



Bank Polski

PKO Bank Przyszłości

Wspieramy rozwój Polski i Polaków

Aktualizacja strategii PKO Banku Polskiego
na lata 2020-2022

Warszawa, 17 listopada 2019 r.

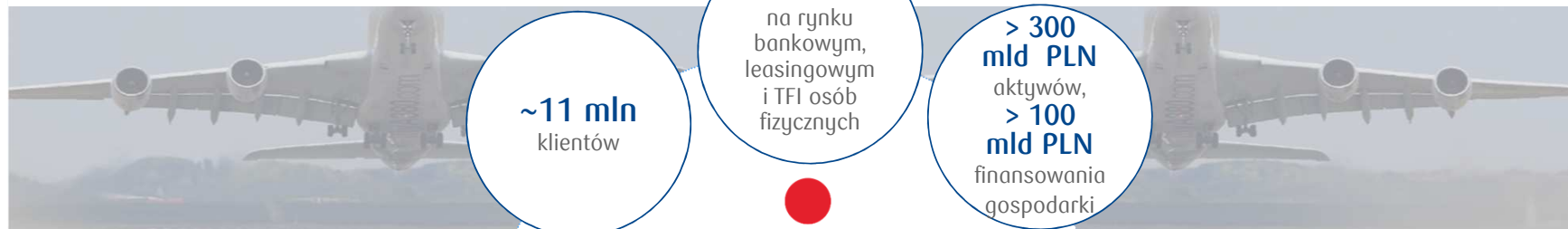
1. Pozycja konkurencyjna PKO Banku Polskiego
2. Trendy rynkowe i wyzwania dla PKO Banku Polskiego
3. Wizja i cele strategiczne 2020-2022

Lider sektora: duży, dostępny, silny i bezpieczny,
technologicznie zaawansowany



Bank Polski

DUŻY



DOSTĘPNY



TECHNOLOGICZNIE ZAAWANSOWANY

PKO Bank Polski dystansuje konkurentów



Bank Polski

PKO Bank Polski ...

... dystansuje konkurentów



10,3 mln klientów indywidualnych

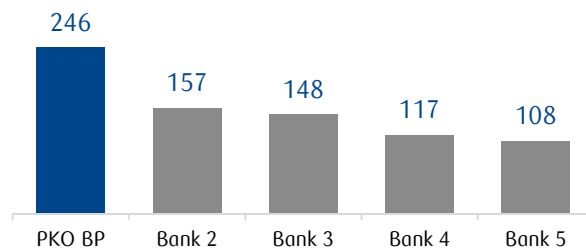
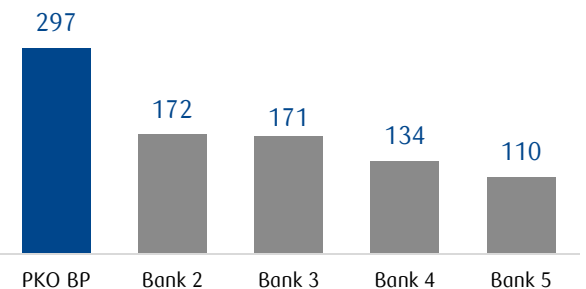


blisko 0,5 mln firm i przedsiębiorstw



15,5 tys. klientów korporacyjnych

1H 2019

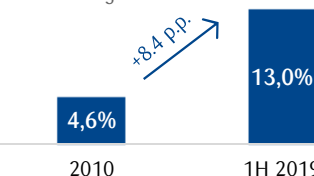
Finansowanie udzielone klientom (mld PLN) ¹Oszczędności klientów (mld PLN) ²

... z silną grupą kapitałową

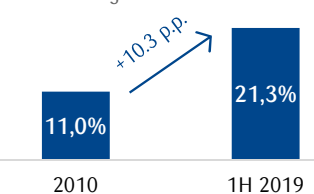


Leasing

Udział w rynku



TFI

Udział w rynku³

Ubezpieczenia



Finat

- Ramię technologiczne PKO Banku Polskiego
- Dostarcza kompetencje IT
- Integrator procesów informatycznych

¹ Należności od klientów + leasing + obligacje;

² Zobowiązania wobec klientów + FI osób fizycznych + obligacje detaliczne SP

³ Funduszy inwestycyjnych osób fizycznych

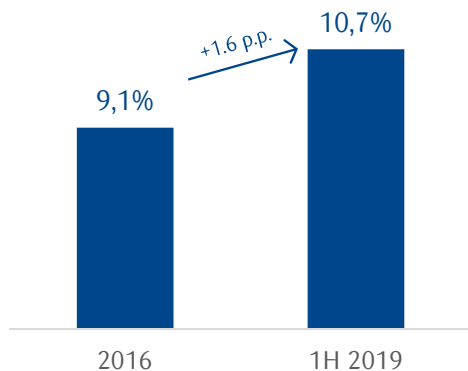
Źródła: PKO Bank Polski, sprawozdania finansowe banków, Analizy Online, ZPL

PKO Bank Polski z najlepszą poprawą rentowności i efektywności

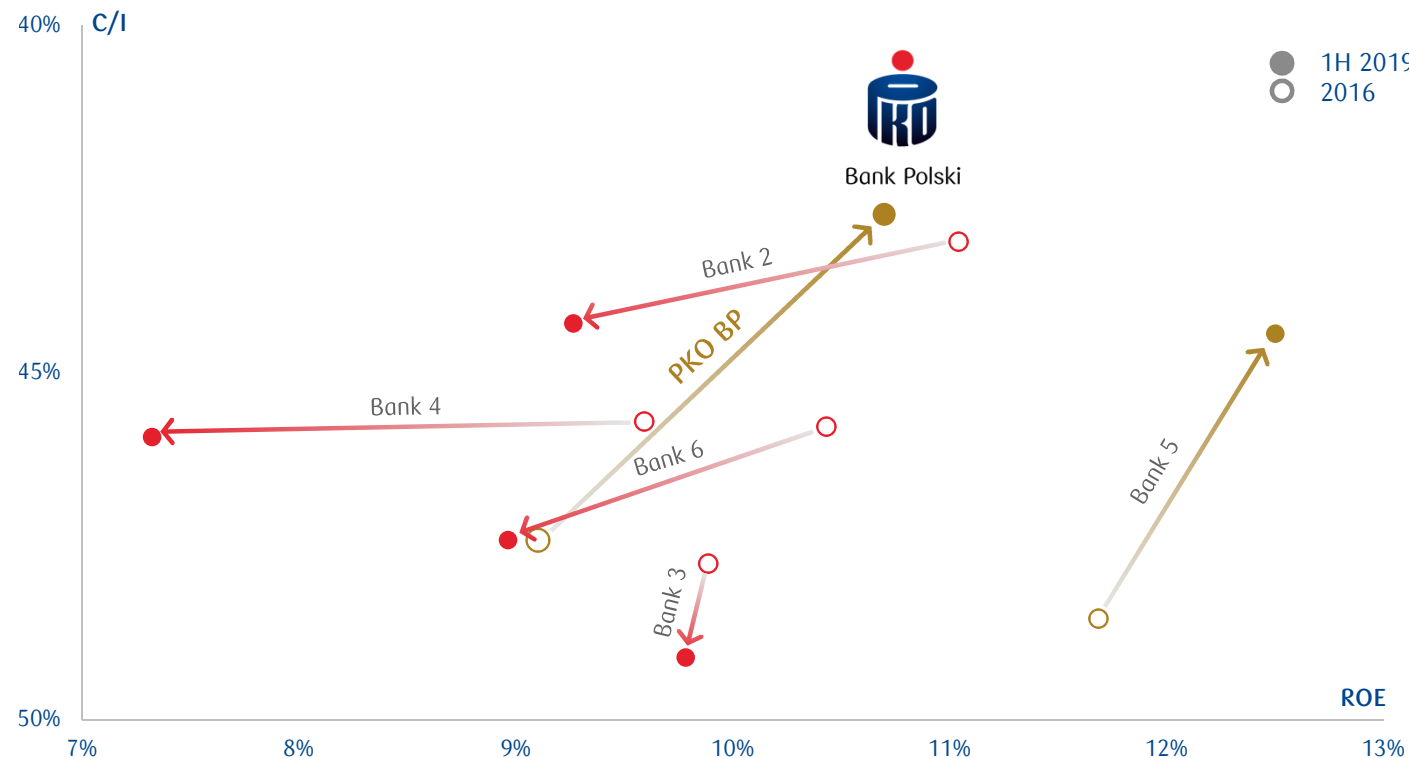
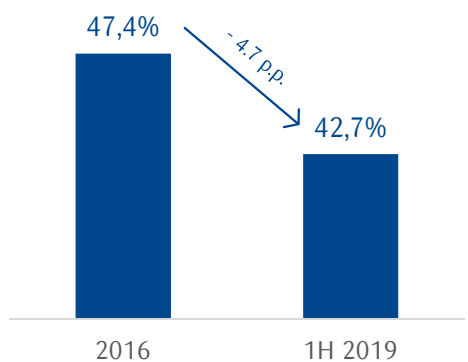


