Bank Polski

Fuzja operacyjna z perspektywy klientów

14 kwietnia 2015 r.

Historia transakcji

Bank Polski

12.06.2013 r.
Podpisanie umowy z Nordea AB na zakup części jej aktywów w Polsce: Nordea Bank Polska, Nordea Finance Polska, Nordea Polska TUnŻ

1.04.2014 r.
Po uzyskaniu zgód organów nadzorczych finalizacja transakcji zakupu aktywów za łączną kwotę blisko 2,81 mld zł

26.09.2014 r.
Zgoda KNF na połączenie PKO Banku Polskiego i Nordea Bank Polska

31.10.2014 r.
Fuzja prawna banków, z rynku znika marka Nordea Bank Polska

20.04.2015 r.
Fuzja operacyjna kończąca proces przejęcia

Fuzja operacyjna następuje po dwóch latach od podpisania umowy między bankami i w ciągu niecałych sześciu miesięcy od fuzji prawnej, co czyni ją najszybciej przeprowadzoną do tej pory w Polsce fuzją banków.

Przejęcie Nordea Finance Polska i Nordea Polska TUnŻ zakończyło się jeszcze w 2014 r.

Obsługa klientów przejętego banku w okresie między fuzją prawną a operacyjną

Bank Polski

Do momentu fuzji operacyjnej obsługa klientów przejętego banku odbywała się w dotychczasowych systemach informatycznych. **Powodowało to różnice w sposobie obsługi klientów i ich dostępie do produktów i usług banku**.

- W dawnych oddziałach Nordea Bank Polska pełna obsługa klientów przejętego banku; w oddziałach PKO Banku Polskiego obsługa w ograniczonym zakresie (reklamacje, zgłoszenie utraty lub nieuprawnionego użycia karty płatniczej, zastrzeżenie dokumentu).
- Odrębny serwis bankowości elektronicznej „iPKONET" i brak przetwarzania w czasie rzeczywistym danych pomiędzy systemami.
- Brak możliwości realizacji wpłat kartami przejętego banku we wpłatomatach.

Połączenie operacyjne to ostatni etap fuzji banków. Dla klientów przejętego Nordea Bank Polska oznacza przeniesienie ich danych do systemów informatycznych PKO Banku Polskiego i uspójnienie zasad obsługi przy jednoczesnym zachowaniu posiadanych produktów i usług.

Fuzja operacyjna – uspójnienie zasad obsługi, zmiana serwisu transakcyjnego, rozszerzenie dostępu do placówek

Bank Polski

Po połączeniu operacyjnym klienci przejętego banku zyskują:

- Nowe iPKO – nowoczesny system bankowości elektronicznej lub przeznaczony dla klientów biznesowych iPKO biznes
- Bankowość mobilną IKO powiązaną z rachunkiem
- Pełną obsługę w sieci niemal 1200 placówek, ponad 3200 bankomatów oraz ponad 600 wpłatomatów PKO Banku Polskiego
- Dodatkowe narzędzia autoryzacji - kody sms, token aplikacyjny
- Dostęp do pełnej oferty PKO Banku Polskiego, w tym produktów bankowych dla najmłodszych PKO Junior
- Obsługę przez całodobową infolinię PKO Banku Polskiego

Klienci przejętego banku zyskują dostęp do niemal dziesięciokrotnie większej liczby oddziałów niż do tej pory.

Fuzja operacyjna – produkty i usługi dla klientów exNordea

Bank Polski

Ulega zmianie	Pozostaje bez zmian
• **serwis bankowości elektronicznej** iPKONET zostanie zastąpiony przez iPKO lub iPKO biznes	• **umowy z bankiem**
• **kod SWIFT**	• **karty debetowe** – po upływie terminu ważności naturalna wymiana na karty z wizerunkami PKO Banku Polskiego
• **narzędzia autoryzacji** (dotychczas token sprzętowy lub karta zdrapka; po zmianie karta zdrapka, token aplikacyjny lub kody SMS)	• **numery ROR-ów**, rachunków do spłaty kredytów, oszczędnościowych
• **Płacę z iPKONET zastąpione przez Płacę z iPKO**	• **zlecenia stałe** (z wyłączeniem tych do Urzędu Skarbowego)
• **karty kredytowe i obciążeniowe** – zakończona wymiana kart, klienci korzystają już z kart z wizerunkami PKO Banku Polskiego; parametry i limity kart bez zmian	• **historia** na rachunkach za ostatnie 13 miesięcy przeniesiona do iPKO
• **infolinia** przejętego Banku zastąpiona przez Contact Center PKO Banku Polskiego	• **polecenia zapłaty**
	• **zdefiniowani kontrahenci**
	• **produkty** posiadane przez klientów pozostają w administracji banku

Fuzja operacyjna – najważniejsze ograniczenia w dostępie do usług 17-20 kwietnia

Bank Polski

Klienci przejętego banku

- **Serwis transakcyjny iPKONET**

  od piątku 17.04 od godz. 11.00 do poniedziałku 20.04 do godz. 7.00 przerwa w dostępie. Po przerwie klienci korzystają z serwisów transakcyjnych PKO Banku Polskiego.

- **Contact Center:**

  od piątku 17.04 od godz. 11.00 do 20.04 do godz. 7.00 przerwa w dostępie do obsługi transakcyjnej, udzielane będą jedynie informacje ogólne.

- **Oddziały**

  w piątek 17.04 wcześniejsze otwarcie (godz. 8.00), obsługa klientów przejętego banku prowadzona do godz. 11.00. Od poniedziałku 20.04. obsługa wszystkich klientów w standardowych godzinach pracy.

Klienci PKO Banku Polskiego

- **Serwis transakcyjny iPKO, iPKO biznes, Inteligo**

  od niedzieli 19.04 od godz. 14.00 do 20.04 do godz. 7.00 w poniedziałek przerwa w dostępie do serwisów iPKO oraz Inteligo. iPKO biznes będzie niedostępne od 2.45 w niedzielę 19.04. do 7.00 w poniedziałek 20.04

- **Contact Center**

  w niedzielę 19.04 od godz. 14.00 do poniedziałku 20.04 do godz. 7.00 przerwa w dostępie do obsługi transakcyjnej, udzielane będą jedynie informacje ogólne.

Płatności kartami i wypłaty z bankomatów będą realizowane bez utrudnień.

Informacje dotyczące połączenia operacyjnego były przekazywane pocztą elektroniczną, tradycyjną, w serwisach transakcyjnych, na stronie www.pkobp.pl/integracja, w wiadomościach SMS.

Bank Polski

Dziękujemy za uwagę