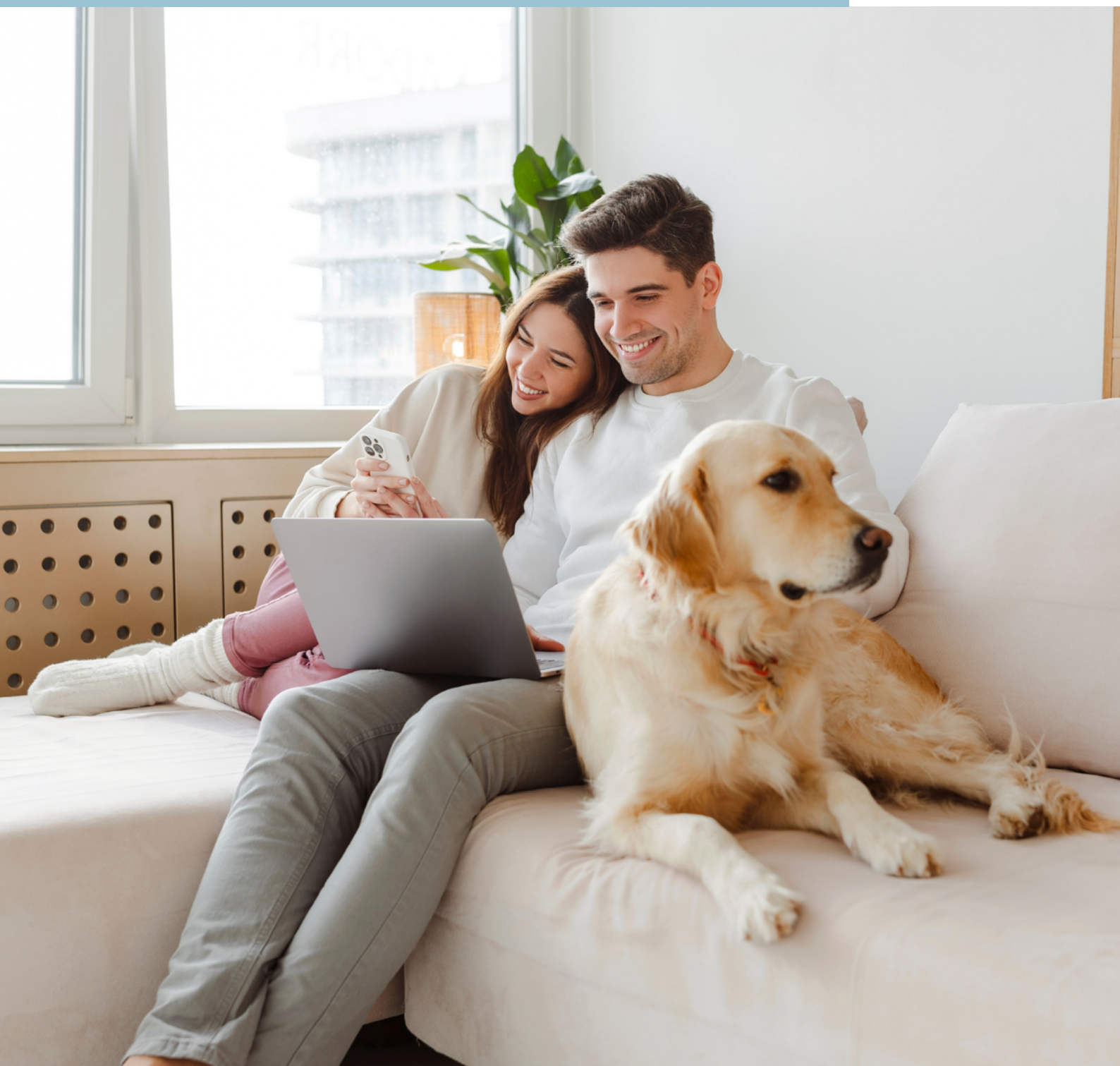


Polaków Portfel Własny

Polak w świecie
bankowości elektronicznej



Spis treści

03

Wstęp

05

**Bankowanie z poziomu
urzędów elektronicznych**

Rozdział I.

09

**Zarządzanie finansami,
ale nie tylko**

Rozdział II.

12

**Wygoda
bankowania online**

Rozdział III.

15

Zakończenie
Informacja o badaniu

Wstęp

Postęp technologiczny dotknął wielu obszarów życia codziennego, w tym także bankowości. Szeroko zakrojona transformacja znacząco zmieniła sposób, w jaki klienci zarządzają swoimi finansami. Dzięki rozwojowi i innowacjom, sektor bankowy przeszedł przemianę od tradycyjnych metod obsługi klienta do dynamicznego świata bankowości internetowej i aplikacji mobilnych.

