

Finansowy Barometr ING

Raport ING o bankowości mobilnej i płatnościach online 2018

Karol Pogorzelski, Miłosz Gromski

Lipiec 2018



Wprowadzenie

Z poprzednich edycji badania „Finansowy Barometr ING” dowiedzieliśmy się, że Polacy są jednymi z najaktywniejszych użytkowników bankowości mobilnej w Europie. Powoli stajemy się też społeczeństwem bezgotówkowym. W tej edycji badania zdecydowaliśmy się pójść o krok dalej i sprawdzić, jak dokładnie używamy różnych urządzeń, zarówno tych mobilnych jak i bardziej tradycyjnych (komputer osobisty, laptop) do załatwiania spraw bankowych. Wyniki sugerują, że smartfon nie stał się dla nas centrum wszystkich czynności związanych z pieniędzmi. Chętnie sprawdzamy na nim saldo i ostatnie transakcje. Coraz częściej wykorzystujemy go też do płacenia BLIKiem. Ale gdy mamy na poważnie zająć się budżetem domowym: opłacić rachunki oraz zrobić potrzebne przelewy – siadamy raczej do komputera. Gdy zaś chcemy wziąć kredyt lub ulokować większą kwotę udajemy się po poradę do oddziału.

Główne wnioski z raportu

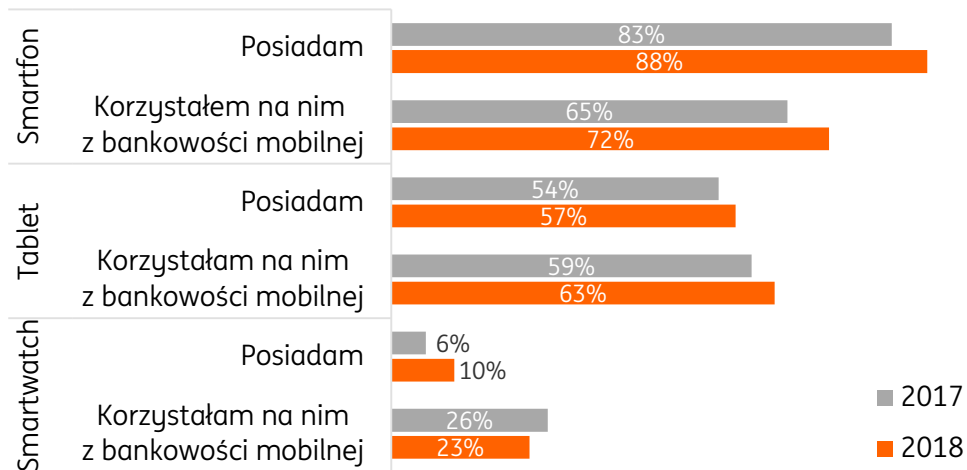
Karol Pogorzelski
ekonomista ING Bank Śląskiego

- 1. Bankowość mobilna wciąż się rozwija** – jeszcze nie osiągnęła punktu nasycenia. W porównaniu z ubiegłym rokiem, zarówno w Polsce, jak i w innych badanych krajach, więcej osób posiada urządzenia mobilne oraz częściej korzysta na nich z usług bankowych.
- 2. Opłacanie rachunków oraz wykonywanie przelewów wciąż najczęściej realizujemy na komputerze osobistym.** Polacy korzystają z tego narzędzia częściej niż mieszkańcy innych krajów Europy, mimo że bankowość mobilna w naszym kraju jest bardziej popularna.
- 3. W Europie dominującym sposobem płatności za zakupy w internecie jest Paypal. W Polsce ta usługa nie zyskała dużej popularności. Zamiast tego korzystamy najchętniej z tzw. szybkich przelewów online.** Coraz większą popularnością cieszy się bankowy BLIK, ale użytkownicy najchętniej wykorzystują do płacenia za zakupy dokonane na urządzeniach mobilnych.

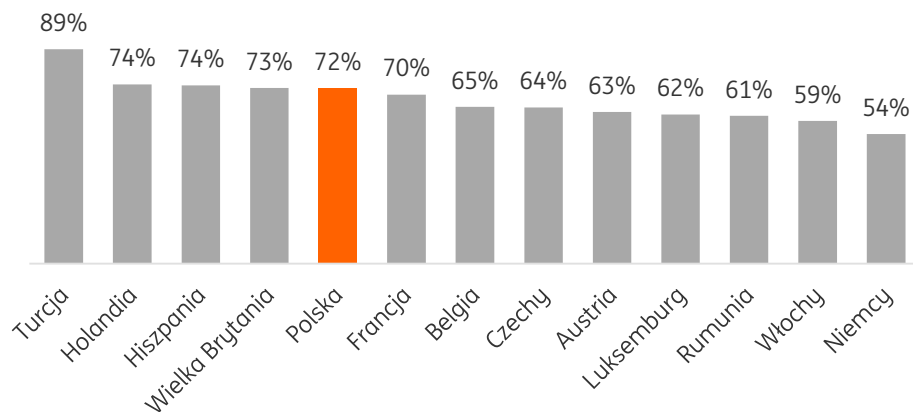
Bankowość mobilna

Korzystanie z bankowości mobilnej

Czy kiedykolwiek wykonywałaś operacje bankowe za pomocą z następujących urządzeń:



Osoby, które kiedykolwiek wykonały operację bankową za pomocą smartfona

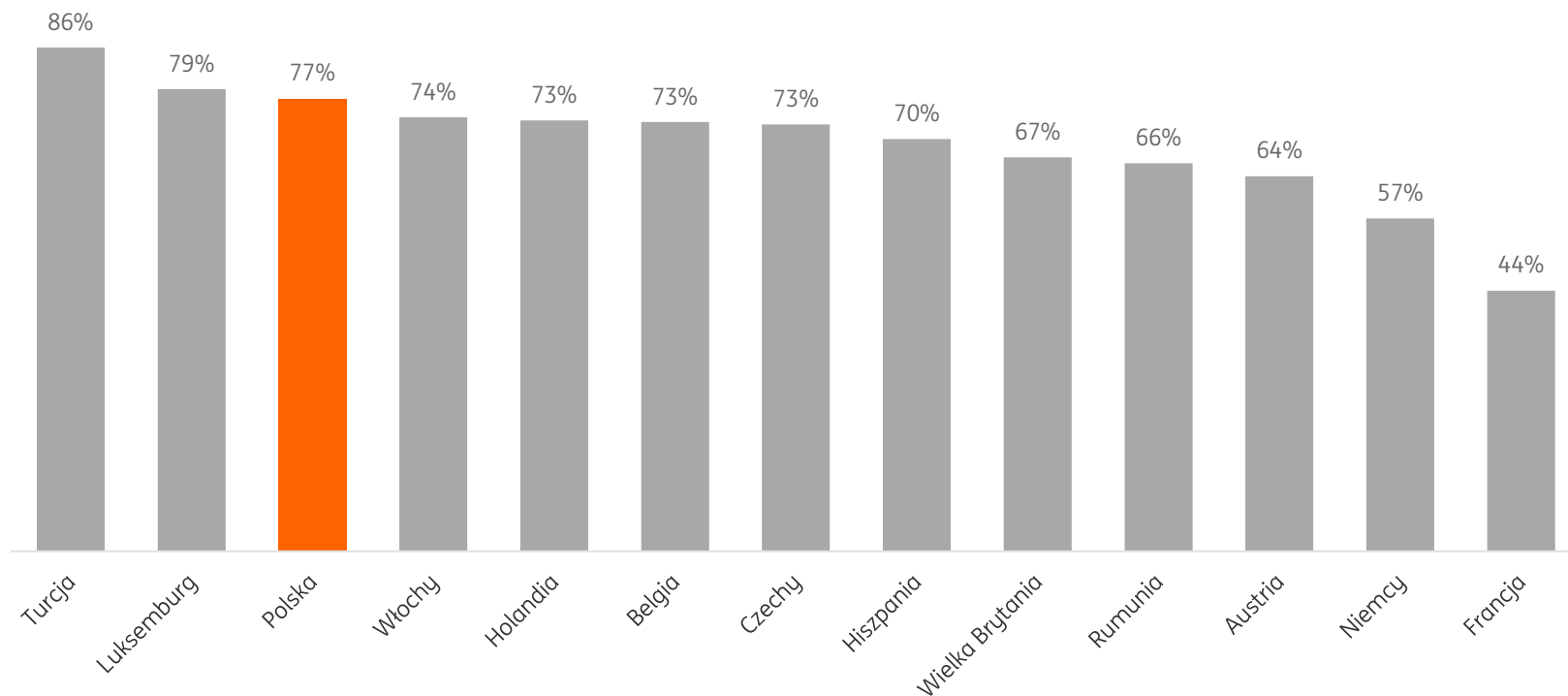


- Rośnie liczba użytkowników bankowości mobilnej w Polsce - korzysta z niej już 72% użytkowników smartfonów, w porównaniu do 65% w ubiegłym roku. Wynika to nie tylko z przyrostu liczby posiadaczy urządzeń mobilnych, ale także aktywizacji osób dotąd nie korzystających z aplikacji banków.
- W porównaniu z innymi krajami, które wzięły udział w badaniu, użytkownicy smartfonów z Polski chętniej korzystają z bankowości mobilnej (61% przeciętnie w Europie).
- Choć bankowość mobilna kojarzy się głównie ze smartfonami, chętnie korzystają z niej także użytkownicy tabletów (63%).

