



## SEGMENT DETALICZNY

A | A | A

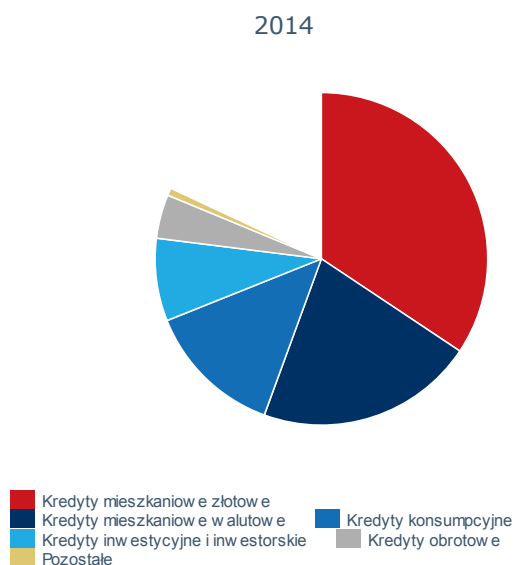
W 2014 roku działania przeprowadzane przez Bank w segmencie detalicznym skoncentrowane były na podnoszeniu atrakcyjności i konkurencyjności oferowanych produktów, przy elastycznym reagowaniu na zmieniające się warunki rynkowe. W obszarze segmentu detalicznego PKO Bank Polski SA kontynuował zrównoważony rozwój, skupiony na rozpoznaniu i zaspokajaniu potrzeb klientów, z którymi chce budować silne, długookresowe relacje. Podejmowane były działania zmierzające do podniesienia jakości obsługi klienta m.in. poprzez rozwój kompetencji pracowników (szkolenia produktowe) oraz działania prowadzące do zwiększenia innowacyjności w zakresie nowych rozwiązań finansowych, nie tylko w ramach produktów, ale także kanałów dystrybucji, w szczególności w zakresie bankowości elektronicznej oraz płatności mobilnych.

### Oferta kredytowa w segmencie detalicznym

Oferta PKO Banku Polskiego SA obejmuje szeroką gamę produktów kredytowych. Klienci bankowości detalicznej i prywatnej oraz bankowości hipotecznej mogą skorzystać z finansowania dostępnego w ramach kredytów konsumpcyjnych dostępnych w formie pożyczki gotówkowej, kredytu Aurum i Platinum, pożyczki hipotecznej, kredytów odnawialnych i kart kredytowych oraz finansowania dostępnego w ramach kredytów mieszkaniowych. Dla Małych i średnich przedsiębiorstw dostępna jest oferta kredytowa w formie kredytów inwestycyjnych i inwestorskich.

Według stanu na koniec 2014 roku kredyty brutto segmentu detalicznego PKO Banku Polskiego SA wynosiły 133,6 mld PLN i od początku roku ich stan zwiększył się o 22,8 mld PLN (tj. o 20,5%). Przyczynił się do tego w głównej mierze wzrost portfela kredytów bankowości hipotecznej (+31,7% od początku roku), na poziom których wpływ miała m.in. fuzja prawna i przejęcie portfela kredytów mieszkaniowych w wysokości ok. 15,7 mld PLN.

### Struktura kredytów segmentu detalicznego na 31.12.2014



### Stany kredytów w segmencie detalicznym (w mln PLN)

	31.12.2014	31.12.2013	Zmiana 2014/2013	Zmiana (w mln PLN)
Kredyty i pożyczki udzielone brutto, w tym:				
bankowości detalicznej i prywatnej	21.455	20.399	5,2%	1.056
małych i średnich przedsiębiorstw	21.504	21.632	-0,6%	(128)
bankowości hipotecznej	90.623	68.795	31,7%	21.828
<b>Razem</b>	<b>133.582</b>	<b>110.827</b>	<b>20,5%</b>	<b>22.755</b>



Pobierz excel

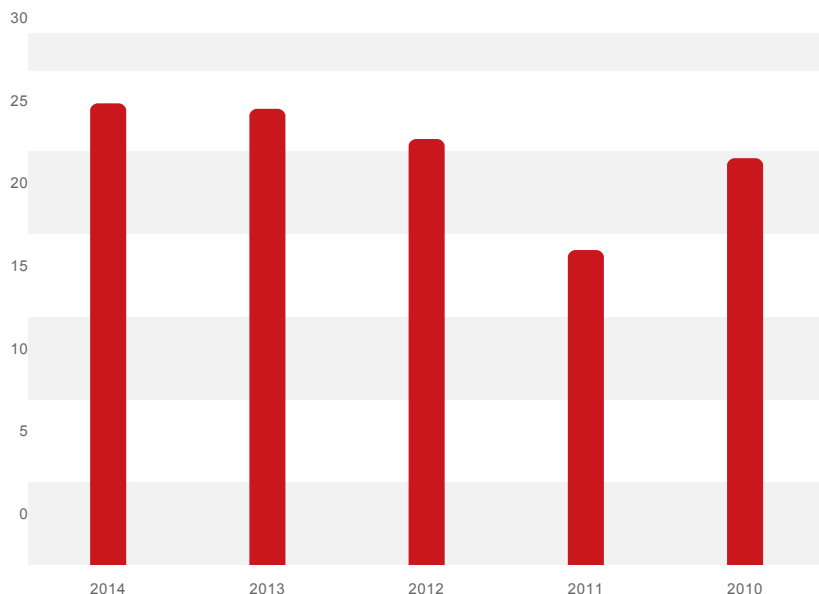
### Kredyty bankowości hipotecznej

W 2014 roku Bank utrzymał mocną pozycję na rynku kredytów mieszkaniowych. Z danych prezentowanych przez Związek Banków Polskich wynika, że PKO Bank Polski SA zajmował pierwszą pozycję na rynku posiadając 30,7% udział w sprzedaży kredytów mieszkaniowych dla osób prywatnych.

W omawianym okresie PKO Bank Polski SA udzielał kredytów mieszkaniowych z finansowym wsparciem Banku Gospodarstwa Krajowego w ramach programu „Mieszkanie dla Młodych”. Program polega na dofinansowaniu ze środków budżetu państwa wkładu własnego oraz przyznaniu dodatkowego finansowego wsparcia w formie spłaty części kredytu. W 2014 roku PKO Bank Polski SA udzielił w ramach

programu „Mieszkanie dla Młodych” 4 976 kredytów na łączną kwotę 882,5 mln PLN. W minionym roku została utrzymana oferta specjalna dla klientów będących członkami grup zawodowych oraz dla klientów targów branżowych. Wprowadzono również oferty specjalne dla klientów nabywających nieruchomości w ramach inwestycji realizowanych przez wybranych deweloperów oraz ofertę dla posiadaczy Karty Dużej Rodziny.

