



Bank Polski

Klienci PKO Banku Polskiego pokochali bankowość mobilną #2milionyPKO

Warszawa, 6 grudnia 2017 r.

PKO Bank Polski liderem na rynku bankowości mobilnej



Bank Polski



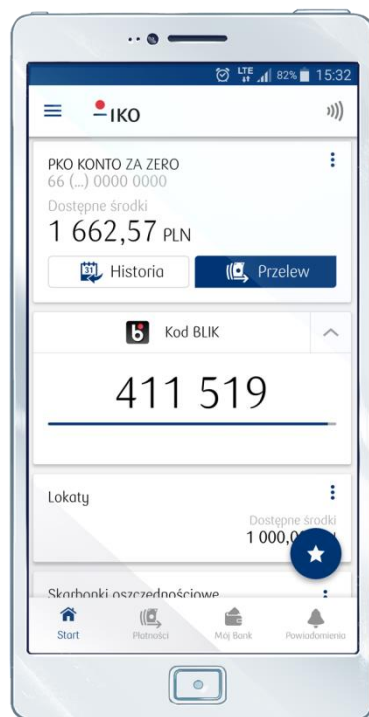
100-proc. wzrost liczby aplikacji w ciągu roku.

*Klienci logujący się do banku z urządzeń mobilnych przez IKO, serwis mobilny iPKO i serwis iPKO

Aktywność klientów w kanałach zdalnych



Bank Polski



58%

48%

Klientów aktywnie korzystających z bankowości zdalnej loguje się za pomocą urządzeń mobilnych (iPKO i iKO)



47%

30%

Klientów mobilnych loguje się do iKO

**We wrześniu 750 tysięcy klientów logowało się do banku tylko mobilnie
#MobileOnly**

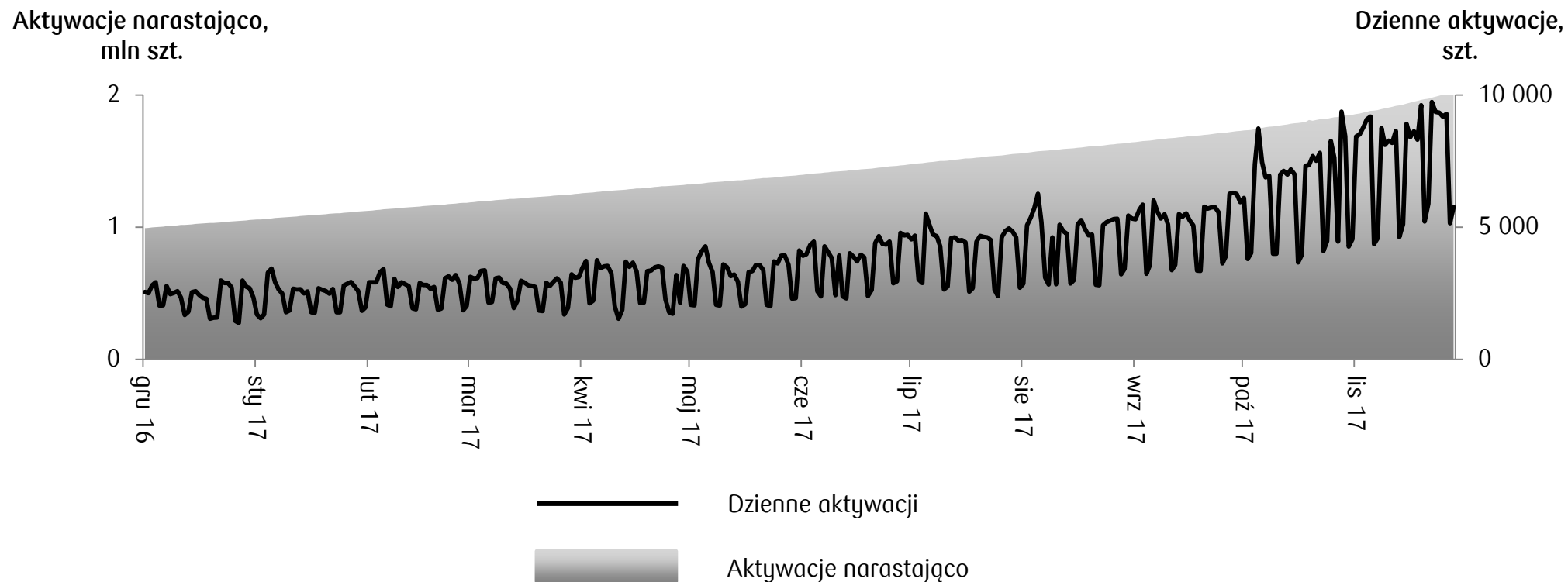
*Dane za okres III kw. 2016 – III kw. 2017

