

Przyszłość bankowości

Finansowy Barometr ING – międzynarodowe badanie ankietowe

Karol Pogorzelski

Czerwiec 2019



Wprowadzenie

Kiedy 7 lat temu rozpoczęliśmy badania w ramach Finansowego Barometru ING bankowość mobilna dopiero rozpoczynała swoją ekspansję. Głównym sposobem załatwiania spraw finansowych był komputer osobisty z dostępem do internetu lub wizyta w jednym z (jeszcze) licznych oddziałów banków. Obecnie bankowość mobilna jest czymś oczywistym. Z usług finansowych korzystamy tak jak jest nam wygodnie, czyli najczęściej na smartfonie, komputerze lub tablecie. Wizyty w oddziale składamy w zasadzie już tylko w wyjątkowych sytuacjach.

Sukces mobilnej bankowości rodzi pytanie „co dalej?”. Trudno sobie bowiem wyobrazić, aby usługi finansowe stały się jeszcze bardziej dostępne. Naszym zdaniem, przyszłość bankowości to po pierwsze szybsze i bezpieczniejsze logowanie się za pomocą biometrii, po drugie wsparcie sztucznej inteligencji przy podejmowaniu decyzji finansowych a po trzecie otwarcie dostępu do danych bankowych na wniosek klienta zewnętrznym podmiotom (fintechom). O to wszystko zapytaliśmy respondentów tegorocznego Finansowego Barometru ING.

Karol Pogorzelski
ekonomista ING Banku Śląskiego

Główne wnioski z raportu

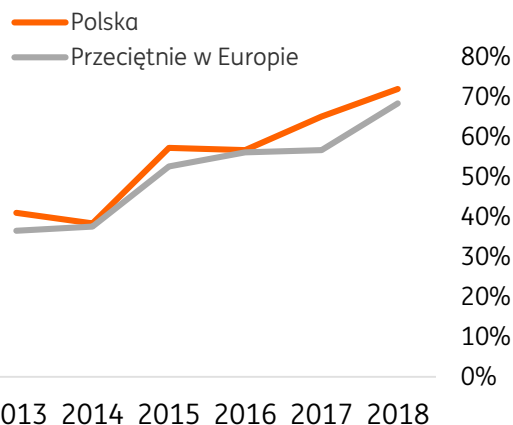
- 1. Niewiele osób słyszało o otwartej bankowości i jeszcze mniej postrzega ją jako użyteczną.** Tylko 36% Polaków i 32% mieszkańców Europy jest świadomych, że banki mogą na wniosek klienta udostępnić jego konto zewnętrznym podmiotom. Jeszcze mniejszy odsetek osób (odpowiednio 22 i 27%) postrzega taką możliwość jako użyteczną. Inną barierą rozwoju otwartej bankowości jest to, że perspektywa dzielenia się danymi finansowymi budzi u ludzi silną niechęć.
- 2. 27% Polaków deklaruje, że loguje się do banku za pomocą odcisku palca. Barierą dalszego upowszechnienia się biometrii jest to, że nie jest ona postrzegana jako szczególnie bezpieczna.** Najszerzym zaufaniem (81% Polaków) cieszy się dwustopniowe uwierzytelnianie a następnie silne hasło (74% Polaków). Dopiero na trzecim miejscu jest rozpoznawanie odcisków palców (71% Polaków uważa je za bezpieczne). Tym niemniej, tylko 29% Polaków (najmniej z 15 badanych społeczeństw) uważa, że w czasach przed internetem banki były bardziej bezpieczne niż obecnie.

82% Polaków nie oczekuje nic więcej od bankowości mobilnej

- Już w ubiegłym roku, niespełna 70% mieszkańców Europy i 72% Polaków deklarowało, że korzysta z bankowości mobilnej. Czyli z mniejszą lub większą częstotliwością używa aplikacji swojego banku na smartfonie lub tablecie. Stało się to już na tyle powszechne, że od tej edycji Finansowego Barometru ING przestaliśmy zadawać pytanie: „czy korzystasz z bankowości mobilnej”. Znakomita większość mieszkańców Europy to robi.
- Chociaż aplikacje bankowe na smartfony są już powszechnie dostępne, to nie wszędzie oferują taki sam zakres usług i nie wszędzie w takim samym stopniu zaspokajają potrzeby ich użytkowników. Polska wydaje się pod tym względem w korzystnej sytuacji. Aż 82% jej mieszkańców deklaruje, że za pomocą bankowości mobilnej jest w stanie zrobić wszystko, co potrzebuje. To najwyższy odsetek ze wszystkich państw objętych badaniem. W Europie podobnego zdania było przeciętnie 67% osób. Co ciekawe, w USA i Australii odsetek ten był znacząco niższy, co sugeruje że bankowość mobilna jest w nich mniej dojrzała.

Korzystam z bankowości mobilnej

Próba: 10 159 do 12 403 osób zależnie od roku badania*

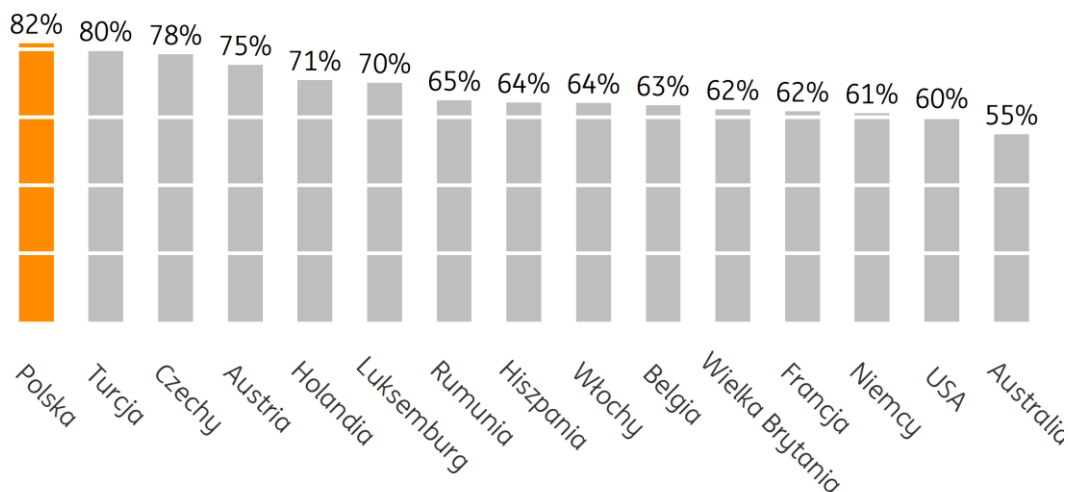


2013 2014 2015 2016 2017 2018

Uwaga: w latach 2013-2014 pytanie dotyczyło bankowości na urządzeniach mobilnych, w latach 2017-2018 pytano o bankowość na smartfonie

