

lub pośrednio efektywne funkcjonowanie oddziałów, wzbogacając ofertę produktową, upraszczając procesy i zmieniając ich wizerunek. Do końca grudnia 2008 roku zrealizowano sześć programów, w tym m.in. program rozbudowy bankomatów, wdrożenie usług Private Banking, centralne repozytorium danych klientów, zmiany w modelu oddziału.

następujących obszarów: organizacja, zasoby ludzkie, praktyki pracy audytora, technologia, komunikacja i sprawozdawczość oraz zarządzanie efektywnością pracy i wiedzą. Przegląd potwierdził poprawność działania funkcji audytu wewnętrznego w Grupie Kapitałowej Banku Zachodniego WBK

ISO 20000

W styczniu 2008 roku Bank Zachodni WBK S.A. otrzymał – jako pierwszy bank w Polsce oraz 150 organizacja na świecie – certyfikat ISO 20000 dla Systemu Zarządzania Usługami IT. Przyznanie certyfikatu potwierdza, że zarządzanie infrastrukturą teleinformatyczną banku oraz świadczenie usług IT na rzecz klienta wewnętrznego i zewnętrznego odbywa się w oparciu o procesy wykorzystujące „najlepsze praktyki”, podlega skutecznej kontroli oraz ciągłemu doskonaleniu. Dla wszystkich odbiorców usług IT certyfikat ten stanowi gwarancję, że bank zapewnia wysoką dostępność, ciągłość oraz bezpieczeństwo systemów informatycznych, a także efektywne wsparcie dla wdrażanych zmian.

ISO 27001

W grudniu 2008 roku Bank Zachodni WBK S.A. przeszedł pomyślnie audyt zgodności z wymaganiami normy ISO 27001. W ramach audytu badano zgodność z wymogami normy następujących procesów:

- Zarządzanie bezpieczeństwem informacji w banku;
- Personalizacja kart płatniczych;
- Obsługa autoryzacji i rozliczeń kart kredytowych;
- Obsługa systemów internetowej bankowości elektronicznej BZWBK24.

Dla klientów i inwestorów jest to ważny sygnał, że bank przetwarza informacje w sposób zgodny z najlepszymi praktykami w zakresie bezpieczeństwa.

Przegląd funkcji audytu wewnętrznego

Na początku 2008 roku wydany został raport zawierający wyniki przeglądu funkcji audytu wewnętrznego w Grupie Banku Zachodniego WBK, przeprowadzonego przez zewnętrzną firmę audytorską (należącą do tzw. Wielkiej Czwórki). W trakcie przeglądu oceniono m.in. wydajność i skuteczność audytu wewnętrznego oraz stopień przestrzegania Standardów Instytutu Auditorów Wewnętrznych. Porównano praktyki audytu wewnętrznego Grupy BZ WBK z międzynarodowymi dobrymi praktykami stosowanymi w sektorze usług finansowych. Funkcjonowanie audytu wewnętrznego oceniono w 20 kategoriach wyróżnionych w ramach