

**SPRAWOZDANIE ZARZĄDU**

**ZA ROK OBROTOWY  
1 STYCZNIA DO 31 GRUDNIA 2011 R.**

**Gdańsk, 28 marca 2012**

## SPIS TREŚCI

<i>Władze Banku</i>	3
<i>Sytuacja makroekonomiczna w 2011</i>	6
<i>Rozwój działalności w 2011 roku</i>	8
<i>Struktura bilansu</i>	10
<i>Sytuacja finansowa</i>	12
<i>Perspektywy rozwoju w 2012</i>	15
<i>Zarządzanie ryzykami</i>	16
<i>Rozwój systemów informatycznych</i>	19
<i>Działania w sferze sprzedaży i marketingu</i>	23
<i>Działania w sferze organizacyjnej</i>	30

## WŁADZE BANKU

---

### Rada Nadzorcza

Rok 2011 Rada Nadzorcza rozpoczęła w składzie:

Przewodniczący Rady Nadzorczej	-	Krzysztof Kulig
Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej	-	Krzysztof Fąferek
Sekretarz Rady Nadzorczej	-	Leszek Muzyczyszyn
Członek Rady Nadzorczej	-	Steven J. Buckley
Członek Rady Nadzorczej	-	Sławomir Łukasiewicz
Członek Rady Nadzorczej	-	Magdalena Magnuszewska
Członek Rady Nadzorczej	-	Iain Haggis
Członek Rady Nadzorczej	-	Sławomir Lachowski

W dniu 22 czerwca 2011 roku zakończyła się kadencja Rady Nadzorczej. W związku z powyższym, Zwyczajne Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy Meritum Banku ICB S.A. podjęło następujące uchwały:

- Uchwałę nr 19 w sprawie powołania pana Sławomira Lachowskiego na wspólną kadencję oraz do pełnienia funkcji Przewodniczącego Rady Nadzorczej,
- Uchwałę nr 20 w sprawie powołania pana Krzysztofa Kuliga na wspólną kadencję oraz do pełnienia funkcji Wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej,
- Uchwałę nr 21 w sprawie powołania pana Iaina Haggisa na wspólną kadencję,
- Uchwałę nr 22 w sprawie powołania pana Leszka Muzyczyszyna na wspólną kadencję oraz do pełnienia funkcji Sekretarza Rady Nadzorczej,
- Uchwałę nr 23 w sprawie powołania pani Magdaleny Magnuszewskiej na wspólną kadencję,
- Uchwałę nr 24 w sprawie powołania pana Stevena Buckleya na wspólną kadencję,
- Uchwałę nr 25 w sprawie powołania pana Grzegorza Waluszewskiego do pełnienia funkcji Członka Rady Nadzorczej.

Ponadto, ZWZA podjęło uchwałę nr 29 w sprawie powołania pana Petera Franklina do pełnienia funkcji Członka Rady Nadzorczej oraz uchwałę nr 30 w sprawie powołania pana Cesare Calariego do pełnienia funkcji Członka Rady Nadzorczej ze skutkiem na dzień wpisania Europejskiego Banku Odbudowy i Rozwoju i WCP Cooperatief U.A. do Księgi Akcyjnej Banku, który nastąpił w dniu 30 czerwca 2011 roku.

W dniu 30 czerwca 2011 roku, mocy nabrały również rezygnacje z pełnienia funkcji w Radzie Nadzorczej, złożone przez pana Leszka Muzyczyszyna oraz pana Iaina Haggisa.

Skład RN od dnia 22 czerwca 2011 do dnia 30 czerwca 2011 roku:

Przewodniczący Rady Nadzorczej	-	Sławomir Lachowski
Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej	-	Krzysztof Kulig
Sekretarz Rady Nadzorczej	-	Leszek Muzyczyszyn
Członek Rady Nadzorczej	-	Steven J. Buckley
Członek Rady Nadzorczej	-	Magdalena Magnuszewska
Członek Rady Nadzorczej	-	Iain Haggis
Członek Rady Nadzorczej	-	Grzegorz Waluszewski

Skład RN od dnia 30 czerwca 2011 do dnia 31 grudnia 2011 roku

Przewodniczący Rady Nadzorczej	-	Sławomir Lachowski
Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej	-	Krzysztof Kulig
Członek Rady Nadzorczej (od dnia 14 września Sekretarz Rady Nadzorczej)	-	Magdalena Magnuszewska
Członek Rady Nadzorczej	-	Steven J. Buckley
Członek Rady Nadzorczej	-	Grzegorz Waluszewski
Członek Rady Nadzorczej	-	Cesare Calari
Członek Rady Nadzorczej	-	Peter Franklin

W dniu 22 czerwca 2011 roku rozpoczęła się nowa, pięcioletnia kadencja Rady Nadzorczej.

## Zarząd Banku

W roku 2011 Zarząd Banku pracował w składzie:

- Prezes Zarządu - Piotr Urbańczyk  
(do 25.01.2011 p.o. Prezesa Zarządu)
- Pierwszy Wiceprezes Zarządu - Joanna Krzyżanowska
- Członek Zarządu - Grażyna Musiatowicz-Podbiał
- Członek Zarządu - Błażej Kochański

W dniu 7 września 2010 roku Rada Nadzorcza Banku powołała pana Piotra Urbańczyka na stanowisko Prezesa Zarządu pod warunkiem wyrażenia zgody przez Komisję Nadzoru Finansowego na powołanie go na to stanowisko, jednocześnie powierzając panu Piotrowi Urbańczykowi tymczasowe pełnienie obowiązków Prezesa Zarządu.

W dniu 25 stycznia 2011 pan Piotr Urbańczyk otrzymał przedmiotową zgodę KNF i objął funkcję Prezesa Zarządu Banku.

Rok 2011 był drugim kolejnym rokiem wzrostu polskiej gospodarki po spowolnieniu w 2009 roku. Dynamika PKB wyniosła 4,3% i była wyższa niż w roku poprzednim kiedy wyniosła 3,9%. Głównym motorem wzrostu PKB, podobnie jak w roku poprzednim, był wzrost konsumpcji indywidualnej (wzrost o 3,1% w 2011) oraz wzrost inwestycji (nakłady brutto na środki trwałe wzrosły o 8,7% r/r w 2011, podczas gdy w 2010 roku zanotowały spadek -0,2% r/r). Znacząco w 2011 roku wzrosła inflacja do poziomu 4,3%, głównie za sprawą rosnących cen surowców i pomimo serii podwyżek stóp procentowych w pierwszej połowie roku nie udało się jej sprowadzić do celu inflacyjnego.

Pod koniec roku spadła dynamika zatrudnienia w sektorze przedsiębiorstw, obniżyła się dynamika wzrostu płac i podwyższył się poziom bezrobocia. Pomimo ożywienia w gospodarce widać sygnały zbliżającego się spowolnienia dynamiki wzrostu: obniża się dynamika konsumpcji prywatnej, która była motorem wzrostu w ostatnich dwóch latach, tendencje te potwierdzają pogarszające się wskaźniki koniunktury konsumpcyjnej. Spowolnienie w krajach strefy euro będą negatywnie wpływać na poziom eksportu, którego dynamika wpływała pozytywnie na wzrost PKB w ostatnim czasie.