Bank Polski

PKO Bank Polski: ROE



PKO Bank Polski: C/I



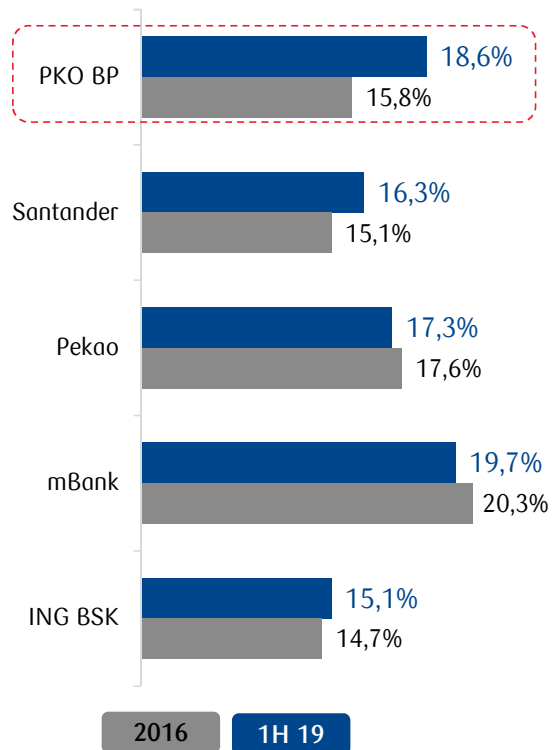
Rozwija działalność w sposób zrównoważony, wspierany ostrożnym podejściem do zarządzania ryzykiem



Bank Polski

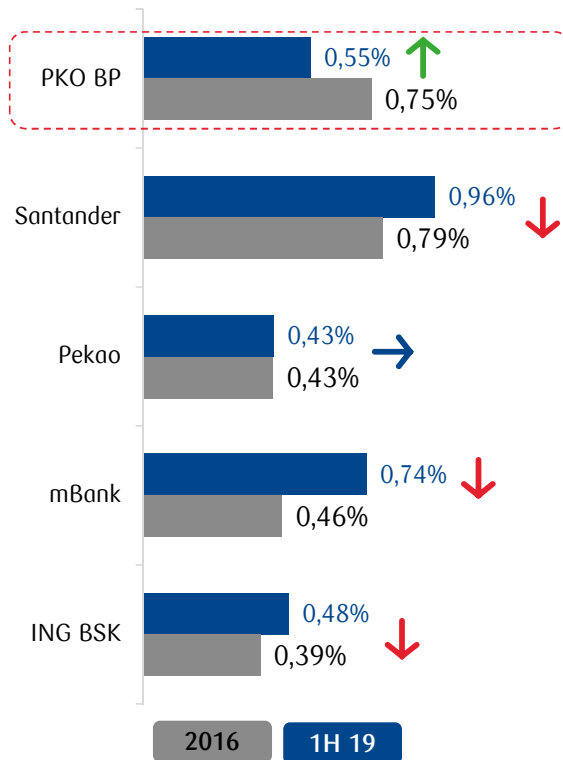
Silna pozycja kapitałowa...

Łączny współczynnik kapitałowy

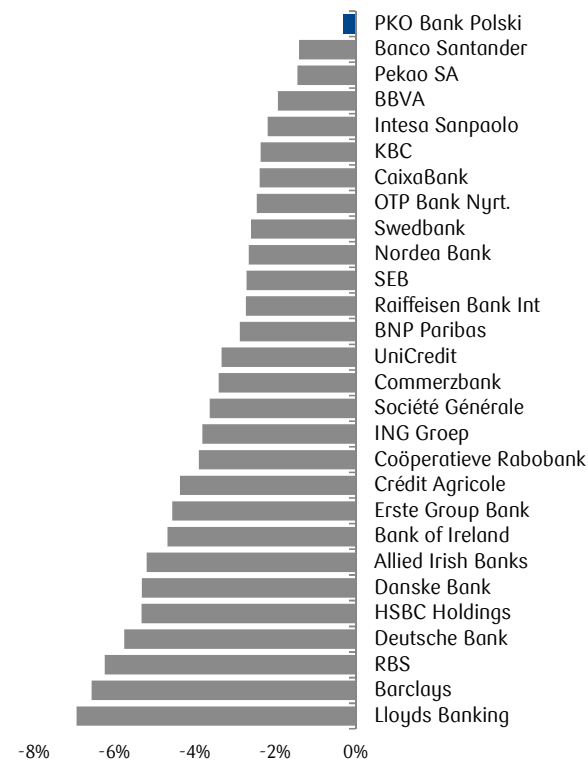


...poprawa kosztu ryzyka

Koszt ryzyka



...najbardziej odporny bank w Europie

Zmiana CET1 *fully loaded* pomiędzy 2017 r., a scenariuszem skrajnym na koniec 2020 r.

Legenda:



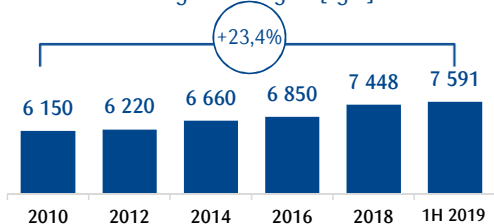
poprawa/pogorszenie/bez zmiany względem 2016 r.

PKO Bank Polski dostępny wszędzie tam, gdzie potrzebuje tego Klient...

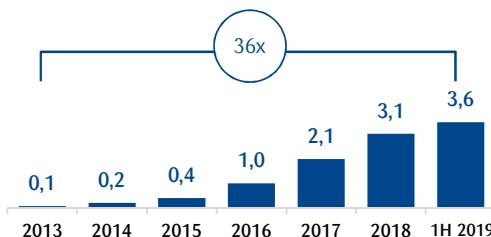


Bank Polski

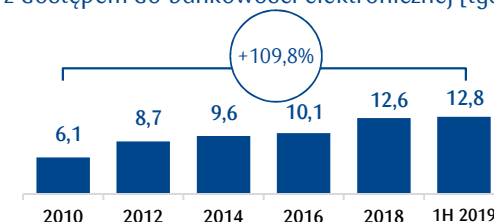
Liczba rachunków bieżących klientów indywidualnych [tys.]



