



Bank Polski

PKO Bank Przyszłości

Droga transformacji cyfrowej PKO Banku Polskiego

Adam Marciniak
CIO

Warszawa, 18 listopada 2019 r.

W transformacji cyfrowej od 2010 roku, PKO Bank Polski nabiera rozpędu!



Tradycyjny bank,
zdecentralizowane
operacje



Zdecentralizowany back office
> 3 tys. Oddziałów i agencji

Papierowe procesy
~100% sprzedaży w oddziałach

Brak zintegrowanej wiedzy
o kliencie

Podstawowe usługi www
(transakcyjne)

2010

Centralizacja
i automatyzacja
procesów



Integracja procesów sprzedażowych,
Nowy workflow kluczowych procesów



Centralizacja treasury back office

Ewolucja narzędzi
umożliwiająca
przygotowanie
nowoczesnej oferty



CRM 3.0

Nowa platforma CRM
(analitika, kampanie bezpośrednie)
Nowy Front-End CRM



Nowy serwis
transakcyjny



Nowy serwis
korporacyjny



Rewitalizacja SKO

Omnikanałowość



Zarządzanie sprzedażą wielokanałową
Dostosowanie ceny do klienta
Procesy na jedno kliknięcie



DZISIAJ

Rozwój napędzany
technologią



IKO najlepsze
na świecie

NOW!

Nowa Organizacja
i Współpraca



Open Banking



Usługi
e-administracji



e-Tożsamość



Operator
Chmury Krajowej

...równolegle trwa transformacja platform technologicznych



Bank Polski

2004-2008

Centralizacja

System Centralny



Platforma Inteligo



inteligo

2008-2012

Architektura zorientowana na usługi (SOA)

Platforma centralnego
zarządzania procesami
biznesowymi (BPM)

Centralna usługa dla
przedsiębiorstw (ESB)

2012-2016

Omnikanałowość

Bankowość mobilna IKO



Nowa bankowość
elektroniczna



BLIK



Frontend oddziałowy
nowej generacji

2016-20...

Elastyczna architektura

Open API w tym PSD2

Big data, AI, RPA

DevSecOps

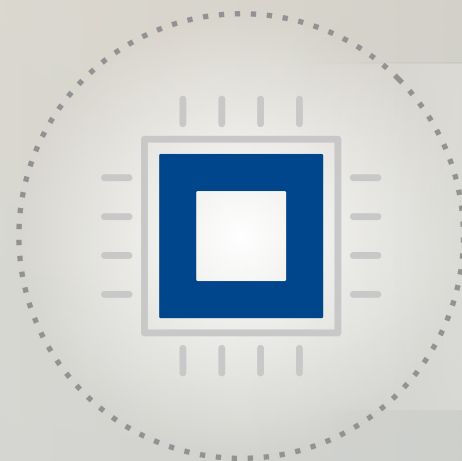
Mikroserwisy

Chmura obliczeniowa

chmura krajowa



Budujemy cyfrowe
doświadczenia klientów
rozwijając kluczowe
obszary



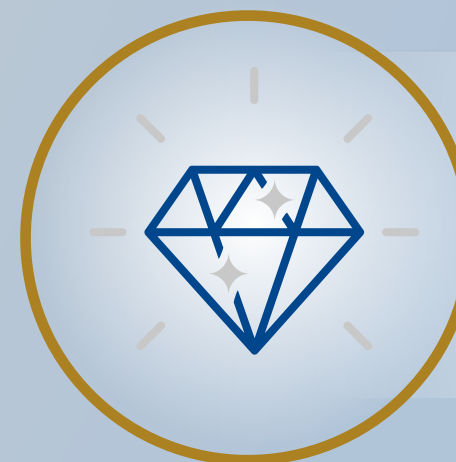
Platformy technologiczne



Dane i analityka



Nowe metody pracy



Gotowość technologiczna
na przyszłość



Bank Polski

Platformy technologiczne

W czasach bankowości internetowej podążaliśmy za potrzebami naszych klientów oferując im najlepsze narzędzia niezależnie od segmentu