Ożywienie gospodarcze z lat 2010 i 2011 umiarkowanie wpływało na sektor bankowy, wprowadzie portfel należności sektora bankowego wzrósł o ponad 10%, jednak część wzrostu pochodziła z podwyższenia wartości portfela kredytów walutowych w wyniku osłabienia złotówki. Najdynamiczniej rozwijały się kredyty i pożyczki dla przedsiębiorstw (wzrost zadłużenia o 17% r/r), kredyty mieszkaniowe (wzrost o 19% r/r, jednak po uwzględnieniu wpływu zmian kursów walutowych wzrost wyniósł około 10%). Portfel kredytów konsumpcyjnych obniżył się o 2,3% r/r.

W 2011 utrzymywał się dynamiczny wzrost portfela zobowiązań banków który wyniósł 12,6% r/r. Przyrost portfela depozytów ludności wyniósł 13,2% r/r a przedsiębiorstw 12,1% r/r. Wynik netto sektora bankowego w 2011 roku wzrósł o 37% i wyniósł 15,7 mld zł. Na lepszy wynik, niż w roku poprzednim, główny wpływ miał niższy o 3,1 mld zł odpis na rezerwy z tytułu utraty wartości oraz wyższy o 4,2 mld zł wynik na działalności bankowej. Banki w 2011 roku zwiększyły wynik z tytułu odsetek oraz wynik z tytułu prowizji (dynamika w 2011 roku wyniosła

odpowiednio 13% i 4%). Jednocześnie utrzymano w ryzach wzrost kosztów (dynamika kosztów w 2011 wyniosła 5%).

Rok 2011 był korzystny dla polskiej gospodarki, był to drugi z kolei rok ożywienia gospodarczego po spowolnieniu w 2009 roku. Pomimo dobrych wyników, należy spodziewać się w 2012 roku spadku dynamiki ożywienia w gospodarce, głównie za sprawą czynników omówionych powyżej: spowolnienia w strefie euro, spadku konsumpcji. Oczekiwać można spadku inflacji. Wydaje się, że system bankowy jest przygotowany na spowolnienie, banki posiadają wysoki zasób kapitału, obniżają się wskaźniki strat a jednocześnie nowe regulacje chronią przed negatywnymi skutkami nadmiernego zadłużenia się klientów.

## ROZWÓJ DZIAŁALNOŚCI W 2011 ROKU

---

W 2011 roku Bank konsekwentnie wdrażał strategię umocnienia swojej obecności na rynku klienta detalicznego oraz małych i średnich przedsiębiorstw.

Oferta Banku została skierowana do trzech głównych segmentów:

- 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 kredytobiorcy 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, które rozpoczęcie współpracy uzależniają od otrzymania finansowania..

Bank skierował ofertę do ludzi dynamicznych, poszukujących coraz lepszych rozwiązań i wysokiej jakości obsługi. Ze względu na fakt, iż strategia Banku zakłada dotarcie do klientów ceniących swój czas, Bank przygotował rozwiązania, które pozwolą każdemu na szybkie, proste i skuteczne korzystanie z bankowości. Bank dał klientom możliwość swobodnej realizacji własnych celów przy użyciu specjalistycznie zaprojektowanych rozwiązań.

W Meritum Banku kluczową rolę pełni innowacyjność, oznaczająca praktyczne, 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 precyzyjnie określonych segmentów rynku, w których obsłudze Bank chce się specjalizować.

Bank zapewnia klientom triadę korzyści:

- konkurencyjną cenę produktów;
- prostotę;
- funkcjonalność.

Dostarczenie jej stało się możliwe dzięki przewagom strategicznym, opartym o doskonałość operacyjną, niską bazę kosztową i kulturę innowacyjności.



Kluczowym elementem, realizowanej przez Bank w 2011 roku strategii dynamicznego wzrostu, było zapewnienie bazy kapitałowej w wysokości zarówno spełniającej wymogi norm kapitałowych obowiązujących Bank, jak i zapewniającej pokrycie przyszłych potrzeb płynących z przyjętych założeń rozwojowych.

W roku 2011 Bank konsekwentnie realizował strategię rozwoju kanałów dystrybucji opartą o szybkość i sprawność procesów operacyjnych, niską bazę kosztową i kulturę innowacyjności, jak również rozwijał prężnie działającą sieć sprzedaży – zarówno placówek własnych, jak i placówek partnerskich.

Jednym z podstawowych filarów rozwoju Banku jest bankowość internetowa, która w roku 2011 stanowiła jeden z najważniejszych, strategicznych kanałów sprzedaży, a także podstawowy kanał obsługi posprzedażowej klientów – zarówno klientów indywidualnych, jak również MSP.

W roku 2011 Bank zawarł strategiczną umowę o współpracy z siecią hipermarketów Tesco w zakresie oferowania szerokiej gamy produktów finansowych klientom sieci sklepów. Od początku września Meritum Bank oferuje swoje usługi w punktach obsługi Tesco Finanse. Klienci korzystają z dedykowanej oferty kredytów ratalnych na towary dostępne w Tesco, kredytów gotówkowych, kredytów konsolidacyjnych oraz nowoczesnej, dwufunkcyjnej karty kredytowej, powiązanej z programem lojalnościowym.

W 2011 roku zapewnione zostało wsparcie kapitałowe przez większościowych akcjonariuszy Banku: Innova Capital, Europejski Bank Odbudowy i Rozwoju i fundusz WCP (Wolfensohn Capital Partners) na łącznym poziomie 91,5 mln zł, co zapewniło spełnienie na koniec roku obowiązujących Bank norm kapitałowych.

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.

## STRUKTURA BILANSU

### Struktura aktywów

Na koniec 2011 roku suma bilansowa Banku wyniosła 1.394,2 mln zł, co oznacza wzrost o 96% w porównaniu z rokiem 2010.

Poniższa tabela przedstawia strukturę kluczowych kategorii aktywów Banku na koniec grudnia 2011 roku oraz zmiany w porównaniu ze stanem na koniec grudnia 2010 roku.

<i>Aktywa (tys. zł)</i>	2011 rok	2010 rok	Zmiana	Zmiana <sup>o</sup> %
Kasa, operacje z bankiem centralnym	15 815	23 517	-7 702	-32,75%
Należności od sektora finansowego	64 178	22 090	42 088	190,53%
Należności od sektora niefinansowego	1 064 801	508 793	556 008	109,28%
Papiery wartościowe	167 580	88 221	79 359	89,95%
Aktywa trwałe	32 543	29 027	3 515	12,11%
- udziały	569	460	109	23,70%
- wartości niematerialne i prawne	17 480	16 342	1 137	6,96%
- rzeczowe aktywa trwałe	14 494	12 225	2 269	18,56%
Inne aktywa	49 287	40 846	8 441	20,67%
<b>Razem aktywa</b>	<b>1 394 203</b>	<b>712 495</b>	<b>681 708</b>	<b>95,68%</b>

Największy wpływ na zmianę wartości aktywów w ciągu 2011 roku miały należności od sektora niefinansowego, których wartość w analizowanym okresie wzrosła o 109,28%. Było to pochodną większej wartości sprzedaży o 120% w 2011 roku w porównaniu do roku poprzedniego.

Udział papierów dłużnych w aktywach, który na dzień 31 grudnia 2011 roku wynosił 12%, jest pochodną wielkości portfela depozytów. W całym roku nadwyżki depozytów ponad portfel kredytowy były reinwestowane w papiery wartościowe o stałym oprocentowaniu.

Wartość aktywów trwałych Banku wyniosła na koniec 2011 roku 32.543 tys. zł, natomiast poziom pozostałych aktywów wyniósł 49.287 tys. zł.