Wygoda bankowości mobilnej

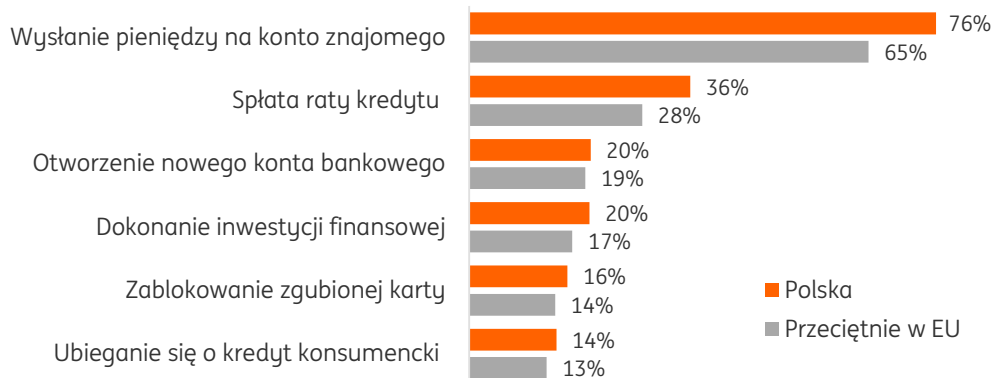
- Duża popularność bankowości mobilnej w Polsce może wynikać z wysokiego odsetka Polaków (posiadających urządzenia mobilne), którzy w bankowości mobilnej cenią sobie wygodę (77%). Ta liczba nabiera lepszego kontekstu, gdy porównamy ją z odpowiedziami z takich krajów jak Francja czy Niemcy, gdzie taką deklarację składa odpowiednio tylko 44% i 57% użytkowników

Cenię wygodę bankowości mobilnej

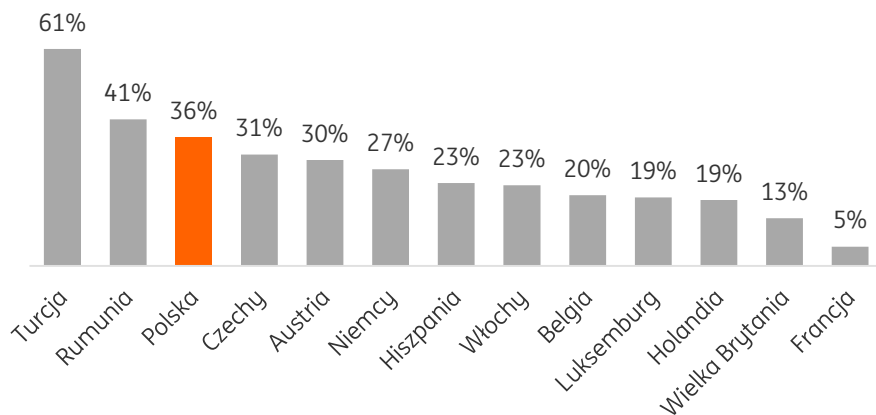


Do czego używamy bankowości mobilnej

Czy kiedykolwiek wykorzystasteś bankowość mobilną do poniższych czynności?



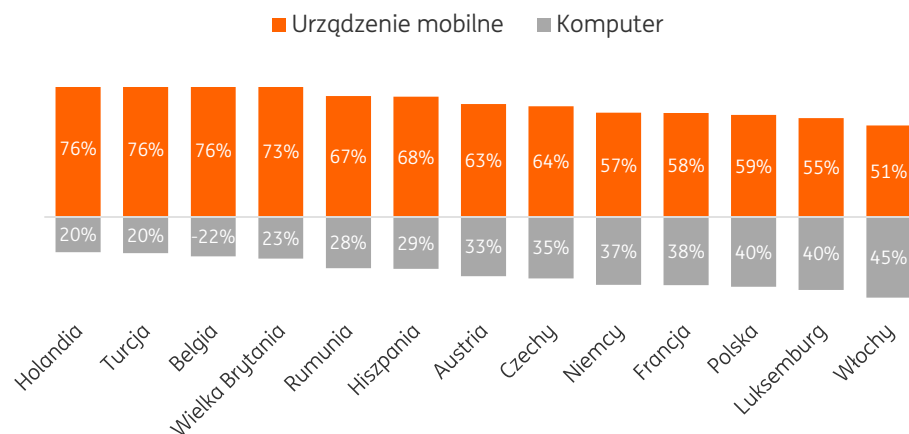
Osoby korzystające z bankowości mobilnej, którym zdarzyło się spłacić za jej pomocą ratę kredytu



- O dużej popularności i pozytywnym odbiorze bankowości mobilnej w Polsce świadczy także większa aktywność polskich użytkowników, którzy ponadprzeciętnie często wykonują operacje bankowe za pomocą urządzeń mobilnych.
- Najpopularniejszą czynnością wykonywaną w bankowości mobilnej jest wykonywanie przelewów, jednak grupie najaktywniejszych użytkowników zdarza się też załatwiać za jej pomocą bardziej nietypowe sprawy finansowe np. spłacić ratę kredytu hipotecznego, otworzyć nowe konto czy dokonać inwestycji lub zastrzec kartę.

