie dystrybucji kredytów zabezpieczonych, Bank prowadził działania mające na celu zwiększenie efektywności współpracy z kluczowymi pośrednikami m.in. poprzez systematyczny program szkoleń oraz wsparcie merytoryczne i procesowe dedykowanych pracowników Banku.

Depozyty i rachunki dla przedsiębiorstw

W roku 2012 Bank oferował produkty depozytowe oraz rachunki dla przedsiębiorstw w placówkach franczyzowych, oddziałach własnych oraz przez Internet.

Na koniec grudnia 2012 r. saldo depozytów oraz środków zgromadzonych na rachunkach dla przedsiębiorstw wyniosło 136 mln zł, z czego 13,8 mln zł stanowiło saldo zgromadzonych środków na rachunkach przedsiębiorstw. Bank w analizowanym okresie otworzył 3987 rachunków dla przedsiębiorstw, a liczba prowadzonych rachunków wyniosła 5395 na koniec grudnia 2012 r.

Bank w ramach prac nad ofertą w omawianym zakresie, koncentrował się na rozwoju pakietów usług umożliwiających kompleksowe zarządzanie bieżącymi środkami finansowymi, depozytami o negocjowanych stawkach oprocentowania oraz wymianą walut obcych prowadzonych przez przedsiębiorstwa.

Pozostałe obszary działalności

Rozwój kanałów dystrybucji

W roku 2012 Bank umocnił swoją pozycję na rynku pośredników finansowych w Polsce, pozostając największym dostawcą produktów kredytowych w tym segmencie. Bank osiągnął to między innymi poprzez budowę zespołu koordynatorów regionalnych, którego zadaniem jest pozyskiwanie mniejszych partnerów o dużym potencjale sprzedażowym, a także zapewnienie

wybranych pośrednikom, dostępu do indywidualnego wsparcia w zakresie oferty produktowej i procesów operacyjnych. Dzięki temu, w roku 2012 Bank nawiązał współpracę z 30 firmami pośrednictwa finansowego, oferując w tym kanale dystrybucji dwa podstawowe produkty: kredyt gotówkowy i konsolidacyjny oraz kredyt dla mikro-przedsiębiorców, a także produkty dodatkowe: kredyt ratalny, kredyt zabezpieczony dla osób fizycznych i podmiotów prowadzących działalność gospodarczą.

W 2012 r. Bank uruchomił 69 placówek partnerskich dzięki czemu łączna liczba placówek na koniec roku wyniosła 142. Dodatkowo dokonano siedmiu zmian lokalizacji i czternastu przejęć placówek przez nowych Partnerów. Na koniec analizowanego okresu Bank współpracował z 22 Partnerami Sieciowymi (prowadzącymi więcej niż jedną placówkę). W sumie Partnerzy Sieciowi prowadzili 67 placówek co stanowiło 47% całej sieci franczyzowej. Dla zwiększenia atrakcyjności modelu kanału sieci partnerskiej, jak również w celu znacznego zwiększenia poziomu sprzedaży, nastąpiła modyfikacja warunków produktowych i prowizyjnych, co pozwoliło na osiągnięcie następujących rezultatów :

- sprzedaż kredytów gotówkowych oraz kredytów gotówkowych przeznaczonych częściowo na spłatę zobowiązań finansowych - 315,3 mln (wzrost o 127% względem roku poprzedniego);
- sprzedaż produktu „Biznes Pożyczka” - 51,5 mln (wzrost o 12% względem roku poprzedniego);
- sprzedaż produktu „Biznes Hipoteka” – 3,2 mln;
- sprzedaż pożyczki hipotecznej „zabezpieczonej” - 3,8 mln (wzrost o 285% względem roku poprzedniego);
- sprzedaż rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych – 11 243 szt. (wzrost o 295% względem roku poprzedniego);
- sprzedaż rachunków firmowych – 1 005 szt. (wzrost o 481% względem roku poprzedniego).

