



Bank Polski

**#5mlnIKO**

**czyli jak to się robi  
w PKO Banku Polskim**

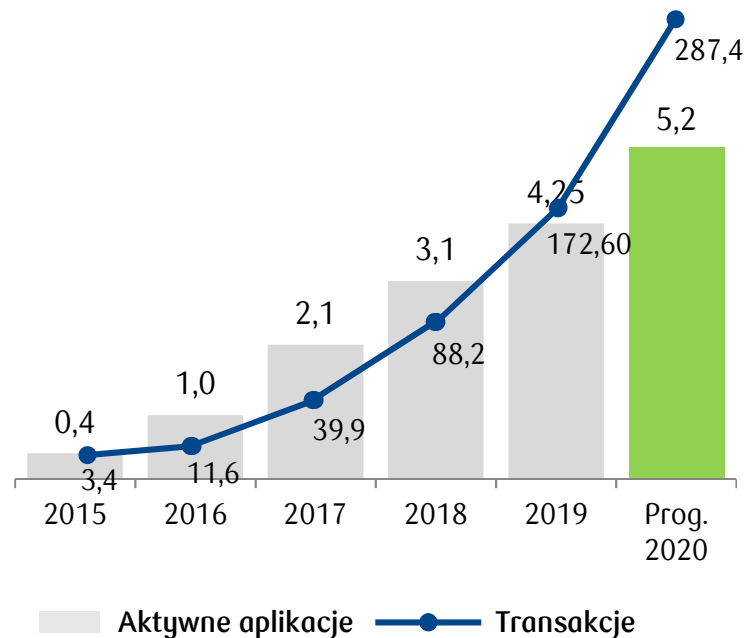
Warszawa, 7 października 2020 roku

# PKO Bank Polski jest liderem polskiego rynku bankowości mobilnej (1/2)



Bank Polski

Liczba aktywnych aplikacji IKO i transakcji [mln]



3,9 mln unikatowych użytkowników mobilnych<sup>1)</sup>

5 mln aplikacji IKO

2,7 mln unikatowych użytkowników aplikacji IKO w ciągu tygodnia<sup>2)</sup>

2,1 mln klientów mobile only<sup>3)</sup>

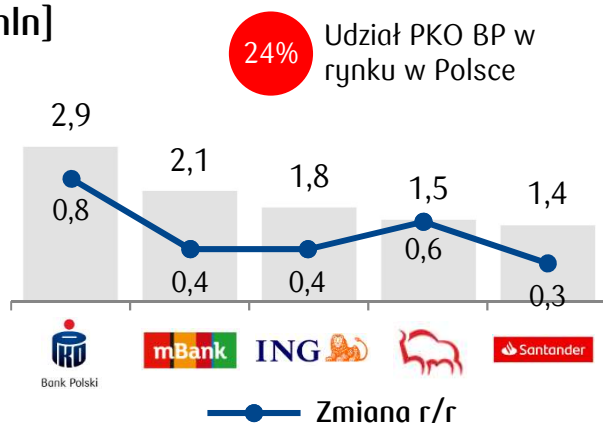
> 0,9 mln mobilnych transakcji dziennie<sup>4)</sup>

- 1) Klienci logujący się do banku z urządzeń mobilnych przez IKO, serwis mobilny iPKO i serwis iPKO
- 2) Średnia z ostatnich 4 tygodni
- 3) Na koniec III kw. 2020
- 4) Z uwzględnieniem doładowań, biletów, parkingów, transakcji w kantorze

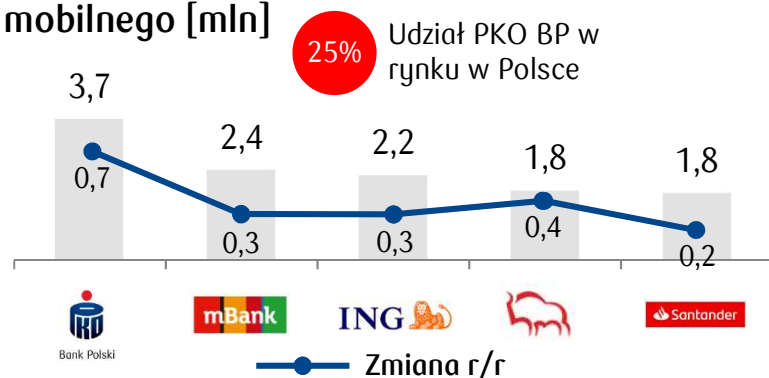
# PKO Bank Polski jest liderem polskiego rynku bankowości mobilnej (2/2)



