

**Sprawozdanie Zarządu
z działalności
Grupy Kapitałowej
Banku Zachodniego WBK S.A.
w I połowie 2005 roku**

SPIS TREŚCI

I.	SYTUACJA MAKROEKONOMICZNA W I POŁOWIE 2005 ROKU	3
II.	SYTUACJA FINANSOWA.....	5
	<i>Wyniki finansowe.....</i>	<i>5</i>
	<i>Wielkości bilansowe</i>	<i>8</i>
	<i>Ocena wiarygodności finansowej.....</i>	<i>10</i>
III.	ROZWÓJ DZIAŁALNOŚCI	11
	<i>III.1. BANK ZACHODNI WBK S.A.</i>	<i>11</i>
	<i>Strategia marki Banku Zachodniego WBK S.A.</i>	<i>11</i>
	<i>Główne kierunki rozwoju biznesu w 2005 roku.....</i>	<i>11</i>
	<i>Polityka kredytowa</i>	<i>12</i>
	<i>Rozwój obsługi klientów</i>	<i>13</i>
	<i>Rozwój produktów i usług (wg podstawowych linii produktowych).....</i>	<i>15</i>
	<i>Rozwój kanałów dystrybucji</i>	<i>20</i>
	<i>Nakłady inwestycyjne</i>	<i>23</i>
	<i>III. 2. SPÓŁKI ZALEŻNE OBJĘTE KONSOLIDACJĄ PEŁNĄ</i>	<i>24</i>
	<i>Dom Maklerski BZ WBK S.A.</i>	<i>24</i>
	<i>BZ WBK AIB Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.</i>	<i>25</i>
	<i>BZ WBK AIB Asset Management S.A.</i>	<i>26</i>
	<i>BZ WBK Finanse & Leasing S.A. oraz BZ WBK Leasing S.A.</i>	<i>26</i>
	<i>BZ WBK Faktor Sp. z o.o.</i>	<i>27</i>
	<i>BZ WBK Inwestycje Sp. z o.o.</i>	<i>27</i>
IV.	ZARZĄDZANIE RYZYKIEM	29
	<i>Zarządzanie kapitałem.....</i>	<i>29</i>
	<i>Zarządzanie ryzykiem finansowym</i>	<i>29</i>
	<i>Zarządzanie ryzykiem kredytowym.....</i>	<i>29</i>
	<i>Zarządzanie ryzykiem rynkowym i ryzykiem płynności</i>	<i>31</i>
	<i>Zarządzanie ryzykiem operacyjnym.....</i>	<i>33</i>
V.	ZASOBY LUDZKIE I SYSTEM WARTOŚCI.....	35
	<i>Zasoby ludzkie</i>	<i>35</i>
	<i>System wartości</i>	<i>35</i>
	<i>Bank w społeczeństwie.....</i>	<i>37</i>
VI.	STRUKTURA WŁASNOŚCIOWA I WŁADZE BANKU	38
	<i>Struktura własnościowa kapitału akcyjnego Banku Zachodniego WBK S.A.</i>	<i>38</i>
	<i>Organy władzy.....</i>	<i>38</i>
	<i>Oświadczenia Zarządu</i>	<i>41</i>

I. Sytuacja makroekonomiczna w I połowie 2005 roku

Wzrost gospodarczy w I kwartale br. okazał się słabszy od oczekiwań i wyniósł zaledwie 2,1% r/r. Szczególnie rozczerwawiające okazały się dane o inwestycjach, które w ciągu pierwszych trzech miesięcy roku zwiększyły się tylko o 1% r/r po wzroście o ponad 7% r/r w IV kwartale 2004 roku i wobec oczekiwań na poziomie 10%. W rezultacie znacznie słabszych od przewidywanych wyników gospodarki na początku roku, tempo wzrostu PKB w całym 2005 roku ukształtuje się poniżej 4%. Naszym zdaniem nie oznacza to jednak osłabienia trendu wzrostowego polskiej gospodarki i w II połowie roku tempo wzrostu gospodarczego powinno ponownie zbliżyć się do 5%.

Na utrzymanie trendu wzrostowego w gospodarce wskazuje stopniowe przyspieszenie dynamiki agregatów pieniężnych i kredytów. Tempo podaży pieniądza przekracza 10% i powinno utrzymać się na tym poziomie do końca roku. Podobnie kształtuje się dynamika depozytów ogółem. Pozytywnym zjawiskiem jest przyspieszenie dynamiki kredytów, na którą składa się utrzymanie wysokiego tempa wzrostu zadłużenia gospodarstw domowych (głównie z tytułu kredytów mieszkaniowych) oraz stopniowa poprawa dynamiki kredytów dla firm. Oczekujemy kontynuacji tych pozytywnych tendencji w przyszłości, zakładając powrót tempa wzrostu gospodarczego do powyżej 4% w dalszej części roku.

Czynnikami ryzyka dla prognoz wzrostu PKB jest głównie sytuacja w inwestycjach. Niemniej, część badań koniunktury, utrzymująca się bardzo dobra sytuacja finansowa przedsiębiorstw, wysokie wykorzystanie mocy produkcyjnych oraz przewidywane uruchomienie na większą skalę projektów współfinansowanych przez budżet Unii Europejskiej sugerują, że osłabienie wzrostu inwestycji w I kwartale br. było prawdopodobnie zjawiskiem przejściowym, a kolejne kwartały powinny przynieść silniejsze ożywienie aktywności inwestycyjnej. Początek roku był słaby nie tylko w inwestycjach, ale także w konsumpcji indywidualnej. Jednak i w tym przypadku istnieją podstawy do optymizmu na przyszłość. Coraz wyraźniej bowiem poprawia się sytuacja na rynku pracy. Od kilku kwartałów następuje wzrost zatrudnienia w sektorze przedsiębiorstw oraz w całej gospodarce, co nawet przy utrzymującej się niskiej dynamice przeciętnych wynagrodzeń pozwala na przyspieszenie nominalnej dynamiki funduszu płac w firmach i w całej gospodarce. W jeszcze większym stopniu następuje poprawa ujemnej dotąd realnej dynamiki funduszu płac, ponieważ od początku roku następuje znaczny spadek inflacji.

Przewidujemy, że w lipcu inflacja (CPI) obniży się do około 1% r/r i pozostanie w okolicach tego poziomu do końca roku. Redukcja inflacji to w przeważającej mierze efekt wygasania niekorzystnego szoku na rynku żywności związanego z wejściem Polski do UE (wzrost popytu na polskie towary żywnościowe i wyrównywanie ich cen z poziomem unijnym). W połączeniu z faktem, że zmiany cen pozostałych składników koszyka konsumpcyjnego pozostają pod kontrolą i nie ma oznak nadmiernej presji popytowej na ceny, perspektywy inflacji postrzegane przez Radę Polityki Pieniężnej są korzystne. Rada dała temu wyraz na czerwcowym posiedzeniu, dokonując obniżki podstawowych stóp procentowych o 50 pb i ponownie zmieniając nastawienie w polityce pieniężnej na łagodne. Dokonane zmiany w parametrach polityki pieniężnej wynikały nie tylko z przekonania RPP o korzystnym przebiegu zjawisk inflacyjnych w przyszłości, ale również z dostrzeganego przez nią ryzyka osłabienia aktywności gospodarczej. Dlatego, głębokość i termin dokonania przez bank centralny kolejnych redukcji poziomu stóp procentowych zależą będzie od wyników gospodarki w kolejnych miesiącach i kwartałach 2005 roku.

Na początku 2005 roku zahamowana została, zarysowana w 2004 roku, tendencja do silnego umocnienia złotego. Do jesieni br. czynnikiem przeciwdziałającym ewentualnemu wznowieniu aprecjacji krajowej waluty będzie niepewna sytuacja polityczna ze względu na ryzyko związane z wynikiem wyborów, a zatem kształtem przyszłej koalicji rządzącej i jej programu gospodarczego (w tym kluczowych dla rynku planów dotyczących terminu wejścia Polski do strefy euro). Dlatego, do września kurs złotego do euro powinien wahać się w przedziale 4,0-4,2. Zakładając powstanie proreformatorskiego rządu, będącego gwarantem zastąpienia złotego przez euro przed końcem obecnej dekady, kurs złotego po wyborach powinien ulec wyraźnemu wzmocnieniu do poziomu poniżej 4,0 na koniec roku. Czynnikiem ograniczającym presję aprecjacyjną na złote

może być redukcja stóp procentowych, zmniejszająca atrakcyjność lokowania środków zagranicznych inwestorów portfelowych w część polskich aktywów.

Główne wskaźniki makroekonomiczne		2002	2003	2004	2005F
PKB	% r/r	1,4	3,8	5,4	3,7
PKB	mld PLN	781,1	814,7	885,3	935,9
Popyt krajowy	% r/r	2,8	2,5	5,0	3,0
Konsumpcja prywatna	% r/r	3,3	3,1	3,4	2,5
Inwestycje	% r/r	-5,8	-0,9	5,3	7,5
Produkcja przemysłowa	% r/r	1,1	8,4	12,3	4,0
Sprzedaż detaliczna realnie	% r/r	1,9	3,6	7,1	1,6
Stopa bezrobocia*	%	20,0	20,0	19,1	17,7
Płace realnie (sektor przeds.)	% r/r	1,5	2,0	0,8	1,2
Deficyt budżetowy*	mld PLN	-39,4	-37,0	-41,5	-34,0
Deficyt budżetowy*	% PKB	-5,0	-4,5	-4,7	-3,6
Inflacja	% r/r	1,9	0,8	3,5	2,0
Inflacja*	% r/r	0,8	1,7	4,4	1,1
Ceny producenta	% r/r	1,0	2,6	7,0	1,2
Podaż pieniądza (M3)*	% r/r	-2,0	5,6	8,7	10,0
Depozyty*	% r/r	-4,1	3,7	8,1	9,3
Należności*	% r/r	5,2	8,1	2,9	10,0
USD/PLN	PLN	4,08	3,89	3,65	3,26
EUR/PLN	PLN	3,85	4,40	4,53	4,07
Stopa referencyjna NBP*	%	6,75	5,25	6,50	4,50
WIBOR 3M	%	9,09	5,69	6,21	5,25

Źródło: GUS, NBP, obliczenia i prognozy własne

* na koniec roku,
F – prognoza na dzień 15.07.2005r.

II. Sytuacja finansowa

Wyniki finansowe

Poniższa tabela przedstawia zmiany, jakie zaszły w podstawowych wielkościach rachunku zysków i strat Grupy Kapitałowej Banku Zachodniego WBK S.A. w I połowie 2005 roku w porównaniu z analogicznym okresem poprzedniego roku.

mln zł

Wybrane dane z rachunku zysków i strat	I poł. 2005	I poł. 2004	Zmiana
Dochody ogółem ¹ (porównywalne)	949,6	929,8	+2,1%
Koszty ogółem	(580,3)	(591,8)	-1,9%
Wynik operacyjny	352,5	298,6	+18,1%
Zysk brutto ²	351,3	298,4	+17,7%
Podatek dochodowy	(60,0)	(46,0)	+30,4%
Zysk netto	280,6	247,5	+13,4%

¹ nie uwzględnia zysku ze sprzedaży jednostki zależnej Cardpoint S.A. w I poł. 2004r. (55,1 mln zł)

² różnicę między zyskiem brutto a netto stanowią zyski mniejszości oraz obciążenie z tytułu podatku dochodowego

Zysk netto wypracowany przez Grupę Kapitałową Banku Zachodniego WBK S.A. w I połowie 2005 roku wyniósł 280,6 mln zł i był wyższy od osiągniętego w analogicznym okresie poprzedniego roku o 13,4%. Złożyły się na to następujące czynniki:

- wzrost biznesu, w tym: bazy depozytowo-oszczędnościowej (+10,3%), kredytów dla ludności (+5,2%), należności leasingowych (+11,9%), aktywów funduszy inwestycyjnych (+75%);
- systematyczny przyrost dochodów z tytułu opłat i prowizji (+3,5%), w tym szczególnie dynamiczne tempo wzrostu opłat i prowizji z tytułu płatności zagranicznych, opłat związanych z obsługą instytucji zewnętrznych, opłat za zarządzanie aktywami oraz prowizji maklerskich;
- wysoki wynik z pozycji wymiany (+24,2%) w efekcie wzrostu aktywności banku na rynku transakcji walutowych;
- znaczny spadek kosztów operacyjnych (-13,3%);
- niższe obciążenie z tytułu utraty wartości należności (-82,3%) dzięki wysokiej i stale poprawiającej się jakości portfela kredytowego.

Dochody

W I połowie 2005 roku Grupa Kapitałowa Banku Zachodniego WBK S.A. wygenerowała dochód ogółem w wysokości 949,6 mln zł. Nie uwzględniając w okresie porównywalnym jednorazowego zysku ze sprzedaży spółki zależnej Cardpoint S.A. w wysokości 55,1 mln zł, osiągnięto wzrost dochodów na poziomie 2,1%. Poniżej zaprezentowane zostały najważniejsze składowe tej wielkości:

- ***Wynik z tytułu odsetek***

Wynik z tytułu odsetek wyniósł 433,1 mln zł, przekraczając poziom odnotowany w I połowie 2004 roku o 2,2 mln zł. Zasadniczy wpływ na ten rezultat miał dynamiczny rozwój bazy depozytowej oraz znaczny spadek stóp procentowych.

- ***Wynik z tytułu prowizji***

Wynik z tytułu opłat i prowizji osiągnął wartość 312,3 mln zł i zwiększył się w skali roku o 3,5%. Pobrane opłaty i prowizje w wysokości 17,4 mln zł zostały odroczone i zgodnie z Międzynarodowymi Standardami Rachunkowości (MSR 39) zostaną rozliczone w dochodach odsetkowych z zastosowaniem metody efektywnej stopy procentowej.

Spośród prowizji i opłat bankowych, najszybszy wzrost przychodów odnotowano w obsłudze instytucji zewnętrznych, które korzystają z infrastruktury i kompetencji Banku Zachodniego WBK S.A. w zakresie wydawnictwa i/lub obsługi kart płatniczych. Bank nie tylko rozwinął współpracę z dotychczasowymi partnerami, ale również nawiązał nowe kontakty biznesowe. Ponadprzeciętny wzrost wykazują też prowizje z tytułu płatności zagranicznych, co wiąże się z rosnącą ilością przetwarzanych transakcji (+58% r/r). Zwiększyła się też znacząco wartość opłat za zarządzanie aktywami wykazywanych przez spółki zależne, tj. BZ WBK AIB Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. oraz BZ WBK AIB Asset Management S.A. Jest to efekt wysokiej dynamiki sprzedaży funduszy inwestycyjnych, która przekłada się na systematyczny wzrost ich aktywów (75% r/r). Pozytywny wpływ na wynik grupy z tytułu prowizji miały też prowizje brokerskie Domu Maklerskiego BZ WBK S.A. wygenerowane w warunkach rekordowo wysokich obrotów na giełdowym rynku akcji (+66% r/r).

- ***Pozostałe dochody***

Przychody z tytułu dywidend - w wysokości 47,4 mln zł - zmniejszyły się o 12,7%. Spółki z Grupy Commercial Union, wchodzące w skład portfela inwestycji mniejszościowych, wypłaciły niższe dywidendy na rzecz banku. W I półroczu 2005 roku bank otrzymał z tego źródła dywidendę w łącznej kwocie 44,1 mln zł, podczas gdy rok wcześniej 52,8 mln zł.

- ***Wynik z pozycji wymiany***

Wynik z pozycji wymiany wyniósł 117,6 mln zł i przekroczył poziom odnotowany w I połowie 2004 roku o 24,2%. Wzrost ten powstał za sprawą wyższej aktywności banku w zakresie transakcji walutowych.

- ***Wynik na operacjach aktywami wycenianymi do wartości godziwej przez rachunek zysków i strat***

Wynik na operacjach aktywami wycenianymi do wartości godziwej przez rachunek zysków i strat zmniejszył się o 74,2% do kwoty 6,1 mln zł w związku ze znacznym spadkiem stóp procentowych na rynku międzybankowym w I półroczu 2005 roku oraz zmianą klasyfikacji papierów wartościowych zgodnie z Międzynarodowymi Standardami Sprawozdawczości Finansowej/Międzynarodowymi Standardami Rachunkowości (MSSF 1/MSR 39).