W 2012 r. Bank kontynuował współpracę z firmą Tesco Polska. W ramach wspólnego projektu pracownicy Banku oferowali produkty finansowe dla osób fizycznych (kredyty ratalne, kredyty gotówkowe i konsolidacyjne, karty kredytowe) w 66 największych hipermarketach Tesco. Klienci są obsługiwani w specjalnie stworzonych na potrzeby współpracy punktach obsługi finansowej. Jednocześnie klienci mają możliwość zapoznania się z ofertą finansową oraz złożenia wniosku o produkt za pośrednictwem strony www.tesco.pl.

Bank w 2012 r. w ramach sieci oddziałów własnych dystrybuował produkty i usługi poprzez 15 oddziałów własnych oferujących pełną obsługę w zakresie produktów depozytowych,

rachunków bankowych oraz kredytów i pożyczek dla osób fizycznych oraz mikro i małych przedsiębiorstw. Do zakresu działalności 5 z omawianych placówek należała również pełna obsługa kasowo – skarbcowa i posprzedażowa dedykowana, zarówno dla klientów detalicznych, jak i przedsiębiorstw.

W 2012 r. Bank kontynuował projekt budowy Zespołów Sprzedaży Bezpośredniej, dedykowanych do pozyskiwania i obsługi przedsiębiorstw poza placówkami terenowymi Banku. W wyniku działań tzw. sieci własnej została wygenerowana akcja kredytowa brutto w wysokości 109 mln zł, co w stosunku do 79 mln zł udzielonych kredytów i pożyczek w 2011 r. stanowiło wzrost o 38%. W ramach pozostałej działalności omawianych placówek, zostały pozyskane środki depozytowe w kwocie 804 mln zł oraz otwarto 4 518 rachunków dla osób fizycznych i przedsiębiorstw.

Jednym z filarów strategii Banku jest rozwój bankowości internetowej, która w roku 2012 stanowiła podstawowy kanał obsługi posprzedażowej klientów – zarówno indywidualnych, jak również firm. Rozbudowana bankowość internetowa w rozumieniu funkcjonalności, jak również sprawnie przygotowanych procesów sprzedaży i obsługi posprzedażowej, przy jednoczesnym dobrym przygotowaniu centralnego back office’u, ma na celu konsekwentne:

- rozszerzanie obszaru działalności Banku nie tylko w sferze geograficznej, ale również w sferze grup klientów i oferowanych produktów/usług;
- ograniczanie kosztów działalności operacyjnej, a także kosztów związanych z rozbudową sieci własnej oddziałów;
- zwiększanie efektywności w zakresie zarządzania bazą klientów (cross- i up-sell).

Bazując na powyższych założeniach, bankowość internetowa była i jest najistotniejszym kanałem pozyskiwania produktów oszczędnościowych, który w roku 2012 wygenerował ponad 40% sprzedaży Banku w zakresie rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych, 88% sprzedaży Banku w zakresie depozytów klientów indywidualnych oraz 38% sprzedaży Banku rachunków dla MSP. W porównaniu z rokiem 2011, Bank dwukrotnie zwiększył bazę klientów korzystających z bankowości internetowej.

Zgodnie ze strategią Banku, 100% nowych klientów indywidualnych oraz firm, korzystających z oferty rachunków, posiada dostęp do bankowości internetowej (eBanking, mobile banking, Infolinia).

Konsekwentna realizacja polityki Banku w zakresie zapewnienia klientom korzyści w postaci:

- konkurencyjnej ceny produktów,
- prostoty produktów i procesów,

- bogatej, innowacyjnej funkcjonalności,

wspomaga wzrost lojalności pozyskiwanych klientów, zarówno w sferze transakcyjnej, jak i produktowej (cross- i up-sell). Średniomiesięcznie w ostatnim kwartale roku 2012 aktywny klient indywidualny realizował za pośrednictwem bankowości internetowej 3 transakcje, natomiast klient z segmentu mikro-firm ponad 28 transakcji, co zgodnie z danymi publikowanymi przez Związek Banków Polskich mieści się w standardach rynkowych, a nawet w przypadku mikro-firm znacząco je przekracza. W obszarze rozwoju bankowości internetowej, Bank konsekwentnie poszerzał swoją ofertę produktową i funkcjonalność dostępną w kanałach on-line. Wprowadzono m.in.:

