



Jak płatności mobilne ułatwiają życie w mieście?

Kamila Dec

Departament Bankowości Mobilnej i Internetowej

Bank Zachodni WBK

 Grupa Santander



Multkanałowa platforma budowania relacji z Klientem

Zmieniające się oczekiwania Klientów

30%

Sprzedaży

w kanałach
cyfrowych

90%

Interakcji

poza
oddziałami



Multkanałowa platforma budowania relacji z Klientem
Strategia

Platforma relacji z Klientem

szeroko dostępna

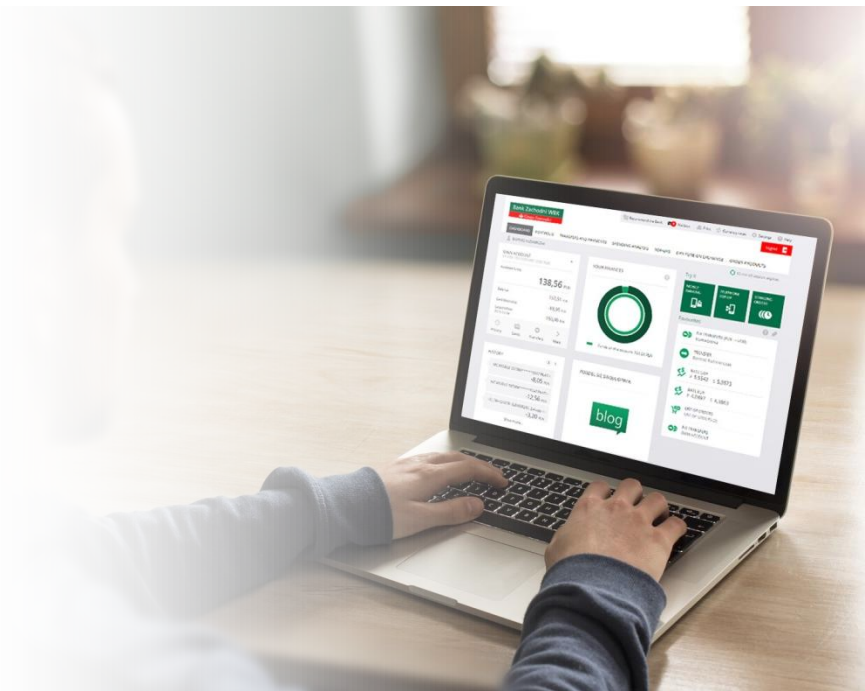
1

łatwa w użyciu

2

oferująca wartość

3





Multkanałowa platforma budowania relacji z Klientem

Nowoczesna platforma budowania relacji



Program strategiczny M1

Multichannel 1

Bank Zachodni WBK

 Grupa Santander

Wielokanałowe podejście z

Doradcą online

Upraszczenie

Bezpieczeństwo

Personalizacja

Użyteczność

Usługi na zamówienie

Ułatwiające życie

Sprzedaż

kontekstowa

Płatności mobilne

NFC BLIK

Doskonałe

doświadczenia Klientów



Multkanałowa platforma budowania relacji z Klientem

Rozwój aplikacji BZWBK24 mobile



- Szybki podgląd – dostępne środki i ostatnia transakcja przed logowaniem
- BLIK – polski standard płatności mobilnych
- Przelewy walutowe między własnymi rachunkami
- Płatności zbliżeniowe telefonem (HCE)
- Platforma e-FX



- Bilety komunikacji miejskiej, opłacanie stref parkingowych
- Doradca online
- Składanie wniosków o produkty kredytowe
- Ubezpieczenie turystyczne
- Aplikacja BZWBK24 mobile dla klientów SME



- Przelewy na rachunki dowolne
- Skanuj i płać
- Przelewy przez telefon
- Wypłaty z bankomatu bez karty
- Zakupy mobilne
- Lekki serwis mobile dla klientów SME
- BZWBK24 TV





Multkanałowa platforma budowania relacji z Klientem
Onboarding

Otwieranie konta

Prosty proces online

Umożliwiający klientom otwarcie konta
bez wizyty w oddziale banku

Przelew weryfikacyjny

Dostępność

Opcja dostępna w internecie oraz w aplikacji
BZWBK24 mobile na smartfony i tablety