## Udział Banku w nowej sprzedaży kredytów mieszkaniowych dla osób prywatnych\*



■ Udział Banku w sprzedaży kredytów mieszkaniowych dla osób prywatnych

\*Źródło: ZBP, udział Banku liczony łącznie z Nordea Bank Polska SA od momentu wejścia w skład Grupy Kapitałowej PKO Banku Polskiego SA\*

## Kredyty bankowości detalicznej i prywatnej

Oferta PKO Banku Polskiego SA obejmuje szeroką gamę produktów kredytowych. Klienci detaliczni mogą skorzystać zarówno ze standardowej Pożyczki Gotówkowej jak i z bieżącego finansowania dostępnego w ramach kredytów odnawialnych i kart kredytowych. Dla klientów zamożnych dostępna jest specjalna oferta kredytów Aurum i Platinum z dostępnymi wysokimi kwotami kredytu i konkurencyjnymi parametrami cenowymi.

W 2014 roku PKO Bank Polski SA kontynuował działalność promującą sprzedaż kredytów konsumpcyjnych. W ramach inicjatyw wspierających sprzedaż tej grupy produktów Bank przeprowadzał działania promocyjne, dotyczące w szczególności pożyczki gotówkowej i kredytu Aurum/Platinum.

W 2014 roku Bank przeprowadził cztery kampanie marketingowe promujące sprzedaż pożyczki gotówkowej pod hasłami: „Mini Ratki z wypiekami na 5”, „Mini Ratka w mgnieniu oka”, „Wzruszająco przystępna Mini Ratka”, „Bądź dobrej myśli na święta z Mini Ratką”. Głównym beneficjentem produktowym tych kampanii były atrakcyjne warunki cenowe oraz łatwa dostępność.

Koncentrując swoje działania na zwiększeniu dostępności oferty kredytowej dla klientów indywidualnych PKO Bank Polski SA wprowadził szereg uproszczeń obejmujących m.in.:

- wyeliminowanie wymogu zgody oraz przystąpienia do umowy współmałżonka przy kwocie pożyczki lub kredytu gotówkowego do 30 tys. PLN włącznie,
- podniesienie kwoty dostępnej na oświadczenie o dochodach dla klientów nieposiadających ROR lub posiadających ROR poniżej 6 miesięcy,
- wdrożenie specjalnych warunków udzielania pożyczki „na PIT”, polegające na możliwości zastosowania uproszczonego sposobu dokumentowania dochodów,
- umożliwienie klientom posiadającym iPKO skorzystanie z oferty pożyczki gotówkowej na podstawie wniosku złożonego w kanale zdalnym i zatwierdzenia umowy kodem autoryzacji,
- umożliwienie klientom nieposiadającym ROR w PKO Banku Polskim SA lub nieposiadającym iPKO złożenie pełnego wniosku o pożyczkę gotówkową za pośrednictwem strony internetowej.

## Kredyty małych i średnich przedsiębiorstw

PKO Bank Polski SA konsekwentnie wspiera polską przedsiębiorczość. Firmom z sektora małych i średnich przedsiębiorstw zapewnia finansowanie bieżących, jak i inwestycyjnych potrzeb poprzez bogatą i elastyczną ofertę kredytową. Dzięki podpisanej pomiędzy PKO Bankiem Polskim SA a Bankiem Gospodarstwa Krajowego umowie „Portfelowej Linii Gwarancyjnej de minimis” w ramach rządowego programu pomocy dla małych i średnich firm przedsiębiorcy otrzymują wsparcie w postaci gwarancji BGK – de minimis, mającej na celu zwiększenie dostępności kredytowania oraz uruchomienie dodatkowych środków na bieżącą działalność firmy. W 2014 roku z dostępu do łatwiejszego finansowania skorzystało około 19 tys. klientów. Wartość udzielonych kredytów wyniosła 4,4 mld PLN. Na koniec 2014 roku z programu „Portfelowej Linii Gwarancyjnej de minimis” korzystało już prawie 30 tys. klientów, a wartość udzielonych kredytów wyniosła łącznie 6,8 mld PLN. PKO Bank Polski SA był największym kredytodawcą spośród dwudziestu jeden banków udzielających kredyty z gwarancjami de minimis i obejmował 26,9% udziału w rynku (zgodnie z danymi przekazanymi przez Centrum Poręczeń i Gwarancji Banku Gospodarstwa Krajowego z dnia 31 grudnia 2014 roku).

W związku z dużym zainteresowaniem „Portfelową Linia Gwarancyjną de minimis” ze strony klientów w 2014 roku PKO Bank Polski SA podpisał aneksy do umowy z BGK związane z wydłużeniem okresu udzielania gwarancji oraz z podwyższeniem przyznanego limitu gwarancyjnego. Zgodnie z ostatnią umową program gwarancji de minimis obowiązuje do końca 2016 roku, a limit gwarancyjny został podwyższony do 2,5 mld PLN.

W IV kwartale 2014 roku do oferty Banku skierowanej dla klientów z sektora małych i średnich przedsiębiorstw została wprowadzona pożyczka MSP. Pożyczka jest udzielana tylko w PLN na okres do 60 miesięcy do maksymalnej kwoty 500 tys. PLN i może być przeznaczona na dowolny cel związany z prowadzoną działalnością gospodarczą. Z oferty mogą skorzystać klienci posiadający łączne zaangażowanie kredytowe do 3 mln PLN. Ponadto do oferty Banku skierowanej dla klientów z sektora rynku mieszkaniowego została wprowadzona karta kredytowa PKO EURO BIZNES.

## Oferta depozytowa i inwestycyjna

W 2014 roku PKO Bank Polski SA kontynuował działania mające na celu uatrakcyjnienie oferty depozytowej dla klientów segmentu detalicznego z uwzględnieniem aktualnej sytuacji rynkowej i pozycji konkurencyjnej.

Na dzień 31 grudnia 2014 roku depozyty segmentu detalicznego PKO Banku Polskiego SA wynosiły 139,1 mld PLN i od początku roku ich stan zwiększył się o 13,7 mld PLN (tj. o 11,0%). Przyczynił się do tego głównie wzrost poziomu depozytów bankowości detalicznej i prywatnej, w efekcie wzrostu zarówno wolumenu depozytów bieżących, jak i wolumenu depozytów terminowych. W efekcie fuzji prawnej PKO Banku Polskiego SA i Nordea Bank Polska SA został przejęty portfel depozytów segmentu detalicznego w wysokości ok. 5,3 mld PLN.