Za pomocą bankowości mobilnej mogę robić wszystko co potrzebuję

Próba: 14 824 mieszkańców Europy, USA i Australii



Finansowy Barometr ING

Polacy pozytywnie oceniają wpływ bankowości mobilnej na swoje nawyki finansowe

- Dzięki aplikacjom bankowym na smartfony można wejść na swoje konto i wykonać na nim jakąś operację praktycznie w dowolnym miejscu i czasie. Pytanie, jak zmienia to nasze nawyki finansowe.
- Wyniki Finansowego Barometru ING sugerują, że wpływ ten jest raczej pozytywny. Polacy, podobnie jak i mieszkańcy innych krajów, deklarują, że dzięki mobilnej bankowości częściej sprawdzają stan swojego konta i mają bardziej sprecyzowane cele finansowe. Częściej też myślą o pieniądzu. Są natomiast podzieleni w kwestii tego, czy potrzebują mniej czy więcej czasu na podejmowanie decyzji finansowych, oraz czy podejmują więcej czy mniej ryzyka jeśli chodzi o ich pieniądze.

Proszę dokończy zdanie. Odkąd zacząłem/zaczęłam korzystać z bankowości mobilnej...

Próba: 975 mieszkańców Polski, którzy korzystają ze smartfona lub tabletu w czynnościach bankowych

■ Mniej ■ Tyle samo ■ Więcej

Sprawdzam saldo swojego konta ... razy w tygodniu



Moje cele finansowe są ... sprecyzowane



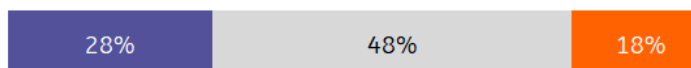
... myślę o pieniądzu



Potrzebuję ... czasu, aby podjąć decyzje finansowe



Podejmuję ... ryzyka, jeśli chodzi o moje pieniądze

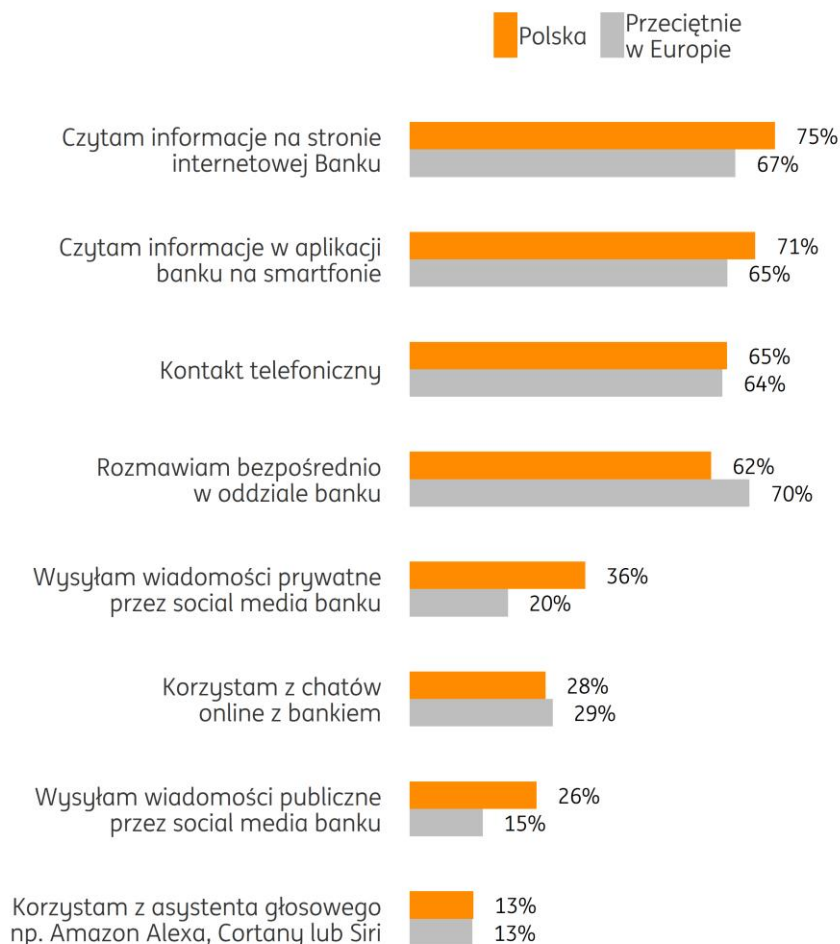


Finansowy Barometr ING

Bankowość mobilna nie wyparła innych kanałów komunikacji

Korzystam z bankowości mobilnej

Próba: 12 813 mieszkańców Europy, w tym 1016 mieszkańców Polski



Finansowy Barometr ING

- Rozpowszechnienie się aplikacji bankowych na smartfony nie oznacza, że przestaliśmy korzystać z innych narzędzi komunikacji z bankami, poprzez serwis transakcyjny w przeglądarce internetowej, rozmowę telefoniczną, czy wizyty w oddziale.
- Banki stały się instytucjami wielo-platformowymi. Ich klienci komunikują się z nimi na wiele różnych sposobów w zależności od potrzeby i wygody. Prostsze sprawy wolimy załatwiać na smartfonie, który mamy pod ręką. Bardziej złożone na laptopie, gdzie dysponujemy większym ekranem. Czasem potrzebujemy zaś kontaktu osobistego z pracownikiem banku, przez telefon, w oddziale lub rzadziej poprzez chat lub video-rozmowę.
- Na tle innych państw Polacy wydają się powszechniej korzystać z social mediów w komunikacji z bankami, pisząc zarówno wiadomości prywatne, jak i publiczne.
- Pomoc wirtualnych asystentów (Alexa, Cortana i Siri) w załatwianiu spraw bankowych należy do rzadkości. Częściowo jest to spowodowane tym, że wsparcie takich asystentów w językach innych niż angielski wciąż jest ograniczone.