- ***Pozostałe przychody operacyjne***

Pozostałe przychody operacyjne zamknęły się kwotą 29 mln zł i wzrosły o 16% dzięki wyższym przychodom banku z tytułu usług świadczonych na rzecz podmiotów trzecich w zakresie obsługi rynku kapitałowego (np. organizacja emisji i pośrednictwo w sprzedaży papierów wartościowych).

Koszty

Koszty ogółem Grupy Kapitałowej Banku Zachodniego WBK S.A. zmniejszyły się w skali roku o 1,9% i wyniosły 580,3 mln zł.

- ***Koszty działania***

Koszty działania grupy spadły o 0,2% do poziomu 473,7 mln zł. Wchodzące w ich skład koszty osobowe wyniosły 278 mln zł, wzrastając o 11,7% w efekcie podwyżek płac pracowniczych oraz wyższej rezerwy na premie. Powstały wzrost zrekompensowały oszczędności uzyskane w bazie kosztów operacyjnych. Zostały one obniżone o 13,3 % do kwoty 195,7 mln zł dzięki przestrzeganiu zasad polityki zakupowej w skali całej grupy kapitałowej, doskonaleniu efektywności kosztowej procesów operacyjnych oraz renegotjacji warunków handlowych z dostawcami. W porównaniu z I półroczem 2004 roku, najwyższe redukcje kosztów osiągnięto w obszarze eksploatacji systemów informatycznych, utrzymania i wynajmu budynków, telekomunikacji i teletransmisji oraz zabezpieczenia banku.

- ***Amortyzacja***

Amortyzacja wyniosła 94,3 mln zł i była niższa o 8,2% w porównaniu z analogicznym okresem ubiegłego roku w wyniku kontynuacji procesu optymalizacji bazy środków trwałych.

- ***Pozostałe koszty operacyjne***

Pozostałe koszty operacyjne w wysokości 12,3 mln zł zmniejszyły się o 14,6%, głównie ze względu na ujęcie w okresie porównywalnym odpisu wartości firmy.

Utrata wartości należności

W I półroczu 2005 roku obciążenie rachunku wyników w związku z rozpoznaną utratą wartości należności wyniosło 16,7 mln zł, tj. o 82,3% mniej niż w analogicznym okresie poprzedniego roku. Spadek wartości odpisów z tytułu utraty wartości jest wynikiem wyższej jakości aktywów grupy kapitałowej osiągniętej dzięki konsekwentnej realizacji polityki zarządzania ryzykiem kredytowym.

Wielkości bilansowe

Poniższa tabela przedstawia zmiany, jakie zaszły w kluczowych wielkościach bilansu Grupy Kapitałowej Banku Zachodniego WBK S.A. na koniec czerwca 2005 roku w porównaniu ze stanem sprzed 12 miesięcy.

mln zł

Wybrane wielkości bilansowe	30-06-2005	30-06-2004	Zmiana
Aktywa ogółem	29 301,1	26 058,6	+12,4%
Należności od klientów brutto	14 532,1	15 106,7	-3,8%
Środki depozytowo-oszczędnościowe klientów ¹	21 355,7	19 091,1	+11,9%

¹ depozyty klientów oraz obligacje własne banku i spółek leasingowych

Według stanu na dzień 30 czerwca 2005 roku suma bilansowa Grupy Kapitałowej Banku Zachodniego WBK S.A. wyniosła 29 301,1 mln zł i była wyższa niż przed rokiem o 12,4%. Znacznym przyrostom stanu środków na lokatach klientów towarzyszył wzrost portfeli dłużnych papierów wartościowych.

Baza depozytowa

Zasadniczym źródłem wzrostu sumy bilansowej i finansowania rozwoju działalności kredytowej grupy są depozyty klientów, stanowiące 68,4% pasywów. Na koniec czerwca 2005 roku zobowiązania wobec klientów osiągnęły wartość 20 048,1 mln zł, przekraczając poziom odnotowany przed rokiem o 10,3%. W ramach tych zasobów, depozyty niebankowych instytucji finansowych wyniosły 1 002,2 mln zł. Wartość środków zgromadzonych na rachunkach bieżących klientów indywidualnych, firm i podmiotów sektora publicznego zamknęła się kwotą 6 360,6 mln zł, wyższą o 8,5% w porównaniu z końcem czerwca 2004 roku. Jednocześnie, baza depozytów terminowych zwiększyła się o 10,6% do poziomu 12 545,9 mln zł.

Na koniec czerwca 2005 roku wartość zobowiązań grupy z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych wyniosła 1 307,6 mln zł i przekroczyła poziom sprzed 12 miesięcy o 44,1%. Wzrost ten powstał za sprawą kolejnych emisji trzyletnich obligacji własnych spółek BZ WBK Leasing S.A. oraz BZ WBK Finanse i Leasing S.A. Z całkowitej kwoty zobowiązań z tytułu dłużnych papierów wartościowych, 727 mln zł dotyczy obligacji zaoferowanych przez obie spółki leasingowe, natomiast reszta, tj. 580,6 mln zł, stanowi zobowiązanie banku z tytułu sprzedaży obligacji własnych wprowadzonych na rynek do końca 2003 roku. Od tego czasu bank nie przeprowadził żadnej emisji własnych papierów wartościowych.

Łączne zasoby depozytowo-oszczędnościowe Grupy Kapitałowej Banku Zachodniego WBK S.A., obejmujące depozyty klientów oraz obligacje własne, wyniosły na koniec czerwca 21 355,7 mln zł i były wyższe niż przed rokiem o 11,9%.

Portfel kredytowy

Na koniec czerwca 2005 roku należności brutto od klientów wyniosły 14 532,1 mln zł, zmniejszając się w skali roku o 3,8%. Rynek kredytów dla podmiotów gospodarczych wykazywał w dalszym ciągu oznaki stagnacji, natomiast kredyty dla ludności systematycznie rosły. Portfel należności od klientów indywidualnych osiągnął wartość 2 982,6 mln zł i zwiększył się w ciągu 12 miesięcy o 5,2%. Akcja kredytowa rozwijała się najszybciej w zakresie portfela kredytów

gotówkowych (+40,3%) oraz należności z tytułu kart kredytowych (+9,3%). Utrzymywał się też popyt na leasing oferowany przez spółki zależne, tj. BZ WBK Finanse & Leasing S.A. i BZ WBK Leasing S.A. Należności z tytułu leasingu wzrosły w ciągu 12 miesięcy o 11,9% do poziomu 1 508,1 mln zł.

Największy udział w strukturze należności kredytowych Grupy Kapitałowej Banku Zachodniego WBK S.A. miały kredyty gospodarcze, które stanowiły około 70% portfela brutto. Udział kredytów dla ludności wynosił 20%.

Portfel należności grupy był dobrze zdywersyfikowany. Nie wystąpiła w nim branża dominująca, a największy pojedynczy udział wynosił 9,9% i dotyczył obsługi nieruchomości.

Jakość portfela kredytowego Grupy Kapitałowej Banku Zachodniego WBK S.A. uległa w ciągu roku dalszej poprawie. Na koniec czerwca 2005 roku należności od klientów - zakwalifikowane do kategorii zagrożonych (bez odsetek) - stanowiły 7,9% portfela brutto wobec 10,7% rok wcześniej.

Oprocentowanie kredytów i depozytów

W I połowie 2005 roku, podobnie jak w okresach poprzednich, stosowane przez bank oprocentowanie kredytów gospodarczych i depozytów terminowych powiązane było ze stopami rynku międzybankowego (WIBOR). Na bazie decyzji Rady Polityki Pieniężnej oraz zmian rynkowych stóp procentowych, Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami (ALCO) ustalał oprocentowanie depozytów bieżących, terminowych oraz kredytów dla ludności.

Ocena wiarygodności finansowej

W dniu 5 października 2004 roku międzynarodowa agencja ratingowa Fitch Ratings, Ltd. przyznała następujące oceny wiarygodności finansowej dla Banku Zachodniego WBK S.A.:

- długoterminowy: A
- krótkoterminowy: F1
- indywidualny: C/D
- wsparcia: 1
- perspektywa utrzymania oceny długoterminowej: stabilna

24 marca 2005 roku Fitch Ratings Ltd. zmienił perspektywę utrzymania oceny długoterminowej ze stabilnej na pozytywną w związku z analogiczną zmianą perspektywy długoterminowego ratingu suwerennego Polski („BBB+”).

Rating długoterminowy, krótkoterminowy oraz rating wsparcia uwzględnia potencjalne wsparcie od właściciela banku Allied Irish Banks plc. Ogranicza go krajowy pułap ratingu dla Polski wynoszący „A”.

III. Rozwój działalności

III.1. Bank Zachodni WBK S.A.

Strategia marki Banku Zachodniego WBK S.A.

Realizacja misji banku

W I połowie 2005 roku Bank Zachodni WBK S.A. kontynuował wdrażanie strategii "Po pierwsze klient", którą definiuje misja strategiczna w następującym brzmieniu:

„Gdziekolwiek działamy, klienci będą nas cenić za wyróżniającą się jakość naszej oferty, która pozwoli nam osiągnąć nadzwyczajny wzrost zysku.”

Zgodnie z tym przesłaniem, celem wiodącym banku jest wypracowanie wizerunku instytucji wyjątkowej na rynku usług finansowych, umacniającej więzi z klientami i aktywnie dbającej o ich interesy. Wykreowanie i utrwalenie takiej percepcji banku wymaga koncentracji na jakości marki, dla której fundamentalne znaczenie mają trzy atrybuty: Godny Zaufania, Partnerski, Innowacyjny.

Aby zasłużyć na opinię godnego zaufania, Bank Zachodni WBK S.A. stara się zapewnić klientom obsługę spełniającą bardzo wysokie wymagania pod względem bezpieczeństwa, niezawodności, dostępności, przejrzystości polityki cenowej, jasnej i uczciwej komunikacji.

Innowacyjność banku wyraża się w dążeniu do ciągłego doskonalenia oferty produktowej oraz udostępniania najnowszych technologii bankowych z myślą o coraz lepszym zaspokajaniu potrzeb klientów.

Bank rozwija ideę partnerstwa, utrwalając przekonanie klientów, iż jest instytucją przyjazną, szybką w działaniu, oferującą atrakcyjne warunki finansowe, troszczącą się o satysfakcję klienta. Wartości te podkreśla hasło korporacyjne banku "Warto być razem". Przejawiają się one w codziennych kontaktach z klientami, aktywnym podejściu do ich potrzeb, dążeniu do oferowania wysokiej klasy produktów oraz przestrzegania ściśle określonych terminów obsługi klienta.

Główne kierunki rozwoju biznesu w 2005 roku

Biznes plan na 2005 rok, opracowany zgodnie z założeniami strategii banku, przewiduje realizację inicjatyw w kluczowych liniach produktowych: kredyty mieszkaniowe, kredyty gotówkowe, karty kredytowe, kredyty dla małych i średnich firm, leasing, faktoring, konta osobiste, rachunki bieżące firm, depozyty terminowe ludności i firm, produkty ubezpieczeniowe, produkty inwestycyjne, operacje dewizowe, zewnętrzne kanały dystrybucji, obszar operacji i wsparcia biznesu.

Zaplanowane i sukcesywnie wdrażane projekty biznesowe wspierają realizację celów finansowych banku, tworząc warunki niezbędne do skutecznego pozyskiwania nowych klientów oraz budowania lojalności i przywiązania dotychczasowych. Aby zapewnić sobie przewagę konkurencyjną, bank rozszerza i doskonali ofertę produktów, upraszcza i automatyzuje procesy bankowe, skraca czas oczekiwania na produkty i usługi, wykorzystuje zaawansowane narzędzia CRM w procesie sprzedaży, organizuje skuteczne kampanie marketingowe i rozbudowuje zewnętrzne kanały dystrybucji.

Bank Zachodni WBK S.A. stawia sobie za cel optymalizację dochodów z poszczególnych linii biznesowych. Jednocześnie, w obszarach ostrej rywalizacji o klienta wykazuje się elastycznością w podejściu do ceny i ryzyka. Przejawem takiej postawy są ciekawe promocje cenowe, zmiana formuły cennika w obsłudze rachunków bieżących i kont osobistych oraz zwiększenie dostępności kredytów dla ludności do poziomu porównywalnego z bankami konkurencyjnymi.

Segmentem o strategicznym znaczeniu dla banku pozostają klienci Premium (firmy i klienci indywidualni) charakteryzujący się ponadprzeciętnym poziomem dochodów i wysoką aktywnością

bankową. Bank zapewnia im zindywidualizowaną i kompleksową obsługę odpowiednio wyszkolonych i wyposażonych doradców oddziałowych (narzędzia CRM, zaplecze operacyjne). Dla największych przedstawicieli tego segmentu zarezerwowano odrębny standard obsługi pod bezpośrednim nadzorem Centrów Bankowości Korporacyjnej. Oferta dla klientów Premium - z jej szerokim asortymentem produktów oszczędnościowo-inwestycyjnych i kredytowych - stanowi jedną z wiodących propozycji na rynku. Dodatkową wartość stanowią rozwiązania wprowadzone w okresie minionego półrocza, m.in. nowa abonamentowa wersja Konta24 Prestiż oraz zwiększony poziom dostępności produktów kredytowych. Indywidualne relacje z klientami Premium oraz wspomagające ten proces narzędzia informatyczne umożliwiają trafne rozpoznawanie ich potrzeb i lepszą skuteczność sprzedaży związanej, co powinno przekładać się na systematyczny wzrost dochodowości z tego segmentu.

W celu pobudzenia klientów z segmentu Classic do większej aktywności bankowej, bank adresuje do nich liczne kampanie sprzedażowe. Wiele inicjatyw przypadających na I połowę 2005 roku, w tym m.in. zwiększenie dostępności oferty kredytowej dla klientów indywidualnych oraz obniżenie prowizji pobieranych od nowych klientów za prowadzenie rachunków firmowych, przeprowadzonych zostało z myślą o zaktywizowaniu i rozszerzeniu bazy klientów reprezentujących ten segment rynku.

Polityka kredytowa

Podstawy regulacyjne polityki kredytowej banku

Bank Zachodni WBK S.A. prowadzi politykę utrzymywania wysokiej jakości portfela kredytowego poprzez stosowanie zasad udzielania i monitorowania kredytów, które minimalizują ryzyko kredytowe.

Na politykę kredytową banku składa się zbiór zasad i wytycznych zawartych w systemie procedur i polityk kredytowych, wydawanych w formie uchwał zarządu oraz członków zarządu. Do głównych podręczników kredytowych należą:

- podręcznik obsługi kredytowej dla ludności,
- podręcznik obsługi kredytowej firm komercyjnych regulujący proces kredytowy przy zaangażowaniach do 4 mln zł,
- podręcznik kredytowy Centrum Bankowości Korporacyjnej regulujący proces kredytowy przy zaangażowaniach powyżej 4 mln zł,
- podręcznik zabezpieczeń.

W Banku Zachodnim WBK S.A. funkcjonuje ponadto szereg polityk kredytowych, odnoszących się do najważniejszych zagadnień i obszarów kredytowych. Należą do nich w szczególności:

- instrukcja "Kompetencje kredytowe",
- „Zasady ustalania kompetencji kredytowych dla ekspozycji niezabezpieczonych” (załącznik do Instrukcji „Kompetencje kredytowe w Banku Zachodnim WBK S.A.”), które zastąpiły politykę wyceny zabezpieczeń,
- polityka kredytów i gwarancji dewizowych,
- polityka finansowania jednostek samorządu terytorialnego,
- polityka finansowania klientów z kategorii „pod obserwacją”,
- polityki branżowe.

Poszczególne produkty kredytowe zostały szczegółowo uregulowane w odpowiednich zasadach funkcjonowania.

System obowiązujących w banku kompetencji reguluje odpowiednia Instrukcja. Zakres kompetencji określa imienny dokument "Indywidualnych kompetencji kredytowych". Jest on

zróżnicowany w zależności od umiejętności kredytowych osób uczestniczących w procesie kredytowym. Ponadto, występuje zróżnicowanie kompetencji dotyczące ekspozycji zabezpieczonych i niezabezpieczonych w formach określonych w Instrukcji „Kompetencje kredytowe w Banku Zachodnim WBK S.A.”

Wprowadzane w banku procedury i polityki kredytowe podlegają zatwierdzeniu przez Forum Polityk Kredytowych, które składa się z przedstawicieli Pionu Kredytowego, Pionu Ryzyka, Pionu Strategii oraz Pionu Relacji z Klientami i Sprzedaży.