IKO [mln]



Liczba klientów korporacyjnych z dostępem do bankowości elektronicznej [tys.]

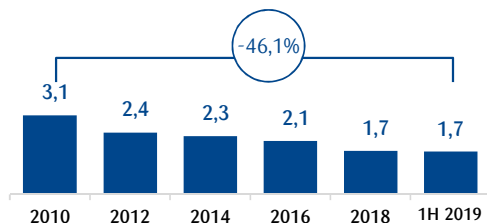


liczba ocen (tys.)

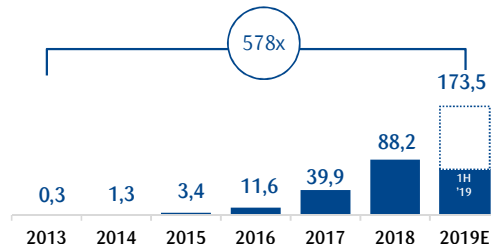
IKO	★★★★★	4,7	230
Millenet	★★★★★	4,6	134
mBank	★★★★★	4,6	134
Santander mobile	★★★★★	4,5	79
Credit Agricole	★★★★★	4,3	17
Alior Bank	★★★★★	4,1	12
GOMobile (BGŻ BNP)	★★★★★	4	4
Moje ING mobile	★★★★★	3,9	50
PeoPay (Pekao)	★★★★★	3,8	12
Citi Handlowy	★★★	2,8	2

Ocena aplikacji w sklepie Google Play (Android) – dane na koniec lutego 2019 r.

Liczba agencji i oddziałów w segmencie detalicznym [tys.]



Liczba transakcji iKO [mln]



Proгноza koniec 2019 na bazie trendu

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



Bank Polski

2010

Tradycyjny bank,
zdecentralizowane
operacje

Centralizacja
i automatyzacja
back-office

Ewolucja narzędzi
umożliwiająca przygotowanie
nowoczesnej oferty

Multikanałowość

Rozwój napędzany technologią



Zdecentralizowany
back office
> 3 tys. Oddziałów
i agencji

Papierowe procesy

~100% sprzedaży
w oddziałach

Brak zintegrowanej
wiedzy o kliencie



Integracja procesów sprzedażowych,
Nowy cykl kluczowych procesów



CRM 3.0

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



Rewitalizacja SKO



Nowy serwis
korporacyjny



Zarządzanie sprzedażą wielokanałową
Dostosowanie ceny do klienta
Procesy na jedno kliknięcie



DZISIAJ

NOW!
Nowa Organizacja
i Współpraca



IKO najlepsze
na świecie



Nowe iPKO

iPKO biznes



Blockchain



Kantor internetowy



Platforma
ubezpieczeń



Usługi
e-administracji



„Talk 2 IKO”