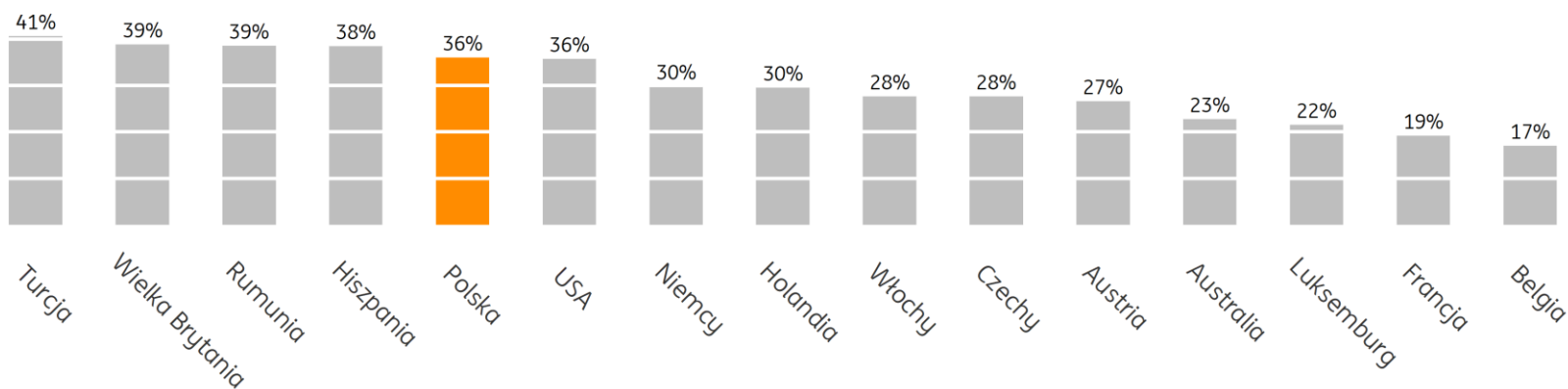
Otwarta bankowość

Otwarta bankowość jest mało znanym pojęciem.

- Dotychczas banki były raczej zamkniętymi instytucjami, które prawie nigdy nie udostępniały informacji o rachunkach swoich klientów zewnętrznym podmiotom. Nawet jeśli klient sobie tego wyraźnie życzył. Postawa ta była uzasadniona względami bezpieczeństwa, ale zarazem utrudniała rozwój nowych usług finansowych, np. platform do zarządzania pieniędzmi na kontach w różnych bankach i biurach maklerskich.
- Powoli wkraczamy jednak w erę tzw. otwartej bankowości. Oznacza to, że rachunki klientów w bankach staną się dostępne dla zewnętrznych podmiotów (tzw. fintechów), które nie tylko będą mogły czerpać informacje o tych rachunkach, lecz także inicjować z nich płatności. Za zgodą klientów oczywiście. Zadecydowała o tym Unia Europejska pod koniec 2015 r. na mocy dyrektywy PSD2. W Polsce weszła ona w życie w grudniu 2018 r.
- Pytanie, czy mieszkańcy Europy zdają sobie sprawę z tych zmian. Odpowiedź jest raczej przecząca. Przeciętnie tylko 32% mieszkańców naszego kontynentu zadeklarowało, że o nich słyszała, zaś 55% zaprzeczyło. W Polsce było to odpowiednio 36 i 53%, więc poziom świadomości jest tylko trochę wyższy.

W niektórych częściach świata Państwa dane finansowe mogą być udostępniane zewnętrznym podmiotom.* Czy był/a Pan/i tego świadomy/ma?

Próba: 14 824 mieszkańców Europy, Australii i USA, w tym 1016 mieszkańców Polski.



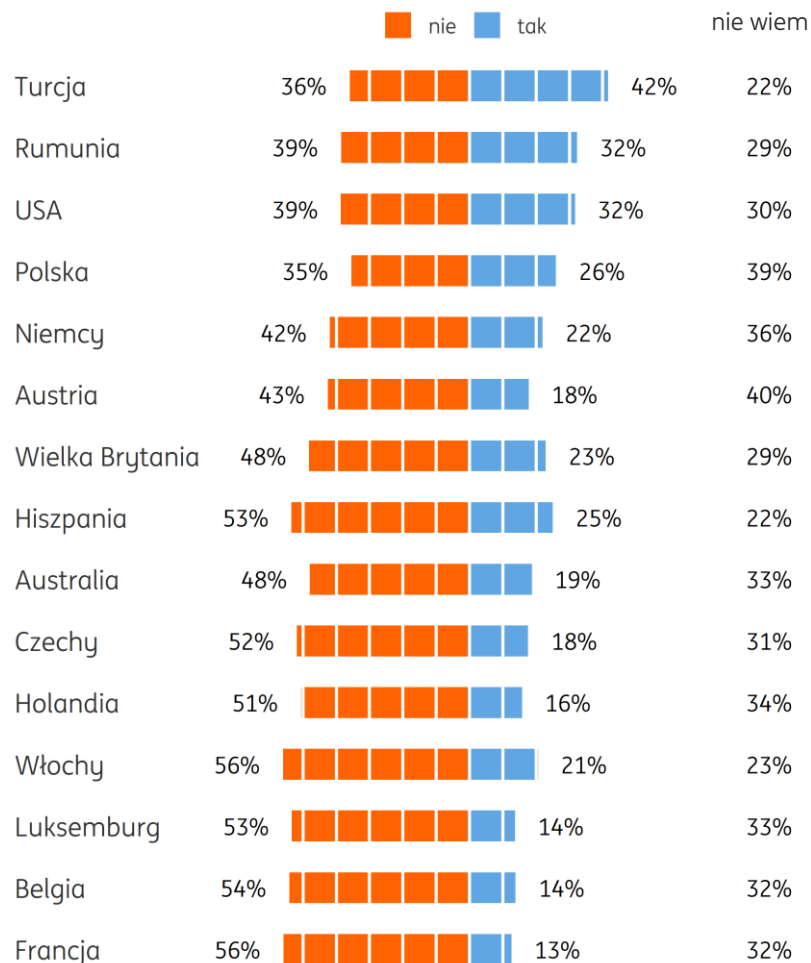
Finansowy Barometr ING

* Elementem pytania był również następujący przykład: „jeśli korzystają Państwo z aplikacji do zarządzania pieniędzmi, może ona uzyskać informacje o stanie Państwa konta w banku oraz historię transakcji za Państwa zgodą.”

Niewielu dostrzega dla niej użyteczne zastosowania.

Czy możliwość udostępniania danych klientów przez banki zewnętrznym podmiotom jest użyteczna?