Bank Polski

iPKO

8,5 mln
Klientów
indywidualnych

iPKO biznes

300 tys.
Firm
i przedsiębiorstw

12,8 tys.
Klientów
korporacyjnych

SKO

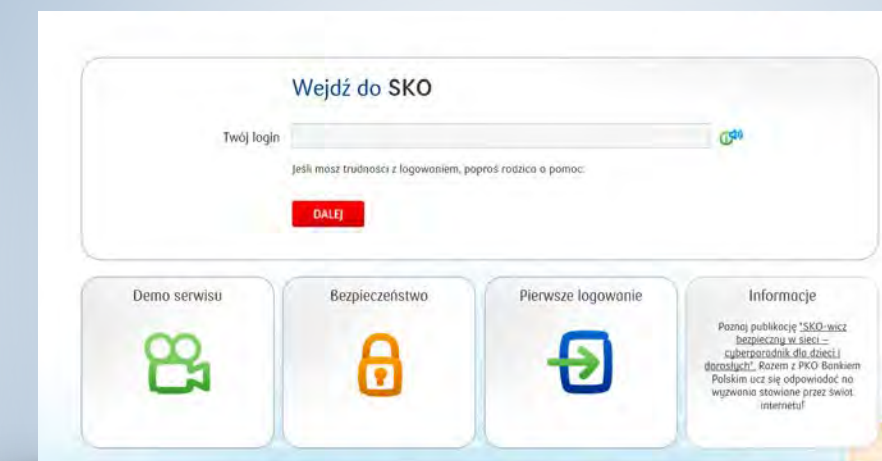
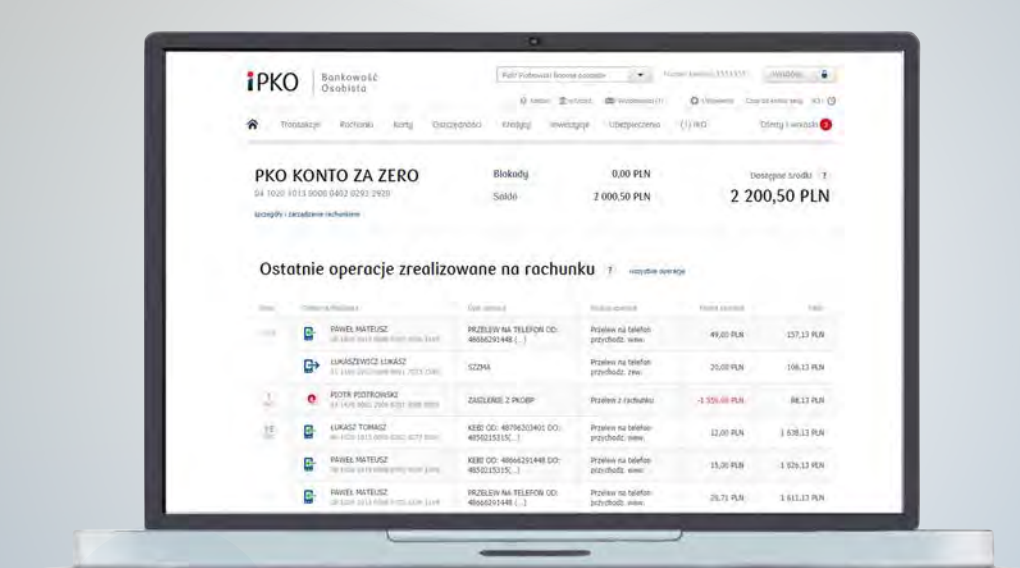
PKO Bank Polski

550 tys.
Dzieci
korzystających
z serwisów

JUNIOR

PKO Bank Polski

1/3
Polskich szkół
w programie
SKO



Platformy technologiczne

Dziś oferujemy im najlepszą aplikację mobilną na świecie i wykraczający poza wachlarz usług bankowych - ekosystem usług dodanych



Bank Polski



- 181 mln transakcji
- 4,2 mln aplikacji
- 4 mln logowań dziennie
- 49% użytkowników używa BLIK
- Dostępność aplikacji 100%

