

PKO Bank Polski,
온라인 모바일
뱅킹으로 시장 리더십
구축

고객
PKO Bank Polski

위치
폴란드, 바르샤바

업종
금융



과제

- 안전한 최신 banking에 대한 고객의 기대에 맞게 시장 리더십 강화
- 특히 젊은 세대를 대상으로 고객 기반 확장
- 옴니채널 은행으로 전환



해결책

- 속도, 보안, 사용 편의성이 우수한 IKO 모바일 banking 애플리케이션 개발
- 폴란드 전역의 은행이 금융 거래를 실행할 수 있는 BLIK 범용 모바일 결제 시스템
- 애자일 소프트웨어 엔지니어링



결과

- Retail Banker International에서 IKO가 세계 최고의 모바일 banking 애플리케이션으로 선정
- 26세 미만 성인 사이에서 업계 선도적인 포지션 구축
- 현재 폴란드 금융 기관 고객의 90%가 모바일 애플리케이션에서 BLIK를 사용하도록 지원



PKO Bank Polski, 온라인 모바일 뱅킹으로 시장 리더십 구축

폴란드의 모바일 뱅킹 및 결제 시장은 유럽에서 빠른 속도로 성장 중인 영역 중 하나입니다. 이러한 변화를 주도하는 PKO Bank Polski SA는 ‘주머니 속의 은행’ 모바일 솔루션 IKO와 폴란드의 모든 은행을 지원하는 범용 결제 시스템 BLIK를 출시했습니다.

“PKO는 신규 고객 확보를 위해 모바일 애플리케이션을 릴리스하기로 했습니다. 젊은 고객층에게 다가가려면 휴대폰을 활용해야 했습니다.”

- Michal Macierzyński

PKO Bank Polski, 디지털 채널 책임자

9백만 명이 넘는 소비자 및 비즈니스 고객을 보유한 PKO Bank Polski는 클릭 한 번으로 구매와 비대면 결제가 가능한 모바일 애플리케이션 업데이트를 출시했습니다.

PKO Bank Polski 은행의 성공은 폴란드 소비자들께서 휴대폰을 사용한 뱅킹의 정확성과 안전에 안심하지 못한 시점에 모바일 뱅킹 서비스를 구축하고 제공한 시장 우선 사고방식을 기반으로 합니다.

위험을 감수한 혁신과 성장

PKO Bank Polski의 디지털 채널 책임자 Michal Macierzyński는 이렇게 말합니다.

“PKO는 신규 고객 확보를 위해 모바일 애플리케이션을 릴리스하기로 했습니다. 젊은 고객층에게 다가가려면 휴대폰을 활용해야 했습니다. 모바일 뱅킹 애플리케이션 개발을 시작할 시기에 폴란드 시장에 금융 애플리케이션이 거의 없다는 것이 중요한 위험 요소였습니다. 고객은 뱅킹 앱에 익숙하지 않았습니다.”

2013년 PKO Bank Polski는 DXC Technology와 함께 IKO 배포를 시작했습니다. 그 결과는 만족스럽습니다. 2017년 IKO 사용자 기반인

고객 2백만 명이 모바일 앱을 사용하여 약 3천 2백만 건의 거래를 진행했습니다.

하지만 IKO는 결제 수단 그 이상입니다. 모바일 뱅킹 센터에서는 고객이 본인의 계정/카드/대출/예금 잔고 등의 정보를 확인하고, 현금을 이체하고, 카드 없이 ATM에서 현금을 인출하고, 비대면으로 결제하고, 예금을 예치하는 등의 활동을 할 수 있습니다.

“이 애플리케이션은 고객에게 PKO Bank Polski가 새로운 기술 솔루션을 구현하는 현대적인 은행이자 고객에게 은행과의 새로운 커뮤니케이션 채널을 제공하는 은행이라는 확신을 주는 데 도움이 되었다” 고 Macierzyński는 전합니다.

2018년 독립적인 글로벌 금융 정보지 *Retail Banker International*에서 전 세계 은행의 애플리케이션 100개를 평가한 후 IKO를 최고의 모바일 뱅킹 애플리케이션으로 선정했습니다.



“직불카드에 의존하지 않고 애플리케이션에서 생성되어 결제 터미널 또는 온라인에서 결제하거나 ATM에서 현금을 인출할 때 사용 가능한 6자리 코드를 사용하여 새로운 휴대폰 기반 결제 표준을 만들었습니다.”

