

Szanowni Akcjonariusze, Klienci i Pracownicy,

W imieniu Zarządu Nordea Bank Polska, przedstawiam raport roczny za 2012 r.

Rok 2012 był dla Banku Nordea czasem wdrażania nowej strategii działania na polskim rynku. W tym okresie rozpoczęliśmy też złożony proces transformacji organizacji.

Strategia zakłada pełną koncentrację na tworzeniu banku doradczego, opartego na silnych relacjach z Klientami. Dużą wagę przykładamy do kwestii związanych z rozwojem produktów oszczędnościowych, które pomogą zapewnić bezpieczną przyszłość finansową naszych Klientów. Mamy świadomość konieczności wdrożenia w banku nowoczesnych rozwiązań technologicznych oraz intensywnej pracy nad efektywnością działania. Trudne warunki rynkowe wymuszają też zachowanie dyscypliny kosztowej i poszanowanie kapitału.

Wyniki finansowe za miniony rok są odzwierciedleniem podjętych działań restrukturyzacyjnych, ale też wpływu niesprzyjających czynników zewnętrznych. Rok 2012 przyniósł pogorszenie sytuacji makroekonomicznej. Spadł popyt na usługi bankowe. Rynek kredytów hipotecznych przechodzi nadal transformację, a wzrost ryzyka kredytowego wpłynął na pogorszenie jakości portfela kredytowego i konieczność tworzenia rezerw. Ponadto, ujawniły się problemy branży budowlanej, zarówno po stronie firm realizujących projekty infrastrukturalne, jak i deweloperów, co spowodowało zwiększenie poziomu rezerw kredytowych i obniżenie skali zaangażowania w finansowanie tej branży.

Z myślą o przygotowaniu się do nowej sytuacji rynkowej, w pierwszej połowie roku podjęliśmy trud restrukturyzacji i obniżenia kosztów. Działanie to wiązało się z głębokimi zmianami w organizacji, w tym z ograniczeniem sieci placówek oraz zatrudnienia. W długotrwałej perspektywie stanowi to podstawę do zwiększenia efektywności.

Obecnie nasz Bank obsługuje Klientów w 139 nowoczesnych placówkach na terenie kraju. Dodatkowo Klienci Nordea mogą korzystać z bankowości internetowej i mobilnej, a także z usług telefonicznego Centrum Obsługi Klienta. Podwyższyliśmy również standardy obsługi, komfortowo wyposażając 26 centrów doradczych, przeznaczonych specjalnie dla Klienta bardziej zamożnego.

Wbrew niesprzyjającym warunkom, wypracowaliśmy zysk netto w wysokości 150 mln złotych, a przychody operacyjne netto, pomimo radykalnej zmiany modelu biznesowego w części detalicznej, spadły nieznacznie w skali banku o 3,9 proc i wyniosły 946 mln złotych.

Trwa systematycznie dostosowywanie standardów obsługi do potrzeb Klientów oraz praca nad unowocześnieniem produktów dla Klientów indywidualnych. W segmencie korporacyjnym staramy się przede wszystkim doskonalić istniejący model bankowości relacyjnej. Bezpieczna i efektywna współpraca w tym obszarze zapewnia nam stabilny wzrost przychodów.

Monitorujemy satysfakcję naszych Klientów, dzięki czemu możemy lepiej dostosowywać produkty do ich oczekiwań. Wszystkie działania sprowadzają się do idei pomnażania doskonałych doświadczeń naszych Klientów z Bankiem.

W ramach koncepcji banku doradczego, podejmujemy nowe inicjatywy. W drugim półroczu rozpoczęliśmy cykl spotkań z Klientami w oddziałach doradczych pod hasłem „Drzwi Otwarte w Nordea”. Wdrożyliśmy nowe produkty oszczędnościowe, między innymi atrakcyjną lokatę Benefit oraz lokatę Dynamiczną. Sukcesywnie podwyższamy standard bankowości elektronicznej i mobilnej.

Zmianę biznesowego modelu działania podkreślaliśmy również w mediach. Pod koniec 2012 roku przeprowadziliśmy intensywną kampanię reklamową akcentującą stabilność i relacyjny charakter nowej strategii Banku.

Duży wpływ na budowanie pozytywnego wizerunku mają opinie pochodzące z niezależnych źródeł. W 2012 roku działalność Banku została doceniona przez ekspertów mediowych. W rankingu Rzeczpospolitej” Nordea Bank Polska otrzymał Orła Rzeczpospolitej za największą dynamikę zysków i przychodów wśród instytucji finansowych. Ponadto Bank zajął pierwsze miejsce w badaniu jakości obsługi Tajemniczy Klient przeprowadzonym w 5 krajach przez International Check Service.

Ważnym aspektem jest dla nas również rozwój pracowników. Regularnie podwyższamy ich kompetencje i inwestujemy w szkolenia. Zostało to dostrzeżone przez niezależne instytucje. W 2012 roku uzyskaliśmy po raz trzeci certyfikat Programu Inwestor w Kapitał Ludzki. Nagroda jest przyznawana przedsiębiorstwom tworzącym przyjazne miejsca pracy i wyróżniającym się przejrzystą polityką kadrową.

Budowa banku relacyjnego stwarza nam nowe możliwości rozwoju. Priorytetem pozostaje wzrost satysfakcji naszych Klientów i zwiększenie efektywności działania. Niezmiennie, największą wartością w Nordea jest zaufanie i budowanie trwałych relacji. Dzięki nowej strategii oraz dużemu wsparciu głównego Akcjonariusza, Grupy Nordea, nasz Bank jest gotowy na realizację kolejnych ambitnych wyzwań.

Sławomir Żygowski

Prezes Zarządu

Nordea Bank Polska SA