



# Bank Pekao

Bank Pekao SA działa od 88 lat, jest jedną z największych instytucji finansowych Europy Środkowo-Wschodniej. Biorąc pod uwagę siłę kapitałową mierzoną współczynnikiem wypłacalności, Bank Pekao jest liderem wśród dużych banków w Polsce i jedną z najsilniejszych kapitałowo instytucji finansowych w Europie.

Grupa Banku Pekao S.A. składa się z instytucji finansowych i niefinansowych, skupionych wokół banku uniwersalnego i oferuje wszystkie dostępne w Polsce usługi finansowe dla klientów indywidualnych i instytucjonalnych.

Spółeczna odpowiedzialność biznesu jest podstawą, na której Bank kreuje swoje relacje z otoczeniem, uwzględniając potrzeby wszystkich interesariuszy: klientów, inwestorów, pracowników, partnerów biznesowych i społeczności lokalne.

Model świadczenia usług Banku Pekao oparty jest na segmentacji, co oznacza, że:

- W odniesieniu do klienta indywidualnego wydzielone są segmenty klientów detalicznych, zamożnych oraz bankowości prywatnej. Dla poszczególnych segmentów dostosowane są modele biznesowe, obejmujące określone poziomy usług i właściwą ofertę produktową, przy zapewnieniu roli opiekunów klienta w obsłudze klientów zamożnych i klientów bankowości prywatnej.
- W odniesieniu do małych i mikro przedsiębiorstw (SME) zapewnione są profesjonalne produkty i usługi oferowane przez opiekunów tego segmentu klientów.
- W odniesieniu do klientów korporacyjnych - wydzielone są segmenty średnich i dużych firm. Segmentacji dokonuje się z uwzględnieniem obrotów, sektorów gospodarki, typu własności (prywatna/publiczna, krajowa/międzynarodowa, inne). Taka segmentacja zapewni obecność Banku we wszystkich atrakcyjnych segmentach rynku. Klienci obsługiwani są przez doradców klienta, co pozwala na optymalizację poziomu usług i kosztów obsługi. Doradcy klienta koncentrują się na zapewnianiu wysokiej jakości, efektywnej obsługi przy zastosowaniu najlepszych praktyk i zintegrowanych narzędzi zarządzania sprzedażą.