– **Michał Macierzyński**
PKO Bank Polski, 디지털 채널 책임자

오늘날 IKO는 폴란드에서 인기 있는 모바일 뱅킹 애플리케이션입니다. 14만 명이 넘는 사용자의 피드백을 기준으로 IKO는 Google Play, Apple App Store, Windows Phone Store에서 1위를 차지하고 5점 만점에 4.7점을 받았습니다.

2018년 독립적인 글로벌 금융 정보지 *Retail Banker International*에서 전 세계 은행의 애플리케이션 100개를 평가한 후 IKO를 최고의 모바일 뱅킹 애플리케이션으로 선정했습니다.

새로운 표준의 탄생

2015년 2월 폴란드 상위 6개 은행이 공동으로 출시한 BLIK는 국가의 공통 결제 표준을 만드는 데 중요한 기반이 되었습니다. 이 시스템을 통해 고객은 휴대폰을 사용하여 17,000개 이상의 ATM에서 현금을 인출하고 수십만 개의 터미널과 대부분의 온라인 상점에서 결제할 수 있습니다. 이 시스템은 편의성과 보안을 지원하도록 설계되었습니다. 모든 거래는 휴대폰 사용자의 확인을 거쳐야 합니다.

Macierzyński는 이렇게 말합니다.

“직불카드에 의존하지 않고 애플리케이션에서 생성되어 결제 터미널 또는 온라인에서 결제하거나 ATM에서 현금을 인출할 때 사용 가능한 6자리 코드를 통해 새로운 휴대폰 기반 결제 표준을 만들었습니다.”

2017년 6백만 명이 넘는 BLIK 사용자가 온라인 결제 2천 2백만 건, ATM에서 현금 인출 8백만 건, POS(Point of Sale) 결제 180만 건, 모바일 번호로 자금 인체 160만 건을 포함한 3천 3백만 건의 거래를 이용했습니다. 모든 거래에서 연간 270% 증가했습니다.

현재 폴란드 금융 기관 고객의 90%가 모바일 애플리케이션에서 BLIK를 사용합니다.

“폴란드 전체 시장의 표준이 된 전국적인 솔루션을 구축했습니다. 새로운 고객 대상에 도달하고, PKO Bank Polski가 금융 업계에서 현대적인 업체라는 인식을 높이는 데 도움이 되었습니다.”

- **Michal Macierzyński**

PKO Bank Polski, 디지털 채널 책임자

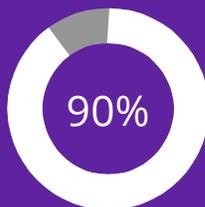
신뢰 기반의 구축된 DXC 파트너십

이 솔루션에서는 설계, 애플리케이션 개발, 애자일 소프트웨어 엔지니어링, 시스템 통합 테스트, 비즈니스 분석과 같은 DXC의 다양한 서비스가 활용되었습니다. 바르샤바에 있는 DXC 딜리버리 센터와 은행 본사 현장에서 DXC 애플리케이션 서비스 전문가 25명으로 구성된 팀이 PKO Bank Polski와 함께 IKO 및 BLIK를 설계하고 구현했습니다. 성공적인 롤아웃의 핵심은 소프트웨어 개발 과정에서 DXC의 애자일 방식을 통해 은행에서 매일 진행 상황을 검토하고 최종 결과물의 방향에 영향을 줄 수 있었다는 것입니다.

PKO Bank Polski와 DXC의 협업은 상호 간 신뢰를 바탕으로 합니다. PKO Bank Polski의 전자 금융, 모바일 및 카드 애플리케이션 개발 부서 책임자 Aneta Biernat은 문제가 발생할 때마다 DXC가 문제 해결에 도움을 준다고 말합니다. “항상 한 방에서 협력하고 새로운 앱 버전이나 비즈니스 아이디어를 구현할 때 일어나는 모든 문제를 해결합니다.”

IKO와 BLIK의 강점으로 PKO Bank Polski는 현재와 미래에 시장에서 리더의 위치를 유지할 수 있게 되었습니다. Macierzyński는 이렇게 말합니다. “폴란드 전체 시장의 표준이 된 전국적인 솔루션을 구축했습니다. 새로운 고객 대상에 도달하고, PKO Bank Polski가 금융 업계에서 현대적인 업체라는 인식을 높이는 데 도움이 되었습니다.”

DXC와 PKO Bank Polski의 지속적인 협업으로 고객의 요구 사항을 충족하여 금융 기관 리더의 위치를 유지하고 옴니채널 बैं킹이라는 목표를 달성할 수 있습니다.



현재 폴란드 금융 기관 고객의 90%가 모바일 애플리케이션에서 BLIK를 사용합니다.

자세히 알아보기
dxc.com/banking-and-capital-markets

중요한 인사이트 확인하기
dxc.com/optin

