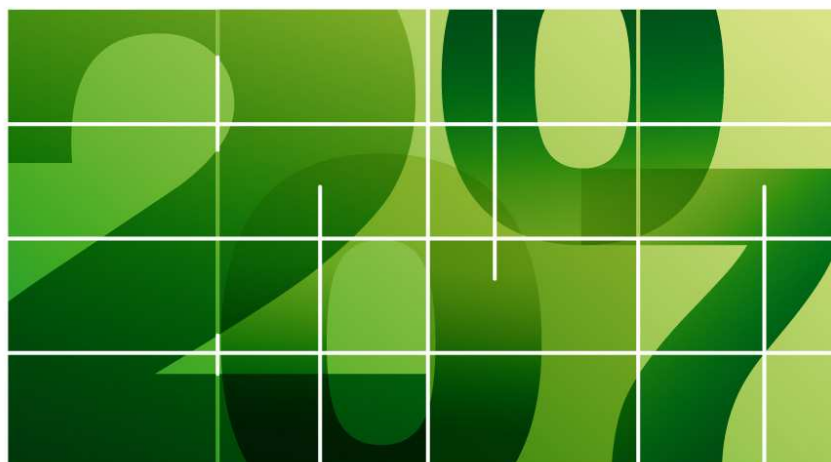




**Sprawozdanie Zarządu
z działalności
Banku Zachodniego WBK S.A.
w 2007 roku**

Spis treści

I.	Przegląd działalności w skrócie	3
II.	Sytuacja makroekonomiczna w 2007 roku	5
III.	Podstawowe informacje.....	7
	1. Historia i obecny status Banku Zachodniego WBK S.A.	7
	2. Polityka kredytowa.....	8
	3. Kurs akcji	9
	4. Ocena wiarygodności finansowej	9
	5. Grupa Kapitałowa Banku Zachodniego WBK S.A.	10
IV.	Sytuacja finansowa w 2007 roku.....	12
	1. Rachunek zysków i strat.....	12
	2. Wielkości bilansowe	16
	3. Podstawowe wskaźniki finansowe	19
	4. Oprocentowanie kredytów i depozytów	19
V.	Rozwój działalności w 2007 roku	20
	1. Główne kierunki rozwoju - przegląd	20
	2. Doskonalenie obsługi klientów	21
	3. Rozwój produktów i usług	23
	4. Rozwój kanałów dystrybucji	32
VI.	Perspektywy dalszego rozwoju.....	35
	1. Strategia na lata 2007-2010	35
	2. Przewidywane warunki realizacji wyniku finansowego w 2008 roku.....	38
VII.	Zarządzanie ryzykiem	40
	1. Zarządzanie kapitałem	40
	2. Zarządzanie ryzykiem finansowym	40
	3. Zarządzanie ryzykiem operacyjnym.....	44
VIII.	Zasoby ludzkie i kultura organizacji	46
	1. Zarządzanie zasobami ludzkimi	46
	2. Kultura organizacji	47
IX.	Ważniejsze wydarzenia i uwarunkowania wewnętrzne	49
	1. Struktura własnościowa kapitału akcyjnego Banku Zachodniego WBK S.A.	49
	2. Organy władzy	49
	3. Zmiany w organizacji zarządzania	52
	4. Nakłady inwestycyjne	52
	5. Nagrody i wyróżnienia.....	53
	6. Pozostałe wydarzenia.....	54
X.	Dodatkowe informacje.....	56
XI.	Oświadczenia Zarządu	59

I. Przegląd działalności w skrócie

***W 2007 roku Bank Zachodni WBK S.A.
osiągnął rekordowy zysk brutto w wysokości 979 mln zł.***

Główne czynniki wzrostu wyniku finansowego:

- ***szybkie tempo rozwoju akcji kredytowej***
- ***znaczny przyrost depozytów***
- ***napływ aktywów do funduszy inwestycyjnych w I półroczu,
w warunkach korzystnej koniunktury giełdowej***
- ***coraz lepsze efekty działalności na rynku bancassurance***
- ***rosnąca efektywność sprzedaży***

Wyniki finansowe

● **Najważniejsze wielkości finansowe i zmiany w ujęciu rocznym:**

- zysk brutto wyniósł 979 mln zł i zwiększył się r/r o 31,4%,
- zysk netto wyniósł 809,5 mln zł i zwiększył się r/r o 36,6%,
- wyższa rentowność kapitału własnego (26,6% wobec 19,6% w 2006 roku),
- przyrost dochodów ogółem o 20,7% w oparciu o szybki rozwój wolumenów biznesowych,
- poprawa wskaźnika efektywności operacyjnej C/I (spadek z 60,5% do 58,5%) przy kontrolowanym wzroście kosztów związanym z rosnącą skalą biznesu oraz realizacją projektów rozwojowych,
- dalsza redukcja wskaźnika kredytów niepracujących (z 5,2% do 2,8%) potwierdzająca wysoką jakość zarządzania ryzykiem kredytowym,
- dodatnie saldo rezerw (0,6 mln zł wobec -26,1 mln zł w 2006 roku) jako efekt trafnych decyzji kredytowych i skutecznych działań windykacyjnych.

Główne czynniki kształtujące wyniki i działalność banku

● **Sprzyjające warunki zewnętrzne, w tym:**

- wzrost gospodarczy i sprzyjający klimat inwestycyjny w Polsce,
- korzystna koniunktura na rynku giełdowym pomimo odwrócenia trendów wzrostowych w II połowie roku pod wpływem kryzysu na amerykańskim rynku finansowym,
- wzrost popytu na rynku kredytów,
- poprawa sytuacji na rynku pracy i wzrost płac,
- podwyżki oficjalnych stóp procentowych,
- zmiany w strukturze oszczędności gospodarstw domowych.

● **Zdywersyfikowany rozwój biznesu:**

- dynamiczny wzrost wolumenów kredytowych: kredytów gotówkowych (+61%), kredytów hipotecznych w złotych (+52%), kredytów dla przedsiębiorstw (+34%),
- znaczny przyrost bazy depozytów (+24% r/r),
- wysoki udział banku we wzroście bazy aktywów funduszy inwestycyjnych BZ WBK AIB Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. (aktywa funduszy zarządzanych przez spółkę wzrosły o 32% r/r pomimo korekt na rynku giełdowym),
- szybki rozwój perspektywicznych linii biznesowych: produkty bancassurance, obsługa obcych instytucji finansowych, usługi doradcze i emisyjne na rynku kapitałowym,
- doskonalenie oferty produktów i usług pod względem funkcjonalnym, proceduralnym i cenowym.

● **Efektywne zarządzanie ryzykiem i kosztami:**

- ciągła optymalizacja procesów kredytowych przy zachowaniu stosownych wymogów ostrożnościowych,
- kontrolowany wzrost kosztów w warunkach rosnącej skali działalności banku oraz konsekwentnej realizacji projektów rozwojowych.

● **Silna orientacja na rozwój jakości obsługi:**

- kompleksowe działania na rzecz podwyższenia satysfakcji klienta z poziomu obsługi,
- rozwój technologii informatycznych w zakresie zarządzania relacjami z klientami (CRM),
- wprowadzenie podstaw zarządzania procesowego.

● **Dynamiczny rozwój kanałów dystrybucji:**

- realizacja koncepcji rozwoju banku poprzez wzrost organiczny (rozbudowa sieci oddziałów, placówek agencyjnych „minibanku” i Sprzedaży Mobilnej),
- wysoki poziom dywersyfikacji i rosnąca efektywność sprzedaży kanałów dystrybucji.

Inne istotne zdarzenia

- Utrzymanie ratingu przyznanego Bankowi Zachodniemu WBK S.A. („A+”) przez Fitch Ratings, Ltd. w 2006 roku.
- Wprowadzenie drugiej edycji programu motywacyjnego dla wyższej kadry kierowniczej.
- Zawarcie umów z Aviva International Insurance Ltd. w sprawie utworzenia dwóch nowych towarzystw ubezpieczeniowych, które będą oferować swoje produkty klientom banku.
- Uzyskanie certyfikatu zgodności z normą ISO 9001:2000 dla procesów objętych Systemem Zarządzania Jakością.

II. Sytuacja makroekonomiczna w 2007 roku

Wzrost gospodarczy

Rok 2007 był kolejnym bardzo pomyślnym okresem dla polskiej gospodarki. Tempo wzrostu PKB było najwyższe od dekady i wyniosło prawie 6,5%, wyraźnie przewyższając większość wcześniejszych prognoz. Tempo wzrostu eksportu utrzymywało się przez cały rok na wysokim, dwucyfrowym poziomie, pozostając istotną składową szybkiego rozwoju gospodarki. Stopniowo zyskiwał na znaczeniu popyt krajowy, podtrzymując na wysokim poziomie dynamikę importu. W efekcie, 2007 rok był drugim z rzędu, w którym saldo wymiany z zagranicą miało ujemny wpływ na tempo wzrostu PKB. Deficyt obrotów bieżących w relacji do PKB zwiększał się dość wolno, m.in. dzięki napływowi transferów finansowych z Unii Europejskiej, i w całym roku pozostał na umiarkowanym poziomie, nie przekraczając 4% PKB. Analizując popyt krajowy, na szczególną uwagę zasługuje dynamiczny wzrost nakładów inwestycyjnych (o ponad 20% r/r), przyczyniający się do modernizacji gospodarki, odnowienia zasobów środków trwałych i tym samym zwiększenia potencjału wzrostu gospodarczego. Konsumpcja prywatna zwiększyła się w ciągu roku o ponad 5,2%, czemu sprzyjała wyraźna poprawa sytuacji materialnej gospodarstw domowych, wynikająca zarówno z mocnego ożywienia na rynku pracy, jak i obniżki części obciążeń fiskalnych (obniżenie składki rentowej od lipca 2007 roku).

Sytuacja na rynku pracy

Szybki i szeroko zakrojony rozwój skali działalności przedsiębiorstw zaowocował bardzo mocnym wzrostem zapotrzebowania na pracowników. Wzrost zatrudnienia przyspieszył w 2007 roku w skali nie obserwowanej od początku funkcjonowania powojennej gospodarki rynkowej, przekraczając pod koniec roku poziom 5% r/r. Równocześnie, podaż pracowników na rynku ograniczyła emigracja zawodowa Polaków do krajów Unii Europejskiej. Stopa bezrobocia rejestrowanego obniżyła się do 11,4% na koniec roku z poziomu 14,8% w grudniu 2006 roku, a stopa bezrobocia wg Badania Aktywności Ekonomicznej Ludności (BAEL) spadła w III kwartale do 9%, tj. najniższego poziomu od początku prowadzenia tego badania w Polsce (1996 r.). W sytuacji dużego popytu na pracowników i ograniczonej podaży pracy (szczególnie w niektórych sektorach gospodarki), w ciągu roku stopniowo narastała presja na wzrost wynagrodzeń, którego tempo osiągnęło pod koniec roku ponad 10% r/r.

Stopy procentowe

Wzrost płac i zatrudnienia był na tyle silny, że zaowocował przyspieszeniem wzrostu jednostkowych kosztów pracy do powyżej 7% r/r w III kwartale z około 1,5% średnio w 2006 roku. Skłoniło to Radę Polityki Pieniężnej do rozpoczęcia cyklu zacieśniania polityki pieniężnej. W wyniku czterech podwyżek stóp procentowych, główna stopa referencyjna NBP wzrosła z rekordowo niskiego poziomu 4% na początku roku do 5% w listopadzie.

Inflacja

Wzrost cen towarów i usług konsumpcyjnych przyspieszył w 2007 roku dość wyraźnie, osiągając w grudniu poziom 4% r/r wobec 1,4% na koniec 2006 roku. Wzrost inflacji wynikał jednak przede wszystkim ze znaczącej podwyżki cen żywności oraz drożejącej ropy naftowej i surowców naturalnych. Inflacja netto (nie obejmująca cen żywności i paliw) pozostała przez cały rok na bardzo niskim poziomie, tj. w pobliżu dolnej granicy przedziału dopuszczalnych wahań wokół celu inflacyjnego. W pewnym stopniu wynikało to z łagodnego przełożenia rosnących kosztów pracy na ceny detaliczne przy bardzo dobrych wynikach finansowych przedsiębiorstw oraz mocnego złotego.

Kredyty i depozyty

Rok 2007 był kolejnym rokiem dynamicznego rozwoju rynku kredytów bankowych. Bardzo szybki wzrost zadłużenia gospodarstw domowych (ok. 40% r/r) wynikał w dużej mierze z wysokiego popytu na kredyty mieszkaniowe w związku z trwającym przez większą część roku boorem na rynku nieruchomości. Stopniowo coraz większą rolę odgrywał popyt na kredyty konsumpcyjne. Wzrosło też

wyraźnie zainteresowanie kredytami dla firm (wzrost o 25% r/r), co wiązało się m.in. z bardzo wysoką dynamiką inwestycji.

Rynek walutowy

Rok 2007 był okresem aprecjacji złotego, szczególnie wobec dolara amerykańskiego, który znacznie stracił na wartości wobec euro. Średnio w całym roku kurs EUR/PLN umocnił się do 3,78 wobec 3,90 w 2006 roku, a USD/PLN umocnił się do 2,77 wobec 3,10 rok wcześniej. Rozpoczęcie cyklu podwyżek stóp procentowych przez RPP zaowocowało również wzrostem rentowności obligacji skarbowych. Ostatnie miesiące roku upłynęły w atmosferze dużej zmienności i nerwowości na krajowym rynku finansowym w związku z wystąpieniem kryzysu na amerykańskim rynku nieruchomości i kredytowym. Odbiło się to również na zachowaniu rynku akcji, na którym - po kilkuletnim okresie hossy - od lipca 2007 roku zaczęły dominować spadki.

III. Podstawowe informacje

1. Historia i obecny status Banku Zachodniego WBK S.A.

Geneza banku

Bank Zachodni WBK S.A. powstał w wyniku fuzji Banku Zachodniego S.A. z Wielkopolskim Bankiem Kredytowym S.A. Nowy podmiot z siedzibą we Wrocławiu został wpisany do rejestru przedsiębiorców w Krajowym Rejestrze Sądowym w dniu 13 czerwca 2001 roku, a od 23 czerwca 2001 roku stanowi przedmiot obrotu na Warszawskiej Giełdzie Papierów Wartościowych.

Obaj poprzednicy Banku Zachodniego WBK S.A. to banki wyłonione ze struktur Narodowego Banku Polskiego w 1989 roku, a następnie sprywatyzowane i włączone do Grupy AIB przez wspólnego inwestora, tj. spółkę AIB European Investments Ltd. z siedzibą w Dublinie, która jest jednostką zależną w stosunku do Banku AIB (Allied Irish Banks, p.l.c). Po sfinalizowaniu połączenia, Bank AIB objął pakiet 70,5% akcji nowo powstałego Banku Zachodniego WBK S.A. i utrzymuje go do dzisiaj w niezmienionej wysokości.

Obecny status i zakres działalności

Bank uniwersalny

Bank Zachodni WBK S.A. jest bankiem uniwersalnym świadczącym pełen zakres usług na rzecz klientów indywidualnych, małych i średnich firm oraz dużych przedsiębiorstw. Oferta banku jest nowoczesna, kompleksowa i zaspokaja różnorodne potrzeby klientów w zakresie rachunków bieżących/osobistych, produktów kredytowych, oszczędnościowo-inwestycyjnych, rozliczeniowych, ubezpieczeniowych i kartowych. Bank dostosowuje konstrukcję swoich produktów do wymogów poszczególnych segmentów klientów i łączy je w pakiety skoncentrowane wokół rachunków bieżących/osobistych, zapewniając docelowym odbiorcom precyzyjnie zdefiniowaną, adekwatną do oczekiwań i wszechstronną obsługę (pakiet Konta<30, pakiet Konta24 Prestiż, pakiet Konta24 VIP, Biznes Pakiet, Agro Pakiet, Pakiet dla Wolnych Zawodów). Usługi finansowe Banku Zachodniego WBK S.A. obejmują też obsługę handlu zagranicznego, operacje finansowe na rynku kapitałowym, pieniężnym, dewizowym oraz transakcji pochodnych. Ofertę własną banku uzupełniają specjalistyczne produkty spółek zależnych, takich jak Dom Maklerski BZ WBK S.A., BZ WBK AIB Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A., BZ WBK AIB Asset Management S.A., Brytyjsko-Polskie Towarzystwo Finansowe WBK-CU Sp. z o.o., BZ WBK Leasing S.A., BZ WBK Finanse & Leasing S.A., BZ WBK Faktor Sp. z o.o. W ramach współpracy z tymi podmiotami, bank umożliwia swoim klientom dostęp do usług maklerskich, jednostek uczestnictwa/certyfikatów funduszy inwestycyjnych, produktów ubezpieczeniowych, leasingowych i faktoringowych.

Podstawowe składniki oferty

Dzięki bogatej ofercie banku, klienci mogą dywersyfikować portfele swoich oszczędności oraz realizować różnorodne inwestycje zgodnie z indywidualnymi preferencjami i celami inwestycyjnymi, wybierając spośród takich produktów jak: depozyty bieżące i terminowe, konto oszczędnościowe, Gwarantowana Lokata Inwestycyjna, fundusze inwestycyjne, Polisa Inwestycyjna.

Potrzeby klientów w zakresie finansowania zaspokaja szeroka gama kredytów. Lista produktów kredytowych dla firm obejmuje m.in. kredyty w rachunku bieżącym, obrotowe, płatnicze, rewolwingowe, inwestycyjne, deweloperskie, na finansowanie nieruchomości dochodowych, preferencyjne, leasing oraz uniwersalny kredyt Biznes Ekspres. Dodatkowo, bank udostępnia finansowanie w ramach programów UE, utrzymując silną pozycję na rynku funduszy unijnych.

Wszechstronność charakteryzuje również ofertę kredytową dla klientów indywidualnych, której trzon stanowią atrakcyjnie skonstruowane kredyty mieszkaniowe i gotówkowe.

Wydawane przez bank karty płatnicze reprezentują dwa główne systemy rozliczeniowe tj. Visa i MasterCard. Wybór kart kredytowych, debetowych i przedpłaconych jest w stanie zadowolić najbardziej wymagających klientów ze względu na dużą różnorodność produktów oraz ich dostosowanie do potrzeb i potencjału poszczególnych segmentów rynku. Wszystkie karty debetowe i

kredytowe banku wyposażone są w mikroprocesor zapewniający najwyższy poziom bezpieczeństwa transakcji kartowych.

Kanały dystrybucji

Zgodnie ze stanem z dnia 31 grudnia 2007 roku, Bank Zachodni WBK S.A. prowadzi działalność operacyjną za pośrednictwem 406 placówek. Sieć oddziałów banku obejmuje wszystkie województwa kraju, niemniej najwięcej placówek znajduje się w Wielkopolsce, na Dolnym Śląsku oraz w dużych ośrodkach miejskich takich jak: Warszawa, Kraków, Łódź, Trójmiasto, Szczecin. Oddziały banku wspiera Sprzedaż Mobilna, którą tworzą samozatrudnieni doradcy finansowi prowadzący sprzedaż karty kredytowej i kredytu gotówkowego. Sieć Sprzedaży Mobilnej obejmuje 17 miast Polski i zajmuje się pozyskiwaniem klientów na terenach leżących poza zasięgiem oddziaływania oddziałów banku.

Obsługa klientów korporacyjnych odbywa się za pośrednictwem sześciu Centrów Bankowości Korporacyjnej (usytuowanych w Warszawie, Poznaniu, Wrocławiu, Krakowie, Gdańsku i Łodzi) w ścisłej współpracy operacyjnej z oddziałami banku. Trwają też prace mające na celu utworzenie sieci Centrów Bankowości Przedsiębiorstw przeznaczonych do obsługi średniego biznesu.

Z myślą o klientach ze skromnymi potrzebami w zakresie usług i produktów bankowych, powołano sieć 26 placówek agencyjnych działających pod marką „minibank”. Funkcjonują one głównie na terenie osiedli mieszkaniowych, oferując lokalnym społecznościom możliwość wykonywania transakcji płatniczych oraz dostęp do podstawowych produktów takich jak: konto z kartą czy kredyt gotówkowy.

Nowoczesne Centrum Bankowości Bezpośredniej ze specjalistyczną infrastrukturą teleinformatyczną udziela informacji o produktach i usługach banku, umożliwia klientom dokonywanie operacji przez telefon, w tym zakup standardowych produktów (konta osobistego, ubezpieczeń, kart kredytowych, kredytów gotówkowych i limitów kredytowych w koncie osobistym), a także prowadzi obsługę posprzedażową.

Bank Zachodni WBK S.A. dysponuje ponadto siecią 674 bankomatów rozmieszczonych w dogodnych dla klientów i często odwiedzanych miejscach.

Usługi bankowości elektronicznej

Bank Zachodni WBK S.A. posiada w ofercie nowoczesny pakiet usług bankowości elektronicznej BZWBK24, który umożliwia klientom indywidualnym oraz firmom wygodny i bezpieczny dostęp do rachunku poprzez telefon stacjonarny, komórkowy lub internet, a także zarządzanie zgromadzonymi środkami finansowymi. W ramach serwisu BZWBK24 firmy mają do wyboru pakiet standardowy lub „Moja firma Plus” z szeregiem dodatkowych funkcji i podwyższonym limitem realizowanych transakcji. Bank zapewnia najwyższy poziom bezpieczeństwa usług elektronicznych dzięki zastosowaniu metody autoryzacji transakcji z wykorzystaniem usługi smsKod lub tokena oraz logowania do BZWBK24 przy użyciu hasła maskowanego. Dodatkowo, klienci mają możliwość monitorowania adresów IP, z których wykonywane są logowania do systemu BZWBK24, jak również zabezpieczania transakcji internetowych w technologii 3D Secure.

Poza serwisami BZWBK24, klienci instytucjonalni mogą korzystać z Minibank24 czyli systemu typu pc-banking, który charakteryzuje się szeroką funkcjonalnością i wysokim stopniem bezpieczeństwa operacji bankowych.

2. Polityka kredytowa

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, zarządzeń członków Zarządu oraz przewodniczącego Forum Polityk Kredytowych.

Podręczniki kredytowe Banku Zachodniego WBK S.A. regulują procesy obsługi kredytowej ludności, podmiotów korporacyjnych i komercyjnych oraz zabezpieczeń. Poszczególne polityki kredytowe wskazują kierunki rozwoju akcji kredytowej i warunki, na jakich bank skłonny jest finansować określone segmenty klientów. Można tu wymienić takie dokumenty jak: „Polityka kredytów i gwarancji dewizowych”, polityki branżowe, polityki finansowania poszczególnych kategorii klientów (np. instytucjonalnych, jednostek samorządu terytorialnego), „Polityka scoringu kredytowego”.

Oferowane przez bank produkty kredytowe są szczegółowo uregulowane w odpowiednich zasadach funkcjonowania.

System obowiązujących w banku kompetencji reguluje instrukcja „Kompetencje kredytowe w Banku Zachodnim WBK S.A.". Wskazuje ona zakres kompetencji dla poszczególnych jednostek organizacyjnych uczestniczących w procesie kredytowym. Poziomom indywidualnych kompetencji kredytowych jest zróżnicowany w zależności od umiejętności kredytowych, doświadczenia i pozycji w strukturze organizacyjnej banku.

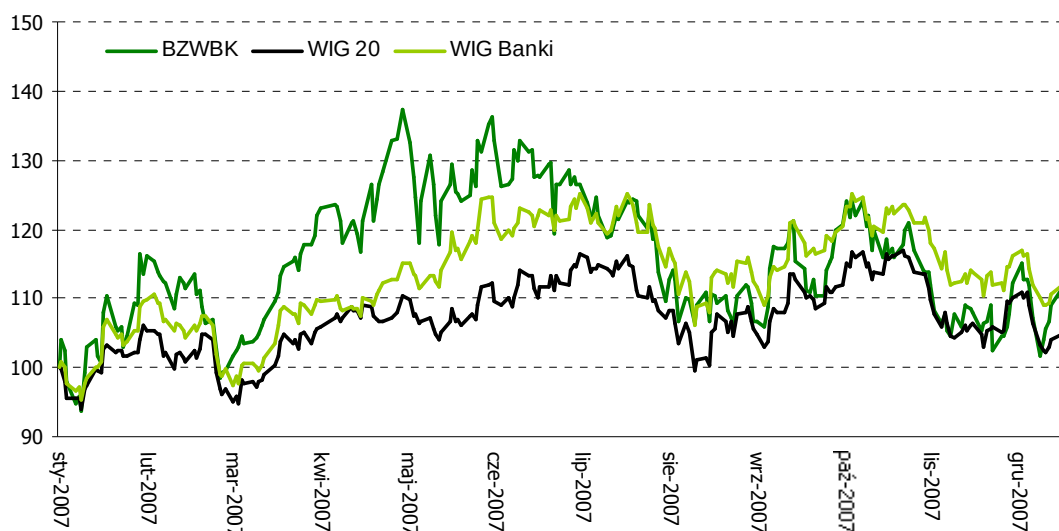
Wprowadzane w banku procedury i polityki kredytowe podlegają zatwierdzeniu przez Forum Polityk Kredytowych, działające pod przewodnictwem Głównego Oficera Kredytowego lub jego zastępcy. Skupia ono przedstawicieli Pionu Kredytowego, Pionu Zarządzania Ryzykiem, Pionu Relacji z Klientami i Sprzedaży, Pionu Finansów, Pionu Prawnego i Compliance oraz Obszaru Bankowości Korporacyjnej.

Spółki zależne Banku Zachodniego WBK S.A. - specjalizujące się w leasingu i faktoringu - posiadają wewnętrzne regulacje dotyczące ryzyka kredytowego spójne ze standardami i politykami banku.

3. Kurs akcji

W 2007 roku kurs akcji Banku Zachodniego WBK S.A. zwiększył się o 11,6% (z poziomu 225 zł 29 grudnia 2006 roku do 251 zł 28 grudnia 2007 roku) wobec wzrostu indeksu sektorowego WIG Banki o 12,2% oraz wzrostu indeksu WIG 20 o 5,2%. W dniu 4 maja 2007 roku kurs akcji Banku Zachodniego WBK S.A. osiągnął swoje historyczne maksimum na poziomie 315,3 zł. Najniższy w ciągu roku kurs (215 zł) odnotowano 10 stycznia 2007.