Próba: 14 824 mieszkańców Europy



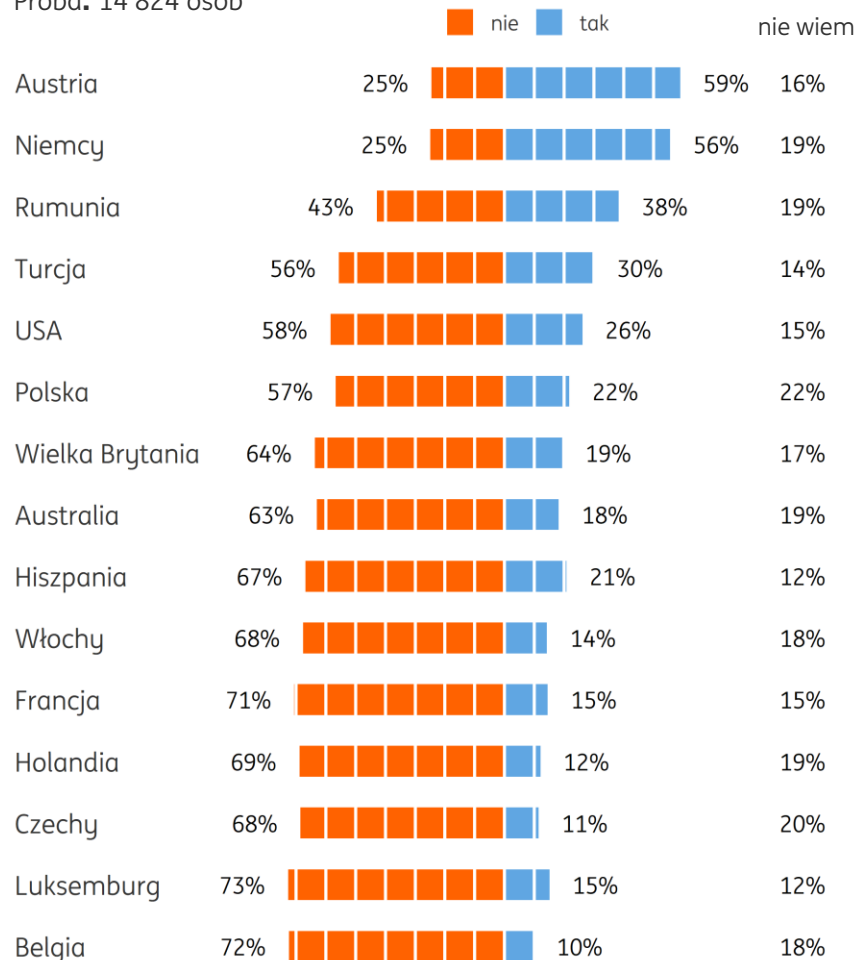
- Pewną barierą rozwoju otwartej bankowości może być fakt, że ludzie nie dostrzegają korzyści, jakie miałyby z niej płynąć. We wszystkich krajach objętych badaniem oprócz Turcji wyraźnie więcej było osób sceptycznych co do użyteczności dzielenia się przez banki danymi, niż osób nastawionych pozytywnie. Wielu nie ma w tej sprawie wyrobionego zdania.
- Polacy na tle mieszkańców innych państw wydają się nieco mniej sceptyczni co do użyteczności otwartej bankowości, ale też ponadprzeciętnie wielu (blisko 40%) nie miało żadnej opinii w tej sprawie.
- Aby otwarta bankowość zaistniała szerzej w społecznej świadomości, konieczne jest pojawienie się konkretnych użytecznych zastosowań, które będą na niej oparte. Można założyć, że będą to aplikacje ułatwiające zarządzanie domowym budżetem oraz ułatwienia w dokonywaniu płatności. Możliwych zastosowań jest oczywiście więcej, ale nie zmienia to faktu, że dopóki się nie pojawią i nie dowiodą swojej użyteczności, to otwarta bankowość będzie dla ludzi enigmą.

Perspektywa udostępnienia danych finansowych nie budzi entuzjazmu.

- Dane finansowe są postrzegane jako wrażliwe. Priorytetem dla większości ludzi jest w tym względzie bezpieczeństwo. Dlatego zapytani, czy byliby zadowoleni, gdyby ich dane finansowe były przekazywane pomiędzy firmami (np. bankiem a fintechem), to najczęściej odpowiadają negatywnie. Dotyczy to wszystkich państw objętych badaniem, za wyjątkiem Austrii i Niemiec.
- Sugeruje to, że fintechy będą miały problem z uzyskaniem zgody od swoich klientów lub użytkowników na udostępnienie ich danych finansowych. Nie znaczy to, że ludzie nigdy nie przekonają się do takiego rozwiązania. Wiele nowych usług, które początkowo budziły obawy, ostatecznie przyjmowało się. Tak było na przykład z kartami zbliżeniowymi, którymi płaci się bez podania PIN-u (do pewnej kwoty).
- Tym niemniej, niechęć ludzi do udostępniania swoich danych finansowych jest bardzo duża, więc aby otwarta bankowość się przyjęła musi zaoferować realną korzyść (wartość dodaną) swoim użytkownikom, która przeważa nad obawami. To największe wyzwanie jakie stoi przed sektorem fintechów. Bariera wejścia wydaje się wysoka.

Czy byłby Pan zadowolony/na, gdyby Pana dane finansowe były udostępniane w ten sposób (za Pana zgodą)?*

Próba: 14 824 osób



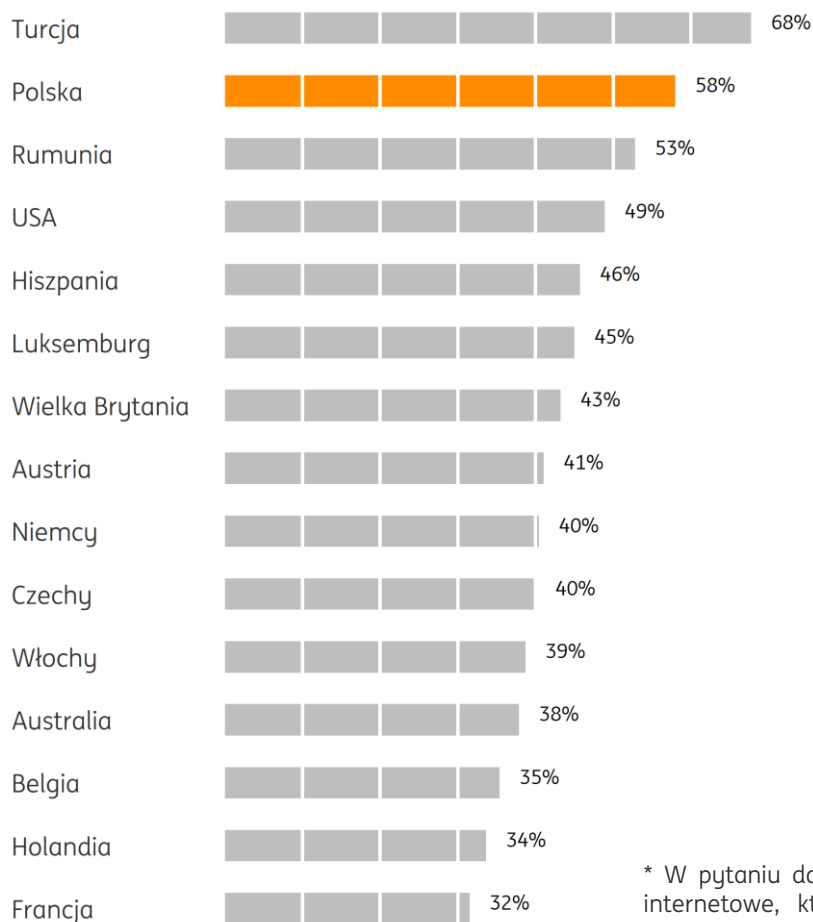
* Pytanie było zadawane zarówno w formie żeńskiej, jak i męskiej.