## Stany depozytów w segmencie detalicznym (w mln PLN)

	31.12.2014	31.12.2013	Zmiana 2014/2013	Zmiana (w mln PLN)
Depozyty klientowskie, w tym:				
bankowości detalicznej i prywatnej	121.893	110.608	10,2%	11.286
małych i średnich przedsiębiorstw	17.213	14.757	16,6%	2.455
<b>Razem</b>	<b>139.106</b>	<b>125.365</b>	<b>11,0%</b>	<b>13.741</b>



Pobierz excel

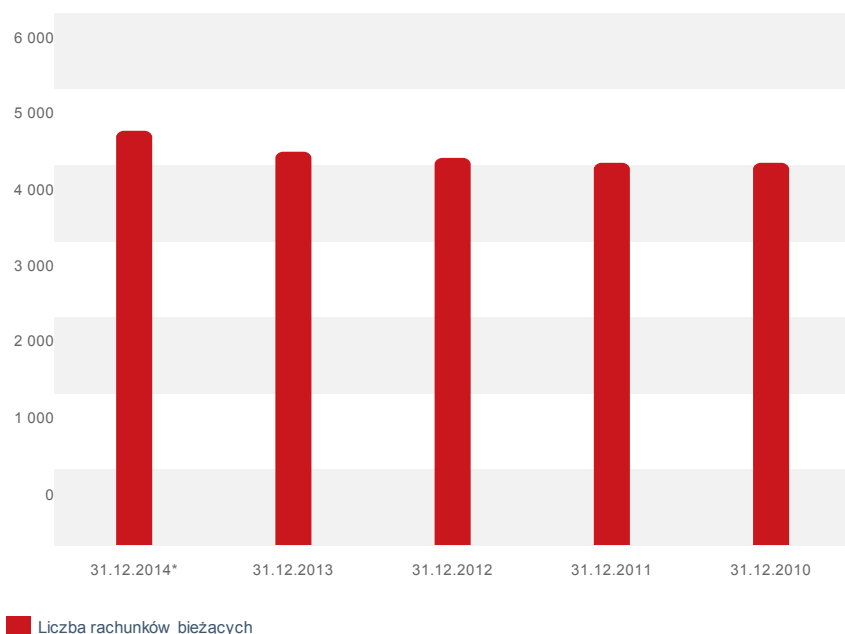
## Rachunki bieżące i rachunki oszczędnościowe

PKO Bank Polski SA pozostaje liderem na rynku pod względem liczby prowadzonych rachunków bieżących, która na koniec 2014 roku wynosiła ponad 6,7 mln szt. (w tym 0,3 mln rachunków przejętych w wyniku fuzji). Wzrost liczby rachunków jest pochodną zróżnicowanej oferty pod względem preferencji klientów, w ramach której można wyróżnić m.in. produkty: PKO Konto bez Granic, SUPERKONTO Oszczędne, PKO Konto za Zero, PKO Konto dla Młodych, PKO Konto Pogodne, PKO Konto Pierwsze i PKO Junior.

Zmiany oferty w zakresie rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych wprowadzone w 2014 roku obejmują:

- nową ofertę PKO Konta za Zero zwalniającą z opłaty za prowadzenie konta w przypadku posiadania karty debetowej do konta oraz z opłaty za kartę debetową przy realizacji określonej wartości transakcji bezgotówkowych, a także zawierającą unikalne na rynku Dopuszczalne Saldo Debetowe, charakteryzujące się nieoprocentowanym saldem do wysokości przyznanego limitu,
- wprowadzenie do oferty Nowego Konta Osobistego PKO Konto dla Młodych, dedykowanego studentom i absolwentom wyższych uczelni w wieku 18-26 lat i posiadającego bogaty pakiet dodatkowych korzyści m.in. nowoczesną wypukłą kartę debetową z funkcją płatności zbliżeniowych, atrakcyjne oprocentowanie na rachunku oszczędnościowym, nową usługę Autooszczędzanie, uproszczony proces sprzedaży studenckiej karty kredytowej oraz preferencyjne warunki w zakresie kredytu odnawialnego,
- Klientom w wieku 13-18 lat zaoferowano darmową kartę debetową do bezpłatnego PKO Konta Pierwszego, która pozwala na bezpłatne dokonywanie wypłat ze wszystkich bankomatów w Polsce i na świecie.

## Liczba rachunków bieżących (w tys. szt.)



\*dane z rachunkami Nordea Bank Polska SA mogą ulec zmianie po fuzji operacyjnej tj. po uspojnieniu metodologii zaliczania rachunków

W 2014 roku PKO Bank Polski SA przystąpił do inicjatywy „Karty Dużej Rodziny”. W związku z tym od 1 września 2014 roku posiadacze Karty Dużej Rodziny mogą skorzystać z darmowego PKO Konta za Zero oraz nieodpłatnej karty debetowej.

Uzupełnieniem oferty są rachunki oszczędnościowe dające klientom możliwości łączenia oprocentowania uzależnionego od poziomu lokowanych środków z możliwością elastycznego nimi zarządzania. Od 31 września 2014 roku rozszerzono dostępność rachunku oszczędnościowego płatnego na żądanie o waluty: koronę szwedzką, koronę norweską i koronę duńską.

W 2014 roku PKO Bank Polski SA wprowadził ofertę specjalną dla rolników indywidualnych obejmującą rachunek, rozliczenia oraz kredytowanie. Rolnicy indywidualni, którzy otworzyli rachunek bieżący w ramach pakietu Biznes Rozwój skorzystali z obniżonej opłaty za prowadzenie rachunku oraz bezpłatnych wpłat zamkniętych. Klienci bez dodatkowych opłat mogą m.in. korzystać z dostępu do rachunku w ramach bankowości elektronicznej iPKO, internetowych przelewów do ZUS, US, bezpłatnego dostępu do wplatomatów oraz do platformy do prowadzenia księgowości (bezpłatnego przez okres 6 miesięcy).