Dane #1millioniKO (2016)

Liczba aplikacji IKO i dziennych aktywacji



Bank Polski

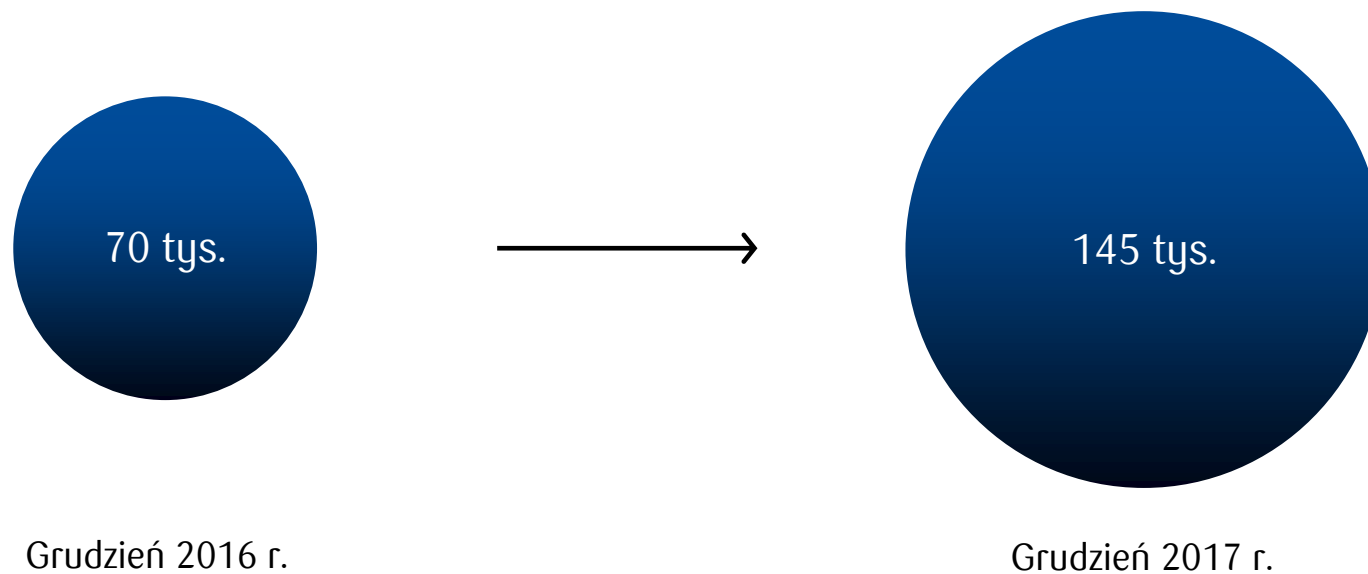


IKO przyspiesza.
Dynamiczny przyrost dziennych aktywacji (8-9 tys. dziennie).

Liczba kart HCE



Bank Polski



Podwojenie liczby kart HCE w ciągu roku.

Oceny użytkowników w sklepach mobilnych i udział poszczególnych platform



Bank Polski

Android



OCENA



4,7 +0,2*

119,3 tys. recenzji

UDZIAŁ W IKO

80% +3 p.p.*

iOS



OCENA



4,8 +0,3*

8,5 tys. recenzji

UDZIAŁ W IKO

15% bez zmian*

Windows



OCENA



4,6 bez zmian*

11 tys. recenzji

UDZIAŁ W IKO

5% -3 p.p.*

Średnia ocena 4,7 – najwyższa na rynku.
140 tys. ocen – najwięcej na rynku.

Sprzedaż w IKO i plany na 2018 r.