W Polsce komputery mają się dobrze

Jakiego typu urządzenie używałeś kiedy ostatnio sprawdzałeś saldo rachunku lub ostatnich transakcji? *



Osoby, które korzystały z komputera wykonując ostatnio poniższe czynności *



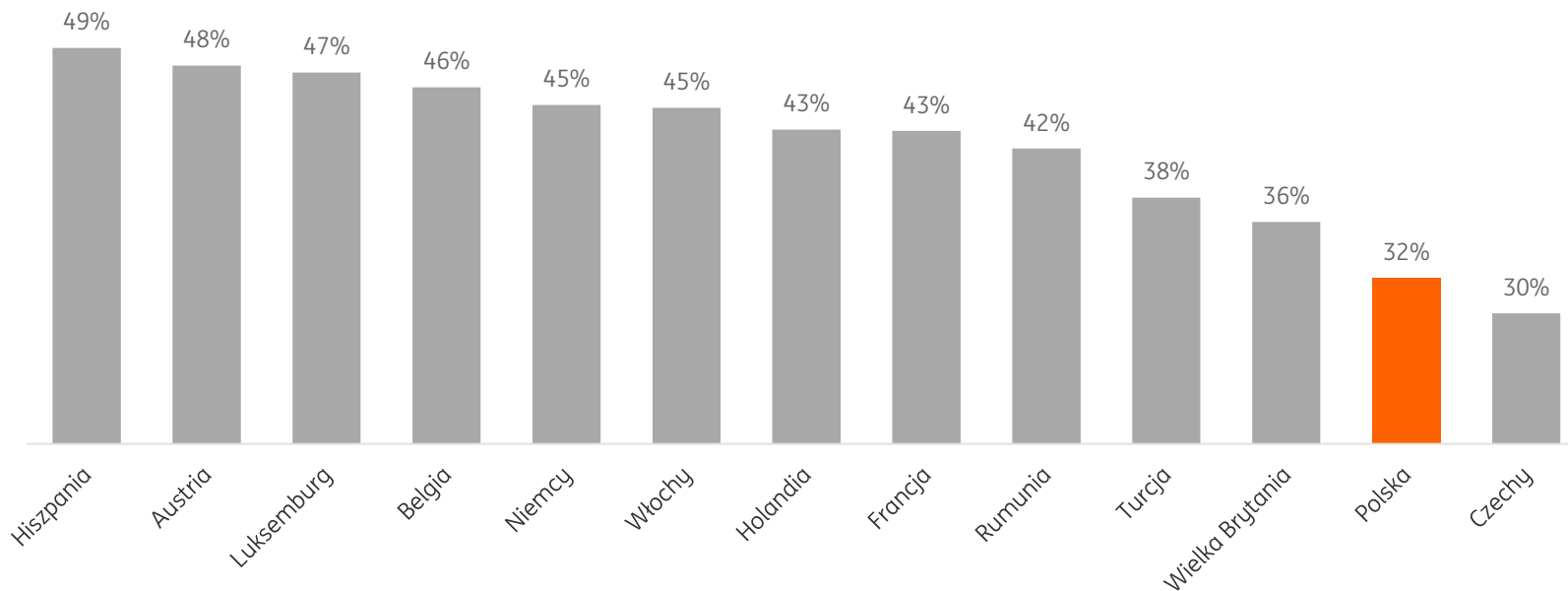
- Duża popularność bankowości mobilnej w Polsce nie oznacza, że Polacy porzucili komputery. 40% użytkowników bankowości mobilnej przyznaje, że w ostatnim czasie sprawdzało saldo na swoim koncie korzystając z PC. To jeden z najwyższych odsetków wśród badanych krajów.
- Polacy korzystający z bankowości mobilnej przyznają, że zdarzyło im się użyć ostatnio komputera także przy innych operacjach finansowych – np. opłacając rachunek (67%) czy wysyłając przelew (51%). W każdym z tych przypadków Polacy sięgali po komputer chętniej niż przeciętnie mieszkańcy badanych krajów.

* Osoby korzystające z bankowości mobilnej

Polacy rzadko korzystają z bankowości mobilnej w domu

- Wyniki badania sugerują, że większość Polaków – chociaż ceni sobie bankowość mobilną – nie traktuje jej jako zastępstwo bankowości internetowej (dostępnej przez komputer), ale raczej jej uzupełnienie.
- Tylko co trzeci użytkownik bankowości mobilnej z Polski używał jej ostatnio w domu (32%). To drugi najniższy odsetek uzyskany w badaniu – mieszkańcy 11 z 13 krajów objętych badaniem częściej od Polaków korzystali z usług banku na urządzeniu mobilnym w domu (przeciętnie 41%).