1

2

3





Multkanałowa platforma budowania relacji z Klientem

Uproszczenia

Prosta metoda logowania

PIN mobile

1

Uprozczone zakupy

Do 50 złotych

2

Rejestracja

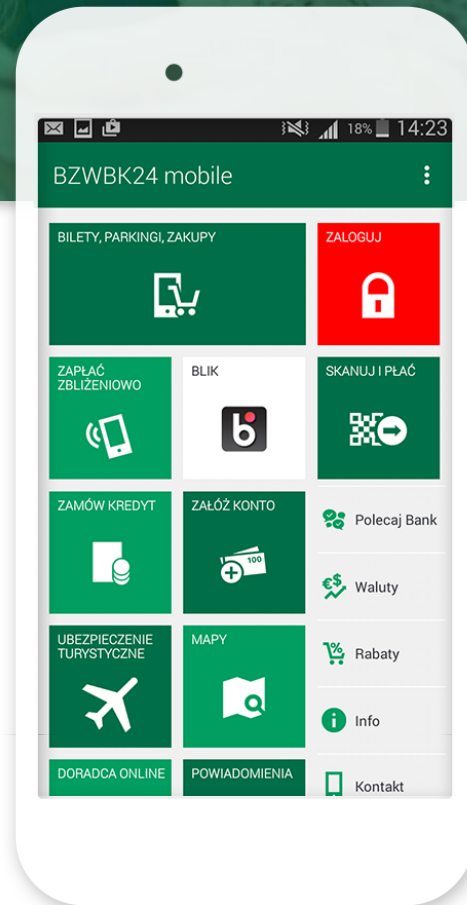
Prosty proces rejestracji urządzenia

3

Szybki podgląd

Dostępne środki i ostatnia transakcja przed logowaniem

4





Multkanałowa platforma budowania relacji z Klientem

Płatności mobilne



Wszystko czego potrzebujesz



Zakupy mobilne

Bilety komunikacji miejskiej, strefy parkingowe, taksówki



HCE

Płatności zbliżeniowe telefonem



BLIK – Polski Standard Płatności

Płatności w sklepach, internecie, przelewy na telefon, wypłaty bez karty



Multkanałowa platforma budowania relacji z Klientem

Doradca online – 1. w Polsce na urządzeniach mobilnych

7 dni w tygodniu

Wideo, czat, audio

Na telefonie i tablecie



Uwierzytelnienie

Automatyczna identyfikacja użytkownika



Polski Język Migowy





Multkanałowa platforma budowania relacji z Klientem

Sprzedaż produktów kredytowych

W 2 min / 7 dni w tygodniu



Kredyt gotówkowy



Zwiększenie limitu w koncie



Limit w koncie

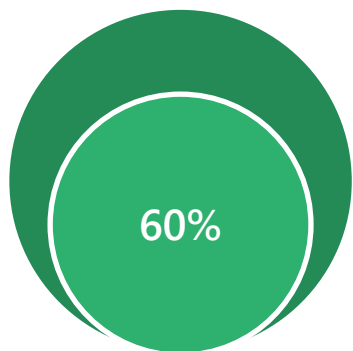




Multkanałowa platforma budowania relacji z Klientem

Udział 2015

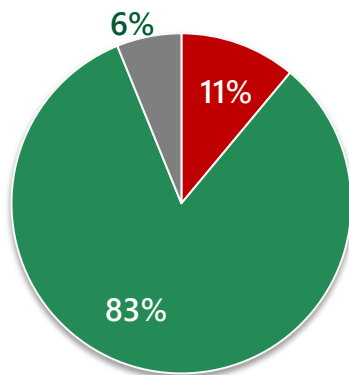
Klienci digital



■ Cyfrowi klienci indywidualni

