

**Szanowni Państwo,**

w 2004 roku Bank Zachodni WBK osiągnął rekordowe wyniki. Zysk brutto Grupy BZWBK S.A. wyniósł 570 mln zł i był wyższy w porównaniu z 2003 rokiem o 119%, natomiast zysk netto wyniósł 444 mln zł i wzrósł o 245%. Wskutek tego, stopa zwrotu na kapitałach własnych (ROE) wyniosła w przypadku BZ WBK 17,3%, natomiast w przypadku Grupy BZ WBK – 17,2 % i jest to jeden z najlepszych wskaźników na polskim rynku bankowym. Tak dobre wyniki są efektem znaczącego wzrostu aktywności we wszystkich dziedzinach działalności, ale na szczególne podkreślenie zasługują bardzo dobre wyniki osiągnięte w ubiegłym roku przez kluczowe spółki zależne. Podkreślenia wymaga także wzrost o 15,5% funduszy powierzonych przez klientów Grupie Banku Zachodniego WBK oraz dobry na tle całego sektora bankowego wynik działalności kredytowej. Do ubiegłorocznych sukcesów trzeba też zaliczyć trwałe obniżenie kosztów naszej działalności osiągnięte dzięki ciągłemu dążeniu do podniesienia efektywności i dyscyplinie kosztowej.

Największym i najważniejszym projektem realizowanym w ubiegłym roku w Banku Zachodnim WBK było wdrożenie Programu segmentacji i CRM. Proces ten zakończyliśmy w grudniu ubiegłego roku. Wdrożenie Programu segmentacji i CRM pozwoli na zbudowanie lepszych oraz trwalszych relacji z klientami i tym samym znacząco podniesie jakość usług świadczonych przez Bank Zachodni WBK. Inną wartą podkreślenia inicjatywą realizowaną w ubiegłym roku w Banku Zachodnim WBK był program „Wyróżnimy się przez jakość obsługi”. Badania podsumowujące wprowadzanie tego programu potwierdziły, że na przestrzeni minionego roku udało nam się zwiększyć wskaźnik zadowolenia klientów z obsługi oraz zapewnić większą spójność w sieci oddziałów oferujących porównywalną jakość obsługi.

W ubiegłym roku Grupa Banku Zachodniego WBK zanotowała kilka spektakularnych sukcesów, spośród których najważniejsze to doskonałe wyniki funduszy inwestycyjnych Arka. Aż cztery z nich zostały uznane za najlepsze na polskim rynku w 2004 roku. W ubiegłym roku z powodzeniem zakończyliśmy sprzedaż Funduszu Nieruchomości – pierwszego tego rodzaju na polskim rynku. Sukcesem zakończyły ubiegły rok także inne spółki zależne Banku Zachodniego WBK, w tym przede wszystkim Dom Maklerski, który brał aktywny udział we wszystkich najważniejszych ubiegłorocznych prywatyzacjach, w tym także w sprzedaży akcji PKO BP oraz wprowadził kilka znaczących spółek na parkiet warszawskiej giełdy. Muszę podkreślić, że nasz Dom

Maklerski nie tylko znacząco zwiększył swój udział w rynku, ale jego oferta została też uznana za najlepszą dla klientów indywidualnych.

W 2004 roku koncentrowaliśmy się na sprzedaży produktów strategicznych, ale udało nam się także rozszerzyć wachlarz naszej oferty o wprowadzone po raz pierwszy w Polsce chipowe karty pre-paid na okaziciela, a także o kredyt gotówkowy na telefon.

Bank Zachodni WBK jest instytucją wrażliwą społecznie, która od lat prowadzi działalność charytatywną wspierającą dzieci z rodzin ubogich i bezrobotnych. Dzięki naszemu programowi Bank Dziecięcych Uśmiechów w ubiegłym roku przeznaczyliśmy na ten cel ponad 1 milion zł. Aktywnie współpracujemy także z Polską Akcją Humanitarną – dzięki cieszącej się dużym zainteresowaniem karcie „Pajacyk” w 2004 roku ufundowaliśmy dzieciom ponad 111,6 tysięcy obiadów. Bank wspiera też ośrodki naukowe emitując karty affinity, których beneficjentami są polskie uczelnie, między innymi Uniwersytet Jagielloński, Uniwersytet Mikołaja Kopernika, Uniwersytet Wrocławski.

Wyniki osiągnięte przez Bank Zachodni WBK w ubiegłym roku udowadniają, że nasza długoletnia strategia rozwoju jest bardzo efektywna. Rekordowe wyniki to zasługa fundamentów, które położyliśmy w poprzednich latach, a które teraz zaczęły przynosić efekty. Ale sukces 2004 roku nie byłby możliwy bez naszych pracowników – ich wiedza, doświadczenie, zaangażowanie oraz kreatywność stanowią najcenniejszy i największy kapitał Grupy Banku Zachodniego WBK. Dlatego wszystkim pracownikom serdecznie dziękuję za efektywną pracę w ubiegłym roku. Za dobrą i harmonijną współpracę dziękuję także członkom Rady Nadzorczej Banku Zachodniego WBK.