# Obraz zawierający tekst, clipart Opis wygenerowany automatycznieKOMUNIKAT PRASOWY

19.03.2024

**Bank Pekao z paletą nagród w rankingu „Instytucja Roku”**

**W tegorocznej, 9. edycji rankingu "Instytucja Roku", Bank Pekao S.A. został wyróżniony w siedmiu kategoriach. Pierwsze miejsca bank zajął w dwóch kategoriach związanych z obsługą zdalną i mobilną, a w kolejnych pięciu znalazł się w czołówce. Indywidualne wyróżnienia za jakość obsługi otrzymało 30 placówek banku.**

W tegorocznej edycji rankingu Instytucja Roku, organizowanego przez firmę Moje Bankowanie, **Bank Pekao zdobył nagrody aż w 7 kategoriach.** **Numerem jeden na rynku okazał się w kategoriach Najlepsza bankowość internetowa i Najlepsza aplikacja mobilna.** W projekcie oceniono 13 banków. Nagrodę przyznawano najbardziej uniwersalnym serwisom, które oferują klientom najwięcej użytecznych funkcjonalności ułatwiających zarządzanie finansami. W kategorii Najlepsza bankowość internetowa na uzyskany wynik wpływały 93 funkcjonalności pogrupowane w 16 obszarów. Najlepszą aplikację mobilną wybrano w oparciu nie tylko o wskaźnik dostępnych funkcjonalności, ale także w oparciu o opinie użytkowników. W aplikacjach mobilnych na wynik wpływały 134 funkcjonalności pogrupowane w 22 obszary. Wskaźnik jakościowy obejmował opinie użytkowników aplikacji na podstawie recenzji aplikacji w sklepach Google Play i App Store. W projekcie wzięto pod uwagę aż 84 569 opinii klientów. Bank Pekao został zwycięzcą w obu kategoriach, uzyskując najwyższy wskaźnik dostępnych funkcjonalności i jedne z najwyższych na rynku ocen użytkowników aplikacji mobilnej.

Bank został również wyróżniony w kategorii **Najlepsza obsługa w placówce** za pozytywne doświadczenia i zrozumienie klientów podczas bezpośrednich kontaktów. Tytuły **Najlepszych placówek bankowych w Polsce** otrzymało aż 30 oddziałów banku. W kategorii **Najlepsza bankowość prywatna** Bank Pekao został doceniony za wysokie kompetencje doradców, umiejętność przedstawienia szerokiego wachlarza rozwiązań oraz partnerskie podejście prezentowane podczas spotkań. W kategorii **Najlepszy bank dla firm** doceniono wyróżniającą się jakość obsługi klienta zainteresowanego poznaniem oferty rachunku oraz dodatkowych usług dla firm.

W kategoriach **Najlepszy proces otwarcia konta w placówce** oraz **Najlepszy zdalny proces otwarcia konta**, Bank Pekao doceniono za sprawny i przyjazny klientom system otwarcia konta zarówno w oddziale, jak i w procesie na selfie.

Ogółem, po podsumowaniu wszystkich 10 kategorii rankingu, **Bank Pekao został uznany za drugi Najlepszy bank w Polsce.**

Jak podaje firma Moje Bankowanie, Instytucja Roku to największy na rynku, a przy tym najbardziej kompleksowy projekt skupiony na jakości obsługi klienta w sektorze bankowym. Celem projektu jest ciągłe podnoszenie standardów jakości obsługi, a zarazem sprostanie stale rosnącym i zmieniającym się oczekiwaniom klientów. W tegorocznej, dziewiątej edycji konkursu, 13 banków było ocenianych w 10 kategoriach tematycznych, które obejmowały 4 segmenty klienta: detaliczny, zamożny, private banking oraz firmowy. Projekt był prowadzony w sposób ciągły przez cały 2023 rok. Dla stworzenia rankingu zrealizowano 1711 wizyt w placówkach bankowych, wykonano 1382 połączenia z infolinią, wysłano 780 zapytań e-mail, otworzono 390 kont osobistych, przeprowadzono 780 testów bankowości internetowych i aplikacji mobilnych oraz uwzględniono 84 569 ocen i recenzji prawdziwych użytkowników aplikacji mobilnych.

**O Banku Pekao S.A.**

Bank Pekao S.A., założony w 1929 r., jest jedną z największych instytucji finansowych w regionie Europy Środkowo-Wschodniej i drugim największym bankiem uniwersalnym w Polsce z 306 mld zł aktywów. Posiadając drugą co do wielkości sieć oddziałów, Bank Pekao obsługuje 6,7 mln klientów. Jako wiodący bank korporacyjny w Polsce, obsługuje co drugą korporację w Polsce. Status banku uniwersalnego opiera się na wiodącej na rynku pozycji w private banking, zarządzaniu aktywami i działalności maklerskiej. Zróżnicowany profil działalności Banku Pekao jest wspierany przez wiodący na rynku bilans i profil ryzyka odzwierciedlony w najniższych kosztach ryzyka, silnych wskaźnikach kapitałowych i odporności na warunki makroekonomiczne (Pekao okazało się najbardziej odpornym bankiem w Europie, zajmując pierwsze miejsce w testach warunków skrajnych, przeprowadzonych przez EBA w 2023 roku wśród 70 banków). Od 1998 r. Bank Pekao jest notowany na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie i uczestniczy w kilku lokalnych (w tym WIG 20 i WIG) oraz międzynarodowych indeksach (w tym MSCI EM, Stoxx Europe 600 i FTSE Developed). Pekao jest jedną z najbardziej dywidendowych spółek giełdowych w Polsce na przestrzeni ostatnich 10 lat, wypłacając łącznie ok. 20 mld zł w ciągu dekady.