

**FORTIS
BANK**

Solidni w partnerstwie, elastyczni w działaniu

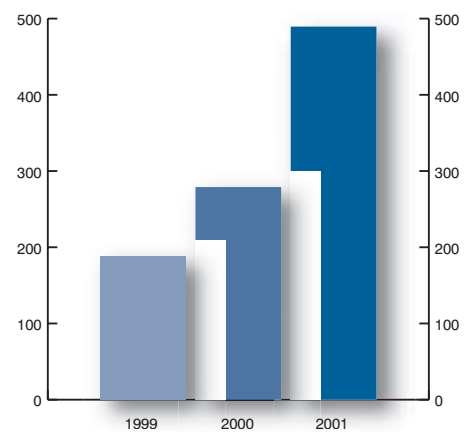
Sprawozdanie Zarządu 2001
Fortis Bank Polska SA



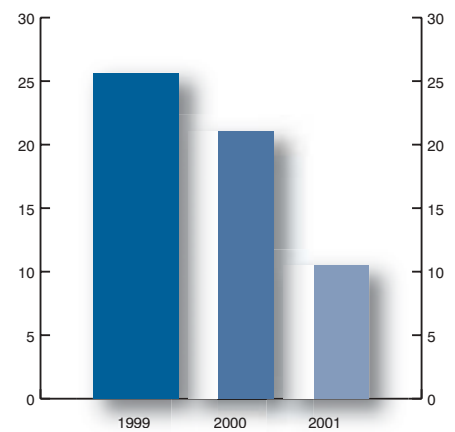
Wybrane wskaźniki finansowe

zysk brutto	15,7 mln zł
zysk netto	10,5 mln zł
kredyty	2 114 mln zł
depozyty	2 505 mln zł
suma bilansowa	4 076 mln zł
kapitały własne	489,5 mln zł
ROA	0,3%
ROE	2,7%
współczynnik wypłacalności	19,4%

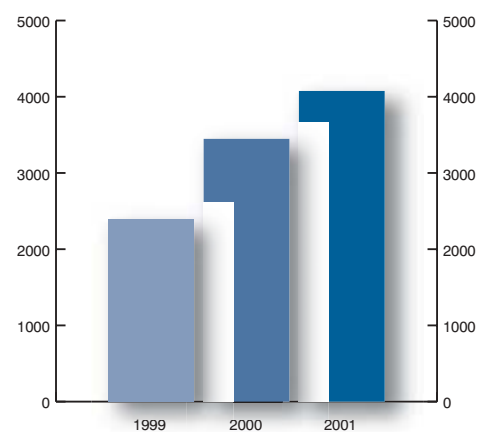
Kapitały własne (mln zł)



Zysk netto (mln zł)



Aktywa razem (mln zł)



Spis treści

01 List Prezesa	2
02 Zarząd	4
03 Rada Nadzorcza	6
04 Sytuacja gospodarcza Polski w 2001 roku	7
05 Polski sektor bankowy	9
06 Pozycja na tle sektora bankowego	10
07 Historia i profil działalności	11
08 Wyniki finansowe	12
09 Struktura akcjonariatu	14
10 Bank na Gieldzie Papierów Wartościowych	14
11 Zarządzanie zasobami finansowymi	15
12 Działalność kredytowa	17
13 Gwarancje bankowe i akredytywy	20
14 Depozyty i obsługa rachunków	21
15 Działalność rozliczeniowa	22
16 Działalność na rynku międzybankowym	23
17 Nowoczesne systemy informatyczne	24
18 Organizacja i zatrudnienie	26
19 Strategia rozwoju	27
20 Otrzymane nagrody	29
21 Placówki	30

List Prezesa

Szanowni Państwo,

Fortis Bank Polska odnotował kolejny rok organicznego wzrostu. Po dokapitalizowaniu przez inwestora strategicznego – belgijsko-holenderską grupę Fortis – uzyskaliśmy środki na nowe inwestycje, co przyczyni się do dalszej poprawy jakości funkcjonowania Banku.

W 2001 roku Fortis Bank Polska inwestował przede wszystkim w rozbudowę sieci oddziałów oraz w systemy informatyczne. W tej chwili jesteśmy obecni we wszystkich największych miastach Polski, gdzie oferujemy nowoczesne usługi dla Klientów indywidualnych oraz małych i średnich przedsiębiorstw przez 6 filii, 21 oddziałów oraz 5 Centrów Biznesowych. Poza siecią tradycyjną rozwijamy także nowe kanały dystrybucji naszych produktów. Jesteśmy jednym z pionierów i liderów polskiej bankowości internetowej. Oferowany za pośrednictwem Internetu system Pl@net umożliwia naszym Klientom zarządzanie rachunkiem całą dobę przez 365 dni w roku z dowolnego miejsca na świecie.

W połowie 2000 roku w strukturze organizacyjnej Banku wyodrębniliśmy tzw. pionowy biznesowe (business lines), czyli struktury pionowe zajmujące się kompleksową obsługą określonej grupy Klientów. W Banku powstały dwie takie struktury, tzn. pion obsługi małych przedsiębiorstw i Klientów indywidualnych (Individuals, Professionals, Small Enterprises



IPS) oraz pion obsługi średnich i dużych przedsiębiorstw (Medium Sized Enterprises and Corporate MEC). W mijającym roku doszło do ugruntowania tych zmian organizacyjnych, w szczególności w zakresie dalszej segmentacji Klientów i produktów bankowych oraz dostosowywania wewnętrznej sprawozdawczości finansowej do nowych struktur zarządzania.

Wyzwaniem dla działalności Banku w 2001 roku stały się pogarszające warunki makroekonomiczne. Ubiegły rok okazał się bardzo trudny zarówno dla gospodarki, jak i całego sektora bankowego. Mając to na względzie, władze Banku prowadziły bardzo uważną politykę udzielania nowych kredytów. Kontynuowany był zainicjowany jeszcze w 2000 roku proces restrukturyzacji pionu kredytów, mający na celu wzmocnienie procedur związanych z podejmowaniem decyzji kredytowych i monitorowaniem ryzyka kredytowego oraz ich dostosowaniem do standardów grupy Fortis. Kredyty udzielane były przede wszystkim prywatnym przedsiębiorstwom znajdującym się w dobrej kondycji finansowej, nowoczesnie zarządzanym i posiadającym perspektywę dalszego rozwoju. Mimo restrykcyjnych procedur kredytowych Bank został zmuszony do utworzenia znacznych rezerw na należności. Ostatecznie Fortis Bank Polska wypracował w 2001 roku zysk netto w wysokości 10,5 mln zł, przy

przychodach z tytułu odsetek na poziomie 125 mln zł. Bank podejmował też długofalowe działania mające na celu redukcję kosztów. Dzięki usprawnieniu procesów zarządzania, automatyzacji oraz outsourcingowi dynamika kosztów okazała się mniejsza od dynamiki wyniku na działalności bankowej. Jestem przekonany, że podjęte inicjatywy przyczynią się do trwałego podniesienia wskaźników efektywności działania Banku.

Jean-Marie De Baerdemaeker
Prezes Zarządu
Fortis Bank Polska SA

Zarząd



Jean-Marie De Baerdemaeker – Prezes Zarządu

Absolwent nauk ekonomicznych na Katholieke Universiteit Leuven (Belgia). Od 1981 roku związany z Generale Bank (obecnie Fortis Bank), pracował kolejno: w krajowej sieci detalicznej jako dyrektor oddziału i dyrektor regionu, w departamencie ds. kontaktów międzynarodowych, następnie jako dyrektor naczelny na Europę Północną i Zachodnią oraz na stanowisku zastępcy dyrektora generalnego departamentu instytucji finansowych i banków. Od 1999 r. do końca 2000 r. zajmował stanowisko Wiceprezesa Wykonawczego Zarządu Pierwszego Polsko-Amerykańskiego Banku SA (a po zmianie nazwy Banku w połowie 2000 r. – Fortis Bank Polska SA). W grudniu 2000 r. został powołany na stanowisko Prezesa Zarządu Banku. Jest również członkiem Rady Nadzorczej Fortis Securities Polska SA oraz Fortis Lease Polska.



Ronald Richardson – Pierwszy Wiceprezes Zarządu

Absolwent Wydziału Ekonomicznego Uniwersytetu w Antwerpii. Z Generale Bankiem (obecnie Fortis Bank) związany jest od 1974 r. Karierę rozpoczynał od stanowiska kierownika oddziału, następnie dyrektora regionu. Zdobywał doświadczenie, pełniąc kluczowe funkcje m.in. w departamencie kredytów. Od 1991 r. stoi na czele Fortis Lease NV. Ronald Richardson zasiada także we władzach innych spółek wchodzących w skład grupy Fortis, pełniąc funkcje m.in. Przewodniczącego Fortis Lease CT, FMN Lease Belgium, Fortis Lease France i Fortis Lease Netherlands, członka zarządu w Eurolease-Factor SA (Luxemburg), Eurolease UK oraz Alphacredit, jak również Prezesa Zarządu Fortis Lease Polska. Od lutego 2002 r. sprawuje funkcję Pierwszego Wiceprezesa Zarządu Fortis Bank Polska SA.



André Van Brussel – Wiceprezes Zarządu

Absolwent Wydziału Prawa na Uniwersytecie w Antwerpii. Od 1969 r. związany z Generale Bank (obecnie Fortis Bank). Zajmował się pionami biznesowymi IPS (małe przedsiębiorstwa i klienci indywidualni) oraz ME (średnie przedsiębiorstwa). W latach 1981-99 zajmował kierownicze stanowiska w sieci oddziałów oraz centrali Generale Bank, kolejno w Mediolanie, Kolonii i Brukseli. Do jego obowiązków należało m.in. zarządzanie operacjami finansowymi. Od 1999 roku był dyrektorem operacyjnym oddziałów banku i centrów obsługi klientów we Włoszech, Niemczech, Hiszpanii i Portugalii. Na tym stanowisku odpowiadał za zarządzanie projektami restrukturyzacyjnymi mającymi na celu usprawnienia bankowych procesów operacyjnych. W Zarządzie Fortis Bank Polska jako Wiceprezes i Dyrektor Finansowy zasiada od 2001 r.

Leszek Niemycki – Wiceprezes Zarządu

Absolwent Szkoły Głównej Planowania i Statystyki oraz licznych szkoleń z zakresu bankowości i finansów, m.in. w Bank Administration Institute, Madison; South Shore Bank, Chicago; American Bankers Association; Bank Marketing Association, University Colorado, Boulder Colorado (USA). W latach 1988-89 był zatrudniony w Katedrze Finansów SGPIŚ w Warszawie. Następnie pracował w Banku Pekao S.A. w Warszawie. Od roku 1990 był zatrudniony w ECC (Enterprise Credit Corporation), w latach 1992-95 zasiadał w Radzie Nadzorczej PPABanku, a od 1995 roku jako Wiceprezes w Zarządzie PPABanku – obecnie Fortis Banku Polska. Dyrektor Pionu Obsługi Małych Przedsiębiorstw i Klientów Indywidualnych IPS (Individuals, Professionals and Small Enterprises).