Taka zmiana całkowicie zmodyfikowała sposób, w jaki banki dostarczają swoje usługi i produkty, a klienci z nich korzystają. Służą one dostosowywaniu się do ewoluujących potrzeb konsumentów oraz ułatwiają zrozumienie i integrację sfery finansów z codziennym życiem Polaków. Jak wynika z raportu Związku Banków Polskich ["NetBank"](#) w czwartym kwartale 2023 roku aktywnych klientów indywidualnych bankowości internetowej było 23 mln. Z kolei użytkowników bankowości mobilnej niewiele mniej – 22 mln. Warto tutaj zauważyć, że osób, które korzystają tylko z aplikacji bankowych jest już prawie 16 mln.

W raporcie „Polak w świecie bankowości elektronicznej” postanowiliśmy sprawdzić, z czego klienci korzystają częściej – bankowości internetowej czy mobilnej oraz co wpływa na ich wybór.

Kolejna część koncentruje się na dostępnych funkcjonalnościach w aplikacjach mobilnych i bankowości internetowej. Z tego rozdziału dowiecie się, jakie są oczekiwania klientów oraz co by z chęcią dodali do już dostępnych usług.

Ostatni rozdział raportu skupia się wokół najważniejszych cech bankowości oraz przyzwyczajeń Polaków. W tej części analizujemy także, które czynności Polacy realizują w bankowości internetowej, a inne w aplikacji mobilnej.

Serdecznie zapraszamy do lektury,

Zespół Santander Consumer Banku



Kluczowe dane z raportu:

**68%**

Polaków korzysta z bankowości internetowej i mobilnej

**69%**

Polaków częściej korzysta z aplikacji mobilnej banku

**51%**

Woli korzystać z bankowości internetowej ze względu na wygodę np. większy ekran

**52%**

Preferuje korzystać z aplikacji, ponieważ lubi mieć dostęp do bankowości zawsze pod ręką

**82%**

Klientów woli sprawdzać saldo w aplikacji mobilnej

**58%**

Preferuje zmieniać dane w bankowości internetowej

**40%**

Chciałoby dodać do aplikacji bankowej możliwość zbierania punktów i wymianę ich na nagrody

**27%**

Dodałoby do bankowości internetowej przypomnienia o zbliżających się terminach płatności

**65%**

Uważa, że bezpieczeństwo jest najważniejsze przy korzystaniu z bankowości internetowej i mobilnej

Bankowanie z poziomu urządzeń elektronicznych



Nowe technologie znacznie ułatwiły bankowanie i przekształciły je w sposób, który uczynił je bardziej dostępnym, wygodnym i bezpiecznym. Dzięki temu, zarządzanie finansami stało się prostsze i bardziej efektywne, co przekłada się na lepszą jakość obsługi i większą satysfakcję klientów. Zyskali oni stały dostęp do konta i dodatkowych usług, co przyniosło wiele korzyści i usprawnień. Niezależnie czy klient korzysta z aplikacji bankowych czy stron internetowych banku ma możliwość zarządzanie finansami w dowolnym miejscu i czasie, sprawdzanie stanu konta, wykonywanie przelewów, płacenie rachunków i inwestowanie bez konieczności odwiedzania placówki bankowej. Z przeprowadzonego badania wynika, że już 69 proc. Polaków korzysta zarówno z bankowości internetowej, jak i mobilnej. Jednak drugie rozwiązanie jest wykorzystywane częściej. Odpowiedziało tak już blisko 70 proc. respondentów.

Czy korzysta Pan/i z bankowości internetowej, do której loguje się Pan/i **przez stronę internetową banku i/lub z bankowej aplikacji mobilnej?**


68%

Tak, z obu rozwiązań


21%

Tak, z bankowości internetowej, do której loguję się przez stronę banku


11%

Tak, z aplikacji mobilnej banku



Z której usługi korzysta Pan/i częściej?


69%

Z aplikacji mobilnej


23%

Z bankowości internetowej, do której loguję się przez stronę banku

Odpowiedzi nie sumują się do 100. Pominęto odpowiedzi „Inne” oraz „Nie wiem/Trudno powiedzieć”.