chmura krajowa



e-
Tożsamość/
węzeł
krajowy

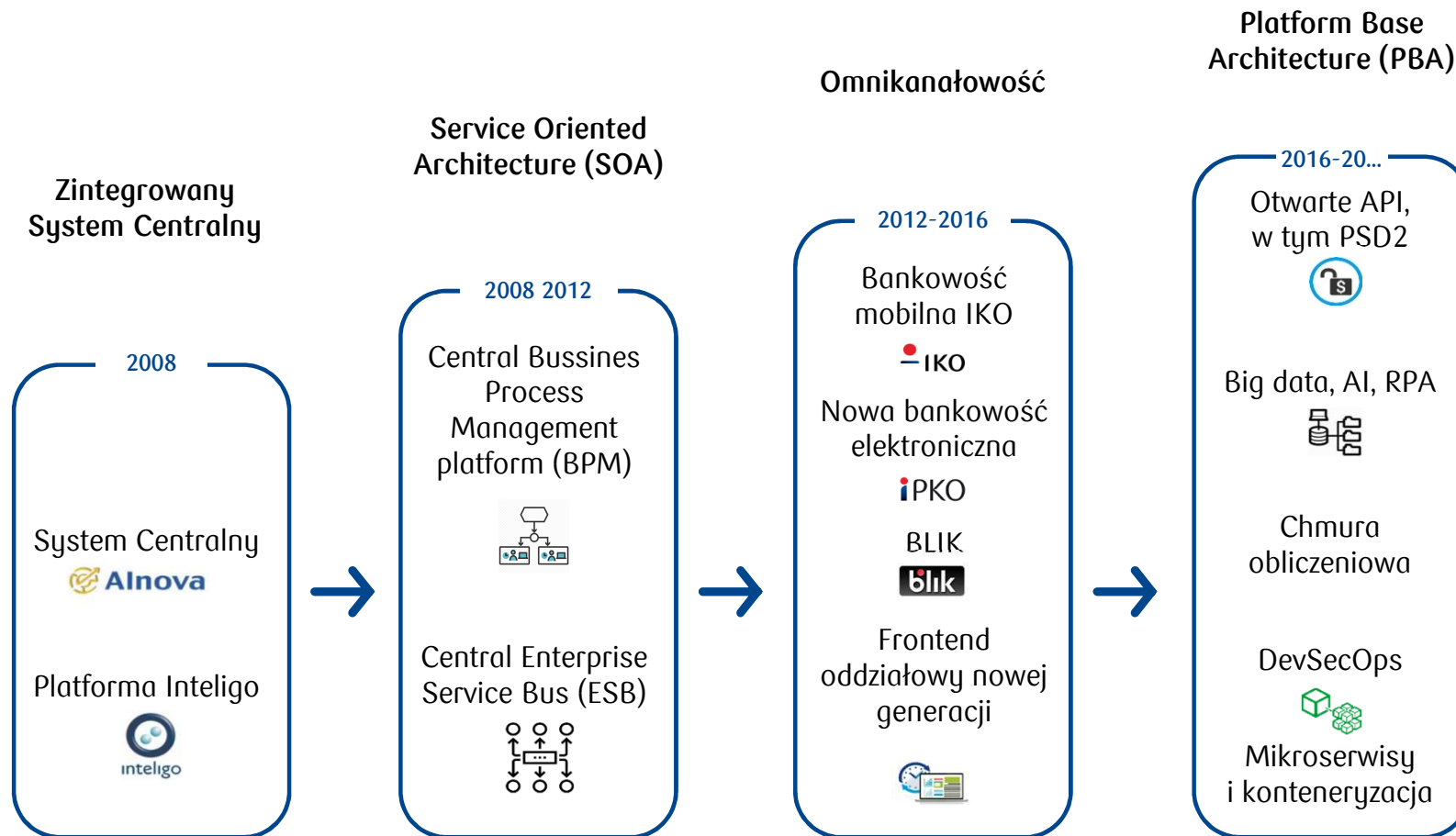


System
ewidencji PPK

...równolegle prowadzi transformację platform technologicznych



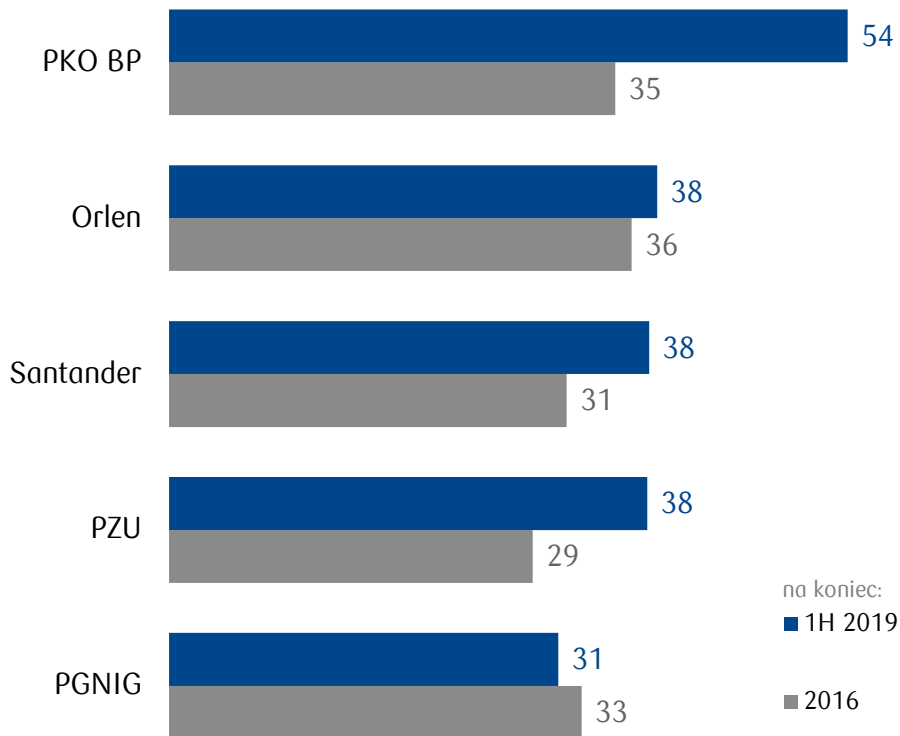
Bank Polski



- ~ 6 mln transakcji i ~4 mln logowań klientów dziennie (z przewagą kanałów elektronicznych)
- >45 wdrożeń dziennie w systemach Banku
- Zespół ~ 1500 inżynierów w banku wspierany przez największych dostawców IT
- Najbardziej nowoczesny Ośrodek Przetwarzania Danych w Polsce

...PKO Bank Polski jest najcenniejszą spółką na GPW;
marką docenianą w kraju i za granicą

Kapitalizacja (mld PLN)



jedyny polski podmiot
w grupie dużych spółek
indeksu FTSE Russell



Najlepsza aplikacja
mobilna na świecie



Kilkukrotny laureat
nagrody *Bank of the
year in Poland*



Wyróżnienie za
nowoczesne rozwiązania
technologiczne



Projekt „Od IKO
do BLIKA”
najlepszą
innowacją
w płatnościach
wg EFMA



Najlepszy duży
bank komercyjny



Atrakcyjny
pracodawca



e-administracja
PKO Banku Polskiego
nagrodzona
w międzynarodowym
konkursie *BAI Global
Innovation Awards*



Najbardziej inspirująca
transformacja cyfrowa



Najcenniejsza marka
finansowa

Odpowiedzialny lider polskiej bankowości

EDUKACJA



SKO – nowoczesna, internetowa platforma edukacyjna

- korzysta z niej 1/3 szkół podstawowych w Polsce, ~150 tys. kont

Kredyty studenckie

- 75% studentów ubiegających się o kredyt zaciąga go w PKO Banku Polskim,
- 52 tys. klientów z 1,4 mld PLN finansowania na koniec 3Q 2019 r.



Dzień Dobry Biznes

- cykl darmowych szkoleń firm,
- 80 spotkań, 3 tys. uczestników

Platforma Wsparcia Eksportu



Programy długoterminowego oszczędzania/ pakietu emerytalne

- ~8 mld PLN na koniec 3Q 2019 r.

DOSTĘPNOŚĆ, DIGITALIZACJA POLSKI



Obsługa w języku migowym

- w ~1600 placówkach



System płatności mobilnych Blik

- w jego zasięgu jest ~90% klientów banków w Polsce,
- 225 mln transakcji od 2015 r.



chmura krajowa

- w 2019 r. strategiczne partnerstwo z Google,
- wsparcie polskich firm w cyfryzacji

Usługi e-administracji

- 700 tys. profili zaufanych,
- 2,5 mln wniosków łącznie o 500+ i 300+, złożonych w iPKO

Let's Fintech with PKO BP

- wsparcie przedsiębiorczości - jeden z najefektywniejszych programów współpracy ze startupami w bankowości regionu CEE

EKOLOGIA

„Zielone hipoteki”

- promocja energooszczędnych nieruchomości

EeMAP - Energy Efficient Mortgages Action Plan

- program promujący energooszczędne hipoteki



Wsparcie w finansowaniu instalacji fotowoltaicznych

Projekt SMARTOP

- >51% redukcji papieru w Banku

Udział w indeksie WIG-ESG

- 10% (najwyższy dopuszczalny) udział w indeksie obejmującym 60 proekologicznych spółek

ZDROWIE



Bankowa Akcja Honorowego Krwiodawstwa

- 1,8 tys. osób w akcji honorowego krwiodawstwa,
- 7500 l krwi zebranej od 2009 r.



PKO Bank Polski
EKSTRAKLASA

- największy projekt sponsorski i wizerunkowy Banku,
- platforma do promocji bankowych produktów i usług



Biegajmy razem



- 300 biegów masowych w całym kraju od 2013 r.

„Biegnę dla...”



- 450 akcji „Biegnę dla...” w ciągu 7 lat,
- pomoc dla 500 os. w łącznej wys. 6 mln PLN

PKO Fundacja przez 8 lat działalności przeznaczyła ~100 mln PLN na działania społeczne

Zrealizowaliśmy cele strategiczne z 2-letnim wyprzedzeniem...

dane skonsolidowane

Cele strategiczne Banku	2016	Wykonanie 1H 2019	Cel Strategii 2016 - 20
Zwrot z kapitału (ROE)	9,1%	10,7%	>10% ✓
Efektywność (C/I)	47,4%	42,7%	<45% ✓
Apetyt na ryzyko (Koszt ryzyka)	75 p.b.	55 p.b.	75-85 p.b. ✓
Adekwatność kapitałowa	TCR: 15,8% CET1: 14,5%	18,6% 17,3%	Zdolność wypłaty dywidendy ✓