Notowania akcji Banku Zachodniego WBK S.A. i indeksów
(z dnia 02-01-2007 = 100)



4. Ocena wiarygodności finansowej

W komunikacie z dnia 4 lipca 2007 roku agencja ratingowa Fitch Ratings Ltd. poinformowała o utrzymaniu przyznanych Bankowi Zachodniemu WBK S.A. ocen wiarygodności finansowej. W związku z powyższym, na dzień 31 grudnia 2007 roku (począwszy od 17 sierpnia 2006 roku) kształtowały się one następująco:

- rating podmiotu IDR (Issuer Default Rating): A+
- rating krótkoterminowy: F1
- perspektywa utrzymania oceny długoterminowej: stabilna
- rating indywidualny: C
- rating wsparcia: 1

Rating podmiotu (IDR), krótkoterminowy i wsparcia odzwierciedlają bardzo wysokie prawdopodobieństwo wsparcia, jakiego bank mógłby oczekiwać od dominującego akcjonariusza AIB posiadającego rating „AA-” z perspektywą stabilną. Rating podmiotu jest obecnie wyższy niż rating Polski, który po podwyższeniu w styczniu 2007 roku znajduje się na poziomie „A-”.

W uzasadnieniu decyzji o utrzymaniu ocen wiarygodności finansowej dla banku, podkreślono następujące aspekty jego sytuacji finansowej: „Bank utrzymuje wysoki współczynnik wypłacalności, a jednocześnie rentowność i dywersyfikacja dochodów wciąż ulegają poprawie”; „Zbudował w ostatnich latach solidną pozycję na rynku usług detalicznych, chociaż nie udzielał kredytów hipotecznych we frankach szwajcarskich”; „Jakość portfela kredytowego BZWBK wzrosła zarówno w 2006 roku, jak i w pierwszym kwartale 2007 roku, a pokrycie rezerwami portfela kredytów narażonych na utratę wartości jest odpowiednie. Zdolność banku do pomiaru i zarządzania ryzykiem kredytowym została dodatkowo wzmocniona w trakcie przygotowań do wprowadzenia Nowej Umowy Kapitałowej”.

5. Grupa Kapitałowa Banku Zachodniego WBK S.A.

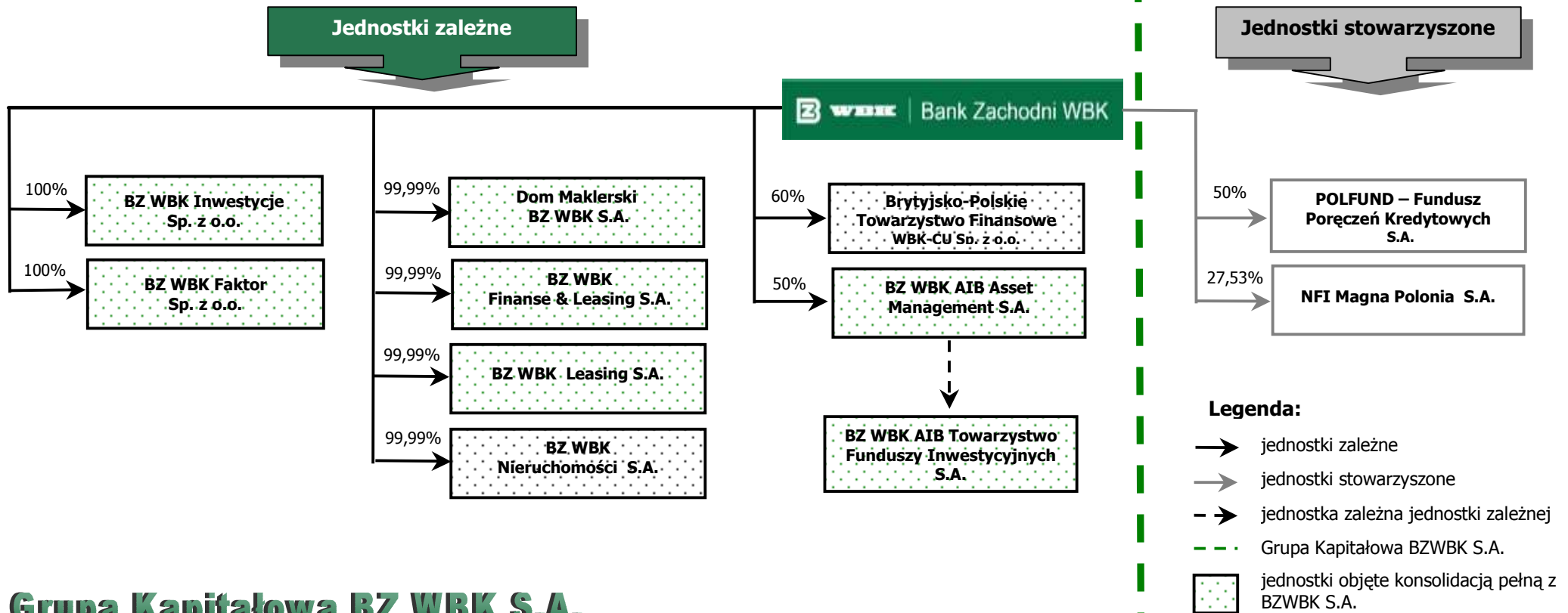
Bank Zachodni WBK S.A. tworzy grupę kapitałową z dziewięcioma jednostkami zależnymi, które podlegają konsolidacji z bankiem metodą pełną. Są to:

- 1) Brytyjsko-Polskie Towarzystwo Finansowe WBK-CU Sp. z o.o.
- 2) BZ WBK AIB Asset Management S.A.
- 3) BZ WBK AIB Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. - podmiot zależny od BZ WBK 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) BZ WBK Nieruchomości S.A.
- 9) Dom Maklerski BZ WBK 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/bankowych oraz handlu akcjami i udziałami spółek prawa handlowego. Skład grupy kapitałowej, 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 zasięg ich 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, leasing oraz faktoring zostały uwzględnione w strategii korporacyjnej realizowanej przez bank w ścisłej współpracy z jednostkami zależnymi.

W porównaniu z końcem 2006 roku, skład Grupy Kapitałowej Banku Zachodniego WBK S.A. zmniejszył się o jedną spółkę - BZ WBK Nieruchomości S.A. i Wspólnicy Spółka Komandytowa. Utworzono ją jako SPV (Special Purpose Vehicle) dla kontraktu leasingowego z PLL LOT, a po zamknięciu kontraktu rozwiązano i wykreślono z rejestru spółek handlowych z dniem 27 lutego 2007 roku.

Schemat jednostek powiązanych z Bankiem Zachodnim WBK S.A.



Grupa Kapitałowa BZ WBK S.A.

IV. Sytuacja finansowa w 2007 roku

1. Rachunek zysków i strat

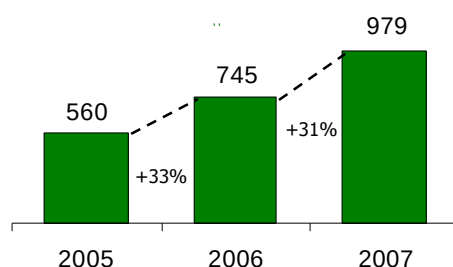
Poniższa tabela przedstawia zmiany, jakie zaszły w podstawowych wielkościach rachunku zysków i strat Banku Zachodniego WBK S.A. w 2007 roku w porównaniu z rokiem poprzednim.

mln zł

Rachunek zysków i strat	2007	2006	Zmiana
Dochody ogółem	2 356,7	1 953,3	+20,7%
Koszty ogółem	(1 378,2)	(1 182,0)	+16,6%
Odpisy z tytułu utraty wartości należności	0,6	(26,1)	-
Zysk brutto	979,1	745,2	+31,4%
Podatek dochodowy	(169,6)	(152,4)	+11,3%
Zysk netto należny udziałowcom BZWBK	809,5	592,8	+36,6%

W 2007 roku Bank Zachodni WBK S.A. wypracował zysk brutto w wysokości 979 mln zł, osiągając wzrost w stosunku rocznym na poziomie 31,4%. Zysk netto wyniósł 809,5 mln zł i był wyższy o 36,6% r/r. Rezultat ten osiągnięto w oparciu o dynamiczny rozwój wolumenów biznesowych, a zwłaszcza portfela kredytów i depozytów.

Zysk brutto w latach 2005-2007(w mln zł)

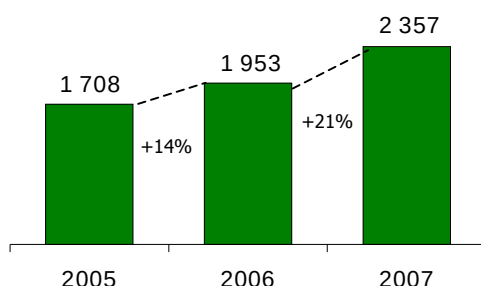


Dochody

W ciągu 2007 roku Bank Zachodni WBK S.A. wygenerował dochód ogółem w wysokości 2 356,7 mln zł, co oznacza wzrost o 20,7% w porównaniu z okresem poprzednim. Poniżej zaprezentowane zostały składowe omawianej wielkości:

Dochody ogółem	2007	2006	Zmiana
Wynik z tytułu odsetek	1 182,4	957,4	+23,5%
Wynik z tytułu prowizji	918,6	811,7	+13,2%
Przychody z tytułu dywidend	178,0	98,7	+80,3%
Wynik handlowy i rewaluacja	52,3	27,1	+93,0%
Wynik na pozostałych instrumentach finansowych	(25,8)	11,7	-
Wynik na sprzedaży podmiotów zależnych i stowarzyszonych	12,7	14,7	-13,6%
Pozostałe przychody operacyjne	38,5	32,0	+20,3%
Razem	2 356,7	1 953,3	+20,7%

Dochody ogółem w latach 2005-2007 (w mln zł)



Wynik z tytułu odsetek

Wynik z tytułu odsetek ukształtował się na poziomie 1 182,4 mln zł, podczas gdy w poprzednim roku osiągnął wartość 957,4 mln zł. Zgodnie ze zmianami prezentacyjnymi wprowadzonymi w czerwcu 2007 roku, pozycja ta zawiera odsetki narosłe od zabezpieczających instrumentów pochodnych oraz dochody z opcji na indeksy stanowiące podstawę kalkulacji stopy zwrotu dla Gwarantowanych Lokat Inwestycyjnych (łącznie wpływ tych składowych na wynik odsetkowy to 30,3 mln zł w 2007 roku wobec -2,5 mln zł w 2006 roku). Uwzględniając pozostałe dochody o charakterze odsetkowym, wygenerowane przez transakcje FX Swap oraz Basis Swap (21,5 mln zł w 2007 roku oraz 24,7 mln zł w 2006 roku), które ujęte są w wyniku handlowym, porównywalny wynik z tytułu odsetek zwiększył się o 22,6% r/r. Wzrost ten jest efektem rosnącej skali biznesu oraz korzystnych zmian w jego strukturze, przy czym na szczególną uwagę zasługuje dynamiczny rozwój kredytów dla przedsiębiorstw i kredytów gotówkowych oraz znaczący przyrost środków bieżących. Czynnikiem sprzyjającym były też podwyżki stóp procentowych NBP, które przełożyły się na wyższy poziom marży depozytowej banku, pozostając jednak bez większego wpływu na marżę kredytową silnie zdeterminowaną przez wymogi konkurencyjnego rynku.

Wynik z tytułu prowizji

mln zł

Wynik z tytułu prowizji	2007	2006	Zmiana
Obsługa rachunków i obrót pieniężny	222,4	227,1	-2,1%
Prowizje walutowe	211,4	188,3	+12,3%
Obszar e-Business i Płatności	194,3	180,4	+7,7%
Opłaty dystrybucyjne	165,1	115,8	+42,6%
Prowizje z tytułu kredytów, kart kredytowych, gwarancji i poręczeń	83,0	83,0	0%
Prowizje ubezpieczeniowe	40,6	19,2	+111,5%
Pozostałe	1,8	-2,1	-
Razem	918,6	811,7	+13,2%

Wynik z tytułu prowizji osiągnął wartość 918,6 mln zł i zwiększył się o 13,2% r/r w efekcie dalszego rozwoju działalności biznesowej banku w poszczególnych liniach biznesowych. Na uwagę zasługują następujące zmiany:

- Dochody netto z tytułu dystrybucji funduszy inwestycyjnych wykazały rekordowy poziom 165,1 mln zł i były wyższe niż przed rokiem o 42,6% w związku z pozyskaniem od klientów znacznej ilości aktywów dla funduszy Arka BZ WBK zarządzanych przez spółkę zależną BZ WBK AIB Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.

- W efekcie zmiany prezentacji poszczególnych składowych rachunku zysków i strat w czerwcu 2007 roku, wynik z tytułu prowizji zawiera dodatkowo prowizje z klientowskich transakcji walutowych (211,4 mln zł w 2007 roku i 188,3 mln zł za 2006 rok), które w okresach poprzednich ujmowane były w wyniku z pozycji wymiany. Dochody te wzrosły o 12,3%, odzwierciedlając wyższy poziom obrotów banku z tytułu operacji walutowych zleconych za pośrednictwem oddziałów banku lub negocjowanych bezpośrednio przez klientów korporacyjnych.
- Wynik z tytułu prowizji wypracowany przez Obszar e-Business i Płatności wzrósł o 7,7% do poziomu 194,3 mln zł. Dwie linie produktowe z tego obszaru rozwijały się szczególnie dynamicznie, tj. „karty debetowe” oraz „usługi na rzecz obcych instytucji finansowych”, co przełożyło się na wzrost odnotowanych przez nie dochodów prowizyjnych odpowiednio o 24% i 20%. Zmiany te powstały za sprawą wzrostu liczebności i częstotliwości wykorzystania kart debetowych banku oraz w wyniku poszerzenia bazy klientów i zakresu usług świadczonych na rzecz obcych instytucji finansowych. Wzrost osiągnięty w ramach obu pozycji został częściowo zniwelowany przez niższe przychody z obsługi poleceń wypłaty wynikające ze znaczącej obniżki opłat wprowadzonej w II połowie 2006 roku.
- Coraz ważniejszym źródłem dochodów prowizyjnych staje się linia produktów bancassurance, która w 2007 roku wygenerowała dochody na poziomie 40,6 mln zł, przekraczając poziom 2006 roku o 111,5%, dzięki rosnącej sprzedaży ubezpieczeń do kredytu gotówkowego i hipotecznego oraz uruchomieniu sprzedaży nowego produktu - lokaty inwestycyjnej.
- Spadek dochodów prowizyjnych z tytułu obsługi rachunków i obrotu pieniężnego w wysokości 2,1% (do 222,4 mln zł) wynika z większej liczby negocjacyjnych planów opłat w obsłudze rachunków bieżących dla przedsiębiorstw, wyższej migracji klientów do kanałów elektronicznych oraz dalszej obniżki wybranych opłat za obsługę kont osobistych.

Przychody z tytułu dywidend

Przychody z tytułu dywidend - w wysokości 178 mln zł - zwiększyły się o 80,3% r/r z powodu wypłaty wyższych dywidend przez rozwijające się prężnie spółki zależne, stowarzyszone i mniejszościowe, w tym Dom Maklerski BZ WBK S.A. (49,1 mln zł), BZ WBK AIB Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. (37,5 mln zł), NFI Magna Polonia S.A. (7,3 mln zł) oraz spółki z Grupy Commercial Union (60,3 mln zł). Ponadto, w 2007 roku bank otrzymał dywidendę od spółki zależnej BZ WBK Inwestycje Sp. z o.o. (20,2 mln zł), która nie dokonała takiej wypłaty w 2006 roku.

Wynik handlowy i rewaluacja

Wartość wyniku handlowego i rewaluacji wzrosła o 93% do kwoty 52,3 mln zł za sprawą wyższych dochodów zrealizowanych przez bank na transakcjach pochodnymi instrumentami finansowymi. W pozycji tej uwzględniono ponadto dochody z tytułu transakcji walutowych na rynku międzybankowym oraz pozostałe dochody z handlowych transakcji walutowych (23,1 mln zł w 2007 roku i 17,4 mln zł w 2006 roku), które w poprzednich okresach prezentowane były jako składowe wyniku z pozycji wymiany.

Wynik na pozostałych instrumentach finansowych

Ujemny wynik na pozostałych instrumentach finansowych w wysokości 25,8 mln zł powstał w efekcie sprzedaży dłużnych papierów wartościowych z portfela inwestycyjnego utworzonego przez bank w ramach zarządzania strukturalnym ryzykiem bilansu (zgodnie z polityką zarządzania pasywami netto niewrażliwymi na zmiany stóp procentowych). Powodem przemawiającym za taką decyzją był wzrost stóp rynkowych, a w konsekwencji dostępność instrumentów o podobnej charakterystyce ryzyka lecz wyższej perspektywicznej rentowności.

W wyniku na pozostałych instrumentach finansowych ujęto też wynik z rachunkowości zabezpieczeń, który wykazuje negatywną zmianę wartości na poziomie 3,4 mln zł w stosunku rocznym. Przed zmianą prezentacji, stanowił on odrębną linię rachunku zysków i strat.

Wynik na sprzedaży podmiotów zależnych i stowarzyszonych

Pozycja ta wykazuje 12,7 mln zł za 2007 rok, co stanowi wynik zrealizowany na sprzedaży akcji NFI Magna Polonia S.A. oraz likwidacji BZ WBK Nieruchomości S.A. i Wspólnicy Spółka Komandytowa S.A. W okresie porównywalnym ujęty został zysk ze sprzedaży akcji i udziałów trzech spółek (AIB WBK Fund Management Sp. z o.o., LZPS Protektor S.A. i NFI Magna Polonia S.A.) w łącznej wysokości 14,7 mln zł.

Utrata wartości należności

Saldo odpisów związanych z utratą wartości należności kredytowych osiągnęło wartość dodatnią i wyniosło 0,6 mln zł, podczas gdy w porównywalnym okresie powstało z tego tytułu obciążenie w wysokości 26,1 mln zł. Wielkość ta jest pochodną wielu czynników, a szczególnie skutecznej realizacji procesu windykacji należności, wyższej zdolności kredytobiorców do spłaty zobowiązań ze starego portfela oraz wysokiej jakości nowo udzielonych kredytów. Biorąc pod uwagę znaczący wzrost należności kredytowych w stosunku rocznym (+37%), wykazane saldo odpisów aktualizacyjnych potwierdza efektywność funkcjonującego w banku systemu zarządzania ryzykiem kredytowym i silną koncentrację na zagadnieniach związanych z jakością portfela. Miernikiem skuteczności podejmowanych na tym polu działań jest dalsza poprawa wskaźnika kredytów niepracujących. Na koniec grudnia 2007 roku niepracujące należności od klientów stanowiły 2,8% portfela brutto, a ich pokrycie rezerwą wynosiło 65,9%. Rok wcześniej analogiczne wskaźniki kształtowały się na poziomie odpowiednio: 5,2% i 60,5%.

Koszty

Wysoki wzrost dochodów Banku Zachodniego WBK S.A., przy racjonalnym i kontrolowanym wzroście kosztów, spowodował spadek wskaźnika C/I (relacja kosztów do dochodów) do poziomu 58,5% z 60,5% za 2006 rok. Kierunek zmiany świadczy o efektywności kosztowej organizacji, tym bardziej że poprawę wskaźnika osiągnięto w warunkach szybkiego wzrostu skali biznesu i związanych z tym kosztów oraz w toku realizacji licznych inicjatyw rozwojowych.

Całkowite koszty banku zamknęły się kwotą 1 378,2 mln zł i były wyższe niż w 2006 roku o 16,6%. Najważniejsze składowe kosztów kształtowały się następująco:

mln zł

Koszty ogółem	2007	2006	Zmiana
Koszty pracownicze i koszty działania	(1 224,9)	(995,8)	+23,0%
Amortyzacja	(127,3)	(153,0)	-16,8%
Pozostałe koszty operacyjne	(26,0)	(33,2)	-21,7%
Razem	1 378,2	1 182,0	+16,6%

Koszty pracownicze i koszty działania

Wygenerowane w ciągu 2007 roku koszty pracownicze oraz koszty działania w wysokości 1 224,9 mln zł przekroczyły poziom porównywalnego okresu o 23% pod wpływem dynamicznego rozwoju działalności operacyjnej banku oraz realizowanych projektów strategicznych.

• Koszty pracownicze

Koszty pracownicze wzrosły w skali roku o 18,8% i na koniec grudnia wyniosły 710,2 mln zł. Skalę wzrostu zdeterminowało kilka przyczyn, w tym wzrost zatrudnienia w związku z rozwojem biznesu (+1 002 etatów), podwyżka płac powiązana z coroczną oceną pracowników (w ramach procesu zarządzania efektywnością pracy), rosnąca konkurencja na rynku wysokiej klasy specjalistów bankowych, zwiększone obciążenie z tytułu premii uznaniowych za realizację celów biznesowych, a także wyższe koszty szkoleń w związku z toczącymi się programami rozwojowymi dla kadry zarządzającej wszystkich szczebli.

- Koszty działania**

Przy znacznym wzroście biznesu, koszty działania banku zwiększyły się o 29,3% r/r i wyniosły 514,7 mln zł. Do powstania tej zmiany najmocniej przyczyniły się intensywne przedsięwzięcia promocyjne wspierające sprzedaż produktów strategicznych banku (m.in. kredytów gotówkowych i mieszkaniowych, konta oszczędnościowego i wybranych kont osobistych). Motorem wzrostu były też rosnące koszty najmu i utrzymania powierzchni biurowych w związku z rozwojem kanałów dystrybucji banku, w tym sieci oddziałów, Sprzedaży Mobilnej, Centrów Bankowości Korporacyjnej i wspierających je struktur Centrum Wsparcia Biznesu. W konsekwencji działań rozwojowych i modernizacyjnych, powstały też znaczne koszty renowacji budynków i pomieszczeń oraz wyposażenia jednostek operacyjnych. Wzrosły też koszty usług konsultacyjnych z uwagi na dużą liczbę toczących się specjalistycznych projektów, które wymagają wiedzy eksperckiej. Podejmowane przez bank inicjatywy o charakterze oszczędnościowym (renegocjacje kontraktów, monitorowanie rynku dostawców, usprawnianie procesów wewnętrznych) oraz rygorystyczny proces planowania i kontroli wykonania budżetów kosztów operacyjnych, w dalszym ciągu skutecznie ograniczały koszty działania.

Amortyzacja

Amortyzacja wyniosła 127,3 mln zł i była niższa o 16,8% w porównaniu z analogicznym okresem poprzedniego roku w związku z optymalizacją bazy środków trwałych.

2. Wielkości bilansowe

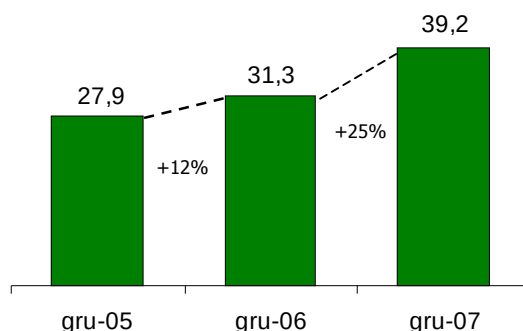
Poniższa tabela przedstawia zmiany, jakie zaszły w kluczowych wielkościach bilansu Banku Zachodniego WBK S.A. na koniec grudnia 2007 roku w porównaniu ze stanem sprzed 12 miesięcy.

mln zł

Wielkości bilansowe	31-12-2007	Struktura bilansu 31-12-2007	31-12-2006	Struktura bilansu 31-12-2006	Zmiana
Suma bilansowa	39 195,2	100,0%	31 333,0	100,0%	+25,1%
Składniki aktywów					
Należności od klientów*	22 150,6	56,51%	16 172,4	51,61%	+37,0%
Inwestycyjne aktywa finansowe	9 698,3	24,74%	7 993,8	25,51%	+21,3%
Należności od banków	2 563,8	6,54%	3 149,3	10,05%	-18,6%
Gotówka i operacje z bankiem centralnym	2 206,3	5,63%	1 534,5	4,90%	+43,8%
Aktywa finansowe przeznaczone do obrotu	1 148,7	2,93%	1 048,0	3,34%	+9,6%
Pozostałe aktywa	1 427,5	3,65%	1 435,0	4,59%	-0,5%
Składniki pasywów					
Zobowiązania wobec klientów	30 264,7	77,22%	24 482,0	78,13%	+23,6%
Zobowiązania wobec banków	3 145,4	8,02%	1 960,1	6,26%	+60,5%
Zobowiązania finansowe przeznaczone do obrotu	1 000,8	2,55%	246,9	0,79%	+305,3%
Zobowiązania z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych	99,3	0,25%	95,9	0,31%	+3,5%
Pozostałe pasywa	834,2	2,14%	934,9	2,98%	-10,8%
Kapitały razem	3 850,8	9,82%	3 613,2	11,53%	+6,6%

* uwzględniono odpis aktualizacyjny z tytułu utraty wartości

Aktywa na dzień 31 grudnia w latach 2005-2007 (w mld zł)



Według stanu na dzień 31 grudnia 2007 roku, suma bilansowa Banku Zachodniego WBK S.A. wyniosła 39 195,2 mln zł i była wyższa niż przed rokiem o 25,1%.

Głównym motorem wzrostu aktywów w ciągu 12 minionych miesięcy były należności od klientów (+37% r/r), rosnące pod wpływem dynamicznej akcji kredytowej. Tendencję wzrostową wykazywały również inwestycyjne aktywa finansowe (+21,3% r/r), których przyrost jest efektem decyzji podejmowanych w ramach zarządzania strukturalnym ryzykiem bilansu. Wzrosły ponadto gotówka i operacje z bankiem centralnym (+43,8%) oraz aktywa finansowe przeznaczone do obrotu (+9,6%) z towarzyszącym spadkiem należności od banków (-18,6%).

