

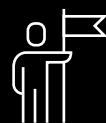
2021 - ROK TRANSFORMACJI PRZED WPROWADZENIEM NOWEJ STRATEGII



Szybka odbudowa wyników biznesowych



- Poprawa wyników biznesowych poprzez lepsze kształtowanie cen i wzrost sprzedaży produktów kluczowych
- Dwucyfrowy wzrost sprzedaży kredytów gotówkowych
- Sprzedaż kredytów hipotecznych powyżej 7 mld zł
- Wzrost portfela kredytów korporacyjnych >1,1 mld zł



Koncentracja na sprawności operacyjnej



- Nowy program wydajności operacyjnej: restrukturyzacja procesów, automatyzacja, standaryzacja i uproszczenie
- # radykalna produktywność
- Kalibracja sieci oddziałów po 21% redukcji w 2020
- Wsk. koszty/dochody na poziomie ok. 47%



Pełna cyfryzacja



- Poszerzenie bazy klientów cyfrowych poza obecne segmenty wiekowe
- Zwiększenie udziału klientów cyfrowych do ponad 80% do końca roku 2021
- 80% „end-to-end” procesów sprzedaży na platformach cyfrowych
- Utrzymanie najwyższego poziomu „customer digital experience”