Uczestników naszego badania zapytaliśmy o to, dlaczego częściej wybierają bankowość mobilną. Ma ona zdecydowaną przewagę, dlatego też postanowiliśmy zgłębić, co wpływa na ich decyzje. Jak pokazują wyniki, dla ponad połowy osób głównymi powodami są stały dostęp do bankowości z poziomu smartfona oraz łatwiejsze i szybsze

logowanie. Z kolei dla ponad 40 proc. ankietowanych dodatkową korzyścią jest możliwość szybszych płatności w sklepach np. za pomocą BLIKA lub innych płatności zbliżeniowych. Jednocześnie jedna trzecia Polaków wskazuje, że częściej korzysta z aplikacji, ponieważ dzięki niej ma stały podgląd swoich transakcji.

Dlaczego częściej korzysta Pan/i z aplikacji mobilnej banku?



Pytanie wielokrotnego wyboru. Odpowiedzi nie sumują się do 100. Pominęto odpowiedzi „Inne” oraz „Nie wiem/Trudno powiedzieć”.

Powody, dla których częściej korzysta się z aplikacji bankowej zależne są od wielu czynników. Wyniki pokazują, że dla grupy wiekowej 18-29 lat szczególnie ważna jest możliwość szybszych płatności w sklepach. Z kolei dla 30 proc. osób powyżej 60 roku życia zaletą aplikacji są powiadomienia, dzięki którym mogą być na bieżąco.

Wśród 18-29 latków odsetek ten spada do 14 proc. Dla tej grupy istotny jest za to dostęp do usług dodatkowych takich jak zakup biletu na komunikację miejską lub opłata za parking. Na tę odpowiedź wskazała blisko jedna piąta respondentów. Z kolei wśród czterdziestolatków jest to ważne tylko dla 3 proc.

Dlaczego częściej korzysta Pan/i z aplikacji mobilnej banku?

	 18-29	 30-39	 40-49	 50-59	 60+
Z przyzwyczajenia	22%	14%	19%	21%	14%
Logowanie do niej jest łatwiejsze i zajmuje mniej czasu	54%	54%	47%	47%	48%
Lubię mieć dostęp do bankowości zawsze pod ręką	54%	54%	55%	38%	64%
Daje możliwość szybszej płatności w sklepach np. za pomocą BLIKA lub innych płatności zbliżeniowych	45%	47%	35%	52%	28%
Wolę korzystać z mniejszych urządzeń	21%	9%	11%	15%	11%
Nie muszę korzystać z dwóch różnych urządzeń np. w celu wystania przelewu	10%	23%	16%	9%	13%
Lubię być na bieżąco dzięki powiadomieniom w aplikacji	14%	13%	23%	23%	30%
Mam dostęp do usług dodatkowych (np. zakup biletu komunikacji miejskiej, płatność za parking)	18%	9%	3%	12%	6%
Mogę mieć stały podgląd wszystkich moich transakcji	31%	45%	29%	24%	29%

A jak to wygląda z bankowością internetową? Z badania wynika, że większość osób korzysta zarówno z tej formy, jak i aplikacji bankowej. Ale co dokładnie przekonuje klientów do częstszego korzystania ze strony internetowej banku? Jak pokazują dane dla ponad połowy respondentów główną przyczyną takiej odpowiedzi jest wygoda. A dokładniej większy ekran wyświetlania informacji na komputerze oraz łatwiejsze wpisywanie danych na klawiaturze. Ważnym aspektem jest także fakt, że dla wielu bankowość internetowa była

pierwszą nowoczesną formą kontaktu z bankiem i to kontynuują. Dlatego też na drugim miejscu znalazło się przyzwyczajenie – wskazuje tak 47 proc. ankietowanych. Kolejne miejsce zajmuje bezpieczeństwo. 4 na 10 Polaków ma poczucie, że bankowość internetowa jest bezpieczniejsza od aplikacji bankowych. Dla części ankietowanych (21 proc.) jest ona także korzystniejsza, ponieważ uważają, że są tam funkcje niedostępne nigdzie indziej, a często z nich korzystają.

Dlaczego częściej korzysta Pan/i z bankowości internetowej?



Pytanie wielokrotnego wyboru. Odpowiedzi nie sumują się do 100. Pominęto odpowiedzi „Inne” oraz „Nie wiem/Trudno powiedzieć”.

Jak kształtują się wyniki w poszczególnych grupach wiekowych? Wśród osób między 50 a 59 rokiem życia główną przyczyną jest wygoda, czyli większy ekran czy wygodne wpisywanie danych na klawiaturze. Na tę odpowiedź wskazało aż trzy czwarte badanych. Przyzwyczajenie jest istotną przyczyną w każdej grupie wiekowej, jednak najwyższy wynik odnotowano wśród seniorów. Już 6 na 10 osób z tej grupy podało to jako główny

powód. Z kolei niewiele młodszych pięćdziesięciolatek najchętniej wybierali tę odpowiedź – jedynie 17 proc. z nich. Jednocześnie najwyższy odsetek osób, które mają poczucie, że bankowość internetowa jest bezpieczniejsza niż mobilna, występuje wśród trzydziściolatek (49 proc.). Z kolei najchętniej na tę odpowiedź wskazywali dwudziestolatek – jedynie 9 proc. z nich.