Bank Polski

	Udział IKO w sprzedaży kanałów zdalnych*
Pożyczka gotówkowa	34%
Debet w koncie (do istniejących rachunków)	39%
Rachunek oszczędnościowy	14%
Ubezpieczenie turystyczne	22%
Lokaty (bez odnawianych automatycznie)	31%



- Wprowadzenie nowych (m.in. limit odnawialny, podwyższenie limitu karty kredytowej) i optymalizacja istniejących procesów sprzedaży (m.in. pożyczka gotówkowa)
- Aktywizacja klientów i promocja istniejących procesów sprzedaży

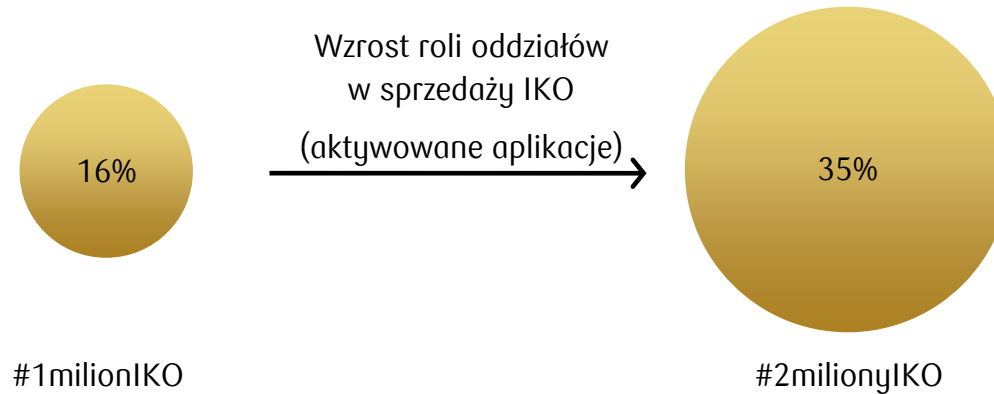
Co trzecia pożyczka gotówkowa w kanałach zdalnych sprzedawana jest przez IKO.

*Średni udział w liczbie sprzedanych produktów za okres wrzesień-listopad 2017 r. Dane nie uwzględniają Inteligo

Rola sieci sprzedaży w drodze do #2milionyIKO



Bank Polski



Rola doradców

- Sprzedaż IKO klientom w oddziałach – zagajenie, skrócenie aktywacji, pierwsze kroki
- Wsparcie w sytuacjach wymagających pomocy technicznej – np. założenie konta w sklepie mobilnym
- Edukacja klientów w zakresie bezpiecznego korzystania z aplikacji i smartfonów, np. limity, blokada ekranu
- Ambasadorzy i Liderzy IKO w oddziałach

W grudniu 2017 r. 35% aplikacji IKO aktywowanych przy wsparciu oddziałów.

Rozwój IKO od #1millionIKO – funkcje wdrożone w 2017 r.



Bank Polski

- 1 Pożyczka gotówkowa (proces mobilny E2E)
- 2 Ubezpieczenie podróżne (proces mobilny E2E)
- 3 Rozszerzenie oferty sprzedaży lokat, w tym Program Budowy Kapitału (proces mobilny E2E)
- 4 Debet na koncie (proces mobilny E2E)
- 5 Rozszerzenie płatności zbliżeniowych o karty Mastercard
- 6 BEHEX – narzędzie big data do analizy zachowań klientów w IKO
- 7 Czasowa blokada karty
- 8 QR kody – generowanie i skanowanie
- 9 Zarządzanie zleceniami stałymi
- 10 Przelewy zagraniczne
- 11 Przelewy z karty kredytowej
- 12 Podgląd operacji niezrealizowanych (anulowane, oczekujące i odrzucone)
- 13 Przelewy Expres Elixir
- 14 Zakupy bez kodu BLIK
- 15 Serie przelewów
- 16 Przelewy do ZUS i Urzędu Skarbowego

#2milionyIKO w liczbach



Bank Polski

 **+104%**
+266%

Aktywnych aplikacji

 **+148%**
+200%

Logowań

 **+213%**
+240%

Transakcji

63/kwartał | 26/miesiąc | 8/tydzień

54/kwartał | 22/miesiąc | 7/tydzień

Częstotliwość logowań do aplikacji

Dynamiczny wzrost aktywności klientów korzystających z IKO.