**Jean-Luc Deguel – Wiceprezes Zarządu**

Absolwent nauk ekonomicznych na Hautes Etudes Commerciales w Belgii (1983). Od 1984 roku pracownik Generale Banku (obecnie Fortis Bank), gdzie w 1986 roku został mianowany kierownikiem sekcji ds. klientów instytucjonalnych w departamencie kredytowym dla obszaru Liege (Belgia), a w 1989 roku objął stanowisko starszego menedżera ds. kontaktów z klientami instytucjonalnymi. Następnie w okresie 1992-95 kierował zespołem menedżerów ds. kontaktów z klientami instytucjonalnymi do chwili powołania na członka komisji ds. obsługi sektora klientów instytucjonalnych oraz sektora klientów indywidualnych dla obszaru Huy Waremme (Belgia). W związku z nabyciem przez Generale Bank udziałów kapitałowych w PPABanku, w 1998 roku Jean-Luc Deguel objął stanowisko Wiceprezesa PPABanku, a następnie Fortis Banku Polska. Dyrektor Pionu Obsługi Średnich i Dużych Przedsiębiorstw MEC (Medium Sized Enterprises and Corporate).

**Gilles Polet – Wiceprezes Zarządu**

Absolwent Solvay Universite Libre de Bruxelles, którą ukończył z wyróżnieniem, podobnie jak Ecole Superieure des Sciences Fiscales (ICHEC) w Brukseli, gdzie zdobył dyplom z prawa podatkowego. W 1986 roku Gilles Polet rozpoczął pracę w Exxon Chemical International. Dwa lata później został pracownikiem Banku Paribas, gdzie powierzono mu zadanie stworzenia oddziału bankowości inwestycyjnej. Od 1990 roku Gilles Polet związany jest z Generale Bank (obecnie Fortis Bank). Przez pięć lat zarządzał bankowością korporacyjną i inwestycyjną, następnie departamentem kredytów. Od września 1998 roku Gilles Polet piastował stanowisko dyrektora Departamentu Kredytów Trudnych Okręgu Południe w Fortis Banku. Od 1999 roku zajmuje stanowisko Wiceprezesa Zarządu w Fortis Bank Polska oraz Dyrektora Departamentu Kredytów.



Rada Nadzorcza

Sjoerd van Keulen – Przewodniczący Rady Nadzorczej

Dyrektor Zarządzający Fortis Bank, Przewodniczący Komitetu Zarządzającego Fortis Bank Nederland, Zastępca Dyrektora Generalnego Merchant Banking, grupa Fortis.

Luc Delvaux – Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej

Dyrektor Generalny departamentu Financial Institutions & Banks, Fortis Bank.

Antoni Potocki – Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej

Prezes firmy konsultingowej CBS.

Zbigniew Dresler – Członek Rady Nadzorczej

Doktor habilitowany nauk ekonomicznych.
Profesor Akademii Ekonomicznej w Krakowie.

Kathleen Steel – Członek Rady Nadzorczej

Dyrektor Generalny Biura Zarządu, Fortis Bank.

Werner Claes – Członek Rady Nadzorczej

Dyrektor Departamentu Ryzyka Bankowego, Fortis Bank.

Paul Dor – Członek Rady Nadzorczej

Dyrektor Generalny linii biznesowej MEC - Network Outside Benelux, Fortis Bank.

Roland Saintrond – Członek Rady Nadzorczej

Dyrektor Departamentu Marketingu Międzynarodowego,
linia biznesowa IPS, Fortis Bank.

W 2001 roku nastąpiło wyraźne spowolnienie tempa wzrostu gospodarczego w Polsce

Sytuacja gospodarcza Polski w 2001 roku

W 2001 roku nastąpiło wyraźne spowolnienie tempa wzrostu gospodarczego w Polsce.

Produkt krajowy brutto wzrósł w tym okresie o 1,1%, podczas gdy rok wcześniej dynamika wyniosła 4%. O ile w pierwszym kwartale 2001 roku PKB zwiększył się o 2,3%, to w czwartym kwartale już tylko o 0,3%. Tym samym jest to najniższy wzrost od pierwszej połowy 1992 roku.

Po stronie podażowej na taki stan rzeczy najbardziej wpłynęło spowolnienie w przemyśle i budownictwie. Wartość dodana brutto w tych dwóch działach gospodarki była ujemna i wyniosła odpowiednio -0,6% oraz -7,6%. Poprawę wyników zanotowano natomiast w usługach, gdzie wartość dodana ukształtowała się na poziomie 3,9%.

Po stronie popytowej rok ubiegły przyniósł osłabienie popytu zarówno wewnętrznego, jak i zewnętrznego. Na ten ostatni negatywnie wpłynęła pogarszająca się koniunktura na głównych rynkach eksportowych, w szczególności w Niemczech. Wraz z silnym złotym oznaczało to zmniejszenie rentowności sprzedaży polskich przedsiębiorstw. Ich łączny wynik z działalności gospodarczej zmniejszył się w 2001 roku o 65%, a wynik finansowy był ujemny i wyniósł -2,6 mld zł. W takiej sytuacji naturalną reakcją firm było znaczne ograniczanie inwestycji. Wysoki poziom realnych stóp procentowych, zwiększający koszt finansowania, oraz gorsza ocena przewidywanej stopy zwrotu z nowych projektów inwestycyjnych spowodowały ograniczenie nakładów na inwestycje. Poziom nakładów brutto na środki trwałe spadł w całym 2001 roku o 10,2%. Spadek ten częściowo tylko zrównoważyło stabilne spożycie ogółem, które wzrosło o 1,8%, w tym spożycie indywidualne o 2,1%. Korzystnym zjawiskiem makroekonomicznym

ubiegłego roku był zdecydowany spadek inflacji. W grudniu 2001 roku dynamika indeksu cen towarów i usług konsumpcyjnych wyniosła 3,6% wobec 8,5% rok wcześniej. Tak szybkie tempo dezinflacji wynikało ze wspomnianego ograniczenia popytu krajowego. Dodatkowo nałożyły się na to czynniki natury podażowej. Po pierwsze, dobre zbiory zbóż i owoców w połączeniu z wysokimi zapasami z poprzedniego roku oraz bezcłowym importem zbóż i mięsa doprowadziły do umiarkowanego wzrostu cen żywności. Po drugie, spadek cen ropy naftowej na rynkach światowych (po wysokim wzroście w 2000 roku) sprzyjał obniżkom cen paliw krajowych. Po trzecie w końcu, realna aprecjacja wartości złotego, który wzrósł w ciągu roku o 9,3% w stosunku do koszyka walutowego, obniżyła ceny transakcyjne w imporcie oraz uniemożliwiła producentom krajowym przerzucenie wzrostu kosztów działania na konsumentów poprzez wyższe ceny. Wystarczy dodać, że ceny produkcji sprzedanej przemysłu były w grudniu 2001 roku niższe od cen z grudnia 2000 roku. Mimo wspomnianych kłopotów gospodarczych krajów będących głównymi odbiorcami polskich towarów i usług oraz aprecjacji złotego problemy ze zbytem na rynku krajowym oraz spadek cen produkcji przemysłowej wymusił na polskich przedsiębiorstwach większą sprzedaż eksportową. Z kolei poziom importu był stosunkowo niski na skutek słabego popytu krajowego – zarówno konsumpcyjnego, jak i inwestycyjnego oraz zaopatrzeniowego. Wspomniany wcześniej wzrost eksportu (o 8% w wyrażeniu dolarowym) w zestawieniu z niższą dynamiką importu (0,7%) doprowadził do spadku deficytu

04

handlowego, który wyniósł w 2001 roku 2,3 mld USD. Wpłynęło to na ograniczenie deficytu w obrotach bieżących do poziomu 7,1 mld USD, a więc około 4% PKB (6% w 2000 roku). Obniżenie się aktywności gospodarczej wpłynęło niekorzystnie na sytuację finansów publicznych. Spadek popytu krajowego oraz wzrost eksportu oznaczał niższe wpływy z podatku VAT i akcyzy, spadek zaś rentowności przedsiębiorstw przyniósł załamanie wpływów z podatku CIT. Niedobór dochodów budżetowych doprowadził w rezultacie do gwałtownego zwiększenia deficytu budżetu państwa, który ukształtował się na poziomie 32,6 mld zł w stosunku do pierwotnie planowanych 20,5 mld zł. To właśnie między innymi eksplozja deficytu finansów publicznych skłoniła Radę Polityki Pieniężnej do ostrożnego luzowania polityki pieniężnej. Na koniec 2001 roku realna stopa procentowa (liczona jako różnica stopy interwencyjnej oraz inflacji za ostatnie 12 miesięcy) wynosiła 7,9% i należała do najwyższych w Europie. Mimo wszystko spadek inflacji w ciągu 2001 roku o 490 punktów bazowych oraz spowolnienie wzrostu gospodarczego doprowadziły do obniżenia podstawowych stóp procentowych o 750 punktów bazowych. Kolejna redukcja stóp procentowych o 100-200 punktów nastąpiła w styczniu 2002 roku.



Dziesięć największych banków kontrolowało w końcu 2001 roku 76% aktywów sektora bankowego

Polski sektor bankowy

Rok 2001 upłynął pod znakiem wielkich i małych fuzji. Do tych pierwszych należy wchłonięcie Citibanku Polska przez Bank Handlowy, połączenie Banku Zachodniego z Wielkopolskim Bankiem Kredytowym, połączenie Banku Przemysłowo-

-Handlowego z Powszechnym Bankiem Kredytowym oraz przejęcie warszawskiego oddziału ING przez Bank Śląski. Jednocześnie następowały mniej znaczące dla obrazu sektora bankowego fuzje. BIG Bank Gdański wchłonął BIG Bank, Nordea przyłączyła BWP-Unibank, Gospodarczy Bank Wielkopolski połączył się z Bałtyckim Bankiem Regionalnym, a Bank Śląski zakupił przedsiębiorstwo bankowe Wielkopolskiego Banku Rolniczego.

Dzięki tym fuzjom znacznie wzrosła koncentracja rynku. Dziesięć największych banków kontrolowało w końcu 2001 roku 76% aktywów sektora bankowego, podczas gdy rok wcześniej proporcja ta wynosiła 64%. Wysoką koncentrację rynku obrazuje też fakt, iż dziesięć czołowych banków ma aktywa o wartości co najmniej 18 mld zł, podczas gdy sumy bilansowe kolejnych banków są mniejsze niż 6 mld zł. Jeszcze nigdy w powojennej historii sektora bankowego wzrost koncentracji nie był tak duży. Regułą w ostatnim dziesięcioleciu był wręcz spadek koncentracji sektora, co było zasługą wchodzących na rynek polski dynamicznych banków zagranicznych.

Konsolidacja sektora bankowego wpłynęła na zmniejszenie liczby placówek bankowych (o 458 do września 2001 roku) oraz zatrudnienia (o ponad 4,3 tys. pracowników). Nie bez wpływu na to pozostała też konieczność redukcji

kosztów oraz rozwój alternatywnych kanałów dystrybucji. Rynek elektronicznych usług bankowych przy wykorzystaniu telefonu, protokołu WAP oraz Internetu przestał być tylko polem doświadczalnym, ale nabrał realnego znaczenia w pozyskiwaniu i obsłudze Klientów. Banki w coraz szerszym zakresie zaczęły oferować pakiet usług w bankowości elektronicznej, poza tym powstały też tzw. banki wirtualne, które zrezygnowały z budowania sieci fizycznych oddziałów.