- proces otwierania rachunków klientów indywidualnych i firmowych w 100% online bez konieczności wizyty kuriera (weryfikacja tożsamości na podstawie przelewu przychodzącego z innego banku),
- możliwość złożenia wniosku w systemie bankowości elektronicznej o ubezpieczenie na życie i dożycie,
- rachunek oszczędnościowy z miesięczną kapitalizacją odsetek,
- długoterminowe lokaty (24 i 36 miesięcy) o zmiennym oprocentowaniu uzależnionym od stawki WIBOR,
- przelewy natychmiastowe - jako jeden z pierwszych banków w Polsce Bank w ramach bankowości internetowej uruchomił wdrażany przez Krajową Izbę Rozliczeniową system rozliczeń płatności natychmiastowych Express ELIXIR, który umożliwia Klientom dokonywanie przelewów online przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu,

oraz szereg dalszych usprawnień i funkcjonalności transakcyjnych z obszaru obsługi posprzedażowej.

Marketing/PR

Działalność w sferze public relations

Głównym celem działań PR w 2012 r. była budowa wizerunku Banku jako stabilnego i wiarygodnego podmiotu finansowego. Bank prowadził równoległe działania w zakresie:

- PR-u korporacyjnego, w ramach którego organizowane były briefingi dla dziennikarzy, publikowane komunikaty prasowe, prezentujące wyniki finansowe Banku, a także organizowane wywiady Członków Zarządu na temat strategii i kierunków rozwoju Banku;

- PR-u produktowego, czemu służyły komunikaty prasowe, informujące o wdrożeniach nowych produktów oraz zmianach w obowiązującej ofercie, a także udział Banku w licznych rankingach oceniających ofertę produktów finansowych dostępną na rynku;
- Pozycjonowania ekspertów Banku, polegające na dostarczaniu dziennikarzom autorskich analiz eksperckich oraz wypowiedzi komentujących bieżącą sytuację rynkową.

Dzięki powyższym działaniom Bank zwiększył w 2012 roku zasięg publikacji PR na temat Banku i jego produktów o około 20% w porównaniu z rokiem poprzedzającym (dane na podstawie raportu Press-Service Monitoring Mediów, gdzie zasięg publikacji jest wyrażony jako iloczyn liczby czytelników każdego medium i liczby publikacji w danym medium).

Działalność promocyjna

W 2012 r. Bank skupił działania promocyjne na pozyskaniu kont osobistych oraz rachunków firmowych w kanale Internet, prowadząc nieprzerwanie przez 9 miesięcy (od stycznia do września 2012) kampanię na wszystkich głównych portalach horyzontalnych, w wyszukiwarkach internetowych oraz na setkach stron www tzw. sieci afiliacyjnych. Dodatkowo, Bank przeprowadził kampanię promującą konta osobiste na portalu sprzedaży grupowej (Groupon) oraz w serwisie społecznościowym Facebook, przy czym na potrzeby tych dwóch portali przygotowana została dedykowana oferta rachunków.

Oprócz działań w Internecie, Bank przez cały rok wspierał sprzedaż kredytów w sieci placówek własnych i partnerskich, prowadząc działania reklamowe w lokalnej prasie i radiu oraz korzystając z nośników reklamy zewnętrznej, dostępnych w sąsiedztwie placówek. W ramach działań mikromarketingowych organizowana była także masowa dystrybucja ulotek. Oprócz bieżących działań promocyjnych, Bank, opierając się na wynikach przeprowadzonych badań marketingowych, na nowo zdefiniował główne atrybuty marki Meritum oraz opracował strategię jej pozycjonowania. W wyniku tych działań rozpoczęta została praca, polegająca na wymianie i uspoźnieniu wszystkich materiałów promocyjnych Banku. Proces wymiany materiałów zostanie zakończony w kwietniu 2013 r.