*Dane III kw. 2016 – III kw. 2017

Dane #1millionIKO (2016)

Transakcyjność IKO (1/2)

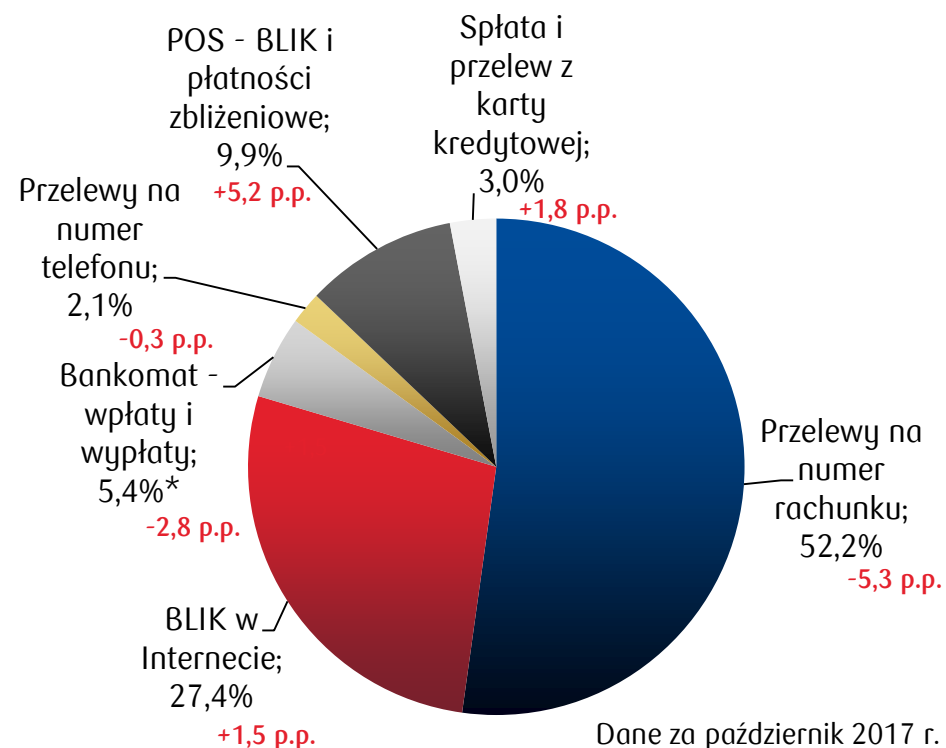


Bank Polski

Udział osób wykonujących min. 1 transakcję miesięcznie **51%**
33%

Średnia liczba transakcji w miesiącu **4**
2

Średnia liczba transakcji wśród klientów, którzy wykonali min. 1 transakcję w miesiącu **7**
5



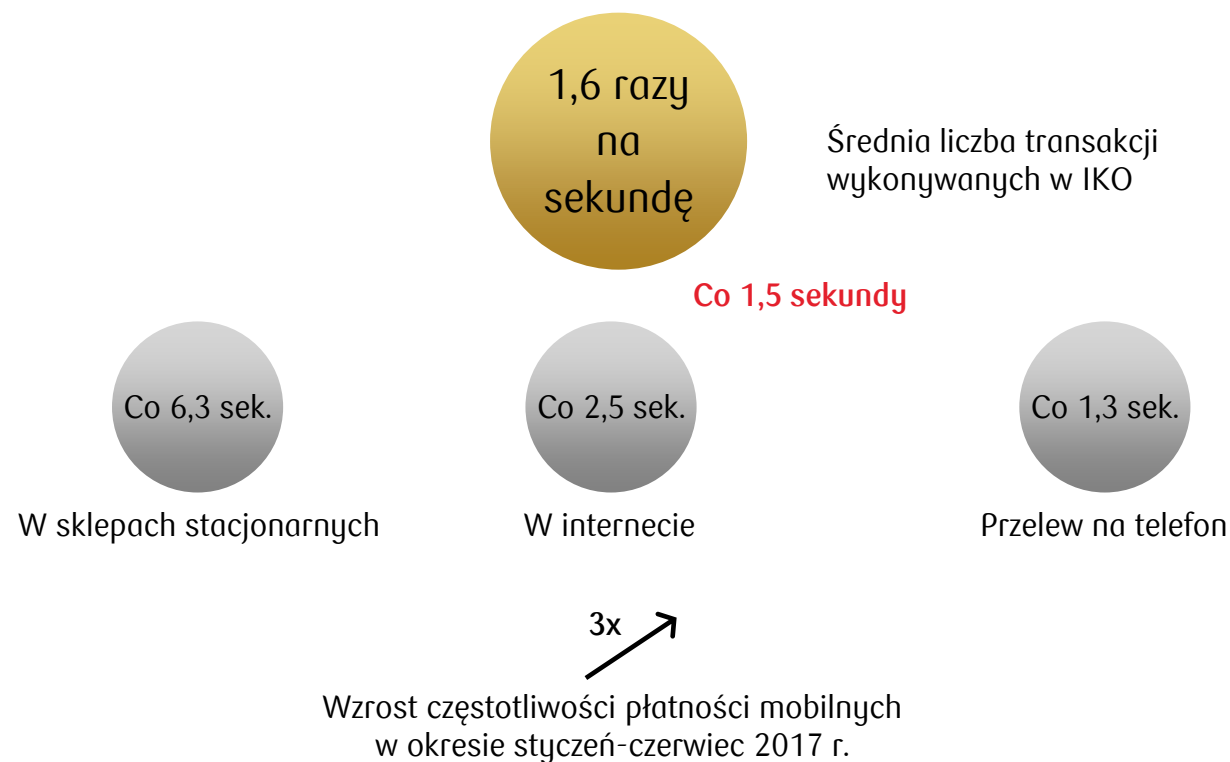
W IKO klienci najchętniej wykonują przelewy na nr rachunku i płacą za zakupy w internecie.