## Bankowość dla dzieci poniżej 13 roku życia

PKO Bank Polski SA od lat angażuje się w projekty mające na celu edukację finansową najmłodszych. W 2014 roku prowadzono aktywne działania mające na celu rozwój serwisu dziecka PKO Junior. Zostały wdrożone nowe funkcjonalności, których zakres obejmuje m.in.:

- dodanie dwóch nowych linii odznak dla dzieci oraz „Dobrych Uczynków”, przy pomocy których dzieci mogą wspierać różne akcje charytatywne organizowane przez Fundację PKO Banku Polskiego SA,
- umożliwiono rozbić skarbanki z jednoczesnym przelewem,
- wprowadzenie opcji „Postowanie do serwisów społecznościowych”, aktywowanej przez rodzica, dzięki której dziecko ma możliwość dodawania postów w wybranych portalach społecznościowych informujących m.in. o zdobyciu nowej odznaki, o zgromadzeniu pełnej kwoty w skarbankie lub o ukończeniu wyzwania,
- w Aplikacji Rodzica dodano możliwość wykonywania przelewu rodzinnego, usunięcia kieszonkowego bez wymagania podania kodu, rozszerzenia szczegółów wyzwań oraz odblokowania dostępu do serwisu dziecka przez rodzica.
- opcja udostępniania dziecku przez rodzica wglądu w informacje o przypisanych dziecku kartach, dzięki czemu dziecko ma możliwość podglądu operacji wykonywanych przy jej użyciu i lepszego zarządzania posiadanymi środkami.

W 2014 roku została kompleksowo wdrożona oferta kart przedpłaconych dedykowanych rodzicom i dzieciom poniżej 13 roku życia. Na potrzeby tego produktu wdrożono nowy proces, umożliwiający zarządzanie kartami w serwisie iPKO z poziomu Aplikacji Rodzica. Karty przedpłacone PKO Junior, powiązane z ofertą PKO Junior, zostały przygotowane w trzech odsłonach:

- Karta PKO Junior (stykowo-zbliżeniowa) do dokonywania płatności na całym świecie w punktach akceptujących płatności kartami VISA, w Internecie i do wypłat z bankomatów,
- Naklejka zbliżeniowa PKO Junior – naklejka wraz z dołączoną do niej kartą do płacenia w Internecie,
- Śmigacz PKO Junior – karta typu SIM, oferowana wraz z gadżetami do płatności zbliżeniowych i transakcji w Internecie.
- Oferta kart przedpłaconych PKO Junior w trakcie 2014 roku została rozszerzona o karty PKO Junior MasterCard z wizerunkami popularnych postaci z bajek.

W 2014 roku uczniowie pierwszych szkół ponadpodstawowych korzystali z karty szkolnej PKO Banku Polskiego SA. Karta szkolna to nowatorskie rozwiązanie na rynku polskim, łączące w sobie dwie użyteczne cechy: bezpieczeństwo i edukację. Karta szkolna to przedpłacona karta płatnicza będąca równocześnie kartą wejściową do budynku szkoły. Umożliwiła ona dziecku wygodne dysponowanie pieniędzmi bez konieczności powierzania mu gotówki oraz bezpieczne przebywanie na terenie swojej szkoły. Wdrożony produkt jest umiejętnym wykorzystaniem nowoczesnych technologii, elementów edukacji finansowej oraz współpracy z partnerami społecznymi.

W 2014 roku do oferty Banku został wprowadzony Pierwszy Rachunek Oszczędnościowy dedykowany najmłodszym klientom Banku. Rachunek ten jest pierwszym i jedynym rachunkiem oszczędnościowym w ofercie Banku wykorzystującym mechanizm naliczania bonusu w oprocentowaniu środków na rachunku, w zamian za systematyczne wpłaty dokonywane przez klienta.

## Lokaty terminowe i produkty regularnego oszczędzania

Na dzień 31 grudnia 2014 roku wartość depozytów rynku detalicznego wynosiła 139,1 mld PLN r/r, z czego dominujący udział miały depozyty bankowości detalicznej i prywatnej. Klienci segmentu detalicznego lokowali środki przede wszystkim w depozytach terminowych. Udział depozytów terminowych w depozytach segmentu wyniósł na koniec 2014 roku 44,6%.

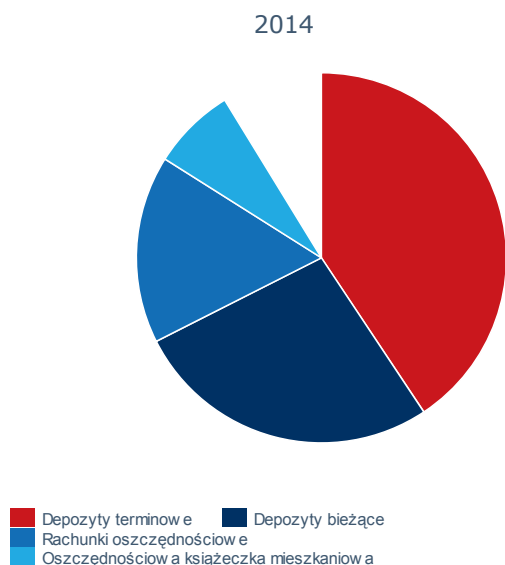
Bank oferował klientom m.in. lokaty o progresywnym i standardowym oprocentowaniu, oszczędnościowe książeczki mieszkaniowe oraz lokaty strukturyzowane. Dla klientów bankowości detalicznej i prywatnej w ofercie Banku dostępne były: lokata parzysta i nieparzysta, lokata 3M, lokata 6M, lokata 3+9+12, lokata 15M, lokata 24M, rachunek lokaty 3+3, 36 miesięczna Oszczędnościowa Książeczka Mieszkaniowa, natomiast dla sektora małych i średnich przedsiębiorstw Bank oferował lokatę dynamiczną na 12M z oprocentowaniem progresywnym.

W drugiej połowie 2014 roku wprowadzono do oferty Banku kompleksową ofertę regularnego długoterminowego oszczędzania na cele indywidualne i emerytalne poprzez szereg dedykowanych rachunków lokat terminowych m.in. „Kapitał na Emeryturę”, „Kapitał na Emeryturę z funduszem PKO Zabezpieczenia Emerytalnego”, „Kapitał na Marzenia” oraz „Kapitał na Marzenia z Portfelem Inwestycyjnym”. W ramach określonego celu oszczędzania klient ma możliwość wyboru produktu bazując na trzech kategoriach produktowych: depozytowej (100%), depozytowo – inwestycyjnej (50%/50%) oraz inwestycyjnej (100%). Każda kategoria produktowa składa się z kilku programów oszczędzania, które charakteryzuje określona comiesięczna kwota dopłat. Wprowadzenie rozróżnienia w zakresie celu, okresu umownego, kategorii oraz deklarowanej wpłaty pozwala klientowi na dopasowanie programu oszczędnościowego do jego potrzeb, skłonności do ryzyka oraz możliwości finansowych.