Polacy otwarci na innych dostawców usług finansowych.

Czy korzysta Pan/i z innych dostawców usług finansowych niż Pana/Pani główny bank?*

Odsetek odpowiedzi "Tak"

Próba: 14 824 mieszkańców Europy, USA i Australii, w tym 1016 mieszkańców Polski



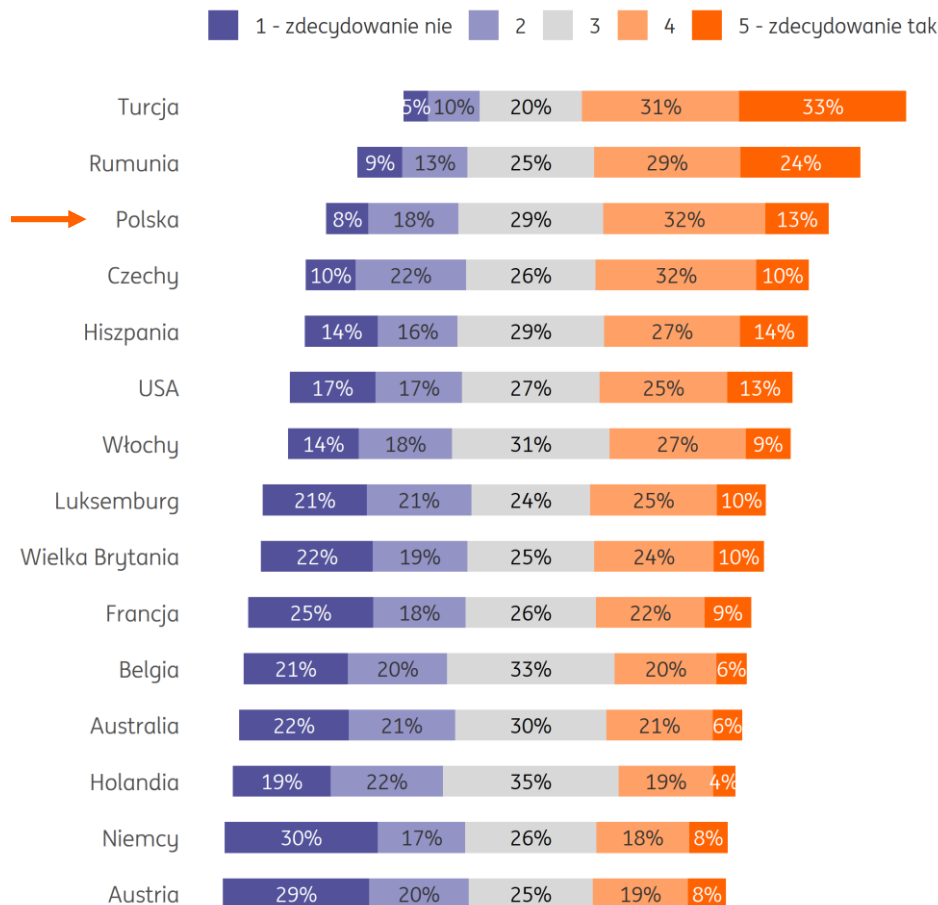
- Mimo braku entuzjazmu dla udostępniania danych bankowych Polska stanowi obiecujące miejsce dla rozwoju otwartej bankowości, przynajmniej na tle innych krajów Europy. Wynika to stąd, że Polacy są przyzwyczajeni do korzystania z alternatywnych dostawców usług finansowych niż ich główny bank. Wg Finansowego Barometru ING praktykuje to aż 58% mieszkańców naszego kraju. To drugi najwyższy odsetek spośród wszystkich państw uczestniczących w badaniu.
- Tymi alternatywnymi dostawcami usług finansowych są często inne banki. Polacy stosunkowo chętnie przenoszą swoje oszczędności z banku do banku w zależności od tego, gdzie dostaną wyższe odsetki. Podobne migracje dotyczą kredytów.
- Tym niemniej, Polacy mają również styczność z nietradycyjnymi instytucjami finansowymi, np. e-kantorami, które wymagają większej dozy zaufania. Dzięki temu łatwiej być może będzie im przekonać się do udostępniania danych fintechom w ramach otwartej bankowości

* W pytaniu doprecyzowano, że „mogą to być różne banki, aplikacje w telefonie lub usługi internetowe, które pomagają zarządzać pieniędzmi - na przykład ułatwiają przesyłanie pieniędzy za granicę, podział pieniędzy między przyjaciółmi, śledzenie wydatków, przechowanie pieniędzy lub pożyczanie środków.”

47% Polaków jest otwartych na robo-doradztwo konsumpcyjne

Był(a)bym zadowolony(-a), gdyby program komputerowy analizował moje nawyki konsumenckie i proponował ich poprawę