### Struktura pasywów

W pasywach najdynamiczniej rosnącą pozycją w 2011 roku były zobowiązania wobec sektora niefinansowego. Bank skoncentrował swoje działania, w zakresie pozyskania środków na finansowanie akcji kredytowej, głównie na depozytach od osób fizycznych. Depozyty detaliczne zakładane były na dłuższy okres, co istotnie poprawiło stabilność bazy depozytowej.

Tabela poniżej przedstawia główne kategorie pasywów oraz ich zmiany:

<i>Pasywa (tys. zł)</i>	2011 rok	2010 rok	Zmiana	Zmiana %
Zobowiązania wobec Banku Centralnego	0	0	0	0,00%
Zobowiązania wobec sektora finansowego	33 776	35 322	-1 546	-4,38%
Zobowiązania wobec sektora niefinansowego	1 096 830	555 907	540 922	97,30%
Zobowiązania wobec sektora budżetowego	16 662	6 243	10 418	166,89%
Inne pasywa	80 379	27 985	52 393	187,22%
Kapitały z wynikiem bieżącym i w zatwierdzeniu oraz z zyskiem (stratą) z lat ubiegłych	166 557	87 036	79 521	91,37%
- kapitał podstawowy, z aktualizacji wyceny oraz zysk (strata) z lat ubiegłych	178 524	120 561	57 963	48,08%
- wynik roku bieżącego (netto)	-11 967	-33 524	21 557	-64,30%
<b>Razem pasywa</b>	<b>1 394 203</b>	<b>712 495</b>	<b>681 708</b>	<b>95,68%</b>

Na koniec 2011 roku Bank zgromadził depozyty i rachunki bieżące (z odsetkami naliczonymi) o wartości 1.138.960 tys. zł. Średnie oprocentowanie nowych depozytów przyjmowanych w 2011 roku wynosiło 5,3% p.a., zaś wskaźnik depozyty/kredyty na koniec 2011 roku – 1,07.

Przez cały 2011 rok wszystkie miary płynności znajdowały się powyżej wymaganych poziomów.

### **Kapitały Banku / Adekwatność kapitałowa**

Kapitały Banku z wynikiem bieżącym i w zatwierdzeniu oraz z zyskiem (stratą) z lat ubiegłych wyniosły na dzień 31 grudnia 2011 roku 166.557 tys. zł.

Fundusze własne Banku, zgodnie z art.127 ustawy Prawo Bankowe oraz Uchwałą nr 76/2010 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 17 grudnia 2008r. w sprawie zakresu i szczegółowych zasad wyznaczania wymogów kapitałowych z tytułu poszczególnych rodzajów ryzyka, wraz z późniejszymi zmianami, wyniosły 149.077 tys. zł.

Po uwzględnieniu w wymogach z tytułu ryzyka operacyjnego straty za 2011 rok, wartość współczynnika wypłacalności na koniec 2011 roku wyniosła 14,74%.

## SYTUACJA FINANSOWA

### Rachunek zysków i strat

Poniższa tabela przedstawia zmiany, jakie zaszły w podstawowych pozycjach tworzących rachunek zysków i strat Banku w 2011 roku, w porównaniu z rokiem poprzednim.

<i>Rachunek wyników (tys. zł)</i>	2011 rok	2010 rok	Zmiana	Zmiana %
Wynik z tytułu odsetek	92 423	38 948	53 475	137,30%
Wynik z tytułu prowizji	28 673	18 998	9 675	50,93%
Przychody z udziałów lub akcji	0	0	0	
Wynik operacji fin. i z pozycji wymiany	499	-228	727	-318,86%
<b>Wynik na działalności bankowej</b>	<b>121 595</b>	<b>57 718</b>	<b>63 877</b>	<b>110,67%</b>
Pozostałe przychody i koszty operacyjne	5 972	2 237	3 735	166,96%
Koszty działania banku	-74 993	-50 533	-24 460	48,40%
Amortyzacja	-6 696	-6 899	203	-2,94%
Różnica wartości rezerw	-58 541	-41 237	-17 304	41,96%
<b>Zysk (strata) brutto</b>	<b>-12 663</b>	<b>-38 714</b>	<b>26 051</b>	<b>-67,29%</b>
Podatek dochodowy	696	5 190	-4 494	-86,59%
<b>Zysk (strata) netto</b>	<b>-11 967</b>	<b>-33 525</b>	<b>21 558</b>	<b>-64,30%</b>

### Wynik z tytułu odsetek

W całym 2011 roku przychody z tytułu odsetek wyniosły 135.975 tys. zł i były wyższe o 114,41% w porównaniu z 2010 rokiem. Koszty odsetkowe, które rok wcześniej kształtowały się na poziomie ok. 25 mln zł, wyniosły w roku 2011 - 43.552 tys. zł. Wynik z tytułu odsetek wzrósł w 2011 roku o 53.475 tys. zł osiągając poziom 92.423 tys. zł.

### Wynik z tytułu prowizji

Wynik z tytułu prowizji wyniósł w całym 2011 roku 28.673 tys. zł i był wyższy o 51% w porównaniu z rokiem 2010. Niższy niż przewidywany przychód z tytułu prowizji związany był z niższą od oczekiwanej sprzedażą produktów *bankassurance*.

### Wynik na operacjach finansowych i z pozycji wymiany

Łączny wynik na operacjach finansowych i z pozycji wymiany wyniósł w 2011 roku 499 tys. zł.

### **Wynik na działalności bankowej**

Wynik na działalności bankowej w porównaniu z 2010 rokiem był wyższy o 63.877 tys. zł, co oznacza, że wzrósł on ponad dwukrotnie. Za cały 2011 rok wyniósł 121.595 tys. zł. Porównując osiągnięty rezultat z latami poprzednimi, wynik na działalności bankowej w 2011 roku wzrósł o 111% w relacji do roku 2010 i o 395% w relacji do roku 2009. Zmieniła się również struktura przychodów – wynik z tytułu odsetek stanowił 76%, a wynik z tytułu prowizji 24% wyniku na działalności bankowej za rok 2011, co odpowiednio przekładało się na 67% i 33% wyniku na działalności bankowej za rok 2010.

### **Pozostałe przychody i koszty operacyjne**

W 2011 roku pozostałe przychody i koszty operacyjne wyniosły 5.972 tys. zł. Na ten rezultat istotnie wpłynęły następujące zdarzenia:

1. sprzedaż części portfela straconych i odpisanych z bilansu kredytów detalicznych: 2.615 tys. zł,
2. rozliczenie wspólnego przedsięwzięcia z Tesco Poland Sp. z o. o. i refundacja kosztów poniesionych przez Bank w związku z jego obsługą operacyjną, jak i finansową: 1.498 tys. zł.

### **Koszty działania Banku i amortyzacja środków trwałych**

Koszty działania Banku (bez amortyzacji) w 2011 roku były równe kwocie 74.993 tys. zł, co stanowiło 97% kwoty planowanej. W porównaniu z rokiem 2010 wzrosły o 24.460 tys. zł, na co w głównej mierze wpłynęły: rozwój kanałów sprzedaży oraz działania promocyjne i marketingowe. Koszty wynagrodzeń wyniosły 35.055 tys. zł, natomiast koszty operacyjne (poza promocją) 31.423 tys. zł, czyli o 2,6% więcej niż w planie. Koszty marketingu wyniosły w całym roku 8.515 tys. zł. Ich poniesienie było związane z promocją produktów depozytowych i kredytowych Banku, a także rozwojem sieci oddziałów własnych i franczyzowych.