Po stronie pasywów, wykazano znaczny wzrost środków pozyskanych od klientów (+23,6% r/r) oraz banków (+60,5% r/r), a także wyższy poziom zobowiązań finansowych przeznaczonych do obrotu (+305,3%).

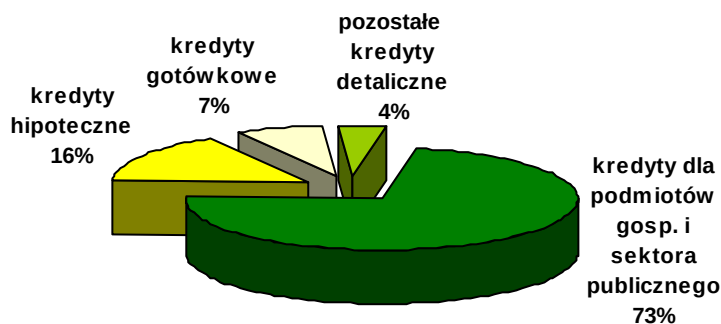
Portfel kredytowy

Na koniec grudnia 2007 roku należności netto od klientów wyniosły 22 150,6 mln zł i przekroczyły stan sprzed 12 miesięcy o 37% (+8,3% w ujęciu kwartalnym) w wyniku wzrostu głównych portfeli kredytowych: kredytów dla podmiotów gospodarczych, kredytów hipotecznych oraz kredytów gotówkowych. Wartość brutto należności od klientów to 22 706,7 mln zł wobec 16 791 mln zł na koniec grudnia 2006 roku.

Należności od podmiotów instytucjonalnych (podmioty gospodarcze i sektor publiczny) wyniosły 16 633,3 mln zł, w tym portfel należności od podmiotów gospodarczych osiągnął wartość 16 473,9 mln zł i był wyższy o 33,5% w stosunku rocznym, odzwierciedlając wyższy popyt przedsiębiorstw na kredyty finansujące inwestycje, zapasy i kapitał obrotowy w warunkach szybkiego wzrostu gospodarczego. Znaczny wpływ na dynamizację akcji kredytowej miały przedsiębiorstwa korporacyjne realizujące długoterminowe projekty inwestycyjne, głównie na rynku nieruchomości. Portfel kredytów na nieruchomości dochodowe Banku Zachodniego WBK S.A. rozwijał się w tempie 64,9% r/r i z końcem roku zwiększył rozmiary do 6 800,7 mln zł.

W ciągu 12 miesięcy portfel należności od klientów indywidualnych zwiększył wartość o 44% do 6 066,9 mln zł w efekcie silnego przyrostu kredytów gotówkowych i hipotecznych. Kredyty gotówkowe wzrosły o 60,6% i osiągnęły wartość 1 571 mln zł za sprawą wysokiej atrakcyjności oferty banku oraz dużej skuteczności pro-aktywnych metod promocji i sprzedaży. Kredyty hipoteczne wzrosły o 42,5% r/r (w tym wyrażone w złotych o 52% r/r) i wyniosły 3 734 mln zł dzięki bardzo dobrym parametrom oferty banku, poprawie sytuacji ekonomicznej klientów indywidualnych oraz dominującym tendencjom rynkowym.

Struktura należności BZWBK



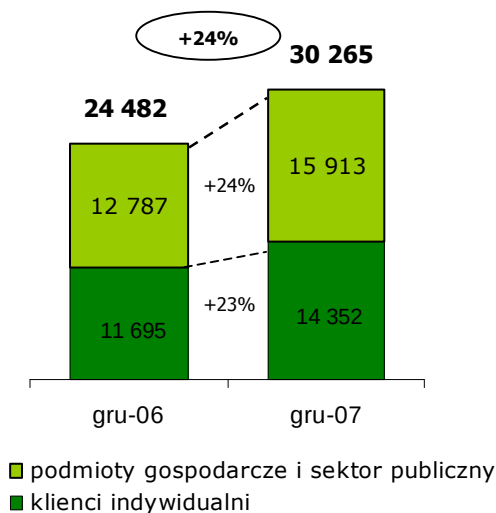
Jakość portfela kredytowego banku uległa w ciągu roku dalszej poprawie, co potwierdza zmniejszający się wskaźnik kredytów niepracujących tj. 2,8% wobec 5,2% na koniec grudnia 2006 roku.

Bank Zachodni WBK S.A. przestrzega norm wynikających z Ustawy Prawo bankowe, określających wielkości koncentracji wierzytelności obciążonych ryzykiem jednego podmiotu lub podmiotów powiązanych kapitałowo lub organizacyjnie. Ponadto, utrzymuje odpowiednio zdywersyfikowany portfel kredytowy zgodnie z polityką kredytowania branż oraz grup i jednostek kapitałowych reprezentujących różne gałęzie gospodarki. Według stanu na koniec grudnia 2007 roku największy poziom koncentracji, tj. 26% portfela odnotowano w branży „obsługa nieruchomości”.

Baza depozytowa

Zasadniczym źródłem finansowania rozwoju działalności kredytowej Banku Zachodniego WBK S.A. są zobowiązania wobec klientów, stanowiące 77,2% sumy bilansowej. Na koniec grudnia 2007 roku osiągnęły one wartość 30 264,7 mln zł i przekroczyły poziom sprzed 12 miesięcy o 23,6% (+12,6% w ujęciu kwartalnym).

Zobowiązania wobec klientów (w mln zł)



Wartość środków zgromadzonych na rachunkach bieżących klientów indywidualnych, firm oraz jednostek sektora publicznego (z pominięciem depozytów jednodniowych) zamknęła się kwotą 14 111,1 mln zł i przewyższyła stan zarejestrowany na koniec grudnia 2006 roku o 70,8%. Wysokie salda na rachunkach bieżących są efektem wzrostu liczby prowadzonych kont oraz ciągłej poprawy sytuacji finansowej i nastrojów gospodarstw domowych. Znaczny wzrost stanów na rachunkach

bieżących to także zasługa atrakcyjnej oferty banku w zakresie kont oszczędnościowych oraz jej rosnąca popularność w wyniku udanej kampanii promocyjnej.

W trakcie 12 minionych miesięcy baza depozytów terminowych (włącznie z depozytami jednodniowymi) utrzymała się na poziomie poprzedniego roku i wyniosła 15 795,6 mln zł, w tym salda podmiotów instytucjonalnych wzrosły o 22,6% za sprawą wysokiej aktywności gospodarczej i płynności przedsiębiorstw w sprzyjających warunkach makroekonomicznych. Przedsiębiorstwa najczęściej środków lokowały na krótkie okresy, korzystając z możliwości elastycznego kształtowania terminów i oprocentowania w drodze indywidualnych negocjacji z bankiem. Klienci indywidualni najchętniej sięgali po depozyty krótkoterminowe, a zwłaszcza 1-miesięczną Lokatę24.

3. Podstawowe wskaźniki finansowe

Wybrane wskaźniki finansowe	2007	2006
Koszty/dochody	58,5%	60,5%
Wynik z tytułu odsetek / dochody ogółem	50,2%	49,0%
Wynik z tytułu prowizji / dochody ogółem	39,0%	41,6%
Depozyty klientowskie / pasywa ogółem	77,2%	78,1%
Kredyty klientowskie / aktywa ogółem	56,5%	51,6%
Wskaźnik kredytów niepracujących	2,8%	5,2%
Wskaźnik pokrycia rezerwą kredytów niepracujących	65,9%	60,5%
ROE* (zwrot z kapitału)	26,6%	19,6%
ROA** (zwrot z aktywów)	2,3%	2,0%
Współczynnik wypłacalności	11,36%	13,79%
Zysk na akcję (rozwodniony) w zł	11,07	8,12
Wartość księgowa na jedną akcję w zł ***	52,78	49,52

W obliczeniach wykorzystano:

* zysk netto Banku Zachodniego WBK S.A. oraz stan kapitału na koniec grudnia z wyłączeniem wyniku roku bieżącego;

** zysk netto oraz średnie aktywa z dwóch porównywalnych okresów (koniec grudnia w okresie sprawozdawczym oraz w roku poprzednim);

*** kapitały razem przez liczbę akcji.

4. Oprocentowanie kredytów i depozytów

Bank Zachodni WBK S.A. oferuje klientom oprocentowanie produktów na poziomie skorelowanym z wysokością stóp rynkowych oraz zakresem zmian podstawowych stóp NBP.

Oprocentowanie kredytów Banku Zachodniego WBK S.A. dla podmiotów gospodarczych bazuje na cenie pieniądza na hurtowym rynku międzybankowym (WIBOR, LIBOR), powiększonej o indywidualną marżę, uzależnioną głównie od poziomu ryzyka kredytowego danej transakcji/klienta. Wielkość marży ustalana jest w procesie oceny kredytowej.

Oprocentowanie produktów detalicznych (przeznaczonych dla klientów indywidualnych) jest standaryzowane. W 2007 roku oprocentowanie w tym segmencie oferty banku uległo zmianie, głównie z uwagi na wyższy poziom cen na hurtowym rynku międzybankowym oraz wzrost oficjalnych stóp procentowych w Polsce, Unii Europejskiej, pozostałych krajach Europy oraz w USA.

Standardowe oprocentowanie produktów detalicznych dla ludności leży w kompetencji Komitetu Zarządzania Aktywami i Pasywami. W przypadku znaczącej skali transakcji klienta stosowane są indywidualne, często negocjowane warunki oprocentowania, zgodnie z kompetencjami wynikającymi z obowiązujących przepisów wewnętrznych.

W ramach realizacji planu strategicznego, w 2007 roku prowadzone były kampanie promocyjne kluczowych produktów, w ramach których oferowano specjalne, promocyjne oprocentowanie. Szczególnie atrakcyjne warunki oprocentowania proponowano w przypadku kredytów hipotecznych, kart kredytowych i kredytów gotówkowych.

V. Rozwój działalności w 2007 roku

1. Główne kierunki rozwoju - przegląd

Działania podejmowane przez Bank Zachodni WBK S.A. w 2007 roku wynikały z przyjętej strategii i koncentrowały się na doskonaleniu jakości obsługi, kreowaniu konkurencyjnych rozwiązań produktowych, intensyfikacji sprzedaży, rozbudowie sieci dystrybucji produktów i usług bankowych oraz ograniczaniu ryzyka operacyjnego. Prowadzone projekty wiązały się często z koniecznością optymalizacji odpowiednich procedur wewnętrznych oraz wymagały dalszego rozwoju technologii i narzędzi informatycznych.

Poniżej wyszczególniono najważniejsze nurty aktywności Banku Zachodniego WBK S.A. w minionym roku:

● Dywersyfikacja oferty oszczędnościowo-inwestycyjnej:

- wprowadzenie innowacyjnego produktu strukturyzowanego (Polisa Inwestycyjna);
- uruchomienie dystrybucji nowych funduszy inwestycyjnych (Arka BZ WBK Akcji Środkowej i Wschodniej Europy FIO, Arka BZ WBK Rozwoju Nowej Europy FIO);
- uatrakcyjnienie oferty rachunków oszczędnościowych.

● Dostosowanie oferty pakietowej banku do potrzeb segmentacji, w tym:

- klientów VIP (nowy pakiet);
- emigracji zarobkowej i turystycznej (udostępnienie klientom bezpłatnych kont osobistych w GBP, EUR i USD wraz z kartami debetowymi rozliczanymi w poszczególnych walutach).

● Podniesienie konkurencyjności oferty kredytowej banku:

- zwiększenie dostępności produktów kredytowych dla ludności,
- optymalizacja procesów i ograniczenie wymogów dokumentowych w obsłudze klientów indywidualnych oraz małych i średnich przedsiębiorstw,
- rozszerzenie zakresu ochrony ubezpieczeniowej kredytobiorcy korzystającego z kredytu hipotecznego.

● Intensyfikacja działań akwizycyjnych na rynkach o dużym potencjale biznesowym:

- rynek nieruchomości (kredyty mieszkaniowe i na nieruchomości dochodowe),
- rynek kredytów gotówkowych (dywersyfikacja kanałów sprzedaży),
- rynek kapitałowy (aranżowane emisje obligacji, obsługa emisji akcji na rynku pierwotnym i wtórnym, kompleksowe doradztwo).

● Aktywizowanie klientów do szerszego korzystania z oferty produktów i usług Banku Zachodniego WBK S.A. przy pomocy zróżnicowanych narzędzi promocyjno-sprzedażowych:

- kampanie reklamowe (kredyt gotówkowy, kredyt mieszkaniowy, Konto<30, konto walutowe, Konto oszczędnościowe, fundusze inwestycyjne Arka BZ WBK, etc.),
- promocje cenowe i akcje cross-sellingowe.

● Realizacja strategii rozwoju sieci sprzedaży w celu zwiększenia udziału BZWBK w rynku:

- otwarcie 34 nowych oddziałów (ponad 20 kolejnych oddziałów gotowych do uruchomienia na początku 2008 roku),
- powołanie 26 placówek agencyjnych pod marką „minibank”,
- rozbudowa sieci Sprzedaży Mobilnej.

- Zakończenie pierwszej fazy wdrożeń nowego modelu obsługi średniego biznesu oraz klientów z segmentu Private Banking:
 - otwarcie pilotażowego Centrum Bankowości Przedsiębiorstw,
 - powołanie Biura Private Banking do obsługi zamożnych klientów.
- Dynamiczny rozwój kanałów i produktów bankowości elektronicznej:
 - wdrożenie automatycznej sprzedaży kolejnych produktów masowych (konto oszczędnościowe, kredyt gotówkowy, karta kredytowa),
 - rozszerzenie funkcjonalności,
 - podwyższenie bezpieczeństwa usług (hasło maskowane, usługa 3D Secure),
 - wydawnictwo kart „co-branded” we współpracy z kolejnymi partnerami (Newsweek Polska, KKS Lech Poznań),
 - innowacje produktowe (karty zbliżeniowe, Narciarska Karta Kredytowa).
- Rozwój i wdrażanie kompleksowych rozwiązań proceduralnych i informatycznych w celu wsparcia istotnych procesów wewnętrznych:
 - zarządzanie relacjami z klientami,
 - centralizacja procesu obsługi rachunków bankowych,
 - wstępna decyzja dla kredytu hipotecznego,
 - sprzedaż produktów w placówkach działających w oparciu o model agencyjny,
 - zarządzanie kampaniami sprzedażowymi, przeterminowaniami, reklamacjami, etc.
- Permanentne doskonalenie jakości obsługi klientów.
- Rozszerzenie skali działania w zakresie obsługi obcych instytucji finansowych (karty i bankomaty).

2. Doskonalenie obsługi klientów

Zarządzanie relacjami z klientami (CRM)

Przyjęte w Banku Zachodnim WBK S.A. standardy jakości obsługi uwzględniają dwa modele relacji z klientami w zależności od poziomu ich wymagań w zakresie produktów i usług bankowych.

W przypadku klientów, którzy korzystają ze skomplikowanych produktów i oczekują indywidualnego doradztwa, bank inicjuje wzajemne kontakty w celu lepszego rozpoznania ich potrzeb oraz pogłębienia współpracy. Bezpośrednie relacje klienta z wyznaczonym doradcą pozwalają zindywidualizować obsługę, zaspokoić różnorodne wymagania klienta oraz nawiązać trwałe więzi. Ilość, rodzaj i intensywność kontaktów z klientami jest przedmiotem systematycznego planowania i kontroli w banku.

Klienci, których zapotrzebowanie ogranicza się do podstawowych usług i produktów, obsługiwani są w kanałach elektronicznych lub placówkach banku zgodnie z najwyższymi standardami jakości. Bank inicjuje kontakty z przedstawicielami tej grupy głównie w ramach kampanii sprzedażowych.

Bank wzmacnia lojalność klientów, dostarczając im motywacji do podtrzymywania więzi oraz zakupu kolejnych produktów i usług. Równolegle podejmuje działania zmierzające do ograniczenia wskaźnika utraty klientów. Na bieżąco monitoruje ilość klientów odchodzących i tracących aktywność, co pozwala analizować motywy takich decyzji, eliminować przyczyny oraz przeciwdziałać utracie klientów poprzez bezpośredni kontakt i realizację kampanii sprzedażowych. Liczba akcji sprzedażowych banku z roku na rok rośnie, obejmując zasięgiem coraz większe grono odbiorców.

Realizowane przez bank kontakty pro-aktywne oraz kampanie sprzedażowe wymagają wsparcia specjalistycznej infrastruktury informatycznej, która jest sukcesywnie dostosowywana do wymogów informacyjnych wynikających z przyjętego modelu segmentacji i CRM. Rozwój narzędzi informatycznych pozwala uzyskać lepszy obraz kontaktów klienta z bankiem, a w konsekwencji usprawnia wzajemne relacje i zwiększa efektywność podejmowanych działań.

Program Jakości Obsługi

Na początku 2007 roku Zarząd Banku Zachodniego WBK S.A. przyjął do realizacji coroczny Program Jakości Obsługi, który określa kierunki działania banku z myślą o osiągnięciu wyróżniającego się na rynku poziomu obsługi klientów. Na podstawie analizy wyników z poprzedniego badania satysfakcji klienta, szczególny nacisk położono na upraszczanie procedur sprzedaży oraz rozszerzanie dostępności kredytu. Równolegle z ww. projektami, w poszczególnych oddziałach realizowano indywidualne plany doskonalenia jakości obsługi. Dzięki podjętym wysiłkom, w badaniach przeprowadzonych w IV kwartale 2007 roku, Bank Zachodni WBK S.A. osiągnął wskaźnik satysfakcji klientów (Customer Satisfaction Index) na poziomie wyższym niż w poprzedniej edycji.

Standardy Aktywnej Obsługi i Sprzedaży

W 2007 roku kontynuowano działania mające na celu ugruntowanie Standardów Aktywnej Obsługi i Sprzedaży w sieci oddziałów banku. Standardy zapewniają jednolitą w skali całej organizacji, wysoką kulturę obsługi klientów, promując wśród pracowników postawy pro-aktywne i pro-sprzedażowe. Proces utrwalania pożądanych zachowań wspierały takie inicjatywy jak: permanentne szkolenia wewnętrzne, wymiana najlepszych praktyk, systematyczne badania „mystery shopping”. Wysoką efektywność wdrożenia standardów w sieci oddziałów banku potwierdzają wewnętrzne przeglądy jakości obsługi klientów oraz druga pozycja banku w rankingu „Przyjazny Bank Newsweeka” w kategorii „Umiejętność pozyskania i zatrzymania klientów”.

„Firma Przyjazna Klientowi”

W 2007 roku kapituła Programu Certyfikującego FPK, realizowanego przez Instytut Zarządzania we współpracy z TNS OBOP oraz Researcher by Call Center Poland, uhonorowała Bank Zachodni WBK S.A. Godłem „Firma Przyjazna Klientowi”. Godło stanowi symbol i gwarancję wysokiej jakości obsługi klientów banku, a jego ranga wynika z rzetelnej procedury certyfikacyjnej. Nagrodę przyznano w wyniku pozytywnej weryfikacji banku w trzystopniowym procesie obejmującym samoocenę, audyt oraz ocenę końcową. Przedmiotem analizy była polityka i strategia zarządzania jakością, znajomość procedur jakości wśród pracowników bezpośrednio zaangażowanych w obsługę klientów, badanie satysfakcji klientów oraz efektywność kanałów komunikacji z klientami.

Instytucja Rzecznika Klienta

Bank Zachodni WBK S.A. wyróżnia na rynku fakt posiadania Rzecznika Klienta. Pełni on rolę instytucji odwoławczej oraz uczestniczy w tworzeniu standardów obsługi klientów poprzez realizację następujących zadań: ustalanie zasad dotyczących przyjmowania i postępowania z reklamacjami, wspieranie pracowników banku w zakresie obsługi szczególnie trudnych reklamacji, cykliczne prezentowanie najwyższemu kierownictwu banku wyników analizy reklamacji, inicjowanie działań zmierzających do wyeliminowania przyczyn niezadowolonych klientów, współpraca z Arbitrem Bankowym działającym przy Związku Banków Polskich.

We wrześniu 2007 Banku Zachodni WBK S.A. wdrożył nowe standardy obsługi reklamacji klientów oraz system IT ułatwiający zarządzanie reklamacjami. Proces obsługi reklamacji został tym samym ujednolicony i uproszczony, a bank zyskał narzędzie do analizowania na bieżąco i korygowania przyczyn niezadowolonych klientów.

Zarządzanie Procesowe

Zmiany i ulepszenia trybu działania organizacji są procesem ciągłym. W Banku Zachodnim WBK S.A. opracowano i wdrożono (w formie pilotażu) metodologię zarządzania procesowego, tj. pomiaru i monitorowania przebiegu procesów z uwzględnieniem oczekiwań klientów oraz wymogów biznesowych. Stworzono w ten sposób solidną podstawę do dalszej poprawy efektywności w drodze ciągłego doskonalenia zgodnie z koncepcją Kaizen (metodą „małych kroków”), a także poprzez znaczące usprawnienia z wykorzystaniem sprawdzonej w banku metodologii Lean Six Sigma.

Zarządzanie procesowe wspiera Architektura Procesów Biznesowych, która zawiera ogólne mapy procesów biznesowych banku.

W 2007 roku usprawniono znaczną ilość procesów bankowych w sposób gwarantujący wysoką jakość obsługi i satysfakcję klienta. Można tu m.in. wymienić centralizację obsługi rachunków bankowych (zastąpienie papierowego obiegu dokumentów obiegiem elektronicznym), pregenerowanie numeru PIN dla karty kredytowej (wydawanie PIN-u w momencie złożenia wniosku o kartę kredytową) oraz pilotażowe wdrożenie automatycznej decyzji wstępnej dla kredytów hipotecznych (Front-Score).

Certyfikat ISO

W wyniku audytu certyfikacyjnego przeprowadzonego przez firmę SGS Polska Sp. z o.o., w 2007 roku Bank Zachodni WBK S.A. uzyskał certyfikat potwierdzający spełnienie wymagań normy ISO 9001:2000 dla ustanowionego w organizacji Systemu Zarządzania Jakością, który obejmuje:

- obsługę transakcji skarbu oraz transakcji dokumentowych,
- wybór dostawców towarów i usług Grupy BZWBK,
- realizację płatności krajowych i zagranicznych oraz przekazów Western Union,
- zarządzanie zmianami, wytwarzanie i testowanie oprogramowania,
- centralną obsługę produktów kredytowych i depozytowych,
- sprzedaż i obsługę Direct Banking,
- wydawnictwo, personalizację i obsługę kart płatniczych oraz czeków,
- zarządzanie gotówką i siecią bankomatów,
- realizację usług centralnych.

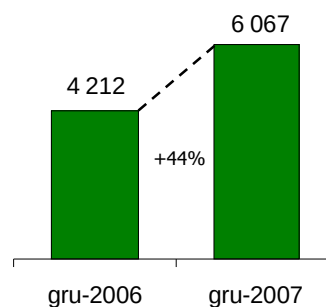
3. Rozwój produktów i usług

Kredyty dla ludności

Dążąc do lepszego zaspokojenia potrzeb klientów indywidualnych w warunkach sprzyjającej koniunktury gospodarczej i rosnącej konkurencji na rynku kredytów, we wrześniu 2007 roku Bank Zachodni WBK S.A. zmodyfikował dotychczasową politykę kredytową w zakresie kart kredytowych, kredytu hipotecznego, kredytu gotówkowego i limitu w koncie bieżącym. Wprowadzone zmiany zwiększyły dostępność wymienionych produktów, ograniczyły zakres wymaganej dokumentacji oraz ujednoliciły procedury obsługi.

Dzięki korzystnej konfiguracji czynników wewnętrznych (atrakcyjna oferta produktowa banku, ułatwienia proceduralne, skuteczne inicjatywy marketingowe, rozbudowa kanałów dystrybucji) i zewnętrznych (stosunkowo niski poziom bezrobocia, rosnące płace, optymistyczne nastroje społeczne) w 2007 roku osiągnięto rekordową dynamikę sprzedaży kredytów detalicznych, która przełożyła się na wysokie wzrosty poszczególnych portfeli kredytowych.

Kredyty dla ludności (mln zł)



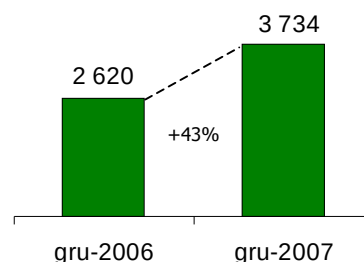
Kredyty hipoteczne

W 2007 roku przeprowadzono szereg działań mających na celu zwiększenie atrakcyjności i dostępności kredytu hipotecznego w złotych. Najważniejsze z wprowadzonych modyfikacji to: wdrożenie kredytu inwestorskiego na budowę lub zakup nieruchomości przeznaczonej na wynajem, możliwość uzyskania dodatkowej kwoty kredytu na dowolny cel w ramach kredytu mieszkaniowego, modyfikacja wybranych parametrów w procesie oceny zdolności kredytowej, wprowadzenie pakietu dobrowolnych ubezpieczeń zapewniających kredytobiorcom ochronę na wypadek utraty pracy lub zdrowia. Konkurencyjność cenową kredytu hipotecznego w złotych zapewniła konfiguracja takich cech jak: promocyjne oprocentowanie, niskie raty bez ukrytych kosztów, stabilna marża w okresie trwania kredytu, atrakcyjny system opłat i prowizji. Ważnym elementem wyróżniającym produkt na rynku jest także krótki czas oczekiwania na wstępną decyzję kredytową. W 2007 roku rozpoczął się w banku

pilotaż narzędzia umożliwiającego automatyczne przetwarzanie wniosków i przekazanie wnioskodawcy wiążącej decyzji wstępnej w ciągu 15 minut od wprowadzenia danych do systemu.

Aby zaistnieć w świadomości klientów jako kredytodawca z wiodącą ofertą kredytów mieszkaniowych w złotych, w I półroczu bank przeprowadził ogólnopolską kampanię promocyjną kredytu mieszkaniowego, eksponując dwa wyróżniające produkt walory: niską ratę kredytową oraz bezpieczeństwo spłaty. Pod koniec roku zrealizowana została kampania internetowa informująca o niskiej racie kredytu oraz możliwości uzyskania finansowania w wyższej niż dotychczas wysokości.