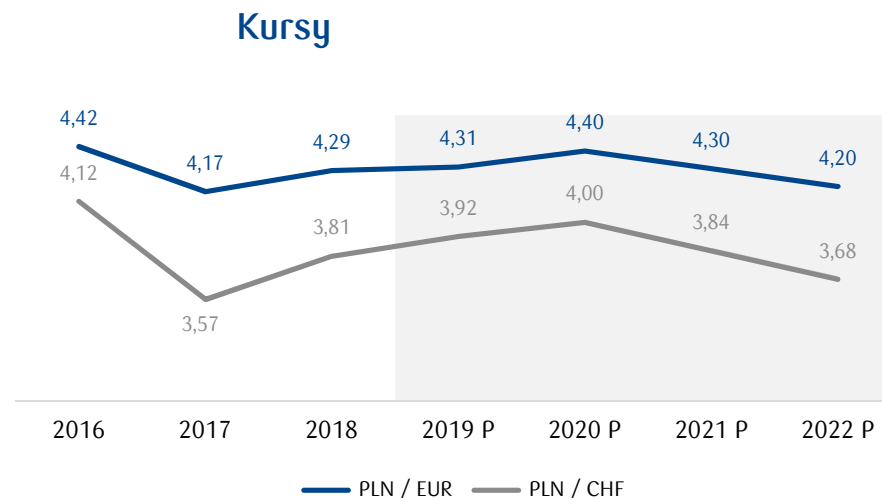
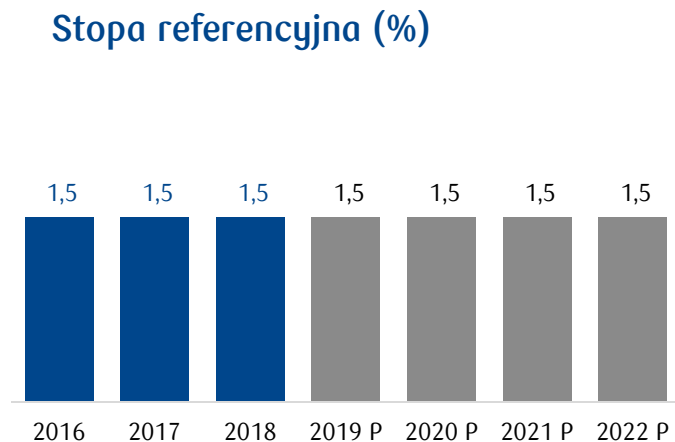
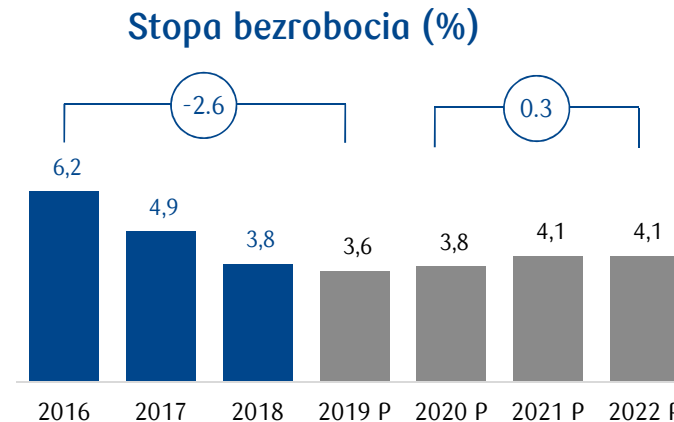
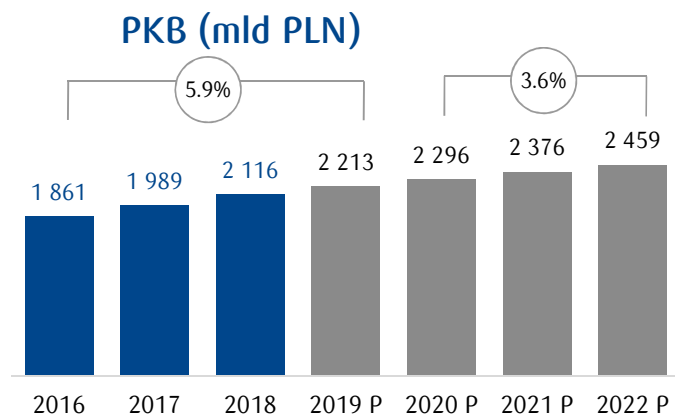
Dobry moment na postawienie sobie nowych wyzwań



Bank Polski

1. Pozycja konkurencyjna PKO Banku Polskiego
2. Trendy rynkowe i wyzwania dla PKO Banku Polskiego
3. Wizja i cele strategiczne 2020-2022

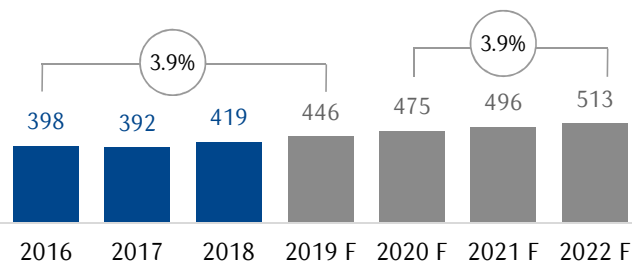
Prognozy makroekonomiczne: mimo globalnego spowolnienia, wzrost gospodarczy w Polsce wyhamuje tylko umiarkowanie



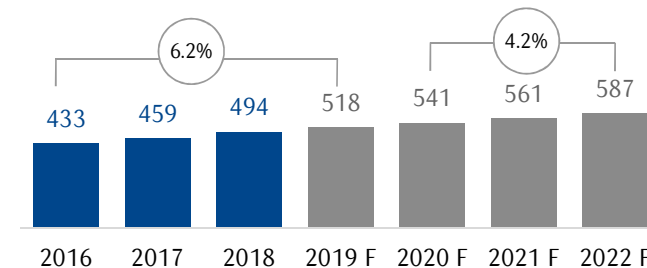
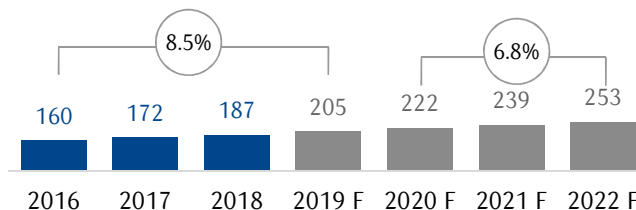
Prognoza wielkości rynku: wolniejszy wzrost w kredytach konsumpcyjnych i niefinansowych podmiotów gospodarczych

Kredyty (mld PLN)

mieszkaniowe osób prywatnych

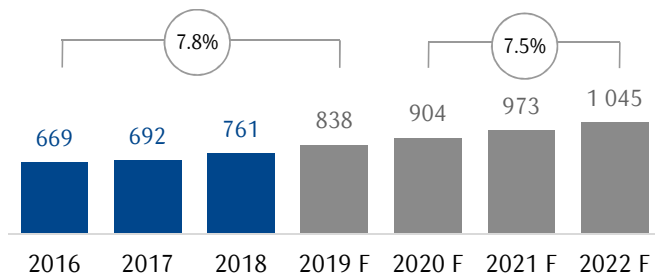


konsumpcyjne i pozostałe

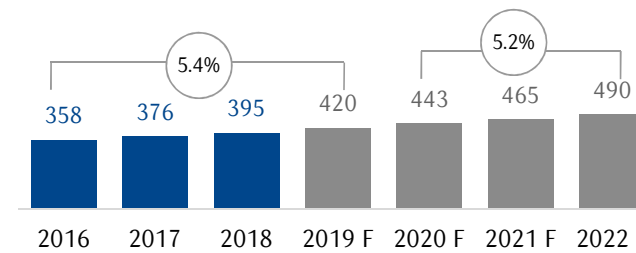


Oszczędności (mld PLN)

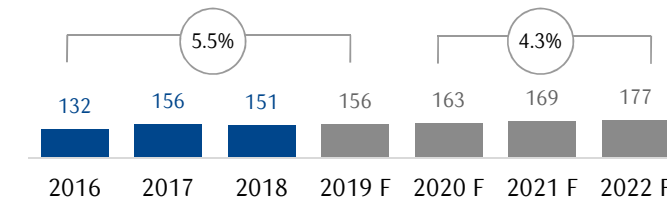
depozyty osób prywatnych



depozyty niefinansowych podmiotów gospodarczych



fundusze osób fizycznych



W ostatnich latach na rynku pojawiły się istotne wyzwania

Technologie

- Chmura obliczeniowa
- Wykorzystanie nowych technologii (Sztuczna inteligencja (AI), Blockchain)
- Rosnące znaczenie cyberbezpieczeństwa

Klienci

- Wyższe oczekiwania pod wpływem usług świadczonych przez firmy technologiczne
- Wzrost wykorzystania smartfonów
- Personalizacja ofert w oparciu o dane, w tym w czasie rzeczywistym
- Ekonomia współdzielenia
- Oszczędność czasu