Trudna sytuacja gospodarcza nie pozostała bez wpływu na banki. Wpływ ten był dwójakiej natury. Po pierwsze, zmniejszająca się rentowność przedsiębiorstw doprowadziła do wzrostu kredytów zagrożonych od osób prawnych (z 17,9% w grudniu 2000 roku do 19,6% we wrześniu 2001 roku). Jednocześnie pogorszyła się jakość portfela kredytów dla gospodarstw domowych (z 8,7% do 10,8% w analogicznym okresie). Wysoki wzrost bezrobocia niewątpliwie odegrał tu decydującą rolę.

Po drugie, gorsza kondycja finansowa przedsiębiorstw i spadek inwestycji wraz ze zwiększającym się bezrobociem zmniejszyły zapotrzebowanie na kredyty. W 2001 roku łączna kwota kredytów wzrosła zaledwie o 10%. Również dynamika depozytów nie była wysoka i wyniosła tylko 13,1%. Oprócz spadku poziomu oprocentowania z pewnością pewien wpływ miała w tym względzie końcówka roku, kiedy Klienci na skutek zmiany przepisów podatkowych wyprowadzili z rachunków sporo oszczędności, uciekając przed podatkiem od dochodów z depozytów.

05

Negatywne tendencje w kształtowaniu się udziału należności zagrożonych skłoniły banki do zaostrzenia polityki kredytowej. W warunkach spadających stóp procentowych oprocentowanie kredytów zmniejszało się wolniej niż oprocentowanie depozytów. Do końca stycznia 2002 roku spadki te wyniosły odpowiednio 650 i 510 punktów bazowych.

Pogarszająca się jakość portfela kredytowego i związana z tym konieczność tworzenia rezerw i odpisów oraz procesy restrukturyzacyjne, będące po części efektem wspomnianych wcześniej konsolidacji, doprowadziły do spadku rentowności banków komercyjnych w ujęciu brutto z 5,8% (wrzesień 2000 roku) do 3,9% (wrzesień 2001 roku) oraz w ujęciu netto – z 4% do 2,8% (analogiczny okres).



Pozycja na tle sektora bankowego

W rankingu szeregującym banki według wielkości funduszy własnych, Fortis Bank Polska zajął na koniec ubiegłego roku 14. pozycję. Tę samą pozycję Bank zajął, biorąc pod uwagę sumę bilansową. O ile po czterech kwartałach 2001 roku fundusze własne krajowych banków wzrosły średnio o 19,4%, to w przypadku

Banku wzrost ten wyniósł prawie 86% i był jednym z najwyższych w sektorze. Jeśli chodzi o sumę bilansową, to cały sektor odnotował w trakcie 2001 roku dynamikę na poziomie 11,4%. Również w tym przypadku Bank okazał się bardziej dynamiczny, zwiększając aktywa o 18,2%.

Fortis Bank Polska specjalizuje się w obsłudze małych i średnich przedsiębiorstw oraz zamożnych klientów indywidualnych

Historia i profil działalności

Fortis Bank Polska powstał w 1990 roku w Krakowie pod nazwą Krakowskie Towarzystwo Bankowe, zmienioną rok później na Pierwszy Polsko-Amerykański Bank, kiedy to strategicznym akcjonariuszem został Polsko-Amerykański Fundusz Przedsiębiorczości (*Polish-American Enterprise Fund*). Dynamiczny rozwój działalności skłonił właścicieli Banku do pozyskania środków na rynku publicznym. Emisja akcji oraz pierwsze notowanie giełdowe miało miejsce w 1994 roku. Rok później Bank przejął placówkę Korporacji Finansowania Przedsiębiorczości (*Enterprise Credit Corporation*), znacząco zwiększając skalę operacji. W 1999 roku w wyniku sprzedaży akcji przez dotychczasowych właścicieli, jak i nowych emisji akcji głównym właścicielem Banku stał się Generale Bank, którego następcą prawnym jest Fortis Bank z siedzibą w Brukseli. W tym samym roku Bank nabył 100% akcji Pioneer Polskiego Domu Maklerskiego SA, który obecnie funkcjonuje pod nazwą Fortis Securities Polska SA. Ostateczna nazwa Banku – Fortis Bank Polska SA – została zarejestrowana w 2000 roku. Wraz ze zmianą nazwy dokonane zostało przeniesienie siedziby Banku z Krakowa do Warszawy, będące naturalną konsekwencją rozwoju Banku, który z instytucji o charakterze regionalnym przekształcił się w strukturę ogólnokrajową. Fortis Bank Polska specjalizuje się w obsłudze małych i średnich przedsiębiorstw oraz zamożnych Klientów indywidualnych. W Polsce działają prawie dwa miliony małych i średnich firm, co stanowi 99,8% wszystkich przedsiębiorstw. Zatrudniają one ponad 65% pracujących w sektorze przedsiębiorstw i tworzą niemal 46%

PKB. Sektor małych i średnich przedsiębiorstw uważa się za nośnik innowacyjności i rozwoju gospodarczego. Rynek zamożnych Klientów indywidualnych wciąż nie jest w Polsce rynkiem dużym, ale zarówno dotychczas zarysowane tendencje w Polsce, jak i odsetek osób zamożnych w innych krajach wskazują na to, że rynek ten powinien ulegać dalszemu systematycznemu wzrostowi. Małe i średnie przedsiębiorstwa oraz zamożni Klienci indywidualni są Klientami stabilnymi, ale i wymagającymi. Podjęte dotychczas działania przez Fortis Bank Polska oraz nowe projekty mają na celu dalsze unowocześnienie i uelastycznienie oferty, tak aby stać się dla tych Klientów bankiem pierwszego wyboru. Przewodnią strategią w tym zakresie jest nacisk na budowę nowoczesnych narzędzi wspomagających obsługę Klientów oraz tworzenie odpowiedniej struktury organizacyjnej mającej za zadanie sprawne reagowanie na nowe potrzeby Klientów przy zachowaniu bezpieczeństwa działania. Zarząd pragnie konsekwentnie realizować misję Banku, jaką jest świadczenie nowoczesnych i profesjonalnych usług finansowych dla przedsiębiorstw oraz zamożnych klientów indywidualnych. Celem finansowym Banku jest osiągnięcie stopy zwrotu z kapitału (ROE) w wysokości 15% oraz obniżenie wskaźnika kosztów do przychodów do poziomu 55%.

Bardzo pozytywną tendencją był dynamiczny wzrost (o 38%) pozycji z tytułu prowizji. Wynik na działalności bankowej wzrósł o 25%

Wyniki finansowe

Rachunek zysków i strat

W ciągu dwunastu miesięcy 2001 roku Bank wypracował zysk netto na poziomie 10 521 tys. zł, co było wynikiem niższym o 50% w porównaniu z 2000 rokiem. Wynik z tytułu odsetek ukształtował się na poziomie 124 704 tys. zł i nie odbiegał znacznie od osiągniętego w 2000 roku. Brak dynamiki wynikał z wolnego przyrostu wolumenu kredytów oraz zawężenia marży odsetkowej. Bardzo pozytywną tendencją był z kolei dynamiczny wzrost (o 38%) pozycji z tytułu prowizji, która wyniosła 61 225 tys. zł.

Na skutek przyrostu liczby transakcji importowo-eksportowych obsługiwanych przez Bank, uruchomień kredytów w walutach obcych oraz korzystnych transakcji na rynku walutowym wynik z pozycji wymiany był wyższy aż o 67% w porównaniu z rokiem ubiegłym.

Pozycja ta zamknęła się w 2001 roku kwotą 49 992 tys. zł.

Ostatecznie wynik na działalności bankowej wzrósł o 25% i sięgnął w 2001 roku 252 061 tys. zł. Koszty działania Banku w tym samym okresie wyniosły 144 341 tys. zł i były o 21% wyższe od poniesionych w 2000 roku. Wzrost kosztów działania Banku spowodowany był zwiększeniem zatrudnienia oraz dodatkowymi kosztami wynajmu lokali związanymi z rozwojem sieci Banku, wzrostem kosztów administracyjnych na skutek zwiększenia bazy Klientów i liczby przeprowadzanych operacji.

Mimo wszystko dynamika kosztów była mniejsza od dynamiki wyniku



na działalności bankowej. Tym, co w sposób najbardziej negatywny wpłynęło na wynik netto Banku, było wysokie ujemne saldo rezerw na należności, które zamknęło się kwotą 67 063 tys. zł (niespełna 40 mln zł w 2000 roku).

Konieczność utworzenia rezerw w takiej wysokości wynikała z konserwatywnej klasyfikacji kredytów (na skutek dostosowania klasyfikacji należności stosowanej przez Bank do standardów obowiązujących w grupie Fortis) oraz pogorszenia się sytuacji gospodarczej kraju, które zachwiało pozycją finansową nie tylko wielu przedsiębiorstw, ale także osób fizycznych (utrata pracy).

Suma bilansowa

Suma bilansowa Banku na koniec 2001 roku wynosiła 4 076 mln zł i była wyższa od stanu na koniec roku poprzedniego o 629 mln zł, czyli 18%.

Aktywa

Podstawową pozycję w strukturze aktywów stanowią kredyty, które na koniec roku 2001 miały 52% udział w aktywach ogółem (spadek z 54% w 2000 roku). Wartość udzielonych Klientom kredytów netto wyniosła 2 113 741 tys. zł i wzrosła w porównaniu z rokiem poprzednim o 15%.

W ciągu 2001 roku zmniejszył się także udział dłużnych papierów wartościowych



w sumie bilansowej. Wartość dłużnych papierów wartościowych wyniosła 261 991 tys. zł i stanowiła 6% aktywów ogółem (spadek z 12% w 2000 roku). Wzrost z kolei udział kasy i środków na rachunku w Narodowym Banku Polskim w sumie bilansowej. O ile w 2000 roku pozycja ta stanowiła 6% ogółu aktywów, to na dzień 31 grudnia 2001 roku jej udział wynosił już 10%.

Udział należności od sektora finansowego (w tym lokaty w innych bankach) w sumie bilansowej pozostał stabilny i utrzymał się na poziomie 24%. Należności te miały wartość 992 170 tys. zł, z czego 83% przypadało na należności złotówkowe.

Pasywa

Dominującą pozycję w strukturze pasywów stanowią zobowiązania wobec Klientów z tytułu środków zdeponowanych na rachunkach bieżących i depozytach terminowych.

Na koniec 2001 roku depozyty Klientów wyniosły 2 505 104 tys. zł, co stanowiło 61% sumy bilansowej (69% rok wcześniej). W strukturze zobowiązań wobec Klientów zdecydowanie przeważają depozyty złotówkowe (80%). W ciągu 2001 roku zaznaczył się nieznaczny wzrost udziału w sumie bilansowej zobowiązań wobec sektora finansowego. Na koniec 2001 roku stanowiły one 22% pasywów, podczas gdy rok wcześniej było to 19%.