Elementem standardowej oferty Banku dedykowanej klientom indywidualnym są instrumenty strukturyzowane sprzedawane w formie depozytów strukturyzowanych lub Bankowych Papierów Wartościowych. W omawianym okresie Bank przeprowadził 17 subskrypcji dla 10 depozytów strukturyzowanych opartych m.in. na koszyku akcji spółek, na kursach walut oraz na indeksach giełdowych. Posiadanie przez Bank tego typu produktów w ofercie pozwala zaproponować klientowi atrakcyjny produkt oraz przyczynia się do poprawy wizerunku PKO Banku Polskiego SA jako instytucji oferującej innowacyjne instrumenty inwestycyjne. O atrakcyjności tych produktów świadczą wyniki: Lokata strukturyzowana oparta na cenie palladu, którą PKO Bank Polski SA zaoferował klientom w 2012 roku przyniosła inwestorom zysk w wysokości 37,39% za cały okres inwestycji, co daje wynik niemal 15% w skali roku.

W ramach oferty depozytowej dla małych i średnich przedsiębiorstw w 2014 roku po raz pierwszy spółdzielcom, zarządcom nieruchomości i wspólnotom mieszkaniowym umożliwiono skorzystanie z udziału w kolejnej edycji „Biznes Lokaty”- lokaty terminowej o oprocentowaniu progresywnym i tenorach 3, 6 i 12 miesięcy.

## Struktura depozytów segmentu detalicznego na 31.12.2014



## Sztabki złota

Biura Bankowości Prywatnej oraz wszystkie oddziały Banku oferują Klientom możliwość zakupu sztabki złota inwestycyjnego, zarówno o niskiej, jak i wysokiej gramaturze. W szczególności możliwy jest zakup sztabek takich jak: 1g, 5g, 10g, 20g, 31g, 50g, 100g, 250g, 500g, 1000g. Unikalnym rozwiązaniem na rynku jest możliwość odbioru sztabek w oddziale PKO Banku Polskiego SA lub w magazynie Mennicy Polskiej. Na indywidualne zamówienie Klienta sztabki mogą zostać wysłane pocztą kurierską na dowolny adres.

## Fundusze inwestycyjne i produkty inwestycyjno-ubezpieczeniowe

W 2014 roku PKO Bank Polski SA systematycznie rozwijał ofertę w zakresie funduszy inwestycyjnych. Poza modyfikacją oferty PKO Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych SA (nastąpiło m.in. połączenie subfunduszy wydzielonych w ramach PKO Światowy Fundusz Walutowy - subfunduszu PKO Ochrony Kapitału 100 z subfunduszem PKO Papierów Dłużnych USD) Bank przeprowadził również kolejne emisje funduszy inwestycyjnych zamkniętych, co umożliwiło klientom dostęp do zróżnicowanych strategii inwestycyjnych.

W 2014 do oferty Banku, we współpracy z PKO Życie Towarzystwo Ubezpieczeń SA została wprowadzona dla klientów bankowości detalicznej i prywatnej nowa linia produktowa Ubezpieczeń na życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym. Produkt występuje w dwóch wersjach: podstawowej, opartej na trzech strategiach inwestycyjnych przygotowanych przez PKO Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych SA oraz rozszerzonej, opartej dodatkowo na wybranych funduszach PKO Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych SA oraz funduszach partnerów.

## Sprzedż obligacji Skarbu Państwa

PKO Bank Polski SA jako jedyny prowadzi sprzedaż oraz obsługę obligacji detalicznych emitowanych przez Skarb Państwa, na podstawie umowy zawartej z Ministrem Finansów. Obligacje skarbowe są sprzedawane przez rozległą sieć sprzedaży PKO Banku Polskiego SA, co stanowi znaczące udogodnienie dla wszystkich chętnych do zainwestowania w obligacje. W 2014 roku sprzedano ponad 27 mln

szt. obligacji, z czego blisko 8 mln szt. stanowiły cieszące się dużą popularnością obligacje krótkoterminowe (KOS).

## Pozostałe produkty i usługi w segmencie detalicznym

### Karty bankowe

Na koniec 2014 roku liczba kart bankowych PKO Banku Polskiego SA wzrosła do poziomu 7,5 mln szt (w tym 0,3 mln kart przejętych w wyniku fuzji).

W 2014 roku do oferty Banku została wprowadzona nowa karta MasterCard Debit do Nowego Konta dla Młodych oraz nowe karty wypukłe Visa Aurum i Visa Platinum dla klientów Bankowości Osobistej. Bank dokonał również rewitalizacji kart kredytowych PKO Banku Polskiego SA z programem lojalnościowym VITAY. Występujące w ofercie Banku cztery karty kredytowe PKO VITAY zostały zastąpione Partnerską Kartą Kredytową PKO VITAY ze znakiem VISA.

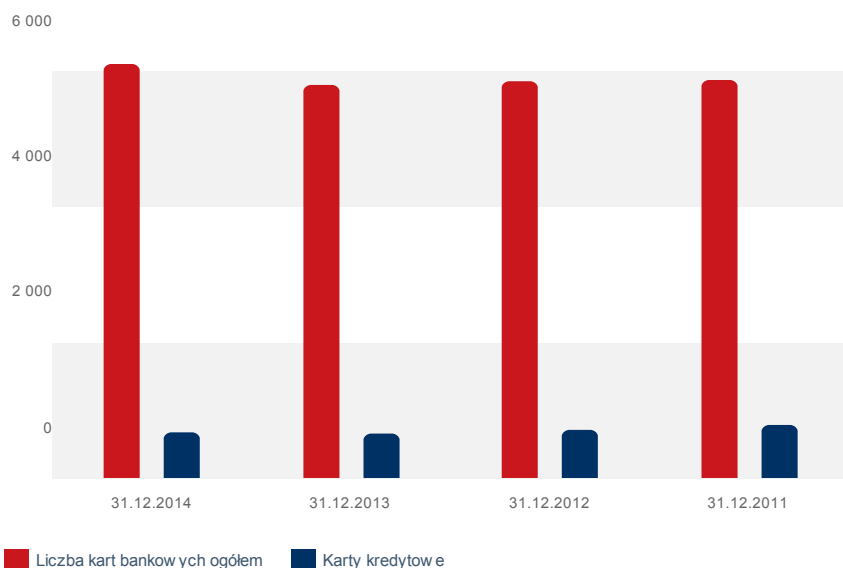
W lipcu 2014 roku wdrożono do oferty Banku nowy produkt płatniczy „Kartę debetową dla użytkownika” dającą możliwość wydania karty debetowej dla pełnomocnika rachunku, jak również osobom trzecim, niepowiązanym z rachunkiem żadną relacją, wskazanym przez właściciela rachunku.