Wyzwania polskiego rynku bankowego

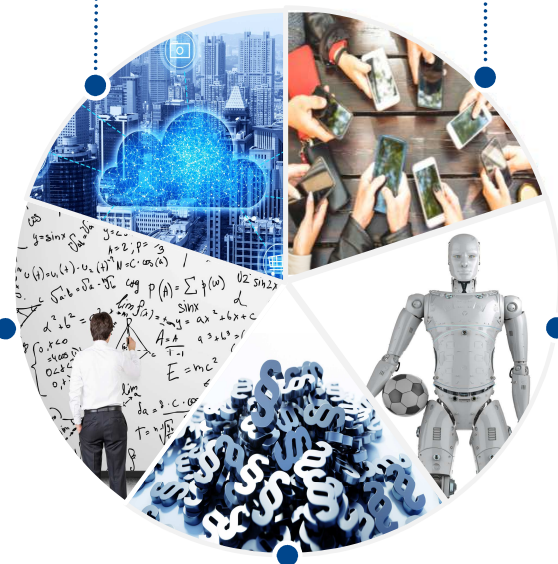
- Przyszłość kredytów CHF
- Wysokie wymagania regulacyjne i kapitałowe
- „Pęknięcie” sektora bankowego

Konkurencja

- Skoncentrowana na poprawie CX i transformująca się cyfrowo
- Fintechy – „niszczenie marży”, wzrost skali i przejmowanie transakcyjności klientów
- Bigtechy – dyktują nowe oczekiwania CX

Regulacje

- Regulacje kształtują nową przestrzeń konkurencyjną (PSD2)
- Liczne obciążenia w obszarach bezpieczeństwo/IT, ochrona konsumenta, finanse i podatki, zarządzanie ryzykiem





Bank Polski

1. Pozycja konkurencyjna PKO Banku Polskiego
2. Trendy rynkowe i wyzwania dla PKO Banku Polskiego
3. Wizja i cele strategiczne 2020-2022

Strategia PKO Banku Polskiego: PKO Bank Przyszłości oparty na czterech filarach



Bank Polski

4. Kształtujący kompetencje przyszłości

- Nowoczesne zwinne metody pracy, budowa autonomicznych i odpowiedzialnych Zespołów. Współpraca.
- Rozwój kompetencji technologicznych i przywódczych
- Umożliwienie pracownikom IT pracy w najnowszych technologiach.

3. Cyfrowy i sprawny

- Zaawansowana digitalizacja procesów, robotyzacja.
- Bank w chmurze - skalowalna infrastruktura IT i moc obliczeniowa.
- Automatyzacja cyklu wytwórczego programowania.
- Platforma technologiczna do zarządzania otwartymi usługami.
- Cyberbezpieczeństwo - nowe technologie wykrywania i reagowania na zagrożenia.
- Zaawansowana analityka, AI.



1. Dostępny, mobilny, osobisty

- Dalszy rozwój kanałów zdalnych, digitalizacja procesów sprzedażowych i posprzedażowych.
- Pogłębienie relacji bankowej z Klientem dzięki zasilanej danymi spersonalizowanej ofercie, prezentowanej w kontekście.
- Rozwój segmentu firm i przedsiębiorstw.
- Sieć oddziałów pełni rolę doradczą i edukuje cyfrowo Klienta.

2. Otwarty, innowacyjny

- Bank jako platforma. Wykorzystanie możliwości API i oferty Grupy Kapitałowej Banku do zaoferowania Klientom usług nie-bankowych.
- Chmura Krajowa jako kanał sprzedaży oferujący pionierskie rozwiązania dla firm.
- Kontynuacja ekspansji zagranicznej.

„PKO Bank Przyszłości”

1. Dostępny, mobilny, osobisty

Będzie umacniał relacje z klientami poprzez zaoferowanie cyfrowych doświadczeń w najlepszej aplikacji mobilnej – IKO 5.0



Self-service

Dalsza digitalizacja procesów sprzedażowych i posprzedażowych i zwiększanie ich dostępności w IKO (cyfrowa akwizycja, cyfrowe finansowanie, finansowanie e-commerce cyfrowa hipoteka, robo doradca)

Widok 360

Wykorzystanie szans PSD2
Zarządzanie finansami z jednego miejsca
Funkcje ułatwiające zarządzanie budżetem

Ekosystem

Dalszy rozwój cyfrowego ekosystemu wspierającego społeczeństwo



Platforma ubezpieczeń



Platforma samochodowa



Talk2IKO

Chat

Autoryzacja

Wyszukiwarka kontekstowa



5 mln
w 2022 r.