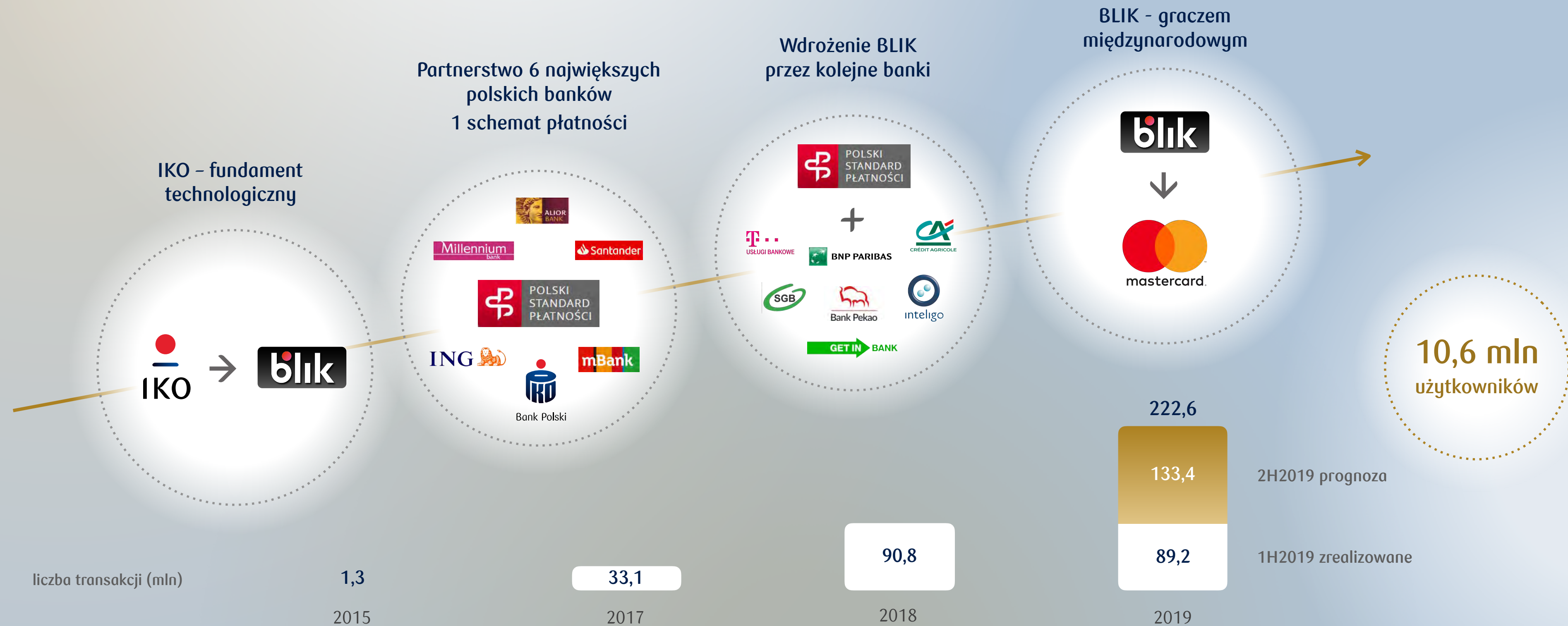
Liczba transakcji i aplikacji -
prognozy na koniec 2019

Platformy technologiczne

Stworzyliśmy fundament ogólnopolskiego systemu płatności z 10,6 mln użytkownikami i potencjałem do rozwoju międzynarodowego



Bank Polski



Platformy technologiczne

Jako pierwszy bank udostępniliśmy zdalną możliwość korzystania z usług oferowanych przez instytucje państwowe



Bank Polski

od 01.04.2016

Rodzina 500+

Miesięczne świadczenia pieniężne na dzieci



1 398 tys.
złożonych wniosków

od 01.07.2018

Dobry Start 300+

Świadczenie pieniężne dla uczniów – 300 PLN na szkolną „wyprawkę”



1 039 tys.
złożonych wniosków

od 17.10.2016
(PZ)

Profil Zaufany i e-Tożsamość

Wygodny dostęp do usług e-Administracji i komercyjnych, możliwość zawierania umów bez podpisu kwalifikowanego



729 tys.
Profilu Zaufanych

od 04.06.2019
(e-Tożsamość)



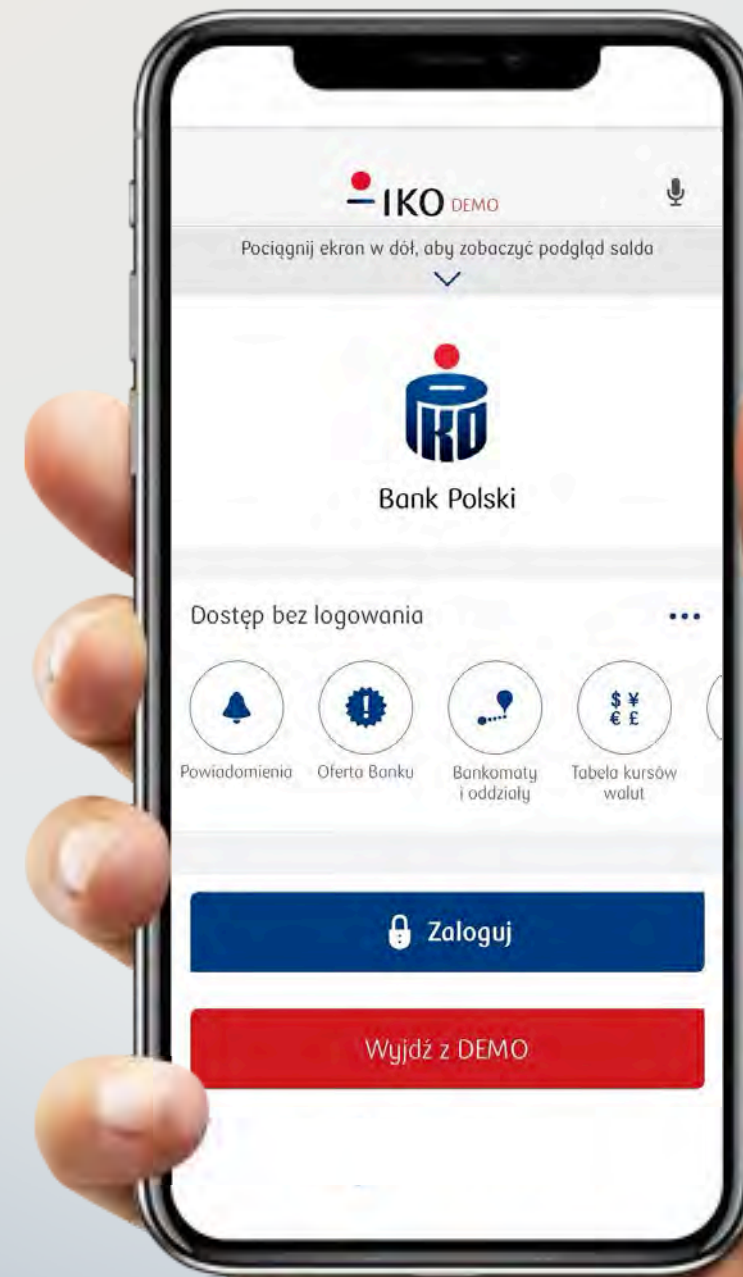
174 tys.
Stworzonych profili e-tożsamości