Próba: 14 824 mieszkańców Europy, USA i Australii



Finansowy Barometr ING

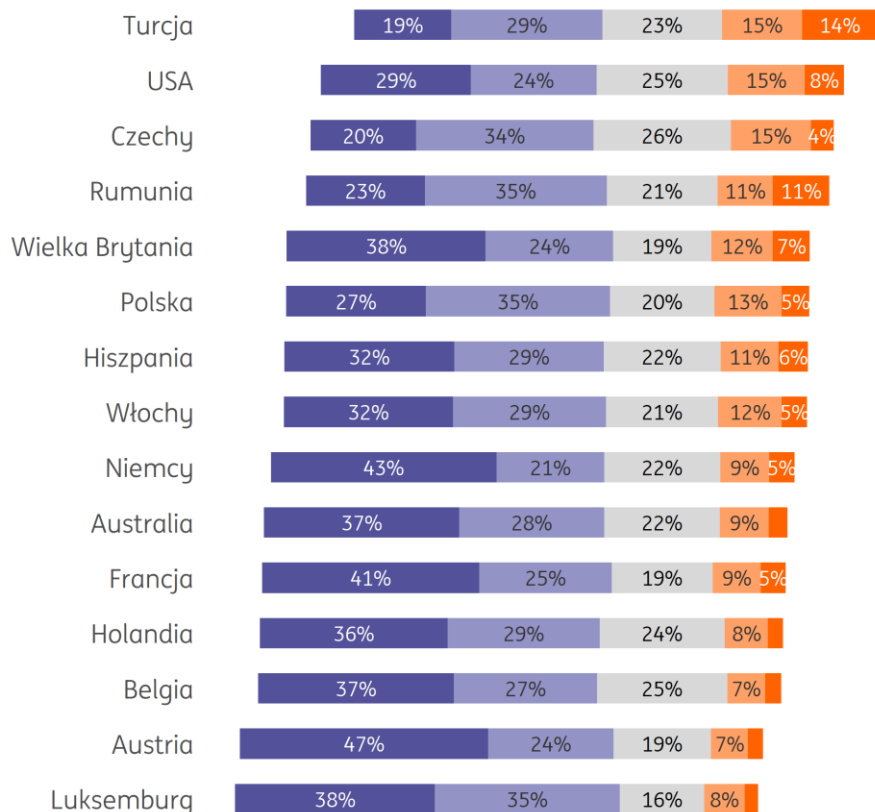
- Jednym z kierunków rozwoju bankowości jest na pewno szersze wykorzystanie sztucznej inteligencji, czyli wykorzystania algorytmów komputerowych w roli doradców finansowych. Takie usługi już zaczynają być oferowane przez banki, choć w ograniczonym stopniu, np. do analizowania historii transakcji na rachunku. Można sobie jednak wyobrazić, że taki elektroniczny asystent nie tylko podzieli wydatki na grupy, lecz także doradzi gdzie taniej kupić różne usługi (np. prąd lub abonament telefoniczny), albo z jakich wydatków zrezygnować, aby zwiększyć oszczędności. Oferta takich asystentów może być rozwijana nie tylko przez banki, lecz także przez fintechy w ramach otwartej bankowości.
- Mieszkańcy Europy są podzieleni w swoim podejściu do tego rodzaju doradztwa. Kraje północy (Niemcy, Austria, Francja Benelux) są mu raczej niechętne, podczas gdy kraje południowej oraz środkowej Europy są bardziej sprzyjający. Do tej ostatniej grupy zalicza się również Polska, w której aż 45% osób deklaruje, że byłaby zadowolona, gdyby program komputerowy analizował ich wydatki konsumpcyjne i proponował ich poprawę. Przeciwnego zdania było tylko 24% osób.

62% Polaków nie powierzyłaby swoich inwestycji programowi komputerowemu

Był(a)bym zadowolony(-a), gdyby program komputerowy podejmował decyzje inwestycyjne w moim imieniu

Próba: 14 824 mieszkańców Europy, USA i Australii

■ 1 - zdecydowanie nie ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 - zdecydowanie tak



Finansowy Barometr ING

- Innego rodzaju usługą, jaką świadczyć mogą fintechy swoim klientom jest automatyczne doradztwo w kwestiach inwestycyjnych, na przykład dywersyfikacji oszczędności pomiędzy różne klasy aktywów albo wyboru optymalnego funduszu inwestycyjnego.
- Nie jest to nowy temat. Poświęciliśmy mu nawet osobny raport w 2017 r. (można go znaleźć na www.ing.pl/barometr). Głównym wnioskiem z ówczesnego badania było to, że Polacy i mieszkańcy innych krajów Europy są gotowi wysłuchać porady inwestycyjnego od asystenta elektronicznego (robo-doradcy), ale chcą zachować prawo do ostatecznej decyzji inwestycyjnej. Innymi słowy ludzie nie są gotowi w pełni powierzać im zarządzania swoimi inwestycjami.
- Ówczesny wniosek pozostaje w mocy. Odsetek osób gotowych powierzyć podejmowanie decyzji inwestycyjnych w swoim imieniu programowi komputerowemu praktycznie nie zmienił się i wciąż pozostaje bardzo niski (poniżej 20%). Dla kontrastu, w prawie każdym kraju uczestniczącym w badaniu duży jest odsetek osób zdecydowanie niechętnym tej technologii.

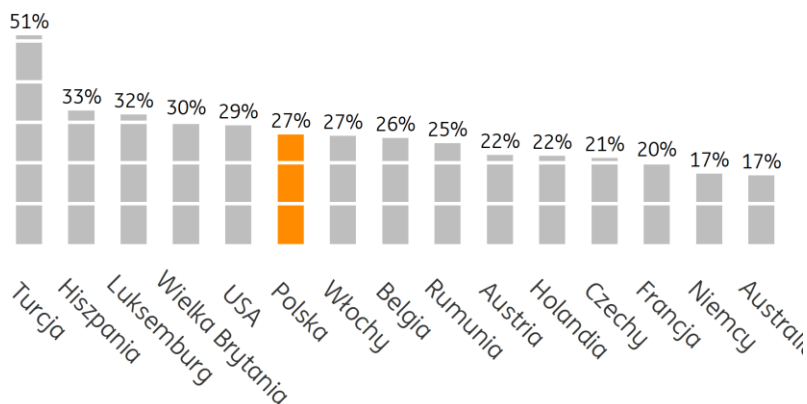
Logowanie do serwisów bankowych

27% Polaków loguje się do banku za pomocą odcisku palca

- Ważnym obszarem innowacji jeśli chodzi o nowoczesną bankowość jest proces logowania się do aplikacji bankowej. W chwili obecnej często polega on na wpisaniu hasła lub PIN-u, co zabiera czas i nie jest w pełni bezpieczne. Alternatywą jest wykorzystanie biometrii, czyli rozpoznawania unikalnych cech fizycznych ludzi, takich jak odcisk palca, wygląd twarzy lub brzmienie głosu.
- Wyniki Finansowego Barometru ING sugerują, że nowe metody logowania się do banku nie należą do rzadkości. 27% Polaków deklaruje, że korzysta w tym celu z rozpoznawania odcisków palców lub głosu (w praktyce tej pierwszej metody). To również wynik zgodny z danymi o klientach ING. W maju 2019 28% logowań do aplikacji mojejING odbyło się za pomocą odcisku palca (10,1mln z 35,9mln logowań)
- Warto jednak wspomnieć, że stosunkowo wiele osób rezygnuje z logowania się do banku z użyciem biometrii po wypróbowaniu tej metody. Najwyraźniej nie zawsze okazuje się ona szybsza lub wygodniejsza od wpisania hasła/PINu. Jest jeszcze zbyt wcześnie, aby określić czy i w jakiej postaci (odcisk palca, cechy twarzy lub głosu) biometria stanie się standardem jako metoda logowania się do banku.