Kiedy ostatnio korzystałem z bankowości mobilnej byłem w domu

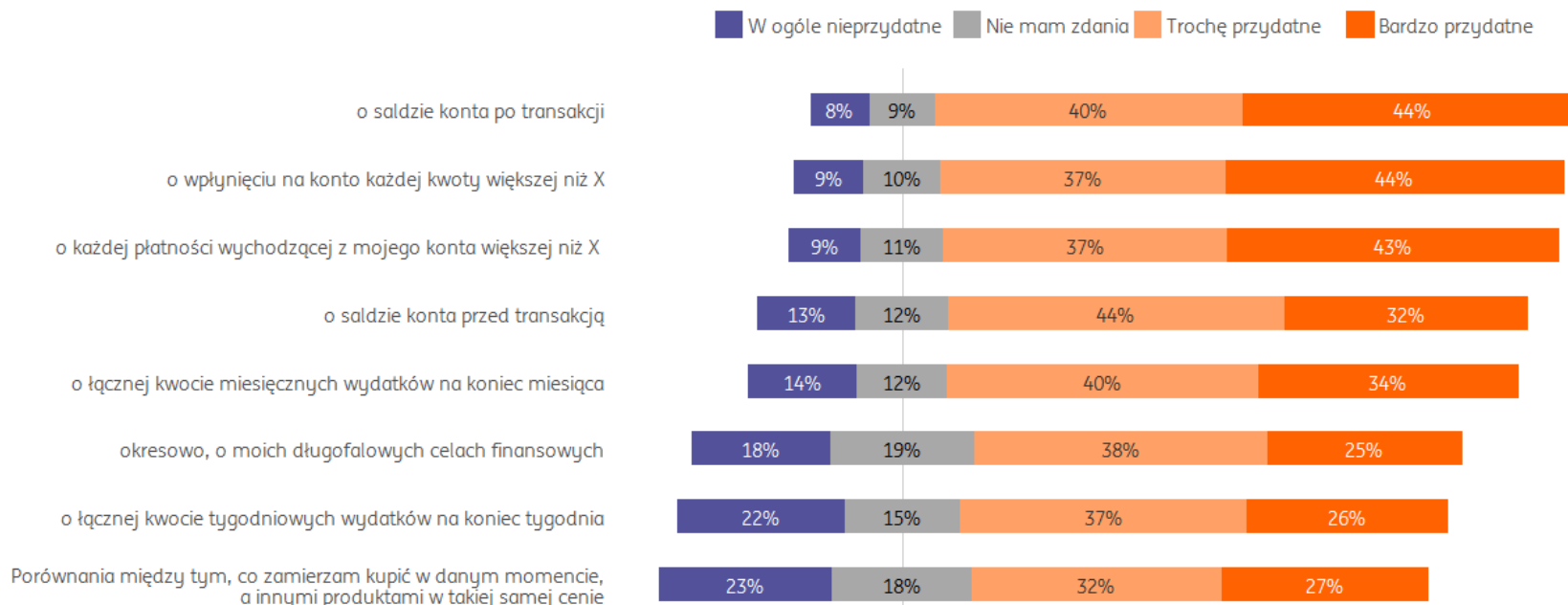


Przydatność powiadomień

- Jedną z zalet bankowości mobilnej jest możliwość łatwego monitorowania wydatków, dzięki otrzymywaniu na smartfonie powiadomień o operacjach finansowych. Polacy za najbardziej użyteczne uważają te, które po każdej transakcji informują o saldzie konta (84%), wpłynięciu kwoty większej niż określona wartość (81%) lub płatności wychodzącej powyżej danej (80%).
- Za mniej wartościowe Polacy uznają powiadomienia informujące o ich finansach w dłuższym okresie np. o długofalowych celach finansowych, czy kwocie miesięcznych lub tygodniowych wydatków.