Po stronie pasywów miał także miejsce wzrost funduszy własnych Banku.

Na koniec 2001 roku fundusze własne netto wyniosły 466 588 tys. zł i wzrosły w przeciągu 12 miesięcy o 95%.

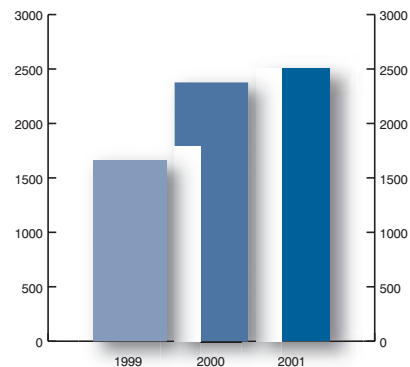
Decydującą rolę odegrała w tym względzie emisja ponad 5 mln akcji serii J. Ponadto Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy Banku zadecydowało o przeznaczeniu całego zysku netto za rok obrotowy 2000 w kwocie 21 032 tys. złotych na fundusz ogólnego ryzyka z przeznaczeniem na pokrycie przez Zarząd ewentualnych strat w aktywach Banku.

Zobowiązania pozabilansowe

Pozycje pozabilansowe ogółem na koniec 2001 roku ukształtowały się na poziomie 4 769 975 tys. zł, co oznacza wzrost w porównaniu z końcem 2000 roku o 271%.

08

Depozyty (mln zł)



Struktura akcjonariatu

Inwestorem strategicznym Banku jest Fortis Bank z siedzibą w Brukseli

Inwestorem strategicznym Banku jest Fortis Bank z siedzibą w Brukseli, który po objęciu emisji nowych akcji w czerwcu 2001 roku zwiększył ilość posiadanych akcji Fortis Bank Polska SA z 98,65% do 99,10% akcji. Jednocześnie Fortis Bank może wykonywać prawo głosu z 75% akcji Banku.

Grupa Fortis jest międzynarodową instytucją finansową, specjalizującą się w działalności bankowej oraz ubezpieczeniowej. Kapitalizacja rynkowa grupy przekraczająca 37,7 miliarda EUR i zatrudnienie sięgające 69 tys. pracowników na świecie plasuje Fortis w grupie 20 największych instytucji finansowych w Europie. Aktywa Fortis wzrosły z 438 miliardów EUR na koniec 2000 roku do 483 na koniec roku 2001.

Zysk netto grupy wyniósł 2.598 mln EUR, co zapewniło osiągnięcie zwrotu na kapitale (ROE) na bardzo wysokim poziomie 17,9%.

O wiarygodności i bezpieczeństwie Fortis Banku świadczą bardzo wysokie oceny ratingowe wystawione przez niezależne, międzynarodowe agencje ratingowe (Standard & Poor's: AA-; Moody's: Aa3). Fortis jest notowany na giełdach w Amsterdamie, Brukseli, Londynie i Luksemburgu. W USA prowadzi sponsorowany program ADR (amerykańskich świadectw depozytowych).

Na koniec 2001 roku kapitał zakładowy Fortis Bank Polska wynosił 30 155 400 zł i dzielił się na 15 077 700 akcji o wartości nominalnej 2 zł. Struktura akcjonariatu przedstawiała się następująco:

Akcjonariusz	% kapitału zakładowego	% głosów na WZA
Fortis Bank	99,10%	75%
Pozostali	0,90%	0,90%

Bank na Giełdzie Papierów Wartościowych

Akcje Banku notowane są na rynku podstawowym Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie od listopada 1994 roku. Od 18 kwietnia 2001 roku Bank notowany jest w systemie kursu jednolitego z dwukrotnym określeniem kursu.

W 2001 roku pomimo nie najlepszej koniunktury na rynku akcji (główny indeks giełdowy WIG obniżył swoją wartość w tym okresie o 22%), cena akcji Banku

wzrosła o ponad 14%. Mimo to wskaźnik ceny do wartości księgowej na jedną akcję ukształtował się na umiarkowanym poziomie 0,93 (według ceny z ostatniej sesji 2001 roku i wartości księgowej na koniec 2001 roku).

Należy jednocześnie zauważyć, że płynność akcji Banku – ze względu na strukturę akcjonariatu – jest niska. Może to wpływać na mniej przewidywalne wahania kursu akcji.

Zarządzanie zasobami finansowym

Odpowiednie zarządzanie zasobami finansowymi ma dla Banku pierwszorzędne znaczenie. Dotyczy to tak sfery pozyskiwania źródeł finansowania działalności, jak i sfery efektywnego i bezpiecznego inwestowania pozyskanych środków.

Źródła finansowania

Najważniejszym źródłem finansowania działalności kredytowej Banku są depozyty Klientów. Bank przyjmuje środki zarówno od podmiotów gospodarczych, jak i osób fizycznych. Dominują przy tym Klienci instytucjonalni – zgodnie z misją Banku, zakładającą koncentrację na usługach dla małych i średnich przedsiębiorstw.

W celu finansowania działalności Fortis Bank Polska SA korzysta również z linii kredytowej z Fortis Bank SA i Fortis Bank Nederland NV w wysokości 102 mln EUR na okres 7 lat (1998 do 2004). Celem umowy jest zapewnienie finansowania kredytów inwestycyjnych i obrotowych udzielanych przez Bank działającym w Polsce Klientom rekomendowanym przez Fortis Bank SA oraz Fortis Bank Nederland NV. Ponadto we wrześniu 2001 roku Bank uzyskał kolejną linię kredytową z Fortis Bank Nederland NV z limitem 50 mln EUR na okres 48 miesięcy w celu finansowania bieżącej działalności operacyjnej Banku.

Dodatkowo w 2001 roku Bank korzystał z 5-letniej linii kredytowej w wysokości 10 mln EUR z funduszy Europejskiego Banku Odbudowy i Rozwoju. W ramach kontynuacji współpracy w grudniu 2001 roku Bank zawarł z EBOR umowę w sprawie uzyskania linii kredytowej do wysokości 20 mln EUR

z przeznaczeniem na finansowanie małych i średnich przedsiębiorstw.

Bank finansuje swoją działalność także ze źródeł wewnętrznych. Do tej pory akcjonariusze konsekwentnie akceptowali zalecaną przez Radę i Zarząd Banku politykę niewypłacania dywidendy, co pozwalało na systematyczne uzupełnianie środków własnych.

Zarządzanie ryzykiem

W zakresie zarządzania ryzykiem rynkowym Bank stworzył w 2001 roku bazę danych dotyczących ryzyka stopy procentowej i ryzyka płynności występujących w Banku. Celem stworzenia tej bazy jest możliwość uzyskiwania w trybie zautomatyzowanym raportów o aktualnie występującym w Banku ryzyku płynności i ryzyku stopy procentowej, jak również wspomaganie procesów decyzyjnych, dotyczących strategicznych inwestycji długoterminowych. W tym celu prowadzone są równoległe prace nad informatycznymi aplikacjami wspomagającymi proces raportowania i analiz.

W zakresie ryzyka kredytowego z początkiem roku 2002 Bank rozpoczął prace nad stworzeniem bazy historycznej dotyczącej wiarygodności kredytowej Klientów. Celem tego przedsięwzięcia jest przygotowanie Banku do sprostania wymogom postanowień Nowej Bazylejskiej Umowy Kapitałowej.

Aby zapewnić niezależny od działalności biznesowej nadzór nad ryzykiem, w czerwcu 2001 utworzono Departament Ryzyka, który jest odpowiedzialny za wspomaganie zarządzania ryzykiem rynkowym oraz

11



Bank jako jeden z pierwszych w Polsce zbudował system zarządzania kosztami działań ABC (Activity Based Costing)

operacyjnym, a także zarządzania strukturą aktywów i pasywów Banku. Dodatkowym zadaniem Departamentu Ryzyka jest modelowanie wewnętrznego systemu wyceny produktów bankowych oraz jego bieżąca obsługa i parametryzacja. W zakresie efektywnego zarządzania aktywami i pasywami Banku Zarząd Banku jest wspomagany przez komitet stały ALCO, który ustala główne założenia polityki oraz zarządzania strukturą bilansu, ustala minimalne marże na poszczególne produkty, zatwierdza założenia systemu wewnętrznego transferu zysków oraz wydaje opinie dotyczące wprowadzenia nowych produktów detalicznych, mających wpływ na strukturę bilansu.

Wskaźnik wypłacalności

Wskaźnik wypłacalności odzwierciedla stosunek funduszy własnych banku do aktywów oraz zobowiązań pozabilansowych ważonych ryzykiem i obrazuje w sposób skondensowany zdolność banku do regulowania zobowiązań. Wymagany przepisami nadzoru bankowego wskaźnik wynosi co najmniej 8%. W przypadku Fortis Banku Polska w 2001 roku nastąpił wzrost współczynnika wypłacalności do 19,4% z 12,6% rok wcześniej. Obrazuje to wysokie bezpieczeństwo działania Banku.

System zarządzania kosztami ABC

Bank jako jeden z pierwszych w Polsce zbudował system zarządzania kosztami działań ABC (Activity Based Costing). System ten służy do uzyskiwania informacji o kosztach produktów i Klientów. Rozwiązanie to zastąpiło tradycyjną rachunkowość, w której koszty przypisywane są poszczególnym jednostkom organizacyjnym. Pozwala to wprowadzić na analizę rentowności oddziałów, ale nie rentowności Klientów czy produktów. Problem stał się szczególnie istotny w sytuacji dynamicznego zwiększania skali działania Banku oraz wzrostu liczby Klientów i produktów dla nich przeznaczonych. W takiej bowiem sytuacji szybko rosły koszty tworzone przez departamenty centralne, a jednocześnie zwiększają się wydatki na obsłużenie wszystkich Klientów. Duża liczba produktów zwiększa zaś tylko trudności w określeniu wielkości zysków i kosztów przez nie generowanych. Wdrożenie systemu ABC umożliwiło dokonanie analizy, na podstawie której można skonfigurować ofertę dostosowaną do potrzeb i możliwości finansowych Klienta przy jednoczesnym zachowaniu zyskowności działania Banku.

Działalność kredytowa

Wartość należności Banku z tytułu udzielonych kredytów wynosiła na koniec 2001 roku 2114 mln, co oznacza 27% wzrost w stosunku do stanu z końca 2000 roku. Udzielone kredyty stanowiły 52% wszystkich aktywów Banku.

Na koniec roku 2001 53% wszystkich należności kredytowych od sektora niefinansowego miało zapadalność poniżej 1 roku (w tym 15% to kredyty w rachunku bieżącym), 30% – od 1 roku do 5 lat oraz 17% – powyżej 5 lat.

Struktura walutowa udzielonych kredytów była zrównoważona; kredyty udzielone w złotych miały 51% udział w całym portfelu, podczas gdy kredyty udzielone w EUR i USD miały udział odpowiednio: 31% i 17%.

Zaangażowanie finansowe Banku koncentruje się w następujących sektorach: handlu (26% wartości portfela kredytowego), produkcji (17%) i usługach (34%).