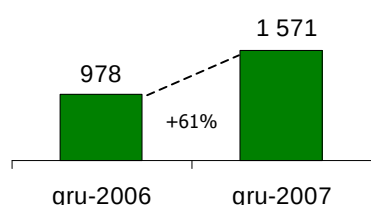
Kredyty hipoteczne (mln zł)



Kredyty gotówkowe

Pomimo silnej konkurencji na rynku kredytów gotówkowych, portfel Banku Zachodniego WBK S.A. rozwijał się w tempie szybszym niż rynek. Jednym z powodów dynamicznego wzrostu sprzedaży jest wysoka ocena oferty banku przez klientów ze względu na następujący zestaw cech: niskie oprocentowanie i opłaty towarzyszące, szybkość podejmowania decyzji kredytowej (10-15 minut od złożenia kompletnego wniosku), możliwość wyboru okresu kredytowania. Produkt banku zdobył też uznanie specjalistów, czego wyrazem jest drugie miejsce w rankingu kredytów gotówkowych opublikowanym w „Rzeczpospolitej” (wydanie z dnia 29 listopada 2007 roku) w oparciu o analizę ofert 30 krajowych banków. Wysoką (drugą) pozycję przyznano mu również w rankingach tygodnika „Wprost” oraz „Gazety Wyborczej”. Przyspieszone tempo sprzedaży kredytów gotówkowych Banku Zachodniego WBK S.A. to także konsekwencja większej dostępności produktu oraz wzrostu efektywności zewnętrznych kanałów dystrybucji. Silnego wsparcia dostarczyły też trzy intensywne kampanie reklamowe, z których dwie pierwsze (I poł. 2007 roku) podkreślały niską ratę kredytu, natomiast ostatnia (sierpień/wrzesień) przeprowadzona została pod hasłem „Wszyscy biorą nowy tani kredyt gotówkowy”.

Kredyty gotówkowe (mln zł)

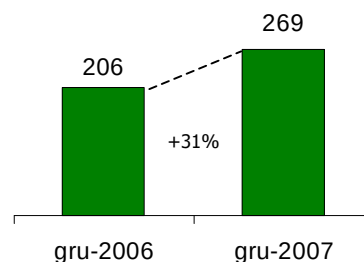


Karty kredytowe

W 2007 roku Bank Zachodni WBK S.A. kontynuował działania mające na celu pozyskanie kolejnych partnerów do projektów wspólnego wydawnictwa kart partnerskich. Karty te cieszą się rosnącym zainteresowaniem klientów ze względu na wartość dodaną w postaci atrakcyjnych programów lojalnościowych. W styczniu 2007 roku - we współpracy z portalem Allegro.pl - wydano nową partnerską kartę kredytową Allekarta, którą magazyn Forbes (wydanie z dnia 31 maja 2007 roku) uznał za najlepszą kartę tego typu na rynku. Dwie inne partnerskie karty kredytowe, tj. Visa LuxMed i Visa Multikino uplasowały się w tym rankingu odpowiednio na czwartym i piątym miejscu. W listopadzie - w porozumieniu z tygodnikiem Newsweek Polska - uruchomiona została sprzedaż kolejnej karty partnerskiej o nazwie Visa Newsweek, która nagradza aktywnych posiadaczy prenumeratą tytułu prasowego. Przejawem innowacyjności banku jest też limitowana seria Narciarskiej Karty Kredytowej MasterCard Silver (karta standardowa), którą wyposażono w polisę ubezpieczeniową dla narciarzy i snowboardzistów (ważną na całym świecie w sezonie zimowym 2007/2008) oraz program upustów cenowych na sprzęt narciarski.

Aby zachęcić klientów do sięgnięcia po kartę kredytową Banku Zachodniego WBK S.A. oraz dostarczyć im impulsu do aktywnego korzystania z tego instrumentu, bank przeprowadził szereg przedsięwzięć o charakterze promocyjno-sprzedażowym, w tym kampanię reklamową kart kredytowych pod hasłem „Potrafi więcej niż inne”, akcje sprzedażowe typu „cross-selling” dla posiadaczy funduszy inwestycyjnych Arka BZ WBK oraz promocje cenowe skłaniające klientów do częstszego użycia kart

Karty kredytowe (tys. sztuk)



kredytowych w punktach handlowo-usługowych. Wdrożono ponadto specjalną ofertę kart kredytowych dla studentów z kilkudziesięciu polskich uczelni wyższych.

Konto osobiste

W ramach prac nad zwiększaniem efektywności procesów obsługi i sprzedaży, w 2007 roku Bank Zachodni WBK S.A. wdrożył trzy nowe procesy sprzedaży kont osobistych. Od marca klienci mogą zlecać otwarcie Konta24 Euro z usługami elektronicznymi BZWBK24 oraz ubiegać się o kartę debetową MasterCard na podstawie internetowego lub telefonicznego eWniosku. W maju wprowadzono szybką ścieżkę otwarcia kont osobistych w oddziałach, umożliwiającą założenie konta w 10 minut, a dzięki dalszym modyfikacjom procesu (m.in. możliwość wyboru konkretnego pakietu produktów) uzyskano dodatkowe oszczędności czasowe. We wrześniu Bank Zachodni WBK S.A. stworzył klientom możliwość otwierania i aktywowania kont osobistych z kartą płatniczą bez konieczności wizyty w placówce banku.

Konto<30 i Konto24 Prestiż

Zgodnie ze strategią banku, która wskazuje dwa podstawowe źródła pozyskiwania klientów, tj. segment osób wchodzących w życie oraz segment osób o ponadprzeciętnych dochodach, w 2007 roku głównym obiektem ogólnokrajowych kampanii sprzedażowych były pakiety kont osobistych adresowane do ww. segmentów, tj. pakiet Konta<30 oraz pakiet Konto24 Prestiż. W kampanii Konta<30 - przeznaczonego dla osób między 13 a 30 rokiem życia - zastosowano promocję wakacyjną polegającą na okresowym zwolnieniu posiadaczy kart Visa Electron<30 z prowizji za wypłaty z bankomatów za granicą. Kampania Konto24 Prestiż i zbudowanego wokół niego pakietu eksponowała atrakcyjne cechy oferty, a szczególnie obsługę przez wyznaczonego doradcę oraz możliwość bezpłatnego wypróbowania konta przez okres sześciu miesięcy.

Konto24 VIP

W marcu 2007 roku Bank Zachodni WBK S.A. uruchomił sprzedaż Konta24 VIP przeznaczonego dla klientów reprezentujących segment obsługi Personal Banking. Konto oferowane jest razem z szerokim pakietem dodatkowych, bezpłatnych usług i produktów. W ramach opłaty za prowadzenie rachunku, klient może zrealizować dowolną ilość przelewów, zleceń stałych/zmiennych oraz poleceń wypłaty. Do konta wydawana jest bezpłatna karta debetowa Visa Electron VIP umożliwiająca bezprowizyjną wypłatę gotówki z bankomatów innych banków i instytucji finansowych w Polsce, a także - z określoną częstotliwością - z bankomatów za granicą. Pakiet Konto24 VIP uzupełnia karta kredytowa Gold oraz bezpłatny rachunek inwestycyjny w Domu Maklerskim BZ WBK S.A. Ponadto, posiadacze konta uprawnieni są do korzystania z usługi Teledysponent czyli możliwości telefonicznego kontaktowania się z konsultantem i przekazywania mu dyspozycji wykonania szeregu operacji bankowych.

Produkty depozytowe i inwestycyjne

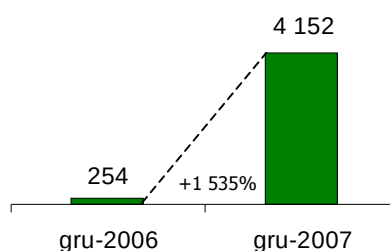
Bank Zachodni WBK S.A. kieruje swoje produkty oszczędnościowo-inwestycyjne zarówno do klienta masowego jak i wybranych grup docelowych, uwzględniając różnorodne możliwości inwestycyjne klientów, ich preferencje, oczekiwania w zakresie stopy zwrotu, tolerancję na ryzyko i warunki rynkowe.

Produkty depozytowe

Pozytywny wpływ na percepcję oferty depozytowej banku przez klientów miało podniesienie oprocentowania produktów depozytowych. Bank jako pierwszy na rynku zareagował na zmianę stóp procentowych NBP w maju 2007 roku, a następnie elastycznie dostosowywał swoją propozycję do zmieniającej się sytuacji.

W 2007 roku konto oszczędnościowe stało się sztandarowym produktem depozytowym Banku Zachodniego WBK S.A. ze względu na dużą popularność wśród klientów.

Środki zgromadzone na kontach oszczędnościowych (mln zł)



Obserwowany od I półrocza stopniowy wzrost zainteresowania produktem to efekt udostępnienia konta przez internet (serwis BZWBK24) oraz akcji informacyjnej, podkreślającej zalety produktu takie jak: łatwy dostęp, wysokie oprocentowanie (na poziomie depozytów terminowych) oraz płynność (możliwość korzystania ze środków w dowolnym terminie i w dowolnej wysokości bez utraty odsetek). Bardzo skuteczną metodą promocji konta okazało się podniesienie oprocentowania do 5% (w górnym progu kwotowym) pod koniec roku i wykorzystanie tego parametru oferty w intensywnej kampanii reklamowej realizowanej pod hasłem „Nowa era oszczędzania. Megazarabiające konto oszczędnościowe”.

Produkty oszczędnościowo-inwestycyjne

W minionym roku bank kontynuował dystrybucję funduszy inwestycyjnych Arka BZ WBK (zarządzanych przez BZ WBK AIB Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.) pięciu podstawowych kategorii: fundusz zrównoważony, stabilnego wzrostu, akcji, rynku pieniężnego i obligacji. Cieszyły się one dużym zainteresowaniem klientów, zwłaszcza w I półroczu, dzięki korzystnej koniunkturze giełdowej, dobrym wynikom zarządzania funduszy oraz skutecznym kampaniom promocyjnym. Na początku kwietnia 2007 roku rozpoczęto sprzedaż nowego funduszu Arka BZ WBK Akcji Środkowej i Wschodniej Europy FIO. Fundusz ten inwestuje przynajmniej połowę swoich aktywów w akcje i instrumenty finansowe o podobnym charakterze wyemitowane przez spółki prowadzące działalność w Polsce oraz w innych krajach Europy Środkowej i Wschodniej o dużym potencjale wzrostu. W IV kwartale 2007 roku ofertę funduszy poszerzono o nowo utworzony fundusz sektorowy Arka BZ WBK Rozwoju Nowej Europy FIO, który inwestuje minimum 66% swoich aktywów w spółki Europy Środkowo-Wschodniej związane z rozwojem szeroko pojętej infrastruktury (sektor budowlany i finansowy).

W 2007 roku koszyk produktów o charakterze oszczędnościowo-inwestycyjnym uzupełniła polisa inwestycyjna, czyli ubezpieczenie na życie i dożycie z wbudowanym instrumentem inwestycyjnym. Produkt ten łączy korzyści płynące z inwestycji opartej na funduszach Arka BZ WBK z zaletami polisy ubezpieczeniowej, dając przy tym 100% gwarancję zwrotu wpłaconego kapitału. Cztery emisje produktu, które przeprowadzono w trakcie ubiegłego roku, trafiły w zapotrzebowanie znacznej grupy klientów.

Karty debetowe

Nowe pozycje w ofercie kart debetowych

W marcu 2007 roku bank rozpoczął sprzedaż Konta24 VIP dla klientów Personal Banking w pakiecie z kartą Visa Electron VIP oraz szerokim zestawem bezpłatnych usług. Z myślą o klientach podejmujących pracę za granicą, do oferty kart walutowych włączono debetowe karty płatnicze MasterCard wydawane do konta osobistego w GBP i USD. W efekcie, klienci banku mogą korzystać z bezpłatnych kont osobistych w trzech walutach obcych (w EUR, GBP i USD) oraz towarzyszących im kart debetowych rozliczanych w walucie konta. W lipcu 2007 roku pojawiły się dwie kolejne propozycje produktowe: karta partnerska Visa KKS Lech przygotowana dla klientów indywidualnych we współpracy z klubem piłkarskim KKS Lech Poznań (umieszczony na rewersie kod paskowy umożliwia posiadaczom wejście na stadion) oraz karta walutowa Visa Business, wydawana do rachunku firmowego w euro. Od 2007 roku dostępna jest też innowacyjna w swej konstrukcji karta przedpłacona „Premium” bez określonej wartości nominalnej. W grudniu 2007 roku Bank Zachodni WBK - wspólnie z MasterCard Worldwide oraz Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych eService - wprowadził na polski rynek płatności zbliżeniowe przy użyciu kart przedpłaconych Maestro PayPass. Rozwiązanie to umożliwia szybkie i bezpieczne dokonywanie płatności za drobne zakupy poprzez zbliżenie karty do specjalnego czytnika.

Nowe funkcjonalności i działania marketingowe

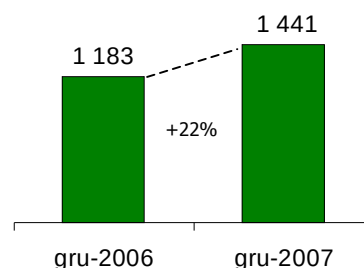
Atrakcyjność kart debetowych Banku Zachodniego WBK S.A. podniosły liczne inicjatywy cenowe i usprawnienia funkcjonalne. Klientom banku umożliwiono dokonywanie bezpłatnych wypłat z bankomatów AIB na terenie Irlandii, a użytkowników kart Visa Electron<30 wydawanych do Konta<30 zwolniono sezonowo (w okresie wakacji) z prowizji za wypłaty z bankomatów za granicą. W ramach

kolejnej promocji, w drugiej połowie roku posiadaczom kart walutowych MasterCard umożliwiono bezpłatne wypłaty na całym świecie.

W sierpniu 2007 roku Bank Zachodni WBK S.A. jako pierwszy w Polsce wprowadził na masową skalę usługę Verified by Visa (VbV) opartą na technologii 3D Secure, która zapewnia najwyższy poziom bezpieczeństwa płatności realizowanych kartami w internecie. W pierwszej kolejności z dodatkowych zabezpieczeń mogli skorzystać posiadacze debetowej AlleKarty (płaska karta Visa Classic), wydawanej przez bank użytkownikom serwisu transakcyjnego Allegro. Od września usługa ta jest dostępna dla wszystkich klientów indywidualnych banku korzystających z debetowych i kredytowych kart VISA.

W 2007 roku odnotowano dalszy wzrost liczebności kart debetowych Banku Zachodniego WBK S.A. (+22% r/r), a zwłaszcza kart Visa Electron<30, Visa Electron Prestiż, MasterCard w EUR, Visa Electron Business oraz kart partnerskich i upominkowych. Sprzedaż tych produktów przyspieszyły liczne promocje oraz działania podejmowane we współpracy z partnerami. Bank uczestniczył również w akcjach prowadzonych przez organizację Visa International oraz MasterCard International, mających na celu aktywizację rynku płatności bezgotówkowych. Zaowocowały one 38-procentowym wzrostem ilości transakcji wykonywanych z udziałem kart debetowych w punktach handlowo-usługowych.

Karty debetowe (tys. sztuk)



Produkty ubezpieczeniowe

Działalność Banku Zachodniego WBK S.A. w zakresie bancassurance dynamicznie się rozwija i nabiera znaczenia jako źródło dodatkowych dochodów prowizyjnych. Bank udostępnia klientom produkty ubezpieczeniowe we współpracy z wiodącymi na rynku polskim towarzystwami ubezpieczeń takimi jak: Grupa Commercial Union, AIG i TU Europa.

W maju 2007 roku oferta banku została wzbogacona o pakiet ubezpieczeń do kredytu hipotecznego, który chroni kredytobiorców przed skutkami utraty pracy oraz czasowej, trwałej lub całkowitej niezdolności do pracy, poważnej choroby i śmierci. W grudniu rozszerzono ją o nowatorski pakiet ubezpieczeń narciarskich, który dołączany jest bezpłatnie do dwóch rodzajów kart kredytowych: Visa Newsweek oraz MasterCard Silver „Narciarska”. Produkt zapewnia klientom kompleksową ochronę na terenie całego świata w czasie uprawiania narciarstwa i snowboardu w sezonie zimowym 2007/2008. Podczas minionego roku szczególnym zainteresowaniem klientów cieszyły się ubezpieczenia mieszkaniowe do kredytów hipotecznych oraz ubezpieczenia do kart płatniczych, chroniące użytkowników kart przed nieuprawnionym użyciem instrumentu lub kradzieżą gotówki pobranej z bankomatu.

Bank przykładą dużą wagę do rozwoju produktów strukturyzowanych o charakterze inwestycyjno-ubezpieczeniowym, czego efektem są cztery subskrypcje polisy inwestycyjnej w ciągu 2007 roku.

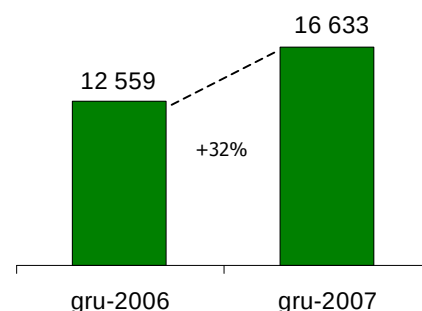
W 2008 roku - w oparciu o umowy zawarte między Aviva International Insurance Ltd. i Bankiem Zachodnim WBK S.A. - utworzone zostaną dwa towarzystwa ubezpieczeniowe, które będą oferować swoje produkty (ubezpieczenia majątkowe i ubezpieczenia na życie) klientom banku.

Oferta dla klientów instytucjonalnych

Procesy kredytowe

W związku z rosnącym udziałem kredytów na finansowanie nieruchomości w portfelu należności kredytowych banku, w kwietniu 2007 roku wprowadzono politykę w zakresie finansowania nieruchomości dochodowych, która - bazując na doświadczeniach banku i całej Grupy AIB - wyznacza nowy kierunek w finansowaniu inwestycji o takim profilu. Zgodnie z przyjętą polityką, bank zastosował zróżnicowane podejście do poszczególnych rodzajów działalności, których

Należności od podmiotów gospodarczych i sektora publicznego (mln zł)



przedmiotem są nieruchomości dochodowe, wyróżniając: inwestycje mieszkaniowe, inwestycje komercyjne, budowę nieruchomości, zakup gruntów. Rekomendowane praktyki służą sprawniejszej obsłudze klientów i zwiększaniu portfela kredytów, przy jednoczesnej minimalizacji ryzyka kredytowego.

Oferta dla dużych przedsiębiorstw

Struktury Bankowości Korporacyjnej Banku Zachodniego WBK S.A. prowadziły działalność w oparciu o przyjęty w banku model CRM (Zarządzania Relacjami z Klientami), w ramach którego wyznaczony dla danego klienta opiekun nadzoruje jego proces kredytowy oraz koordynuje obsługę w pozostałych obszarach aktywności banku.

Oferta dla klientów korporacyjnych obejmuje bogaty zestaw produktów kredytowych, począwszy od kredytów obrotowych po długoterminowe finansowanie na cele związane z ogólnym rozwojem, przejęciami i projektami inwestycyjnymi. Bank udostępnia klientom szeroki wybór produktów depozytowych, skarbowych i usług z zakresu zarządzania płynnością, w tym produkty umożliwiające zarządzanie ryzykiem walutowym i stopy procentowej, finansowanie transakcji handlu zagranicznego, cash pooling, obsługę płatności masowych, bankowość elektroniczną. We współpracy ze spółkami zależnymi, bank proponuje usługi specjalistyczne, tj. brokerskie, zarządzanie kapitałem i aktywami, leasing oraz faktoring. W sieci oddziałów banku oferowane są specjalne pakiety promocyjne dla pracowników klientów korporacyjnych.

Bank Zachodni WBK S.A. systematycznie umacnia swoją pozycję na rynku bankowości korporacyjnej, czego potwierdzeniem jest wysoki wzrost portfela kredytowego i depozytowego w 2007 roku w porównaniu z rokiem poprzednim. Głównym motorem dynamicznego rozwoju akcji kredytowej było finansowanie strukturyzowane oraz na nieruchomości dochodowe.

Polityka banku w zakresie finansowania klientów korporacyjnych przewiduje zdecydowane działania na rzecz wspierania rozwoju obecnych klientów oraz nawiązywanie relacji z nowymi przedsiębiorstwami posiadającymi sprawny zarząd i solidną strategię biznesową. Jakość portfela kredytów jest bardzo wysoka i wykazuje znaczną poprawę w stosunku do lat poprzednich.

Oferta dla małych i średnich przedsiębiorstw (MSP)

• Rozbudowa i finansowanie bazy klientów MSP

W 2007 roku Bank Zachodni WBK S.A. zintensyfikował działania mające na celu pozyskiwanie i aktywizowanie klientów z sektora MSP. W głównym nurcie znalazły się inicjatywy o charakterze marketingowym i edukacyjnym. Przeprowadzono cykl szkoleń rozwijających umiejętności akwizycyjne doradców MSP (Skuteczny Doradca Klienta MSP) oraz spotkania i warsztaty dla firm z rynków lokalnych z udziałem przedstawicieli banku oraz organizacji wspierających przedsiębiorczość. Zrealizowano też znaczną ilość kampanii sprzedażowych wykorzystujących metody cross-sellingu.

W ramach ciągłego doskonalenia oferty banku pod kątem wymogów sektora MSP, wprowadzono nowoczesny pakiet produktów dla MSP finansujących nieruchomości dochodowe o przeznaczeniu komercyjnym i mieszkaniowym. Przygotowano ponadto kompleksową propozycję finansowania dla przedsiębiorstw rozpoczynających działalność gospodarczą, która zostanie wdrożona w 2008 roku jako trzon wszechstronnego pakietu dla tego typu klientów. Bank zweryfikował ponadto swoje podejście do oceny ryzyka kredytowego małych i średnich przedsiębiorców, czego przejawem jest ograniczenie zakresu wymaganej dokumentacji (zwłaszcza od małych firm) oraz możliwość zaciągnięcia kredytu do określonej wysokości bez zabezpieczenia.

• Obsługa średniego biznesu

W 2007 roku przyjęto do realizacji strategię Banku Zachodniego WBK S.A. w zakresie obsługi średniego biznesu, tj. najwyższego segmentu sektora MSP. Przewiduje ona przekształcenie obecnego modelu obsługi pod kątem oczekiwań klientów, ze szczególnym uwzględnieniem wymagań dotyczących jakości kontaktów z bankiem oraz dostępu do osób dysponujących właściwymi kompetencjami decyzyjnymi. Zgodnie z nowym modelem, bank utworzy w poszczególnych regionach specjalistyczne struktury organizacyjne do obsługi przedsiębiorstw średniej wielkości i obsadzi je kadrą wyposażoną w odpowiednie kompetencje kredytowe. Jednostki te uzupełnią obecną infrastrukturę dystrybucyjną złożoną z sieci oddziałów oraz Centrów Bankowości Korporacyjnej. W trakcie 2007 roku w regionie Warszawa przeprowadzony został pilotaż nowego modelu obsługi, który zakończył się

sukcesem i otworzył drogę fazie wdrożeniowej. W 2008 roku zaplanowano otwarcie 9 Centrów Bankowości Przedsiębiorstw w największych ośrodkach miejskich. Docelowo powstaną one we wszystkich regionach dysponujących odpowiedniej wielkości rynkiem, stanowiącym pole działania średniego biznesu.

- **Finansowanie projektów w ramach funduszy unijnych**

Oferta Banku Zachodniego WBK S.A. w zakresie finansowania przedsięwzięć dotowanych z funduszy unijnych obejmuje kredyt, leasing oraz pożyczkę i zapewnia finansowanie zarówno dotowanej części inwestycji jak i pozostałych nakładów. W 2007 roku do zestawu produktów unijnych włączono produkt o nazwie Biznes Ekspres Unijny, który opiera się na konstrukcji popularnego wśród klientów banku kredytu Biznes Ekspres i - podobnie jak on - może być przeznaczony na dowolny cel związany z działalnością gospodarczą, wymaga spełnienia minimum formalności i gwarantuje podjęcie decyzji kredytowej w ciągu 24 godzin od złożenia kompletnego wniosku kredytowego. Ważnym atutem banku na rynku funduszy z UE jest rozległa sieć doradców europejskich (około 200) wspierających klientów specjalistyczną wiedzą o programach unijnych i wymogach stawianych inwestycjom ubiegającym się o dofinansowanie.

Bank zamierza utrzymać silną pozycję na rynku funduszy UE w kolejnych latach i w tym celu podjął intensywne przygotowania do obsługi funduszy strukturalnych z nowego budżetu na lata 2007-2013. W ramach przyjętej strategii działania, wzmocniono struktury sprzedażowe, zmodyfikowano ofertę, przeszkolono Doradców Europejskich, a także opracowano plan wsparcia sprzedaży i promocji oferty unijnej.

- **Oferta dla rolników**

Zgodnie z przyjętą polityką kredytową, w 2007 roku uwaga banku oraz działania sprzedażowe koncentrowały się na gospodarstwach rolnych o określonej powierzchni gruntów rolnych. W sferze rozwoju procesów, zajęto się dalszym usprawnianiem trybu podejmowania decyzji kredytowej.

Bank Zachodni WBK S.A. aktywnie uczestniczył w kształtowaniu warunków regulujących współpracę banków krajowych z Agencją Modernizacji i Restrukturyzacji Rolnictwa w zakresie obsługi kredytów preferencyjnych z dopłatami do oprocentowania. Zawarta w sierpniu 2007 roku umowa umożliwia kredytowanie sektora rolnego w szerszym niż dotychczas zakresie. Bank prowadził ponadto przygotowania do obsługi klientów ubiegających się o fundusze unijne w ramach Programu Rozwoju Obszarów Wiejskich 2007-2013. Z myślą o kredytobiorcach z branży rolnej, zaprojektowana została jednolita, kompleksowa oferta unijna oraz schemat działań promocyjnych wspólnie ze spółkami leasingowymi.