Wystawione tytuły egzekucyjne

W I połowie 2005 roku wystawiono 675 tytułów egzekucyjnych o wartości 52,8 mln zł, w tym:

- kredyty detaliczne - 565 sztuk na kwotę 7,7 mln zł
- kredyty mieszkaniowe - 25 sztuk na kwotę 2,7 mln zł
- kredyty gospodarcze - 85 sztuk na kwotę 42,4 mln zł

Opis udzielonych gwarancji

Według stanu na dzień 30 czerwca 2005 roku, zobowiązania gwarancyjne banku wyniosły 791,6 mln zł wobec 727,8 rok wcześniej. Najczęściej udzielane rodzaje gwarancji to: gwarancja zapłaty, gwarancja dobrego wykonania kontraktu, gwarancja przetargowa (wadialna), gwarancja zwrotu zaliczki, gwarancja spłaty kredytu, gwarancja celna. Zgodnie z Regulaminem świadczenia usług kredytowych na cele niekonsumpcyjne, bank udziela poręczeń według prawa cywilnego (głównie: poręczenie spłaty kredytu lub pożyczki, zapłaty za towar lub usługę, zwrotu zaliczki, dobrego wykonania kontraktu, celne, przetargowe-wadialne i inne) oraz według prawa wekslowego (głównie: poręczenie spłaty kredytu lub pożyczki, zapłaty za towar lub usługę i inne).

Proces wystawiania gwarancji i poręczeń oraz zakres wymaganych informacji jest analogiczny do tego, jaki obowiązuje w odniesieniu do kredytów. Odpowiednie regulacje zawarte są w Podręczniku Obsługi Kredytowej Firm Komercyjnych oraz Podręczniku Kredytowym Centrum Bankowości Korporacyjnej.

Rozwój obsługi klientów

Segmentacja i CRM

Rok 2005 jest pierwszym rokiem funkcjonowania rozwiązań wdrożonych w ramach Programu Segmentacji i CRM. Pozwalają one na zróżnicowanie sposobu obsługi oraz oferty produktowej do wymagań i potencjału biznesowego poszczególnych segmentów firm i klientów indywidualnych. Nowy model działania oraz postępująca migracja operacji bankowych do kanałów elektronicznych umożliwiły doradcom proaktywne podejście do potrzeb klientów klasy Premium oraz skoncentrowanie całej uwagi na bezpośredniej obsłudze i budowaniu wzajemnych relacji. Zarządzanie relacjami z klientami ułatwia specjalistyczna infrastruktura informatyczna, która jest ciągle doskonalona. Docelowo pozwoli uzyskać pełny obraz klienta, co jeszcze bardziej zwiększy efektywność podejmowanych działań.

Uruchomienie modelu działania w oparciu o koncepcję CRM stanowi pierwszy etap realizacji długookresowej strategii budowania relacji z klientami, która zapewnić ma bankowi trwałą przewagę konkurencyjną i wzrost dochodów w długiej perspektywie czasu. Kolejny krok to powołanie jednostki organizacyjnej odpowiedzialnej za koordynację działań zmierzających do optymalizacji systemu CRM, rozwój umiejętności i kompetencji pracowników, planowanie i monitorowanie kontaktów z klientami, pozyskiwanie i przetwarzanie informacji o klientach oraz opracowywanie i wdrażanie inicjatyw wspierających sprzedaż (kampanie sprzedażowe, programy lojalnościowe, sprzedaż

wiązana). Cele te od początku bieżącego roku realizuje Departament CRM i Kampanii Sprzedażowych.

Zarządzanie jakością obsługi

W I półroczu 2005 roku strategia Banku Zachodniego WBK S.A. w zakresie podwyższania jakości obsługi klientów koncentrowała się na rozwoju współpracy między jednostkami organizacyjnymi banku, utrwalaniu standardów jakości obsługi klientów zewnętrznych oraz podnoszeniu poziomu obsługi reklamacyjnej.

- ***Optymalizacja współpracy w ramach organizacji***

Dążenie do optymalizacji współpracy między poszczególnymi jednostkami organizacyjnymi banku wynika z przekonania, iż wyższa jakość współpracy wewnątrz organizacji przełoży się na lepszą obsługę klienta zewnętrznego. Punkt wyjścia do takich działań stanowią wyniki badania satysfakcji klienta wewnętrznego przeprowadzone w IV kwartale 2004 roku. W oparciu o raporty odzwierciedlające poziom satysfakcji współpracujących jednostek organizacyjnych, poszczególne zespoły i departamenty przygotowały działania naprawcze i przystąpiły do ich wdrażania.

- ***Standardy obsługi pierwszego kontaktu***

Aby zapewnić klientom wyróżniającą się obsługę, bank monitoruje i utrzuca stosowanie w oddziałach standardów obsługi pierwszego kontaktu, które kształtują pozytywny wizerunek organizacji od pierwszych minut rozmowy pracownika z klientem. W I połowie 2005 roku Menedżerowie Jakości Obsługi regularnie wizytowali oddziały banku, kontrolując przestrzeganie wprowadzonych w ubiegłym roku standardów i prowadząc specjalistyczne szkolenia w tym zakresie.

- ***100% Gwarancji Terminu***

W ramach działań zmierzających do podniesienia jakości oferowanych usług, w dniu 1 lutego 2005 roku wdrożono inicjatywę 100% Gwarancji Terminu. Zgodnie z przyjętymi założeniami, bank nie tylko gwarantuje klientom obsługę wybranej grupy produktów w ściśle określonym terminie, ale także wydaje certyfikaty potwierdzające swoje zobowiązanie i ponosi konsekwencje finansowe w przypadku przekroczenia zadeklarowanego czasu obsługi (upusty cenowe, zwolnienia z opłat, wypłaty gwarancyjne). Inicjatywą objęte zostały następujące produkty: kredyt hipoteczny, karta kredytowa, kredyt gotówkowy, leasing AUTOSTRADA, usługa BZWBK24 Internet, polecenia wypłaty SWIFT, przekaz pieniężny Western Union. Realizacja programu 100% Gwarancji Terminu świadczy o efektywności procesów operacyjnych oraz sprawnym nadzorze nad poszczególnymi etapami procesu sprzedaży produktów, co wzbudza większe zaufanie klientów do banku.

- ***Obsługa reklamacyjna***

W trakcie okresu sprawozdawczego, w Banku Zachodnim WBK S.A. zintensyfikowano działania na rzecz podniesienia jakości obsługi reklamacyjnej. W I połowie 2005 roku przeszkolono 370 pracowników oddziałów, którzy wspierać będą Rzecznika Klienta w sieci placówek bankowych. W ten sposób, bank wyróżni na rynku nie tylko fakt posiadania instytucji Rzecznika Klienta, ale również łatwy dostęp do osób rozpatrujących reklamacje.

Rozwój produktów i usług (wg podstawowych linii produktowych)

Kredyty hipoteczne dla ludności

Zgodnie z założeniami strategii rozwoju kredytów mieszkaniowych, bank kładzie nacisk na aktywną sprzedaż kredytów złotych oraz dalszy wzrost portfela kredytów w walutach obcych dla obcokrajowców. Równolegle, kontynuuje ostrożną politykę ryzyka kredytowego oraz utrzymuje ograniczenia w zakresie sprzedaży kredytów w walutach obcych dla klientów uzyskujących dochody w złotych.

W trakcie I połowy 2005 roku ofertę kredytów hipotecznych dla klientów indywidualnych poddano istotnym modyfikacjom proceduralnym i cenowym. W wyniku weryfikacji polityki kredytowej dla ludności, zastosowano nową metodologię ustalania zdolności kredytowej, która zwiększyła dostępność kredytów hipotecznych w złotych. W ramach prac zmierzających do uproszczenia i automatyzacji procesu kredytowego, uruchomiony został system oceny scoringowej wniosków o kredyt hipoteczny. Kierując się oczekiwaniami klientów i tendencjami rynkowymi, bank zwiększył atrakcyjność cenową swojej oferty, wprowadzając z początkiem marca promocyjne stawki oprocentowania dla złotych kredytów mieszkaniowych oraz kredytów Business Locum. W przygotowaniu znajdują się kolejne zmiany, które uproszczą i ujednolicią zakres dokumentacji składanej przez klienta oraz zwiększą przejrzystość oferty banku.

Najważniejsze walory oferty Banku Zachodniego WBK S.A. tj. brak ryzyka kursowego, stabilne i jasne warunki cenowe, roczne ubezpieczenie nieruchomości, wykorzystano w przekazie reklamowym kampanii kredytu mieszkaniowego prowadzonej w II kwartale br. pod hasłem "Śpij spokojnie. Masz bezpieczny kredyt mieszkaniowy". Dodatkowy atut banku to gwarancja podjęcia wiążącej decyzji kredytowej w terminie 7 dni od złożenia pełnego комплекtu dokumentów w ramach standardu obsługi wyznaczonego przez program "100% Gwarancji Terminu".

Dalszy wzrost sprzedaży kredytów hipotecznych realizowany będzie poprzez sieć oddziałów banku we współpracy z podmiotami zewnętrznymi obecnymi na rynku mieszkaniowym i uczestniczącymi w dystrybucji kredytów hipotecznych. Bank zamierza też zwiększyć penetrację wewnętrznych baz klientów poprzez rozszerzenie skali realizowanych kampanii i skuteczniejsze wykorzystanie narzędzi marketingu bezpośredniego.

Kredyty gotówkowe

W wyniku ciągłych modyfikacji, oferta Banku Zachodniego WBK S.A. w zakresie kredytów gotówkowych stanowi jedną z najlepszych na rynku.

W minionym półroczu, zestaw dostępnych produktów rozszerzono o kredyty gotówkowe zabezpieczone certyfikatami funduszu rynku nieruchomości. Ponadto, w wyniku rewizji polityki kredytowej dla ludności oraz zmiany metodologii oceny zdolności kredytowej klientów indywidualnych, osiągnięto znaczny wzrost poziomu dostępności kredytu gotówkowego bez szkody dla wysokiej jakości portfela.

Dzięki zastosowaniu zaawansowanych technologii w procesie obsługi kredytów gotówkowych, znacznemu skróceniu uległ proces podejmowania decyzji kredytowych. Bank uruchamia kredyt gotówkowy w standardowym terminie 24 godzin od otrzymania kompletu dokumentów od klienta, tj. zgodnie z założeniami programu 100% Gwarancji Terminu. Ponadto, wdrożenie profesjonalnych narzędzi do zarządzania relacjami z klientami (CRM), umożliwia identyfikację docelowych grup klientów oraz stosowanie metod sprzedaży bezpośredniej i związanej w odniesieniu do baz klientów o znacznej liczebności.

Zwiększona dostępność kredytowa i technologiczna kredytów gotówkowych, a także promocje cenowe i kampanie sprzedażowe produktu, spowodowały wzrost dynamiki akcji kredytowej (o 72% w porównaniu z II półroczem 2004 roku).

Karty kredytowe

Bank Zachodni WBK S.A. oferuje szeroki wybór kart kredytowych dwóch systemów płatniczych (Visa i MasterCard) w opcjach dostosowanych do potrzeb i potencjału poszczególnych segmentów klientów. Poza kartami kredytowymi o klasycznej konstrukcji, posiada w sprzedaży karty typu affinity oraz karty partnerskie.

W I półroczu 2005 roku bank skoncentrował się na zagadnieniach związanych z migracją kart kredytowych do nowej technologii, zwiększeniem dostępności produktu dla klientów oraz organizowaniem promocji cenowych. Po okresie pilotażowych wdrożeń, rozpoczęto masowe wydawnictwo kart kredytowych z mikroprocesorem nowym klientom, a także proces wymiany pozostałych kart kredytowych z paskiem magnetycznym na karty wykonane w nowej technologii. Zmiany przeprowadzone w duchu nowej polityki kredytowej dla ludności zwiększyły dostępność limitów kredytowych związanych z kartami kredytowymi oraz limitów w rachunku bieżącym. W celu pozyskania nowych klientów, wprowadzono usługę balance transfer, która umożliwia wydanie klientowi karty kredytowej Banku Zachodniego WBK S.A. z jednoczesnym przeniesieniem limitu kredytowego przyznanego w innym banku. Uruchomiono też promocyjną sprzedaż kart kredytowych powiązaną z warunkiem dokonania określonej ilości transakcji.

Kredyty dla firm (MSP)

Oferta banku dla firm wyróżnia się bogatą gamą produktów kredytowych, spełniających różnorodne potrzeby finansowe przedsiębiorstw. Poza standardowymi produktami kredytowymi takimi jak kredyty obrotowe, inwestycyjne, gwarancje bankowe, bank dysponuje zestawem dodatkowych propozycji, które podnoszą jakość jego oferty i dynamizują akcję kredytową. Należą do nich m.in. komercyjne kredyty hipoteczne Biznes Hipoteka, kredyty dla małych i średnich przedsiębiorstw (MSP) refinansowane z funduszy unijnych, produkty kredytowe dla eksporterów, itp.

W I półroczu 2005 roku bank kontynuował prace nad upraszczaniem procesu kredytowego, czego efektem jest przygotowanie do wdrożenia systemu oceny ratingowej dla MSP. Zmiana polityki banku w zakresie finansowania sektora MSP spowodowała konieczność dokonania przeglądu poszczególnych produktów pod kątem zasadności utrzymywania odrębnych zasad i procedur obsługi. Wynikiem tej analizy są rekomendacje w sprawie harmonizacji określonych regulacji i procesów. Podjęte inicjatywy podwyższą dostępność kredytów dla MSP oraz przyczynią się do zwiększenia przejrzystości procedur bankowych.

Strategia Banku Zachodniego WBK S.A. zakłada dalsze umacnianie pozycji na rynku funduszy unijnych. Beneficjentom środków unijnych bank oferuje kredyty o marży niższej niż standardowe kredyty inwestycyjne, zapewniając finansowanie nie tylko tej części inwestycji, która jest refinansowana z dotacji, ale również pozostałych nakładów inwestycyjnych. Obsługuje m.in. jeden z najbardziej atrakcyjnych programów unijnych dla MSP tj. Sektorowy Program Operacyjny "Wzrost Konkurencyjności Przedsiębiorstw" (Działanie 2.3.). W celu zwiększenia dostępności rynkowej kredytów na przedsięwzięcia dofinansowane z Unii Europejskiej, w I półroczu 2005 roku zliberalizowano umowę o współpracy z BGK w zakresie udzielania gwarancji i poręczeń z funduszu Poręczeń Unijnych. Dążąc do zwiększenia potencjału biznesowego, działający w ramach Grupy Kapitałowej, Fundusz Poręczeń Kredytowych POLFUND S.A. złożył wniosek o dokapitalizowanie z funduszy unijnych oraz podpisał umowę z Europejskim Funduszem Inwestycyjnym w sprawie regwarancji portfela poręczeniowego.

Bank pozyskuje nowy biznes MSP dzięki aktywnym działaniom doradców klienta w oddziałach, w tym sieci 170 doradców europejskich, oraz Mobilnym Zespołem Sprzedaży działającym na najbardziej rozwojowych rynkach. Nawiązuje kontakty z obecnymi i potencjalnymi klientami poprzez liczne inicjatywy informacyjno-szkoleniowe poświęcone zagadnieniom związanym z prowadzeniem działalności gospodarczej, pozyskiwaniem dotacji unijnych oraz finansowaniem inwestycji objętych pomocą unijną. Do najważniejszych przedsięwzięć tego typu należą cykliczne imprezy edukacyjne organizowane w ramach Programu Europejskiego Banku Zachodniego WBK S.A., kolejne edycje ogólnopolskich konferencji biznesowych oraz szkolenia realizowane wspólnie z Polską Fundacją Przedsiębiorczości zgodnie z założeniami „Programu lokalnej przedsiębiorczości”.

Konta osobiste

Z początkiem stycznia 2005 roku do dyspozycji klientów indywidualnych oddano zmodyfikowane Konto24 Prestiż. Podstawowa zmiana w ofercie polega na nadaniu produktowi charakteru abonamentowego. W ramach miesięcznej opłaty za prowadzenie rachunku, bank realizuje bezpłatnie podstawowe operacje bankowe (przez bankowość elektroniczną i w oddziałach) oraz wznawia i wydaje karty Visa Electron Prestiż. Dzięki nowej polityce cenowej oraz zniesieniu wymogów ograniczających dostęp klientów do produktu, w I półroczu br. odnotowano wzrost liczby Kont24 Prestiż o 35% w stosunku do końca ubiegłego roku.