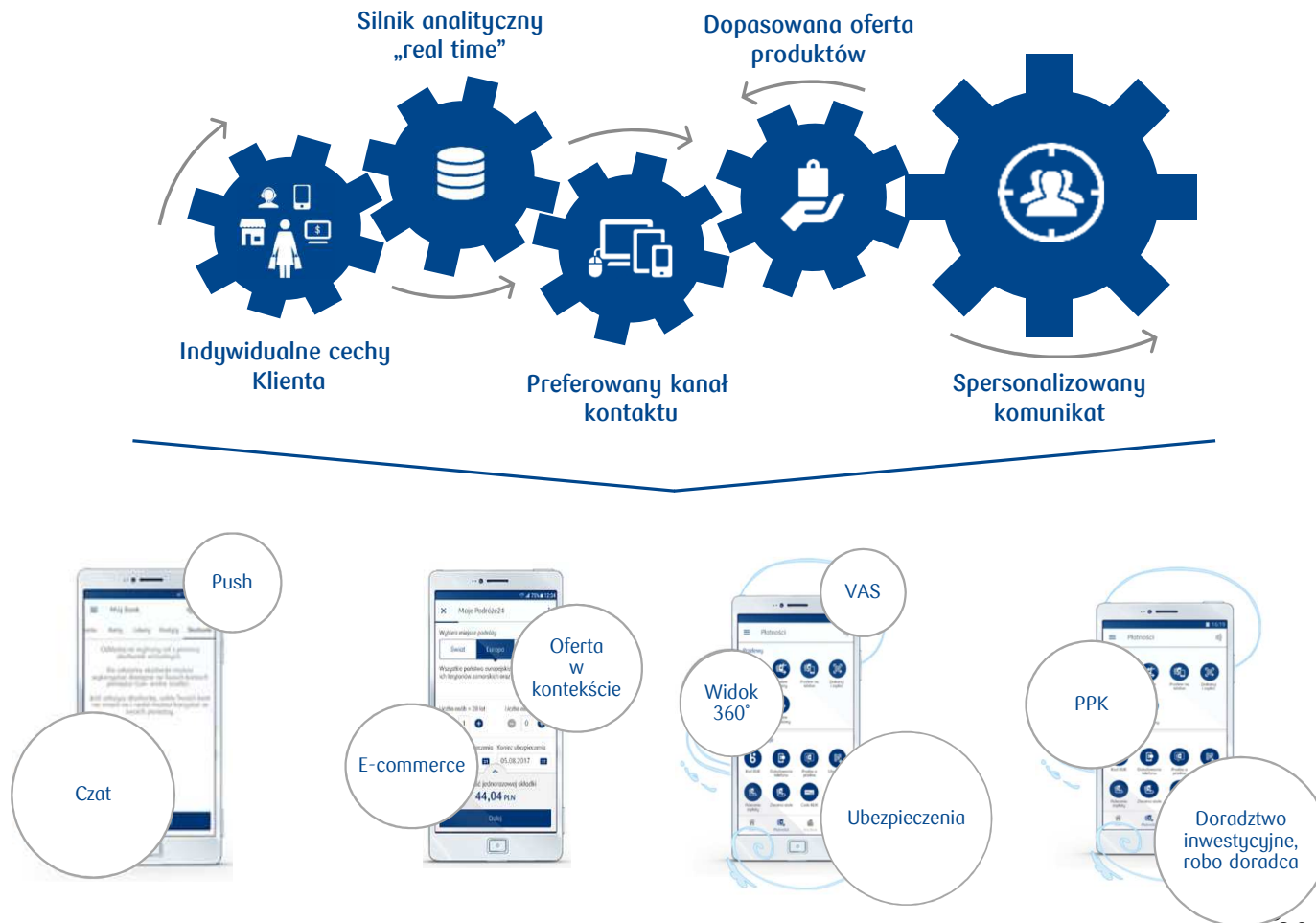
4,8/5 ★★★★★

Available on the
App Store

ANDROID APP ON
Google Play

1. Dostępny, mobilny, osobisty

Dopasowany do Klienta, jego potrzeb i preferencji – spersonalizowana oferta



1. Dostępny, mobilny, osobisty

Z efektywną siecią placówek ewoluujących w centra doradztwa i edukacji cyfrowej



Bank Polski



Dostosowanie standardu obsługi do zmieniających się potrzeb klienta –
- **zorientowanie na satysfakcję klienta**

Wzrost **kompetencji doradczych i mobilności pracowników**

Edukacja klientów w zakresie obsługi w **kanałach zdalnych** – Pracownicy ambasadorami cyfrowego ekosystemu

Nowoczesne technologie i narzędzia, oddział bez papieru, cyfryzacja podpisu

Optymalizacja **formatu i zasięgu sieci** – optymalizacja kosztowa, nowoczesne placówki bankowe

Wspiera przedsiębiorczość Polaków



Bank Polski

Wsparcie w rozpoczęciu działalności...



- Proste procesy zakładania firmy i konta we wszystkich kanałach (+ CEIDG).
- Konkurencyjna oferta prowadzenia rachunku dla małych firm, w tym firm rozpoczynających działalność oraz e-commerce.
- Grupa PKO Banku Polskiego katalizatorem akwizycji klientów i uproduktowania

...kompleksowa obsługa firmy...



- Funkcjonalności IKO dla klientów firmowych.
- Rozwój usług dodanych jako element wartości dla klientów (mikrofinansowanie, mikroleasing).
- Rozwój procesów finansowania klientów m.in. Proces odnawiania kredytów w rachunku, prelimity w IKO

...i pionierskie na rynku oferowanie produktów chmurowych



- Usługi Chmury Krajowej typu: stanowisko przyszłości, pakiet biurowy, dysk sieciowy – wymiana danych.
- „Firma z Pudełka”, usługa umożliwiająca zarządzanie firmą oraz pełne jej wsparcie technologiczne przy pomocy kilku „kliknięć”.

Wykorzystując technologie, sprawnie aktywuje Klientów korporacyjnych i dostosuje do nich ofertę



Bank Polski

Usprawniamy kluczowe procesy...



- Optymalizacja procesów kredytowych (usprawnienie wszystkich kluczowych elementów standardowej ścieżki kredytowej, wdrożenie szybkiej ścieżki; skrócenie czasu podejmowania decyzji kredytowych)
- Proces aktywizacji Nowych Klientów
- Rozwiązania ułatwiające Klientom bycie zgodnym z regulacjami (sprawdzenie kontrahentów – biała lista, obsługa mechanizmu podzielonej płatności)

...optymalizujemy cyfrowe narzędzia dla doradców...



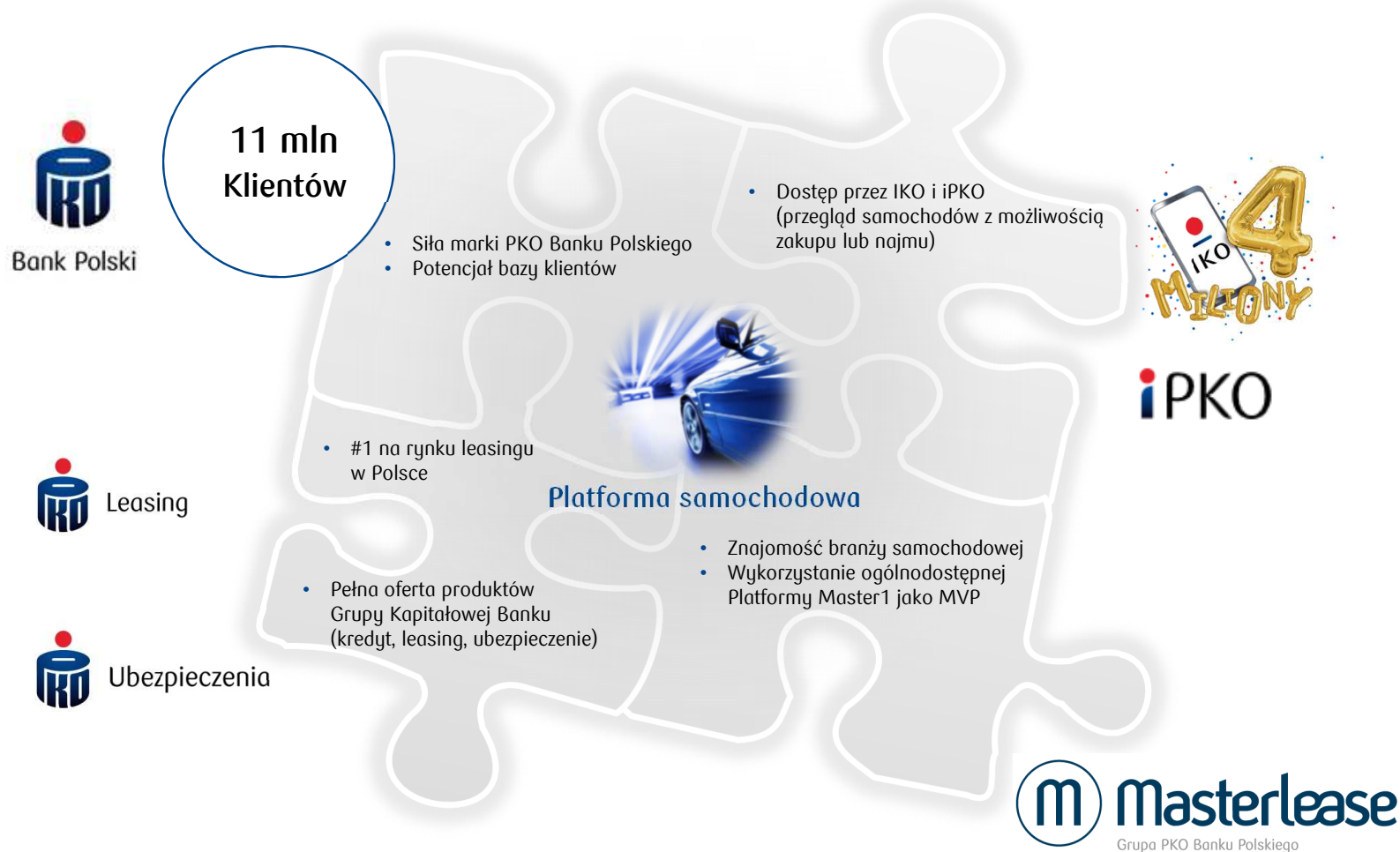
- Optymalizacja procesu zarządzania relacją z Klientem poprzez ujednolicenie i integrację narzędzi wsparcia
- Oferowanie dodatkowych produktów z wykorzystaniem zaawansowanej analityki sygnałów sprzedażowych