Gdyby chciał(a) Pan/Pani dokładniej monitorować wydatki, na ile użyteczne byłyby następujące powiadomienia bankowości mobilnej:

Pytanie zadawane mieszkańcom Polski. Próba 1023 osoby

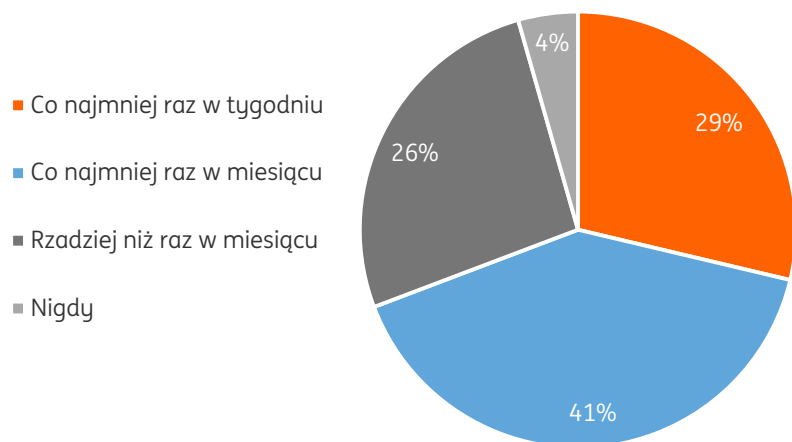


Płatności online

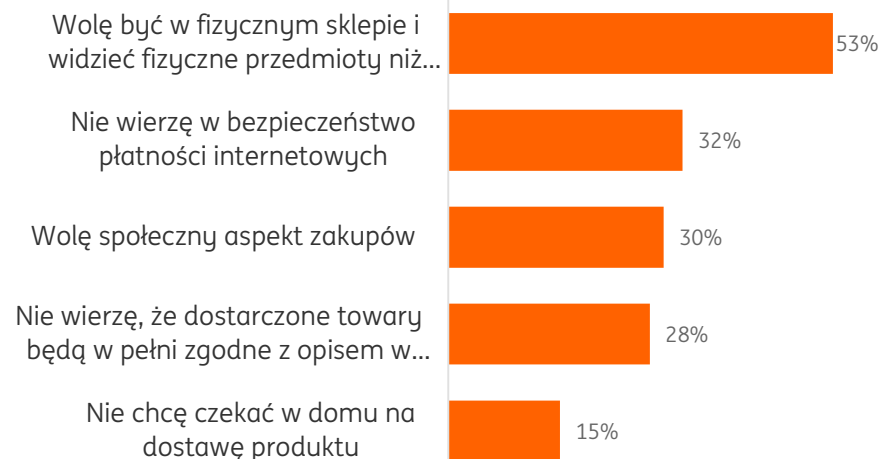
Zakupy przez internet

- Polacy nie wyróżniają się na tle innych badanych krajów pod względem częstotliwości zakupów online. Większość robi zakupy w internecie co najmniej raz w miesiącu (70%), w tym 29% co najmniej raz w tygodniu.
- Mieszkańcy badanych krajów, którzy nie decydują się na zakupy online, najczęściej wskazują, że wolą być w fizycznym sklepie i widzieć przedmioty które mają kupić (53%). Stosunkowo często ich wątpliwość wzbudza także bezpieczeństwo płatności internetowych (32%) oraz obawa czy dostarczone towary będą zgodne z opisem w sklepie internetowym (15%).

Jak często kupowałeś towary lub usługi przez internet w ciągu ostatnich 12 miesięcy? (Polska)



Jakie są powody, dla których nie chcesz kupować towarów lub usług przez internet? *

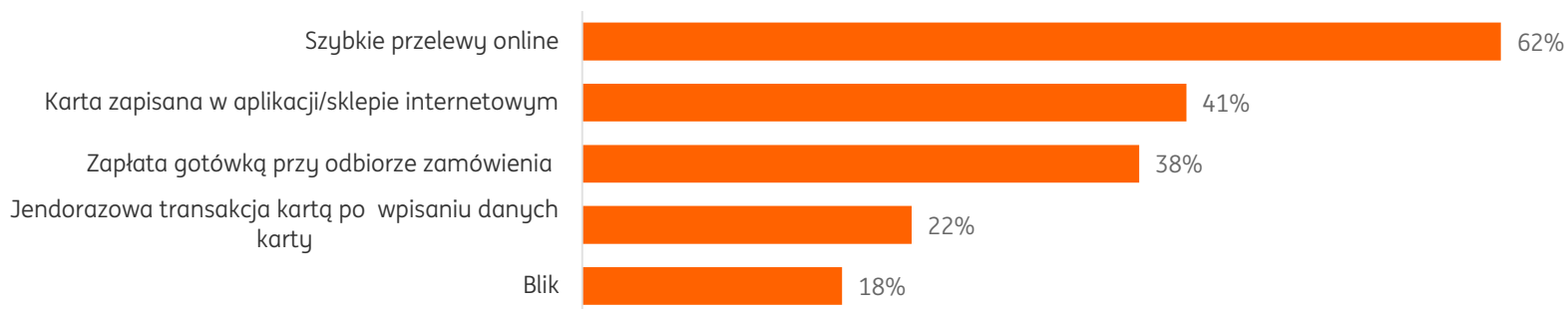


* Osoby, które nie kupują przez internet (przeciętnie w Europie)

Najpopularniejsze metody płatności

- Najpopularniejszą metodą płatności w Polsce są tzw. szybkie przelewy. W okresie poprzedzającym badanie skorzystało z nich blisko dwie trzecie Polaków płacących za towary lub usługi w internecie (62%). W dalszej kolejności według popularności Polacy płacili kartą zapisaną w aplikacji / w sklepie internetowym (41%) oraz gotówką przy odbiorze zamówienia (38%). Warto zwrócić uwagę, że płatność BLIK wybrał blisko co piąty badany (18%).
- W większości badanych krajów respondenci najczęściej płacili za pośrednictwem usługi PayPal (6 z 13 badanych krajów). Polska jest jednym krajem, gdzie dużą popularność mają szybkie przelewy.