Platformy technologiczne

Przyszłością bankowości mobilnej jest poprawa efektywności obsługi klientów przy wykorzystaniu technologii głosowych i sztucznej inteligencji (AI)



Bank Polski



Porozmawiaj z IKO

1

Pierwszy etap wdrożeń w trakcie testów:

- Podstawowa nawigacja po aplikacji, funkcje użytkowe i saldo
- Płatności (przelew do odbiorcy zdefiniowanego, na numer konta i telefon)
- Obsługa BLIK
- Doładowanie telefonu
- Small talk
- Odpowiedzi na najczęstsze pytania

2

Docelowo:

- Pełna funkcjonalność IKO dostępna za pomocą komend głosowych
- Funkcje doradcze i wsparcie w zarządzaniu finansami
- Integracja m.in. z asystentem Google

Ewolucja technologiczna wymagała zbudowania zaawansowanych zdolności analitycznych



Bank Polski

~20% aktywności ekonomicznych w Polsce (np.
Transakcje, Płatności, BIK, ZUS, CEIDG, KRS)...

... przetworzonych w cenne informacje...

... gotowe do użycia w różnych
kanałach



CRM

Real Time Marketing

- CRM z >60% udziałem w sprzedaży kluczowych produktów

Ryzyko

Decyzje Kredytowe

- 60% Consumer Finance w modelu „pre-approved”
- 60% MŚP w modelu „pre-approved”