Rozliczenia zagraniczne

Płatności zagraniczne

W procesie realizacji płatności zagranicznych, bank wykorzystuje wszystkie dostępne kanały rozliczeniowe, dzięki czemu może proponować klientom najbardziej korzystne opcje. W 2007 roku podjęto kroki mające na celu włączenie banku do programu SEPA, którego zadaniem jest stworzenie jednolitego unijnego rynku usług płatniczych. Możliwości banku w sferze rozliczeń zwiększyły się dzięki utworzeniu sieci agentów zagranicznych przyjmujących zlecenia realizacji przekazów gotówkowych na rachunki złotowe do Polski. Do końca grudnia bank podpisał 11 umów w tym zakresie z partnerami z Wielkiej Brytanii, Irlandii i Holandii.

Generowane przez bank komunikaty płatnicze od wielu lat cechuje bardzo wysoka jakość, co usprawnia proces rozliczeń i ogranicza koszty obsługi. W dowód uznania za bezbłędne formatowanie komunikatów SWIFT, w 2007 roku dwaj główni korespondenci banku (Bank of New York oraz Deutsche Bank) wyróżnili go nagrodami. Potwierdzeniem wysokiego poziomu organizacji procesów związanych z realizacją płatności zagranicznych i jakości obsługi klientów jest fakt umieszczenia banku na liście instytucji spełniających międzynarodową normę ISO 9001:2000 w zakresie poleceń wypłaty w obrocie dewizowym.

Poza jakością i wszechstronnością, oferowane przez bank usługi wyróżnia konkurencyjna taryfa prowizji i opłat. Bank pobiera niskie prowizje za płatności wychodzące, natomiast płatności przychodzące na rzecz klientów wewnętrznych wykonywane są bez opłat. W 2007 roku odnotowano

wzrost ilości bezpośrednich płatności wychodzących (nie wymagających udziału banków trzecich) o 26% w stosunku rocznym.

Przekazy pieniężne Western Union

Bank Zachodni WBK S.A. pośredniczy w realizacji międzynarodowych i krajowych przekazów pieniężnych firmy Western Union. Stworzona przez bank sieć obsługi transferów obejmuje oddziały bankowe, placówki „minibanku” oraz agentów pośrednich związanych z bankiem umową i korzystających z jego usług rozliczeniowych. Dzięki zróżnicowaniu kanałów dystrybucji produktu i ich ciągłemu rozwojowi, bank dociera do coraz większej liczby klientów. Gwarantuje przy tym najwyższą jakość usług, o czym świadczy otrzymany w 2007 roku certyfikat systemu zarządzania jakością ISO 9001:2000 w zakresie obsługi transferów Western Union. Działania banku przyczyniły się do wzrostu poziomu obrotów z tytułu takich transakcji, a zwłaszcza wolumenu przekazów wysyłanych za granicę (wzrost o 23%).

Handel zagraniczny

Oferta banku obejmuje pełen zakres usług w zakresie rozliczania i finansowania handlu zagranicznego. Stale rozbudowywana sieć banków współpracujących zapewnia wysoką sprawność procesów obsługi oraz konkurencyjne koszty realizacji transakcji. Zgodnie z wewnętrznymi standardami, wszystkie czynności operacyjne w obsłudze transakcji dokumentowych wykonywane są w ciągu 24 godzin od wpływu kompletnego zlecenia i/lub odpowiednich dokumentów do Centrum Wsparcia Biznesu. Wysoki poziom świadczonych usług potwierdza przyznanie bankowi certyfikatu zgodności z międzynarodową normą ISO 9001:2000 dla procesów obsługi transakcji dokumentowych i czeków.

Usługi elektroniczne na rzecz obcych instytucji finansowych

Bank Zachodni WBK S.A. świadczy usługi w zakresie wydawnictwa i obsługi kart płatniczych na rzecz innych podmiotów, zajmując na tym rynku jedną z czołowych pozycji. Oferta wydawnicza banku obejmuje tradycyjne karty z paskiem magnetycznym, a także karty chipowe oraz karty z kodem kreskowym. Bank zapewnia swoim partnerom nowoczesną infrastrukturę informatyczną oraz dostęp do informacji o transakcjach w czasie rzeczywistym, a klientom tych instytucji obsługę poprzez rozległą sieć bankomatów. Wysoką jakość i bezpieczeństwo oferowanych usług potwierdziła certyfikacja procesu personalizacji kart z paskiem i procesorem, przeprowadzona przez obie współpracujące z bankiem organizacje płatnicze, tj. Visa International i MasterCard International.

Od 2006 roku Bank Zachodni WBK S.A. prowadzi też obsługę bankomatów innych banków i instytucji finansowych. W wyniku podjęcia współpracy z kolejnymi partnerami jest obecnie jednym z wiodących dostawców takich usług w Polsce.

Bank rozszerzył skalę swojej działalności w wymienionych obszarach i na koniec 2007 roku obsługiwał więcej kart i bankomatów w imieniu instytucji zewnętrznych niż na rzecz własnej bazy klientów. Liczba obcych kart była wyższa niż rok wcześniej o 57%, a sieć obcych bankomatów wzrosła do ponad tysiąca urządzeń.

Produkty bankowości inwestycyjnej

Obsługa emisji dłużnych papierów wartościowych

W minionym roku odnotowano znaczący wzrost zainteresowania klientów korporacyjnych aranżowanymi emisjami papierów dłużnych, które oferowane są wskazanym przez emitenta pomiotom. Bank przygotował „aranżowane” emisje obligacji dla ponad dwudziestu klientów o łącznej wartości 401 mln zł, tj. ośmiokrotnie wyższej niż w roku poprzednim. Zostały one objęte przez podmioty wyznaczone przez emitentów.

Bank Zachodni WBK S.A. uczestniczył ponadto w realizacji publicznej oferty obligacji spółki zależnej BZ WBK Finanse & Leasing S.A., które wyemitowano w ramach programu emisyjnego. Wartość nominalna uplasowanych obligacji wyniosła 56,8 mln zł.

Działalność doradcza

W 2007 roku Bank Zachodni WBK S.A. - wraz z Domem Maklerskim BZ WBK S.A. - pełnił rolę doradcy w następujących przedsięwzięciach:

- oferta publiczna akcji serii F spółki PBG S.A. z prawem poboru dla dotychczasowych akcjonariuszy o wartości 350 mln zł,
- organizacja sprzedaży na rynku wtórnym akcji spółki PBG S.A. przez jednego z akcjonariuszy tej spółki o wartości 54 mln zł,
- oferta publiczna akcji serii D spółki Koelner S.A. z wyłączeniem prawa poboru dla dotychczasowych akcjonariuszy o wartości 82,5 mln zł,
- organizacja sprzedaży na rynku wtórnym akcji spółki Koelner S.A. przez głównych akcjonariuszy tej spółki o wartości 33 mln zł,
- oferta publiczna akcji serii C spółki BBI Development NFI S.A. z prawem poboru dla dotychczasowych akcjonariuszy o wartości 57,1 mln zł,
- oferta publiczna akcji serii B spółki BBI Capital NFI S.A. z prawem poboru dla dotychczasowych akcjonariuszy o wartości 48,2 mln zł,
- oferta publiczna akcji serii X spółki Sygnity S.A. (dawniej Computerland S.A.) wydawanych akcjonariuszom Emax S.A. w procesie łączenia obu spółek.
- oferta publiczna akcji serii J spółki Hydrobudowa Włocławek S.A. wydawanych akcjonariuszom Hydrobudowy Śląsk w procesie łączenia obu spółek,
- oferta publiczna akcji serii F spółki TUP S.A. z wyłączeniem prawa poboru dla dotychczasowych akcjonariuszy o wartości 110 mln zł.

Zarządzanie portfelami akcji i udziałów

W 2007 roku w portfelu akcji i udziałów Banku Zachodniego WBK S.A. miały miejsce następujące zmiany:

- Po uzyskaniu zgody Komisji Nadzoru Finansowego, w marcu 2007 roku Bank Zachodni WBK S.A. nabył od BPH S.A. 152 akcje Commercial Union Powszechne Towarzystwo Emerytalne BPH CU WBK S.A. za 22,2 mln zł, powiększając swój udział w spółce do 11,1%.
- W grudniu 2007 roku rozliczono transakcję przeniesienia własności 980 517 akcji NFI Magna Polonia S.A. na rzecz emitenta w celu umorzenia. Bank Zachodni WBK S.A. zrealizował z tytułu tej transakcji przychód w kwocie 17,16 mln zł.
- W związku z emisją akcji przez CU Polska - Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A. w celu podniesienia kapitału zakładowego o 16 mln zł, w grudniu 2007 roku Bank Zachodni WBK S.A. wykonał płatność w kwocie 3,3 mln zł. Nowo wyemitowane akcje - po ich zarejestrowaniu w KRS - zostaną objęte przez dotychczasowych akcjonariuszy proporcjonalnie do posiadanego udziału w kapitale.
- W 2007 roku zakończył się proces likwidacji spółki BZ WBK Nieruchomości S.A. i Wspólnicy Spółka Komandytowa, w której Bank Zachodni WBK S.A. był komandytariuszem. Bank Zachodni WBK S.A. otrzymał zwrot całości zaangażowanego kapitału w wysokości 27,1 mln zł.

Na dzień 31 grudnia 2007 roku portfel inwestycji kapitałowych Banku Zachodniego WBK S.A. zawierał udiały w jednostkach zależnych i stowarzyszonych (schemat str. 11) oraz udiały mniejszościowe w 23 spółkach, w tym m.in. w Krajowej Izbie Rozliczeniowej S.A. (11,48%), spółce Commercial Union Powszechne Towarzystwo Emerytalne BPH CU WBK S.A. (11,1%), Commercial Union Polska Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. (10%), Commercial Union Polska Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A. (10%), AWSA Holland II B.V. (5,44%), Biuro Informacji Kredytowej S.A. (5,14%) oraz Arka BZ WBK Fundusz Rynku Nieruchomości Specjalistyczny Fundusz Inwestycyjny Zamknięty (4,42%).

Zapowiedź inwestycji kapitałowej

W dniu 20 listopada 2007 roku Bank Zachodni WBK S.A. i Aviva International Insurance Ltd. z siedzibą w Londynie (spółka macierzysta Grupy Commercial Union Polska) zawarły umowy o współpracy, przewidujące wspólne utworzenie dwóch nowych towarzystw ubezpieczeniowych. Obie strony obejmą po 50% akcji w kapitale zakładowym każdej spółki o łącznej wartości 72,5 mln zł. Warunkiem utworzenia spółek jest uzyskanie akceptacji regulatorów, w tym Komisji Nadzoru Finansowego i Komisji Europejskiej.

Skarb

W 2007 roku odnotowano dalszy wzrost aktywności banku w zakresie operacji skarbowych wykonywanych zarówno na rachunek własny jak i klientów banku.

Bank Zachodni WBK S.A. kontynuował rozwój działalności skarbowej w ścisłej współpracy z Obszarem Bankowości Korporacyjnej oraz Obszarem Klientów Biznesowych, kładąc też nacisk na obsługę detalicznej sieci sprzedaży. Do rozwoju biznesu przyczyniły się operacje generowane przez struktury Skarbu usytuowane w Gdańsku, Krakowie, Poznaniu, Warszawie i Wrocławiu. W 2007 roku szczególnie mocno rosły wolumeny związane z transakcjami pochodnymi. Pion Skarbu rozszerzał też zakres oferty produktowej, starając się sprostać oczekiwaniom klientów.

Przez cały 2007 rok transakcje hurtowe na rynku międzybankowym stanowiły źródło istotnych dochodów dla banku. Zrealizowano je dzięki zajęciu strategicznych pozycji, przewidując wzrost stóp w PLN. Korzystny wpływ miało również pozytywne nachylenie krzywej rentowności, wzrost cen aktywów w następstwie wysokiego zapotrzebowania na kredyty i płynność oraz niski poziom oprocentowania lokat typu „overnight”. Operacje skarbowe prowadzone były przy zachowaniu ostrożnego podejścia do ryzyka, podobnie jak w latach poprzednich.

Pion Skarbu odpowiada za bieżące zarządzanie płynnością w ramach bilansu banku. Zawirowania na globalnych rynkach giełdowych i pieniężnych, powstałe w II połowie 2007 roku w rezultacie problemów na amerykańskim rynku kredytów wysokiego ryzyka (sub-prime), nie miały wpływu na płynność Banku Zachodniego WBK S.A. Bank jest aktywnym uczestnikiem krajowego rynku międzybankowego zarówno jako strona składająca lokaty jak i przyjmująca depozyty. Nie jest przy tym uzależniony od żadnego z rynków krajowych lub zagranicznych pod względem pozyskiwania finansowania dla swojej działalności. Akcja kredytowa banku finansowana jest w oparciu o stabilną bazę depozytową (stosunek kredytów do depozytów dla Banku Zachodniego WBK S.A. wyniósł 73% na koniec 2007 roku), a średnie wartości pozycji określających płynność są odpowiednie.

4. Rozwój kanałów dystrybucji

Sieć oddziałów

Na koniec grudnia 2007 roku sieć banku składała się z 406 oddziałów (liczba fizycznych lokalizacji bez 12 zracjonalizowanych oddziałów działających w strukturach innych placówek) i była podzielona na czternaście regionów nadzorowanych przez trzy makroregiony z siedzibą w Poznaniu, Warszawie i Wrocławiu. Biura regionów i makroregionów zapewniały bezpośrednie wsparcie biznesowe i operacyjne placówkom funkcjonującym na rynkach lokalnych.

W minionym roku trwały intensywne prace związane z modernizacją sieci placówek banku, które objęły wymianę wyposażenia, systemów zabezpieczeń oraz urządzeń informatycznych. Kontynuowano też działania w ramach strategii rozwoju sieci oddziałów do roku 2011. Do końca grudnia uruchomiono 34 nowe oddziały z 50 przewidzianych w planach na 2007 rok. Najwięcej nowych jednostek powołano w Regionach: Łódzkim, Warszawskim, Pomorsko-Mazurskim, Zachodniopomorskim, Małopolsko-Podkarpackim i Śląskim. Opóźnienie w realizacji założonego planu rozwoju wynika z przyczyn zewnętrznych (infrastruktura telekomunikacyjna, formalności) i zostanie nadrobione na początku 2008 roku wraz uruchomieniem ponad 20 oddziałów.

Centra Bankowości Korporacyjnej

W 2007 roku kontynuowano działania mające na celu rozszerzenie zasięgu oddziaływania banku na rynku klientów korporacyjnych. W trakcie roku uruchomiono nowe samodzielne Centrum w Łodzi oraz biura w Szczecinie i Katowicach, podlegające strukturze Bankowości Korporacyjnej odpowiednio w Poznaniu i Krakowie. W związku ze skalą biznesu, zwiększono też zatrudnienie w istniejących ośrodkach. Na koniec 2007 roku Bank Zachodni WBK S.A. dysponował sześcioma Centrami Bankowości Korporacyjnej: w Warszawie, Wrocławiu, Poznaniu, Krakowie, Gdańsku i Łodzi.

Elektroniczne kanały dystrybucji

BZWBK24

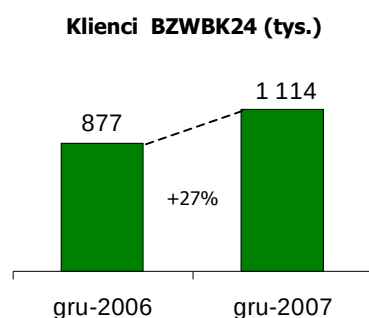
W 2007 roku nastąpił dynamiczny rozwój funkcjonalności usług bankowości elektronicznej w ramach systemu transakcyjnego BZWBK24.

Bank uruchomił sprzedaż kolejnych produktów i usług w tym kanale, tj. kredytu gotówkowego, karty kredytowej i konta oszczędnościowego. Użytkownikom serwisu udostępniono szereg nowych narzędzi i udogodnień operacyjnych. Wprowadzono m.in. nową opcję „Karty do konta”, która umożliwia prezentację danych dotyczących kart debetowych klientów oraz historii wykonanych z ich użyciem operacji. Zwiększono ponadto zakres walut, krajów i tytułów, które można wykorzystać w poleceniach wypłaty zlecanych przez BZWBK24 Internet oraz Minibank24. Podwyższono dzienny limit wartości transakcji zagranicznych akceptowanych do realizacji w BZWBK24 Internet, a także uruchomiono krajowe przelewy walutowe i zlecenia płatnicze rozliczane za pośrednictwem SORBNET.

W trosce o zapewnienie klientom najwyższych standardów bezpieczeństwa, użytkownikom serwisu BZWBK24 umożliwiono monitorowanie numerów IP, z których realizowane są logowania do systemu transakcyjnego. Rozpoczęto też systematyczną migrację klientów do nowej bezpiecznej formy logowania (hasła maskowanego) oraz wprowadzono usługę 3D-Secure, która zapewnia wszystkim zainteresowanym użytkownikom kart debetowych i kredytowych Banku Zachodniego WBK S.A. dodatkowe zabezpieczenie transakcji płatniczych dokonywanych przez internet.

Wysoką jakość usług bankowości elektronicznej potwierdzają certyfikaty zgodności z międzynarodową normą ISO 9001:2000 uzyskane przez bank dla procesu obsługi klientów usług bankowości elektronicznej BZWBK24 i Minibank24. Oferta Banku Zachodniego WBK S.A. została też doceniona przez Europejski Urząd Komitetu Integracji Europejskiej oraz Biznes Centre Club, które przyznały mu w minionym roku Medal Europejski za pakiet produktów elektronicznych BZWBK24 Moja Firma Plus przeznaczony dla małych i średnich firm.

W porównaniu z końcem poprzedniego roku, baza wszystkich klientów BZWBK24 wzrosła o 27% r/r, osiągając na koniec grudnia liczebność na poziomie 1 114 tys.



Inne usługi internetowe

Godnym uwagi produktem elektronicznym banku jest AlleKredyt, który wdrożono we współpracy z portalem Allegro.pl i za jego pośrednictwem udostępniono użytkownikom serwisu aukcyjnego. AlleKredyt to innowacyjne rozwiązanie pozwalające na uzyskanie - bez zbędnych formalności, w czasie nie dłuższym niż 15 minut - kredytu o wartości od 1 tys. do 10 tys. zł.

Bankomaty

31 grudnia 2007 roku sieć bankomatów Banku Zachodniego WBK S.A. liczyła 674 urządzenia i była większa niż przed rokiem o 66 sztuk. Wzrost ilości bankomatów związany jest z rozwojem sieci placówek banku, przy których rutynowo posadawia się bankomaty. Wynika też z dużego zapotrzebowania na nowe punkty obsługi w związku z rosnącą liczbą transakcji bankomatowych (13% r/r). Do rozbudowy sieci bank wykorzystuje nowoczesne modele bankomatów o wysokiej niezawodności i ergonomii użytkowania, wybierając przy tym optymalne lokalizacje z punktu widzenia potrzeb klientów oraz potencjału transakcyjnego otoczenia. Dzięki nowym instalacjom oraz ciągłej modernizacji sieci, bankomaty Banku Zachodniego WBK S.A. cechuje wysoka funkcjonalność - ponad 90% urządzeń spełnia wymogi standardu obsługi kart mikroprocesorowych EMV (Europay, MasterCard, Visa). W 2007 roku bank otrzymał certyfikat jakości ISO 9001:2000 dla procesu zarządzania siecią bankomatów.

Zewnętrzne kanały dystrybucji

Sprzedaż Mobilna

Sprzedaż Mobilna funkcjonuje w banku od początku 2006 roku w oparciu o Zespoły Mobilnej Sprzedaży, złożone z samozatrudnionych Doradców Finansowych, którymi zarządzają Regionalni Dyrektorzy ds. Sprzedaży Mobilnej. Do końca 2007 roku powstało 17 biur w 10 regionach sprzedaży, obejmujących swym zasięgiem Polskę północną, centralną oraz południowo-wschodnią. Plan rozbudowy sieci przewiduje powołanie kolejnych biur sprzedaży, w tym głównie na terenie Polski zachodniej i południowej, co zapewni kanałowi ogólnopolski zakres oddziaływania. Zgodnie z założeniami, w 2007 roku struktury Sprzedaży Mobilnej pozyskiwały nowych klientów poprzez sprzedaż kart kredytowych i kredytu gotówkowego, wykazując znaczną elastyczność i skuteczność działania.

Sieć placówek agencyjnych „minibank”

W 2007 roku rozpoczęto realizację projektu mającego na celu stworzenie sieci placówek agencyjnych zapewniających klientom szybki, łatwy i tani dostęp do podstawowych, wystandaryzowanych usług bankowych. Punkty te adresowane są do klientów detalicznych zainteresowanych wąskim zakresem usług bankowych lub nie korzystających z oferty bankowej w ogóle. Zakres dostępnych w tej sieci produktów i usług obejmuje tanie konto z kartą płatniczą, kredyt gotówkowy, obsługę płatności na rachunki, płatności w euro, przekazów Western Union i transakcji wymiany waluty euro. Dzięki wdrożeniu uproszczonych procesów w oparciu o odrębną platformę IT, jednostki te zapewniają klientom szybką i konkurencyjną cenowo obsługę.

Placówki agencyjne otwierane są pod marką „minibank” blisko miejsca zamieszkania klientów, tak aby ich lokalizacja nie kolidowała z rozmieszczeniem sieci oddziałów banku. W 2007 roku powstało 26 placówek „minibanku”, a do końca 2008 roku planowana jest rozbudowa sieci obejmującej około 300 agencji, usytuowanych głównie w małych miejscowościach.

VI. Perspektywy dalszego rozwoju

1. Strategia na lata 2007-2010

Podstawowe założenia strategii

Strategia Banku Zachodniego WBK S.A. na lata 2007–2010 jest kontynuacją strategii wypracowanej przez bank w 2001 roku i wdrażanej w kolejnych latach. Główne przesłanie uaktualnionej strategii wyraża misja banku w następującym brzmieniu:

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

Nie uległy też zmianie podstawowe założenia strategiczne, w tym przekonanie, iż warunkiem niezbędnym do osiągnięcia nadzwyczajnego wzrostu zysku jest wykreowanie takiej propozycji produktów i usług dla klientów, która wyróżni się na rynku pod względem:

- relacji z klientem,
- poziomu oferty produktowej,
- jakości obsługi,
- optymalizacji procesów.

Rozwój zdefiniowanych wyżej aspektów oferty powinien zapewnić bankowi wysoką pozycję na polskim rynku usług finansowych, przy czym pożądaną udział określono na poziomie 10%. Przy stałym nacisku na jakość procesu zarządzania ryzykiem, wyróżniającą się ofertą banku powinna stać się źródłem dodatkowej wartości dla akcjonariuszy.

Działaniom związanym z doskonaleniem oferty towarzyszyć będzie dbałość o wysoką jakość zarządzania oraz dalszy rozwój kultury organizacyjnej zgodnie z najwyższymi standardami etycznymi z uwzględnieniem oczekiwań klientów, właścicieli i regulatorów rynku.

Relacje z klientami

Bank Zachodni WBK S.A. zamierza umacniać swoją pozycję na rynku jako bank uniwersalny, dysponujący pełną gamą usług finansowych dla klientów indywidualnych oraz firm. Szeroka oferta produktowa stanowi fundament, na którym budowane będą trwałe relacje z klientami, przy wsparciu i konsekwentnej realizacji Programu Segmentacji i CRM.

Plany na kolejne lata przewidują rozszerzenie funkcjonalności narzędzi informatycznych wykorzystywanych przez bank w procesie zarządzania relacjami z klientami. Wiedza zgromadzona w zasobach informatycznych banku pomoże doradcom lepiej przewidywać potrzeby klientów, nawiązywać i pogłębiać relacje z nimi oraz maksymalnie skracać i upraszczać procedury obsługi. W celu podniesienia efektywności zarządzania relacjami z klientami oraz wewnętrznych procesów decyzyjnych wprowadzone zostaną narzędzia do pomiaru rentowności, wykonywania analiz statystycznych oraz prognozowania. Dzięki podjętym działaniom, wzrośnie zdolność banku do oferowania klientom odpowiednich produktów we właściwym czasie poprzez najbardziej efektywny kanał dystrybucji. Umożliwi to realizację zasadniczego celu banku, jakim jest pozyskiwanie ściśle określonych grup klientów oraz utrzymanie lojalności dotychczasowych, przy jednoczesnym wzroście rentowności.

Oferta produktów i usług banku oraz ich dystrybucja

Kierunki rozwoju produktów dla klientów indywidualnych

Strategia banku wskazuje dwa podstawowe źródła pozyskiwania klientów indywidualnych tj. segment osób wchodzących w życie oraz segment osób dojrzałych o ponadprzeciętnych dochodach. Przewiduje ponadto liczne działania mające na celu podniesienie atrakcyjności usług i produktów detalicznych o dużym znaczeniu ze względu na ich potencjał wzrostu, rentowność lub wpływ na relacje klienta z bankiem.

- **Produkty oszczędnościowo-inwestycyjne**

Bank dąży do osiągnięcia zrównoważonego wzrostu portfela produktów oszczędnościowych i inwestycyjnych w skali całej Grupy Kapitałowej Banku Zachodniego WBK S.A. W tym celu będzie kontynuował dotychczasowe kierunki rozwoju, a więc udostępniać klientom kompleksową ofertę (produkty własne oraz spółek zależnych) umożliwiającą dywersyfikację portfeli, rozwijać efektywność i jakość działań sprzedażowo-promocyjnych oraz dbać o odpowiedni poziom przygotowania pracowników. Ponadto, we współpracy z BZ WBK AIB Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A., powstanie nowa oferta inwestycyjna dla osób zamożnych oparta na funduszach zamkniętych. Wszyscy klienci indywidualni będą mieli dostęp do atrakcyjnych rynków i branż poprzez szeroki wybór otwartych funduszy inwestycyjnych ARKA. Koszyk produktów o charakterze oszczędnościowo-inwestycyjnym uzupełniać będą produkty strukturyzowane, w tym ubezpieczenia typu inwestycyjnego.