W ramach działań zmierzających do uproszczenia dokumentacji i procedur bankowych, w lutym Bank Zachodni WBK S.A. wprowadził nowy wzór umowy zintegrowanej dla klientów indywidualnych, która umożliwia jednocześnie zawarcie umowy rachunku bankowego, karty debetowej oraz usług BZWBK24. Skrócono też pojedyncze umowy obowiązujące w sprzedaży poszczególnych ww. produktów, a także regulacje związane z otwarciem konta. W wyniku przeprowadzonych zmian nastąpiło skrócenie czasu otwarcia konta osobistego o 36%.

Z myślą o zmieniających się wraz z wiekiem potrzebach klientów, Bank Zachodni WBK S.A. opracował proces zarządzania cyklem życia klienta, który dostosowuje pakiet konta osobistego do etapu życia poszczególnych klientów. W maju 2005 roku rozpoczęła się pierwsza edycja centralnego procesu konwersji Kont24: Young, X-tra Student oraz Absolwent na inne pakiety.

Konta bieżące dla firm

W dniu 1 stycznia 2005 roku, Bank Zachodni WBK S.A. wdrożył nową, kompleksową ofertę banku dla małych i średnich przedsiębiorstw. BIZNES PAKIET dostępny jest w trzech wariantach: "Classic" dla mniejszych firm poszukujących taniej i prostej oferty; "Premium" dla klientów oczekujących najwyższych standardów i zindywidualizowanej obsługi; "dla Wolnych Zawodów" czyli przedstawicieli wybranych grup zawodowych. Najważniejsze zmiany to korzystniejsze warunki cenowe za prowadzenie rachunku bankowego dla najmniejszych firm, a także znaczne usprawnienie procesu kredytowego w obsłudze wniosków o kredyt w rachunku bieżącym oraz o leasing samochodu osobowego lub ciężarowego (Leasing AUTOSTRADA).

BIZNES PAKIET oraz jego promocja cenowa spotkały się z bardzo dobrym przyjęciem rynku. Ilość obsługiwanych firm wzrosła w I półroczu 2005 roku o 35% w stosunku do przeciętnej z ubiegłego roku. Jednocześnie, zmniejszył się wskaźnik klientów rezygnujących z usług banku.

Produkty depozytowe i inwestycyjne

Produkty depozytowe Banku Zachodniego WBK S.A. cieszą się uznaniem klientów i są konkurencyjne na tle innych banków, co przekłada się na tempo wzrostu bazy depozytowej ($10,6\% r/r^1$). Najszybciej przyrastały depozyty terminowe w złotych (15%), osiągając na koniec czerwca wartość 10 520,5 mln zł. Klienci indywidualni preferowali lokaty terminowe IMPET, w tym głównie deklarowane na 12 miesięcy. Dużą popularnością cieszyły się też produkty krótkoterminowe: 7 i 14 dniowe oraz 1-miesięczna Lokata24 dostępna wyłącznie poprzez usługi elektroniczne BZWBK24. Przedsiębiorstwa deponowały środki na krótkie terminy, najchętniej na warunkach ustalanych w drodze indywidualnych negocjacji z bankiem.

Tradycyjną ofertę depozytową banku uzupełniają subskrypcje Gwarantowanych Lokat Inwestycyjnych przeznaczone dla klientów poszukujących możliwości realizacji ponadprzeciętnych zysków przy zachowaniu bezpieczeństwa wpłacanego kapitału. W I połowie 2005 roku przeprowadzono dwie emisje Gwarantowanych Lokat Inwestycyjnych: EURO KURS styczeń 2007 oraz AMER INDEX kwiecień 2008. Pierwsza z nich umożliwia realizację zysku w przypadku spadku kursu EUR/PLN, druga natomiast oferuje stałe oprocentowanie oraz dodatkowy zysk w wysokości uzależnionej od zmian indeksu S&P 500.

¹ nie uwzględniając niebankowych podmiotów finansowych ujętych w bilansowej prezentacji "zobowiązań wobec klientów"

Bank zapewnia klientom kompleksową ofertę oszczędnościową dzięki włączeniu do niej produktów spółek zależnych. W oddziałach banku prowadzona jest dystrybucja jednostek funduszy inwestycyjnych Arka reprezentujących pięć podstawowych kategorii tj. fundusz rynku pieniężnego, akcji, obligacji, stabilnego wzrostu i zrównoważony. Fundusze Arka, zarządzane przez spółkę BZ WBK AIB Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. cieszą się niesłabnącą popularnością wśród klientów banku, głównie dzięki znakomitym wynikom zarządzania oraz dynamizującym sprzedaż kampaniom marketingowym.

Poza funduszami inwestycyjnymi, klienci banku mają możliwość inwestowania w atrakcyjnie oprocentowane obligacje trzyletnie emitowane przez spółki: BZ WBK Leasing S.A. oraz BZ WBK Finanse & Leasing S.A. w ramach publicznych programów emisji. Papiery te były dostępne w punktach obsługi Domu Maklerskiego BZ WBK S.A. działających na terenie sieci oddziałów banku (więcej nt. funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez BZ WBK AIB Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. oraz obligacji spółek leasingowych w kolejnej części niniejszego rozdziału poświęconej rozwojowi biznesu w spółkach zależnych).

Produkty ubezpieczeniowe

Bank Zachodni WBK S.A. rozwija ofertę produktów ubezpieczeniowych w celu zwiększenia lojalności swoich klientów oraz pozyskania nowego, stabilnego źródła dochodów pozaodsetkowych.

Udostępnione klientom ubezpieczenia uzupełniają ofertę banku, wspierając jednocześnie sprzedaż kluczowych produktów, tj. kredytów hipotecznych, kart kredytowych i debetowych. Bank podejmuje starania, aby produkty te wyróżniały się na rynku pod względem jakości oraz ceny. Jedną z najnowszych propozycji Banku Zachodniego WBK S.A. jest ubezpieczenie nieruchomości wraz z ruchomościami domowymi i OC, wprowadzone w kwietniu br. we współpracy z Commercial Union TUO S.A. Jest ono adresowane do osób korzystających z kredytu hipotecznego, a także do wszystkich posiadaczy kont osobistych.

W strukturze przychodów banku z tytułu ubezpieczeń dominują ubezpieczenia do kart debetowych i kredytowych, które wprowadzone zostały najwcześniej i objęły swym zasięgiem najszersze grono klientów.

Obszar operacji i wspierania biznesu

- ***Współpraca z międzynarodowymi instytucjami finansowymi***

Bank Zachodni WBK S.A. współpracuje z wieloma bankami i instytucjami finansowymi na świecie, dzięki którym zapewnia klientom kompleksową obsługę operacji zagranicznych. W zakresie płatności utrzymuje bardzo dobre relacje z bankami korespondentami, w tym szczególnie z Deutsche Bank AG, Dresdner Bank AG, Baden-Wuerttembergische Bank AG, JP Morgan Chase, Banca Nazionale del Lavoro Spa. Rozszerza też współpracę z instytucjami para-financeowymi, które realizują przekazy na rachunki beneficjentów w Polsce.

W związku z wprowadzeniem przez Narodowy Bank Polski możliwości rozliczania płatności krajowych w euro (od 7 marca br.) oraz płatności transgranicznych do kwoty 12 500,- euro (od 30 maja br.) za pośrednictwem Krajowej Izby Rozliczeniowej, sposób przekazywania płatności w ramach Unii Europejskiej ulegnie w najbliższych miesiącach przeobrażeniom, co wiązać się będzie między innymi z ograniczeniem roli bankowości korespondenckiej.

- ***Operacje dewizowe***

Ilość płatności zagranicznych zrealizowanych przez bank w I połowie 2005 roku wzrosła o 58% w porównaniu z analogicznym okresem ubiegłego roku. Komunikaty generowane przez bank od wielu lat cechuje bardzo wysoka jakość, która przekłada się na wymierne korzyści dla klienta. Poprawność formatowania pozwala na automatyczne przetworzenie transakcji bez ręcznej ingerencji operatora, minimalizując koszty oraz skracając czas rozliczenia. W minionym półroczu, w uznaniu za poprawne formatowanie komunikatów, Bank Zachodni WBK S.A. otrzymał dwie nagrody od swoich

zagranicznych partnerów: od Bank of New York za płatności klientowskie oraz od JP Morgan Chase Bank za płatności międzybankowe.

Bank Zachodni WBK S.A. od kilku lat pośredniczy w realizacji przekazów gotówkowych Western Union. W I połowie 2005 roku ilość takich transakcji wzrosła o 38% w porównaniu z analogicznym okresem poprzedniego roku. Bank kontynuuje prace nad budową sieci agentów pośrednich realizujących przekazy Western Union poprzez Bank Zachodni WBK S.A.

Oferta banku obejmuje także pełen zakres usług w zakresie rozliczania i finansowania handlu zagranicznego, w tym forfaiting, dyskonto wierzytelności eksportowych oraz prefinansowanie eksportu. Instrumenty finansowania eksportu wykazują największą dynamikę wzrostu i potencjał biznesowy ze względu na łatwość pozyskania funduszy oraz atrakcyjność cenową dla przedsiębiorców. W I połowie 2005 roku zrealizowano 8,5 tys. transakcji tego typu, tj. o 14% więcej niż w tym samym okresie poprzedniego roku.

- ***Karty debetowe***

Oprócz standardowych kart debetowych, Bank Zachodni WBK S.A. wydaje kartę walutową do rachunku Euro, karty „charge” dla klientów instytucjonalnych, karty upominkowe oraz doładowywalne.

Karta doładowywalna została włączona do oferty banku w kwietniu 2005 roku i jest pierwszym tego typu produktem dostępnym na rynku polskim. Wydawana jest na okaziciela bez zbędnych formalności i kosztów, a dostępne na niej środki można wielokrotnie uzupełniać. Instrument umożliwia dokonywanie wypłat z bankomatów oraz realizację transakcji w punktach honorujących karty Visa Electron na całym świecie. Pozwala też na dokonywanie płatności przez internet.

Kolejnym pionierskim przedsięwzięciem banku jest uruchomienie wydawnictwa kart debetowych w bezpiecznej technologii mikroprocesorowej. Po okresie pilotażowym, w II półroczu 2005 roku nastąpi powszechna wymiana kart debetowych w posiadaniu klientów banku. Plany na najbliższą przyszłość przewidują ponadto wdrożenie kolejnych kart okolicznościowych typu pre-paid, uruchomienie usługi CashBack u wszystkich agentów rozliczeniowych w Polsce, rozszerzenie funkcjonalności kart debetowych o płatności internetowe i inne rozwiązania.

Na koniec czerwca 2005 roku portfel ważnych kart debetowych Banku Zachodniego WBK S.A. liczył ponad 1 mln sztuk i nie wykazywał większych odchyłeń w porównaniu ze stanem z końca czerwca i grudnia 2004 roku.

- ***Obsługa kart innych banków***

Bank Zachodni WBK S.A. świadczy usługi w zakresie wydawnictwa i obsługi kart płatniczych na rzecz innych podmiotów, zajmując na tym rynku jedną z wiodących pozycji. Zapewnia swoim klientom nowoczesną infrastrukturę informatyczną oraz dostęp do informacji o transakcjach w czasie rzeczywistym. Udostępnia im też własną sieć bankomatów. Wśród klientów banku znajdują się m.in. Lukas Bank, Nordea Polska, Dominet Bank, mBank, Multibank i banki spółdzielcze. W I półroczu 2005 roku, do grona dotychczasowych klientów dołączył Getin Bank, któremu udostępniono sieć bankomatów Banku Zachodniego WBK S.A. W okresie sprawozdawczym rozpoczęto też wydawanie kart chipowych dla LUKAS Banku oraz kart Visa dla WBS Lubowo.

- ***Usługi powiernicze***

Bank Zachodni WBK S.A. świadczy usługi powiernicze na podstawie zezwolenia Komisji Papierów Wartościowych i Giełd z dnia 9 sierpnia 1999 roku. Adresatem oferty banku są krajowe osoby fizyczne i prawne (w tym fundusze inwestycyjne), a także zagraniczni inwestorzy instytucjonalni obecni na polskim rynku kapitałowym. Zakres wykonywanych czynności powierniczych obejmuje m.in. prowadzenie rachunków papierów wartościowych, rozliczanie transakcji na papierach wartościowych, obsługę zobowiązań emitentów wobec właścicieli papierów wartościowych, reprezentowanie klientów na walnych zgromadzeniach akcjonariuszy spółek. Bank

pełni też obowiązki depozytariusza dla funduszy inwestycyjnych takich jak: Fundusz Inwestycyjny Arka BZ WBK Obligacji FIO, Arka BZ WBK GLOBAL INDEX 2007 FIZ oraz LUKAS Fundusz Stabilnego Wzrostu fio, którymi zarządza BZ WBK AIB Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.

Według stanu na koniec czerwca 2005 roku wartość aktywów przechowywanych przez klientów na rachunkach papierów wartościowych w Banku Zachodnim WBK S.A. osiągnęła blisko 3,3 mld zł.

Bankowość inwestycyjna

Bank Zachodni WBK S.A. uczestniczył w przygotowaniu i realizacji kolejnych publicznych emisji obligacji spółek zależnych: tj. BZ WBK Leasing S.A. oraz BZ WBK Finanse & Leasing S.A. W trakcie I półrocza 2005 roku pierwsza z wymienionych spółek uplasowała na rynku obligacje o wartości nominalnej 69 mln zł, natomiast druga zaoferowała obligacje w wysokości 30 mln zł. Spółki nie zawarły umów o subemisję dla oferowanych obligacji. Do obligatariuszy spółek skierowano Letter of Comfort Banku Zachodniego WBK S.A. Bank przygotował ponadto emisje aranżowane dla trzech klientów zewnętrznych o łącznej wartości 22,9 mln zł, skierowane do wskazanych przez emitentów podmiotów.

W trakcie I połowy 2005 roku Bank Zachodni WBK S.A. pełnił rolę doradcy w organizowanej przez Dom Maklerski BZ WBK S.A. sprzedaży 1.500.000 akcji spółki PBG S.A. przeprowadzonej na rynku wtórnym przez akcjonariuszy-założycieli. Razem z Domem Maklerskim BZ WBK S.A. doradzał podmiotom ubiegającym się o status spółek publicznych, tj. Firmie Handlowej JAGO S.A., TELL S.A. oraz BARLINEK S.A. Pełnił też rolę doradcy w prowadzonej przez Dom Maklerski BZ WBK S.A. ofercie publicznej sprzedaży akcji spółki PEP S.A. na kwotę 35,8 mln zł. Bank uczestniczył w sporządzeniu prospektu emisyjnego oraz udzielił gwarancji związanej z subemisją inwestycyjną. Realizował ponadto szereg innych zadań o charakterze doradczym, będących na różnym etapie zaawansowania i dotyczących publicznych i niepublicznych emisji akcji.

W pierwszym półroczu 2005 roku spółki z portfela inwestycji kapitałowych banku uchwaliły na rzecz Banku Zachodniego WBK S.A. wypłatę dywidend z zysku za 2004 rok w kwocie brutto 73,7 mln zł.

Rozwój kanałów dystrybucji

Sieć oddziałów

Na koniec czerwca 2005 roku sieć oddziałów Banku Zachodniego WBK S.A. liczyła 386 placówek i była podzielona na czternaście regionów nadzorowanych przez trzy makroregiony: w Poznaniu, Warszawie i Wrocławiu. W stosunku do stanu z końca grudnia 2004 roku liczba oddziałów zmniejszyła się o jedną placówkę, natomiast w porównaniu z czerwcem ubiegłego roku ubywało 9 lokalizacji.

Sieć oddziałów Banku Zachodniego WBK S.A. rozciąga się na wszystkie województwa kraju. Największa koncentracja placówek przypada na województwo dolnośląskie, wielkopolskie i mazowieckie, gdzie umiejscowione są głównie na terenie większych miast. Jednostki operacyjne banku obecne są także w takich ośrodkach gospodarczych i administracyjnych kraju jak: Kraków, Łódź, Trójmiasto, Szczecin.