**Anty-
fraud**

Zabezpieczenie Antyfraudowe

- Około 3 mld operacji przetwarzanych rocznie w systemie EFM



Internet

Mobile

Oddział

Contact Center

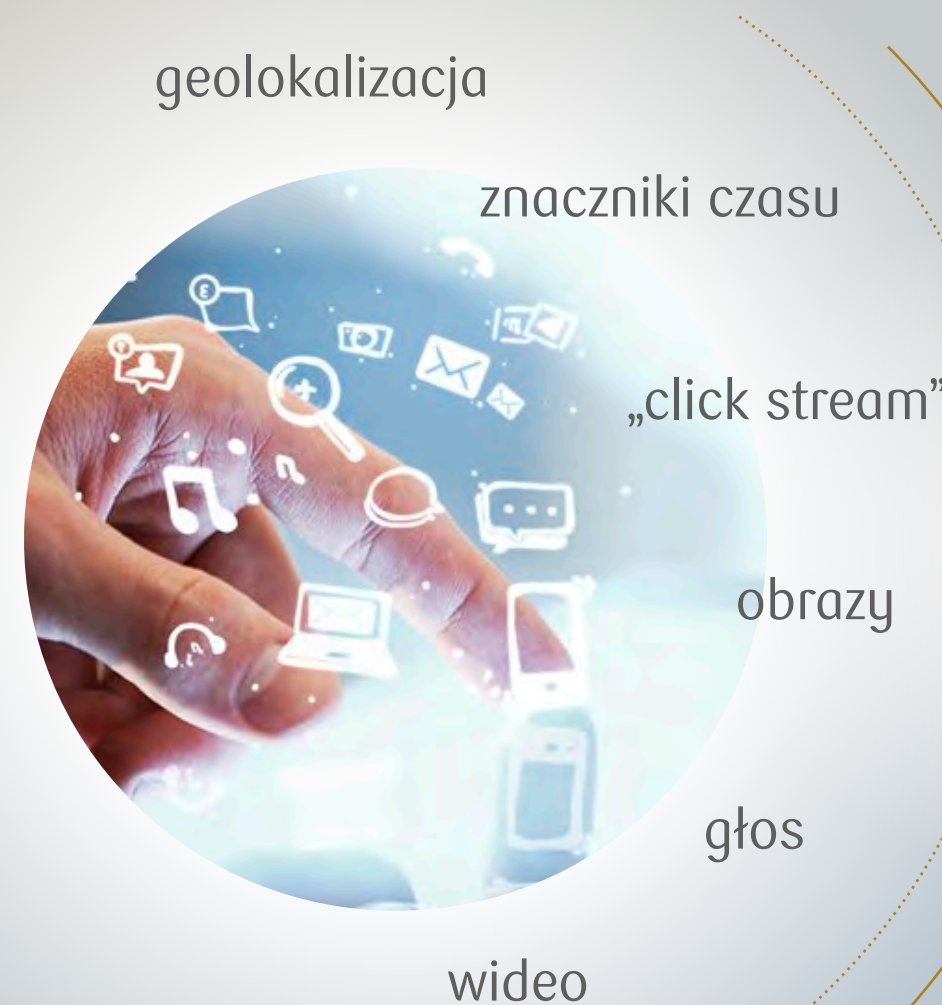
Dane i analityka

Nowe źródła danych,
nowe kompetencje,
nowe narzędzia
umożliwiają
pozyskiwanie cennych
biznesowo informacji



Bank Polski

Nowe źródła i więcej danych...



... efektywniej przetwarzanych, dzięki nowym kompetencjom...

Pełna
personalizacja
ofert

Uczenie
maszynowe

A/B Testy
multinarracyjne



... gotowych do wykorzystania
w otwartej bankowości

Ekosystemy

Otwarte API

Boty głosowe

Internet rzeczy

Szybsze przetwarzanie dzięki chmurze obliczeniowej

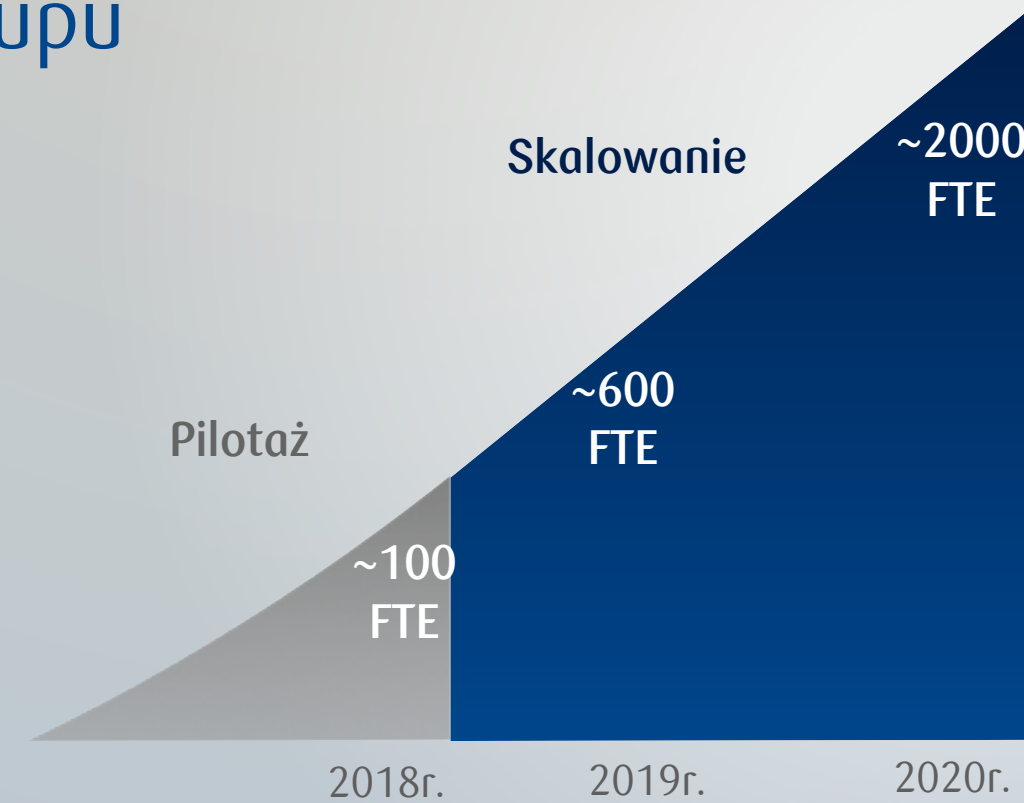
Nowe metody pracy

Firma technologiczna
to organizacja
pracująca na zasadach
wewnętrznego start-upu



Bank Polski

NOW!