Dlaczego częściej korzysta Pan/i z bankowości internetowej?

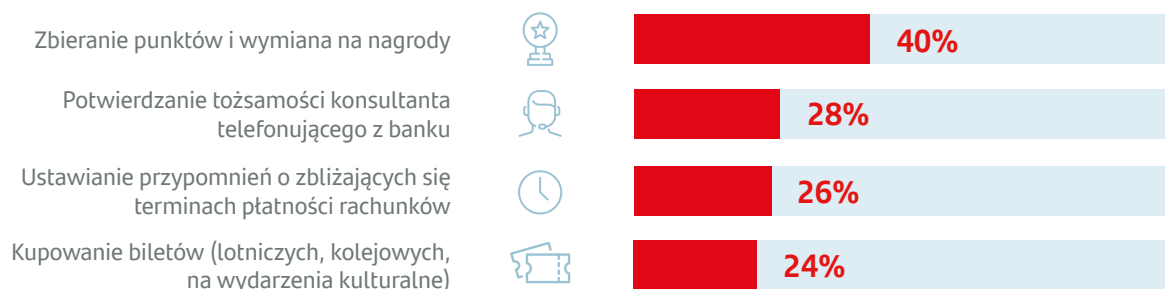
	 18-29	 30-39	 40-49	 50-59	 60+
Z przyzwyczajenia	57%	48%	55%	17%	59%
Są tam funkcje, z których częściej korzystam, a brakuje ich w aplikacji	32%	17%	23%	5%	32%
Nie mam na telefonie miejsca na kolejną aplikację	27%	26%	10%	8%	0%
Wolę korzystać z bankowości, bo jest mi wygodniej (np. ze względu na większy ekran komputera, łatwiejsze wpisywanie danych na klawiaturze)	42%	23%	46%	75%	56%
Postrzegam ją jako bezpieczniejszą	9%	49%	44%	38%	46%
Mam zbyt stary model telefonu, by korzystać z aplikacji	29%	14%	0%	0%	3%

Zarządzanie finansami, ale nie tylko



Banki oferują wiele dodatkowych funkcjonalności, dzięki którym Polacy mogą załatwić szereg działań tylko z poziomu bankowości internetowej lub aplikacji mobilnej. Mimo dostępnych funkcjonalności, postanowiliśmy zapytać ankietowanych, co chcieliby jeszcze dodać do swojej aplikacji bankowej bądź bankowości internetowej. Z przeprowadzonego badania wynika, że 40 proc. badanych chciałoby móc zbierać punkty i wydawać je na nagrody w aplikacji bankowej. Ponadto, w związku z zadaniem o swoje cyberbezpieczeństwo, 28 proc. Polaków z chęcią dodałoby możliwość potwierdzenia tożsamości konsultanta dzwoniącego z banku. Inną wygodną opcją, z której skorzystaliby respondenci jest możliwość ustawienia przypomnień terminów płatności rachunków. Na tę odpowiedź wskazało 26 proc. osób. Aplikacje bankowe gwarantują dostęp do pieniędzy przez cały czas i zawsze mamy je pod ręką. Dlatego jak pokazują wyniki, co czwarty Polak chciałby dodać możliwość kupowania z ich poziomu biletów lotniczych, kolejowych czy na wydarzenia kulturalne. Klienci oczekują także stałego kontaktu z bankiem (20 proc.), możliwości ustawienia celów oszczędnościowych (20 proc.) czy wirtualnego portfela na karty lojalnościowe (19 proc.).

Proszę pomyśleć o **aplikacji mobilnej banku**, z której najczęściej Pan/i korzysta. Jeśli chciałby/aby Pan/i dodać jakąś **funkcję** do tej aplikacji, co by to było?





Pytanie wielokrotnego wyboru. Odpowiedzi nie sumują się do 100. Pominęto odpowiedzi „Inne” oraz „Nie wiem/Trudno powiedzieć”.