Centra Bankowości Korporacyjnej

Bank Zachodni WBK S.A. prowadzi obsługę klientów korporacyjnych za pośrednictwem pięciu Centrów Bankowości Korporacyjnej: w Warszawie, Wrocławiu, Poznaniu, Krakowie i Gdańsku. Ich głównym zadaniem jest pozyskiwanie i obsługa klientów korporacyjnych posiadających skuteczną strategię biznesową, sprawny zarząd i odpowiednią zdolność kredytową. Przyjęty przez Centra model

działania opiera się na zasadach CRM i wyznacza zatrudnionym tu doradcom wiodącą rolę w zarządzaniu relacjami z klientami. Zakłada też ścisłą współpracę z oddziałami banku prowadzącymi obsługę operacyjną klientów korporacyjnych. Poza decyzjami kredytowymi dotyczącymi klientów korporacyjnych, Centra Bankowości Korporacyjnej podejmują decyzje w sprawie kredytów dla małych i średnich przedsiębiorstw, jeśli przekraczają one kompetencje oddziałów i Centrum Kredytowego.

Zgodnie z przyjętą strategią, Centra Bankowości Korporacyjnej dążą do optymalizacji dochodów poprzez kompleksowe zaspakajanie potrzeb klientów. Oznacza to, że klienci ubiegający się o kredyt otrzymują pełną ofertę banku przygotowaną w oparciu o wszechstronną diagnozę swoich potrzeb. Poza propozycjami kredytowymi, obejmuje ona produkty Skarbu, transakcje finansowania handlu zagranicznego, usługi bankowości inwestycyjnej, pakiety pracownicze, etc.

W I połowie 2005 roku biznes kredytowy rozwijał się w stosunkowo wolnym tempie, niemniej Centra Bankowości Korporacyjnej przeprowadziły kilka kolejnych transakcji inwestycyjnych na rynku nieruchomości. Ponadto, trwały prace nad szeregiem istotnych modyfikacji związanych z organizacją zaplecza (infrastruktura informatyczna, projekt centralizacji wypłat kredytów).

Bankowość elektroniczna

• Bankomaty

W ciągu pierwszych sześciu miesięcy bieżącego roku, Bank Zachodni WBK S.A. udostępnił klientom 12 kolejnych bankomatów, powiększając sieć do 590 instalacji. W ramach działań nad rozwojem efektywności urządzeń bankomatowych, kontynuowano proces optymalizacji przestrzennej sieci, kierując się potrzebami klientów oraz potencjałem biznesowym otoczenia. Poza zmianą lokalizacji szeregu bankomatów, zrealizowano pierwsze instalacje sezonowe z zastosowaniem rozwiązań mobilnych GPRS. Aby zapewnić klientom infrastrukturę techniczną na najwyższym poziomie, w trakcie całego półroczia prowadzono wymianę starszych bankomatów na egzemplarze najnowszej generacji oraz modernizowano pozostałą sieć.

Bankomaty Banku Zachodniego WBK S.A. cechuje wysoka, stale rozwijana funkcjonalność. Wszystkie urządzenia spełniają wymogi standardu kart mikroprocesorowych EMV. Oprócz dokonywania wypłat, ich użytkownicy mogą korzystać z usług dodatkowych, takich jak sprawdzanie salda, zestawienia transakcji, przelew na kartę kredytową Banku Zachodniego WBK S.A., zmiana PIN, aktywacja karty, doładowania telefonów bezabonamentowych (typu „pre-paid”) dla wszystkich operatorów, opłacanie rachunków za telefon abonamentowy sieci Idea, itd. Bank wykorzystuje też dostępne w urządzeniach środki komunikacji z klientem (ekrany, paragony), aby informować o swoich produktach i usługach, nowych lokalizacjach bankomatów, itp.

Dzięki konsekwentnie realizowanym działaniom, Banku Zachodniego WBK S.A. odnotowuje systematyczny wzrost ilości transakcji obsługiwanych w sieci bankomatów.

• BZWBK24

W I połowie 2005 roku Bank Zachodni WBK S.A. kontynuował prace nad rozszerzaniem funkcjonalności i bezpieczeństwa oferty bankowości elektronicznej dla klientów indywidualnych oraz firm. Wprowadzone rozwiązania i usługi, zapewniają pakietowi BZWBK24 czołową pozycję wśród najlepszych serwisów na rynku.

W I kwartale 2005 roku wdrożono pakiet usług „Moja Firma Plus” przeznaczony dla małych i średnich firm korzystających z serwisu BZWBK24. Nowa funkcjonalność umożliwia firmom dokonywanie przelewów wymagających podpisu dwóch osób oraz wygodne i efektywne zarządzanie finansami bez konieczności instalowania dodatkowego oprogramowania. Pozostałe modyfikacje aplikacji BZWBK24 zrealizowane w I połowie 2005 roku obejmują: poprawę ergonomii dokonywania przelewów zagranicznych i walutowych, uruchomienie anglojęzycznej wersji usług dla klientów zagranicznych uwzględniającej możliwość rejestracji klientów nierezydentów i wykorzystanie zagranicznych telefonów komórkowych. Z myślą o podwyższeniu jakości obsługi klientów, usługi

BZWBK24 objęto uproszczoną i zunifikowaną umową konta oraz włączono do programu 100% gwarancji terminu.

W ramach rozwoju funkcjonalności serwisów bankowości elektronicznej, w maju bank udostępnił klientom możliwość doładowywania telefonów na kartę nowego operatora - Heyah. Rozpoczął też współpracę ze znaczącymi akceptantami płatności w sieci Internet w celu uruchomienia systemu płatności internetowych w czasie rzeczywistym, tj. Przelew24.

Bank zapewnia najwyższy poziom bezpieczeństwa usług elektronicznych dzięki wprowadzeniu alternatywnego sposobu logowania do BZWBK24 Internet. Poza standardowym trybem z podaniem numeru NIK i PIN, klienci mogą korzystać z dodatkowego zabezpieczenia w postaci akceptacji za pośrednictwem smsKodu lub tokena. Dzięki renomie najsukuteczniejszego narzędzia zabezpieczającego dostęp do rachunku klienta, smsKod stał się wiodącą metodą autoryzacji w banku.

W porównaniu ze stanem sprzed roku, baza klientów BZWBK24 wzrosła o 118,7 tys., osiągając na koniec czerwca liczebność na poziomie 622,2 tys. Przeważająca większość w tym gronie to klienci indywidualni, stanowiący blisko 83%. Dostęp do internetu, który jest najczęściej wykorzystywanym zdalnym kanałem łączności z bankiem, miało 459,5 tys. osób oraz firm.

W kolejnym półroczu działania banku będą się koncentrować na dalszym rozwoju usług dla sektora SME oraz rozszerzaniu możliwości dokonywania sprzedaży produktów bankowych przez serwis BZWBK24.

- **Minibank24**

Usługi elektroniczne - dostępne w ramach systemu MiniBank24 dla klientów instytucjonalnych - zostały zmodyfikowane dwukrotnie w trakcie minionego półrocza. W pierwszym etapie uruchomiono automatyczną obsługę transakcji w walutach obcych, wprowadzono kontrolę wpisywanych oraz wczytywanych z listy beneficjentów i numerów rachunków oraz dostosowano przelewy na rzecz ZUS do obowiązujących przepisów prawnych.

Sieć instalacji Minibank24 powiększyła się w ciągu 12 miesięcy o 316 i na koniec czerwca składała się z 4,6 tys. jednostek świadczących usługi *office-banking* na rzecz 14,2 tys. klientów. Jest to grupa większa o 1,8 tys. w porównaniu ze stanem z 30 czerwca 2004 roku.

- **Centrum Komunikacji**

Centrum Komunikacji Banku Zachodniego WBK S.A. z siedzibą w Środzie Wielkopolskiej prowadzi wielokanałową sprzedaż (telefoniczną i internetową) oraz akwizycję usług banku, w tym także z wykorzystaniem zewnętrznych baz komercyjnych. Obsługuje klientów codziennie przez całą dobę, włączając weekendy i święta.

W minionym półroczu Centrum Komunikacji kontynuowało sprzedaż wiodących produktów detalicznych Banku, w tym kredytów gotówkowych dla ludności, kart kredytowych, kont osobistych oraz produktów ubezpieczeniowych dla użytkowników kart kredytowych. Świadczyło też pełen zakres usług doradczych i usługowych związanych z funkcjonowaniem produktów kartowych, a także wspierało klientów korzystających z usług BZWBK24.

W pierwszym półroczu 2005 roku zintensyfikowano działania mające na celu pozyskanie nowych klientów i aktywizację sprzedaży produktów, głównie kredytowych. Centrum realizowało aktywne akcje sprzedażowe kierowane do obecnych oraz potencjalnych klientów banku. Kontynuowano też prace nad rozszerzaniem dostępności produktów i wdrożeniem do sprzedaży telefonicznej kolejnych pozycji produktowych. W ramach projektów rozwijających sprzedaż w Internecie, uruchomiono współpracę z zewnętrznym, internetowym portalem finansowym (money.pl), a także udostępniono nowe mechanizmy i narzędzia kontaktu klienta z bankiem typu e-wniosek, internet web callback.

Centrum Komunikacji działa w oparciu o usprawnione i przyjazne dla klienta procedury bankowe, gwarantujące dostarczenie produktu w ściśle określonym czasie, zgodnie z obowiązującymi w organizacji standardami. Konsekwentnie przestrzega przyjętego w banku systemu wartości i zachowań, stawiając klienta na pierwszym miejscu. Dzięki takiej postawie, centrum zajęło pierwsze miejsce w badaniu jakości obsługi klienta przez telefon.

W I połowie 2005 roku Centrum Komunikacji Banku Zachodniego WBK S.A. wykonało sprzedaż kart kredytowych na poziomie całego 2004 roku. Odnotowano także dynamiczny wzrost sprzedaży niezabezpieczonych kredytów gotówkowych w kanale telefonicznym i internetowym. Udział Centrum w sprzedaży każdego z tych kluczowych produktów wyniósł 13%.

Nakłady inwestycyjne

Nakłady inwestycyjne poniesione w I półroczu 2005 roku przez Bank Zachodni WBK S.A. na realizację projektów inwestycyjnych wyniosły 20,4 mln zł i były wyższe niż w analogicznym okresie poprzedniego roku o 8,2%. Z całkowitej kwoty wydatków 15,9 mln zł dotyczyło projektów informatycznych, natomiast 4,5 tys. zł związane było z nieruchomościami i innymi środkami trwałymi.

W grupie przedsięwzięć o charakterze informatycznym, wymienić należy prace nad zastąpieniem dotychczasowej technologii wydawnictwa i akceptacji kart płatniczych na nową technologię z udziałem mikroprocesora. Proces ten spowodował konieczność dostosowania bankomatów do pracy w międzynarodowym standardzie obsługi kart. Równolegle, uruchamiane są dodatkowe zabezpieczenia bankomatów podnoszące standard bezpieczeństwa transakcji płatniczych. W obszarze kredytowym zakończone zostały wdrożenia nowoczesnego systemu, który przejął procesy decyzyjne dla produktów detalicznych oraz procesy związane z nowymi produktami. W ramach prac związanych z dostosowaniem banku do wymogów Nowej Umowy Kapitałowej oraz Międzynarodowych Standardów Rachunkowości, wdrożono Korporacyjną Hurtownię Danych oraz towarzyszące struktury technologiczne. W I półroczu 2005 roku realizowano też kolejne etapy projektu mającego na celu wdrożenie nowej platformy informatycznej do obsługi procesu zarządzania zasobami ludzkimi w banku (więcej na ten temat w części w rozdziale "Zasoby ludzkie i system wartości").

Najważniejszą inicjatywą w zakresie nakładów na nieruchomości i inne środki trwałe była kontynuacja projektu wdrożenia nowoczesnych systemów zabezpieczeń w sieci oddziałów. Wynikiem realizacji projektu będzie wyposażenie placówek w najnowsze rozwiązania techniczne oraz urządzenia, które w znaczny sposób podniosą ich bezpieczeństwo.

III. 2. Spółki zależne objęte konsolidacją pełną

Bank Zachodni WBK S.A. tworzy grupę kapitałową z jedenastoma jednostkami zależnymi. Są to:

- 1) AIB WBK Fund Management Sp. z o.o.
- 2) Brytyjsko-Polskie Towarzystwo Finansowe WBK-CU Sp. z o.o.
- 3) BZ WBK AIB Asset Management S.A.
- 4) BZ WBK Inwestycje Sp. z o.o.
- 5) BZ WBK Faktor Sp. z o.o.
- 6) BZ WBK Finanse & Leasing S.A.
- 7) BZ WBK Leasing S.A.
- 8) Dom Maklerski BZ WBK S.A.
- 9) BZ WBK Nieruchomości S.A.
- 10) BZ WBK Nieruchomości S.A. i Wspólnicy Spółka Komandytowa
- 11) BZ WBK AIB Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. - podmiot zależny od BZ WBK Asset Management S.A.

Podmioty skupione wokół banku to głównie instytucje finansowe prowadzące wyspecjalizowaną działalność w zakresie pośrednictwa obrotu papierami wartościowymi, leasingu, zarządzania aktywami/funduszami, świadczenia usług faktoringowych, dystrybucji produktów ubezpieczeniowych oraz handlu akcjami i udziałami spółek prawa handlowego. Skład grupy, wielowymiarowa współpraca między jej członkami oraz dobra koordynacja działań zapewnia wysoki poziom synergii w ramach całej struktury, zwiększając efektywność poszczególnych jednostek. Poza wieloma innymi formami współdziałania, bank oferuje jednostkom zależnym dostęp do rozległej sieci placówek bankowych, co znacznie rozszerza ich zasięg oddziaływania. Z drugiej strony, usługi i produkty spółek zależnych stanowią ważne uzupełnienie oferty banku i podnoszą jego konkurencyjność na rynku usług finansowych. Niektóre z nich tj. fundusze inwestycyjne, faktoring oraz leasing zostały uwzględnione w strategii korporacyjnej banku realizowanej w ścisłej współpracy z jednostkami zależnymi.

Poniżej zaprezentowano działalność największych spółek zależnych Banku Zachodniego WBK S.A. w I połowie 2005 roku.

Dom Maklerski BZ WBK S.A.

W I półroczu 2005 roku na Warszawskiej Giełdzie Papierów Wartościowych utrzymywała się bardzo dobra koniunktura, czego efektem był wzrost niemal wszystkich wskaźników giełdowych. Jednocześnie, liczne debiuty zwiększyły liczbę notowanych spółek oraz przychody podmiotów obsługujących oferty sprzedaży na rynku pierwotnym.

Obroty giełdowe Domu Maklerskiego BZ WBK S.A. na rynku akcji wyniosły w tym okresie 8.823,9 mln zł i zwiększyły się w skali roku o 66%, przewyższając tempo wzrostu rynku o 19 pp. Wynik ten zapewnił spółce wzrost udziału w rynku akcji do 11,9% z 10,6% na koniec czerwca 2004 roku. Wysoki poziom obrotów był pochodną koniunktury giełdowej oraz konsekwentnych działań domu maklerskiego zmierzających do zwiększenia napływu zleceń od polskich i zagranicznych klientów instytucjonalnych.

Na rynku kontraktów terminowych Dom Maklerski BZ WBK S.A. pośredniczył w zawarciu 578,8 tys. kontraktów, co przekłada się na udział w rynku w wysokości 13,1%. Dzięki wyższej aktywności inwestorów indywidualnych, obroty spółki wzrosły o 33% w stosunku rocznym i przewyższyły tempo wzrostu rynku o 26 pp.

Udział Domu Maklerskiego BZ WBK S.A. w każdym z wyżej wymienionych rynków giełdowych, osiągnął najwyższą wartość w historii firmy. Osiągnięte wyniki uplasowały go na drugim miejscu w kraju na rynku kontraktów terminowych oraz na czwartym miejscu na rynku akcji. Utrzymanie tych pozycji w kolejnych miesiącach będzie dużym wyzwaniem ze względu na

intensywne działania konkurencji, możliwość zdalnego uczestnictwa na giełdzie brokerów globalnych oraz nasycenie rynku ofertami sprzedaży akcji na rynku pierwotnym.

Dobra koniunktura giełdowa miała korzystny wpływ na zainteresowanie spółek możliwością emisji akcji na rynku pierwotnym. Obsługa takich podmiotów stanowi jeden z priorytetów domu maklerskiego w 2005 roku i wymaga ścisłej współpracy z Bankiem Zachodnim WBK S.A., m.in. w zakresie kredytów na zakup akcji. W I połowie 2005 roku Dom Maklerski BZ WBK S.A. pośredniczył w sprzedaży akcji w ofertach publicznych: Zelmer S.A., Polmos S.A., PEP S.A., Lotos S.A. oraz Opoczno S.A.