Tu jesteśmy



NOWY
SPOSÓB
MYŚLENIA



NOWY RYTM
PRACY



NOWE ROLE
I KOMPETENCJE

- Szybkość reakcji na zmieniające się otoczenie i preferencje Klientów

- Wzrost satysfakcji pracowników pracujących w Nowym Modelu Pracy (+10%)

- 6,5x zwiększenie wolumenu sprzedaży kredytu gotówkowego w IKO
- 21 mln zaoszczędzonych kartek papieru w 2019 r.

Nowe metody pracy

Model dostarczania oprogramowania zbudowany w oparciu o metodyki zwinne i „DevSecOps”



Bank Polski

Enablery technologiczne

Zintegrowane zespoły technologiczne

Mikroserwisy i konteneryzacja

DevSecOps Assembly Line

Automatyczne zarządzanie infrastrukturą w chmurze (IT w modelu „pay-by-use”)

Model docelowy

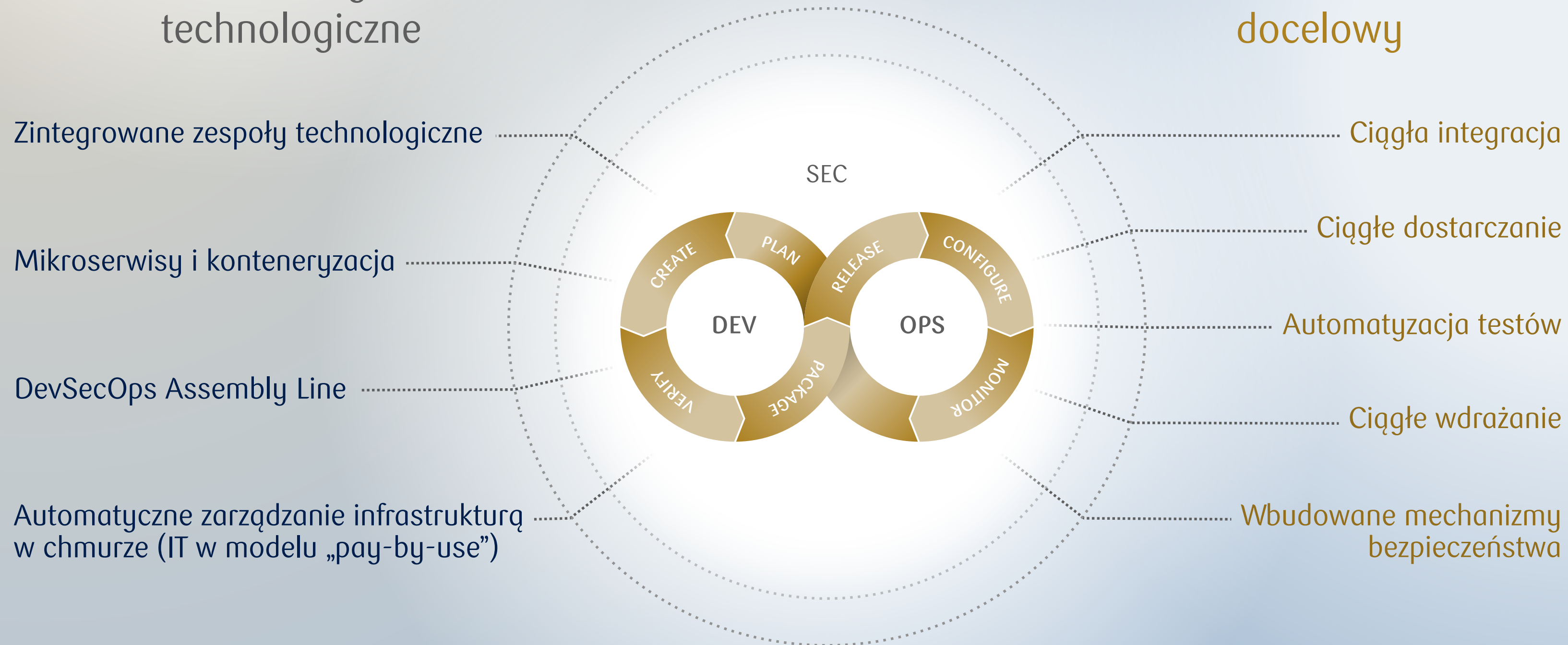
Ciągła integracja

Ciągłe dostarczanie

Automatyzacja testów

Ciągłe wdrażanie

Wbudowane mechanizmy bezpieczeństwa



Nowe metody pracy

Rozwinięty wehikuł pracy nad innowacyjnymi rozwiązaniami umożliwia wyszukiwanie i implementację najnowszych technologii dostępnych na rynku



Bank Polski

Własny akcelerator dla startupów (od 2018 r.)