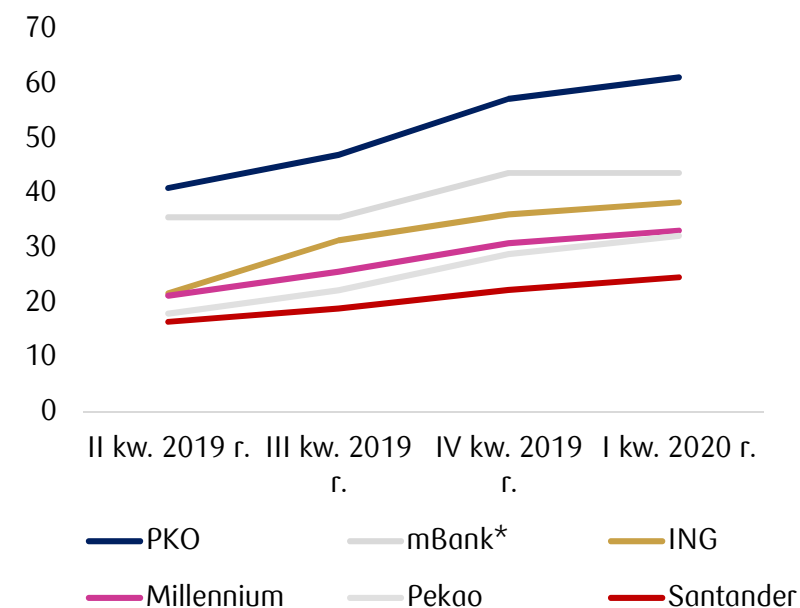
Liczba użytkowników aplikacji mobilnej - min. 1 logowanie w miesiącu w danym kwartale<sup>1)</sup> [mln]



Liczba użytkowników bankowości mobilnej - min. 1 logowanie w miesiącu z poziomu urządzenia mobilnego [mln]



Liczba transakcji mobilnych<sup>2)</sup> [mln]



1) PRNews.pl, dane za II kw. 2020 roku

2) Według danych Cashless.pl: <https://www.cashless.pl/7995-liczba-transakcji-mobilnych-1-kw-2020>

## Model edukacyjny w sieci oddziałowej



Bank Polski

Rola pracowników oddziałów nie kończy się na pomocy klientowi w instalacji aplikacji mobilnej - wdrożony model obsługi bazuje na edukacji klienta i wspiera sprzedaż w kanałach samoobsługowych

Działania pracowników oddziałów przełożyły się na pozyskanie **ponad pół miliona aplikacji** w ciągu roku

Poprzez **usługę asysty** pracownicy uczą klientów jak kupować i obsługiwać produkty w kanale zdalnym

Edukacja klientów w zakresie korzystania z kanałów zdalnych otwiera **nowe możliwości uzyskiwania przychodów**