W 2014 roku Bank przeprowadził kampanię reklamową Przejrzystej Karty Kredytowej PKO Visa. W jej ramach zaprezentowany został szereg walorów produktu, jak chociażby możliwość sprawowania kontroli nad wydatkami dzięki pakietowi SMSów. Dzięki bezpłatnemu serwisowi SMS klient na bieżąco dostaje informacje o terminie spłaty karty oraz o zbliżającym się terminie naliczenia opłaty rocznej.

PKO Bank Polski SA w omawianym okresie wprowadził wiele innowacyjnych rozwiązań procesowych, które ułatwiły klientom zarządzanie i posługiwanie się kartami. Udostępniono funkcjonalność umożliwiającą m.in. podgląd transakcji kartowych w Card Information Center (co pozwala Klientom na natychmiastowy dostęp do informacji dotyczących transakcji kartowych) oraz przeksięgowanie nadpłaty z karty kredytowej na kolejną kartę lub dowolny rachunek za pośrednictwem serwisu telefonicznego. Ważnym udogodnieniem dla klientów było wprowadzenie możliwości wyłączenia funkcji zbliżeniowej w kartach MasterCard od razu po wprowadzeniu danych do systemu oraz zarządzania dziennym limitem transakcji internetowych poprzez elektroniczne kanały dostępu.

Podjęte zostały również działania zmierzające do zwiększenia liczby transakcji wykonywanych kartami. W tym celu została przygotowana komunikacja do klientów z informacją o rabatach i zniżkach w wybranych sklepach. Bank zachęcał również klientów nieposiadających kart debetowych do ich zamówienia poprzez prezentację korzyści z posiadania i używania kart.

### Liczba kart bankowych (w tys. szt.)



### Produkty ubezpieczeniowe dla klientów bankowości detalicznej i prywatnej oraz małych i średnich przedsiębiorstw

Zwiększając atrakcyjność produktów bankowych poprzez zapewnienie możliwości skorzystania z dodatkowych usług, dostosowanych do potrzeb i oczekiwań klientów, Bank oferuje produkty ubezpieczeniowe dla Klientów bankowości detalicznej i prywatnej oraz segmentu małych i średnich przedsiębiorstw powiązane z produktami bankowymi takimi jak:

- ROR (m.in. ub. na życie i NNW, ub. mienia, OC, ub. assistance, ub. podrózne, Bill Protector),
- karty bankowe (m.in. ub. pakiet bezpieczeństwa do kart kredytowych, charge i debetowych, ub. podrózne),
- kredyty konsumpcyjne, hipoteczne i gospodarcze (ub. na życie i od utraty pracy, ub. niskiego wkładu, ub. pomostowe, ub. nieruchomości, ub. assistance),

W 2014 roku do oferty Banku zostały wprowadzone ubezpieczenia związane z nową kartą kredytową PKO VITAY oraz ubezpieczenia na życie dla klientów PKO Banku Polskiego SA, którzy zawarli umowy kredytu lub pożyczki zabezpieczonej hipoteką, bądź są posiadaczami kart kredytowych lub ROR prowadzonych w PKO Banku Polskim SA. Ubezpieczenia zostały przygotowane we współpracy z PKO Życie Towarzystwem Ubezpieczeń SA.

Bank wprowadził do swojej oferty także Ubezpieczenia do Pożyczki Gotówkowej oraz Ubezpieczenie do Pożyczki Inteligo, stanowiące pakiet ubezpieczeniowy złożony z ubezpieczenia na życie przygotowanego we współpracy z PKO Życie Towarzystwem Ubezpieczeń SA. oraz ubezpieczenia utraty pracy.

### Bankowość mobilna IKO

W 2014 roku minął rok od wprowadzenia płatności mobilnych IKO. Obecnie IKO jest najpopularniejszym i najbardziej rozwiniętym systemem płatności mobilnych w Polsce.

Z aplikacji IKO korzysta już ponad 228 tys. użytkowników, a sieć akceptacji obejmuje ponad 70 tys. terminali płatniczych eService oraz 10 tys. sklepów internetowych. Użytkownicy IKO mają obecnie dostęp do ponad 6 tys. bankomatów.

W analizowanym okresie klientom PKO Banku Polskiego SA została udostępniona nowa wersja aplikacji IKO. Aktualizacja oprogramowania przełożyła się na szybsze działanie aplikacji oraz przyniosła szereg ulepszeń z obszaru bezpieczeństwa m.in. poprzez zmiany w procesie rejestracji aplikacji.

Zmiany i nowe funkcjonalności wprowadzone w 2014 roku w aplikacji IKO obejmują m.in.:

- bezpłatny dostęp do bankomatów sieci Euronet,
- udostępnienie wyszukiwarki sklepów internetowych, w których dostępna jest płatność przy pomocy IKO,
- możliwość samodzielnego zgłoszenia firmy akceptującej przelew na numer telefonu do mapy sieci akceptacji IKO,
- możliwość dokonywania płatności za pomocą IKO w oplatmatach PKO Banku Polskiego SA,
- wprowadzono „tryb szybkich płatności” (prezentowanie kodu IKO bez konieczności logowania do aplikacji), możliwość ponowienia przelewu oraz wykonania przelewu zwrotnego do nadawcy,
- wdrożenie usługi Autooszczędzania, polegającej na powiązaniu operacji wykonywanych poprzez IKO z oszczędzaniem na wskazanym przez klienta rachunku.

Równolegle zmodyfikowano Portmonetkę IKO w taki sposób, że korzystający z niej klienci mogą dokonywać częściowego wykupu środków w bankomatach, zamknąć Portmonetkę przy saldzie większym od zera, czy dokonać wykupu na kwotę większą niż limit wykupu. W 2014 roku przystosowano infrastrukturę Banku do realizowania transakcji płatności mobilnych przy wykorzystaniu Polskiego Standardu Płatności. Dzięki temu w momencie osiągnięcia zdolności operacyjnej przez spółkę Polski Standard Płatności Sp. z o.o. oraz podjęcia decyzji o starcie nowego modelu realizacji transakcji realizacja transakcji mobilnych IKO będzie możliwa bez zbędnej zwłoki.