300 zgłoszeń;
Szybka ścieżka realizacji POC
nawet w ciągu 2 tyg.
18 pilotaży
6 pełnych wdrożeń:



CVC – inwestycje kapitałowe

200 mln PLN budżetu
na inwestycje w firmy
FinTech

Architektura wspierana efektywnym wykorzystaniem „crowdsourcingu”:

~500 pracowników w wewnętrznym programie „crowdsourcingowym”
~1500 zewnętrznych programistów w „hackathonach”

Oddziały laboratoryjne

16 zrealizowanych PoC
5 oddziałów laboratoryjnych

Centra Doskonałości

Blockchain
RPA
AI

Let's Fintech



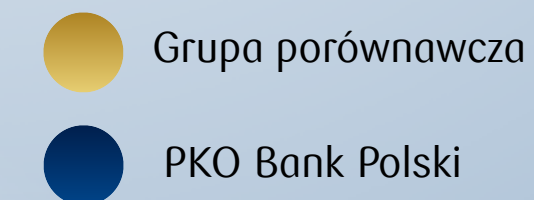
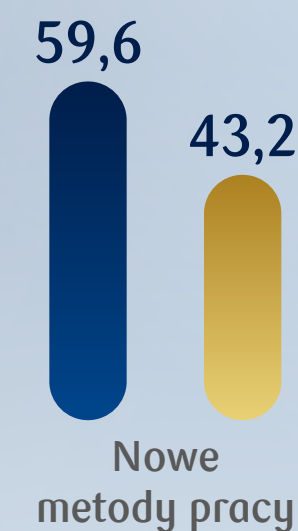
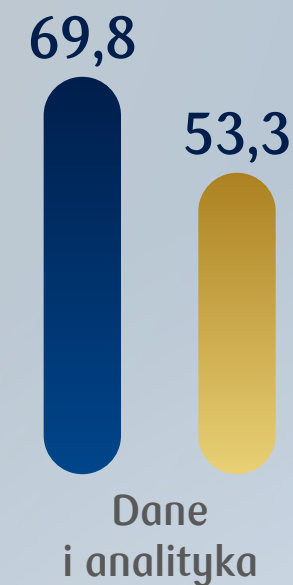
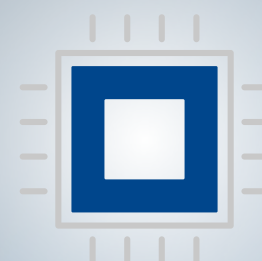
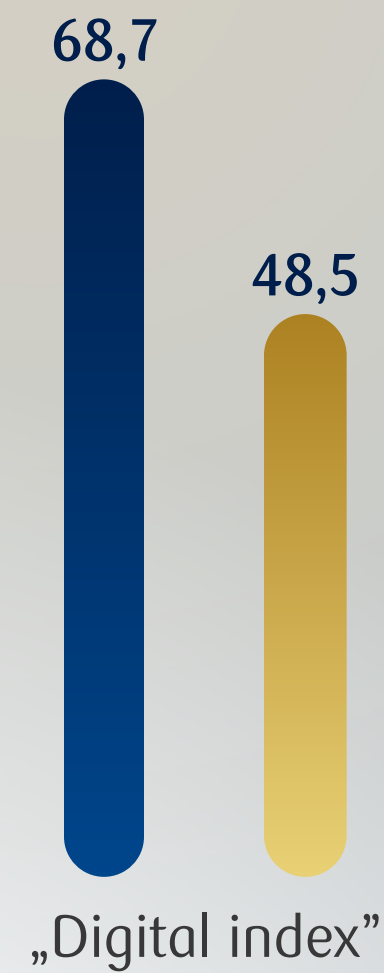
Zaawansowanie technologiczne PKO Banku Polskiego potwierdzone wynikami zewnętrznych badań



Bank Polski



European IT Benchmarking in Banking (EITBB), October 2019

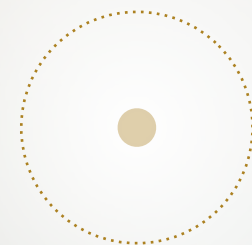


Gotowość na Przyszłość

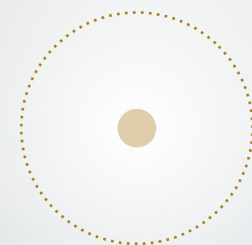
Kolejnym krokiem w dynamicznym rozwoju – przeniesienie PKO Banku Polskiego do chmury



