

Kultura wewnętrzna Grupy opiera się na zaangażowanych, wyposażonych w odpowiednie kompetencje i zmotywowanych pracownikach, promuje ciągły rozwój zawodowy i osobisty oraz pracę zespołową, respektując indywidualność i potrzeby związane z życiem rodzinnym. W każdym działaniu, Grupa kieruje się najwyższymi standardami etycznymi.

Pozyskiwanie i utrzymywanie klientów

Segment detaliczny

W segmencie detalicznym głównym celem działań akwizycyjnych banku będą osoby wchodzące na rynek usług bankowych, tzw. młodzi (głównie studenci i absolwenci wyższych uczelni) oraz osoby rozpoczynające działalność gospodarczą. Jednym z argumentów przekonujących klientów do podjęcia współpracy z Bankiem Zachodnim WBK S.A. będzie znakomita oferta kont bankowych.

Grupa zwiększy skuteczność działań akwizycyjnych prowadzonych w stosunku do pozostałych grup segmentu detalicznego. Zmobilizuje także zasoby, aby wzmocnić lojalność dotychczasowych klientów oraz zwiększyć zakres i wymiar wartościowy wzajemnych relacji. W tym celu Grupa wykorzysta możliwości informatyczne oraz systemy CRM i wiedzy o kliencie, a także zaoferuje ponadprzeciętną jakość obsługi oraz szeroki zakres produktów oszczędnościowych, kredytowych i rozliczeniowych. Umacniać też będzie pozycję lidera na rynku innowacyjnych produktów oszczędnościowych, budowanych na bazie depozytów, produktów inwestycyjnych i ubezpieczeń.

Wybranim klientom segmentu detalicznego, tj. VIP i Private Banking, zaproponowane zostaną najwyższej klasy standardy obsługi indywidualnej. Unikatowość obsługi polegać będzie na konstruowaniu innowacyjnych i zindywidualizowanych ofert oszczędnościowych i kredytowych oraz wysokich kompetencjach doradców. Obsługa Private Banking prowadzona będzie przez najwyższej klasy specjalistów, we współpracy z renomowanymi międzynarodowymi instytucjami finansowymi, w wyspecjalizowanych centrach.

Klienci segmentu detalicznego będą obsługiwani przez ogólnopolską sieć oddziałów własnych, które uzupełniać będą placówki partnerskie, centrum telefoniczne, Internet, sprzedawcy mobilni i inne kanały dystrybucji.

Priorytetem Grupy Kapitałowej Banku Zachodniego WBK jest doprowadzenie do pełnej integracji kanałów dystrybucji w celu umożliwienia klientom wyboru dowolnej, zgodnej z indywidualnymi preferencjami, formy kontaktu z bankiem i korzystania z niej w pełnym zakresie obsługi. Integracja polegać będzie na rozszerzaniu dostępu do produktów i procesów oraz dostarczaniu doradcom jednolitej informacji o klientach we wszystkich kanałach.

Segment biznesowy

Dla segmentu klientów biznesowych Grupa Kapitałowa Banku Zachodniego WBK rozwinie ogólnopolską sieć centrów biznesowych (Centra Bankowości Biznesowej), zlokalizowanych w najważniejszych ośrodkach gospodarczych kraju. Klienci korporacyjni znajdą się pod opieką dedykowanych jednostek w Warszawie, Poznaniu i Wrocławiu. Wszystkim klientom biznesowym zapewniona zostanie indywidualna obsługa przez odpowiednio przygotowanych doradców. W ramach tego segmentu Grupa Kapitałowa Banku Zachodniego WBK będzie realizować dwa strategiczne działania: dywersyfikację biznesu oraz przeniesienie odpowiedzialności za relacje z klientem na doradców biznesowych. Dywersyfikacja biznesu przebiegać będzie w trzech wymiarach:

- dywersyfikacja portfela kredytowego poprzez równomierną penetrację klientów w przekroju branżowym;
- dywersyfikacja strumienia przychodów w ujęciu geograficznym poprzez wyrównanie udziału w rynku we wszystkich centrach gospodarczych kraju;
- dywersyfikacja strumienia przychodów w ujęciu produktowym poprzez zwiększenie dochodu z produktów pozakredytowych.

Dywersyfikacja oznacza konieczność dalszego rozbudowania oferty, doskonalenia procesów oraz rozszerzania kompetencji doradców klientów biznesowych w celu bardziej efektywnego zaspokajania potrzeb klientów.

Segment bankowości inwestycyjnej

W dobie dekonjunkury, kluczowym zadaniem Grupy jest poszukiwanie nowych źródeł dochodów, konsekwentne utrwalanie prestiżu marki, podnoszenie standardu usług, uzyskiwanie konkurencyjnych wyników inwestycyjnych i poszerzanie udziału w poszczególnych segmentach rynku kapitałowego (funduszy inwestycyjnych, zarządzania aktywami, usług maklerskich), a także wzrost aktywności w pozostałych liniach biznesowych (np. usługi doradcze, transakcje fuzji i przejęć, wykupy lewarowane).

Efektywność operacyjna i kosztowa

Grupa Banku Zachodniego WBK będzie kontynuować wysiłki mające na celu optymalizację bazy kosztowej, w tym m.in.:

- upraszczać procesy operacyjne i obsługi klienta;
- centralizować i automatyzować procesy kontrolne i zaplecze w oddziałach;
- wykorzystywać wszelkie możliwości zmniejszania wydatków poprzez wdrażanie programów oszczędnościowych, optymalizację zarządzania i monitorowanie najważniejszych umów z dostawcami, wykorzystanie nowoczesnych technologii teleinformatycznych, etc.