W 2011 roku Bank kontynuował działania zmierzające do racjonalizacji wydatków oraz podnoszenia efektywności zatrudnienia. Dało to możliwość wprowadzenia do oferty Banku nowych produktów, zaoferowanie klientom nowych kanałów sprzedaży oraz rozwijanie akcji kredytowej, przy relatywnie niewielkim wzroście kosztów działania Banku.

W tym czasie portfel kredytów brutto wzrósł ponad dwukrotnie. Bank otworzył kolejne 64 placówki partnerskie i rozpoczął współpracę z siecią hipermarketów TESCO otwierając 64 punktów obsługi klienta.

Amortyzacja środków trwałych oraz wartości niematerialnych i prawnych wyniosła w 2011 roku 6.696 tys. zł.

Wskaźnik „koszty działania (wraz z amortyzacją) do dochodu” spadł z poziomu 99,5% w 2010 roku do 67,2% w 2011 roku.

### **Różnica wartości rezerw i aktualizacji**

W roku 2011 różnica wartości rezerw i ich aktualizacji wyniosła 58.541 tys. zł, co stanowi 81% kosztu rezerw planowanego na ten rok.

Poprawa relacji kosztu rezerw do osiąganego wyniku na działalności bankowej wskazuje na poprawę skuteczności zarządzania ryzykiem kredytowym, za sprawą wprowadzonych usprawnień opisanych szerzej w części sprawozdania zarządu dotyczącej zarządzania ryzykiem kredytowym. Wartość wskaźnika prezentuje poniższa tabela.

	Q1 2011	Q2 2011	Q3 2011	Q4 2011
Wartość aktualizacji rezerw do wyniku na działalności bankowej	61,74%	46,59%	42,20%	46,80%

W grudniu 2011 roku Bank dokonał transakcji sprzedaży części portfela straconych kredytów detalicznych na łączną kwotę kapitału 19 mln zł.

### **Zysk/Strata brutto**

W roku 2011 roku strata brutto wyniosła 12.663 tys. zł i była niższa niż w roku wcześniejszym o 26.051 tys. zł.

### **Podatek dochodowy**

W 2011 roku Bank zwiększył wartość aktywa podatkowego o 697 tys. zł. Jego rozliczenie będzie możliwe w latach 2013-2014. W tym okresie planowane jest osiągnięcie przez Bank dodatniego wyniku podatkowego umożliwiającego rozliczenie straty podatkowej.

### **Zysk/Strata netto**

Bank zamknął rok 2011 stratą netto na poziomie 11.967 tys. zł, która była niższa o 21.558 tys. zł. niż w roku 2010. Opisanie powyżej zmiany, jakie zaszły w 2011 roku w rachunku wyników, w szczególności poprawa wskaźników „koszty działania do dochodu” oraz „wartość rezerw i aktualizacji do dochodu”, a także wzrost portfela należności Banku, umożliwiły uzyskanie zysku netto w IV kwartale tego roku w kwocie 2.641 tys. zł.

W IV kwartale 2011r. Bank osiągnął w dodaniu wynik finansowy, co było jednym z najważniejszych założeń zatwierdzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego w dniu 28 grudnia 2010 „Programu Postępowania Naprawczego Meritum Banku ICB SA na lata 2010-2015”. W celu utrzymania pozytywnych trendów Bank będzie kontynuował budowę dochodowego portfela kredytowego, który powinien na koniec roku 2012 wynieść 2,0 mld zł, co będzie oznaczać wzrost w stosunku do poprzedniego roku o 80%. Realizacja tego celu będzie możliwa do osiągnięcia dzięki dalszemu rozwojowi sieci dystrybucji oraz poszerzeniu ofert produktowej. Na koniec 2012 roku Bank zamierza dysponować siecią tworzoną przez 16 oddziałów własnych i około 160 oddziałów partnerskich. Sprzedaż produktów w tradycyjnych placówkach bankowych będzie wspierana przez elektroniczne kanały dystrybucji. System Bankowości Elektronicznej umożliwia już dzisiaj dostęp do bogatej oferty produktów depozytowych, kredytowych oraz dodatkowych usług jak np. dostęp do raportów Biura Informacji Kredytowej.

Dynamiczny przyrost sumy bilansowej będzie wymagał zwiększenia funduszy własnych Banku. Zgodnie z wyżej wymienionym Programem Naprawczym, w 2012 roku będą miało miejsce dalsze dokapitalizowanie Banku kwotą co najmniej 16 mln zł, a dodatkowo Bank rozważa skorzystanie z możliwości wejścia na rynek instrumentów dłużnych o charakterze podporządkowanym, które zgodnie z zapisami Prawa bankowego mogłyby być zaliczone na poczet funduszy własnych Banku.

Rosnąca skala działania przyniesie dalszą poprawę efektywności działania Banku. Planowany wskaźnik kosztów działania wraz z kosztami amortyzacji do wyniku na działalności bankowej (*C/I ratio*) za cały 2012 rok spadnie poniżej 50%.

Jednak najważniejszym celem na 2012 rok jest utrzymanie osiągniętej w IV kwartale 2011 roku rentowności, co powinno skutkować dodatnim wynikiem netto Banku za cały 2012 rok.

### **Ryzyko operacyjne**

W 2011 r. Bank kontynuował przyjętą politykę w obszarze zarządzania ryzykiem operacyjnym. Bank na bieżąco prowadzi rejestrację incydentów, zdarzeń i strat operacyjnych oraz sporządza kwartalne raporty pozwalające monitorować koncentracje zdarzeń i strat operacyjnych – w omawianym okresie nie zaobserwowano znaczącej zmiany profilu ryzyka operacyjnego. Przez cały okres 2011 roku wartości progowe dla monitorowanych przez Bank kluczowych wskaźników ryzyka operacyjnego nie zostały przekroczone.

W omawianym okresie zbudowana została lista aktualnie funkcjonujących procesów w banku wraz z niezbędnymi informacjami do przeprowadzenia analizy BIA, która została przeprowadzona w II Kw. 2011. Na podstawie analizy BIA wytypowano listę Krytycznych i Kluczowych procesów Banku.

W 2011 roku zakończono również prace nad budowaniem Strategii Przetrwania dla Meritum Bank ICB S.A., która określa w jaki sposób Bank zabezpiecza się na wypadek zakłóceń realizacji Krytycznych i Kluczowych procesów. Jednym z kluczowych dokumentów wchodzących w zakres strategii jest Minimalna Akceptowalna Konfiguracja systemów używanych do realizacji Krytycznych i Kluczowych procesów.

### **Ryzyko kredytowe - Kredyty MSP**

W 2011 roku w zakresie finansowania działalności gospodarczej Bank kontynuował proces rozwoju narzędzi wspomagających zarządzanie ryzykiem kredytowym w tym obszarze.

Kluczową inicjatywą mającą na celu poszerzenie zakresu oceny ryzyka kredytowego było zawarcie z Biurem Informacji Kredytowej S.A. umowy w sprawie gromadzenia, przetwarzania i udostępniania informacji w bazie SI BIK „Przedsiębiorca”. Ubiegłoroczny istotny rozwój tej bazy danych pozwala na bardziej kompleksową ocenę jakości obsługi zobowiązań kredytowych związanych bezpośrednio z prowadzoną działalnością, zarówno w procesie weryfikacji wniosków kredytowych, jak również monitoringu realizowanego w trakcie obowiązywania zawartych umów. W celu usprawnienia procesu wyceny nieruchomości przyjmowanych jako prawne zabezpieczenie wierzytelności oraz podniesienia jakości i wiarygodności sporządzanych operatów szacunkowych, Bank zawarł z kolejną firmą zewnętrzną umowę w zakresie świadczenia usług w tym zakresie, ustalając w niej wymogi i standardy sporządzania wycen na zlecenie Banku.



