

- reorganizacja struktur zarządzania siecią oddziałów.
- Podniesienie poziomu obsługi klientów poprzez wdrożenie nowych modeli biznesowych:
 - otwarcie 7 Centrów Bankowości Przedsiębiorstw;
- powołanie Biur Private Banking (Warszawa i Poznań) do obsługi zamożnych klientów.
- Permanentne doskonalenie jakości obsługi klientów.

2. Rozwój działalności Banku Zachodniego WBK S.A.

Kredyty dla ludności

Kredyty hipoteczne

W 2008 roku oferta kredytów hipotecznych Banku Zachodniego WBK S.A. była sukcesywnie modyfikowana pod wpływem dynamicznych zmian w otoczeniu rynkowym. W marcu wprowadzono szereg rozwiązań mających na celu podniesienie przejrzystości i atrakcyjności oferty banku w aspekcie produktowym i cenowym. Między innymi dokonano zmiany terminu stawki bazowej oprocentowania kredytu (z sześciomiesięcznej na trzymiesięczną) w każdej z dostępnych walut oraz zastosowano nową siatkę marż (stałe marże dla poszczególnych kategorii produktów w złotych i w walutach). Korekty przeprowadzone w drugim półroczu były odpowiedzią na rozwój sytuacji na międzynarodowym rynku finansowym, który doprowadził do wzrostu kosztów finansowania kredytów hipotecznych oraz zmiany profilu ryzyka kredytów denominowanych w walutach obcych. Bank sukcesywnie dostosowywał wybrane parametry kredytów złotych i walutowych do zaistniałych warunków rynkowych. Z końcem roku, zgodnie z sugestiami Komisji Nadzoru Finansowego, ograniczył dostępność kredytów hipotecznych udzielanych w walutach obcych.

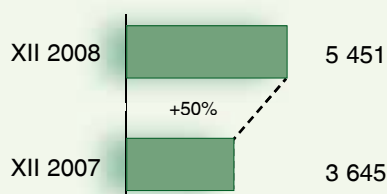
w ciągu 15 minut od wprowadzenia danych do systemu. Jest to obecnie rekordowy na rynku termin, w jakim klient powiadamiany jest o wyniku oceny zdolności kredytowej. Bank wykorzystał zdobytą w tym obszarze przewagę konkurencyjną w przekazie reklamowym kampanii promującej kredyt hipoteczny, którą przeprowadzono w drugim kwartale 2008 roku pod hasłem „15 minut i wiesz, że dostaniesz kredyt. Najszybsza decyzja w Polsce”.

Kredyty gotówkowe

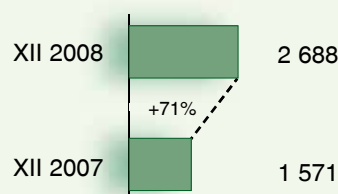
Popyt na kredyty gotówkowe Banku Zachodniego WBK S.A. utrzymał wysoki trend wzrostowy dzięki konfiguracji cech pozytywnie wyróżniających ofertę banku, takich jak: elastyczne podejście do potrzeb kredytowych klienta, indywidualnie ustalane oprocentowanie, szybkość podejmowania decyzji kredytowej (10 minut od złożenia kompletnego wniosku), obsługa dostosowana do potrzeb klienta (różnorodność kanałów dystrybucji i trybów składania wniosków), możliwość wyboru okresu kredytowania oraz wykupienia ubezpieczenia.

System elastycznego kształtowania cen (Individual Pricing), funkcjonujący w banku od 25 sierpnia 2008 roku, umożliwia dostosowanie ceny kredytu gotówkowego

Należności brutto z tytułu finansowania nieruchomości (w mln zł)



Kredyty gotówkowe brutto (w mln zł)



W marcu 2008 roku w sieci oddziałów banku wdrożono proces podejmowania decyzji kredytowych w oparciu o nowe narzędzie – Front Score dla kredytów hipotecznych. Umożliwia ono automatyczne przetworzenie wniosku, określenie potencjału finansowego wnioskodawcy i przekazanie mu decyzji wstępnej

wego (w granicach określonego przedziału) do profilu ryzyka klienta ustalonego według indywidualnej punktacji kredytowej. Przyjęty tryb postępowania zwiększył atrakcyjność oferty banku, zapewniając mu lepszą pozycję na rynku oraz bardziej adekwatny poziom dochodów.