- **Kredyty detaliczne**

W obsłudze kredytu hipotecznego bank zamierza zredukować koszt i czas podejmowania decyzji kredytowej, podnosić jakość doradztwa oraz rozwijać sieć dystrybucji z udziałem najważniejszych uczestników rynku nieruchomości (deweloperów, pośredników, brokerów). W celu wzmocnienia pozycji banku na krajowym rynku kart kredytowych, wzrastać będzie dostępność kart dla klientów zewnętrznych, efektywność sprzedaży w wewnętrznych i zewnętrznych kanałach dystrybucji oraz aktywność promocyjna banku. Poprzez system zachęt dla klientów, bank stymulować będzie częstotliwość użycia kart w codziennych transakcjach płatniczych. W obszarze kredytów gotówkowych, działania banku skupią się na intensyfikacji sprzedaży w poszczególnych kanałach dystrybucji (przez internet, telefon, samodzielnych doradców, sieć pośredników) oraz realizacji kampanii sprzedażowych adresowanych do precyzyjnie zdefiniowanych grup docelowych.

- **Bancassurance**

W ramach linii biznesowej bancassurance, ambicją banku jest wyznaczanie standardów na rynku ubezpieczeń dla kredytobiorców poprzez konstrukcję najlepszej w swojej klasie oferty i dynamizację dochodów. Duży potencjał własnej bazy klientów oraz implementacja odpowiednich rozwiązań CRM umożliwią rozwój ubezpieczeń oferowanych przez telefon i internet.

Kierunki rozwoju produktów dla klientów instytucjonalnych

Ambicją banku jest osiągnięcie odpowiedniej dynamiki akcji kredytowej przy zachowaniu wysokiej jakości portfela. W latach 2007-2010 oczekiwany jest wzrost należności kredytowych od klientów instytucjonalnych na poziomie rejestrowanym w „starych” krajach Unii Europejskiej. Rozwój aktywności kredytowej będą wspierały liczne inicjatywy, w tym rozwój oferty w zakresie finansowania nieruchomości dochodowych, finansowanie inwestycji wspieranych środkami UE, rozszerzanie zakresu kredytowania i wiedzy nt. sektora rolnego, stałe podnoszenie umiejętności kredytowych doradców MSP. Ponadto, klienci instytucjonalni uzyskają łatwy dostęp do szerokiej gamy produktów leasingowych i faktoringowych.

Kanały, poprzez które bank prowadzić będzie dystrybucję rachunków bieżących, rozszerzone zostaną o pośredników i partnerów oraz internet.

Kierunki rozwoju kanałów dystrybucji

Strategia przewiduje organiczny wzrost banku w oparciu o rozwój wszystkich kanałów dystrybucji z naciskiem na placówki bankowe, specjalistyczne centra obsługi i sieć agencyjną. W kolejnych latach bank kontynuował będzie intensywny rozwój sieci oddziałów (kilkaset placówek), głównie w lokalizacjach o dużym potencjale biznesowym, pozostających poza dotychczasową strefą wpływów banku. W konsekwencji, Bank Zachodni WBK S.A. zaistnieje na rynku jako ogólnopolska instytucja finansowa. Równolegle z ekspansją geograficzną, zmodyfikowany zostanie model obsługi w placówkach banku, a dla najbardziej wymagających klientów indywidualnych powstaną wyspecjalizowane biura z odpowiednią ofertą produktów i usług (Private Banking i Personal Banking). Z myślą o klientach korzystających z tradycyjnych usług i produktów bankowych, rozbudowana

zostanie sieć placówek agencyjnych („minibank”) oferujących proste operacje finansowe. Ponadto, bank zamierza zwiększyć ilość Centrów Bankowości Korporacyjnej oraz uruchomić Centra Bankowości Przedsiębiorstw, co ułatwi dużym klientom instytucjonalnym dostęp do doradców dysponujących odpowiednimi kompetencjami decyzyjnymi i zwiększy ich zadowolenie z obsługi banku.

Bank zamierza rozszerzać funkcjonalność kanałów Bankowości Bezpośredniej ze szczególnym uwzględnieniem rozwiązań ułatwiających klientom zakup produktów bankowych. W oparciu o platformę CRM, bankowość telefoniczna i internetowa zostanie mocniej zintegrowana z siecią placówek w celu stworzenia spójnego systemu zarządzania relacjami z klientem.

Jakość obsługi

Nadrzędnym celem strategii Banku Zachodniego WBK S.A. jest budowanie silnych i trwałych relacji z obecnymi i potencjalnymi klientami poprzez oferowanie im wysokiej jakości produktów i usług bankowych oraz ciągłe doskonalenie organizacji. Konsekwencją przyjęcia takich priorytetów jest nieustanny rozwój oferty produktowej, modelu obsługi i umiejętności pracowników, wdrażanie nowych technologii i przyjaznych procedur, a także elastyczne podejście do potrzeb klientów. We wszystkich tych obszarach, fundamentalne znaczenie ma racjonalizacja, upraszczanie i podnoszenie wydajności procesów wewnętrznych.

Jakość obsługi klientów podlegać będzie regularnym przeglądom i doskonaleniu z użyciem stałego zestawu narzędzi: wyznaczanie standardów jakości obsługi, badanie poziomu satysfakcji/oczekiwań klientów, realizacja programów poprawiających jakość obsługi, działalność Rzecznika Klienta. Bank kontynuował będzie program certyfikacji kluczowych procesów biznesowych w oparciu o normę ISO 9001, stanowiącą jeden z fundamentów zarządzania procesowego w organizacji. W centrum uwagi pozostaną też działania w zakresie pomiaru procesów i zwiększania ich efektywności. Wybrane procesy zostaną usprawnione w oparciu o metodologię Kaizen oraz Lean Six Sigma, co przełoży się na dalszy wzrost jakości świadczonych przez bank usług.

Optymalizacja procesów

Bank zamierza kontynuować procesy centralizacyjne platform informatycznych, co zredukuje kluczowe ryzyka banku i zwiększy wydajność usług IT. Z myślą o ograniczaniu kosztów działania, powołane zostaną centra kompetencyjne świadczące kompleksowe usługi dla banku, spółek zależnych oraz grupy AIB. Przewidywana jest też rozbudowa systemów Business Intelligence w celu zwiększania dochodowości z istniejącej i pozyskiwanej bazy klientów.

Plany banku przewidują centralizację obsługi kredytów oraz doskonalenie procesów operacyjnych związanych z centralną sprzedażą produktów bankowych przez zewnętrzne kanały dystrybucji (Internet, telefon, pośrednicy, agenci). W dążeniu do zwiększenia efektywności i ograniczenia ryzyka, kolejne procesy bankowe będą optymalizowane i centralizowane.

Bank w dalszym ciągu będzie rygorystycznie zarządzać kosztami w skali całej grupy kapitałowej poprzez planowanie i kontrolę wykonania budżetów kosztów operacyjnych, wdrażanie inicjatyw oszczędnościowych oraz realizację i doskonalenie procesów zakupowych.

Podstawowe cele banku na 2008 rok

Projekty przewidziane do realizacji w 2008 roku mają na celu zwiększenie zasięgu przestrzennego banku, aktywizację sprzedaży, udoskonalenie procedur obsługi dla wybranych segmentów rynku oraz ugruntowanie pozycji podmiotu jako atrakcyjnego pracodawcy i renomowanego uczestnika rynku bankowego. W ostatecznym rozrachunku powinny wzmocnić pożądany wizerunek banku jako wiodącego dostawcy usług bankowych w docelowych obszarach rynku. Wysiłki banku skoncentrują się na realizacji następujących przedsięwzięć:

● Dalszy wzrost potencjału sprzedażowego banku:

- rozwój sieci oddziałów, placówek agencyjnych i bankomatów;
- otwarcie domów hipotecznych (specjalistycznych placówek ds. sprzedaży kredytów hipotecznych);
- podjęcie współpracy z kolejnymi partnerami w zakresie emisji kart „co-branded”, sprzedaży kredytów gotówkowych, usług bankowości elektronicznej i kart debetowych.

- Wdrożenie nowych modeli biznesowych ds. obsługi największych przedsiębiorstw z sektora MSP oraz klientów indywidualnych o wysokim i stabilnym potencjale finansowym:
 - Centrów Bankowości Przedsiębiorstw (Medium Business Office);
 - Biur Bankowości Prywatnej (Private Banking Office);
 - portfeli klientów VIP obsługiwanych indywidualnie (w ramach Personal Banking) przy zastosowaniu odrębnego procesu kredytowego.
- Wprowadzenie niezależnych procesów sprzedażowych w kanałach Bankowości Bezpośredniej (bez udziału oddziałów), uruchomienie dystrybucji produktów adresowanych do małych i średnich przedsiębiorstw przez telefon i internet.
- Podjęcie współpracy z towarzystwami ubezpieczeniowymi utworzonymi w oparciu o umowy z Aviva International Insurance Ltd.; wdrożenie nowych produktów ubezpieczeniowych oraz sprzedaż wybranych pozycji w kanałach bankowości elektronicznej.
- Dalsze doskonalenie procedur i jakości usług, w tym centralizacja obsługi kolejnych kredytów, skrócenie czasu podejmowania decyzji kredytowej w sprawie finansowania przedsiębiorstw.
- Ujednolicenie modelu CRM (Zarządzania Relacjami z Klientami) we wszystkich kanałach dystrybucji banku, w tym uruchomienie centralnego systemu informacji o kliencie, rozwój strategii komunikacji i narzędzi CRM w kanałach elektronicznych, wdrożenie modelu CRM w spółkach leasingowych i Domu Maklerskim BZ WBK S.A.
- Podniesienie umiejętności i satysfakcji zawodowej pracowników poprzez:
 - uruchomienie programów rozwoju dla indywidualnych doradców klienta, programu rozwoju osobistego pracowników wszystkich pionów banku oraz Akademii Umiejętności w zakresie obsługi MSP;
 - opracowanie i wdrożenie nowego systemu motywacyjnego w oddziałach i jednostkach biznesowych;
 - objęcie kompleksową opieką medyczną całego personelu.
- Utrwalenie pozytywnego wizerunku i reputacji banku poprzez jak najlepsze dostosowanie procedur i procesów do wymogów regulatorów rynku, klientów oraz akcjonariuszy (Nowa Umowa Kapitałowa, program SEPA, trzecia dyrektywa w sprawie przeciwdziałania praniu brudnych pieniędzy).

2. Przewidywane warunki realizacji wyniku finansowego w 2008 roku

Scenariusz rozwoju sytuacji gospodarczej w Polsce

Rok 2008 powinien być kolejnym udanym rokiem dla polskiej gospodarki, chociaż trudno będzie utrzymać dynamikę rozwoju z dwóch poprzednich lat. Tempo wzrostu PKB delikatnie zwolni, a jego głównym motorem będzie popyt krajowy. Przy utrzymującym się dwucyfrowym tempie wzrostu inwestycji, wciąż powinniśmy mieć do czynienia ze wzrostem zatrudnienia i realnych płac (choć w mniejszej skali niż w 2007 roku). Wzrost dochodów (również za sprawą obniżki składki rentowej) będzie sprzyjał utrzymaniu wysokiej dynamiki konsumpcji. Dynamika polskiego eksportu powinna się utrzymać na wysokim poziomie, jednak jeszcze szybciej będzie przyrastał import. W efekcie, deficyt obrotów bieżących może wzrosnąć do ponad 5% PKB.

Scenariusz rozwoju sytuacji gospodarczej na świecie

Dużą niepewnością obarczone są prognozy wzrostu gospodarczego na świecie. W ostatnim okresie znacznie wzrosły obawy analityków o możliwość wystąpienia znacznego spowolnienia, a nawet recesji w USA. Taki scenariusz oznaczałby również spowolnienie wzrostu gospodarczego w innych krajach rozwiniętych, a w szczególności w strefie euro. Niemniej jednak, wariant ten nie wydaje się

zbyt prawdopodobny. Po słabym pierwszym półroczu, druga połowa roku powinna być znacznie lepsza dla amerykańskiej gospodarki, m.in. ze względu na dokonane już i spodziewane dalsze obniżki stóp procentowych, pakiet działań fiskalnych rządu USA stymulujących popyt konsumpcyjny oraz osłabienie dolara. Znacznie mniejsza skala spowolnienia powinna dotknąć gospodarkę strefy euro. Koniunkturę gospodarczą na świecie będzie również stabilizował utrzymujący się szybki wzrost w Chinach i innych krajach rozwijających się.

Presja inflacyjna i kierunek rozwoju stóp procentowych

Sytuacja na rynku pracy pozostanie zapewne napięta, a wzrost zatrudnienia i wynagrodzeń utrzymają się na wysokim poziomie. Stanowi to istotny czynnik ryzyka dla średnioterminowych perspektyw inflacji. Na razie jednak fundamentalna presja inflacyjna pozostaje pod kontrolą, co odzwierciedla niski poziom inflacji netto. Niemniej, inflacja CPI w I kwartale 2008 przekroczy 4% r/r, a w całym 2008 roku może wynieść średnio 3,8%. Pomimo iż czynniki będące głównym źródłem wzrostu inflacji (ceny żywności i surowców) pozostają poza wpływem banku centralnego, Rada Polityki Pieniężnej (RPP) obawia się tzw. efektów drugiej rundy (m.in. nasilenia żądań płacowych). Dlatego też, na pierwszym posiedzeniu w styczniu 2008 roku, RPP dokonała kolejnej podwyżki stóp procentowych o 25 pb. W kolejnych miesiącach prawdopodobna jest jeszcze jedna podwyżka o 25 pb, chociaż rosnące obawy o recesję w Stanach Zjednoczonych oraz jej niekorzystne przełożenie na wzrost gospodarczy w Polsce może skłonić RPP do odsunięcia tej decyzji w czasie. Główne banki centralne na świecie stoją także w obliczu zagrożenia ze strony wzrostu cen żywności i paliw lecz muszą się przy tym liczyć z osłabieniem aktywności gospodarczej. W związku z powyższym, amerykański Fed zapewne nadal obniżał będzie stopy (do poziomu 2,25% albo głębiej), a Europejski Bank Centralny rozpocząć może niebawem cykl obniżek.

Rynek finansowy

Można oczekiwać, że średnio w 2008 roku złoty będzie nieco mocniejszy wobec głównych walut niż w roku ubiegłym. Umocnienie złotego wobec euro (choć w mniejszej skali niż w 2007 roku) będzie związane m.in. z postępującym procesem konwergencji do krajów wyżej rozwiniętych oraz ze wzrostem stóp procentowych, co może zachęcać inwestorów zagranicznych do lokowania w Polsce kapitału. Natomiast wobec dolara złoty może się nieco osłabić w drugiej połowie 2008 roku w związku z prognozowanym odreagowaniem dolara na rynkach międzynarodowych.

Krajowy rynek obligacji pozostanie pod presją nadchodzących danych o inflacji oraz statystyk z rynku pracy. Można się jednak spodziewać stopniowego umocnienia na rynku długu w związku ze spodziewanym spadkiem inflacji (wygasanie impulsu z rynku żywności), ograniczaniem oczekiwań co do łącznej skali zacieśnienia polityki pieniężnej oraz tendencjami na rynkach światowych, gdzie popyt na bezpieczne aktywa doprowadził do mocnego spadku rentowności.

Krajowy rynek akcji będzie zależny w dużym stopniu od koniunktury w Stanach Zjednoczonych. W przypadku realizacji scenariusza recesyjnego w USA, negatywny wynik giełdy amerykańskiej będzie ciążył na krajowych indeksach. Utrzymujący się na wysokim poziomie wzrost gospodarczy w Polsce i dobre perspektywy sytuacji przedsiębiorstw w kolejnych latach wspierać będą wycenę krajowych spółek.

VII. Zarządzanie ryzykiem

1. Zarządzanie kapitałem

Polityka Banku Zachodniego WBK S.A. zakłada utrzymywanie mocnej pozycji kapitałowej (w wysokości przewyższającej poziom minimalny wymagany ze względu na poszczególne rodzaje ryzyk towarzyszących prowadzonej działalności) oraz efektywne wykorzystanie kapitału w celu zapewnienia wzrostu wartości firmy dla akcjonariuszy. Wymogi kapitałowe obliczane są zgodnie z regulacjami Komisji Nadzoru Bankowego.

Zarząd Banku przekazał uprawnienia do bieżącego zarządzania kapitałem Komitetowi Zarządzania Aktywami i Pasywami (ALCO). Komitet na bieżąco monitoruje wielkość posiadanego kapitału, a także inicjuje wszelkie transakcje mające wpływ na jego wielkość (za wyjątkiem decyzji zarezerwowanych dla właściwych organów takich jak wypłata dywidendy).

Główną miarą wykorzystywaną w procesie zarządzania kapitałem jest współczynnik wypłacalności. Zgodnie z obowiązującym Prawem bankowym, Bank Zachodni WBK S.A. zobowiązany jest do utrzymywania współczynnika wypłacalności na poziomie nie niższym niż 8%. Zgodnie z przyjętą polityką, minimalnym poziomem wysokości współczynnika wypłacalności jest 10%.

W minionych okresach współczynnik wypłacalności kształtował się następująco:

Bank Zachodni WBK S.A.:

w mln zł

	31-12-2007	31-12-2006
Ogółem wymóg kapitałowy	2 124,7	1 660,2
Fundusze własne	3 015,9	2 861,9
Współczynnik wypłacalności	11,36%	13,79%

Jednym z głównych czynników, które wpłynęły na obniżenie współczynnika wypłacalności Banku Zachodniego WBK S.A., jest wzrost poziomu aktywów ważonych ryzykiem o 28,3% r/r, spowodowany szybkim wzrostem akcji kredytowej (+ 37% r/r).

Na koniec 2007 roku łączne kapitały Banku Zachodniego WBK S.A. wyniosły 3 850,8 mln zł i były wyższe o 237,5 mln zł w porównaniu do stanu z końca poprzedniego roku. Natomiast fundusze własne banku – liczone zgodnie ze zmienionymi w marcu 2007 roku Uchwałami Komisji Nadzoru Bankowego – wzrosły o 154 mln zł do poziomu 3 015,9 mln zł.

Skala zmiany funduszy własnych banku w 2007 roku w stosunku do stanu z 31 grudnia 2006 roku wynika przede wszystkim z przeznaczenia pozostałej po wypłacie dywidendy części zysku wypracowanego w 2006 roku na podniesienie kapitałów, zwiększenia zaangażowania kapitałowego w spółkę Commercial Union Powszechne Towarzystwo Emerytalne BPH CU WBK S.A. o 22,2 mln zł (do 11,1% udziału w spółce), zmiany przepisów w zakresie ujmowania funduszu z wyceny instrumentów finansowych w funduszach własnych oraz spadku wartości aktywów finansowych – głównie dłużnych papierów wartościowych.

2. Zarządzanie ryzykiem finansowym

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

Zarząd banku, który jest odpowiedzialny za zarządzanie ryzykiem, przekazał swoje uprawnienia następującym komitetom: Komitetowi Zarządzania Aktywami i Pasywami (ALCO), Komitetowi Kredytowemu, Forum Polityk Kredytowych 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 odbywa się w ramach przyjętego przez zarząd banku profilu ryzyka wynikającego z przyjętego ogólnego poziomu akceptacji ryzyka.

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 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 grożących pogorszeniem jakości portfela kredytowego.

Forum Polityk Kredytowych

W ramach zarządzania ryzykiem kredytowym, w Banku Zachodnim WBK S.A. funkcjonuje Forum Polityk Kredytowych, którego głównym zadaniem jest tworzenie i zatwierdzanie najlepszych praktyk branżowych, analiz sektorowych, polityk kredytowych oraz systemów klasyfikacji i wyceny ryzyka, zmierzających do zapewnienia zrównoważonego wzrostu portfela kredytowego. Adresatem tej działalności jest sieć oddziałów banku oraz jednostki organizacyjne Centrum Wsparcia Biznesu, bezpośrednio odpowiedzialne za rozwój i wspieranie biznesu. W skład forum wchodzi przedstawiciele kierownictwa kluczowych 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

Bank dynamicznie rozwija narzędzia stosowane do oceny ryzyka kredytowego, dostosowując je do rekomendacji Komitetu Bazylejskiego oraz Międzynarodowych Standardów Rachunkowości/ Międzynarodowych Standardów Sprawozdawczości Finansowej (MSR/MSSF). Działania te prowadzone są w oparciu o doświadczenie i dobre praktyki Grupy AIB przy istotnym wsparciu zewnętrznych firm doradczych o międzynarodowej reputacji.

Nowe modele oceny ryzyka kredytowego wykorzystywane są przez bank dla najistotniejszych portfeli kredytowych, w tym klientów korporacyjnych, MSP, kredytów na finansowanie nieruchomości dochodowych, kredytów mieszkaniowych, kredytów gotówkowych, kart kredytowych i limitów w kontach osobistych.

Tworzenie rezerw

Zarówno w Banku Zachodnim WBK S.A., jak i w spółkach zależnych rezerwy tworzone są według MSR/MSSF. Odzwierciedlają one 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, możliwej do odzyskania kwoty. Analizując możliwą utratę wartości należności kredytowych, bank stosuje podejście indywidualne oraz portfelowe.

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

Testy warunków skrajnych ryzyka kredytowego

Testy warunków skrajnych są jednym z elementów procesu zarządzania ryzykiem kredytowym, służącym do oceny potencjalnego wpływu na sytuację banku zdarzeń zachodzących w jego otoczeniu, a także możliwych zmian we wskaźnikach finansowych i makroekonomicznych, bądź zmian w profilu ryzyka. W ramach testów przeprowadzana jest ocena potencjalnych zmian jakości kredytowej portfeli kredytowych w sytuacji wystąpienia niekorzystnych zdarzeń. Proces ten dostarcza także informacji zarządczej o adekwatności ustalonych limitów ryzyka i alokowanego kapitału wewnętrznego.

Zwrot z ryzyka

Bank rozwija i udoskonala oparte na ryzyku metody wyceny kredytów, alokacji kapitału oraz pomiaru efektywności. Aktualnie, dla wszystkich istotnych portfeli kredytowych wdrażane są kolejno modele wyceny ryzyka oparte o metodologię EVA (Economic Value Added).

Proces podejmowania decyzji kredytowych

Proces podejmowania decyzji kredytowych, jako element zarządzania ryzykiem, opiera się na systemie Indywidualnych Kompetencji Kredytowych dostosowanych do wiedzy i doświadczenia pracowników oraz obszarów działalności kredytowej banku (bankowość detaliczna, korporacyjna oraz MSP). Zaangażowania powyżej 25 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. Funkcje związane z podejmowaniem decyzji kredytowych oraz funkcje sprzedażowe łączone są tylko na poziomie Bankowości Oddziałowej i ograniczają się do ściśle określonych kwot zaangażowań. Podejmowanie decyzji kredytowej oraz nadzór nad jakością portfela kredytowego pozostają w kompetencjach Głównego Oficera Kredytowego oraz podległych mu menedżerów.

W celu lepszego zarządzania ryzykiem, bank wdrożył techniki scoringowe dla klientów detalicznych, klientów sektora MSP oraz kredytów mieszkaniowych. Wdrożone techniki scoringowe są stale udoskonalane, co wpływa na polepszenie zarządzania ryzykiem oraz przyspieszenie procesów decyzyjnych.

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 Przeglądów Specjalistycznych i Departament Przeglądów Oddziałowych, które są niezależne od jednostek podejmujących ryzyko kredytowe w ramach swoich kompetencji.

Zarządzanie ryzykiem rynkowym i ryzykiem płynności

Komitet 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 rynkowego i zarządzanie nim. W skład Komitetu ALCO wchodzi przedstawiciele najwyższej kadry zarządzającej banku.

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

Zarządzanie ryzykiem rynkowym

Podstawowym celem prowadzonej przez bank polityki w obszarze ryzyka rynkowego jest ograniczenie wpływu zmienności stóp procentowych i kursów walutowych na rentowność i wartość rynkową banku, podwyższanie dochodów w ramach ściśle określonych parametrów ryzyka oraz zapewnienie płynności banku.

Praktyka Banku Zachodniego WBK S.A. w zakresie zarządzania ryzykiem rynkowym jest zgodna z następującymi zasadami:

- Zarząd, na bazie rekomendacji Komitetu ALCO, zatwierdza strategię i politykę zarządzania ryzykiem rynkowym, a także limity stanowiące maksymalny dopuszczalny poziom ekspozycji na poszczególne rodzaje tego ryzyka.
- Wykwalifikowany personel - przy pomocy odpowiednich systemów i mechanizmów kontrolnych - zarządza ryzykiem rynkowym. Ryzyko stopy procentowej, walutowe i płynności scentralizowane jest w Pionie Skarbu Banku Zachodniego WBK S.A.
- Pomiar, monitorowanie poziomu i zgodności z limitami ryzyka rynkowego przeprowadza wykwalifikowana kadra, niezależna od jednostki zarządzającej i generującej ryzyko. Poziomy ekspozycji na ryzyko rynkowe podlegają regularnym przeglądom na posiedzeniach Komitetu ALCO.
- Limity ryzyka podlegają okresowym przeglądom w celu dostosowania ich do strategii i bieżących celów banku.
- Specjalnie utworzony portfel dłużnych papierów wartościowych o wysokim ratingu generuje stabilny strumień dochodów, ograniczając strukturalne ryzyko bilansu związane z występowaniem pasywów niewrażliwych na zmiany stóp procentowych. Zgodnie z polityką zatwierdzoną przez zarząd, wszelkie decyzje dotyczące wartości i struktury powyższego portfela podejmowane są przez Komitet ALCO.

Departament Zarządzania Aktywami i Pasywami na bieżąco identyfikuje oraz transferuje ryzyko rynkowe wynikające z działalności detalicznej i komercyjnej do Pionu Skarbu. Ten z kolei dokonuje transakcji (m.in. na rynku międzybankowym, papierach wartościowych, transakcjach pochodnych) w celu utrzymania ryzyka na akceptowalnym poziomie.