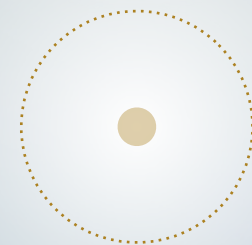
Bank Polski



Dostęp do najnowszych technologii i możliwość wdrażania innowacji



Elastyczność – krótszy czas implementacji i wdrażania na rynek, skalowalność



Efektywność kosztowa

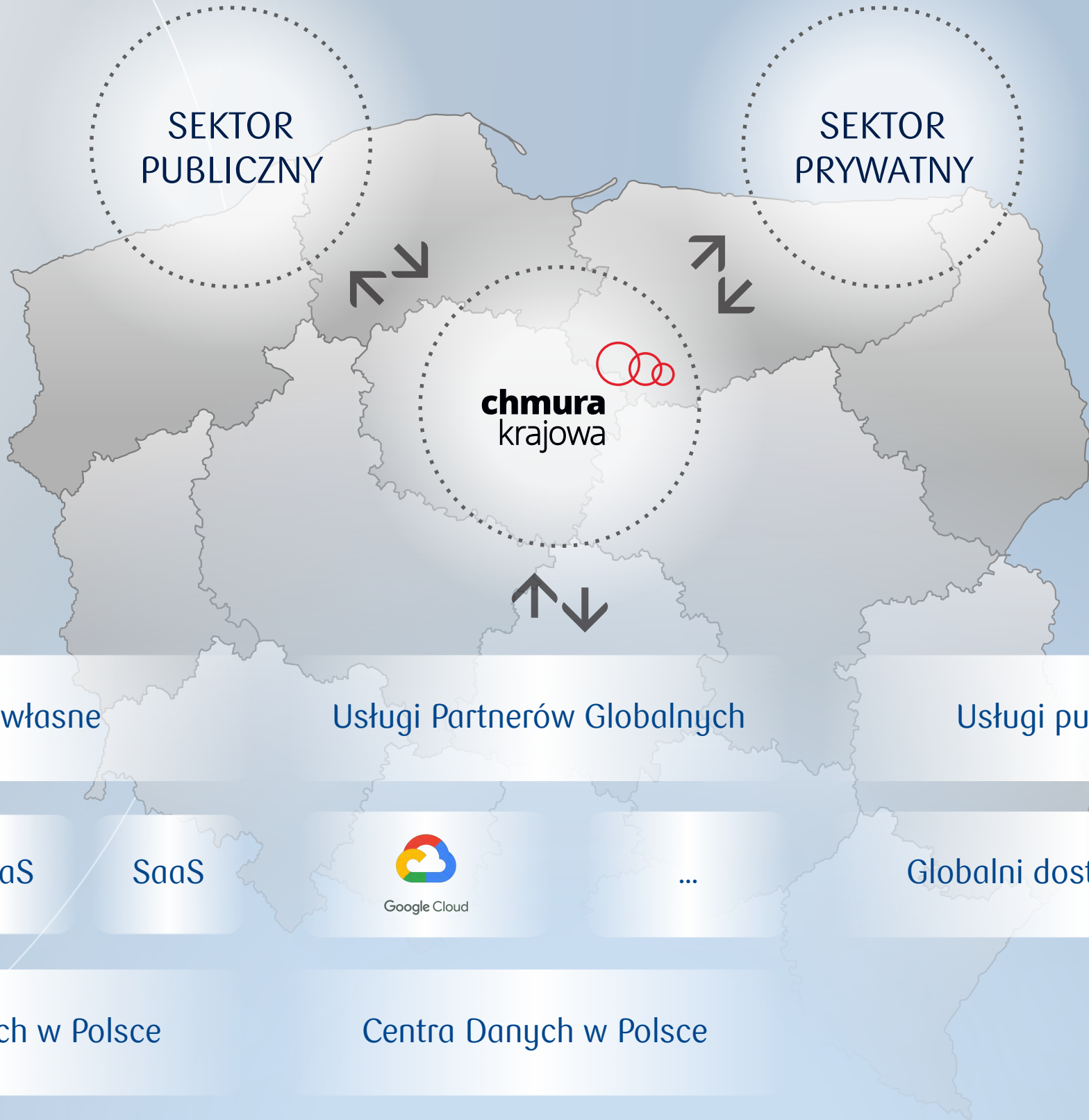


Gotowość na Przyszłość

Utrzymanie przewagi
i pozycji lidera na rynku
bankowym wymagało
utworzenie Operatora
Chmury Krajowej



+



Nasza droga do Banku w chmurze



Bank Polski