Kredyty w sytuacji nieregularnej wynosiły na koniec 2001 roku 242 mln zł i stanowiły 11% salda kredytów ogółem. Przeciętne oprocentowanie kredytów udzielanych w Banku w ciągu 2001 roku wynosiło w skali roku:

- 19,92% dla kredytów złotówkowych w rachunku bieżącym,
- 18,72% dla innych kredytów złotówkowych,
- 6,96% dla kredytów walutowych.



Fortis Bank Polska ma w swojej ofercie różnorodne produkty bankowe dostosowane do potrzeb Klientów

Działalność kredytowa jest jednym z głównych źródeł przychodów Banku. Zgodnie ze strategią działania przyjętą przez Bank podstawową grupę jego Klientów stanowią małe i średnie przedsiębiorstwa prywatne. Kredyty udzielane są przede wszystkim prywatnym przedsiębiorstwom znajdującym się w dobrej kondycji finansowej, nowoczesnie zarządzanym i posiadającym perspektywy dalszego rozwoju.

Fortis Bank Polska ma w swojej ofercie różnorodne produkty bankowe dostosowane do potrzeb i zdolności kredytowej Klientów. W zależności od celu i sposobu wykorzystania kredytu Klienci Banku mają możliwość skorzystania z następującej kategorii kredytów:

- Kredyty dla przedsiębiorstw:
 - kredyt otwarty w rachunku bieżącym
 - kredyty obrotowe i inwestycyjne (złotowe i dewizowe)
 - kredyt dyskontowy
 - kredyty na zakup papierów wartościowych
 - kredyt faktoringowy
 - Prosty Kredyt (*Straight Loan*).
- Kredyty udzielane w ramach Pakietów dla Klientów Indywidualnych:
 - limit debetowy w rachunkuKredyt ma charakter otwartego limitu debetowego i może być wielokrotnie wykorzystywany przez posiadacza konta osobistego. Każdy wpływ środków na konto osobiste powoduje zmniejszenie salda wykorzystanego

limitu debetowego i umożliwia ponowne zadłużenie się do wysokości przyznanego limitu.

– szybka pożyczka w rachunku
Kredyt ma charakter otwartej linii kredytowej i może być wielokrotnie wykorzystywany przez posiadacza konta osobistego. Każdy wpływ środków na konto osobiste powoduje zmniejszenie salda wykorzystanej pożyczki i umożliwia ponowne zadłużenie się posiadacza konta osobistego do wysokości przyznanej pożyczki.

– kredyty hipoteczne
Kredyt przeznaczony jest na zakup lub zamianę mieszkania albo domu jednorodzinnego, zakup działki budowlanej, spłatę kredytu zaciągniętego w Fortis Banku lub w innym banku na cele mieszkaniowe, zwrot wydatków poniesionych na zakup lub budowę domu jednorodzinnego lub mieszkania, zwrot wydatków poniesionych na zakup działki budowlanej.

Wysokość kredytu uzależniona jest od jego przeznaczenia oraz od zdolności kredytowej Kredytobiorców.

– kredyt budowlano-hipoteczny
Kredyt przeznaczony jest na budowę mieszkania lub domu jednorodzinnego przez spółdzielnię mieszkaniową lub dewelopera; budowę domu jednorodzinnego metodą gospodarczą; zakup działki z rozpoczętą budową domu jednorodzinnego i dokończenie tej budowy; rozbudowę, nadbudowę, przebudowę mieszkania lub domu

jednorodzinnego; adaptację pomieszczeń niemieszkalnych na cele mieszkalne.

- Kredyty na zakup papierów wartościowych na rynku pierwotnym i wtórnym dla inwestorów giełdowych
- Kredyt zabezpieczony należnościami z tytułu sprzedaży papierów wartościowych.

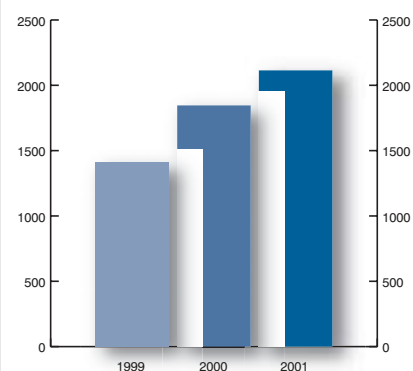


Zgodnie z dotychczasową strategią wspierania rozwoju małych i średnich przedsiębiorstw Bank udziela Klientom instytucjonalnym kredytów ze środków Europejskiego Banku Odbudowy i Rozwoju. Linia kredytowa z EBOR-u może być przeznaczona zarówno na kredyty w rachunku kredytowym (obrotowe, inwestycyjne), jak i na udzielane w rachunku bieżącym. Bank oferuje dwa warianty kredytów udzielanych na okres od 1 roku

do 5 lat, tj. „mikrokredyt” – w wysokości nie przekraczającej równowartości 30 tys. EUR oraz „mały kredyt” – w wysokości od równowartości 30 tys. do 125 tys. EUR.

Nadrzędnym celem polityki kredytowej Banku jest zapewnienie maksymalnego bezpieczeństwa powierzonych środków. Cel ten realizowany jest nie tylko przez różnorodność oferty oraz

Portfel kredytowy (mln zł)



dywersyfikację portfela kredytowego, lecz także poprzez rygorystyczne procedury przyznawania i monitorowania kredytów.

Mając na względzie ogólną sytuację w Polsce, a także obecny portfel Banku, władze Banku wprowadziły

restrykcyjną politykę udzielania nowych kredytów, uważając, że jakość portfela poprawi się przez zastosowanie bardziej selektywnego podejścia w podejmowaniu nowego ryzyka i szybsze podejmowanie działań w sytuacji, gdy Klient ma problemy finansowe.

13



Gwarancje bankowe i akredytywy

Na koniec 2001 roku Bank udzielił 600 gwarancji o łącznej wartości 124 765 tys. zł, z czego 71% stanowiły gwarancje udzielone w złotych. Przy udzielaniu gwarancji bankowych Bank stosuje te

same rygorystyczne procedury jak przy udzielaniu kredytów.

Ponadto Bank otwiera akredytywy importowe oraz awizuje i potwierdza akredytywy eksportowe na zlecenie Klientów.

Bank posiada w swojej ofercie zestawy usług bankowych dla Klientów indywidualnych: Pakiet Srebrny, Złoty i Złoty VIP oraz e-Pakiet

Depozyty i obsługa rachunków

Na koniec 2001 r. suma depozytów od Klientów wynosiła 2 505 mln zł, co oznacza wzrost o 5% w stosunku do końca 2000 r. Przeważającą część depozytów stanowiły depozyty złotówkowe (80%). Działalność depozytowa prowadzona jest przez oddziały operacyjne Banku oraz za pomocą systemów bankowości elektronicznej MultiCash oraz bankowości internetowej PI@net.

Bank posiada w swojej ofercie trzy zestawy usług bankowych dla Klientów indywidualnych: Pakiet Srebrny, Złoty i Złoty VIP. Pakiety umożliwiają sprawne i bezpieczne zarządzanie finansami w oparciu o rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy otwarty w Fortis Banku. W ramach pakietów oferowane są produkty depozytowe i kredytowe, karty płatnicze, usługi związane z inwestowaniem na giełdzie oraz bankowość elektroniczna. Oferta ta skierowana jest do Klientów indywidualnych o ponadprzeciętnych dochodach, tj. przede wszystkim kadry menedżerskiej, specjalistów, przedsiębiorców oraz osób reprezentujących wolne zawody. W roku 2001 Bank wprowadził do oferty nowy produkt – kartę VISA Business Electron oraz oparty o system bankowości internetowej „e-Pakiet”. Ponadto z myślą o zapewnieniu Klientom indywidualnym wysokiego standardu obsługi i w celu rozwoju usług z zakresu *personal banking* od roku 2000 funkcjonuje sześć nowego rodzaju placówek, tzw. filie ds. obsługi Klientów indywidualnych.

Bank oferuje także swoim Klientom rachunki bieżące i pomocnicze, rachunki walutowe, rachunki bankowe nierezydenta (złotowy lub dewizowy), Rachunki Inwestora Giełdowego, depozyty negocjowane, jak również zróżnicowane typy lokat terminowych o stałym i zmiennym oprocentowaniu w złotych i walutach obcych.

Klientom instytucjonalnym Bank dodatkowo oferuje lokaty na rynku międzybankowym oraz lokatę terminową o zmiennej stopie procentowej opartej o stawkę bazową WIBID 1M.

W listopadzie, w związku ze zmianą przepisów podatkowych polegającą na zniesieniu zwolnienia podatkowego dla osób fizycznych zysków pochodzących z odsetek, Bank zaoferował swoim Klientom promocyjne lokaty długoterminowe w złotych, które cieszyły się dużym powodzeniem wśród Klientów indywidualnych.

Przeciętna podstawowa stopa procentowa stosowana w ciągu 2001 roku w Banku dla depozytów wynosiła w skali roku:

- 3,22% dla depozytów złotówkowych a vista,
- 14,15% dla terminowych lokat złotówkowych,
- 1,46% dla walutowych depozytów a vista,
- 3,30% dla terminowych wkładów walutowych.

W ramach współpracy z Fortis Securities Polska, którego Bank jest jedynym akcjonariuszem, może oferować Klientom gamę produktów rynku kapitałowego. W ramach działalności maklerskiej Bank oferuje także usługę zarządzania portfelem papierów wartościowych na zlecenie.



14

Klienci korzystają z pełnego wachlarza operacji walutowych

Działalność rozliczeniowa

W ramach rozliczeń krajowych i zagranicznych firmy obsługiwane przez Bank mają możliwość korzystania z następujących usług:

- płatności zagraniczne: obsługa zleceń importowych i eksportowych w walutach wymiennalnych,
- przelewy krajowe i zagraniczne,
- transakcje terminowe typu forward,
- obsługa akredytyw dokumentowych importowych i eksportowych,
- skup i inkaso czeków innych banków,
- inkaso czeków ciągnionych na banki zagraniczne,
- inkaso dokumentowe.

Na początku 2001 roku Bank wprowadził do stosowania standardowy formularz polecenia przelewu/wpłaty gotówkowej obowiązujący w polskim systemie bankowym, a także uruchomił możliwość przesyłania czeków ROR systemem ELIXIR.