Zmiany w Statucie Banku

W dniu 21 lutego 2012 roku Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy Meritum Banku ICB S.A. podjęło uchwałę w sprawie zmiany Statutu Banku, polegającą na dodaniu § 29 c Statutu Banku, na podstawie którego Zarząd Banku został upoważniony, w okresie do dnia 24 października 2014 roku, do podwyższenia kapitału zakładowego o kwotę nie większą niż 226 177 170 (kapitał docelowy).

W granicach niniejszego kapitału docelowego, Zarząd Banku w roku 2012 podjął następujące uchwały, na podstawie których dokonywane były poniższe podwyższenia kapitału zakładowego Banku:

- w dniu 23 kwietnia 2012 roku Zarząd Banku podjął uchwałę o podwyższeniu kapitału zakładowego w granicach kapitału docelowego do kwoty **317 869 560 zł**, poprzez emisję 455 054 akcji serii Dd oraz 88 279 akcji serii Ee,
- w dniu 23 listopada 2012 roku Zarząd Banku podjął uchwałę o podwyższeniu kapitału zakładowego w granicach kapitału docelowego do kwoty **359 341 560 zł**, poprzez emisję 1 382 400 akcji serii Ff.

Działania organizacyjne

W roku 2012, w związku z dynamicznym rozwojem Banku i wzrostem zatrudnienia, podjęto decyzję o wynajęciu powierzchni biurowej w Gdańsku, przy Al. Grunwaldzkiej 472 (budynek Olivia Gate).

W wyniku poszerzenia skali działania Banku, nastąpił szereg zmian w strukturze organizacyjnej, z czego do najważniejszych należą:

- utworzenie w Pionie Informatyki nowej jednostki organizacyjnej - Departamentu Zapewnienia Jakości Rozwiązań Informatycznych, do której przeniesiono Dział Jakości Wdrożeń z Biura Rozwoju Procesów Operacyjnych (Pion Operacji),
- utworzenie w Pionie Handlowym nowej jednostki organizacyjnej – Biuro Promocji, poprzez wyodrębnienie jej zadań z Departamentu Marketingu, który zmienił nazwę na Departament Rozwoju i Wsparcia Sprzedaży,
- przeniesienie z Pionu Operacji do Pionu Ryzyka - Biura ds. Przeciwdziałania Wyłudzeniom,

- w Pionie Ryzyka przekształcono Zespół ds. Ryzyka Operacyjnego i Kontroli Nadużyć w Biuro ds. Ryzyka Operacyjnego i Kontroli Nadużyć oraz Zespół ds. Systemu Zarządzania Ryzykiem w Biuro ds. Systemu Zarządzania Ryzykiem,
- w Pionie Wsparcia dotychczasową nazwę komórki Specjalista ds. BHP i PPOŻ. zmieniono na Zespół ds. BHP i PPOŻ,
- utworzono nowy Pion Rynków Finansowych, do którego przeniesiono z Pionu Wsparcia - Departament Skarbu,
- utworzono nowy Pion Bankowości Internetowej, do którego przeniesiono z Pionu Handlowego: Departament Bankowości Internetowej (z wyłączeniem Zespołu Telemarketingu, który przeniesiono do Departamentu Rozwoju i Wsparcia Sprzedaży), Departament Zarządzania Siecią Sprzedaży TOK, który zmienił nazwę na Departament Zarządzania Projektem TESCO oraz Biuro Produktów Depozytowych i Inwestycyjnych, które przekształcono w Departament Produktów Depozytowych i Inwestycyjnych,
- w Pionie Bankowości Internetowej i w Pionie Informatyki utworzono nowe komórki organizacyjne - Dyrektor Pionu;
- w Pionie Handlowym, w Departamencie Bankowości Oddziałowej i Przedsiębiorstw, przeniesiono Zespół Sprzedaży Bezpośredniej z Biura Sprzedaży Bezpośredniej do Regionów oraz zlikwidowano Biuro Sprzedaży Bezpośredniej,
- w Pionie Ryzyka utworzono nową komórkę organizacyjną - Kierownika ds. Planowania i Rezerw.

PODPISY ZARZĄDU BANKU



Piotr Urbańczyk
Prezes Zarządu



Joanna Krzyżanowska
Pierwszy Wiceprezes Zarządu



Piotr Gawron
Członek Zarządu