Czy korzystałeś z którejkolwiek z tych opcji płatności, aby zapłacić za towary lub usługi w ciągu ostatniego miesiąca? (Polska)



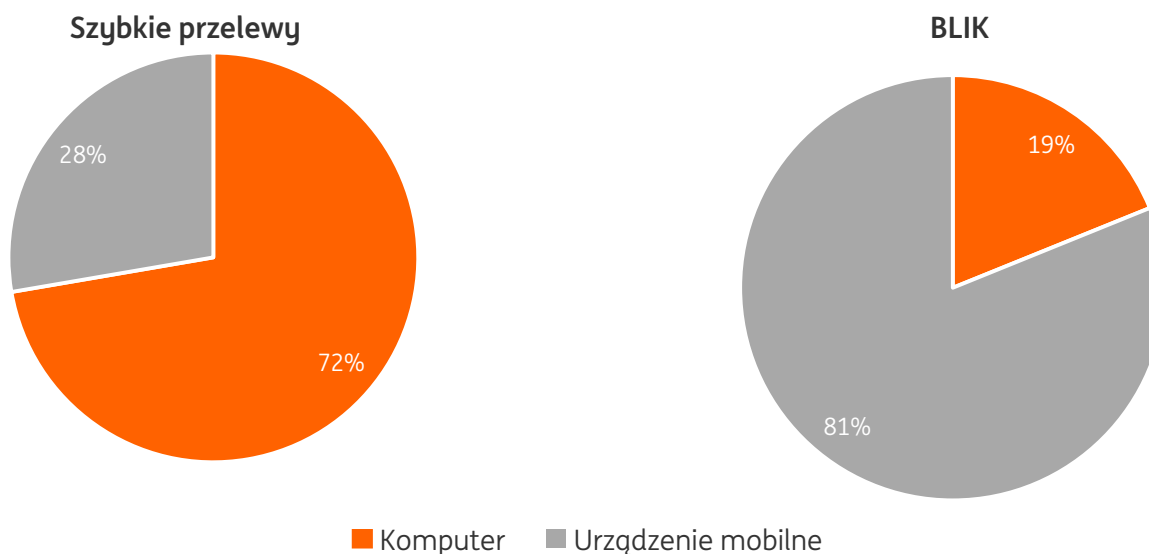
Najpopularniejsze metody płatności w poszczególnych krajach

| Austria | Belgia | Francja | Niemcy | Włochy | Luksemburg | Holandia | Polska | Rumunia | Hiszpania | Turcja | Wielka Brytania | Czechy |
|------------------------------------|--------|-----------------------------------|--------|--------|------------------------------------|----------|------------------|-------------------------------|-----------|------------------------------------|-----------------|-------------------------------|
| Karta zapisana w sklepie/aplikacji | PayPal | Karta zapisana w koncie/aplikacji | PayPal | PayPal | Karta zapisana w sklepie/aplikacji | PayPal | Szybkie przelewy | Zapłata gotówką przy odbiorze | PayPal | Transakcja po podaniu danych karty | PayPal | Zapłata gotówką przy odbiorze |

Zakupy online na komputerze i urządzeniu mobilnym

- Jeśli spojrzymy na podział metod płatności ze względu na preferowane urządzenie, okaże się że użytkownicy wybierają szybkie przelewy najczęściej gdy robią zakupy na komputerze (72%), natomiast płatności BLIK, gdy używają urządzenia mobilnego (81%). Taki podział preferowanych kanałów wskazuje, że użytkownicy wolą realizować proces kupna i płatności na jednym urządzeniu – w przypadku szybkich przelewów na komputerze (przyjaźniejszy proces realizacji transakcji na dużym ekranie), a w przypadku płatności BLIK na smartfonie (do realizacji transakcji jest wymagana aplikacja mobilna banku).

Jakiego urządzenia używałeś, kiedy ostatni raz korzystałeś z tych metod płatności przy zakupach przez internet?