W drugim półroczu Bank wdrożył nową wersję systemu ELIXIR – ELIXIR_OK oraz zaczął używać do zabezpieczenia systemu ELIXIR nowych modułów kryptograficznych obsługiwanych przez KIR w ramach struktury systemu SZAFIR. Do końca ubiegłego roku we wszystkich oddziałach Banku wdrożono system IMBIR obsługujący płatności otrzymane w systemie SYBIR. Bank scentralizował obsługę wszystkich płatności dokonywanych za pośrednictwem systemu SYBIR. Stopniowo rozliczenia w systemie SYBIR są zastępowane płatnościami w systemie ELIXIR. Fortis Bank Polska ograniczył ilość płatności wysyłanych systemem SYBIR do 0,05%. Rozliczenia zagraniczne realizowane są za pośrednictwem sieci banków

korespondentów. Ponadto Bank jest członkiem S.W.I.F.T. (*Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication*) i użytkownikiem systemu telekomunikacyjnego Swift stworzonego przez tę organizację. Zlecenia zagraniczne złożone w oddziale Banku lub przysłane za pośrednictwem bankowości elektronicznej (MultiCash) są księgowane na rachunkach Klientów w dniu przyjęcia zlecenia i wykonywane na datę waluty SPOT (czyli za dwa dni robocze, z uwzględnieniem dni wolnych również na międzynarodowym rynku finansowym). Komunikaty Swift do zleceń zagranicznych są wysyłane w dniu roboczym poprzedzającym datę waluty. Kopie komunikatów Swift są automatycznie przekazywane do oddziału prowadzącego rachunek zleceniodawcy i są tam dostępne niezwłocznie po ich wysłaniu. Należy zaznaczyć, że prawidłowe zlecenia zagraniczne otrzymane przez Bank księgowane są na rachunku Klientów już w dniu ich otrzymania (o ile zostały otrzymane przed godz. 15:00), z datą waluty (co oznacza dostępność środków dla Klienta) bieżącą lub – o ile taka została podana w dyspozycji banku zagranicznego – przyszłą.

Działalność na rynku międzybankowym



Nadwyżki finansowe Banku są lokowane na rynku pieniężnym. Bank posiada własny, aktywny dealing room, którego działalność w roku 2001 przyniosła bardzo dobre rezultaty pod względem operacyjnym. Bank uczestniczy w obrocie na rynku pierwotnym i wtórnym bonów skarbowych oraz na rynku wtórnym obligacji Skarbu Państwa.

Departament Skarbu ma za zadanie zapewnienie bieżącej płynności płatniczej, zarządzanie pozycją walutową Banku oraz przeprowadzanie operacji mających na celu równoważenie struktury walutowej bilansu Banku. Ponadto rolą Departamentu jest zarządzanie portfelem inwestycyjnym, a także koordynowanie polityki Banku w zakresie operacji gotówkowych w walutach obcych i w złotych. Realizacja zalecanej przez Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami (ALCO) polityki inwestycyjnej, ograniczającej zakres nabywanych instrumentów do najbardziej stabilnych papierów dłużnych emitowanych przez rząd lub bank centralny, uniezależniła w znacznym stopniu wartość portfela Banku od koniunktury rynkowej.

Wynik finansowy osiągniany na operacjach wymiany walut jest ważnym składnikiem dochodów Banku. Klienci korzystają z pełnego wachlarza operacji walutowych zawierającego także transakcje terminowe. Dealing room zajmuje się m.in. aktualizacją kursów tabeli wymiany walut i ustalaniem preferencyjnych kursów indywidualnych dla transakcji o większej wartości.

Nowoczesne systemy informatyczne

Bank kontynuuje wdrażanie aplikacji CRM (Customer Relationship Management).

Dotychczasowa implementacja objęła:

- zarządzanie zgłoszeniami problemów związanych z infrastrukturą informatyczną (sprzęt, oprogramowanie, wyposażenie telekomunikacyjne itp.),
- zarządzanie zasobami IT
 - oprogramowaniem i sprzętem.

System pozwala na precyzyjną rejestrację wszystkich Klientów Banku.

Dotyczy to zwłaszcza użytkowników aplikacji typu *home banking* udostępnianych Klientom przez Bank. Równocześnie Bank jest w zaawansowanym stadium budowy hurtowni danych.

Wszystkie oddziały Banku już od siedmiu lat funkcjonują w systemie *online*, co oznacza, że operacje bankowe wykonywane w dowolnej placówce Banku są jednocześnie rejestrowane na koncie Klienta w jego macierzystym oddziale. Wszystkie placówki Banku połączone są siecią szybkiej transmisji danych, umożliwiającą przesyłanie informacji w formie zapisu cyfrowego, głosu, wkrótce również obrazu wideo. Podstawę technologiczną sieci obsługi Klientów Banku stanowi system EQUATION. Umożliwia on zintegrowanie wielu programów kluczowych dla zapewnienia błyskawicznej i bezpiecznej realizacji transakcji krajowych i zagranicznych, jak również gwarantujących bezawaryjne funkcjonowanie Banku. Sprzężenie systemu komunikacji wewnętrznej (intranet) i zewnętrznej (Internet) umożliwiło bezproblemowy i szybki dostęp do

wszystkich jednostek organizacyjnych Banku, jak również – co bardzo istotne – usprawnia komunikację z Klientami i kontrahentami.

Wszystkie placówki Banku są już też wyposażone w tzw. infomat.

To interaktywne urządzenie z dotykowym ekranem pozwala nie tylko na przeglądanie stron WWW Banku, lecz także obsługę systemu bankowości internetowej Banku o nazwie PI@net.

PI@net to system oparty na najnowocześniejszych osiągnięciach informatycznych umożliwiający, za pośrednictwem Internetu, zarządzanie rachunkiem w Fortis Banku Polska całą dobę przez 365 dni w roku z dowolnego miejsca na świecie.

Użytkowanie systemu PI@net zapewnia nie tylko oszczędność czasu, łatwy dostęp do rachunków, aktualne dane o stanie rachunków oraz prostotę i wygodę użytkowania, lecz także obniżenie kosztów. Klienci indywidualni korzystają z systemu bezpłatnie, natomiast Klienci instytucjonalni mogą korzystać z systemu za niewielką miesięczną opłatą.

System PI@net korzysta z najnowocześniejszych osiągnięć z dziedziny bezpieczeństwa. Każdy Klient korzystający z systemu PI@net musi przed wejściem do systemu podać swój identyfikator oraz hasło, a także przedstawić swój certyfikat cyfrowy. Dopiero po pozytywnej weryfikacji hasła i certyfikatu Klient uzyskuje dostęp do informacji o swoich kontaktach. Cała transmisja szyfrowana jest najmocniejszą z obecnie dostępnych technologii



Nowoczesnym kanałem umożliwiającym obsługę rachunków przedsiębiorstwa jest MultiCash, profesjonalny system typu *home banking*



(przy użyciu klucza o długości 128 bitów), a każda transakcja przeprowadzana w ramach systemu PI@net jest zabezpieczona i sygnowana podpisem elektronicznym Klienta. Warto podkreślić, że w badaniu użytkowników systemu PI@net, ocena systemu okazała się bardzo korzystna. 97% badanych, gdyby ponownie mogło wybierać system bankowości internetowej, ponownie wybrałoby PI@net. Ponadto badani bardzo wysoko (blisko 100%) ocenili bezpieczeństwo oraz pewność realizacji dyspozycji, a więc dwa najważniejsze elementy systemów bankowości internetowej.

Innym nowoczesnym kanałem umożliwiającym obsługę rachunków w Banku jest MultiCash, profesjonalny system typu *home banking*, który umożliwia kontrolę płynności finansowej firmy i zarządzania środkami pieniężnymi poprzez łączność komputerowo-modemową. System MultiCash pozwala na wydawanie dyspozycji zdalnie, przy użyciu komputera, często w sposób zautomatyzowany. Rozwiązanie tego typu umożliwia między innymi:

- wczytanie do komputera w firmie Klienta wyciągów bankowych o stanie kont z poprzedniego dnia,
- dostęp do informacji o operacjach z dnia bieżącego na rachunku Klienta,
- przesyłanie zleceń przelewów w obrocie krajowym,
- przesyłanie zleceń przelewów w obrocie zagranicznym,
- dostęp do informacji o kursach walut,
- otrzymywanie dodatkowych informacji rynkowych.

MultiCash jest systemem wypróbowanym i sprawdzonym w najbardziej renomowanych bankach świata. Dzięki wielostopniowemu systemowi zabezpieczeń nie istnieje możliwość „podszyca się” pod innego użytkownika systemu.

Kolejnym zaawansowanym systemem teleinformatycznym wdrożonym w Banku jest Bankofon, a więc serwis telefoniczny umożliwiający uzyskanie za pomocą telefonu całodobowego dostępu do prowadzonych przez Bank rachunków oraz uzyskanie różnych informacji związanych z ofertą Banku. Serwis działa w sposób zautomatyzowany w oparciu o uprzednio nagrane komunikaty głosowe i umożliwia m.in.: uzyskanie informacji o saldzie księgowym rachunku na dzień bieżący, uzyskanie informacji o kilku ostatnich operacjach, które miały miejsce na rachunku, składanie zleceń przelewu, zakładanie lokat terminowych złotówkowych ze środków znajdujących się na rachunku.

W 2001 roku kontynuowano intensywny program szkoleń

Organizacja i zatrudnienie

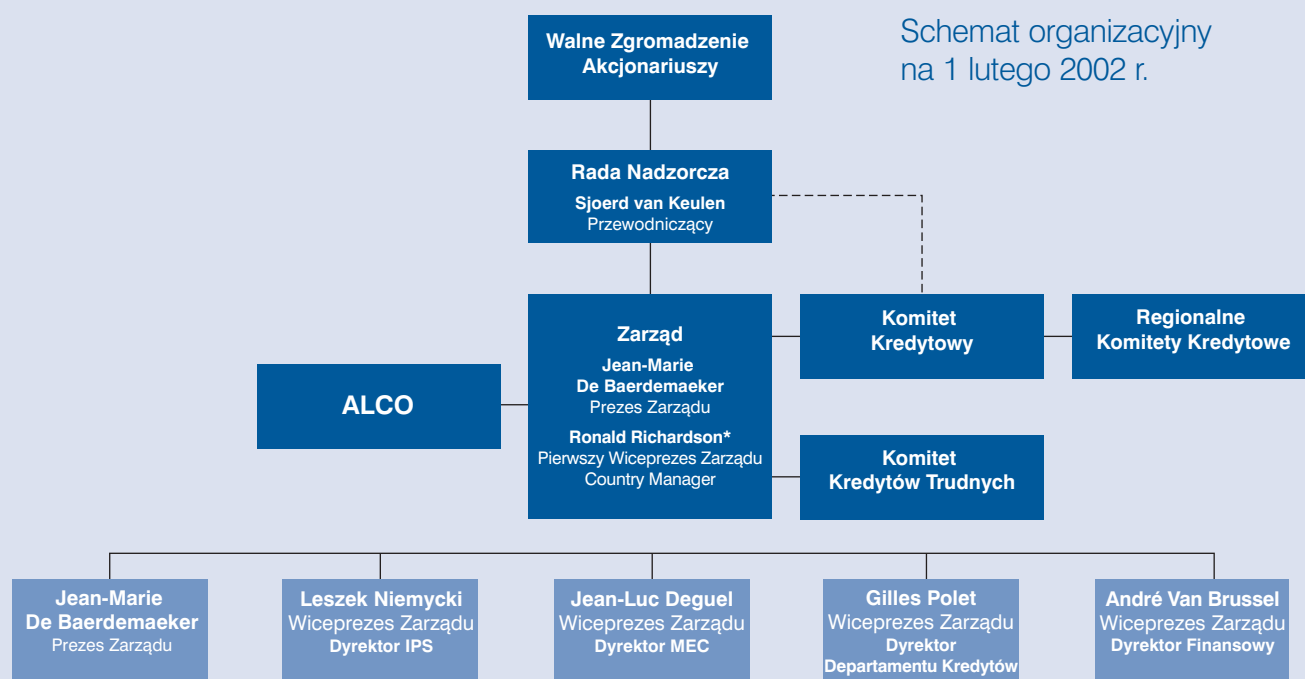
Rada Nadzorcza 20 grudnia 2001 r. przyjęła rezygnację złożoną przez Marka Kulczyckiego, Pierwszego Wiceprezesa Zarządu i Dyrektora Fortis Bank w Polsce z funkcji pełnionych w Zarządzie Banku. Marek Kulczycki został Prezesem Zarządu w Pierwszym Polsko-Amerykańskim Banku w 1995 r. i pełnił tę funkcję nadal po przejściu PPABanku przez Fortis Bank. Od 2000 r. do chwili rezygnacji pełnił funkcję Country Managera i Pierwszego Wiceprezesa Zarządu. Marek Kulczycki był jednym z architektów PPABanku i Fortis Bank Polska.