Rozwój współpracy ze Związkiem Banków Polskich - Centrum Analiz i Monitoringu Rynku Obrotu Nieruchomościami (AMRON) pozwolił na dalszą poprawę procesu zarządzania ryzykiem utraty wartości nieruchomości w trakcie trwania umów zabezpieczonych hipotecznie. Umowa w sprawie uczestnictwa w systemie AMRON umożliwia w szczególności monitorowanie rynku nieruchomości oraz aktualizację wartości nieruchomości, pomniejszających podstawę tworzenia rezerw adekwatnie do sytuacji rynkowej oraz prawidłową realizację wymagań Rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie rezerw oraz Rekomendacji SII i J Komisji Nadzoru Finansowego.

### **Ryzyko kredytowe - Kredyty detaliczne**

W 2011 roku Bank kontynuował politykę ciągłego usprawniania narzędzi i procesów związanych z zarządzaniem ryzykiem w obszarze kredytowania osób fizycznych.

Przeprowadzone działania to między innymi budowa i zakończenie testów teoretycznych kolejnej generacji modelu scoringowego. Zebrane dane pozwoliły na wydłużenie okresu śledzenia rachunku w procesie modelowania, co przekłada się na wyższą efektywność karty we wpływanie na szkodowość długookresową.

Dalsze obniżanie szkodowości kredytów detalicznych było również możliwe dzięki rozwojowi narzędzi w dziedzinie przeciwdziałania wyłudzeniom i zarządzania ryzykiem oraz rozwojowi oferty, dywersyfikacji sieci sprzedaży i wzrostowi rozpoznawalności marki.

### **Ryzyko walutowe**

Bank utrzymuje ekspozycję na ryzyko walutowe na niskim poziomie, poprzez utrzymywanie niskiej pozycji walutowej. Przez okres całego 2011 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 2011 roku koszt ten podążał za kosztami rynkowymi – w I połowie roku miał tendencję spadkową, natomiast w II połowie roku zaczął rosnąć.

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), dodatkowo wspierał przyrost środków na rachunkach oszczędnościowo-rozliczeniowych oraz oszczędnościowych, także oprocentowanych stopą zmienną.

### **Ryzyko płynności**

W 2011 roku 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 depozytariuszy) w przeciągu roku utrzymywał się w przedziale 6% - 14%. Udział procentowy depozytów do osób fizycznych, charakteryzujących się najwyższą stabilnością, w całości bazy wyniósł około 80%.

Bank utrzymywał wysoki wskaźnik udziału depozytów terminowych w całości bazy depozytowej. Dodatkowo wspierał sprzedaż produktów średnio i długoterminowych. Bank oferował jedne z najdłuższych depozytów oferowanych na rynku - 24 i 36 miesięczne (także o zmiennej stopie procentowej).

Przez okres całego 2011 roku, miary krótkoterminowe M1 i M2 oraz miary długoterminowe M3 i M4 kształtowały się powyżej limitów.

## ROZWÓJ SYSTEMÓW INFORMATYCZNYCH

---

W ciągu roku 2011 Bank realizował projekty w głównych obszarach aktywności Banku tj. w ramach platformy Consumer Finance czyli sprzedaży i obsługi produktów kredytowych i lokatowych z udziałem pośredników oraz placówek terenowych (własnych i partnerskich) oraz w ramach platformy Systemu Bankowości Internetowej czyli w systemie internetowej obsługi klienta indywidualnego i przedsiębiorcy.

### **Platforma Consumer Finance**

W ramach platformy Consumer Finance w ciągu 2011 roku Bank wprowadził udoskonalenia dotyczące głównie: zmian w obszarze ubezpieczeń oraz obsługi zmiany stopy bazowej wraz z systemem powiadomień klientów o zmianie tej stopy poprzez pisma i SMS-y.

Bank wprowadził również udoskonalenia dotyczące prezentacji danych o zadłużeniu klienta w BIK w trakcie procesu sprzedaży. Aktualnie poza wskazaniem informacji o zobowiązaniach z bazy BIK, jest również możliwość aktywnej modyfikacji sald w przypadku danych nieprawidłowych. Proces ten pozwala na przygotowanie oferty kredytowej w oparciu o prawidłowe dane, a jednocześnie pozwala na skorygowanie nieprawidłowych (lub nieaktualnych) zapisów w bazie.

Zautomatyzowaniu uległy również procesy które do tej pory obsługiwane były w procesie częściowo ręcznym jak np. zmiana stawki WIBOR czy anulowanie wniosków nieprawidłowo wprowadzonych.

Przygotowano i wdrożono również zmiany do procesów sprzedaży i obsługi produktów: kredytu gotówkowego i ratalnego dla obsługi klienta TESCO oraz uruchomiono nowy proces sprzedaży kart kredytowych VISA z funkcjonalnością programu lojalnościowego (Club Card). We współpracy z klientem TESCO uruchomiono również sprzedaż kredytu gotówkowego przez strony WWW Tesco.

Dużą ilość zmian w systemach wprowadziło wejście w życie w grudniu ub. roku zmian do Ustawy o Kredycie Konsumenckim i potrzeba dostosowania zarówno systemów sprzedażowych jak i głównego systemu bankowego do zapisów modyfikowanych przez wspomnianą ustawę. W obszarze Consumer Finance zmianie uległy formularze wniosku oraz umowy jak również reprezentatywne przypadki produktów oraz wyliczane wartości reprezentujące kredyt np. RRSO.

## **Platforma Systemu Bankowości Internetowej**

W ciągu roku 2011 w obszarze e-bankingu uruchomione zostały procesy sprzedaży kilku nowych produktów takich jak: kredyt gotówkowy, obsługiwany w procesie całkowicie on-line'owym bez potrzeby kontaktu z oddziałem, czy na podobnej zasadzie działający -proces sprzedaży kart kredytowych.

Dodane zostały również nowe funkcjonalności systemu jak np. możliwość pobierania wyciągów w wersji elektronicznej bezpośrednio z serwisu e-bankingowego, co uzupełnia dotychczasowe możliwości otrzymywania go w formie poczty elektronicznej i w standardowej wersji papierowej. Zmodyfikowany został również moduł powiadomień (SMS i e-mail) oraz wyświetlania treści marketingowych. Dzięki nim klient może w dogodny dla siebie sposób oznaczyć oczekiwane treści oraz rodzaju generowanych powiadomień automatycznych o zdarzeniach na jego produktach.

Z mniejszych zmian uruchomiono moduł pozwalający na śledzenie postępu kampanii reklamowej prowadzonej przez Trade Tracker.

Wdrożono również funkcjonalność e-portmonetki, która po nawiązaniu współpracy z zewnętrznym partnerem będzie mogła być oferowana klientom Banku.

Na etapie testów jest proces automatycznego procesu sprzedaży rachunków bieżących w sieci placówek partnerskich oraz kredytu w ROR.

## **Główny System Bankowy**

Największym projektem realizowanych w ciągu roku 2011 w obszarze Głównego Systemu Bankowego była zmiana wersji systemu na wyższą (upgrade). Zmianie uległy przy tym wersje wszystkich użytkowanych modułów a w przypadku modułu podstawowego był to istotny skok generacyjny z wersji 5 do 8. Po zakończeniu wymaganych testów w listopadzie 2011 dokonano z sukcesem zmiany wersji na środowisku produkcyjnym.