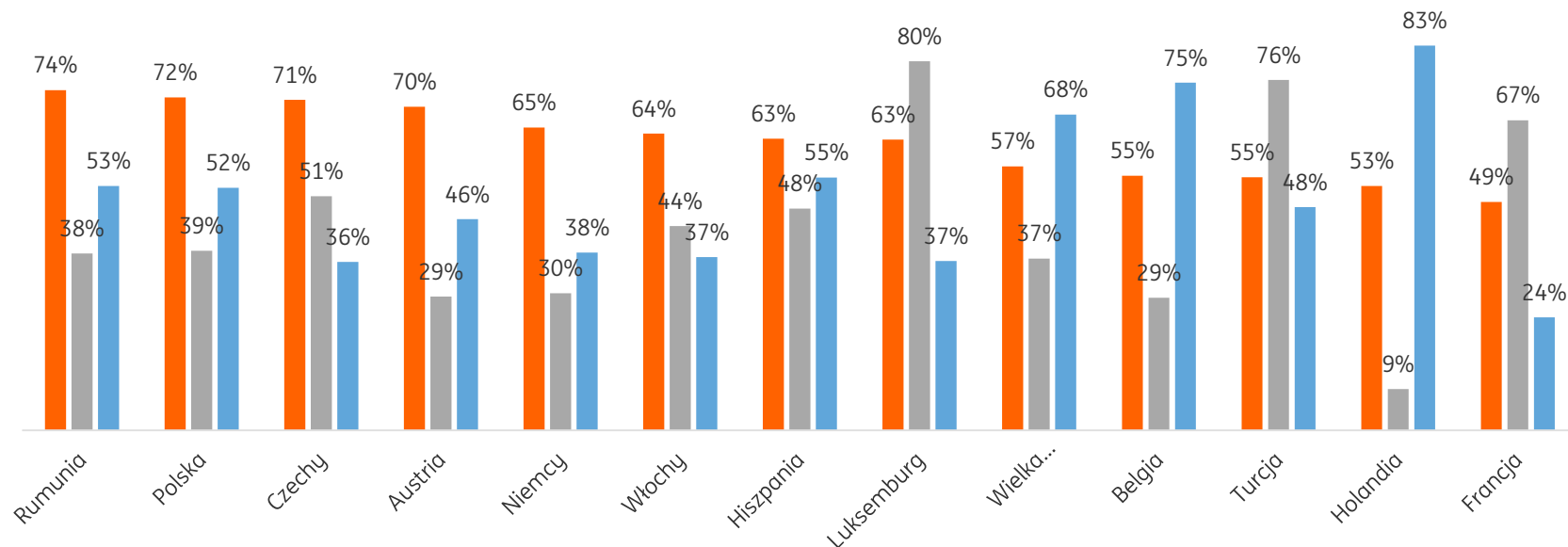


Najpopularniejsze sposoby płatności w zwykłych sklepach

- W tradycyjnych „fizycznych” sklepach w Polsce nadal dominująca metodą płatności jest gotówka – w okresie poprzedzającym badanie w ten sposób zapłaciło 72% – był to drugi najwyższy odsetek wśród 13 krajów, które wzięły udział w badaniu. W dalszej kolejności Polacy wybierali płatności kartą debetową (52%) oraz kredytową (39%).
- W Luksemburgu, Wielkiej Brytanii, Belgii, Turcji i Francji mieszkańcy najchętniej płacą kartami, w Rumunii, Polsce, Czechach, Niemczech, Austrii, Włoszech i Hiszpanii najchętniej wybraną formą płatności pozostaje gotówka.

Czy korzystałeś z którejkolwiek z tych opcji płatności, aby zapłacić za towary lub usługi w sklepie w ciągu ostatnich 7 dni?

■ Gotówka ■ Karta kredytowa ■ Karta debetowa



O badaniu



Finansowy Barometr ING

- Międzynarodowe badanie Grupy ING prowadzone w od 2011 roku, 3 razy do roku.
- Bada zachowania i postawy konsumentów wobec zagadnień finansowych w Polsce i na świecie
- Każda edycja koncentruje się na innym obszarze finansów

Obecna edycja badania

- Przeprowadzona w 13 krajach: Polska, Austria, Belgia, Czechy, Francja, Hiszpania, Holandia, Luksemburg, Niemcy, Rumunia, Turcja, Wielka Brytania, Włochy
- Próba badawcza: 12 799 respondentów, 1023 z Polski. Próba reprezentatywna ze względu na wiek, płeć oraz region zamieszkania.
- Wykonawca badania: IPSOS
- Czas realizacji: marzec-kwiecień 2018
- Metoda badawcza: wywiady kwestionariuszowe wspomagane komputerowo (CAWI)

Więcej informacji na temat prezentacji i badania chętnie udzielą:

Karol Pogorzelski

ekonomista ING

karol.pogorzelski@ingbank.pl

tel. 22 820 4891

Miłosz Gromski

menadżer ds. komunikacji ING

milosz.gromski@ingbank.pl

tel. 22 820 4093