Rada Nadzorcza powołała jednocześnie Ronalda Richardsona w skład Zarządu na stanowisko Pierwszego Wiceprezesa Zarządu z dniem 1 lutego 2002 r.

W pierwszej połowie roku 2001 Bank w dalszym ciągu rozwijał sieć oddziałów,

otwierając nowe placówki w Bielsku-Białej, Gdańsku, Łodzi i Raszynie (k. Warszawy). Na koniec 2001 roku Bank prowadził swoją działalność na terenie kraju poprzez sieć 28 placówek operacyjnych. Siedzibą Centrali Banku jest Warszawa. Od lipca 2000 roku w strukturze organizacyjnej Banku wyodrębniono tzw. pionowy biznesowe (business lines), czyli struktury pionowe obejmujące kompleksową obsługę określonej grupy (segmentu) Klientów. W Banku powstały dotychczas dwie takie struktury, tzn. pion obsługi małych przedsiębiorstw i Klientów indywidualnych (business line IPS) oraz pion obsługi średnich i dużych przedsiębiorstw (business line MEC). Na koniec 2001 roku w Banku pracowały 954 osoby, co stanowi 6% wzrost w stosunku do stanu na koniec 2000 roku. Zwiększenie zatrudnienia wynikało

z otwarcia nowych placówek i wzmocnienia pionu sprzedaży w oddziałach i business centers. W tym kontekście wzrost ten należy uznać za niewielki, w trosce bowiem o ograniczenie kosztów działań podjęto działania mające na celu optymalizację zatrudnienia w wyniku usprawnienia procesów, automatyzacji i outsourcingu. Większość pracowników (54%) miała wykształcenie wyższe. W 2001 roku kontynuowano intensywny program szkoleń, który miał na celu podwyższenie kwalifikacji pracowników zajmujących się sprzedażą w zakresie technik sprzedaży oraz podwyższenie stopnia znajomości produktów oferowanych przez Bank, jak również aktualizacji wiedzy pracowników zajmujących się sprzedażą w zakresie działalności kredytowej i operacyjno-rachunkowej Banku.



* Ronald Richardson sprawuje tę funkcję od lutego 2002 r.

Strategia rozwoju

Kierownictwo Banku kontynuuje wprowadzane od roku 2000 zmiany w strukturze organizacyjnej, służące zacieśnieniu współpracy z grupą Fortis, co oznacza również stopniowe dopasowanie działalności i systemów zarządzania Banku do standardów obowiązujących w Fortis Banku. Wprowadzono wówczas dwa pionowe biznesowe zajmujące się kompleksową obsługą Klientów z różnych segmentów rynku, tj. Klientów indywidualnych i małych przedsiębiorstw (pion IPS) oraz średnich i dużych przedsiębiorstw (pion MEC). W roku 2001 doszło do ugruntowania się zmian organizacyjnych, w szczególności w zakresie dalszej segmentacji Klientów i produktów bankowych oraz dostosowywania wewnętrznej sprawozdawczości finansowej do nowych struktur zarządzania. Na rok 2002 zaplanowano utworzenie w strukturach Banku kolejnej linii biznesowej Rynki Finansowe, odpowiadającej linii Financial Markets w strukturach Fortis Banku. Oznacza to zwiększenie aktywności na rynku międzybankowym oraz rozwój produktów dla klientów instytucjonalnych. Bank zamierza w szerszym zakresie handlować instrumentami pochodnymi, takimi jak opcje walutowe, swapy i kontrakty terminowe na stopy procentowe, oraz zwiększyć aktywność na rynku papierów wartościowych emitowanych przez Skarb Państwa.

Ważnym zadaniem dla Banku będzie w 2002 roku realizacja projektu nowego modelu funkcjonowania oddziałów, którego celem jest poprawa efektywności działania Banku. Fundamentem projektu będzie centralizacja wspierana przez automatyzację, która ma doprowadzić do wzrostu efektywności działania. Powstanie Centralny *back-office*. Będzie on korzystał z najnowocześniejszych narzędzi informatycznych. Jednym z nich jest technologia OCR (*Optical Character Recognition*) rozpoznająca pismo ręczne. Z jej pomocą obsługa dyspozycji przelewów będzie odbywać się automatycznie. Taka struktura zapewni specjalizację zatrudnionych pracowników oraz zwiększony efekt skali, co w oczywisty sposób wpłynie na szybkość obsługi oraz poziom kosztów.

W oddziałach z kolei nastąpi wyraźny podział na pracowników odpowiedzialnych za kontakt z Klientem (*front-office*) i tych odpowiedzialnych za logistykę rozumianą jako przygotowywanie dokumentów, wprowadzanie danych do systemu, archiwizację itd. (*back-office*). Duży wpływ na model funkcjonowania oddziałów będzie miał rozwój infolinii, która zostanie przekształcona w *Contact Center*. Za jego pomocą (bez potrzeby dzwonienia do oddziału) Klient będzie mógł sprawdzić saldo na rachunku. *Contact Center* będzie też dystrybutorem wszelkich informacji o produktach i usługach Banku, jak również informacji o konkretnym rachunku prywatnym bądź firmowym. Cały projekt ma być wdrożony do połowy 2002 roku.

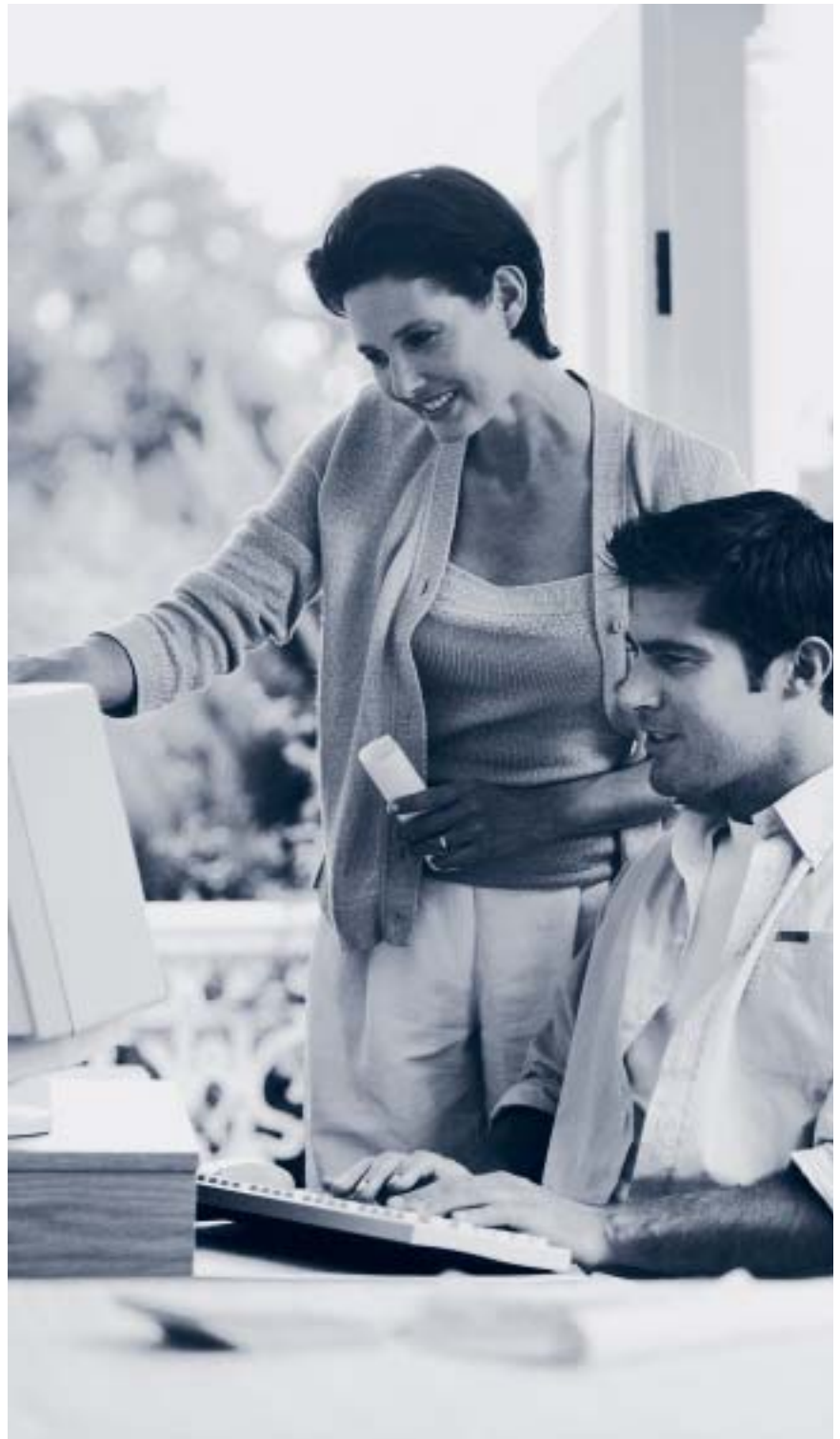
Plan rozwoju na lata 2003-04 zakłada dalszą poprawę wyników, ograniczenie i ścisłą kontrolę kosztów oraz skuteczne wykorzystanie kapitałów

Innym strategicznym działaniem Banku są prace nad rozwojem produktów dla średnich i małych przedsiębiorstw, m.in. nad pakietem FortisClass, który integruje w jedną całość różne narzędzia finansowe potrzebne do prowadzenia działalności gospodarczej.

Plan rozwoju na lata 2003-04 zakłada dalszą poprawę wyników, ograniczenie i ścisłą kontrolę kosztów oraz lepsze wykorzystanie kapitałów. Dzięki rozwojowi akcji kredytowej, zaangażowaniu się Banku w transakcje na rynku międzybankowym, zwiększeniu sprzedaży produktów i wzmocnieniu pozycji na rynku obsługi małych i średnich firm Bank zamierza w ciągu dwóch lat zmniejszyć współczynnik wypłacalności z 19,40% na koniec 2001 roku do poziomu 10-13%.

Usprawniany będzie proces kredytowy poprzez opracowanie nowych procedur dotyczących procesu kredytowego w Banku w zakresie: rozpatrywania wniosków kredytowych, monitorowania portfela i ryzyka kredytowego oraz poprzez wdrożenie oprogramowania umożliwiającego sprawniejsze zarządzanie ryzykiem kredytowym i ewidencję zabezpieczeń kredytów.