Respondenci badania są zgodni, że jeżeli chodzi o dodatkowe funkcje to powinny one być spójne zarówno w aplikacji bankowej, jak i bankowości internetowej. Podobnie jak w przypadku aplikacji, 36 proc. chciałoby zbierać punkty i wymieniać je na nagrody. 27 proc. Polaków z chęcią ustawiłoby w bankowości internetowej przypomnienia o zbliżających się terminach płatności. Ponad jedna czwarta oczekuje opcji potwierdzenia tożsamości konsultanta, który dzwoni z banku. Nieco mniej, bo ponad jedna piąta chce mieć całodobowy kontakt z bankiem.

Podobny odsetek (20 proc.) doceniłoby możliwość ustawienia celów oszczędnościowych. Istnieją jednak udogodnienia, które ankietowani z chęcią zobaczyliby w bankowości internetowej niż mobilnej. Jest to m.in. możliwość umówienia się na wizytę w oddziale banku. Na tę odpowiedź wskazało 22 proc. respondentów. Kolejną funkcjonalnością jest zakup ubezpieczeń – odpowiedziało tak 12 proc. Jeżeli jednak chodzi o zakup biletów np. lotniczych czy na wydarzenia kulturalne, w bankowości internetowej 19 proc. dodałoby taką usługę.

Proszę pomyśleć o **bankowości internetowej**, z której najczęściej Pan/i korzysta. Jeśli chciałby/aby Pan/i dodać do niej jakąś **funkcję**, co by to było?

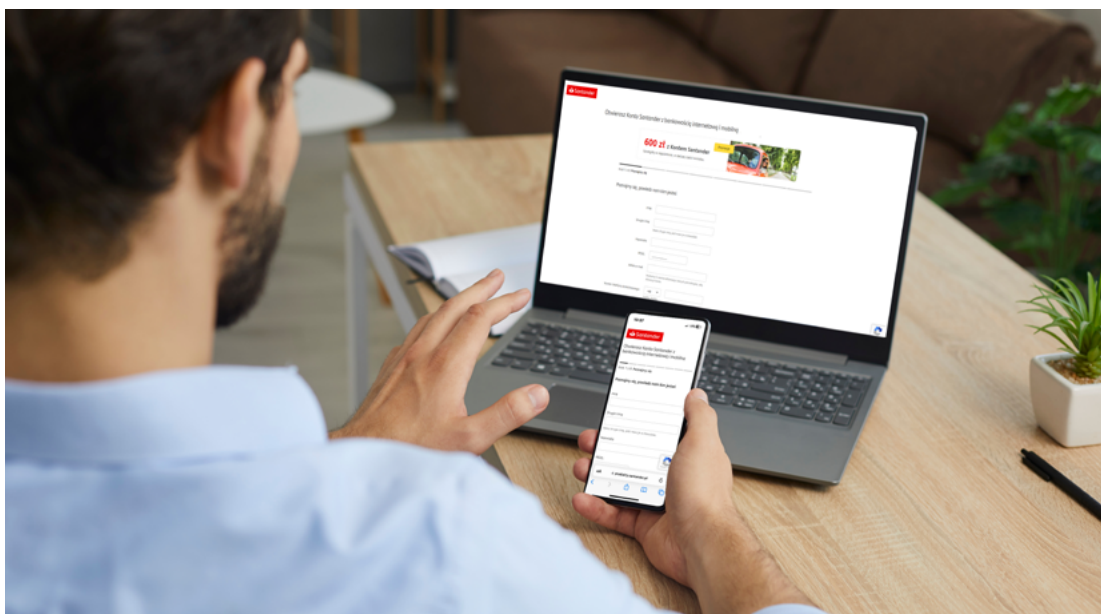




Pytanie wielokrotnego wyboru. Odpowiedzi nie sumują się do 100. Pominięto odpowiedzi „Inne” oraz „Nie wiem/Trudno powiedzieć”.



Wygoda bankowania online



Niezależnie czy klienci wybierają aplikacje bankowe czy też bankowość internetową, są oni zgodni, że najważniejsze w bankowaniu jest bezpieczeństwo. 65 proc. ankietowanych wskazało na tę odpowiedź. Dla 49 proc. badanych kluczowym jest łatwość użytkowania. Z kolei dla ponad jednej czwartej Polaków ważne są dostępne funkcjonalności, intuicyjność, a także prosty język komunikowania się. Uzyskane wyniki wskazują, że klientom zależy na transparentnej i przejrzystej komunikacji, która pomaga w odnalezieniu się w niejednokrotnie skomplikowanym świecie bankowym.

Co jest dla Pana/i najważniejsze w korzystaniu bankowości internetowej i/lub bankowej aplikacji mobilnej?