Dom Maklerski BZ WBK S.A. utrzymał pozycję lidera pod względem ilości prowadzonych rachunków internetowych. Ich liczba wzrosła o 62% w stosunku rocznym i na koniec czerwca 2005 roku wyniosła 19 tys. Spółka osiągnęła wysoki wskaźnik migracji transakcji klientów indywidualnych do zdalnych kanałów dystrybucji, w tym przede wszystkim do internetu. Na rynku akcji ponad 80% obrotów klientów indywidualnych powstało w wyniku zleceń wpływających drogą internetową lub telefoniczną, natomiast na rynku kontraktów terminowych ich udział sięgał 90%. Inwestorzy instytucjonalni, zarówno polscy, jak i zagraniczni obsługiwani byli drogą telefoniczną przez wyznaczone do takich zadań zespoły pracowników.

Wysoką jakość oferty spółki dla klientów indywidualnych potwierdza ranking „Rzeczpospolitej” z dnia 20 stycznia 2005 roku, w którym Dom Maklerski BZ WBK S.A. uplasował się na pierwszej pozycji. Najważniejsze kryteria oceny obejmowały: wysokość prowizji za operacje giełdowe, aktywność na rynku pierwotnym, koszty obsługi rachunku, jakość usług świadczonych za pośrednictwem internetu, ofertę IKE oraz sieć punktów obsługi klientów.

BZ WBK AIB Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.

W marcu 2005 roku wartość aktywów zarządzanych przez fundusze krajowe przekroczyła po raz pierwszy barierę 40 mld zł i do końca I półrocza dynamicznie rosła. W stosunku rocznym tempo wzrostu aktywów rynkowych wyniosło blisko 30%. Istotne zmiany odnotowano w tym czasie w strukturze inwestycji. Klienci funduszy wykazywali niższe zainteresowanie funduszami akcyjnymi, coraz więcej inwestując w dłużne papiery wartościowe.

Podobnie jak w okresach poprzednich, aktywa funduszy zarządzanych przez BZ WBK AIB Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. wyróżniały się na rynku pod względem tempa wzrostu. W stosunku do stanu sprzed 12 miesięcy, ich wartość zwiększyła się o 75% i na koniec czerwca osiągnęła poziom 3 835,4 mln zł. Zgodnie z trendem rynkowym, aktywa Arka BZ WBK Obligacji FIO przyrastały w najszybciej tj. w tempie 151,8% r/r, natomiast wyhamował fundusz Arka BZ WBK Akcji S.A. (25,4% r/r i –1,9% w porównaniu z końcem 2004 roku). Wysokie wzrosty odnotowały ponadto fundusze realizujące mieszaną politykę inwestycyjną (Arka BZ WBK Zrównoważony FIO, Arka BZ WBK Stabilnego Wzrostu FIO oraz Lukas Fundusz Stabilnego Wzrostu fio). Fundusze te osiągają najlepsze wyniki zarządzania i od kilku miesięcy utrzymują się w czołówce funduszy swoich kategorii. Łączna wartość zgromadzonych przez nie środków wzrosła w skali roku o 111,2%.

Pod względem wielkości aktywów, pierwszą pozycję wśród funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez BZ WBK AIB Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. tradycyjnie zajmuje fundusz Arka BZ WBK Ochrony Kapitału FIO, który na koniec czerwca 2005 roku zgromadził 906,7 mln. Fundusz Arka BZ WBK Zrównoważony FIO oraz Arka BZ WBK Stabilnego Wzrostu FIO zajmują odpowiednio drugie i trzecie miejsce z aktywami o wartości 892,6 mln zł i 613,1 mln zł.

W czerwcu 2005 roku dziennik „Rzeczpospolita” (z dnia 15-06-2005 „*Najlepsi w finansach*”) uznał spółkę za najlepsze towarzystwo 2004 roku. BZ WBK AIB Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. zdobyło ten prestiżowy tytuł po raz drugi z rzędu. Ustalając ranking towarzystw eksperci uwzględnili nie tylko sytuację spółki, lecz również dynamikę jej rozwoju, wysokość zwrotu z kapitału (ROE) oraz dynamikę przychodów. Duże znaczenie miały też parametry istotne z punktu widzenia klienta tj. dynamika wzrostu aktywów w ostatnich dwóch latach oraz wyniki inwestycyjne funduszy pięciu podstawowych kategorii. BZ WBK AIB Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.

znalazło się na pierwszym miejscu również w innym prestiżowym rankingu. „Gazeta Giełdy Parkiet” (z dnia 06-07-2005 „*Arka prowadzi*”) uplasowała spółkę na czołowej pozycji zarówno pod względem wskaźników rentowności funduszy mierzonych w skali miesiąca czerwca jak i całego półrocza.

Dzięki wysokiej dynamice sprzedaży wspartej dobrymi wynikami zarządzania oraz działaniami promocyjnymi, udział BZ WBK AIB Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. w rynku wzrósł w ciągu 12 miesięcy z 6,3% do 8,5%, przesuwając spółkę z piątego na trzecie miejsce w kraju pod względem wartości aktywów.

BZ WBK AIB Asset Management S.A.

Wysokie zainteresowanie klientów inwestycjami giełdowymi miało pozytywny wpływ na sprzedaż indywidualnych portfeli oferowanych przez spółkę BZ WBK AIB Asset Management S.A., powodując wzrost aktywów ogółem o 38,1% w porównaniu ze stanem z końca 2004 roku. Podobnie jak fundusze inwestycyjne, nadzorowane przez spółkę portfele wyróżniły się na rynku pod względem wyników zarządzania. Indywidualny Portfel Akcyjny Fundamentalny oraz Indywidualny Portfel Zrównoważony Fundamentalny zajęły czołowe pozycje w swoich kategoriach, osiągając roczne stopy zwrotu na poziomie odpowiednio: 23,8 % oraz 17,5% (za okres od 1 lipca 2004 roku do 30 czerwca 2005 roku).

Na koniec czerwca 2005 roku wartość aktywów pod zarządzaniem BZ WBK AIB Asset Management S.A., łącznie z funduszami inwestycyjnymi BZ WBK AIB Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A., wzrosły w porównaniu z końcem ubiegłego roku o 35,5% do poziomu 4 251,41mln zł.

BZ WBK Finanse & Leasing S.A. oraz BZ WBK Leasing S.A.

Grupa Banku Zachodniego WBK S.A. prowadzi działalność leasingową poprzez dwie spółki, które specjalizują się w finansowaniu odrębnych kategorii przedmiotowych. BZ WBK Finanse & Leasing S.A. koncentruje się na leasingu maszyn i urządzeń (oferta „Maszyneria”) oraz komputerów i sprzętu biurowego (oferta „Biuromania”) dla przedsiębiorstw, natomiast BZ WBK Leasing S.A. specjalizuje się w usługach finansowania pojazdów i środków transportu na rzecz firm (oferta „Autostrada”, „Autotrans”) oraz klientów indywidualnych (oferta „Autostart” oraz leasing medyczny).

Obie spółki starają się zdobyć przewagę konkurencyjną, rozszerzając i modyfikując ofertę produktów, optymalizując procesy sprzedaży i rozwijając kanały dystrybucji. Jednym z ważniejszych przedsięwzięć w okresie I półrocza było wdrożenie usług umożliwiających kompleksowe finansowanie dostawców przedmiotów leasingu współpracujących ze spółkami. Oferta obejmuje finansowanie aktywów dla dostawców środków trwałych oraz ich klientów. Wśród nowych produktów na uwagę zasługuje również pożyczka spółki BZ WBK Finanse & Leasing S.A. na zakup maszyn i urządzeń rolniczych, umożliwiającą otrzymanie dofinansowania ze środków unijnych do inwestycji realizowanych w ramach Sektorowego Programu Operacyjnego dla branży rolniej.

W I połowie 2005 roku spółki leasingowe położyły nacisk na rozwój sprzedaży produktów umożliwiających klientom otrzymanie dofinansowania z funduszy Unii Europejskiej. Nawiązały m.in. współpracę z wyspecjalizowanymi firmami dostarczającymi merytorycznego wsparcia w zakresie pozyskiwania dofinansowania ze środków unijnych dla swoich klientów. Dużym zainteresowaniem klientów cieszyła się w tym okresie oferta leasingu środków trwałych w ramach Sektorowego Programu Operacyjnego Wzrost Konkurencyjności Przedsiębiorstw (Działanie 2.3.).

W minionym półroczu kontynuowano działania na rzecz rozwoju kanałów dystrybucji spółek leasingowych. Dzięki zoptymalizowaniu struktury geograficznej sieci, wzrosła jakość obsługi

w segmencie klientów korporacyjnych oraz rozszerzono wykorzystanie kanałów zewnętrznych (dealerzy samochodów i dostawcy maszyn i urządzeń).

W związku z rozwojem działalności podstawowej, spółki pozyskiwały środki finansowe w drodze emisji obligacji własnych. Kontynuując realizację publicznego programu emisji do maksymalnej kwoty 1 mld zł, spółka BZ WBK Leasing S.A. przeprowadziła w 2005 roku cztery emisje obligacji trzyletnich o łącznej wartości nominalnej 69 mln zł. W ramach I Programu Emisji Obligacji o wartości nie wyższej niż 2 mld zł, spółka BZ WBK Finanse & Leasing S.A. wyemitowała jedną serię obligacji trzyletnich o wartości nominalnej 30 mln zł.

W ciągu I półrocza 2005 roku, obie spółki oddały w leasing aktywa netto w wysokości 425,2 mln zł, tj. o 1 % więcej niż w analogicznym okresie poprzedniego roku. Spadek dynamiki sprzedaży jest konsekwencją efektu wysokiej bazy, powstałej pod wpływem czynników o charakterze makroekonomicznym. Zmiany w otoczeniu prawnym (ustawa o podatku VAT) oraz wstąpienie Polski w strukturę Unii Europejskiej spowodowały zachwianie typowej dla branży leasingowej sezonowości i dynamiczny wzrost popytu na usługi leasingowe w I półroczu 2004 roku. Podobnie jak w okresie porównywalnym, w strukturze sprzedaży spółek dominował leasing pojazdów drogowych. Zgodnie z tendencją rynkową, jego udział zmniejszył się w skali roku z 67,2% do 63,8%, przy jednoczesnym wzroście udziału maszyn.

BZ WBK Faktor Sp. z o.o.

Zgodnie ze strategią korporacyjną, spółka BZ WBK Faktor Sp. z o.o. przejęła w całości obsługę faktoringu w Grupie Kapitałowej Banku Zachodniego WBK S.A. W I półroczu 2005 roku firma świadczyła usługi faktoringu z regresem i bez regresu, (nabywanie wierzytelności handlowych klientów wobec ich odbiorców, zarządzanie portfelem nabytych wierzytelności, finansowanie bieżącej działalności klientów, monitorowanie spłat i dochodzenie wierzytelności oraz przejęcie ryzyka niewypłacalności oraz opóźnienia w zapłacie odbiorców). W dalszej kolejności oferta spółki zostanie rozszerzona o faktoring dla klientów prowadzących niepełną księgowość oraz faktoring międzynarodowy.

Dzięki współpracy z oddziałami Banku Zachodniego WBK S.A., spółka dysponuje jedną z najszerzych na rynku sieci dystrybucji. W I półroczu 2005 roku zapewniła wsparcie Regionalnych Menedżerów Sprzedaży (RMS) dla całej sieci oddziałów banku oraz rozpoczęła aktywne działania w Regionach o największym potencjale, m.in. zatrudniając dodatkowych menedżerów (Poznań, Gdańsk, Warszawa, Wrocław).

W I półroczu 2005 roku wartość skupionych wierzytelności wyniosła 271,8 mln zł i była o 129% wyższa w porównaniu z I półroczem poprzedniego roku. Pod względem wielkości obrotów spółka uplasowała się na 7 miejscu w kraju z udziałem w wysokości 4%. Zaangażowanie z tytułu udzielonego finansowania wyniosło 53,9 mln zł, co oznacza wzrost o 176% w stosunku do zaangażowania na koniec czerwca poprzedniego roku. Wzrost obrotów i zaangażowania możliwy był dzięki pozyskaniu nowych klientów oraz wyższej aktywności dotychczasowych.

BZ WBK Inwestycje Sp. z o.o.

Przedmiotem działalności BZ WBK Inwestycje Sp. z o.o. jest nabywanie i zbywanie akcji i udziałów spółek prawa handlowego oraz innych papierów wartościowych, działalność związana z poszukiwaniem inwestorów dla spółek oraz działalność doradcza i konsultacyjna.

W I półroczu 2005 roku spółka prowadziła działalność w zakresie poszukiwania inwestorów zainteresowanych nabyciem posiadanych przez nią akcji i udziałów.

W dniu 1 czerwca 2005 roku BZ WBK Inwestycje Sp. z o.o. zawarła umowę z Bankiem Zachodnim WBK S.A., na mocy której podjęła zobowiązanie do bezwarunkowego nabycia na rynku regulowanym, prowadzonym przez MTS-CeTO, wszystkich 6 serii obligacji

wyemitowanych przez bank w ramach II Programu Emisji Obligacji Lokacyjnych (II PEOL). BZ WBK Inwestycje sp. z o.o. będzie składać zlecenia kupna na wszystkie obligacje poszczególnych serii, z datą transakcji przypadającą na dzień odkupu, za cenę odkupu przewidzianą dla danej serii obligacji. Pierwsze trzy daty odkupu przypadają w październiku i listopadzie bieżącego roku, trzy kolejne w odpowiednich miesiącach 2008 roku.

IV. Zarządzanie ryzykiem

Zarządzanie kapitałem

Polityka Banku Zachodniego WBK S.A. zakłada utrzymywanie silnej bazy kapitałowej oraz efektywne jej wykorzystanie z korzyścią dla akcjonariuszy.

Na koniec czerwca 2005 roku zasoby kapitałowe banku wyniosły 3 066 mln zł (grupa kapitałowa - 3 203,4 mln zł), natomiast współczynnik wypłacalności ukształtował się na poziomie 16,56% (grupa kapitałowa – 17,01%).

Zarządzanie ryzykiem finansowym

Głównym celem zarządzania ryzykiem finansowym jest prowadzenie efektywnej działalności pozwalającej na rozwój w ramach wyznaczonych parametrów ryzyka. Zarządzanie ryzykiem prowadzone jest w banku w zakresie określonym wspólnie z Grupą Kapitałową AIB i dotyczy trzech głównych obszarów ryzyka finansowego: ryzyka rynkowego, ryzyka kredytowego oraz ryzyka płynności.

Zarząd Banku, który jest odpowiedzialny za zarządzanie ryzykiem, przekazał swoje uprawnienia następującym komitetom: Komitetowi Zarządzania Aktywami i Pasywami (ALCO), Komitetowi Kredytowemu oraz Komitetowi Rezerw. Komitety te odpowiedzialne są za zarządzanie poszczególnymi obszarami ryzyka, monitorowanie na bieżąco ogólnego ryzyka banku oraz kształtowanie bieżącej polityki w określonych przez zarząd ramach.

Zarządzanie ryzykiem kredytowym

Działalność kredytowa Banku Zachodniego WBK S.A. koncentruje się na wzroście portfela kredytowego przy zagwarantowaniu jego wysokiej jakości, dobrej rentowności oraz satysfakcji klienta.

Ryzyko kredytowe banku wynika głównie z działalności kredytowej na rynku detalicznym, korporacyjnym i międzybankowym. Jest ono zarządzane w ramach polityki ustalonej przez Zarząd na bazie przyjętych procesów i procedur kredytowych oraz poprzez system limitów kompetencyjnych dostosowanych do wiedzy i doświadczenia kadry zarządzającej. Stosowany przez bank wewnętrzny system monitoringu oraz klasyfikacji kredytów umożliwia wczesne wykrywanie sytuacji zagrażających pogorszeniem jakości portfela kredytowego.

Forum Kredytowe

W ramach zarządzania ryzykiem kredytowym w Banku Zachodnim WBK S.A. funkcjonuje Forum Kredytowe, którego podstawowym celem jest uzgadnianie i zatwierdzanie polityk kredytowych, najlepszych praktyk branżowych, analiz sektorowych, systemów klasyfikacji kredytowej oraz wyceny ryzyka kredytowego, adresowanych do sieci oddziałów banku i Pionów Centrum Wsparcia Biznesu bezpośrednio odpowiedzialnych za rozwój i wsparcie biznesu. Forum stanowi platformę uzgodnień i komunikacji, która wykorzystuje najlepsze praktyki Dywizji Polskiej i Grupy AIB w obszarze zarządzania aktywami obciążonymi ryzykiem. W skład Forum wchodzi przedstawiciele kierownictwa poszczególnych pionów banku.