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 prawdopodobnej maksymalnej straty (PMS), wartości ekonomicznej transakcji lub portfela transakcji w wyniku wystąpienia niekorzystnej zmiany parametrów rynkowych. Bank stosuje metodologię VaR zarówno w odniesieniu do portfela handlowego, jak i bankowego. Zgodnie z polityką banku, ryzyko stopy procentowej mierzone jako PMS nie może przekroczyć 8,25% wartości funduszy własnych, natomiast PMS związana z ryzykiem kursowym nie może przekroczyć 0,5% wartości funduszy własnych.

Zarządzanie ryzykiem płynności

Komitet ALCO sprawuje ogólny nadzór nad ryzykiem płynności w imieniu Zarządu. Rekomenduje też Zarządowi odpowiednie strategie działania oraz polityki w ramach strategicznego zarządzania płynnością.

Przyjęta przez bank polityka płynności ma na celu zapewnienie pokrycia przewidywanych wypływów środków przez przewidywane wpływy i/lub sprzedaż aktywów płynnych (głównie papierów dłużnych) w momencie wystąpienia wyjątkowych lub trudnych sytuacji, wynikających z 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. Pomiar ryzyka płynności jest dokonywany codziennie za pomocą raportów zmodyfikowanej luki płynności.

Bank zobligowany jest do posiadania niezbędnych środków finansowych do realizacji 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. Obserwacji podlega także sytuacja płynnościowa w dłuższym horyzoncie czasu.

W przypadku wystąpienia niespodziewanych trudności płynnościowych - spowodowanych czynnikami zewnętrznymi lub wewnętrznymi - Bank Zachodni WBK S.A. posiada opracowany i zatwierdzony przez zarząd scenariuszowy plan działań awaryjnych.

3. Zarządzanie ryzykiem operacyjnym

Bank Zachodni WBK S.A. przyjął definicję ryzyka operacyjnego w brzmieniu ustalonym przez Komitet Bazylejski ds. Nadzoru Bankowego, zgodnie z którą ryzyko operacyjne to możliwość straty wynikającej z niedostosowania lub zawodności wewnętrznych procesów, ludzi, systemów lub zdarzeń zewnętrznych.

Podobnie jak w innych instytucjach finansowych, ryzyko operacyjne dotyczy prawie wszystkich działań podejmowanych przez bank, w tym czynności realizowanych przez podmioty zewnętrzne w ramach outsourcingu oraz wykonywanych we współpracy ze stronami trzecimi. Każda jednostka organizacyjna banku ponosi pełną odpowiedzialność za identyfikację i zarządzanie ryzykiem operacyjnym w zakresie swojej działalności. Celem zarządzania ryzykiem operacyjnym jest minimalizacja prawdopodobieństwa wystąpienia niespodziewanych niekorzystnych zdarzeń.

W Banku Zachodnim WBK S.A. obowiązuje „Polityka zarządzania ryzykiem operacyjnym” oraz „Zasady zarządzania ryzykiem operacyjnym”. Ponadto, stosowane są szczegółowe procedury i wytyczne opisujące sposób identyfikowania, szacowania, monitorowania i ograniczania ryzyka.

Powołany przez zarząd banku Komitet Zarządzania Ryzykiem Operacyjnym (ORMCo) wyznacza kierunek działań strategicznych z zakresu ryzyka operacyjnego, m.in. w obszarze ciągłości biznesowej, bezpieczeństwa informacji i zapobiegania przestępstwom. Komitet ORMCo stanowi forum, na którym prowadzi się oficjalne dyskusje na temat problematyki ryzyka operacyjnego, określa i monitoruje cele zarządzania ryzykiem operacyjnym, a także ustala priorytety w sprawach wysokiego ryzyka. Wyniki tych prac przekazywane są zarządowi banku.

Niżej wymienione procesy zapewniają odpowiednie zarządzanie ryzykiem oraz identyfikację najważniejszych zagrożeń:

- Identyfikacja i szacowanie ryzyka operacyjnego

Jednostki organizacyjne, stosując samoocenę ryzyka operacyjnego, identyfikują ryzyka występujące w ich procesach, systemach lub produktach, szacują ryzyka pod kątem prawdopodobieństwa i konsekwencji wystąpienia potencjalnych zagrożeń (na poziomie inherentnym i rezydualnym), opisują stosowane mechanizmy kontrolne. W ramach przeglądu samooceny dokonywana jest analiza potencjalnych zagrożeń mających wpływ na działalność banku. Dla zidentyfikowanych w procesie samooceny ryzyk z wysoką wyceną rezydualną, opracowywane są odpowiednie plany działań, które podlegają kwartalnemu przeglądowi na posiedzeniach Komitetu ORMCo.

- Raportowanie i wyciąganie wniosków ze zdarzeń operacyjnych

Każda jednostka organizacyjna ma obowiązek informowania - w cyklu miesięcznym - o zaistniałych incydentach operacyjnych. Zebrane dane wykorzystywane są do analizy przyczyn oraz skutków wystąpienia zdarzeń operacyjnych, co umożliwia wyciąganie wniosków na przyszłość oraz podejmowanie działań naprawczych i prewencyjnych. Proces wyciągania wniosków ze strat operacyjnych jest narzędziem wzmacniającym i usprawniającym zarządzanie ryzykiem operacyjnym. Zapewnia też zdecydowaną reakcję po zaistnieniu zdarzeń, których skutkiem są lub mogłyby być straty.

- Analiza wskaźników ryzyka

Wskaźniki ryzyka składają się z mierników finansowych i operacyjnych, które dają obraz poziomu ryzyka występującego w Banku Zachodnim WBK S.A. Wskaźniki te pełnią rolę sygnałów wczesnego ostrzegania przed pojawiającymi się zagrożeniami i stratami operacyjnymi.

- Plany utrzymania ciągłości biznesowej (BCM)

Każda jednostka organizacyjna ma obowiązek przygotowania i aktualizowania swojego planu BCM w celu zapewnienia nieprzerwanej realizacji krytycznych procesów biznesowych na wypadek ich nieplanowego zakłócenia. Plany te uwzględniają też przypadek niedostępności pracowników. Plan BCM musi być przynajmniej raz w roku testowany przez każdą jednostkę organizacyjną, aby upewnić się, że gwarantuje odtworzenie krytycznych procesów biznesowych na wymaganym poziomie usług i w ustalonych ramach czasowych. Bank dysponuje lokalizacjami zapasowymi do realizacji procesów krytycznych, gdzie w przypadku wystąpienia incydentu możliwe jest odtworzenie działalności.

- Okresowa sprawozdawczość dla Zarządu i Rady Nadzorczej banku

Sprawozdawczość dotycząca zagadnień związanych z ryzykiem operacyjnym, obejmuje m.in.: raport ze zdarzeń operacyjnych, wskaźniki ryzyka, analizę samooceny ryzyka operacyjnego.

- Ubezpieczenie

Bank posiada m.in. polisy ubezpieczenia ryzyk bankowych, przestępstw elektronicznych, odpowiedzialności cywilnej zawodowej i majątkowe.

Rosnące znaczenie ryzyka operacyjnego i jego złożony charakter, przejawiający się we wszystkich obszarach działalności bankowej, powoduje konieczność ciągłego doskonalenia metod zarządzania tym ryzykiem oraz zabezpieczenia stabilności finansowej. Bank utrzymuje odpowiedni poziom kapitału na pokrycie wymogu kapitałowego z tytułu ryzyka operacyjnego zgodnie z obowiązującymi przepisami.

Bank Zachodni WBK S.A. ściśle współpracuje z Grupą AIB w zakresie tworzenia i wdrażania strategii i polityki zarządzania ryzykiem operacyjnym, wyboru i implementacji narzędzi wspomagających zarządzanie ryzykiem operacyjnym, a także spełniania wymogów Nowej Umowy Kapitałowej.

VIII. Zasoby ludzkie i kultura organizacji

1. Zarządzanie zasobami ludzkimi

Zasoby ludzkie

Kadry

Według stanu na 31 grudnia 2007 roku, zatrudnienie w Banku Zachodnim WBK S.A. wynosiło 8 469 etatów, tj. o 1 002 więcej niż rok wcześniej. Wzrost zatrudnienia jest wynikiem rozszerzania zakresu i skali działalności operacyjnej organizacji w procesie wzrostu organicznego (uruchomienie nowych placówek operacyjnych, uzasadniony ekonomicznie wzrost zatrudnienia w istniejących oddziałach bankowych, uwarunkowane procesowo i technologicznie zmiany organizacyjne). W związku z szybkim napływem nowych kadr, który będzie się utrzymywał w kolejnych latach, Bank Zachodni WBK S.A. wprowadził nowy, rozbudowany program adaptacyjny dla nowo zatrudnionych pracowników.

Bank kontynuuje realizację Procesu Zarządzania Efektywnością Pracy, który wrósł w kulturę organizacji, jest pozytywnie oceniany przez pracowników i przynosi oczekiwane rezultaty. Dzięki procesowi planowania indywidualnych celów, monitorowaniu ich realizacji i ocenie wyników, pracownicy banku znają swoją rolę w realizacji strategii, otrzymują niezbędne wsparcie oraz informację zwrotną na temat efektów swojej pracy.

W czwartym badaniu opinii pracowników Banku Zachodniego WBK S.A., przeprowadzonym we wrześniu 2007 roku, odnotowano wzrost wartości Indeksu Zorientowania na Ludzi, co świadczy o pozytywnej percepcji zmian zachodzących w organizacji oraz coraz lepszej ocenie kadry kierowniczej. Badanie wykazało też, że jego uczestnicy są coraz bardziej zaangażowani w realizację celów organizacji i wiążą swoją przyszłość zawodową z Bankiem Zachodnim BZ WBK S.A.

Szkolenia

Bank przykładą dużą wagę do doskonalenia umiejętności i kompetencji pracowników. Realizowane szkolenia są odpowiedzią na potrzeby biznesu i zgodne z priorytetami strategicznymi banku. Spójność celów strategicznych i szkoleniowych zapewnia centralny proces planowania i koordynacji szkoleń, w którym aktywnie uczestniczą przedstawiciele bankowości oddziałowej i poszczególnych obszarów biznesu. Zintegrowany plan szkoleń ułatwia sprawną obsługę logistyczną oraz monitorowanie jakości i kosztów szkoleń.

W 2007 roku zdecydowaną większość projektów szkoleniowych skierowano do pracowników oddziałów, przy czym 77% uczestników rekrutujących się z sieci placówek banku zostało przeszkolonych w systemie e-learning. Szkolenia dla oddziałów obejmowały następujące bloki tematyczne: produkty strategiczne, techniki sprzedaży zorientowane na pracę zespołową i wzrost jakości, kredytowanie małych i średnich przedsiębiorstw, bezpieczeństwo operacyjne banku. W trakcie 2007 roku kontynuowano też inicjatywy rozwojowe adresowane do przedstawicieli poszczególnych szczebli kadry zarządzającej: Liderzy BZWBK (program dla najwyższej kadry menedżerskiej), Program Rozwojowy dla Dyrektorów, Program Rozwojowy dla Kierowników, Program dla Nowo Mianowanych Menedżerów, ABC skuteczności menedżera, Liderzy Przyszłości (V edycja). Szeroko zakrojony i wielowymiarowy Program Rozwoju Kadry Kierowniczej Banku Zachodniego WBK S.A. zyskał uznanie i wyróżniono go w konkursie „Lider Zarządzania Zasobami Ludzkimi 2007”.

Łącznie, lista uczestników szkoleń i programów rozwojowych zorganizowanych w 2007 roku dla pracowników Banku Zachodniego WBK S.A. zamknęła się liczbą 86,5 tys.

2. Kultura organizacji

Kodeks Etyki Biznesu

W Banku Zachodnim WBK S.A. obowiązuje Kodeks Etyki Biznesu w wersji przyjętej do stosowania w całej Grupie AIB. Dokument wyznacza ogólne standardy postępowania i stanowi fundament kultury organizacyjnej grupy kapitałowej.

Zgodnie 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 wspiera programy charytatywne i sponsoringowe.

Wraz z wdrożeniem Kodeksu Etyki Biznesu, bank uruchomił specjalne kanały komunikacyjne, poprzez które pracownicy mogą się konsultować w związku z wątpliwościami natury etycznej oraz zgłaszać wszelkie problemy.

Kultura „Compliance”

Bank przywiązuje dużą wagę do przestrzegania obowiązujących przepisów prawnych w każdym aspekcie swojej działalności. Tworzenie kultury działania polegającej na ścisłym przestrzeganiu litery prawa oraz najlepszych praktyk, a także propagowanie takiej postawy, jest jednym z podstawowych zadań funkcjonującego w banku Obszaru Compliance. Podejmowane przez tę jednostkę działania rozwijają wśród pracowników świadomość, iż każdy z nich kształtuje reputację banku. Dobrze rozwinięta kultura „compliance” poprawia wizerunek banku w oczach regulatorów rynku, akcjonariuszy, inwestorów oraz klientów.

Zachowania korporacyjne

Bank podejmuje szereg działań wzmacniających profesjonalne, zgodne z prawem i etyczne zachowania pracowników. Jednodniowe szkolenie z etyki biznesu jest obowiązkowym elementem programu adaptacyjnego dla każdej nowo zatrudnionej osoby. Ponadto, w Grupie Kapitałowej Banku Zachodniego WBK S.A. uruchomiono program ustawicznego kształcenia pracowników z zakresu zagadnień związanych z „Compliance” oraz etyką biznesu (COMeT). W ramach programu, w 2007 roku personel grupy objęto obowiązkowym szkoleniem e-learningowym złożonym z sześciu kursów mających na celu podniesienie świadomości pracowników oraz wykształcenie właściwych postaw w sytuacjach konfliktu interesów, niejednoznacznych etycznie lub budzących podejrzenia co do zgodności z przepisami prawa.

W I połowie 2007 roku zakończyła się kolejna edycja wieloetapowego programu dla zespołów Grupy Kapitałowej Banku Zachodniego WBK S.A. „Warto być razem”, który ma na celu wyróżnianie zespołów mających wybitne osiągnięcia w realizacji strategii, a także promowanie wzorcowych wartości i zachowań.

Zasady ładu korporacyjnego

W minionym roku Bank Zachodni WBK S.A. przestrzegał wszystkich zasad ładu korporacyjnego zebranych w dokumencie „Dobre praktyki w spółkach publicznych 2005” i wprowadzonych Uchwałą Rady Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. nr 44/1062/2004 z dnia 15 grudnia 2004 roku, z wyjątkiem zasady 42 zalecającej zmianę biegłego rewidenta przynajmniej raz na pięć lat. Stosowne oświadczenie zarządu - wraz z komentarzem - zostało opublikowane w raporcie bieżącym nr 34/2007 z dnia 21 czerwca 2007 roku. W 2007 roku Rada Nadzorcza Banku Zachodniego WBK S.A. podjęła decyzję o ponownym powierzeniu czynności audytorskich firmie KPMG Audyt Sp. z o.o., przedłużając o następny rok trwającą pięć lat współpracę. Decyzja ta jest zgodna z polityką AIB, która przewiduje zatrudnienie jednego audytora w ramach całej grupy kapitałowej i opiera się na regulacjach europejskich umożliwiających wymianę audytora raz na siedem lat. Przede wszystkim jednak podyktowana jest dążeniem do zachowania ciągłości czynności audytorskich w procesie

certyfikacji Grupy AIB - według wymogów amerykańskiej Ustawy Sarbanes-Oxley - przeprowadzonym po raz pierwszy w 2006 roku. Warto w tym miejscu zaznaczyć, że obowiązujące od 1 stycznia 2008 roku najnowsze zasady ładu korporacyjnego, przyjęte Uchwałą Rady Nadzorczej Giełdy Papierów Wartościowych S.A. (nr 12/1170/2007) z dnia 4 lipca 2007 roku pod nazwą „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW”, zrewidowały ww. zasadę, wydłużając do siedmiu lat obrotowych okres, po którym należy dokonać wymiany podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych.

W myśl zaleceń organu nadzorującego Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. (Uchwała nr 13/1171/2007 z dnia 4 lipca 2007 roku), Bank Zachodni WBK S.A. sporządził raport za 2007 rok opisujący realizację zasad ładu korporacyjnego w oparciu o „Dobre praktyki w spółkach publicznych 2005” z zachowaniem wymogów formalnych obowiązujących od 1 stycznia 2008 roku (w odniesieniu do raportów rocznych publikowanych po tej dacie).

Proces należytego przestrzegania „dobrych praktyk” wspierają procedury wewnętrzne Banku Zachodniego WBK S.A., w tym odpowiednie zapisy w statucie, regulaminie Rady Nadzorczej i Zarządu. Z myślą o ułatwieniu wszystkim zainteresowanym dostępu do informacji o Banku Zachodnim WBK S.A., na stronach internetowych banku, w specjalnej zakładce dla inwestorów, publikowane są wszystkie raporty bieżące i okresowe, dokumenty korporacyjne i inne istotne informacje w polskiej i angielskiej wersji językowej.

W czerwcu 2007 roku Bank Zachodni WBK S.A. otrzymał tytuł „Spółka godna zaufania 2007” nadany mu przez Kapitułę Inwestorów Instytucjonalnych oraz Polski Instytut Dyrektorów w IV edycji ratingu spółek giełdowych. Podobnie jak w latach poprzednich, spółki oceniane były według dwunastu kryteriów zgrupowanych w czterech obszarach: struktura właścicielska spółki, walne zgromadzenie oraz relacje między akcjonariuszami i innymi grupami interesów, przejrzystość finansowa i dostępność informacji, struktura Rady Nadzorczej i procesy w niej zachodzące. Bank otrzymał maksymalną ocenę finalną tj. pięć gwiazdek, co jednoznacznie potwierdza najwyższy poziom stosowanych standardów ładu korporacyjnego.

Realizacja obowiązków społecznych

Zgodnie z deklaracją zawartą w Kodeksie Etyki Biznesu, bank angażuje się w sprawy lokalnych środowisk, wspierając inicjatywy charytatywne i sponsoringowe.

Działalność charytatywna prowadzona jest w ramach programu „Bank Dziecięcych Uśmiechów” i koncentruje się na pomocy dzieciom z rodzin dotkniętych problemem bezrobocia i ubóstwa. Realizacja programu odbywa się poprzez inicjatywy własne banku, działalność dotacyjną oraz programy partnerskie.

Wśród przedsięwzięć własnych banku na szczególną uwagę zasługują: „Akademia Banku Dziecięcych Uśmiechów” czyli finansowanie lekcji języka angielskiego dla dzieci z ubogich rodzin oraz warsztaty artystyczne dla dzieci z tzw. środowisk trudnych „Mój świat po obu stronach kamery z BZWBK”. Korzystając z pośrednictwa Fundacji Banku Zachodniego WBK S.A., prowadzono też działalność dotacyjną na rzecz lokalnych społeczności niosących pomoc ubogim dzieciom. Udzielono wsparcia finansowego i rzeczowego świetlicom środowiskowym, ogniskom wychowawczym, towarzystwom przyjaciół dzieci, szkołom i innym organizacjom.

Oprócz działań charytatywnych na rzecz dzieci, Bank Zachodni WBK S.A. wspierał ich edukację sportową, sponsorując program szkoleniowy „Tenisowe Asy BZWBK” dla młodych talentów tenisowych oraz „Czwartki Lekkoatletyczne” - największą w Polsce imprezę lekkoatletyczną, obejmującą ponad 100 tys. dzieci.

IX. Ważniejsze wydarzenia i uwarunkowania wewnętrzne

1. Struktura własnościowa kapitału akcyjnego Banku Zachodniego WBK S.A.

Według danych w posiadaniu Zarządu Banku Zachodniego WBK S.A. na dzień 15 lutego 2008 roku, akcjonariuszem posiadającym co najmniej 5% ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy banku był AIB European Investments Ltd. z siedzibą w Dublinie.

Właściciel akcji	Liczba posiadanych akcji	Udział akcji w kapitale zakładowym	Liczba głosów Na WZA	Udział w ogólnej liczbie głosów na WZA
AIB European Investments Ltd.	51 413 790	70,5%	51 413 790	70,5%
Pozostali	21 546 494	29,5%	21 546 494	29,5%
Razem	72 960 284	100%	72 960 284	100%

2. Organy władzy

Zwyczajne Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy

W dniu 17 kwietnia 2007 roku odbyło się Zwyczajne Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy Banku Zachodniego WBK S.A., które zatwierdziło sprawozdania przedłożone przez Zarząd i Radę Nadzorczą za 2006 rok, uchwaliło podział zysku netto i wypłatę dywidendy oraz udzieliło członkom Zarządu i Rady Nadzorczej absolutorium z wykonania obowiązków w poprzednim roku. Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy wprowadziło drugą edycję trzyletniego programu motywacyjnego adresowanego do przedstawicieli wyższej kadry kierowniczej banku i spółek zależnych przyczyniających się istotnie do wzrostu wartości Banku Zachodniego WBK S.A. Rozpoczynający się w 2007 roku Program Motywacyjny II uprawnia uczestników do nabycia obligacji z prawem pierwszeństwa oraz do warunkowego nabycia - po preferencyjnej cenie - akcji wyemitowanych w ramach warunkowego podwyższenia kapitału. Aby umożliwić realizację programu, Zwyczajne Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy Banku Zachodniego WBK S.A. podjęło uchwałę o emisji obligacji z prawem pierwszeństwa oraz warunkowym podwyższeniu kapitału zakładowego o maksymalną kwotę 1,5 mln zł w drodze emisji nowych akcji zwykłych na okaziciela. Zwyczajne Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy zaakceptowało też zmiany do statutu spółki i przyjęło jednolity tekst tego dokumentu. Wprowadzone zmiany podyktowane zostały potrzebami biznesu i dotyczyły rozszerzenia przedmiotu działalności banku o świadczenie na rzecz spółek powiązanych usług pomocniczych z zakresu eksploatacji systemów i technologii informatycznych, a także o świadczenie usług związanych z prowadzeniem rejestrów uczestników funduszy inwestycyjnych i emerytalnych oraz ksiąg rachunkowych tych funduszy. Wymienione wyżej zapisy uzupełniające uzyskały akceptację Komisji Nadzoru Bankowego i zostały zarejestrowane przez właściwy sąd rejestrowy.

Rada Nadzorcza

Poniżej zaprezentowano skład Rady Nadzorczej Banku Zachodniego WBK S.A. na dzień 31 grudnia 2007 roku.

L.p.	Funkcja w Radzie Nadzorczej	Skład na 31-12-2007
1.	Przewodniczący Rady Nadzorczej	Aleksander Szwarc
2.	Zastępca Przewodniczącego Rady Nadzorczej	Gerry Byrne
3.	Członkowie Rady Nadzorczej:	Waldemar Frąckowiak
4.		Aleksander Galos
5.		Maeliosa OhOgartaigh
6.		James O'Leary
7.		John Power
8.		Jacek Ślotała

W 2007 roku Rada Nadzorcza zwiększyła swój stan liczebny o jedną osobę w konsekwencji następujących zmian:

- Pan Kieran Crowley złożył rezygnację z funkcji członka Rady z dniem 17 kwietnia 2007 roku.
- Na mocy uchwały Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy z dnia 17 kwietnia 2007 roku do składu Rady Nadzorczej powołano dwóch nowych członków, tj. pana Maeliosa OhOgartaigh i pana James'a O'Leary.

Na dzień 31 grudnia 2007 roku status niezależnego członka rady posiadały następujące osoby: pan Waldemar Frąckowiak, pan Aleksander Galos, pan John Power, pan Aleksander Szwarc oraz pan Jacek Ślotała. Niezależnie od wspólnych posiedzeń, Członkowie Rady Nadzorczej Banku Zachodniego WBK S.A. pracowali w wyłonionych ze swego składu komitetach, tj. w Komitecie ds. Nominacji i Wynagrodzeń, Komitecie Audytu oraz Komitecie Strategii Komunikacji Marki. Większość składu Komitetu Audytu stanowili niezależni członkowie rady. Sprawozdanie z działalności Rady Nadzorczej oraz funkcjonujących w jej ramach komitetów za okres 2006 roku wraz ze sprawozdaniem rady z badania raportu rocznego banku i grupy kapitałowej oraz oceną ich działalności w 2006 roku opublikowano w raporcie bieżącym nr 18/2007 zawierającym treść uchwał powziętych przez Zwyczajne Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy z dnia 17 kwietnia 2007 roku.

Zarząd

Poniżej zaprezentowano skład Zarządu Banku Zachodniego WBK S.A. na dzień 31 grudnia 2007 roku.

L.p.	Funkcja w Zarządzie	Skład na 31-12-2007
1.	Prezes Zarządu	Mateusz Morawiecki
2.	Członkowie Zarządu:	Andrzej Burliga
3.		Declan Flynn
4.		Michał Gajewski
5.		Justyn Konieczny
6.		Janusz Krawczyk
7.		Jacek Marcinowski
8.		James Murphy
9.		Marcin Prell
10.		Feliks Szyszkowski

W porównaniu ze stanem sprzed 12 miesięcy, w składzie Zarządu banku odnotowano następujące zmiany personalne:

- Zgodnie z decyzją ogłoszoną w raporcie bieżącym nr 9/2006 z dnia 25 stycznia 2006 roku, pan Jacek Kseń zrezygnował z funkcji prezesa Zarządu ze skutkiem od 1 maja 2007 roku.
- W dniu 8 marca 2007 roku Rada Nadzorcza Banku Zachodniego WBK S.A. nominowała na to stanowisko pana Mateusza Morawieckiego, który pełnił dotychczas funkcję członka Zarządu nadzorującego Pion Wspierania Biznesu. Nowy Prezes Zarządu objął stanowisko z dniem 16 maja 2007 roku po uzyskaniu akceptacji Komisji Nadzoru Bankowego.
- W dniu 24 lipca 2007 roku - decyzją Rady Nadzorczej Banku Zachodniego WBK S.A. - do składu Zarządu dołączył pan Andrzej Burliga, zastępca szefa Pionu Zarządzania Ryzykiem. Nowemu członkowi Zarządu powierzono nadzór nad Pionem Zarządzania Ryzykiem w miejsce pana Feliksa Szyszkowiaka, który przejął opiekę nad Pionem Wspierania Biznesu.