65%

Bezpieczeństwo


21%

Stabilność


49%

Łatwość użytkowania


17%

 Łatwość kontaktu z bankiem
(na czacie lub wideo)

29%

Dostępne funkcjonalności


9%

Estetyka


27%

Intuicyjność


8%

 Dostosowanie wyglądu do moich
potrzeb (kolor, wielkość czcionki,
ekran startowy)

24%

Prosty język komunikowania się


7%

Spersonalizowane oferty

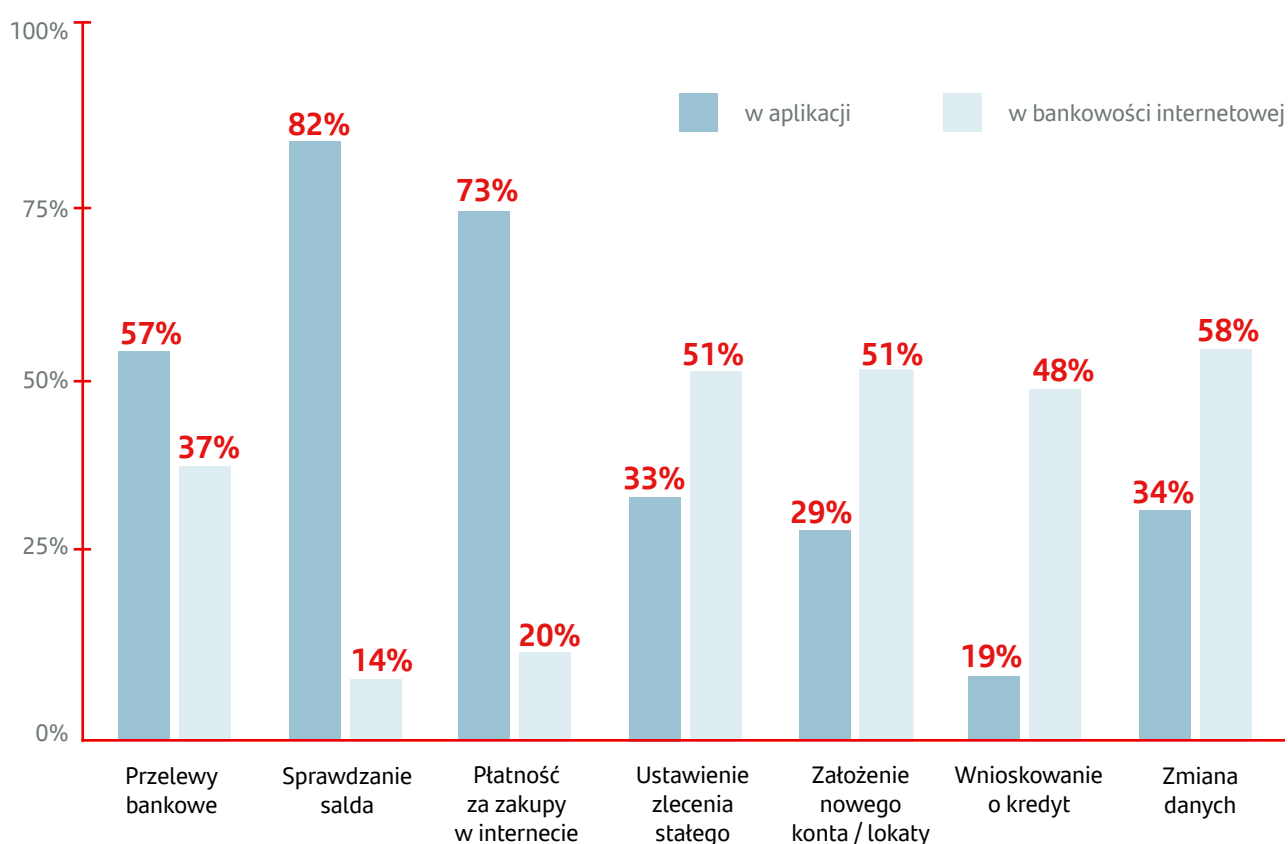
Pytanie wielokrotnego wyboru. Odpowiedzi nie sumują się do 100. Pominięto odpowiedzi „Inne” oraz „Nie wiem/Trudno powiedzieć”.

Polacy aktywnie korzystają zarówno z bankowości internetowej, jak i mobilnej. Aplikacje mobilne są szczególnie wykorzystywane przy załatwianiu szybkich spraw i codziennych transakcji. Z kolei strona internetowa banku preferowana jest przez klientów przy bardziej formalnych działaniach. Ponad 80 proc. ankietowanych wskazało, że w wersji mobilnej woli sprawdzać saldo. Kolejną najpopularniejszą funkcją są płatności za zakupy w internecie. Na tę odpowiedź wskazało 73 proc.

badanych. Co drugi ankietowany woli także realizować przelewy bankowe w aplikacji mobilnej.