Istotne zmiany funkcjonalne wprowadzone zostały również w grudniu 2011 roku, a dotyczyły wspomnianej już powyżej Ustawy o Kredycie Konsumenckim. W stosunku do Głównego Systemu Bankowego największe zmiany funkcjonalne dotyczyły przede wszystkim funkcjonalności wcześniejszej częściowej spłaty kredytu oraz sposobu wyliczania RRSO i odsetek należnych na dzień.

W obszarze produktów depozytowych wdrożono możliwość zakładania lokat przez strony WWW dla przedsiębiorstw w procesie całkowicie zautomatyzowanym i nie wymagającym otwierania rachunku.

### **Projekty infrastrukturalne**

W ciągu 2011 roku Bank istotnie poszerzył użytkowaną przez siebie infrastrukturę. W szczególności zakupił nową platformę serwerową (IBM Power Machines) w miejsce maszyn dotychczas użytkowanych. W październiku został zakończony proces migracji danych.

Z kolei w grudniu Bank rozpoczął postępowanie ofertowe na dosilenie infrastruktury w nowe macierze dyskowe i dyski, co w kolejnych miesiącach roku 2012 przerodzi się z projekt migracji części zasobów z dysków wewnętrznych na nabywane macierze. Tym samym zwiększy się nie tylko dostępność i szybkość przetwarzanych danych ale w szczególności umożliwi to realizację w razie potrzeby dalszego dosilenia infrastruktury o dodatkowe przestrzenie dyskowe.

### **Dostępność systemów informatycznych**

W ciągu całego roku 2011, większość systemów osiągnęła dostępność systemów na poziomie znacznie przekraczającym oczekiwaną wartość 99,5%. Do zasobów które rejestrowały największą ilość incydentów związanych z dostępnością należały: moduł raportowy (MIS) systemu def3000 oraz – w konsekwencji – Hurtownia Danych. Systemy te obniżały ogólny poziom parametru dostępności systemów ze względu na swoją niedostępność o godz. 8:00 rano, ze względu na przedłużające się (a nierzadko przerywane) przetwarzanie nocne.

Z innych incydentów wpływających na dostępność systemów należy wspomnieć o lipcowej awarii dostępu do danych w BIK, która również przełożyła się na całodzienną niedostępność aplikacji sprzedażowych w Banku.

### **Wydajność systemów informatycznych**

Większość systemów w ciągu 2011 roku nie wykazywała zjawisk niepokojących a bieżące wykorzystanie elementów infrastruktury zgodne było z projektowanym wzrostem ilości przetwarzanych danych oraz prognozowanym wzrostem Banku. Wyjątkiem od tej sytuacji są zasoby pamięci serwerów aplikacyjnych Systemu Bankowości Internetowej. Trwające prace nad rozwiązaniem tych problemów przyniosły już pierwsze pozytywne wyniki ale są one jeszcze nie pełni satysfakcjonujące. Bardzo korzystnie poprawiła się natomiast sytuacji głównego systemu

bankowego (def3000) który po migracji na nową platformę sprzętową, po odpowiednim sparametryzowaniu bazy danych oraz aplikacji, jak również po dostarczeniu przez producenta systemu (firmę Asseco Poland S.A.) niezbędnych uzupełnień, ponad dwukrotnie skrócił czas swojego przetwarzania, która dla modułu podstawowego (CB) utrzymuje się w czasach przetwarzania ok. 1 godziny, co jest dobrym wynikiem w porównaniu z dotychczasowymi prawie 3 godzinami.

Dalszej poprawy wydajności Bank spodziewa się w obszarze wydajności modułu def3000/MIS. Po przeniesieniu na nową platformę sprzętową czas przetwarzania tego modułu utrzymuje się na poziomach lekko gorszych niż na dotychczas użytkowanym sprzęcie. W związku z czym Bank oczekuje od producenta dalszych optymalizacji kodu.

### **Bezpieczeństwo**

W ciągu roku 2011. przeprowadzono i zakończono realizację Etapu II infrastruktury zabezpieczeń dostępu z Internetu ponoszącego bezpieczeństwo realizowanych połączeń przez zwiększenie ich niezawodności (ang. *High Availability*). Po zakończeniu realizacji tego projektu istotnie wzrosła odporność infrastruktury zabezpieczeń na ewentualne awarie w tym obszarze gdyż podstawowa część tej infrastruktury została wyposażona w pełne duplikaty urządzeń, pracujące w automatycznym klastrze co w praktyce oznacza, że czas przełączenia w razie awarii byłby bardzo krótki a wielu wypadkach niezauważalny dla użytkowników. Niezależnie od wzmocnionej infrastruktury produkcyjnej, Bank jest przygotowany na przełączenie na środowisko zapasowe, które posiada odrębne urządzenia bezpieczeństwa dostępu.

W ciągu roku 2011 Bank nie zarejestrował żadnych istotnych prób włamań i naruszeń bezpieczeństwa a poziom prób nieuprawnionego dostępu jest na stałym poziomie. Bank pracuje nad procesem dalszego udoskonalenia mechanizmów wychwytywania nieprawidłowych lub podejrzanych zachowań ze strony zarówno dostępu z Internetu jak i pracy samych aplikacji. Prace te winny zakończyć się w pierwszym kwartale przyszłego roku i pozwalać na łatwiejszą interpretację wyników nietypowych zachowań zarejestrowanych po stronie systemu zabezpieczeń oraz szybsze reagowanie w przypadku wystąpienia sytuacji podejrzanej.

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

#### **Obszar bankowości detalicznej**

Sprzedaż produktów bankowych dla klientów indywidualnych w 2011 roku obejmowała: produkty kredytowe (kredyty gotówkowe i konsolidacyjne, kredyty ratalne, karty kredytowe oraz pożyczkę hipoteczną) oraz depozyty terminowe i rachunki bieżące.

#### **Kredyty gotówkowe i konsolidacyjne**

W roku 2011 Bank oferował kredyty gotówkowe i konsolidacyjne za pośrednictwem agentów, w placówkach franczyzowych, poprzez Internet oraz w 16 oddziałach własnych.

Na koniec grudnia 2011 roku detaliczny portfel kredytów gotówkowych i konsolidacyjnych brutto wyniósł 758,7 mln zł. Akcja kredytowa w roku 2011 wyniosła 568.213,9 tys. zł. W stosunku do akcji w 2010 roku na poziomie 344.537,4 tys. zł, w roku 2011 wzrost sprzedaży osiągnął wartość 65%. Głównym kanałem dystrybucji kredytów gotówkowych byli w roku 2011 pośrednicy kredytowi, których udział w całości akcji kredytowej wyniósł 69%. W ciągu całego roku systematycznie rosła średnia długość okresu kredytowania (z 78 m-cy w pierwszym kwartale do 100 m-cy w czwartym kwartale), co pozytywnie przełożyło się na wzrost przychodów odsetkowych. Przyrost średniej długości kredytu był związany z pozyskiwaniem klientów o lepszym profilu ryzyka kredytowego, dla których Bank oferował możliwość kredytowania nawet na 10 lat. Z wydłużeniem okresu kredytowania związek miało także utrzymanie wysokiej penetracji kredytów konsolidacyjnych, co miało wpływ na wysoką średnią kwotę kredytu (17,8 tys. zł).

