

# XI. Pozostałe wydarzenia

## 1. Zmiany w organizacji zarządzania

Pod koniec 2008 roku Bank Zachodni WBK S.A. przekształcił dotychczasowy model zarządzania oddziałami, dążąc do usprawnienia procesów komunikacyjnych i zarządczych w rozbudowanej sieci placówek banku (więcej na ten temat w rozdz. V, część 3 „Rozwój kanałów dystrybucji”).

W 2008 roku opracowano koncepcję zmian w strukturach organizacyjnych banku związanych z obsługą biznesu oraz w zasadach segmentacji klientów biznesowych. Proces wdrożeń rozpoczęto z początkiem 2009 roku. Zgodnie z założeniami planu reorganizacji, powołano Pion Bankowości Biznesowej, powierzając mu odpowiedzialność za relacje i obsługę klientów biznesowych (przedsiębiorstwa z obrotami pomiędzy 30 mln zł a 150 mln zł i zobowiązaniami kredytowymi nie większymi niż 15 mln zł). Nowy pion będzie też sprawać

wować nadzór nad działalnością spółki faktoringowej oraz spółek leasingowych. Obsługa klientów biznesowych odbywać się będzie w 8 Centrach Bankowości Biznesowej, które powstaną w Warszawie, Poznaniu, Wrocławiu, Szczecinie, Gdańsku, Chorzowie, Krakowie i Łodzi, z połączenia dotychczasowych Centrów Bankowości Przedsiębiorstw oraz Centrów Bankowości Korporacyjnej. Klienci korporacyjni (podmioty z obrotami przekraczającymi 150 mln zł lub zobowiązaniami kredytowymi powyżej 15 mln zł) znajdą się pod opieką Centrum Bankowości Korporacyjnej w Warszawie, które wspierać będą zespoły w Poznaniu i Wrocławiu. Pion Relacji z Klientami i Sprzedaży będzie funkcjonować jako Pion Bankowości Detalicznej, odpowiedzialny za relacje i obsługę klientów indywidualnych oraz firm małych i mikro (obroty do maksymalnej kwoty 30 mln zł; wartość zobowiązań kredytowych do 3 mln zł).

## 2. Nakłady inwestycyjne

Nakłady inwestycyjne poniesione przez Grupę Kapitałową Banku Zachodniego WBK w 2008 roku wyniosły 255,8 mln zł i były wyższe o 78,1% r/r. Z całkowitej kwoty nakładów, 123,8 mln zł dotyczyło projektów informatycznych banku.

Wśród przedsięwzięć o charakterze informatycznym wymienić można prace nad rozbudową sieci bankomatów oraz podniesieniem poziomu bezpieczeństwa gotówki przechowywanej w urządzeniach bankomatowych. Przy oddziałach Banku Zachodniego WBK S.A. uruchomiono kilkanaście całodobowych stref samoobsługowych (bankomaty, wpłatomaty, terminale transakcyjne), umożliwiających klientom dostęp do usług bankowych niezależnie od godzin otwarcia placówek. Do dyspozycji klientów banku oddano pierwsze e-Kioski, tj. specjalistyczne jednostki sprzedaży podstawowych produktów bankowych usytuowane w centrach handlowych. W 2008 roku park maszynowy

Banku Zachodniego WBK S.A. został wzbogacony o dodatkową, wysoce wydajną i nowoczesną linię produkcyjną służącą do personalizowania oraz dystrybucji kart, w tym również bezstykowych. W celu usprawnienia procesów obsługi kredytowej, wszystkie oddziały banku wyposażone zostały w urządzenia do cyfrowego przetwarzania dokumentacji kredytowej.

Pozostałe nakłady inwestycyjne związane były z rozwojem, modernizacją i dywersyfikacją kanałów dystrybucji banku. Uruchomiono pierwsze biura Private Banking oraz kontynuowano realizację programu rozwoju sieci placówek bankowych. Zmodernizowano kilkadziesiąt oddziałów w celu poprawienia warunków obsługi oraz wydzielenia odrębnych stanowisk dla klientów z wybranych segmentów rynku. Sukcesywnie wymieniano też wyposażenie i urządzenia informatyczne w całej sieci.

## 3. Pozostałe przedsięwzięcia

### Zarządzanie Portfelem Strategicznym

W styczniu 2008 roku wprowadzony został nowy Proces Zarządzania Portfelem Strategicznym w banku. W skład Portfela wchodzi programy, które bezpośrednio realizują przyjętą strategię banku. Kwalifikacja programów do Portfela Strategicznego odbywa się w toku szczegółowej analizy (pod kątem celów stra-

tegicznych, kluczowych produktów, itp.) na podstawie przejrzystych kryteriów. Programy Strategiczne realizowane są w oparciu o nowe mechanizmy: oddelegowania pracowników do pracy na rzecz Programów, utworzenie dodatkowych, dedykowanych środowisk testowych, systematyczne monitorowanie przebiegu prac. Zgodnie z decyzją Zarządu banku, w skład Portfela Programów Strategicznych weszło 16 Programów Strategicznych, które wspierają bezpośrednio