Planowane jest obniżenie do 55% (z 65% na koniec 2001 r.) współczynnika kosztów do dochodów poprzez konsekwentne wdrażanie zapoczątkowanych w roku 2001 projektów reorganizacji procesów, automatyzacji operacji i outsourcing oraz racjonalizację kosztów operacyjnych, w tym ograniczenie zatrudnienia. Jednocześnie Bank mniej niż dotychczas inwestować będzie w nowe placówki i systemy informatyczne.



Otrzymane nagrody

Bank został w 2001 roku ponownie uhonorowany godłem „Bank Przyjazny dla Przedsiębiorców” i dodatkowo „Wyróżnieniem specjalnym dla banku najbardziej lubianego przez swoich Klientów”. Wygrana w konkursie oraz wyróżnienie specjalne zostały przyznane Bankowi w uznaniu najwyższych ocen od swoich Klientów, co – zdaniem jury – potwierdza utrzymanie bardzo wysokiej jakości obsługi Klientów oraz zrozumienie i życzliwość dla problemów przedsiębiorstw. Nagrody przyznawane były przez Krajową Izbę Gospodarczą wspólnie z Polsko-Amerykańską Fundacją

Doradztwa dla Małych Przedsiębiorstw i Warszawskim Instytutem Bankowości.

Ponadto w zeszłorocznej edycji rankingu „Bank dla Biznesmena” organizowanej przez miesięcznik „Businessman Magazine” Bank uzyskał drugie miejsce. W rankingu oceniana była przede wszystkim merytoryczna zawartość oferty, jasność sformułowań, nowoczesność produktów i technologii, jakość doradztwa finansowego i adekwatność oferty do skali działania firmy. Brano pod uwagę również dostępność usług okotobankowych i usług dla kadry kierowniczej obsługiwanej firmy. Oferty oceniali eksperci – w większości właściciele i zarządzający firmami średniej wielkości.

Także tygodnik „TELEINFO” kolejny rok wybierał 100 najlepiej z informatyzowanych przedsiębiorstw w Polsce. W ostatniej edycji tego rankingu dotyczącej 2001 roku Fortis Bank Polska uznany został za najlepiej z informatyzowane przedsiębiorstwo w kategorii Banki i Instytucje Finansowe.



Bank został w 2001 roku ponownie uhonorowany godłem „Bank Przyjazny dla Przedsiębiorców”



20

Placówki Fortis Bank Polska SA

Centrala Fortis Banku

Biura w Warszawie

ul. Postępu 15
02-676 Warszawa
Telefon: (48 22) 566 90 00
Fax: (48 22) 566 90 10
Reuters: FRTK
S.W.I.F.T.: PPABPLPK
e-mail: info@fortisbank.com.pl

Biura w Krakowie

ul. Jasnogórska 1
31-358 Kraków
Telefon: (48 12) 618 33 12
Fax: (48 12) 618 33 44

Oddziały

Oddział w Bielsku-Białej

al. Partyzantów 22
43-300 Bielsko-Biała
Telefon: (48 33) 829 70 00
Fax: (48 33) 829 70 10
Godziny otwarcia:
pn.-pt.: 9.00-17.00

Oddział w Bydgoszczy

al. Ossolińskich 25
85-093 Bydgoszcz
Telefon: (48 52) 349 56 56
Fax: (48 52) 349 56 60
Godziny otwarcia:
pn.-pt.: 8.00-15.30

Oddział w Częstochowie

ul. ks. J. Popiełuszki 2 (hotel Patria)
42-200 Częstochowa
Telefon: (48 34) 379 16 00
Fax: (48 34) 379 16 10
Godziny otwarcia:
pn.-pt.: 8.00-19.00

Oddział w Gdańsku

ul. Okopowa 7
80-819 Gdańsk
Telefon: (48 58) 323 20 00
Fax: (48 58) 323 20 90
Godziny otwarcia:
pn.-pt.: 8.30-16.30

Oddział w Gdyni

Gdyńskie Centrum Biznesu
plac Kaszubski 8
81-350 Gdynia
Telefon: (48 58) 661 74 72
Fax: (48 58) 661 74 76
Godziny otwarcia:
pn.-pt.: 7.45-19.00

Oddział w Gliwicach

ul. Boh. Getta Warszawskiego 15
44-100 Gliwice
Telefon: (48 32) 338 13 00
Fax: (48 32) 338 13 90
Godziny otwarcia:
pn.-pt.: 8.00-19.00

Oddział w Katowicach

ul. Piotra Skargi 2 (hotel Silesia)
40-951 Katowice
Telefon: (48 32) 203 77 23; 203 77 24;
206 96 86; 206 97 18
Fax: (48 32) 206 24 08
Godziny otwarcia:
pn.-pt.: 8.00-19.00

**Filia ds. Obsługi Klientów
Indywidualnych Oddziału w Katowicach**

ul. Kościuszki 15
40-049 Katowice
Telefon: (48 32) 201 75 40
Fax: (48 32) 201 75 50
Godziny otwarcia:
pn.-pt.: 10.00-18.00

Oddział w Kielcach

ul. Wesoła 33
25-353 Kielce
Telefon: (48 41) 343 30 00
Fax: (48 41) 343 82 64
Godziny otwarcia: pn.-pt.: 8.00-19.00

I Oddział w Krakowie

ul. Lubicz 23
31-503 Kraków
Telefon:
(48 12) 618 34 00
Fax: (48 12) 618 34 66
Godziny otwarcia:
pn.-pt.: 8.00-19.00

II Oddział w Krakowie

ul. Jasnogórska 1
31-358 Kraków
Telefon: (48 12) 618 30 00
Fax: (48 12) 618 30 30
Godziny otwarcia: pn.-pt.: 8.00-19.00

III Oddział w Krakowie

al. Marszałka F. Focha 1 (hotel Cracovia)
30-111 Kraków
Telefon: (48 12) 424 15 30
Fax: (48 12) 424 15 44
Godziny otwarcia: pn.-pt.: 8.00-19.00

Ekspozytura III Oddziału w Krakowie

ul. Ciepłownicza 1
31-587 Kraków
Telefon/Fax: (48 12) 644 92 27

Oddział w Lublinie

ul. Probostwo 6A
20-089 Lublin
Telefon: (48 81) 534 68 11
Fax: (48 81) 534 64 74
Godziny otwarcia: pn.-pt.: 8.00-19.00

Oddział w Łodzi

ul. Żeromskiego 96
90-550 Łódź
Telefon: (48 42) 637 13 40
Fax: (48 42) 637 22 78
Godziny otwarcia: pn.-pt.: 8.00-19.00

**Filia ds. Obsługi Klientów
Indywidualnych Oddziału w Łodzi**

ul. Piotrkowska 189/191
90-447 Łódź
Telefon: (48 42) 638 00 00
Fax: (48 42) 638 00 01
Godziny otwarcia:
pn.-pt.: 10.00-18.00

Oddział w Poznaniu

ul. Wierzbicice 1 (Dwór Hamburgski)
61-569 Poznań
Telefon: (48 61) 834 41 00
Fax: (48 61) 834 41 90
Godziny otwarcia: pn.-pt.: 8.00-19.00

Filia ds. Obsługi Klientów**Indywidualnych Oddziału w Poznaniu**

ul. Kościuszki 76
61-892 Poznań
Telefon: (48 61) 858 66 00
Fax: (48 61) 858 66 30
Godziny otwarcia:
pn.-pt.: 10.00-18.00

Oddział w Szczecinie

ul. Narutowicza 12
70-240 Szczecin
Telefon: (48 91) 432 96 00
Telefon/Fax: (48 91) 432 96 02
Godziny otwarcia:
pn.-pt.: 8.30-16.30

I Oddział w Warszawie

ul. Fredry 8
00-097 Warszawa
Telefon: (48 22) 829 97 00; 829 97 01
Fax: (48 22) 829 97 95
Godziny otwarcia:
pn.-pt.: 8.00-19.00

**Filia ds. Obsługi Klientów
Indywidualnych I Oddziału w Warszawie**

ul. Wiejska 20
00-490 Warszawa
Telefon: (48 22) 696 42 50
Fax: (48 22) 696 42 51
Godziny otwarcia: pn.-pt.: 9.00-17.00

II Oddział w Warszawie

ul. Marynarska 13
02-674 Warszawa
Telefon: (48 22) 541 18 88
Fax: (48 22) 541 18 89
Godziny otwarcia: pn.-pt.: 8.00-19.00

**Filia ds. Obsługi Klientów
Indywidualnych II Oddziału
w Warszawie**

ul. Postępu 15
02-676 Warszawa
Telefon: (48 22) 566 92 00
Fax: (48 22) 566 92 10
Godziny otwarcia:
pn.-pt.: 8.00-19.00

III Oddział w Warszawie

Praska Giełda Spożywcza
ul. J. Piłsudskiego 176
05-091 Warszawa Ząbki
Telefon: (48 22) 762 39 01
Fax: (48 22) 762 39 90
Godziny otwarcia:
pn.-pt.: 8.00-19.00

IV Oddział w Warszawie

al. Krakowska 2
02-284 Warszawa Raszyn
Telefon: (48 22) 577 35 00
Fax: (48 22) 577 35 90
Godziny otwarcia:
pn.-pt.: 8.30-16.00

Oddział we Wrocławiu

ul. Rуска 20/21
50-079 Wrocław
Telefon: (48 71) 346 09 24
Fax: (48 71) 346 09 23
Godziny otwarcia: pn.-pt.: 8.00-19.00

**Filia ds. Obsługi Klientów
Indywidualnych Oddziału we Wrocławiu**

ul. Wita Stwosza 1-2
50-148 Wrocław
Telefon: (48 71) 346 76 00
Fax: (48 71) 346 76 02
Godziny otwarcia: pn.-pt.: 9.00-17.00

Oddział w Zakopanem

ul. T. Kościuszki 11
34-500 Zakopane
Telefon: (48 18) 201 42 20; 201 32 48
Fax: (48 18) 201 32 49
Godziny otwarcia:
pn.-pt.: 8.00-19.00

**Centra Obsługi Średnich
i Dużych Przedsiębiorstw
(Business Centers)**

BC Wschód

ul. Postępu 15
02-676 Warszawa

BC Zachód

ul. Wierzbicęce 1
61-569 Poznań

ul. Rуска 20/21
50-079 Wrocław

BC Małopolska

ul. Lubicz 23
31-503 Kraków

BC Północ

ul. Okopowa 7
80-819 Gdańsk

al. Ossolińskich 25
85-093 Bydgoszcz

BC Śląsk

ul. Bohaterów Getta Warszawskiego 15
44-100 Gliwice

Wydawca
Fortis Bank Polska SA

Fortis Bank Polska SA

ul . Postępu 15

02-676 Warszawa

Poland

Telefon (+4822) 566 90 00

Faks (+4822) 566 90 10

0 801 367 847 (801 FORTIS)

www.fortisbank.com.pl

e-mail: info@fortisbank.com.pl