Zasady powoływania i odwoływania osób zarządzających

Członkowie Zarządu Banku Zachodniego WBK S.A. są powoływani i odwoływani zgodnie z przepisami kodeksu spółek handlowych i prawa bankowego oraz postanowieniami statutu banku.

Zarząd banku składa się co najmniej z trzech członków (włącznie z prezesem), powoływanych na okres trzyletniej wspólnej kadencji przez Radę Nadzorczą. Przynajmniej połowa członków Zarządu powinna posiadać obywatelstwo polskie. Powołanie dwóch członków Zarządu, w tym prezesa, następuje za zgodą Komisji Nadzoru Bankowego. Członkowie Zarządu mogą zostać odwołani przez Radę Nadzorczą lub walne zgromadzenie w dowolnym czasie.

Uprawnienia osób zarządzających

Zarząd Banku Zachodniego WBK S.A. zarządza bankiem i reprezentuje go. Wszelkie sprawy nie zastrzeżone - na mocy przepisów prawa lub statutu - do kompetencji innych władz banku wchodzą w zakres działania Zarządu.

Zarząd podejmuje decyzje o zaciągnięciu zobowiązań lub rozporządzeniu aktywami, których łączna wartość w stosunku do jednego podmiotu przekracza 5% funduszy własnych. Może też - w drodze uchwały - udzielić upoważnień do podejmowania takich decyzji komitetom banku lub innym osobom. Członkowie Zarządu prowadzą sprawy spółki wspólnie, a w szczególności: określają misję banku, wyznaczają długoterminowe plany działania i strategiczne cele banku, ustalają założenia dla planów biznesowych i finansowych banku, zatwierdzają plany i monitorują ich wykonywanie, regularnie informują Radę Nadzorczą o sytuacji banku w zakresie i terminach uzgodnionych z tym organem, powołują komitety stałe i doraźne oraz wyznaczają osoby odpowiedzialne za kierowanie pracami tych komitetów. W skład komitetów wchodzi członkowie Zarządu oraz osoby spoza Zarządu. Wśród funkcjonujących w banku komitetów stałych wymienić można m.in. Komitet ALCO, Komitet Kredytowy, Komitet Rezerw, Forum Polityk Kredytowych, Komitet Zarządzania Ryzykiem Operacyjnym, Komitet Nakładów Inwestycyjnych.

Poszczególni członkowie Zarządu nie posiadają szczególnych uprawnień, w tym również do podejmowania decyzji w sprawie emisji lub wykupu akcji.

Akcje Banku w posiadaniu Członków Zarządu i Rady Nadzorczej

Według stanu na 15 lutego 2008 roku pan Waldemar Frąckowiak, sprawujący funkcję członka Rady Nadzorczej Banku Zachodniego WBK S.A., był właścicielem 278 akcji banku o wartości nominalnej 2 780 zł. Pozostali członkowie Rady Nadzorczej oraz Zarządu banku nie posiadali akcji Banku Zachodniego WBK S.A.

3. Zmiany w organizacji zarządzania

W dniu 20 czerwca 2007 roku Rada Nadzorcza Banku Zachodniego WBK S.A. zaakceptowała zaproponowane przez Zarząd zmiany organizacyjne. Objęły one znaczną ilość struktur Centrum Wsparcia Biznesu (piony, obszary, departamenty, biura, zespoły zadaniowe) i miały na celu wykreowanie organizacji skoncentrowanej na kliencie, sprawnie reagującej na zmieniające się warunki zewnętrzne, a także efektywnie wykorzystującej potencjał wzrostu poszczególnych obszarów rynku. Odpowiednie działania wdrożeniowe zostały przeprowadzone na początku II połowy roku. Najważniejsze przekształcenia w ramach reorganizacji Centrum Wsparcia Biznesu:

- przeniesienie struktur Pionu Strategii Biznesu do Pionu Relacji z Klientami i Sprzedaży;
- powołanie w strukturach Pionu Relacji z Klientami i Sprzedaży dwóch nowych obszarów banku: Obszaru Klientów Indywidualnych oraz Obszaru Klientów Biznesowych, gdzie usytuowano wszystkie jednostki organizacyjne (rozproszone dotąd w ramach Pionu Strategii Biznesu oraz Pionu Relacji z Klientami i Sprzedaży), których przedmiot działalności związany jest bezpośrednio z obsługą ww. sektorów rynku;
- powierzenie nadzoru nad trzema obszarami (poza strukturą pionów) o szczególnym znaczeniu strategicznym szefowi byłego Pionu Strategii Biznesu: Biura Bancassurance, Programu Rozwoju Minibanku i powstających struktur Private Banking;
- utworzenie poza strukturą pionów Obszaru Direct Banking skupiającego jednostki zajmujące się bankowością elektroniczną, kanałami sprzedaży bezpośredniej (mobilni sprzedawcy i pośrednicy), bankowością telefoniczną (call centres) oraz siecią bankomatów (obszar ten nadzorowany jest przez Prezesa Zarządu);
- objęcie przez Prezesa Zarządu bezpośredniego nadzoru nad Pionem Zarządzania Zasobami Ludzkimi i powołanie w jego strukturach Departamentu Komunikacji z Pracownikami realizującego zadania związane z kreowaniem i realizacją kompleksowej polityki informacyjnej wewnątrz banku;
- wzmocnienie powiązań między departamentami odpowiedzialnymi za zarządzanie zmianami i projektami oraz zakupami poprzez zgrupowanie ich w nowo powołanym Obszarze Zarządzania Zmianami i Zakupami w Pionie Wspierania Biznesu;
- nadanie Departamentowi Rynków Kapitałowych funkcjonującemu w Pionie Bankowości Inwestycyjnej rangi obszaru w związku z dużym potencjałem biznesowym i planami rozwoju tej sfery aktywności banku.

4. Nakłady inwestycyjne

Nakłady inwestycyjne poniesione przez Bank Zachodni WBK S.A. w 2007 roku wyniosły 127,8 mln zł i były wyższe niż w tym samym okresie poprzedniego roku o 57,2%. Z całkowitej kwoty nakładów, 88 mln zł dotyczyło projektów informatycznych.

Wśród przedsięwzięć o charakterze informatycznym wymienić można prace nad rozbudową i modernizacją sieci bankomatów, przygotowaniem banku do obsługi bankomatów innych instytucji oraz uruchomieniem pierwszych urządzeń w ramach niezależnej sieci bankomatowej CashNet24. Poniesiono też nakłady na działania mające na celu potwierdzenie zgodności Centrum Personalizacji Kart ze standardami bezpieczeństwa organizacji Visa i MasterCard, a także spełnienie wymogów III Dyrektywy UE w sprawie implementacji mechanizmów i procedur zapobiegających procederowi prania brudnych pieniędzy. Rozpoczęto intensywne prace mające na celu wprowadzenie we wszystkich placówkach banku nowoczesnej technologii Digital Merchandising, która pozwoli na uruchomienie nowych kanałów transmisyjnych i w konsekwencji umożliwi stały dostęp do informacji nt. oprocentowania, kursów i promocji w banku.

W ramach strategii rozwoju i dywersyfikacji kanałów dystrybucji banku, zainicjowano działania mające na celu wprowadzenie usług Private Banking, otwarto nowe biura Sprzedaży Mobilnej,

uruchomiono sieć placówek agencyjnych „minibank” oraz przystąpiono do realizacji programu zmierzającego do uruchomienia kilkuset nowych placówek bankowych do końca 2011 roku.

5. Nagrody i wyróżnienia

W 2007 roku Bank Zachodni WBK S.A. został uhonorowany wieloma nagrodami. Otrzymał między innymi:

- nagrodę Alicji przyznawaną przez miesięcznik „Twój Styl” za innowacje bankowe przyjazne dla budżetów gospodarstw domowych; bank nagrodzono za bezpłatne Konto<30 oferowane wraz z szeregiem dodatkowych udogodnień klientom poniżej trzydziestego roku życia;
- tytuł CoolBrand Polska w zorganizowanym po raz pierwszy w Polsce (z inicjatywy Agencji New Communications) konkursie CoolBrands nagradzającym najmodniejsze i najbardziej pożądane marki na polskim rynku, wykazujące się umiejętnością kreowania nowych trendów;
- Medal Europejski Urzędu Komitetu Integracji Europejskiej oraz Biznes Centre Club za pakiet produktów elektronicznych BZWBK24 Moja Firma Plus przeznaczony do obsługi małych i średnich firm w zakresie płatności oraz zarządzania finansami;
- prestiżowe nagrody Rock Awards 2006 przyznane przez Przedstawicielstwo MasterCard Europe w Polsce w dwóch z sześciu kategorii:
 - w kategorii „największe osiągnięcia w zakresie rozwoju technologii mikroprocesorowej według standardu EMV” - złota statuetka „za masową migrację portfela kart debetowych i kredytowych systemu MasterCard do technologii mikroprocesorowej EMV”;
 - w kategorii „największe osiągnięcia w rozwoju nowych produktów kartowych” - srebrna statuetka „za kartę debetową MasterCard wydawaną w ramach pakietu produktów i usług oferowanych Polakom pracującym za granicą”;
- pierwsze miejsce w zorganizowanym przez „Rzeczpospolitą” rankingu najlepszych instytucji finansowych w 2006 roku w kategorii „banki komercyjne”; zwycięzców rankingu wybrała kapituła złożona z praktyków i teoretyków rynku finansowego, którzy za wiodące kryteria oceny banków przyjęli: zmianę portfela kredytów i depozytów, wynik z prowizji i odsetek, zysk netto, wskaźniki rentowności, liczbę prowadzonych rachunków dla firm i klientów indywidualnych, karty kredytowe dla klientów detalicznych oraz pożyczki gotówkowe;
- tytuł „Marki Wysokiej Reputacji” oraz trzecie miejsce w rankingu „Marka Najwyższej Reputacji 2007” w kategorii „finanse” w oparciu o wyniki badania reputacji polskich marek PremiumBrand 2007; w ocenie uwzględniono opinie ekspertów i klientów, społeczne zaangażowanie i sponsoring, kampanie reklamowe i obecność w mediach, a także percepcję podmiotu jako pracodawcy;
- tytuł „Dobroczyńcy Roku” w największym w Polsce programie promującym społeczne zaangażowanie firm oraz nagrody w dwóch ocenianych kategoriach: za autorski program charytatywny „Bank Dziecięcych Uśmiechów” oraz za współpracę z Polską Akcją Humanitarną i kartę partnerską affinity „Akcja Pajacyk”, wydawaną wspólnie z ww. organizacją, z której część opłat przeznaczona jest na dożywianie dzieci w szkołach;
- tytuł „Spółka godna zaufania 2007” w IV edycji ratingu spółek giełdowych przygotowanym przez Kapitułę Inwestorów Instytucjonalnych oraz Polski Instytut Dyrektorów na podstawie wielowymiarowej oceny efektywności wdrożenia praktyk ładu korporacyjnego w badanych podmiotach;

- Godło Programu Certyfikującego „Firma Przyjazna dla Klientów” za bardzo dobrą jakość bezpośredniej obsługi klienta potwierdzoną przez wyniki badań „mystery shopping” oraz satysfakcji klientów, które przeprowadził instytut badawczy TNS OBOP w ramach procesu certyfikacji nadzorowanego przez Instytut Zarządzania w Warszawie;
- nagrodę za najlepszą stronę internetową w kategorii „strona spółki dużej” w konkursie Złota Strona Emitenta zorganizowanym przez Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych pod patronatem medialnym Gazety Giełdy „Parkiet”, miesięcznika „Forbes”, Polskiej Agencji Prasowej i Radia PIN;
- wyróżnienie w kategorii „konta osobiste” w pierwszej edycji programu Gold Standard w oparciu o badanie satysfakcji klientów przeprowadzone przez TNS OBOP w odniesieniu do pięciu parametrów: oprocentowanie, opłaty i prowizje, dopasowanie oferty do potrzeb, lokalizacje placówek banku oraz jakość obsługi klienta;
- II miejsce spośród 346 spółek w rankingu „Spółka roku” opublikowanym przez „Puls Biznesu” (06.02.2008 r.) na podstawie wyników badania przeprowadzonego przez firmę Pentor wśród maklerów, analityków i doradców inwestycyjnych; bank zajął pierwsze miejsce w kategorii „Kompetencje Zarządu” i drugie miejsce w kategorii „Relacje Inwestorskie”.

6. Pozostałe wydarzenia

Program motywacyjny „Akcje za wyniki”

W 2006 roku uruchomiony został po raz pierwszy program motywacyjny „Akcje za wyniki”, który grupie kluczowych pracowników Grupy Kapitałowej Banku Zachodniego WBK S.A. umożliwia nabycie akcji banku na preferencyjnych zasadach, pod warunkiem osiągnięcia przez Grupę Banku Zachodniego WBK S.A. odpowiednich wyników w latach 2006-2008. W 2007 roku, na podstawie uchwały Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy Banku Zachodniego WBK S.A. z dnia 17 kwietnia, wprowadzona została druga edycja programu o podobnej konstrukcji.

Program Motywacyjny II obejmuje lata 2007-2010 i jest adresowany do członków wyższej kadry kierowniczej Banku Zachodniego WBK S.A. i spółek zależnych w łącznej liczbie nie większej niż 100 osób. Uprawnia on uczestników do nabycia obligacji z prawem pierwszeństwa, a w następnej kolejności do objęcia - po preferencyjnej cenie - akcji banku wyemitowanych w ramach warunkowego podwyższenia kapitału spółki. Przesłanką realizacji wyżej wymienionych uprawnień jest osiągnięcie odpowiedniego skumulowanego wzrostu zysku netto przypadającego na jedną akcję (EPS) w ciągu 3 lat trwania programu. O spełnieniu wymaganych kryteriów zadecyduje Rada Nadzorcza w oparciu o wyniki finansowe grupy kapitałowej zatwierdzone przez Zwyczajne Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy. Stosowna uchwała zostanie podjęta w terminie do 30 sierpnia 2010 roku. W ramach realizacji II Programu Motywacyjnego, bank wyemitował i przydzielił 78 341 sztuk obligacji z prawem pierwszeństwa o jednostkowej wartości nominalnej 0,01 zł. Każda obligacja daje prawo pierwszeństwa w subskrypcji jednej akcji banku w cenie 10 zł. Łączna ilość wyemitowanych i przydzielonych obligacji w obu dotychczasowych emisjach wyniosła 210 817 sztuk. Na koniec grudnia 2007 roku liczba obligacji uprawniających do wykonania przyznanych praw wyniosła 200 722.

Wdrożone programy mają na celu zmotywowanie kluczowej kadry banku oraz spółek zależnych do dalszej wyťažonej pracy, wzbudzenie silniejszej identyfikacji z długoterminowymi celami strategicznymi organizacji, a w konsekwencji zapewnienie wysokiej konkurencyjności i efektywności finansowej Grupy Kapitałowej Banku Zachodniego WBK S.A. w perspektywie długoterminowej, co przełoży się na wyższą wartość banku i przyniesie korzyść akcjonariuszom.

Zgodność z Ustawą Sarbanes-Oxley

Bank Zachodni WBK S.A. - jako członek Grupy AIB - podlega wymogom Ustawy Sarbanes-Oxley (SOX) w zakresie, w jakim dotyczą one Grupy. Ustawa ta wprowadza rygorystyczne wymogi odnośnie kontroli wewnętrznej nad sprawozdawczością finansową. Kierownictwo banku potwierdziło prawidłowy przebieg odpowiednich procesów w Grupie Kapitałowej Banku Zachodniego WBK S.A. w ramach certyfikacji Grupy AIB, przeprowadzonej po raz pierwszy w 2006 roku. Oświadczenie kierownictwa banku zostało potwierdzone w toku niezależnego audytu przeprowadzonego przez firmę KPMG.

Ze względu na cykliczność procesu certyfikacji na zgodność z Ustawą SOX, w marcu 2007 roku Program Sarbanes-Oxley został przekształcony w Departament Zapewnienia Kontroli Procesów Finansowych w ramach struktury Pionu Finansów. Departamentowi powierzono nadzór nad corocznym procesem zapewnienia zgodności Grupy Banku Zachodniego WBK S.A. z wymogami Grupy AIB w zakresie przepisów Ustawy Sarbanes-Oxley.

Wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych

Zgodnie z § 32 pkt 10 Statutu Banku Zachodniego WBK S.A., w dniu 20 czerwca 2007 roku Rada Nadzorcza podjęła uchwałę w sprawie wyboru podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych banku i skonsolidowanych sprawozdań finansowych grupy kapitałowej za 2007 rok, powierzając to zadanie KPMG Audyt Sp. z o.o. Bank współpracował z ww. spółką w ramach audytu sprawozdań finansowych za poprzednie pięć lat obrotowych. Korzystał też z usług konsultacyjnych KPMG Audyt Sp. z o.o., które wykonywane były w zakresie zapewniającym wymagany poziom bezstronności i niezależności audytora w ramach dozwolonych przez przepisy prawa i wewnętrzne polityki.

AIB podjął decyzję o ponownym powierzeniu czynności audytorskich firmie KPMG na podstawie dyrektywy 2006/43/WE Parlamentu Europejskiego z dnia 17 maja 2006 roku w sprawie ustawowych badań rocznych sprawozdań finansowych i skonsolidowanych sprawozdań finansowych. Zgodnie z tymi przepisami, wymóg niezależności firmy audytorskiej (odpowiedzialnej za badanie) uznaje się za spełniony, jeśli zmiana podmiotu następuje przynajmniej raz na siedem lat. Istotną przesłanką decyzji o utrzymaniu współpracy z dotychczasowym audytorem było dążenie do zachowania ciągłości procesów audytorskich związanych z potwierdzaniem efektywności procedur i standardów księgowych zgodnie z zapisami Ustawy Sarbanes-Oxley. Procedura dokumentowania i testowania odpowiednich procesów księgowych obejmuje wszystkich członków Grupy AIB, ponieważ jednostka dominująca (AIB) jest spółką notowaną na Giełdzie w Nowym Jorku.

Grupa AIB realizuje politykę, zgodnie z którą wszystkie jednostki grupy obowiązują zasadą współpracy z tą samą firmą audytorską. W myśl ww. rekomendacji jednostki dominującej, Bank Zachodni WBK S.A. postanowił nie zmieniać audytora, biorąc przy tym pod uwagę sprawdzoną jakość usług KPMG Audyt Sp. z o.o. świadczonych z zachowaniem najwyższych światowych standardów rewizyjnych.

X. Dodatkowe informacje

Wynagrodzenie Rady Nadzorczej i Członków Zarządu

Informacje na temat wynagrodzenia Rady Nadzorczej i Zarządu Banku Zachodniego WBK S.A. za 2007 i 2006 rok zaprezentowano w nocie objaśniającej nr 48 zawartej w „Sprawozdaniu finansowym Banku Zachodniego WBK S.A. za 2007 rok”.

Umowy między Bankiem Zachodnim WBK S.A. a osobami zarządzającymi

Członkowie Zarządu Banku Zachodniego WBK S.A. zawarli umowy o zakazie konkurencji po zaprzestaniu pełnienia funkcji w Zarządzie Banku.

W przypadku niepowołania na nową kadencję lub odwołania, Członkom Zarządu przysługuje jednorazowa odprawa. Odprawa nie przysługuje w przypadku przyjęcia propozycji dalszego zatrudnienia w strukturach banku.

Wynagrodzenie podmiotu badającego sprawozdania finansowe

Poniżej podano wynagrodzenie otrzymane przez KPMG Audyt Sp. z o.o. z tytułu badania/przeglądu sprawozdań finansowych Banku Zachodniego WBK S.A. w oparciu o zawarte umowy:

w tys. zł

Wynagrodzenie KPMG Audyt Sp. z o.o.	Rok obrotowy kończący się 31 grudnia 2007	Rok obrotowy kończący się 31 grudnia 2006
Wynagrodzenie z tytułu badania w odniesieniu do jednostki dominującej ¹⁾	1 506	1 425
Wynagrodzenie za usługi pokrewne ²⁾	66	23
Razem	1 572	1 448

1) Profesjonalne usługi związane z badaniem jednostkowego oraz skonsolidowanego sprawozdania finansowego jednostki dominującej (umowa z dnia 19 października 2007 roku) oraz z przeglądem półrocznego jednostkowego i skonsolidowanego sprawozdania finansowego jednostki dominującej (umowa z dnia 22 czerwca 2007 roku).

2) Wynagrodzenie za usługi pokrewne obejmuje pozostałe kwoty należne lub wypłacone KPMG Audyt Sp. z o.o. Kategorie te dotyczą usług poświadczających związanych z badaniem lub przeglądem sprawozdań finansowych jednostki dominującej oraz jednostek zależnych, nieuwzględnionych w punkcie 1) powyżej.

Tytuły egzekucyjne

Poniżej podano ilość i wartość tytułów egzekucyjnych wystawionych przez Bank Zachodni WBK S.A. w 2007 roku w porównaniu z rokiem poprzednim.

w tys. zł

Tytuł egzekucyjny	2007		2006	
	Ilość	Wartość	Ilość	Wartość
Kredyty gotówkowe i limity w koncie	3 381	19 604	1 498	14 179
Karty kredytowe	1 801	5 269	1 752	5 567
Kredyty hipoteczne	9	2 033	16	3 099
Kredyty gospodarcze	33	40 424	62	83 172
Razem	5 224	67 330	3 328	106 017

Wartość zabezpieczeń ustanowionych na rachunkach lub aktywach kredytobiorców wyniosła 42 894,7 mln zł.

Depozyty bankowe wg struktury terytorialnej

w tys. zł

Bank Zachodni WBK S.A.			
L.p.	Województwo	Zobowiązania wobec klientów	
		31-12-2007	31-12-2006
1.	dolnośląskie	7 667 441	6 399 676
2.	kujawsko-pomorskie	848 028	782 619
3.	lubelskie	61 258	44 137
4.	lubuskie	1 495 931	1 256 147
5.	łódzkie	523 026	405 567
6.	małopolskie	666 516	507 080
7.	mazowieckie	3 947 093	2 759 870
8.	opolskie	900 445	830 377
9.	podkarpackie	53 447	34 107
10.	podlaskie	128 477	100 479
11.	pomorskie	1 460 884	1 400 475
12.	śląskie	1 224 358	953 638
13.	świętokrzyskie	196 676	150 552
14.	warmińsko-mazurskie	124 075	97 969
15.	wielkopolskie	9 366 414	7 551 645
16.	zachodniopomorskie	1 317 433	883 908
	pozostałe	283 232	323 750
Razem		30 264 734	24 481 996

Transakcje z podmiotami powiązanymi

W 2007 roku Bank nie zawarł transakcji z personelem zarządczym na kwotę powyżej 500.000 euro.

Transakcje zawarte przez Bank Zachodni WBK S.A. z jednostkami zależnymi, w tym również powyżej kwoty 500 000 euro, dotyczą operacji bankowych dokonywanych w ramach działalności biznesowej, głównie kredytów, depozytów i gwarancji. Transakcje te zostały wyeliminowane ze skonsolidowanego sprawozdania finansowego.

Udzielone gwarancje

Według stanu na dzień 31 grudnia 2007 roku, zobowiązania gwarancyjne Banku Zachodniego WBK S.A. wyniosły 795,1 mln zł wobec 748,2 mln zł 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 w Podręczniku Kredytowym Centrum Bankowości Korporacyjnej.

Pozycje pozabilansowe

Poniższe tabele prezentują wartość zobowiązań warunkowych Banku Zachodniego WBK S.A. oraz nominały transakcji pochodnych.

w tys. zł

Zobowiązania warunkowe udzielone i otrzymane	31-12-2007	31-12-2006
Zobowiązania udzielone	8 978 520	7 812 302
- finansowe w tym:	8 183 465	7 064 149
- gwarancyjne	795 055	748 153
Zobowiązania otrzymane	1 979 265	1 540 683
Razem	10 957 785	9 352 985

w tys. zł

Nominały instrumentów pochodnych	31-12-2007	31-12-2006
Transakcje pochodne - terminowe (zabezpieczające)	1 990 754	1 486 018
Transakcje pochodne - terminowe (handlowe)	226 027 483	139 691 593
Bieżące operacje walutowe	776 657	921 046
Transakcje pochodne - opcje pozagiełdowe	3 064 616	749 280
Opcje na Euroindex	8 733	168 888
Razem	231 868 243	143 016 825

XI. Oświadczenia Zarządu

Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań

Wedle najlepszej wiedzy Zarządu Banku Zachodniego WBK S.A., informacje finansowe oraz dane porównywalne zaprezentowane w „Sprawozdaniu finansowym Banku Zachodniego WBK S.A. za 2007 rok” zostały sporządzone zgodnie z obowiązującymi zasadami rachunkowości i odzwierciedlają w sposób prawdziwy, rzetelny i jasny sytuację majątkową i finansową Banku Zachodniego WBK S.A. Zawarte w niniejszym dokumencie sprawozdanie Zarządu zawiera prawdziwy obraz rozwoju, osiągnięć oraz sytuacji (w tym opis podstawowych zagrożeń i ryzyka) banku w 2007 roku.

Wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych

Podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych, dokonujący badania „Sprawozdania finansowego Banku Zachodniego WBK S.A. za 2007 rok” został wybrany zgodnie z przepisami prawa. Podmiot ten oraz biegli rewidenci prowadzący badanie sprawozdania banku spełnili warunki konieczne do wydania bezstronnej i niezależnej opinii o badaniu, zgodnie z właściwymi przepisami prawa polskiego.

Data	Imię i nazwisko	Funkcja	Podpis
15-02-2008	Mateusz Morawiecki	Prezes Zarządu	
15-02-2008	Andrzej Burliga	Członek Zarządu	
15-02-2008	Declan Flynn	Członek Zarządu	
15-02-2008	Michał Gajewski	Członek Zarządu	
15-02-2008	Justyn Konieczny	Członek Zarządu	
15-02-2008	Janusz Krawczyk	Członek Zarządu	
15-02-2008	Jacek Marcinowski	Członek Zarządu	
15-02-2008	James Murphy	Członek Zarządu	
15-02-2008	Marcin Prell	Członek Zarządu	
15-02-2008	Feliks Szyszkowiak	Członek Zarządu	