#### **Kredyty ratalne**

W roku 2011 Bank kontynuował sprzedaż kredytów ratalnych w kanale pośredników oraz poprzez indywidualne umowy z dużymi sieciami handlowymi i firmami dystrybucyjnymi. Na koniec roku 2011 Bank podpisał umowy z ponad 4000 małych sklepów, siedmioma dużymi dystrybutorami oraz współpracował z 100 agentami. Na koniec grudnia 2011 roku detaliczny portfel kredytów ratalnych brutto wyniósł 26.271 tys. zł. Akcja kredytowa w roku 2011 wyniosła 34 mln zł.

## **Karty kredytowe**

W roku 2011 Bank kontynuował sprzedaż kart kredytowych do własnej bazy najlepszych pod względem ryzyka klientów kredytów gotówkowych oraz do nowych klientów w placówkach własnych i franczyzowych. Od października 2011r. nowym, istotnym kanałem dystrybucji kart kredytowych stały się także hipermarkety Tesco. Bank wydaje w nich karty kredytowe z logo tej sieci połączone z programem lojalnościowym ClubCard. Na koniec grudnia 2011 roku łączna liczba wydanych kart kredytowych w wyniosła 7030 sztuk, a wielkość zadłużenia wyniosła 8,504 mln zł.

## **Kredyty zabezpieczone**

W 2011 roku Bank kontynuował sprzedaż kredytu gotówkowego i konsolidacyjnego z zabezpieczeniem hipotecznym (tzw. pożyczki hipotecznej). Produkt jest oferowany w sieci placówek własnych i franczyzowych oraz poprzez pośredników finansowych. Pożyczka hipoteczna jest uzupełnieniem oferty kredytów niezabezpieczonych, i skierowana jest do klientów zainteresowanych większą kwotą kredytu (powyżej 70-100 tys. zł) na dłuższy okres lub konsolidacją zobowiązań na atrakcyjnych warunkach oprocentowania (średnia wartość oprocentowania rocznego pożyczki hipotecznej jest niższa o ok. 6 pp. w stosunku do średniej stawki kredytu gotówkowego). W roku 2011 zbierając opinie klientów, Bank dokonał kilku istotnych zmian w produkcie, m. in. zwiększenie maksymalnego LTV do poziomu 70%, wprowadzenie nowego cennika uzależniającego cenę kredytu od ryzyka kredytowego każdego klienta, zwiększenie maksymalnej liczby pożyczkobiorców do 4, wprowadzenie możliwości konsolidacji kredytów zabezpieczonych hipoteką.

## **Kredyty i pożyczki dla przedsiębiorstw**

W roku 2011 Bank oferował produkty kredytowe za pośrednictwem Agentów, w Placówkach franczyzowych, Oddziałach własnych, Biurach „Centrum Usług Finansowych” oraz Zespołach Sprzedaży Bezpośredniej.

Na koniec grudnia 2011 roku portfel kredytów brutto dla przedsiębiorstw wyniósł 353,9 mln zł. Akcja kredytowa w roku 2011 wyniosła 287,7 mln zł, z czego 12 mln zł to odnowienia kredytów. W stosunku do akcji w 2010 roku na poziomie 90,1 mln zł, zrealizowana akcja kredytowa była wyższa o 197,6 mln zł.

Bank w ramach prowadzonych prac nad ofertą produktów kredytowych dla przedsiębiorstw rozwijał głównie pożyczkę oferowaną bez zabezpieczeń rzeczowych dla jednoosobowych



podmiotów gospodarczych oraz pożyczkę oferowaną dla szerszej grupy klientów, prowadzących różne formy działalności gospodarczej udzielanej przy zabezpieczeniu hipotecznym.

### **Depozyty i rachunki dla przedsiębiorstw**

W roku 2011 Bank oferował te produkty w Placówkach franczyzowych, Oddziałach własnych oraz przez Internet.

Na koniec grudnia 2011 roku saldo depozytów oraz środków zgromadzonych na rachunkach dla przedsiębiorstw wyniosło 161 mln zł, z czego 18,9 mln zł stanowiło saldo zgromadzonych środków na rachunkach dla przedsiębiorstw.

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

### **Pozostałe obszary działalności**

#### **Rozwój kanałów dystrybucji**

W roku 2011 Bank umocnił swoją pozycję na rynku pośredników finansowych w Polsce, pozostając największym dostawcą produktów kredytowych w tym segmencie. Bank nawiązał w roku 2011 współpracę z 32 firmami pośrednictwa finansowego, oferując w tym kanale dwa podstawowe produkty: kredyt gotówkowy i konsolidacyjny oraz kredyt dla mikro-przedsiębiorców oraz produkty dodatkowe: kredyt ratalny, kredyt gotówkowy, zabezpieczony dla osób fizycznych i podmiotów prowadzących działalność gospodarczą .

W 2011 roku Bank uruchomił 64 Placówki Partnerskie dzięki czemu łączna liczba Placówek wyniosła 100. Na koniec analizowanego okresu Meritum Bank współpracował z dziewiętnastoma Partnerami Sieciowymi co oznacza, że każdy z nich prowadzi więcej niż jedną Placówkę. Dla dodania atrakcyjności modelu kanału Sieci Partnerskiej jak również dla zwiększenia sprzedaży kilkakrotnie nastąpiła modyfikacja warunków produktowych i prowizyjnych, co pozwoliło na zrealizowanie następujących wolumenów sprzedaży :

- kredyt gotówkowy oraz kredyt gotówkowy przeznaczony częściowo na spłatę zobowiązań finansowych - 138,6mln,
- pożyczka „Biznes Pożyczka” - 45,9mln,
- Biznes Hipoteka - 6,8 mln.

Szybki przyrost Placówek Partnerskich spowodował konieczność przygotowania planu przeprowadzenia dodatkowych szkoleń w zakresie produktów Banku, jak i technik sprzedaży dla pracowników Placówek. Planowane wdrożenie dodatkowych szkoleń przypada na II kwartał 2012r.

W roku 2011 Bank podpisał umowę o współpracy z siecią hipermarketów Tesco, na mocy której rozpoczął w punktach handlowych sprzedaż produktów kredytowych dla osób fizycznych (kredyty ratalne, kredyty gotówkowe i konsolidacyjne, karty kredytowe). Sprzedaż odbywa się w 64 punktach obsługi, zlokalizowanych na terenie hipermarketów Tesco.

Bank w 2011r. w ramach tzw. **sieci własnej** dystrybuował produkty i usługi poprzez 5 Oddziałów oferujących pełną obsługę w zakresie produktów depozytowych, rachunków bankowych oraz kredytów i pożyczek dla osób fizycznych oraz mikro i małych przedsiębiorstw. Do obszaru działalności omawianych placówek należało również pełna obsługa kasowo – skarbcowa i po sprzedażowa dedykowana zarówno dla klientów detalicznych jak i przedsiębiorstw.

W analizowanym okresie działania Banku w zakresie tzw. sieci własnej skupione były również na rozwoju 11 Biur „Centrum Usług Finansowych” oferujących wybrane produkty depozytowe, rachunki bankowe oraz kredyty i pożyczki dla osób fizycznych oraz mikro przedsiębiorstw. W ramach działalności operacyjnej Biura prowadziły obsługę po sprzedażową dla klientów nie obejmującą obszaru kasowo - skarbcowego.

W wyniku działań 16 placówek tzw. Sieci własnej została wygenerowana akcja kredytowa brutto w wysokości 79 mln zł.

