

i bezpieczeństwo sieci (100% urządzeń spełnia wymogi standardu obsługi kart mikroprocesorowych EMV).

W listopadzie 2008 roku zakończono certyfikację obsługi kart mikroprocesorowych Visa i MasterCard we wszystkich typach bankomatów. W grudniu natomiast odbył się przegląd systemu zarządzania jakością 9001:2000 dla procesu zarządzania siecią bankomatów, który potwierdził wysoką jakość obsługi zgodnie z certyfikatem przyznany w 2007 roku.

## Zewnętrzne kanały dystrybucji

### Sprzedaż Mobilna

Na koniec grudnia 2008 roku struktury Sprzedaży Mobilnej Banku Zachodniego WBK dysponowały bazą 23 biur na terenie 10 regionów obejmujących swym zasięgiem całą Polskę. Zespoły złożone z samozatrudnionych Doradców Finansowych (łącznie 290 osób) pozyskiwały dla banku nowych klientów, oferując im kredyt gotówkowy oraz karty kredytowe. W wybranych regionach prowadziły też pilotażową sprzedaż kredytów hipotecznych i produktów dla sektora MSP. Część doradców uczestniczyła w procesie sprzedaży

realizowanym z udziałem Internetu, rozszerzając funkcjonalność tego kanału dla klienta.

### Sieć placówek partnerskich „Bank Zachodni WBK Partner”

Bank Zachodni WBK S.A. kontynuował rozbudowę sieci placówek agencyjnych zapewniających klientom szybki, łatwy i tani dostęp do podstawowych, wystandaryzowanych usług bankowych (m.in. płatności, konto z kartą, kredyt gotówkowy, transfery Western Union). W 2008 roku powstało 30 nowych agencji, które zwiększyły liczbę funkcjonujących placówek do 56. Punkty te adresowane są do klientów detalicznych zainteresowanych wąskim zakresem usług bankowych. Dzięki wdrożeniu uproszczonych procesów w oparciu o odrębną platformę IT, agencje zapewniają klientom szybką i konkurencyjną cenowo obsługę. Pośredniczą też w sprzedaży kart kredytowych. W celu zwiększenia atrakcyjności placówek agencyjnych dla klientów i wzmocnienia ich pozycji na rynku lokalnym, Zarząd banku podjął decyzję o wsparciu ich swoją marką poprzez zmianę nazwy „minibank” na „Bank Zachodni WBK Partner”. Proces ten zostanie zakończony w całej sieci do pierwszego kwartału 2009 roku.

## 4. Rozwój działalności kluczowych spółek zależnych

### BZ WBK AIB Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.

W 2008 roku sytuacja na rynku funduszy inwestycyjnych zmieniała się dynamicznie pod wpływem dekonunktury na rynkach kapitałowych. Ceny jednostek i certyfikatów inwestycyjnych znajdowały się w trendzie spadkowym, a inwestorzy znacznie więcej środków wycofywali z funduszy niż do nich wpłacali.

Dynamika sprzedaży funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez BZ WBK AIB Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. była odzwierciedleniem rozwoju sytuacji na rynku. Zgromadzone aktywa obniżyły wartość o 63% r/r i na koniec grudnia 2008 roku wyniosły 8 380,5 mln zł. Rezultat ten zapewnił spółce udział w rynku na poziomie 11,3% oraz drugą pozycję w kraju.

W związku z utrzymującą się dekonunkturą na rynku giełdowym, w 2008 roku największą popularnością wśród klientów cieszył się fundusz bezpieczny Arka BZ WBK Obligacji FIO (wzrost aktywów o 52% r/r). W strukturze aktywów w dalszym ciągu dominowały fundusze Arka BZ WBK Zrównoważony FIO oraz Arka BZ WBK Akcji FIO, z udziałami w wysokości odpowiednio 25% i 19%.

W trakcie 2008 roku spółka wzbogaciła swoją ofertę o nowe fundusze, dzięki czemu pozyskała dodatkowe

aktywa. W dniu 25 lutego 2008 roku rozpoczęła się szeroka dystrybucja funduszu Arka BZ WBK Energii FIO, którego strategia inwestycyjna koncentruje się na walorach spółek związanych z branżą energetyczną. Poza Bankiem Zachodnim WBK S.A. oraz Domem Maklerskim BZ WBK, dystrybucję jednostek funduszu prowadził Dom Inwestycyjny i placówki BRE Banku S.A. oraz Bank Millennium S.A. Prestige. W dniach od 31 marca do 25 kwietnia 2008 roku – we współpracy z Domem Maklerskim BZ WBK – przeprowadzono publiczną subskrypcję certyfikatów funduszu zamkniętego Arka BZ WBK Akcji Środkowej i Wschodniej Europy FIZ. Z uwagi na formułę zamkniętą oraz przyjętą strategię inwestycyjną, nowy fundusz przypomina Indywidualne Portfele Akcyjne Fundamentalne oferowane przez BZ WBK AIB Asset Management S.A. i tak jak one jest adresowany do zamożnych inwestorów. Subskrypcja zakończyła się sukcesem – nabywców znalazły certyfikaty funduszy o łącznej wartości 169,5 mln zł. Certyfikaty inwestycyjne funduszu zamkniętego Arka BZ WBK Akcji Środkowej i Wschodniej Europy FIZ zostały dopuszczone do obrotu giełdowego na Głównym Rynku Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. (pierwsze notowanie 27 czerwca). Powodzeniem cieszyła się także subskrypcja certyfikatów inwestycyjnych funduszu Arka BZ WBK Fundusz Rynku Nieruchomości 2 FIZ, przeprowadzona we współpracy z Domem Maklerskim BZ WBK w terminie od 5 do 29 maja 2008 roku. Nabywcy – w ramach transzy detalicznej, instytucjonalnej oraz specjalnej – objęli