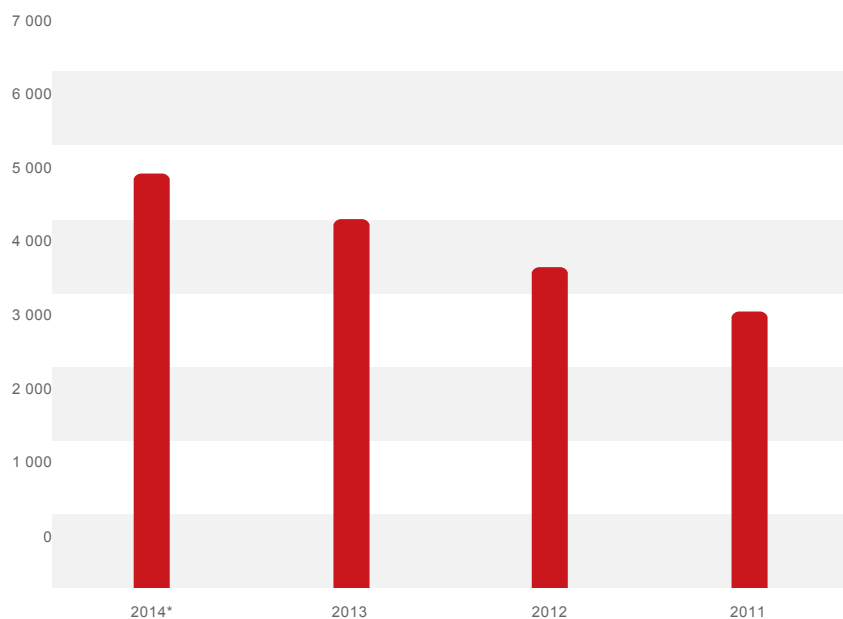
## Bankowość elektroniczna

Klienci segmentu detalicznego mają dostęp do bankowości elektronicznej w ramach serwisu iPKO, iPKONET, iPKO Biznes. W omawianym okresie w serwisie transakcyjnym iPKO została wprowadzona funkcjonalność umożliwiającą złożenie wniosku o kartę debetową do rachunku. Dodatkowo Bank umożliwił wszystkim posiadaczom rachunków w PLN zamówienie gadżetów zbliżeniowych za pośrednictwem iPKO. Bank wdrożył również w iPKO usługę płatniczą CardMoney w iPKO – szybki przelew pomiędzy rachunkami, gdzie zamiast numeru rachunku odbiorcy podawany jest numer karty debetowej. Rozszerzony został także zakres funkcjonalności dla kart kredytowych poprzez wprowadzenie zarządzania automatyczną spłatą karty kredytowej i umożliwienie zmiany cyklu rozliczeniowego. W szczególności karta kredytowej została dodana funkcjonalność związana z prezentowaniem informacji o transakcyjności na karcie i opłacie rocznej za kartę.

W celu podwyższenia poziomu bezpieczeństwa transakcji internetowych, realizowanych przy użyciu kart kredytowych MasterCard Bank w 2014 roku wprowadził dodatkowe zabezpieczenie dla tego rodzaju operacji. Aktualnie akceptacja płatności wymaga zalogowania do iPKO i potwierdzenia dyspozycji kodem autoryzacyjnym.

Pod koniec 2014 roku PKO Bank Polski SA udostępnił klientom nową wersję serwisu internetowego iPKO oraz platformy iPKO Dealer. Nowe iPKO posiada odświeżoną szatę graficzną, dostosowaną do serwisu informacyjnego PKO Banku Polskiego SA, a także nowe funkcjonalności oraz elementy, którymi klient może samodzielnie zarządzać. iPKO Dealer to profesjonalna internetowa platforma wymiany walut skierowana do klientów Banku dokonujących rozliczeń w walutach obcych. Pozwala na samodzielne zawieranie transakcji wymiany walut, zarządzanie ryzykiem kursowym oraz lokowanie nadwyżek finansowych.

## Liczba klientów z dostępem IPKO (w tys. szt.)



■ Liczba klientów z dostępem iPKO

## Bankowość Prywatna

W 2014 roku Centrum Bankowości Prywatnej kontynuowało dynamiczny rozwój sieci dedykowanej do obsługi najzamożniejszych klientów Banku. Otwarte zostały Biura Bankowości w Łodzi (październik 2014) i Szczecinie (listopad 2014). Aktualnie klienci są obsługiwani w 8 biurach zlokalizowanych na terenie całego kraju. Obsługą klientów zajmuje się 60 Doradców Bankowości Prywatnej, którzy zapewniają dyskrecję, profesjonalizm, dyspozycyjność i indywidualne podejście do potrzeb i oczekiwań klientów.

W ramach oferty najzamożniejsi klienci Banku mogą liczyć między innymi na doradztwo finansowe świadczone przez profesjonalny zespół doradców, obsługę w zapewniających dyskretną atmosferę oraz prestiż biurach bankowości prywatnej oraz specjalną ofertę produktową.

PKO Bank Polski SA przygotował dla klientów bankowości prywatnej szeroką ofertę depozytową, pozwalającą na lokowanie środków na różne terminy, również w walutach obcych. Wśród proponowanych form oszczędzania są także produkty zapewniające dostęp do środków w trakcie trwania inwestycji. Klienci mogą skorzystać z indywidualnie negocjowanych stawek oprocentowania. W ramach produktów dla najzamożniejszych klientów Bank oferuje między innymi usługę asset management realizowaną przez PKO Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych SA. Usługa zarządzania aktywami dedykowana jest klientom, którzy poszukują indywidualnych rozwiązań i chcą powierzyć całość lub część środków pieniężnych licencjonowanym doradcom inwestycyjnym.

W celu zapewnienia usług na najwyższym poziomie Bank wprowadził trzystopniową ścieżkę szkoleniowo-certyfikacyjną dla doradców obsługujących najzamożniejszych klientów. Wyspecjalizowany zespół doradców przy aktywnej współpracy z klientem monitoruje aktywa, dostarcza wiedzy ekonomicznej i sygnalizuje wydarzenia rynkowe mogące mieć wpływ na stopę zwrotu z inwestycji. Dodatkowo w każdym biurze możliwy jest kontakt z maklerem, który koordynuje współpracę Centrum Bankowości Prywatnej z Dorem Maklerskim PKO Banku Polskiego SA.