W ramach działalności nie kredytowej omawianych placówek zostały pozyskane środki depozytowe w kwocie 878,9 mln zł oraz otwarte 3 065 rachunków dla osób fizycznych i przedsiębiorstw.

W 2011r. Bank rozpoczął projekt budowy Zespołów Sprzedaży Bezpośredniej dedykowanych do pozyskiwania i Obsługi przedsiębiorstw poza placówkami terenowymi Banku.

W roku 2011 Bank konsekwentnie realizował strategię rozwoju kanałów dystrybucji opartą o szybkość i sprawność procesów operacyjnych, niską bazę kosztową i kulturę innowacyjności. Jednym podstawowych filarów tej strategii jest **bankowości internetowej**, która w roku 2011 stanowiła jeden z podstawowych, strategicznych kanałów sprzedaży, a także podstawowy kanał obsługi posprzedażowej klientów – zarówno klientów indywidualnych, jak również MSP. 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 (www oraz eBanking) była i jest najistotniejszym kanałem dystrybucji produktów oszczędnościowych, który w roku 2011 wygenerował ponad 60% sprzedaży Banku w zakresie rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych, 100% w zakresie rachunków oszczędnościowych, 85% sprzedaży Banku w zakresie depozytów klientów indywidualnych oraz 56% sprzedaży Banku rachunków dla MSP. W porównaniu z rokiem 2010 Bank trzykrotnie zwiększył bazę klientów korzystających z bankowości internetowej. Na koniec roku 2011 ponad 72% nowo pozyskanych rachunków z dostępem do bankowości internetowej była aktywna (klient aktywny = posiadający aktywny dostęp do bankowości internetowej, saldo na rachunku >0, realizujący przelewy).

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

Konsekwentna polityka Banku w zakresie zapewnienia klientom triady korzyści:

- 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). Średnio miesięcznie w ostatnim kwartale roku 2011 aktywny klient indywidualny realizował za pośrednictwem bankowości internetowej 3 transakcje, natomiast klient MSP ponad 33 transakcje, co zgodnie z danymi publikowanymi przez ZBP mieści się w standardach rynkowych, a nawet w przypadku MSP znacząco je przekracza.

W obszarze rozwoju bankowości internetowej Bank konsekwentnie poszerzał ofertę produktową i funkcjonalną dostępną w kanałach on-line. Wprowadzono m.in.:

- produkty oraz procesy sprzedaży kredytów gotówkowych i kart kredytowych za pośrednictwem bankowości elektronicznej,
- Lokatę Powitalną dostępną z poziomu bankowości elektronicznej dla nowo pozyskiwanych klientów (oferta była dostępna do grudnia 2011r.),

- radio lokalne – w celu wsparcia sprzedaży Biznes Pożyczki oraz Kredytu Gotówkowego w sieci oddziałów własnych Banku oraz rozbudowywanej sieci placówek partnerskich;
- prasa lokalna – ogłoszenia reklamowe i artykuły sponsorowane w celu wsparcia sprzedaży Kredytu Gotówkowego i Biznes Pożyczki w sieci placówek partnerskich;
- reklama zewnętrzna: folie reklamowe na witrynach placówek oraz mobile (reklamy wielkoformatowe osadzone na przyczepach samochodów) w wybranych miastach z placówkami partnerskimi;
- bezadresowa dystrybucja ulotek: akcje wspierające sprzedaż Kredytu Gotówkowego w placówkach własnych i partnerskich;
- wsparcie dla pośredników materiałami POS.

W grudniu 2011 roku Bank przeprowadził także akcję wymiany wszystkich materiałów reklamowych dotyczących kredytów konsumenckich, dostosowując nowe materiały do zmian w Ustawie o kredycie konsumenckim, jakie weszły w życie z dniem 18 grudnia 2011 roku.

### Zmiany w Statucie Banku

W dniu 9 czerwca 2010 roku Zwyczajne Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy podjęło uchwałę w sprawie dodania § 29b Statutu Banku, na podstawie którego Zarząd Banku został upoważniony, w okresie do dnia 31 marca 2013 roku, do podwyższenia kapitału zakładowego o kwotę nie większą niż 120.141.390 zł (kapitał docelowy).

W granicach niniejszego kapitału docelowego, Zarząd Banku w roku 2011 podjął następujące uchwały, na podstawie których dokonywane były poniższe podwyższenia kapitału zakładowego Banku:

- w dniu 7 marca 2011 roku Zarząd Banku podjął uchwałę o podwyższeniu kapitału zakładowego w granicach kapitału docelowego do kwoty **233 079 810 zł**, poprzez emisję 766.667 akcji serii Z,
- w dniu 22 czerwca 2011 roku Zarząd Banku podjął uchwałę o podwyższeniu kapitału zakładowego w granicach kapitału docelowego do kwoty **257 921 310 zł**, poprzez emisję 828.050 akcji serii Bb,
- w dniu 23 września 2011 roku Zarząd Banku podjął uchwałę o podwyższeniu kapitału zakładowego w granicach kapitału docelowego do kwoty **301 569 570 zł**, poprzez emisję 1.454.942 akcji serii Cc.

### Działania organizacyjne

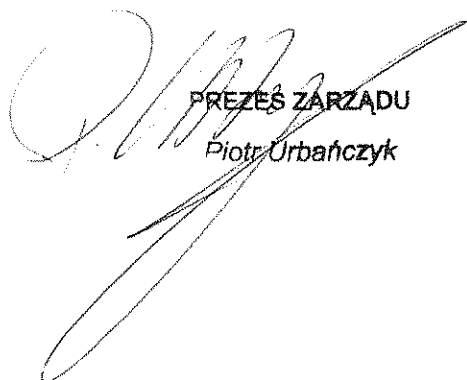
W roku 2011, w związku z dynamicznym rozwojem Banku i przyrostem zatrudnienia, podjęto decyzję o rezygnacji z wynajmu nieruchomości w Gdańsku, przy Al. Grunwaldzka 184 na rzecz Centrali Banku. Lokalizacja ta została zastąpiona nieruchomością przy ul. Piastowskiej 11 w Gdańsku. Formalną (rejestrową) siedzibą Centrali Banku pozostaje lokalizacja w Gdańsku, ul. Chłopska 53.

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

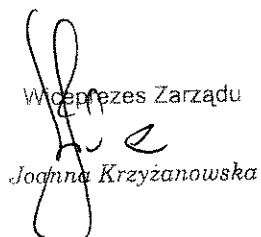
- utworzenie w Pionie Handlowym Departamentu Bankowości Oddziałowej i Przedsiębiorstw poprzez połączenie Departamentu Bankowości Oddziałowej oraz Departamentu Sprzedaży Małych i Średnich Przedsiębiorstw,
- utworzenie w Pionie Handlowym nowej jednostki organizacyjnej – Departamentu Zarządzania Siecią Sprzedaży TOK, zaś w ramach działalności tego Departamentu,

uruchomienie operacyjnej działalności Banku w największych hipermarketach TESCO w Polsce poprzez placówki zlokalizowane na ich terenie określone jako TOKi,


- utworzenie w Pionie Wsparcia Departamentu Zgodności i Obsługi Zarządu poprzez połączenie Biura Monitoringu Zgodności oraz Biura Zarządu.



**PREZES ZARZĄDU**  
Piotr Urbańczyk



Wiceprezes Zarządu  
Joanna Krzyżanowska

Członek Zarządu  
  
Błażej Kochański

CZŁONEK ZARZĄDU  
  
Grazyna Misztalnicz-Podbiał