Polityki kredytowe

Polityki kredytowe zawierają wytyczne w zakresie określania obszarów występowania specyficznych rodzajów ryzyka, ich pomiaru, a także metod ich minimalizacji do poziomu akceptowanego przez bank (np. ryzyko kursowe w przypadku kredytów walutowych). Polityki kredytowe są zgodne ze standardami Grupy AIB i dostosowane do specyfiki działalności kredytowej Banku Zachodniego WBK S.A.

Jednocześnie, prowadzony w ramach standardowego procesu okresowy przegląd polityk kredytowych ma na celu ich aktualizację i dostosowanie do bieżących potrzeb banku w powyższym zakresie.

Klasyfikacja kredytowa

Realizując strategię Grupy AIB, bank dynamicznie rozwija stosowane narzędzia do oceny ryzyka kredytowego, dostosowując je do rekomendacji Komitetu Bazylejskiego oraz Międzynarodowych Standardów Rachunkowości. Działania te prowadzone są w oparciu o doświadczenie i dobre praktyki Grupy AIB przy istotnym wsparciu zewnętrznych firm doradczych o międzynarodowej reputacji.

W I połowie 2005 roku bank finalizował prace nad wdrożeniem nowych modeli oceny ryzyka kredytowego dla najistotniejszych portfeli kredytowych, w tym klientów komercyjnych i korporacyjnych, klientów MSP oraz kredytów mieszkaniowych.

Tworzenie rezerw

Wdrożenie w styczniu 2005 roku Międzynarodowych Standardów Rachunkowości/ Międzynarodowych Standardów Sprawozdawczości Finansowej (MSR/MSSF) spowodowało, że w banku i spółkach zależnych zmianie uległy m.in. zasady sprawozdawczości finansowej i zasady tworzenia rezerw.

Obecnie rezerwy tworzone według MSR/MSSF odzwierciedlają utratę wartości aktywów kredytowych, która zostaje uznana w przypadku, gdy bank posiada obiektywny dowód na to, że nie będzie w stanie odzyskać należności zgodnie z zawartą umową kredytową. Utrata wartości mierzona jest na podstawie szacunkowej kwoty możliwej do odzyskania. Analizując możliwą utratę wartości należności kredytowych, bank stosuje podejście indywidualne oraz portfelowe.

Za realizację polityki banku w zakresie utrzymywania adekwatnego poziomu rezerw celowych odpowiedzialny jest Komitet Rezerw.

Zwrot z ryzyka

Bank kontynuuje wdrażanie opartych na ryzyku metod wyceny kredytów, alokacji kapitału oraz pomiaru efektywności.

Proces podejmowania decyzji kredytowych

Proces podejmowania decyzji kredytowych, jako element zarządzania ryzykiem, opiera się na systemie limitów kompetencyjnych dostosowanych do wiedzy i doświadczenia pracowników oraz obszarów działalności kredytowej banku (bankowość korporacyjna, komercyjna i detaliczna). Zaangażowania powyżej 15 mln zł akceptowane są przez Komitet Kredytowy, w skład którego wchodzi przedstawiciele kierownictwa najwyższego szczebla.

Bank stale podejmuje działania mające na celu dostarczanie najwyższej jakości usług kredytowych przy jednoczesnym dostosowaniu ich do oczekiwań kredytobiorców i zapewnieniu bezpieczeństwa portfela kredytowego. W tym celu, funkcje zatwierdzania ryzyka transakcji i funkcje sprzedażowe zostały rozdzielone. Podejmowanie decyzji kredytowych oraz nadzór nad jakością portfela kredytowego pozostają w kompetencjach Głównego Oficera Kredytowego oraz podległych mu Dyrektorów ds. Kredytów.

Bank kontynuuje wdrażanie technik scoringowych. Proces ten rozpoczął się od implementacji systemów decyzyjnych oceniających aplikacje kredytowe klientów detalicznych. W bieżącym roku

następuje rozwój platform decyzyjnych i scoringu zachowania się klientów oraz ich rachunków bankowych. Jednocześnie scoringiem zostali objęci klienci sektora MSP oraz kredyty hipoteczne. Działania te mają na celu poprawę zarządzania ryzykiem w portfelu klientów detalicznych, przyspieszenie procesów decyzyjnych oraz spełnienie wymogów rekomendacji Komitetu Bazylejskiego oraz Międzynarodowych Standardów Rachunkowości. Wdrażanie scoringu prowadzone jest głównie za pomocą zasobów wewnętrznych, niemniej, bank korzysta też z pomocy zewnętrznych firm o międzynarodowej reputacji oraz audytorów zewnętrznych.

Przeglądy kredytowe

Przykładając najwyższą wagę do jakości portfela kredytowego, bank dokonuje regularnych przeglądów mających na celu zapewnienie przestrzegania najlepszych praktyk kredytowych, ustalenie rzeczywistej jakości portfela kredytowego, właściwej klasyfikacji i adekwatności rezerw oraz pozwala na obiektywną ocenę profesjonalizmu w zarządzaniu kredytami. Przeglądy dokonywane są przez Departament Zapewnienia Jakości Kredytów, który jest niezależny od jednostek podejmujących ryzyko kredytowe w ramach swoich kompetencji.

Zarządzanie ryzykiem rynkowym i ryzykiem płynności

Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami (ALCO) Banku Zachodniego WBK S.A. odpowiada za strategiczne zarządzanie bilansem zgodnie z zatwierdzoną przez zarząd polityką zarządzania poszczególnymi obszarami ryzyka. Głównym przedmiotem jego działalności jest zarządzanie kapitałem, źródłami finansowania, płynnością, rozpoznawanie ryzyka rynku i zarządzanie nim.

Zarządzanie ryzykiem rynkowym i płynnością odbywa się w banku w granicach określonych przez Grupę AIB i zatwierdzonych przez Zarząd Banku Zachodniego WBK S.A. Polityka ALCO definiuje podstawy zarządzania płynnością oraz ryzykiem stopy procentowej i walutowym, które wynikają ze struktury bilansu banku i grupy.

W skład Komitetu ALCO wchodzi przedstawiciele najwyższej kadry zarządzającej banku.

Zarządzanie ryzykiem rynkowym

Źródłem ryzyka rynkowego są otwarte pozycje w zakresie produktów oprocentowanych, walutowych i kapitałowych, które są narażone na zmiany na rynku.

Podstawowym celem prowadzonej przez Bank polityki w obszarze ryzyka rynkowego jest ograniczenie wpływu zmian zarówno stóp procentowych jak i kursów walutowych na rentowność i wartość rynkową banku, a także podwyższanie dochodów w ramach ściśle określonych parametrów ryzyka.

Praktyka banku w zakresie zarządzania ryzykiem rynkowym jest zgodna z następującymi zasadami:

- kluczowe działania związane z ryzykiem rynkowym zatwierdza zarząd w oparciu o przyjętą politykę,
- zarządzanie ryzykiem rynkowym scentralizowane jest w Pionie Skarbu, zarządza nim wykwalifikowany personel, monitorując przy pomocy odpowiednich systemów i mechanizmów kontrolnych,
- pomiar, monitorowanie poziomu i zgodności z limitami ryzyka rynkowego przeprowadza kadra niezależna od jednostki zarządzającej i generującej ryzyko,

- limity ryzyka podlegają okresowym przeglądom w celu dostosowania ich do strategii i bieżących celów banku,
- działalność banku prowadzona jest w granicach wyznaczonych przez konserwatywne limity kredytowe.

Departament Zarządzania Aktywami i Pasywami na bieżąco identyfikuje oraz transferuje ryzyko rynkowe wynikające z działalności detalicznej i komercyjnej do Pionu Skarbu. Ten z kolei zajmuje odpowiednie pozycje kupna i sprzedaży (m.in. na rynku międzybankowym, papierach wartościowych, transakcjach pochodnych) w celu utrzymania ryzyka na akceptowalnym poziomie oraz realizacji wyższych niż przeciętne marż procentowych.

Do monitorowania ryzyka stopy procentowej i ryzyka walutowego, bank wykorzystuje metodologię wartości zagrożonej (VaR – Value at Risk) - branżowy standard pomiaru ryzyka stopy procentowej i kursu walutowego. Polega ona na zastosowaniu procesu statystycznego w celu określenia największej potencjalnej straty w zakresie wartości ekonomicznej w wyniku wystąpienia niekorzystnej zmiany parametrów rynkowych z określonym poziomem prawdopodobieństwa. Bank stosuje metodologię VaR zarówno w odniesieniu do portfela handlowego jak i bankowego. Poniższa tabela przedstawia wartość zagrożoną ryzykiem, mierzona jako potencjalna miesięczna strata wartości spowodowana niekorzystnymi ruchami stóp procentowych oraz kursów walutowych z 99 procentowym progmem istotności.

<i>Wartość zagrożona ryzykiem w tys. zł</i>		
	<i>30 czerwca 2005</i>	<i>Średnia za I półrocze 2005</i>
Stopa procentowa	9 475	4 641
Kurs walutowy	139	222

Bank zatwierdził także politykę dotyczącą zarządzania strukturalnym ryzykiem bilansu. W celu zachowania stabilnego strumienia dochodów, zainwestowano pasywa niewrażliwe na zmiany stóp procentowych w obligacje Skarbu Państwa. Wszelkie decyzje dotyczące wartości i struktury powyższego portfela podejmuje Komitet ALCO.

Zarządzanie ryzykiem płynności

Zarządzanie ryzykiem płynności w Banku Zachodnim WBK S.A. odbywa się w ramach przyjętej przez bank polityki płynności.

Polityka ta ma na celu zapewnienie pokrycia kontraktowych i warunkowych wpływów środków przez przewidywane/kontraktowe wpływy, bądź sprzedaż aktywów płynnych (głównie papierów dłużnych) w momencie wystąpienia wyjątkowych lub trudnych sytuacji w wyniku działania czynników wewnętrznych (np. nagły wzrost wartości uruchamianych kredytów w ramach przyznanych linii) lub zewnętrznych (np. znaczny spadek płynności na rynku swapów walutowych). Polityka obejmuje wszystkie aktywa i pasywa oraz pozycje pozabilansowe mające wpływ na poziom płynności i wykorzystuje statystyczne badania zachowań bazy depozytowej oraz portfela kredytowego. Przygotowany jest także plan awaryjny mający zastosowanie w przypadku wystąpienia sytuacji krytycznej z punktu widzenia płynności.

Bank zobligowany jest do posiadania niezbędnych środków finansowych do realizacji wszystkich wypłat związanych z lokatami, środkami bieżącymi, wypłatami kredytów, realizacją gwarancji, rozliczeniami. Nie utrzymuje środków pieniężnych w pełnej wysokości, ponieważ - z doświadczenia oraz z prowadzonych analiz - wynika, że pewien procent środków o krótkim okresie zapadalności

będzie ponownie zainwestowany. Przyjęta w banku polityka przewiduje, że powinien on posiadać środki na pokrycie w 100% przewidywanych płatności w horyzoncie 1 miesiąca i nie mniej niż 10% w okresie dłuższym niż miesiąc. Poniższa tabela prezentuje wyznaczone wskaźniki płynności w porównaniu do wymaganych poziomów (dane na dzień 30-06-2005).

		<i>do 1 tygodnia</i>	<i>do 1 miesiąca</i>	<i>powyżej 1 miesiąca</i>
PLN	Wskaźnik prognozowanych wpływów do wypływów	180%	527%	86%
	<i>Wymagany poziom</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>10%</i>
Pozostałe waluty	Wskaźnik prognozowanych wpływów do wypływów	100%	100%	<i>Dodatnie przepływy</i>
	<i>Wymagany poziom</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>10%</i>

Dodatkowo ustalony jest szereg dodatkowych limitów i wskaźników obserwacyjnych m.in. określających maksymalną kwotę konwersji pomiędzy walutami, maksymalny poziom reinwestycji, wskaźnik kredytów udzielonych do depozytów przyjętych.

Poniższa tabela prezentuje zmodyfikowaną lukę płynności netto na dzień 30-06-2005 roku (modyfikacje terminów na podstawie badań bazy depozytowej, kredytowej i przewidywanej możliwości upłynnienia aktywów).

<i>Dane w mln zł</i>	<i>do 1 tygodnia</i>	<i>do 1 miesiąca</i>	<i>do 3 miesięcy</i>	<i>do 6 miesięcy</i>	<i>do 1 roku</i>	<i>powyżej 1 roku</i>
Luka netto - PLN	3 492	-345	-30	38	785	-4 126
Luka netto - pozostałe waluty	-418	-38	-89	-261	205	788
Luka netto	3 073	-383	-119	-223	990	-3 338
Luka skumulowana	3 073	2 690	2 571	2 348	3 338	

Zarządzanie ryzykiem operacyjnym

Ryzyko operacyjne obejmuje zagrożenie stratami wynikającymi z nieodpowiednich procesów wewnętrznych, systemów, błędów ludzkich lub czynników zewnętrznych. Bank Zachodni WBK S.A. prowadzi systematyczne działania mające na celu pełne wdrożenie standardów zarządzania ryzykiem operacyjnym - zgodnych z wytycznymi Komitetu Bazylejskiego - w całej Grupie Kapitałowej.

Zarządzanie ryzykiem operacyjnym w Grupie Kapitałowej Banku Zachodniego WBK S.A. odbywa się na kilku poziomach odpowiedzialności:

- jednostki organizacyjne są odpowiedzialne za zarządzanie ryzykiem operacyjnym występującym w ich działalności (identyfikacja, szacowanie i monitorowanie ryzyka przy wykorzystaniu metodologii samooceny, wdrażanie i monitorowanie efektywności mechanizmów ograniczających zidentyfikowane ryzyka, wyciąganie wniosków z finansowych i niefinansowych incydentów operacyjnych);

- Departament Zarządzania Ryzykiem Operacyjnym odpowiada za koordynację procesu zarządzania ryzykiem operacyjnym (wdrożenie efektywnej struktury zarządzania ryzykiem operacyjnym, rozwój metodologii, wspieranie jednostek, prowadzenie i analizę bazy danych finansowych i niefinansowych incydentów operacyjnych, sprawozdawczość);
- audyt odpowiada za kontrolę i ocenę jakości zarządzania ryzykiem operacyjnym (niezależna ocena jakości procesu zarządzania ryzykiem, standardu identyfikacji ryzyka w jednostkach organizacyjnych oraz efektywności mechanizmów ograniczających ryzyko);
- całość procesów zarządzania ryzykiem operacyjnym nadzorowana jest przez dedykowany tym zagadnieniom Komitet Zarządzania Ryzykiem Operacyjnym (ORMCO).

Bank Zachodni WBK S.A. opracował i wdrożył polityki, standardy i procedury, które regulują zagadnienia związane z zarządzaniem ryzykiem operacyjnym, w tym w szczególności dotyczące struktury i modelu zarządzania ryzykiem operacyjnym, zapobiegania przestępstwom, bezpieczeństwa informacji, raportowania i wyciągania wniosków ze strat operacyjnych, ochrony danych osobowych, prania brudnych pieniędzy, akceptacji produktów i inicjatyw (projektów).

Bank Zachodni WBK S.A. nadzoruje także wdrożenie w Grupie Kapitałowej polityki w zakresie zarządzania ciągłością działania, analizuje potrzeby, przygotowuje i regularnie testuje plany odtworzenia działalności.

V. Zasoby ludzkie i system wartości

Zasoby ludzkie

Według stanu na 30 czerwca 2005 roku, ilość etatów obsadzonych w Banku Zachodnim WBK S.A. wyniosła 7 105 i była niższa o 122 w porównaniu z końcem czerwca poprzedniego roku. Zmniejszenie zatrudnienia jest konsekwencją wdrożenia nowego modelu oddziału zgodnie z założeniami Programu Segmentacji i CRM oraz ciągłego procesu optymalizacji efektywności jednostek biznesowych banku. Zmiany kadrowe w Centrum Wsparcia Biznesu związane są głównie z rozwojem struktury organizacyjnej oraz rosnącymi wymaganiami jakościowymi wobec pracowników.

Ze względu na dynamiczny rozwój biznesu i wynikające stąd nakłady pracy, stan zatrudnienia w konsolidowanych z bankiem spółkach zależnych wzrósł o 53 etaty, osiągając na koniec czerwca poziom 417.