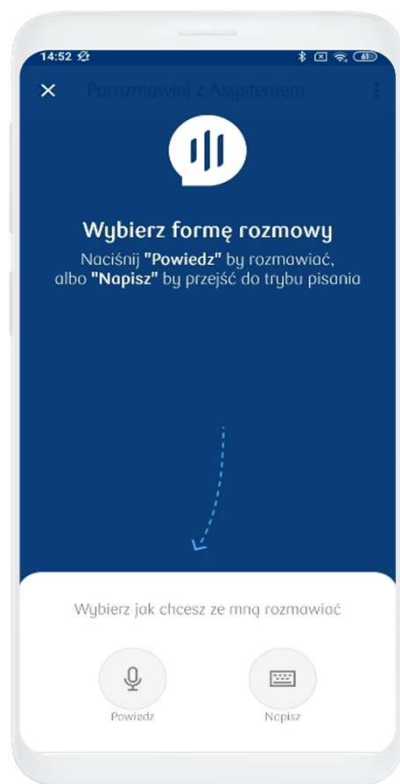


# Najważniejsze wdrożenia w 2020 roku



Bank Polski

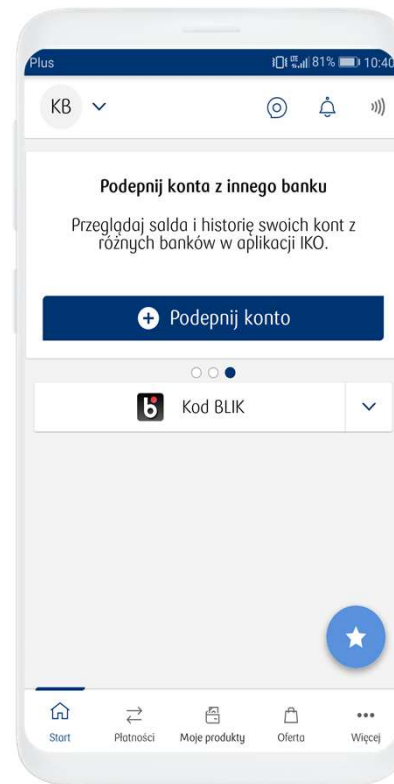
## Asystent głosowy



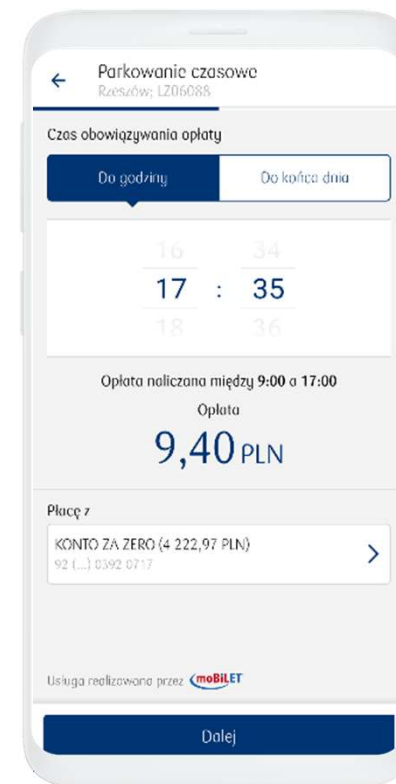
## Konto na selfie



## Open banking



## Parkingi



# Asystent głosowy – pierwsze sukcesy i ambitne plany



- Po pierwszym kwartale działania:

**200 tys.**

rozmów z klientami

**1,5 mln zł**

przetransferowanych za pomocą  
Asystenta

- Wybrane opinie klientów



- Nie zwalniamy tempa - dalsze plany są ambitne i obejmują między innymi:
  - Inteligentną, sterowaną głosowo analizę wydatków
  - Kolejne procesy – zmiana limitów transakcyjnych i spłata kart
  - Integracja z Siri i Asystentem Google

# Nowe funkcje i plany na kolejne miesiące



Bank Polski

## Do końca 2020

- Płatności za przejazdy autostradami
- Ułatwienie weryfikacji na Infolinii klienta zalogowanego do IKO
- e-Tożsamość – obsługa w IKO
- Aktywacja IKO na zagranicznych numerach telefonów
- Przelewy podzielonej płatności dla klientów firmowych

## 2021 – wybrane funkcje

- Rozwój IKO dla segmentu MŚP
- Biznesowe wykorzystanie możliwości usług chmurowych
- Umożliwienie zakupu i obsługi funduszy inwestycyjnych w IKO
- Rozwój funkcji płatniczych, m.in. BLIK



Bank Polski







Bank Polski

#5mlnIKO

czyli jak to się robi  
w PKO Banku Polskim

Warszawa, 7 października 2020 roku