...model sprzedaży – poprawa kompetencji branżowych i specjalistycznych



- Doradca wyposażony w narzędzia mobilne
- Więcej Specjalistów Produktowych i ekspertyza branżowa

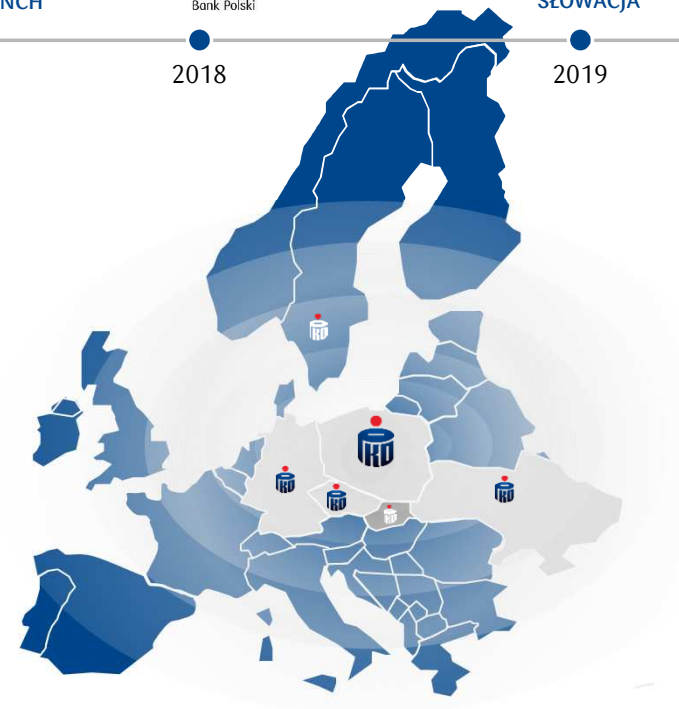
Z intuicyjnym dostępem do innowacyjnych produktów dodatkowych – przykład ekosystemu samochodowego



Konsekwentny w realizacji strategii ekspansji międzynarodowej



- Rozwój sieci oddziałów zagranicznych
- Rozwój nowych produktów w oddziałach zagranicznych (leasing, faktoring)
- Rozwój Platformy Eksportu
- Nowe segmenty klientów obsługiwanych w oddziałach (MSP, CPR)
- Możliwość ulokowania środków pochodzących z emisji długu MREL na nowych rynkach (zwiększona akcja kredytowa w EUR)



Stawia na ciągły postęp technologiczny...



Bank Polski

Bank w chmurze

- Najnowsze technologie umożliwiające szybkie, automatyczne wdrożenia
- Skalowalna infrastruktura IT i moc obliczeniowa
- Proste prototypowanie, łatwość udostępniania usług dodanych (VAS)

Platformy technologiczne

- Automatyzacja cyklu wytwórczego programowania (DevSecOps)
- Mikroserwisy i konteneryzacja
- Elastyczność korzystania z ofert „z pudełka”
- Rozwój platform komunikacji (chatboty)

Cyberbezpieczeństwo

- Zapewnienie bezpieczeństwa i ciągłości działania rozwiązań chmurowych
- Bezpieczeństwo procesu częstych zmian w kodzie aplikacji i automatyzacja procesów bezpieczeństwa
- Nowe technologie wykrywania i reagowania na zagrożenia; budowanie świadomości zagrożeń

Otwarta bankowość

- Platforma technologiczna do zarządzania otwartymi usługami
- Uwierzytelnianie klientów (eID) i autoryzacja dyspozycji w serwisach podmiotów zewnętrznych
- Marketplace; serwisy agregujące dane i usługi z różnych firm i systemów transakcyjnych

Zaawansowana analityka

- Platforma do zaawansowanej analityki predykcyjnej w obszarze CRM, ryzyka i fraudów,
- Platforma Big Data zapewniająca informacje o zdarzeniach w trybie on-line
- Centralny Operacyjny Hub Informacyjny - kompletne źródło danych źródłowych ze wszystkich systemów Banku
- Platforma Business Intelligence

Sprawny i cyfrowy również w obszarze Back Office



Dalsza automatyzacja i robotyzacja operacji

- Automatyzacja procesów, w których ingerencja człowieka wymagana jest tylko przy obsłudze wyjątków
- Dalsze wykorzystanie RPA (robotyzacji procesów)



Autonomiczne procesy wsparte sztuczną inteligencją (AI)

- Talk2IKO – wykorzystanie technologii głosowej w aplikacji mobilnej
- Chatboty i sztuczna inteligencja (AI) wykorzystywane w obsłudze, kontakcie z klientem i windykacji
- AML /KYC i monitoring transakcji
- Rekrutacja z użyciem chatbotów i technologii wideo



Optymalizacja procesów z wykorzystaniem metodyki Lean i Agile

- Dalsza centralizacja
- Upraszczanie procesów
- Spłaszczenie struktury

Tworzy przyjazne i nowoczesne środowisko pracy



Bank Polski

Rozwój pracowników #PrzełączSięNaRozwój



- Pozyskanie i rozwój kompetencji technologicznych, m.in. deweloperzy, analitycy danych (data scientists), eksperci UX, kompetencje chmurowe.
- Udostępnienie pracownikom możliwości pracy w najnowszych technologiach
- Nowoczesne platformy rekrutacyjne przyciągające największe talenty.
- Dedykowane programy rozwoju wspierające mobilność zawodową pracowników.

Przyjazne środowisko pracy #LubięTuPracować



- Praca z wykorzystaniem nowoczesnych narzędzi w zwinnych metodykach.
- Sprawne narzędzia umożliwiające pracę zdalną.
- Praca w nowoczesnej przestrzeni wspierającej współpracę i kreatywność.

Bank prowadzi działalność w sposób odpowiedzialny uwzględniając czynniki niefinansowe (ESG) ¹



Bank Polski



ponieważ:

- ✓ jest świadomy wyzwań wynikających ze zmian klimatycznych,
- ✓ stopniowo eliminuje działania, które szkodzą środowisku naturalnemu
- ✓ wspiera edukację ekologiczną

- ✓ kieruje się zasadą odpowiedzialności społecznej
- ✓ uwzględnia wpływ swoich działań na społeczeństwo, klientów, dostawców, pracowników i akcjonariuszy

- ✓ udoskonala łąd korporacyjny
- ✓ zapewnia przejrzystość zasad kierowania spółką

¹ ESG (environmental, social and governance)

Cele finansowe i operacyjne 2022

PKO Bank Przyszłości



Bank Polski

ROE

12%

Zysk netto
(mld PLN)

> 5 mld PLN

Koszty/Dochody
(C/I)

~41%

Koszt ryzyka

0,60% - 0,75%

Wypłata
dywidendy

Zdolność do
wypłaty
dywidendy

- Satysfakcja Klienta
- Sprzedaż cyfrowa
- Efektywność operacyjna

> 5 mld
Zysku

> 5 mln
użytk. IKO

Bank w
chmurze

Pogłębienie relacji z Klientami – odpowiedź na indywidualne potrzeby

- Analityka danych i personalizacja;

Cyfrowa akwizycja i sprzedaż.

- IKO 5.0
- Sieć jako centrum doradztwa i edukacji

Innowacyjne produkty i usługi (również technologiczne)

- Produkty technologiczne i chmurowe
- Ekosystem: Marketplace, API
- eID, ePaństwo

Prosty Bank

- Optymalizacja procesów wewnętrznych
- Digitalizacja narzędzi

Bank w technologii chmurowej i innowacyjna, cyfrowa kultura