Korzystam z logowania do banku za pomocą rozpoznawania odcisków palców lub głosu

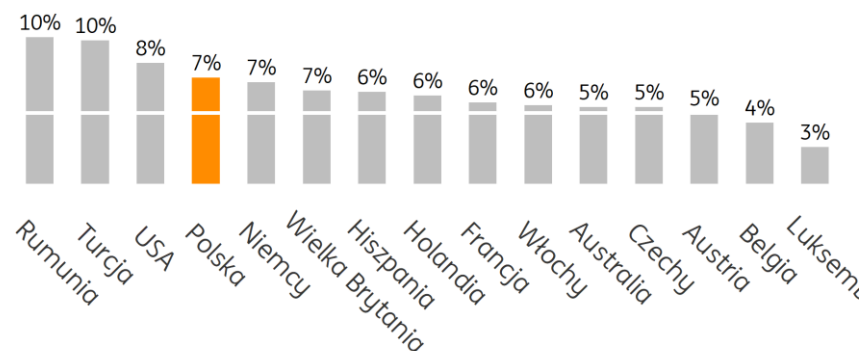
Próba: 14 824 mieszkańców Europy, USA i Australii



Finansowy Barometr ING

Korzystałem z logowania do banku za pomocą rozpoznawania odcisków palców lub głosu, ale już tego nie robię

Próba: 14 824 mieszkańców Europy, USA i Australii

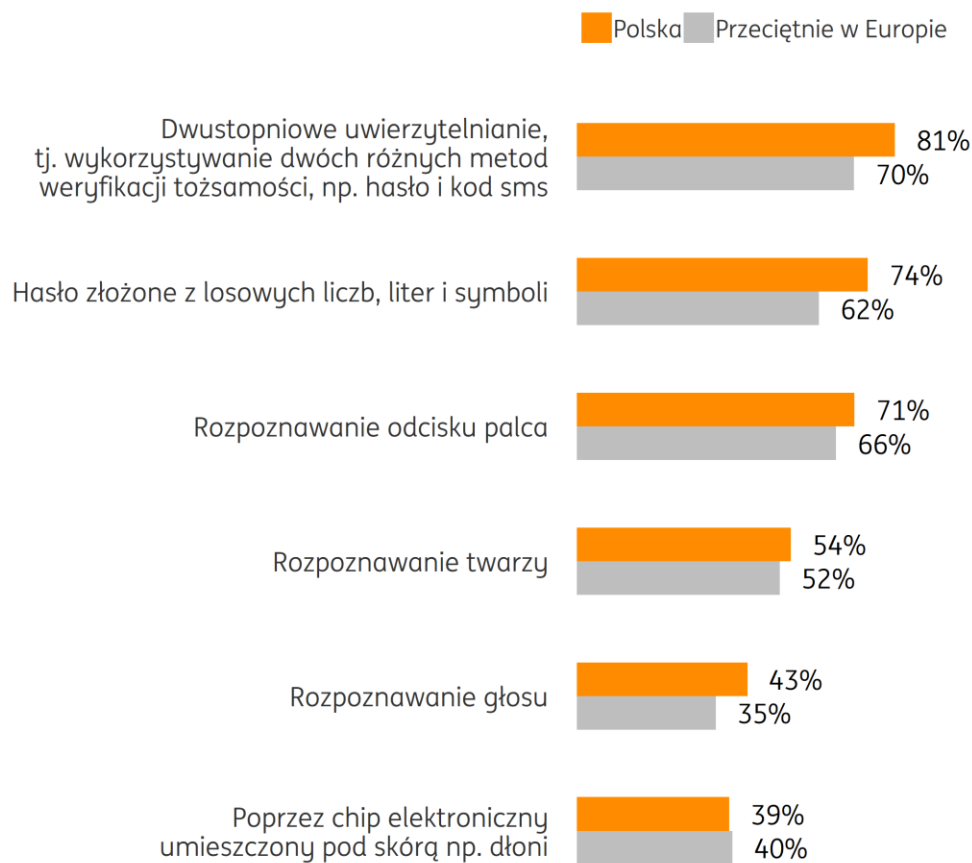


Biometria nie jest uznawana za szczególnie bezpieczną

Na ile bezpieczne są Pana/Pani zdaniem następujące metody potwierdzania tożsamości (uwierzytelniania)?

Suma odsetków odpowiedzi: „bardzo bezpieczna” i „raczej bezpieczna”

Próba: 1012 mieszkańców Polski oraz 12 813 mieszkańców Europy



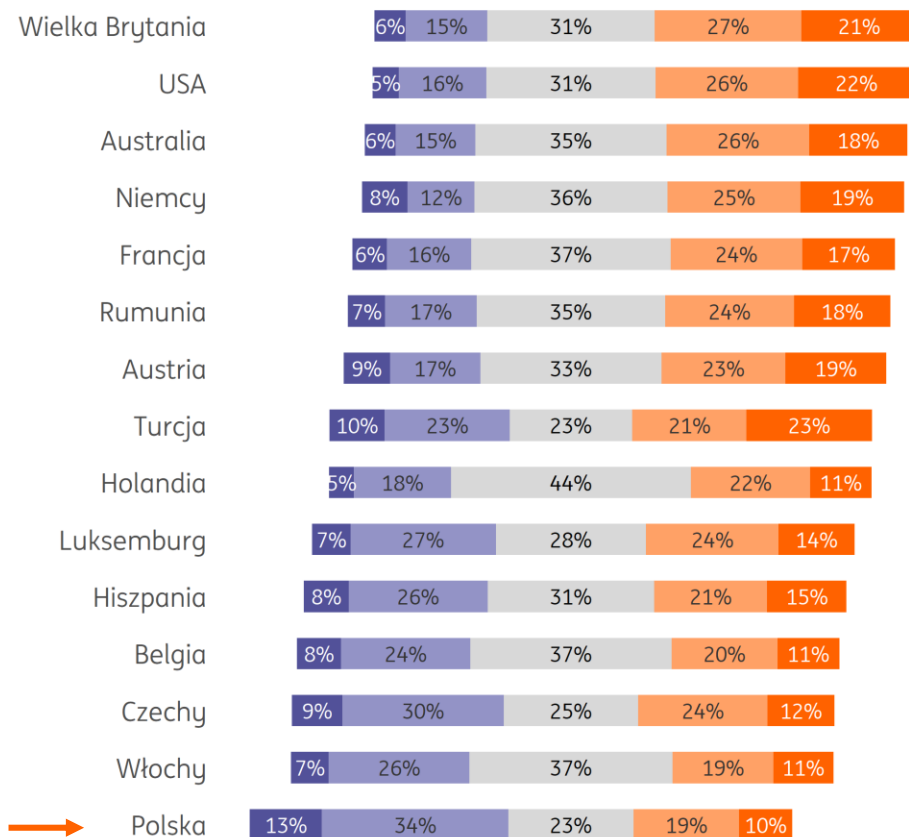
- Barierek upowszechnienia się biometrycznych metod potwierdzania tożsamości jest fakt, że są one postrzegane jako mniej bezpieczne od metod tradycyjnych. Relatywnie największym zaufaniem cieszy się rozpoznawanie odcisku palca. Metoda ta jest postrzegana jako podobnie bezpieczna, jak dobre hasło. Pod tym względem wyraźnie gorzej wypadają rozpoznawanie twarzy i głosu.
- Chociaż brak zaufania do biometrii ma pewne uzasadnienie (były przypadki łamania takich zabezpieczeń), to ludzie wydają się przeceniać bezpieczeństwo tradycyjnych metod uwierzytelniania, zwłaszcza hasła, które często łatwiej jest złamać lub wyłudzić (phishing), niż byśmy chcieli przyznać. Bardziej uzasadniona jest za to wysoka renoma dwustopniowego uwierzytelniania.
- Polacy wydają się mieć nieco większe zaufanie do różnych metod uwierzytelniania się niż mieszkańcy innych państw Europy. W każdym razie częściej byli skłonni uznać wymieniane przez nas metody za bezpieczne.

