

## V. Rozwój działalności w 2008 roku

### 1. Główne kierunki rozwoju – przegląd

Jedną z głównych przesłanek działań Grupy Kapitałowej Banku Zachodniego WBK w 2008 roku było dążenie do zdobycia istotnej z punktu widzenia klienta przewagi konkurencyjnej w celu poszerzenia bazy klientów, utrzymania lojalności dotychczasowych i – w konsekwencji – podwyższenia udziału w rynku.

Poniżej wyszczególniono najważniejsze nurty aktywności Grupy Kapitałowej Banku Zachodniego WBK w minionym roku:

- Uzupełnienie oferty o nowe pakiety produktów i usług oraz wzbogacenie istniejących pakietów o dodatkowe atrybuty:
  - Konto Wydajesz & Zarabiasz (zwrot części wartości każdej transakcji bezgotówkowej dokonanej kartą debetową Wydajesz & Zarabiasz);
  - pakiet produktów dla firm rozpoczynających działalność gospodarczą;
  - karta kredytowa Visa Platinum;
  - Visa Business Electron z opcjonalnym pakietem ubezpieczeniowym oraz wizerunkiem firmy na karcie.
- Dalsza dywersyfikacja oferty oszczędnościowo-inwestycyjnej:
  - sprzedaż nowych produktów strukturyzowanych (Certyfikat BZ WBK Nowa Era, Polisa Inwestycyjna, Certyfikat BZ WBK Przyjazna Planeta, Certyfikat BZ WBK Platinum);
  - dystrybucja/subskrypcja nowych funduszy inwestycyjnych (Arka BZ WBK Energii FIO, Arka BZ WBK Akcji Środkowej i Wschodniej Europy FIZ, Arka BZ WBK Fundusz Rynku Nieruchomości 2 FIZ);
  - atrakcyjna lokata SzybkoZarabiająca;
  - wdrożenie do oferty konta oszczędnościowego w GBP i EUR;
  - lokaty IMPET dla klientów biznesowych.
- Wzmocnienie pozycji banku na rynku emigracji zarobkowej:
  - odrębny proces sprzedaży kredytów hipotecznych dla osób przebywających za granicą;
  - możliwość założenia konta oszczędnościowego w GBP i EUR przez internet;
  - szersze możliwości transferu gotówki z Wielkiej Brytanii (tanie i szybkie wpłaty na rachunki w Banku Zachodnim WBK).
- Wdrożenie innowacyjnych rozwiązań i funkcjonalności w celu zwiększenia atrakcyjności produktów i usług:
  - nowe karty w technologii bezstykowej (karta kredytowa MasterCard PayPass oraz MasterCard<30, karta debetowa Visa Electron< 30 payWave);
  - upowszechnienie zabezpieczeń w ramach technologii 3D Secure;
  - elastyczny system kształtowania cen kredytów gotówkowych.
- Dalszy rozwój usług kredytowych i ich dostępności:
  - Front-Score dla kredytów hipotecznych, tj. wstępna decyzja kredytowa w 15 minut;
  - usprawnienie obsługi kredytowej średniego biznesu w ramach wyspecjalizowanych placówek (Centra Bankowości Przedsiębiorstw);
  - zmiany proceduralne przyspieszające decyzje kredytowe dotyczące finansowania przedsiębiorstw w granicach 1-3 mln zł;
  - dalsza centralizacja procesów w obsłudze kredytowej;
  - lepszy dostęp do oferty kredytowej banku dzięki różnicowaniu i zwiększeniu funkcjonalności kanałów dystrybucji.
- Wykorzystanie zróżnicowanych narzędzi promocyjno-sprzedażowych w celu zaktywizowania klientów do korzystania z produktów i usług Grupy Kapitałowej Banku Zachodniego WBK:
  - kampanie reklamowe (kredyt gotówkowy, kredyt mieszkaniowy, konto oszczędnościowe, konto Wydajesz & Zarabiasz, lokata SzybkoZarabiająca);
  - promocje cenowe i akcje sprzedażowe.
- Wzrost efektywności operacyjnej banku dzięki wdrożeniu Programu Aktywizacji Sprzedaży:
  - jednolita metodologia planowania celów sprzedażowych;
  - monitorowanie wyników indywidualnych pracowników i zespołów;
  - nowy system motywacyjny.
- Dalsze postępy w procesie realizacji strategii rozwoju detalicznej sieci sprzedaży:
  - otwarcie 95 nowych oddziałów w ramach Programu Rozwoju Sieci Oddziałów;
  - uruchomienie 30 nowych placówek agencyjnych („minibank”/„BZ WBK Partner”);



WBK

Bank Zachodni WBK S.A.