## Sieć dystrybucji

Na koniec 2014 roku detaliczna sieć placówek PKO Banku Polskiego SA liczyła 1 261 oddziałów i 8 biur bankowości detalicznej. W stosunku do stanu na koniec 2013 roku liczba oddziałów detalicznych ogółem wzrosła o 131 placówek. Na wzrost liczby placówek wpłynęło włączenie w strukturę PKO Banku Polskiego SA 133 oddziałów Nordea Bank Polska SA w ramach przeprowadzonej w październiku 2014 roku fuzji prawnej.

## Sieć oddziałów i agencje

Poprawa warunków obsługi klienta w sieci to jedno z zadań wspierających strategiczny program „Doskonalenie efektywności dystrybucji sieci oddziałów i agencji”. W omawianym okresie działania te koncentrowały się na modernizacji oddziałów, przenoszeniu placówek do nowych atrakcyjnych lokalizacji oraz tworzeniu nowych oddziałów. Miały one na celu zwiększenie konkurencyjności rynkowej, poprawę warunków obsługi klientów oraz optymalizację powierzchni zajmowanej przez oddziały. Działania te wspierają efektywne pozyskiwanie klientów oraz są gwarancją obsługi klientów w komfortowych i jednolitych warunkach, bez względu na miejsce obsługi. W 2014 roku unowocześniono 67 oddziałów, w tym dokonano zmiany lokalizacji 33 placówek oraz zmodernizowano kolejnych 27. W omawianym roku uruchomiono projekt „Modernizacji nisko-kosztowych”, który miał za zadanie dostosowanie oddziałów do obowiązujących standardów w zakresie ich wyposażenia oraz likwidację boksów kasowych w oddziałach niewymagających pełnej przebudowy. Projekt objął 52 placówki, z tego do końca 2014 roku zmodernizowano 49 placówek. W wyniku powyższych działań w 2014 roku unowocześniono i zmodernizowano łącznie 116 oddziałów.

Przeprowadzono optymalizację dużych oddziałów, poprzez ich realokacje oraz podział na mniejsze placówki, co pozwoliło na dotarcie do większej grupy klientów. Efektem tych działań jest uzyskanie równomiernie rozpiętej sieci małych i średnich oddziałów, dopasowanej struktury do potencjału danego mikroryнку, przy optymalizacji powierzchni.

Istotne uzupełnienie sieci oddziałów i bankomatów stanowi sieć agencji. Wg stanu na dzień 31 grudnia 2014 roku Bank współpracował z 1 001 agencjami, w relacji do 1 074 agencji na dzień 31 grudnia 2013 roku. Spadek liczby agencji był efektem zaplanowanych działań zmierzających do wzrostu efektywności sieci, wzrostu sprzedaży oraz wzrostu znaczenia sieci agencyjnej, jako kanału dystrybucji produktów i usług Banku.

W 2014 roku sieć własna bankomatów wzrosła o 73 sztuki w stosunku do stanu na dzień 31 grudnia 2013 roku i na koniec grudnia 2014 roku osiągnęła liczbę 3 065 sztuk. Do 31 grudnia 2014 roku funkcjonowało 485 bankomatów z modulem wpłatomatowym. Udział liczby wpłat realizowanych we wpłatomatach w liczbie wpłat ogółem, dokonywanych w oddziałach z posadowionymi wpłatomatami wyniósł na koniec IV kwartału 2014 roku 36,0% i zwiększył się o 16,6% w stosunku do analogicznego okresu 2013 roku. Ponadto uruchomione zostały pierwsze recyklerzy - urządzenie samoobsługowe o funkcjonalności bankomatu z modulem wpłatomatu z zamkniętym obiegiem gotówki. PKO Bank Polski SA był pierwszym komercyjnym bankiem, w którym zastosowane zostało to rozwiązanie, które dzięki zapewnieniu obrotu tą samą gotówką w urządzeniu, zmniejsza koszty obsługi urządzenia.

Na koniec 2014 roku w Banku funkcjonowało 325 wrzutni gotówkowych. Wśród tej liczby 187 to urządzenia nowego typu, umożliwiające księgowanie wpłat online na konto właściciela rachunku.

## Dane operacyjne segmentu detalicznego

	31.12.2014	31.12.2013	31.12.2012	31.12.2011	Zmiana 2014/2013	Zmiana 2014-2013
Liczba placówek segmencie detalicznym:	1.280	1.147	1.134	1.132	11,6%	133
oddziały detaliczne	1.261	1.130	1.120	1.119	11,6%	131
regionalne oddziały detaliczne	11	11	11	12	0,0%	0
biura bankowości prywatnej	8	6	3	1	33,3%	2
<b>Liczba bankomatów</b>	<b>3.065</b>	<b>2.992</b>	<b>2.803</b>	<b>2.457</b>	<b>2,4%</b>	<b>73</b>
<b>Liczba agencji</b>	<b>1.001</b>	<b>1.074</b>	<b>1.208</b>	<b>1.400</b>	<b>-6,8%</b>	<b>(73)</b>



Pobierz excel

## Wirtualny Oddział

W 2014 roku PKO Bank Polski SA uruchomił Wirtualny Oddział, którego celem jest przede wszystkim udostępnienie możliwości sprzedaży produktów oraz obsługa operacyjna bez konieczności wizyty w oddziale, przy zachowaniu najwyższej jakości obsługi Klienta.

Za pośrednictwem Wirtualnego Oddziału klienci mogą składać wnioski o kredyt hipoteczny w ramach programu „Mieszkanie dla Młodych”, kredyt obrotowy MSP, kredyt inwestycyjny MSP, kartę kredytową, jak również wnioski o zmianę limitu kredytu odnawialnego i limitu na karcie kredytowej.

Ponadto w ramach projektu wirtualizacji procesów sprzedażowych umożliwiono spółkom cywilnym oraz osobom fizycznym prowadzącym działalność gospodarczą nabywanie pakietów biznesowych przez Internet, co przelożyło się na skrócenie czasu otwarcia rachunku firmowego.

## Wyплаты środków Bankowego Funduszu Gwarancyjnego na rzecz klientów SKOK Wspólnota i SKOK Wołomin

W 2014 roku w oddziałach PKO Banku Polskiego SA realizowane były wypłaty środków Bankowego Funduszu Gwarancyjnego dla klientów SKOK Wspólnota oraz SKOK Wołomin. Wypłaty zrealizowało 21 600 klientów SKOK-u Wspólnota spośród 74 035 osób uprawnionych, którzy podjęli środki na łączną kwotę 766 mln PLN (z puli 815 mln PLN) oraz 16 tys. klientów SKOK-u Wołomin spośród 45 428 osób uprawnionych, którzy podjęli środki na łączną kwotę 1,9 mld PLN (z puli 2 250 mln PLN).