*Wzrost wpłat, spadek wypłat
Dane #1millionIKO (2016)

Transakcyjność IKO (2/2)



Bank Polski



W 2017 r. klienci PKO i Inteligo wykonali łącznie 32 mln transakcji mobilnych.

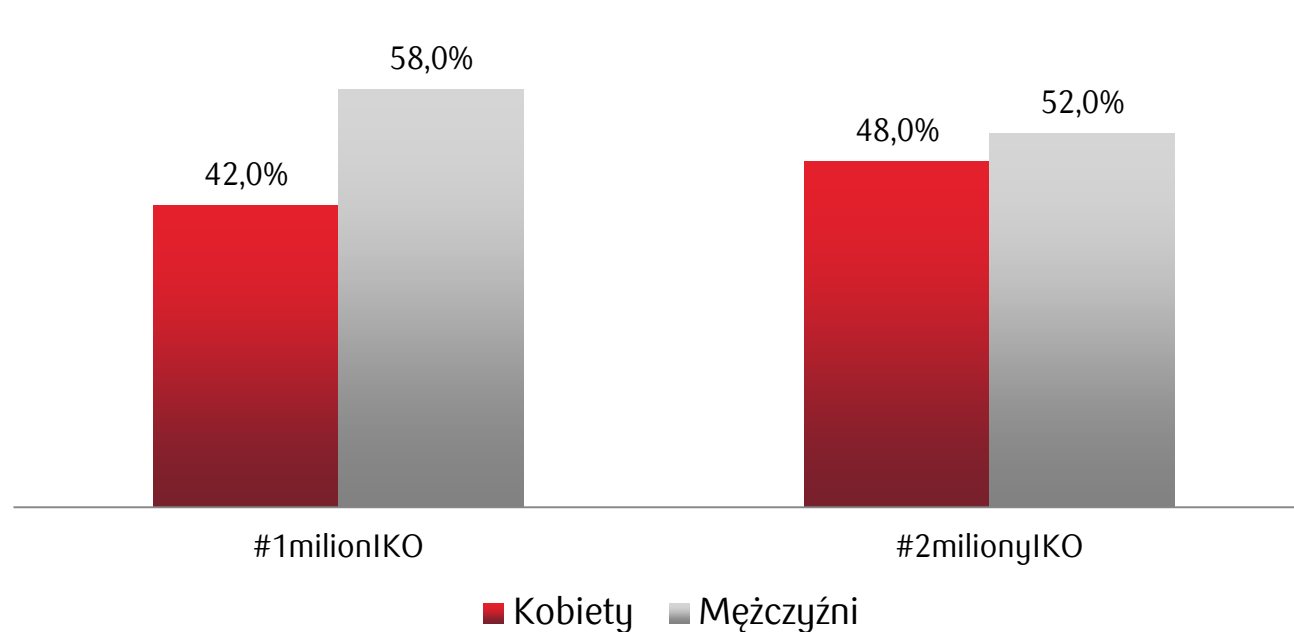
IKO a płeć użytkowników



Bank Polski

Kobiety

Kobiety chętniej płacą mobilnie niż przed rokiem



Mężczyźni

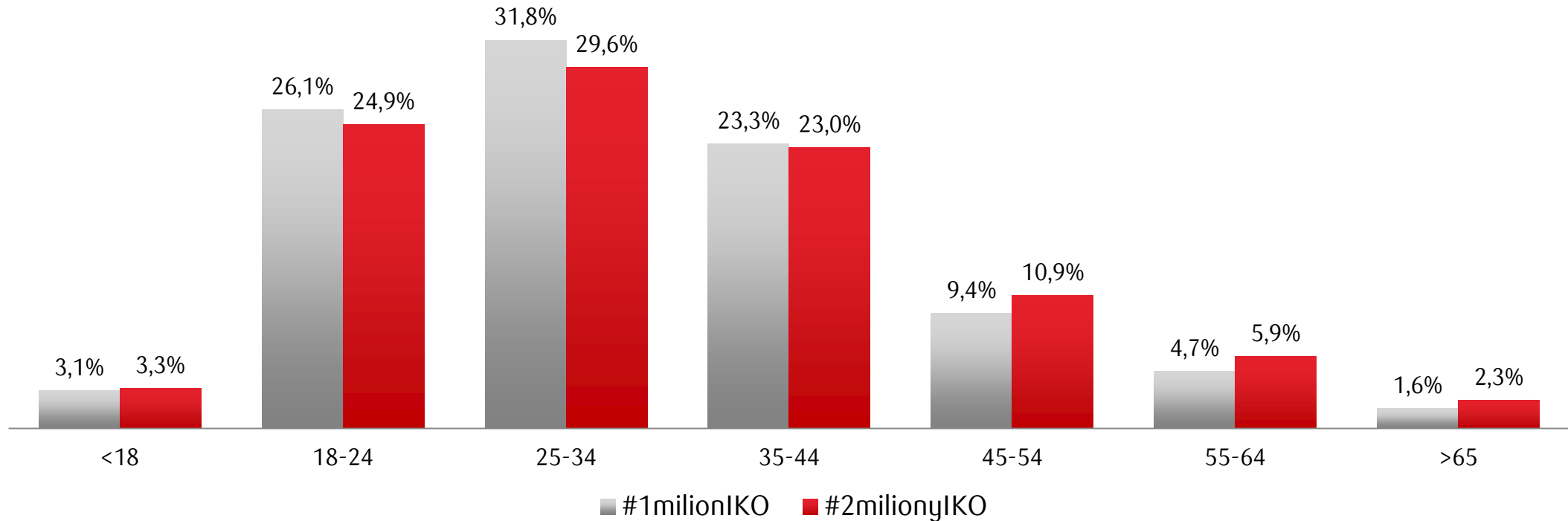
Mężczyźni najczęściej płacą zbliżeniowo telefonem (78%)

W 2017 r. kobiety wykonały o 300% transakcji więcej niż przed rokiem, a mężczyźni o 200%.

IKO a wiek użytkowników



Bank Polski



W porównaniu do poprzedniego roku znacząco zwiększył się udział klientów w wieku 45+. Aplikacji IKO używa coraz większy przekrój społeczeństwa

IKO w rytmie dnia



Bank Polski

↓ W co drugi poniedziałek notuje się największą liczbę zalogowanych klientów w porównaniu do innych dni tygodnia

Poniedziałek	Wtorek	Środa	Czwartek	Piątek	Sobota	Niedziela
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

27 minut
37 minut

Co 27 minut loguje się do
IKO najbardziej aktywna
użytkowniczka

9. i 10. dzień miesiąca i poniedziałek to wciąż najpopularniejsze dni na logowanie

Nowe funkcje i plany na 2018 r.



Bank Polski

2017 r.

- Optymalizacja dla iPhone X
- Platforma Windows
 - Przelewy zagraniczne
 - Przelew z karty kredytowej
- Przelewy ZUS 4 w 1 (wszystkie platformy)

W 2018 r. – wybrane funkcje

- Mobilna autoryzacja
- Skanowanie faktur (startup NuDelta)
- Kampanie informacyjne i marketingowe w formie powiadomień push
- Powiadomienia push o zdarzeniach
- Karta kredytowa jako źródło pieniędzy dla transakcji BLIK (POS, WEB)
- Przywracanie ustawień
- Wizerunki kart
- Wybór miejsca podawania PIN w czasie transakcji zbliżeniowej
- Nowe języki – ukraiński i rosyjski
- Bilety miejskie i parkingowe



Bank Polski