Bankowość internetowa jest wykorzystywana przez blisko 60 proc. Polaków w celu zmiany danych. Ponad połowa z nich preferuje także w tej formie ustawiać zlecenia stałe oraz zakładać nowe konto lub lokatę. Innym działaniem, które przeważa w tym kanale jest wnioskowanie o kredyt. Uznało tak 48 proc. respondentów.

Które działania woli Pan/i wykonywać w aplikacji bankowej, a które w bankowości internetowej?



Pytanie wielokrotnego wyboru. Odpowiedzi nie sumują się do 100. Pominięto odpowiedzi „Inne” oraz „Nie wiem/Trudno powiedzieć”.

Dane z badania wskazują, że im młodszy klient, tym jest on bardziej online i woli wykonywać zadanie w aplikacji mobilnej, również te bardziej formalne. Z kolei bankowość internetowa jest głównym kanałem dla seniorów. Większość z nich to właśnie w ten sposób załatwia wszystkie sprawy bankowe. Aż 92 proc. osób w wieku

18-29 lat wykorzystuje aplikacje mobilnej do płacenia w internecie. Wśród nich także 80 proc. realizuje w ten sposób przelewy bankowe. Ten odsetek spada z wiekiem i wśród osób powyżej 60 roku życia 64 proc. wybiera już bankowość internetową do realizacji tego zadania.

Które działania woli Pan/i wykonywać w aplikacji bankowej, a które w bankowości internetowej?

		 18-29	 30-39	 40-49	 50-59	 60+
Przelewy bankowe	W aplikacji	80%	66%	55%	53%	33%
	W bankowości internetowej	16%	26%	39%	40%	64%
Sprawdzanie salda	W aplikacji	89%	84%	81%	81%	75%
	W bankowości internetowej	7%	8%	18%	16%	21%
Płatność za zakupy w internecie	W aplikacji	92%	79%	72%	74%	48%
	W bankowości internetowej	4%	14%	21%	17%	42%
Ustawienie zlecenia stałego	W aplikacji	46%	42%	34%	24%	17%
	W bankowości internetowej	35%	42%	50%	57%	70%
Założenie nowego konta lub lokaty	W aplikacji	44%	36%	32%	25%	7%
	W bankowości internetowej	38%	42%	50%	53%	75%
Wnioskowanie o kredyt	W aplikacji	28%	25%	18%	18%	8%
	W bankowości internetowej	46%	46%	49%	47%	54%
Zmiana danych	W aplikacji	42%	40%	37%	34%	16%
	W bankowości internetowej	51%	50%	54%	59%	76%

