

List Prezesa Zarządu Nordea Bank Polska SA

Szanowni Akcjonariusze, Klienci i Pracownicy,

W imieniu Zarządu Nordea Bank Polska, przedstawiam raport roczny za 2011 r. Z satysfakcją stwierdzam, że w minionym roku nasz Bank osiągnął bardzo dobre wyniki.

Ogólna sytuacja polskiej gospodarki w 2011 roku wpłynęła pozytywnie na wyniki działalności sektora bankowego. Tempo wzrostu PKB przekroczyło 4% r/r. Wzrost gospodarczy jest w znacznej mierze wspierany przez popyt wewnętrzny: duże rozmiary krajowego rynku konsumpcyjnego, inwestycje, a także przez dodatni wpływ eksportu. Sytuacja na rynku pracy nadal pozostaje trudna dla pracobiorców. Stopa bezrobocia pozostała na koniec roku na poziomie 12,5 proc. W 2011 roku nastąpiło znaczne osłabienie polskiej waluty. Deprecjacja złotego wzmocniła dynamikę wolumenu kredytów denominowanych w walutach obcych (stanowiących około 1/3 całego portfela należności od klientów), powoduje to wzrastające ryzyko kursowe i generuje potencjalne problemy ze spłatami kredytów. Wprowadzane w 2011 roku nowe regulacje dotyczące kredytów hipotecznych w walutach obcych wpłynęły znacząco na zmianę ofert bankowych. Nordea Bank w ramach ograniczania ryzyka walutowego również zmodyfikował ofertę kredytów hipotecznych.

W 2011 roku bank Nordea wzmocnił swoją pozycję na polskim rynku finansowym, czego dowodem jest znaczący wzrost przychodów operacyjnych – o 24,8 proc., do 984,2 mln zł oraz sumy bilansowej – o 42 proc do 35,3 mld zł. Znajdujemy się na 14. pozycji w gronie największych banków na polskim rynku. Rozwój działalności przełożył się również na wysokość osiągniętego zysku. Wypracowany przez Nordea Bank Polska zysk netto osiągnął wartość 296,7 mln zł i był o ponad 14 proc. lepszy niż w 2010 roku.

Bank osiąga pomyślne wyniki finansowe dzięki dynamicznie rosnącej sprzedaży produktów i usług. Przekłada się to na proporcjonalny wzrost wyniku odsetkowego netto (+39,3%). Wynik odsetkowy stanowi 65% sumy przychodów operacyjnych. Wzrost przychodów jest bezpośrednio związany z rosnącą skalą działalności, przejawiającą się we wzroście sumy bilansowej o ok. 42% i wzroście wolumenu należności od klientów o 6,9 mld zł, jak również portfela dłużnych papierów wartościowych o 3,8 mld zł. Produkty systematycznie dostosowywane do potrzeb klientów, takie jak bankowość elektroniczna, czy karty płatnicze, wpływają pozytywnie na wzrost sprzedaży produktów detalicznych. W 2011 roku w banku Nordea wdrożono nową wersję serwisu bankowości elektronicznej Netbank, uatrakcyjniona została oferta kredytów hipotecznych w złotych, a w drugiej połowie roku wprowadzono kartę kredytową Visa PayWave.

Dla Klientów korporacyjnych Bank wdraża konsekwentnie relacyjną obsługę. Oferuje sprawną realizację krajowych i zagranicznych transakcji płatniczych, zarządzanie przepływami gotówki, a także aranżowanie emisji obligacji samorządowych i korporacyjnych.

Ekspansja kredytowa jest ściśle powiązana z precyzyjną oceną ryzyka związanego z poziomem wypłacalności klientów. Na koniec 2011 roku średni udział kredytów z rozpoznaną utratą wartości w wartości należności od klientów brutto wzrósł tylko nieznacznie: z poziomu 1,12% do 1,15%. Postrzegamy to za sukces polityki kredytowej Banku, zważywszy, że poziom jakości należności jest

znacznie wyższy od przeciętnej dla ogółu banków komercyjnych, gdzie analogiczne współczynniki przekraczają poziom 7% w przypadku kredytów dla gospodarstw domowych i 9% w przypadku kredytów dla przedsiębiorstw.

Na koniec 2011 roku nasz bank prowadził obsługę klientów w 196 placówkach zlokalizowanych w całej Polsce. W ramach realizacji strategii budowania banku uniwersalnego oferującego również usługi doradcze, w 2011 roku otwarto komfortowo wyposażone placówki dla klientów z segmentu Gold.

Jako bank uniwersalny rozwijamy produkty i usługi dla klientów detalicznych i korporacyjnych. Sprzedaż wspieramy konkurencyjną polityką w zakresie stóp procentowych i stawek prowizyjnych. Szczególnie zależy nam na promowaniu długotrwałych relacji z klientami. Osiągamy to m.in. poprzez coroczne badanie satysfakcji osób i instytucji korzystających z naszych usług. Dzięki nim możemy jeszcze lepiej dostosowywać nasze rozwiązania do oczekiwań klientów. Źródłem sukcesów w zwiększaniu skali działalności są też skuteczne kampanie marketingowe. W analizie za rok 2011 utrzymaliśmy wskaźnik satysfakcji klienta na poziomie 70 proc. Szczególnie doceniona została nasza bankowość doradcza i usługi elektroniczne.

Dobra oferta produktowa, wysoka rentowność i inwestycje tworzące nowe miejsca pracy znalazły też uznanie przedsiębiorców, finansistów i mediów.

W 2011 roku wyniki finansowe zostały docenione w wielu niezależnych zestawieniach. W rankingu „Rzeczpospolitej” Nordea Bank Polska zwyciężył w kategorii banki komercyjne, a w konkursie Gazety Bankowej „Najlepsze Banki 2011” zajął pierwsze miejsce w kategorii Banki Duże. W zestawieniu „100 najcenniejszych firm” przygotowanym przez Newsweek i A.T. Kearney bank Nordea zajął ósme miejsce w kategorii dużych spółek, jednocześnie będąc trzecim bankiem, który znalazł się w ogólnym zestawieniu. W 2011 roku bank został również uhonorowany za bankowość elektroniczną Netbank Medalem Europejskim przyznawanym przez Business Centre Club.

Oprócz dobrych wyników finansowych Bank dba również o swoich pracowników, czego niezaprzeczalnym dowodem jest uzyskanie drugi rok z rzędu certyfikatu Programu Inwestor w Kapitał Ludzki. Nagroda jest przyznawana instytucjom tworzącym przyjazne miejsca pracy i wyróżniającym się przejrzystą polityką kadrową.

Pomyślne wyniki finansowe stwarzają nam nowe, ciekawe możliwości. Wpisują się w strategię rozwoju banku doradczego, którą konsekwentnie będziemy realizować. Nadal będziemy dążyć do skutecznej realizacji kolejnych celów biznesowych i zapewnienia rentowności naszych działań. Ważnym elementem naszej aktywności będzie budowanie relacji z Klientami i towarzyszenie im w ich rozwoju. Pragniemy, by wzajemne zaufanie, jako wartość kluczowa dla banku, trwale wpisało się w działalność biznesową i było jej znaczącym wyróżnikiem także w następnych latach.

Sławomir Żygowski

I Wiceprezes Zarządu

Nordea Bank Polska SA