

w ramach kampanii sprzedażowych, wykorzystując w tym celu wszystkie dostępne kanały komunikacji.

Zastosowana w banku segmentacja pozwala z większą skutecznością rozpoznawać potrzeby klientów o zbliżonym profilu, dobierać najbardziej adekwatną dla nich formę obsługi oraz analizować skłonności do korzystania z określonych produktów i usług. Wśród klientów indywidualnych, bank wyróżnia m.in. segment ludzi młodych (między 13 a 30 rokiem życia), klientów Prestż i VIP, natomiast w bankowości przedsiębiorstw wyodrębniono przedsiębiorstwa micro, małe, średnie oraz korporacyjne.

Bank wzmacnia lojalność klientów, dostarczając im motywacji do podtrzymywania współpracy oraz zakupu

kolejnych produktów i usług. Na bieżąco monitoruje ilość klientów odchodzących i tracących aktywność oraz podejmuje działania zmierzające do ograniczenia wskaźnika utraty klientów.

Proaktywne kontakty z klientem oraz kampanie sprzedażowe wymagają wsparcia specjalistycznej infrastruktury informatycznej, która jest sukcesywnie dostosowywana do wymogów informacyjnych wynikających z przyjętego modelu segmentacji i CRM. Szczególnie istotnym ułatwieniem w procesie zarządzania relacjami z klientami jest bieżący dostęp do aktualnych danych w ramach Centralnego Systemu Informacji o Kliencie.

2. Kapitał zakładowy, akcjonariat i notowania akcji

Struktura własnościowa kapitału zakładowego

Według stanu na 31 grudnia 2008 roku kapitał zakładowy Banku Zachodniego WBK S.A. wynosił 729 602 840 zł i był podzielony na 72 960 284 akcje na okaziciela o wartości nominalnej 10 zł każda.

Według danych w posiadaniu Zarządu Banku Zachodniego WBK na dzień 24 lutego 2009 roku, ak-

cjonariuszem posiadającym co najmniej 5% ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy banku był AIB European Investments Ltd. z siedzibą w Dublinie, tj. jednostka zależna w 100% od Banku AIB (Allied Irish Banks, p.l.c). Udział spółki w kapitale zakładowym oraz w głosach na Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy Banku Zachodniego WBK S.A. wynosi 70,5%. Pozostałe akcje znajdują się w wolnym obrocie giełdowym.

Właściciel akcji	Liczba posiadanych akcji	Udział akcji w kapitale zakładowym	Liczba głosów na WZA	Udział w ogólnej liczbie głosów na WZA
AIB European Investments Ltd.	51 413 790	70,5%	51 413 790	70,5%
Pozostali	21 546 494	29,5%	21 546 494	29,5%
Razem	72 960 284	100%	72 960 284	100%

Na dzień zatwierdzenia raportu, Zarząd Banku Zachodniego WBK S.A. nie posiadał informacji na temat umów, w wyniku których mogłyby w przyszłości na-

stać zmiany w proporcjach akcji posiadanych przez dotychczasowych akcjonariuszy.

Kurs akcji

Sytuacja panująca na warszawskiej Giełdzie Papierów Wartościowych w 2008 roku była odzwierciedleniem nastrojów dominujących na światowych rynkach kapitałowych w wyniku globalnego kryzysu finansowego (kryzys na rynku kredytów sub-prime, upadłość banków amerykańskich, paraliż rynku międzybankowego, zawirowania na europejskim rynku bankowym) oraz rozprzestrzeniającej się recesji w gospodarce światowej (potwierdzonej przez dane ekonomiczne opublikowane w czwartym kwartale 2008 roku). Załamanie koniunktury na giełdach światowych przełożyło się na

fałę wyprzedaży na rynku lokalnym, szczególnie silne w październiku i listopadzie.

W tych warunkach, w 2008 roku kurs akcji Banku Zachodniego WBK S.A. spadł o 55,6% (z poziomu 249,80 zł 2 stycznia 2008 roku do 110,80 zł w dniu 31 grudnia 2008 roku) wobec spadku indeksu sektorowego WIG Banki o 43,8% oraz indeksu WIG 20 o 47,7%.



WBK

Bank Zachodni WBK S.A.