Zakończenie

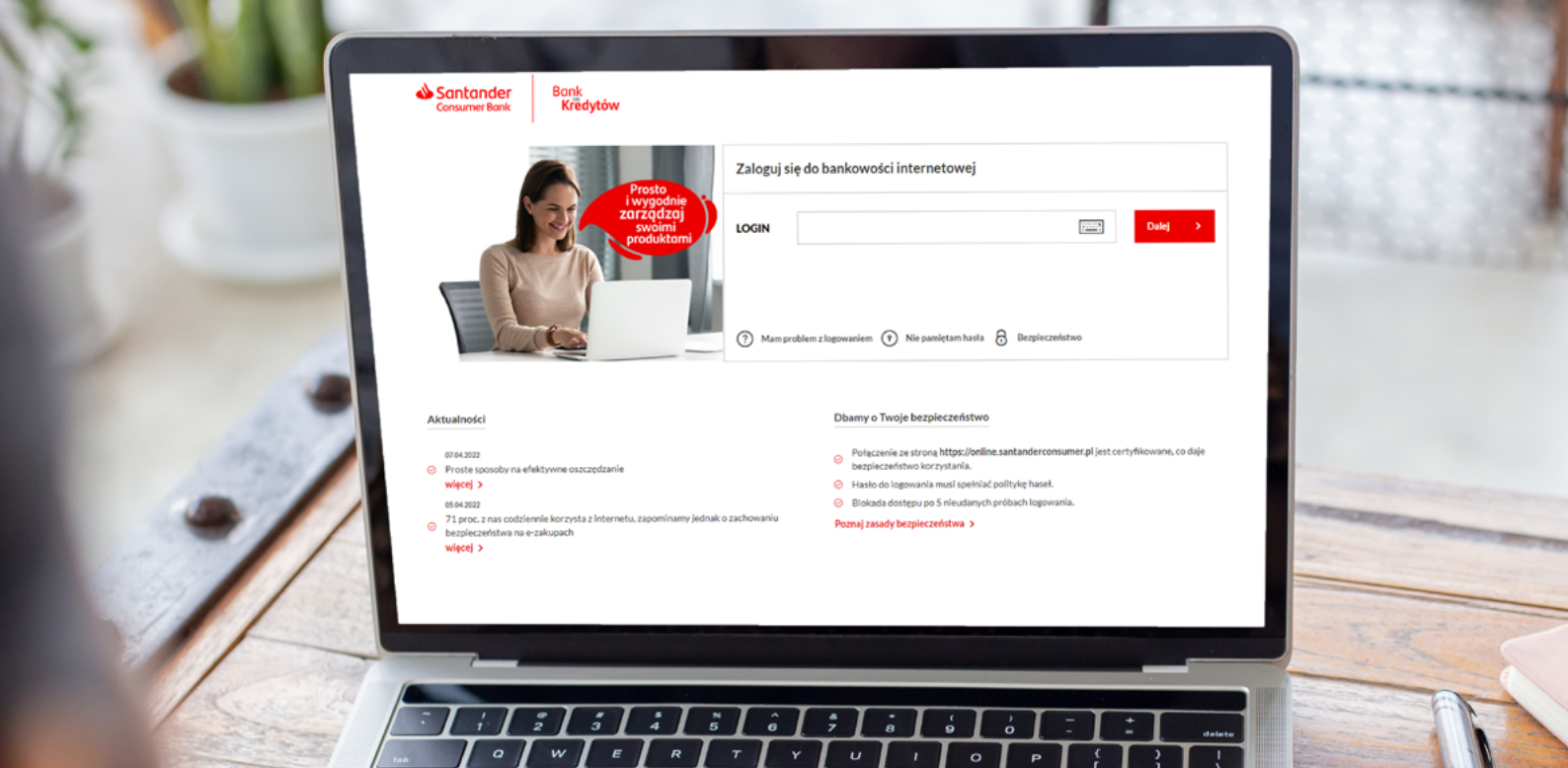


Nowoczesna bankowość jest popularna wśród Polaków. Korzystają oni zarówno z bankowości internetowej oraz aplikacji mobilnych. Wielu z nich docenia stały dostęp do swoich finansów oraz możliwość realizowania wielu działań bez odwiedzania placówki bankowej. Klienci z poziomu smartfona doceniają szczególnie sprawdzanie salda oraz płatności mobilne. Z kolei ze strony internetowej korzystają z przyzwyczajenia oraz ze względu na wygodę.

Mimo wielu dostępnych funkcjonalności. Polacy dodaliby do swojej bankowości mobilnej i internetowej dodatkowe usługi, również zwiększające ich cyberbezpieczeństwo. Dla większości Polaków najważniejsze w korzystaniu z bankowości jest bezpieczeństwo oraz prosta komunikacja.

Wielu Polaków ma swoje preferencje w zakresie realizowania różnych działań zarówno w aplikacji mobilnej, jak i bankowości internetowej. Młodszy respondenci są bardzo otwarci na nowoczesne rozwiązania i większość spraw wolą załatwiać z poziomu smartfona. Z kolei im starsi ankietowani tym częściej wybierają bankowość internetową.

Raport prezentuje podejście społeczeństwa do bankowości elektronicznej. Wyniki pokazują, że stała się ona nieodzownym elementem zarządzania budżetem i coraz więcej klientów staje się „mobile only”.



Informacja o badaniu

Badanie zostało zrealizowane na zlecenie Santander Consumer Banku – banku od kredytów metodą telefonicznych, standaryzowanych wywiadów kwestionariuszowych wspomaganych komputerowo (CATI), przeprowadzonych przez Instytut Badań Rynkowych i Społecznych (IBRiS) w dniach 8 - 23 kwietnia 2024 r. W badaniu wzięła udział reprezentatywna grupa dorosłych Polaków korzystających z bankowości elektronicznej. Próba n = 1000.

Santander Consumer Bank – bank od kredytów jest jednym z liderów rynku consumer finance w Polsce. Oferuje klientom szeroki zakres produktów obejmujący kredyty gotówkowe, kredyty na nowe i używane samochody, kredyt celowy oraz internetowy limit odnawialny, karty kredytowe oraz lokaty i rachunki oszczędnościowe. Produkty dystrybuowane są online oraz poprzez sieć oddziałów, salony i komisje samochodowe, sklepy i punkty usługowe.

Więcej na <http://www.santanderconsumer.pl>