■ Aktywni klienci indywidualni

Konta

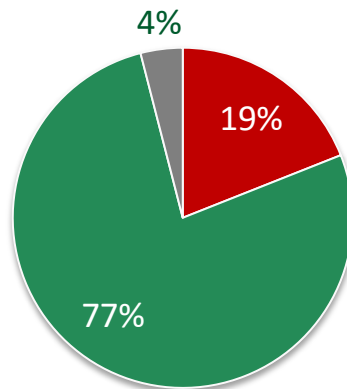


■ Bank. multkanałowa

■ Oddział

■ Partner

Produkty kredytowe

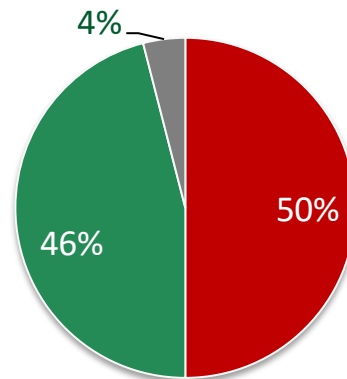


■ Bank. multkanałowa

■ Oddział

■ Partner

Lokaty



■ Bank. multkanałowa

■ Oddział

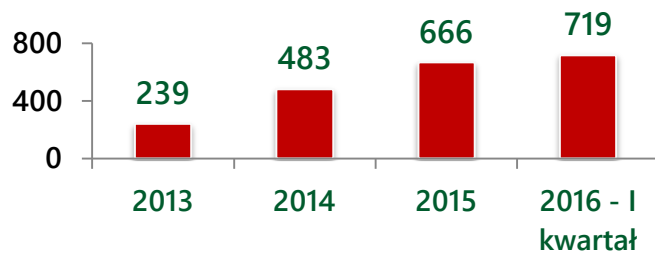
■ Automat



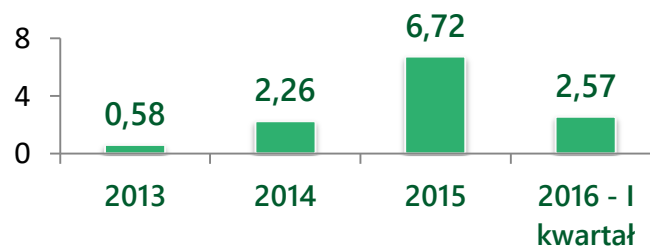
Multkanałowa platforma budowania relacji z Klientem

Efekty biznesowe

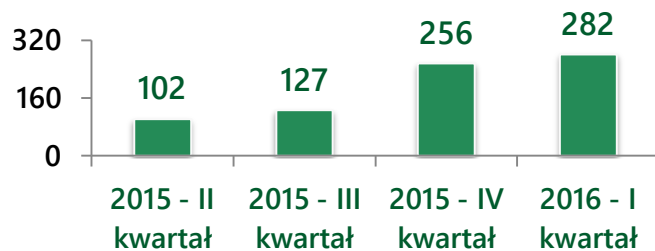
Liczba użytkowników [tys.]



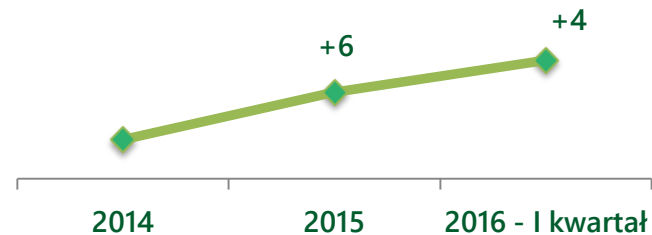
Liczba transakcji [mln]



Płatności mobilne [tys.]



Satysfakcja klientów

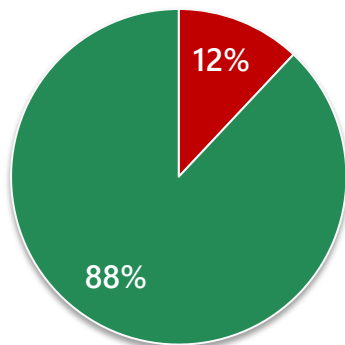




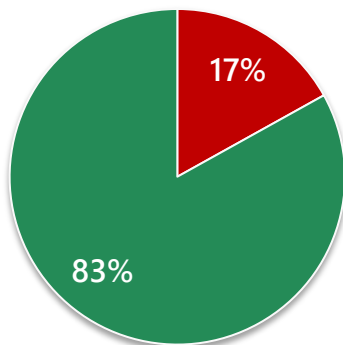
Multkanałowa platforma budowania relacji z Klientem

Efekty biznesowe

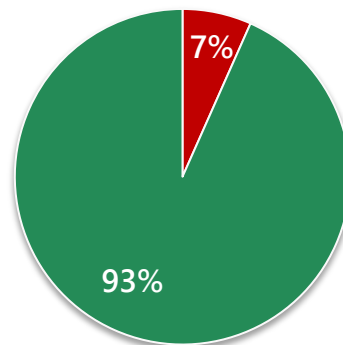
Przelewy natychmiastowe
[szt.]



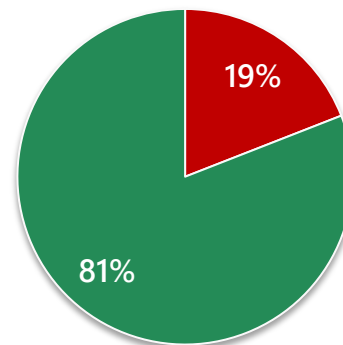
Kredyty gotówkowe
[szt.]



Doładowania telefonów
[szt.]



Lokaty
[szt.]



■ Mobile

■ Internet



Multkanałowa platforma budowania relacji z Klientem

Forrester

1

Miejsce
w Polsce
(drugi rok z rzędu)

3

Miejsce
w Europie
(11 największych banków)





Multkanałowa platforma budowania relacji z Klientem

Nagrody i wyróżnienia



Bankier.pl





Dziękuję
za uwagę

Bank Zachodni WBK

 Grupa Santander