

nii sprzedażowej, sprawdzonym klientom przedłożono specjalnie dla nich przygotowane oferty finansowania (kredyt w rachunku bieżącym lub Biznes Ekspres). Inicjatywa banku spotkała się z uznaniem przedsiębiorców i sprawdziła się jako narzędzie w procesie budowania wzajemnych relacji. Pozytywny wpływ na wyniki sprzedażowe banku miały też umiejętności doradców MSP intensywnie rozwijane w ramach cyklu szkoleń (Skuteczny Doradca Klienta MSP).

### Model obsługi średniego biznesu

Zgodnie ze strategią rozwoju średniego biznesu, bank dostosował model obsługi najwyższego segmentu sektora MSP do oczekiwań klientów, uwzględniając ich wymagania w zakresie jakości kontaktów z bankiem oraz łatwego dostępu do osób dysponujących kompetencjami decyzyjnymi. Nowy model opiera się na Centrach Bankowości Przedsiębiorstw, tj. specjalistycznych strukturach organizacyjnych ds. obsługi średnich przedsiębiorstw, dysponujących kadrą wyposażoną w odpowiednie kompetencje kredytowe i umiejętności sprzedażowe. Jednostki te powstały w 8 największych ośrodkach miejskich kraju, uzupełniając dotychczasową infrastrukturę dystrybucyjną banku złożoną z sieci oddziałów oraz Centrów Bankowości Korporacyjnej.

W 2008 roku działalność Centrów Bankowości Przedsiębiorstw koncentrowała się przede wszystkim na pozyskiwaniu nowych klientów. Począwszy od 2009 roku przejmą one od oddziałów i Centrów Bankowości Korporacyjnej obsługę wszystkich klientów banku spełniających kryteria przynależności do segmentu średnich przedsiębiorstw (więcej na ten temat w rozdz. XI. „Zmiany w organizacji zarządzania”).

### Finansowanie projektów w ramach funduszy unijnych

Oferta Banku Zachodniego WBK S.A. w zakresie finansowania przedsięwzięć dotowanych z funduszy unijnych obejmuje kredyt, leasing oraz pożyczkę i zapewnia finansowanie zarówno dotowanej części inwestycji, jak i pozostałych nakładów. Sztandarym produktem banku jest Biznes Ekspres Unijny, który opiera się na konstrukcji kredytu Biznes Ekspres i – podobnie jak on – może być przeznaczony na dowolny cel związany z działalnością gospodarczą, wymaga spełnienia minimum formalności i gwarantuje podjęcie decyzji kredytowej w ciągu 24 godzin od złożenia kompletnego wniosku kredytowego. Ważnym atutem banku na rynku funduszy z UE jest rozległa sieć doradców europejskich (około 200) wspierających klientów specjalistyczną wiedzą o programach unijnych i wymogach stawianych inwestycjom ubiegającym się o dofinansowanie.

Bank zamierza utrzymać silną pozycję na rynku funduszy UE i w tym celu realizuje strategię działania

w ramach budżetu unijnego 2007-2013. Strategia Razem w Unii 2007-2013 zakłada aktywne uczestnictwo banku w procesie absorpcji funduszy unijnych ze szczególnym naciskiem na wspieranie przedsiębiorców z sektora MSP. Bank prowadzi również obsługę klientów ubiegających się o fundusze unijne w ramach Programu Rozwoju Obszarów Wiejskich 2007-2013 w oparciu o kompleksową ofertę unijną zaprojektowaną razem ze spółkami leasingowymi.

### Rozliczenia zagraniczne

#### Wpłaty gotówkowe na rachunki w Banku Zachodnim WBK S.A.

W procesie realizacji płatności zagranicznych, bank wykorzystuje wszystkie dostępne kanały rozliczeniowe, dzięki czemu może proponować klientom najbardziej korzystne opcje.

Oferta banku obejmuje m.in. usługi sieci agentów zagranicznych (z Wielkiej Brytanii, Irlandii i Holandii) w zakresie przyjmowania i realizacji przekazów gotówkowych na rachunki złotowe do Polski. W 2008 roku Bank Zachodni WBK S.A. zawarł umowę o współpracy z jednym z brytyjskich banków na obsługę przelewu Bank Giro Credit. Produkt ten umożliwia Polakom przebywającym w Wielkiej Brytanii dokonywanie tanich i szybkich wpłat gotówkowych i czekowych na rachunki w Banku Zachodnim WBK S.A.

#### Płatności zagraniczne

Generowane przez bank komunikaty płatnicze od wielu lat cechuje bardzo wysoka jakość, co usprawnia proces rozliczeń i ogranicza koszty obsługi. W dowód uznania za bezbłędne formatowanie komunikatów SWIFT, w 2008 roku dwaj główni korespondenci banku (Bank of New York oraz Deutsche Bank) wyróżnili go nagrodami. Potwierdzeniem wysokiego poziomu organizacji procesów związanych z realizacją płatności zagranicznych i jakości obsługi klientów jest fakt umieszczenia banku na liście instytucji spełniających międzynarodową normę ISO 9001:2000 w zakresie poleceń wypłaty w obrocie dewizowym.

Bank finalizuje projekt mający na celu obsługę płatności w EUR zgodnie ze standardami SEPA (Single European Payments Area), co istotnie wzmocni atrakcyjność jego oferty dla klientów.

W 2008 roku odnotowano wzrost ilości płatności przychodzących o 40% r/r i wychodzących (bez udziału banków trzecich) o 21% r/r.