W I półroczu 2005 roku kontynuowano wdrożenia platformy informatycznej wspierającej kompleksowe zarządzanie zasobami ludzkimi - SAP e-HR. Nowe narzędzie dokona głębokiej transformacji procesów i usług związanych z zasobami ludzkimi poprzez wprowadzenie wielu elementów samoobsługi menedżerów i pracowników. W ubiegłym roku oddano do użytku centralny moduł obsługi kadrowo-płacowej, natomiast w roku bieżącym przewiduje się pełne wdrożenie serwisów szkoleniowych oraz modułów związanych z samoobsługą, zarządzaniem efektywnością pracy oraz zarządzaniem wynagrodzeniami.

W ramach działań zmierzających do ugruntowania pożądanej kultury organizacyjnej oraz wykreowania wizerunku banku jako godnego zaufania pracodawcy, Zarząd wprowadził w życie dwie nowe polityki funkcjonujące pod nazwami: „Szacunek i godność w pracy” oraz „Mów otwarcie”. Pierwsza z nich zapobiega zjawiskom dyskryminacji, molestowania seksualnego i mobbingu w miejscu pracy poprzez bieżące monitorowanie i eliminowanie niewłaściwych zachowań. Obowiązujące regulacje są spójne z polskim Kodeksem Pracy, przepisami Unii Europejskiej oraz regulacjami wewnętrznymi Grupy AIB. Polityka „Mów otwarcie” reguluje sposób zgłaszania przez pracowników zjawisk, które mogą zagrażać interesom banku. Zapewnia czytelną i prostą ścieżkę zgłaszania spraw, budzących wątpliwości lub niepokój pracowników, umożliwiając kierownictwu odpowiednio wczesną reakcję i przeciwdziałanie sytuacjom, które mogłyby obniżyć zaufanie klientów, inwestorów i pracowników do banku.

Bank przykłada dużą wagę do doskonalenia umiejętności i kompetencji pracowników. W szkoleniach i programach rozwojowych zorganizowanych przez bank w I połowie 2005 roku wzięło udział 18,7 tys. uczestników. Zdecydowana większość projektów adresowana była do pracowników sieci oddziałów, z czego 64% przeszkolono w systemie e-learning. Główne bloki tematyczne szkoleń przeprowadzonych w I połowie roku wspierały kluczowe inicjatywy biznesowe i dotyczyły następujących zagadnień: produkty strategiczne, techniki sprzedaży zorientowane na pracę zespołową i jakość obsługi, kredytowanie małych i średnich przedsiębiorstw oraz bezpieczeństwo operacji bankowych.

System wartości

Kodeks Etyki Biznesu

Od początku 2004 roku w Banku Zachodnim WBK S.A. obowiązuje Kodeks Etyki Biznesu w wersji przyjętej w całej Grupie AIB. Dokument wyznacza ogólne standardy postępowania i stanowi fundament kultury organizacyjnej Grupy. Wspierają go szczegółowe uregulowania zawarte w stosownych politykach i procedurach bankowych.

Zganie z Kodeksem Etyki Biznesu, we wszystkich aspektach działalności, bank kieruje się wymogami etyki zawodowej, przestrzega prawa oraz postępuje zgodnie z najlepszym modelem ładu korporacyjnego i zarządzania ryzykiem. Tworzy klimat zaufania w relacjach z klientami, pracownikami, udziałowcami i innymi interesariuszami, promując takie wartości jak: uczciwość, profesjonalizm, ostrożność i kompetencje. Opinia organizacji godnej zaufania postrzegana jest jako podstawowy warunek dalszego rozwoju i sukcesu banku. Ponadto, ambicją banku jest, aby ceniono go za partnerstwo i innowacyjność. Będąc organizacją o wysokim poczuciu odpowiedzialności społecznej, bank przyjmuje na siebie obowiązki związane z ochroną środowiska oraz wspiera programy charytatywne i sponsoringowe, obejmujące takie dziedziny jak: środowisko naturalne, edukacja, sport i sztuka.

W Banku Zachodnim WBK S.A. działa Komisja Etyki powołana w I półroczu 2005 roku do rozpatrywania spraw z zakresu etyki biznesu. Do najważniejszych jej zadań należy analizowanie wątpliwych etycznie zachowań, rekomendowanie najlepszych rozwiązań, a także interpretacja i wyjaśnianie kwestii etycznych nie wynikających jednoznacznie z obowiązujących polityk i regulacji wewnętrznych.

Kultura organizacji

Kluczowym elementem strategii marki Banku Zachodniego WBK S.A. jest stałe wzmacnianie pożądanych zachowań korporacyjnych wewnątrz organizacji. W I połowie 2005 roku przeprowadzono szereg działań wspierających rozwój kultury wewnętrznej banku zgodnie z jego podstawowymi wartościami tj. Godny Zaufania, Partnerski, Innowacyjny. Wszystkich pracowników banku zapoznano z wytycznymi strategii „Po pierwsze Klient” na 2005 rok oraz przeprowadzono kaskadową komunikację celów i zadań banku do poziomu poszczególnych zespołów i pracowników. Kontynuowano też program uznaniowy „Kogo doceniasz?” polegający na nominowaniu i nagradzaniu współpracowników za godne naśladowania postawy na stanowisku pracy.

Zasady ładu korporacyjnego

Bank Zachodni WBK S.A. przestrzega zasad ładu korporacyjnego - w wersji rekomendowanej przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie - od 2002 roku. Zgodnie z zaleceniem Giełdy w sprawie utrwalania standardów ładu korporacyjnego, w I półroczu 2005 roku Zarząd i Rada Nadzorcza Banku Zachodniego WBK S.A. zatwierdziły treść i sposób stosowania „Dobrych Praktyk w spółkach publicznych 2005r.” wprowadzonych Uchwałą Rady Giełdy Nr 44/106/2004. Akceptację w tej sprawie wydało też Zwyczajne Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy zwołane w dniu 14 kwietnia 2005.

W banku funkcjonują dodatkowe procedury wewnętrzne wspierające proces należytego przestrzegania dobrych praktyk. Regulaminy Rady Nadzorczej i Zarządu zawierają zapisy wynikające z odpowiednich zasad. Zmiany w Statucie Banku - w zakresie stosowania zasady nr 14 - zostaną uwzględnione po zatwierdzeniu przez najbliższe Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy. Ponad połowa składu Rady Nadzorczej posiada status członka niezależnego. Ponadto, na stronach internetowych

banku, w specjalnej zakładce dla inwestorów publikowane są wszystkie raporty bieżące i okresowe, dokumenty korporacyjne i inne istotne informacje.

Bank w społeczeństwie

Realizacja obowiązków społecznych

Aktywność Banku Zachodniego WBK S.A. nie ogranicza się do działalności komercyjnej. Zgodnie z deklaracją zawartą w Kodeksie Etyki Biznesu, bank angażuje się w sprawy lokalnych środowisk, wspierając różnorodne inicjatywy o charakterze charytatywnym i sponsoringowym.

Działalność charytatywna prowadzona jest w ramach programu "Bank dziecięcych uśmiechów" i koncentruje się na dzieciach z rodzin dotkniętych ubóstwem i bezrobociem. Bank przekazuje środki finansowe na podstawie wniosków instytucji niosących pomoc potrzebującym dzieciom, a także realizuje własne inicjatywy. Jednym z ważniejszych samodzielnych przedsięwzięć banku jest program stypendialny, który uruchomiono z zamiarem wsparcia rozwoju uzdolnionych dzieci z ubogich rodzin. Pierwsi stypendyści banku zostaną wyłonieni w sierpniu 2005 roku.

O zaangażowaniu społecznym i woli wspierania rozwoju fizycznego i kulturalnego dzieci, świadczy również działalność sponsoringowa banku. Bank jest głównym sponsorem cyklu imprez odbywających się pod nazwą „Czwartki lekkoatletyczne”. Ta największa w Europie masowa impreza dla dzieci gromadzi około 200 tys. uczestników z 64 miast i ma na celu aktywizację sportową uczniów reprezentujących najstarsze roczniki szkół podstawowych. Bank otoczył też opieką warsztaty twórcze dla dzieci z domów dziecka „Mój świat po obu stronach kamery” prowadzone przez znanych artystów. Sponsoruje również koncerty Przeglądu Piosenki Aktorskiej we Wrocławiu - jedno z najważniejszych i najbardziej prestiżowych wydarzeń kulturalnych w Polsce.

VI. Struktura własnościowa i władze banku

Struktura własnościowa kapitału akcyjnego Banku Zachodniego WBK S.A.

Według danych w posiadaniu Zarządu Banku Zachodniego WBK S.A. na dzień 30 czerwca 2005 roku akcjonariuszem posiadającym co najmniej 5% ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy banku był AIB European Investments, Ltd. z siedzibą w Dublinie.

<i>Właściciel akcji</i>	<i>Liczba posiadanych akcji</i>	<i>Udział posiadanych akcji w kapitale zakładowym</i>	<i>Liczba głosów na WZA</i>	<i>Udział w ogólnej liczbie głosów na WZA</i>
AIB European Investments Ltd.	51.413.790	70,5%	51.413.790	70,5%

Organy władzy

Zwyczajne Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy

W dniu 14 kwietnia 2005 roku odbyło się Zwyczajne Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy Banku Zachodniego WBK S.A., które zatwierdziło przedłożone przez zarząd jednostkowe i skonsolidowane sprawozdanie finansowe oraz sprawozdanie zarządu z działalności banku i grupy kapitałowej za 2004 rok. Uchwaliło też podział zysku netto i wypłatę dywidendy oraz udzieliło członkom Zarządu i Rady Nadzorczej absolutorium z wykonania obowiązków w 2004 roku. Zwyczajne Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy dokonało wyboru i powołało członków rady nadzorczej banku na następną kadencję (szczegóły opisano poniżej w części poświęconej „Radzie Nadzorczej”). Ponadto, wyraziło zgodę na zbycie praw użytkowania wieczystego nieruchomości przysługujących bankowi na dzień podjęcia uchwały oraz zaakceptowało treść „Dobrych Praktyk w spółkach publicznych 2005r.” wprowadzonych Uchwałą Nr 44/1062/2004 Rady Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. i zatwierdzonych do stosowania w Banku Zachodnim WBK S.A. przez zarząd i radę nadzorczą.

Rada Nadzorcza

Poniżej zaprezentowano skład Rady Nadzorczej Banku Zachodniego WBK S.A. na dzień 30 czerwca 2005 roku.

<i>Funkcja w Radzie Nadzorczej</i>	<i>Skład</i>
Przewodniczący Rady Nadzorczej	Aleksander Szwarec
Zastępca Przewodniczącego Rady Nadzorczej	Gerry Byrne
Członkowie Rady Nadzorczej:	Kieran Crowley
	Waldemar Frąckowiak
	Aleksander Galos
	Declan McSweeney
	John Power
	Jacek Ślotała

Wymienione tu osoby zostały powołane przez Zwyczajne Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy z dnia 14 kwietnia 2005 roku na nową czteroletnią kadencję. W porównaniu ze stanem z końca grudnia 2004 roku, skład liczebny rady zmniejszył się o jedną osobę. Wraz z wygaśnięciem poprzedniej kadencji, działalność w radzie nadzorczej zakończył Pan Marian Górski oraz Pan Don Godson. Do nowo powołanego składu, rekrutującego się spośród członków dotychczasowej Rady (z wyjątkiem dwóch wyżej wymienionych osób), dołączył Pan Kieran Crowley. Funkcję przewodniczącego, którą w poprzedniej kadencji sprawował Pan Marian Górski, powierzono Panu Aleksandrowi Szwarecowi.

Zarząd

Na dzień 30 czerwca 2005 roku Zarząd Banku Zachodniego WBK S.A. działał w następującym składzie:

<i>Funkcja w Zarządzie Banku</i>	<i>Skład</i>
Prezes Zarządu	Jacek Kseń
Członkowie Zarządu:	Declan Flynn
	Michał Gajewski
	Aleksander Kompf
	Justyn Konieczny
	Janusz Krawczyk
	Jacek Marcinowski
	Mateusz Morawiecki
	James Murphy
	Feliks Szyszkowski

W porównaniu z końcem grudnia 2004 roku, w składzie zarządu Banku Zachodniego WBK S.A. wystąpiły następujące zmiany personalne. Pan Cornelius O'Sullivan złożył rezygnację z funkcji członka zarządu z dniem 30 kwietnia 2005 roku z powodu przejścia na emeryturę. Jego obowiązki w zakresie nadzoru nad określonymi obszarami działalności banku przejął Pan Declan Flynn. W dniu 21 czerwca 2005 roku Rada Nadzorcza Banku Zachodniego WBK S.A. powołała Pana Aleksandra Kompfa na stanowisko członka zarządu odpowiedzialnego za Obszar Compliance.

Wynagrodzenia Członków Zarządu i Rady Nadzorczej Banku Zachodniego WBK S.A.

W I półroczu 2005 roku łączna kwota wynagrodzeń (rozumiana jako wartość wynagrodzeń, nagród i korzyści otrzymanych w pieniądzu, naturze lub jakiegokolwiek innej formie, w tym wynikających z programów motywacyjnych lub premiowych opartych na kapitale, włącznie z programami opartymi na obligacjach z prawem pierwszeństwa, zamiennych i warrantach subskrypcyjnych) wypłaconych przez Bank Zachodni WBK S.A. członkom zarządu wyniosła 10 541 tys. zł. W analogicznym okresie poprzedniego roku wartość ta osiągnęła poziom 8 078 tys. zł. W żadnym z ww. okresów osoby zarządzające nie otrzymały wynagrodzenia z tytułu pełnienia funkcji we władzach spółek podporządkowanych.

W I półroczu 2005 roku łączna kwota wynagrodzeń (definiowana jak wyżej) wypłaconych przez Bank Zachodni WBK S.A. członkom rady nadzorczej wyniosła 329 tys. zł wobec 351 tys. W analogicznym okresie poprzedniego roku. W żadnym z ww. okresów osoby nadzorujące Bank Zachodni WBK S.A. nie pełniły funkcji we władzach spółek podporządkowanych.

Oświadczenia Zarządu

Zasady ładu korporacyjnego

Zgodnie z oświadczeniem Zarządu zawartym w raporcie bieżącym nr 15/2005 z dnia 30 czerwca 2005 roku, Bank Zachodni WBK S.A. przestrzega zasad ładu korporacyjnego określonych w „Dobrych praktykach w spółkach publicznych 2005” i wprowadzonych Uchwałą Nr 44/1062/2004 Rady Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. Zasada nr 14 zostanie ujęta w statucie banku po zatwierdzeniu stosownej zmiany przez najbliższe Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy.

Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań

Wedle najlepszej wiedzy Zarządu Banku Zachodniego WBK S.A., półroczne dane finansowe oraz dane porównywalne zaprezentowane w „Półrocznym skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy Kapitałowej Banku Zachodniego WBK S.A. 2005” zostały sporządzone zgodnie z obowiązującymi zasadami rachunkowości i odzwierciedlają w sposób prawdziwy, rzetelny i jasny sytuację majątkową i finansową Grupy Kapitałowej Banku Zachodniego WBK S.A. oraz osiągnięty przez nią wynik finansowy. Zawarte w niniejszym dokumencie półroczne sprawozdanie zarządu zawiera prawdziwy obraz rozwoju, osiągnięć oraz sytuacji (wraz z opisem podstawowych ryzyk) Grupy Kapitałowej Banku Zachodniego WBK S.A. w I połowie 2005 roku.

Wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych

Podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych, dokonujący przeglądu półrocznego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Banku Zachodniego WBK S.A., został wybrany zgodnie z przepisami prawa. Podmiot ten oraz biegli rewidenci spełnili warunki konieczne do wydania bezstronnego i niezależnego raportu z przeglądu, zgodnie z właściwymi przepisami prawa polskiego.

Podpisy Członków Zarządu Banku Zachodniego WBK S.A.:

<i>Data</i>	<i>Imię i nazwisko</i>	<i>Stanowisko</i>	<i>Podpis</i>
28-07-2005	Jacek Kseń	Prezes Zarządu	
28-07-2005	Aleksander Kompf	Członek Zarządu	
28-07-2005	Declan Flynn	Członek Zarządu	
28-07-2005	Michał Gajewski	Członek Zarządu	
28-07-2005	Justyn Konieczny	Członek Zarządu	
28-07-2005	Janusz Krawczyk	Członek Zarządu	
28-07-2005	Jacek Marcinowski	Członek Zarządu	
28-07-2005	Mateusz Morawiecki	Członek Zarządu	
28-07-2005	James Murphy	Członek Zarządu	
28-07-2005	Feliks Szyszkowiak	Członek Zarządu	