Polacy nie przeceniają bezpieczeństwa dawnej bankowości

Korzystanie z usług bankowych było bardziej bezpieczne, gdy sprawy można było załatwić tylko w oddziale

Próba: 14 824 mieszkańców Europy, USA i Australii

■ 1 - zdecydowanie nie ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 - zdecydowanie tak



- Nowoczesne systemy bankowe nie są i nie mogą być w 100% odporne na oszustwa, wyłudzenia i wycieki danych. Kiedy do nich dojdzie to są szeroko nagłaśniane przez media. Może wtedy powstać pokusa idealizacji czasów sprzed dominacji internetu, gdy jedyną formą potwierdzenia tożsamości w banku było okazanie dowodu osobistego w oddziale.
- O tym, że do takiej idealizacji dochodzi świadczy fakt, że w większości państw objętych badaniem respondenci skłaniali się do opinii, że usługi bankowe były bezpieczniejsze zanim stały się elektroniczne. Wyjątkiem na tym tle są Polacy, których blisko połowa jest przeciwnego zdania.
- Warto pamiętać, że przed nastaniem bankowości elektronicznej nie było zagrożeń cyfrowych, ale były inne zagrożenia, o których dziś już nie pamiętamy, np. podrobienie czeku lub weksla. Z kolei konieczność noszenia ze sobą dużych ilości gotówki oznaczała większe ryzyko napaści ulicznej i kradzieży.

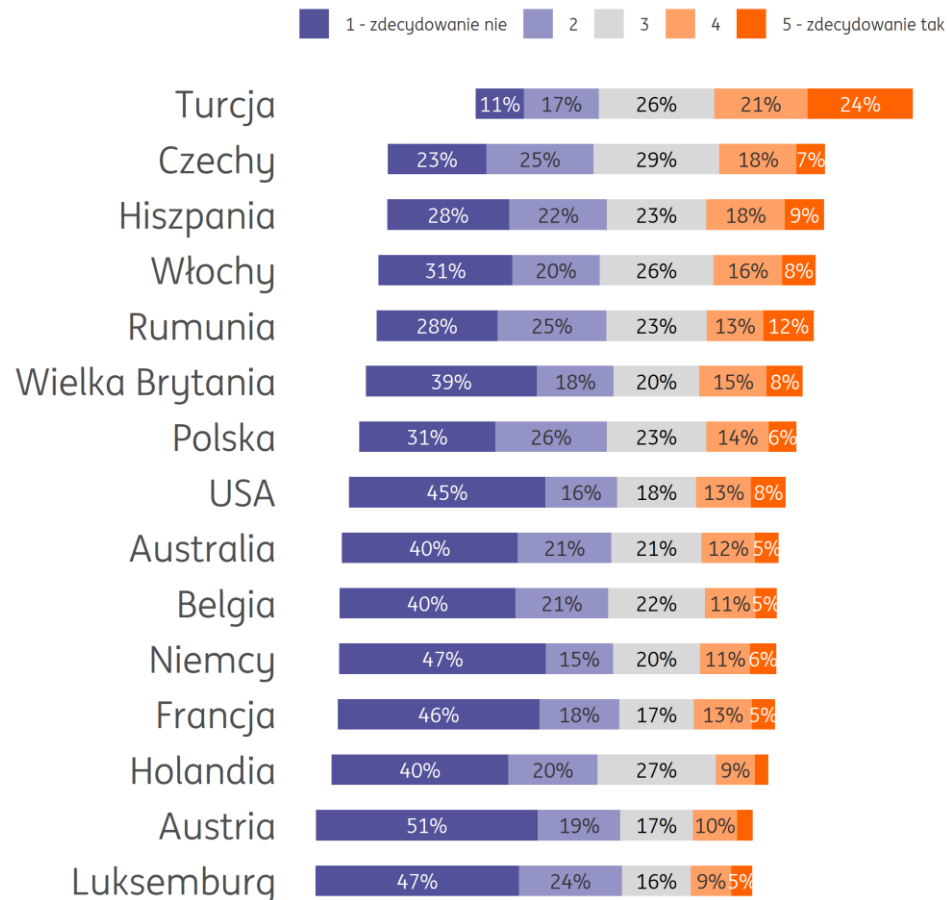
Finansowy Barometr ING

Ludzie są zdecydowanie niechętni podskórnym implantom

- Można sobie łatwo wyobrazić, że w przyszłości potwierdzanie tożsamości będzie możliwe za pomocą implantu elektronicznego umieszczanego pod skórą, np. dłoni. Brzmi to jak science-fiction, ale technologia podskórnych chipów jest jak najbardziej dostępna, choć bardzo niszowa. Istnieje też subkultura grinderów (biohakerów), którzy starają się integrować swoje organizmy z technologią.
- Tym niemniej, perspektywa umieszczenia pod skórą chipu, który ułatwiałby potwierdzanie tożsamości i wykonywanie czynności bankowych budzi wśród ludzi powszechnie duży opór. Odpowiedź „zdecydowanie nie” dominowała w prawie każdym kraju uczestniczącym w Finansowym Barometrze ING, za wyjątkiem Turcji.
- Polacy również okazali się tej technologii nieprzychylni. 57% z nas deklaruje, że nie rozważyłaby umieszczenia chipu elektronicznego pod skórą. Przeciwnego zdania jest ok. 20% osób.

Czy rozważył(a)byś umieszczenie chipu pod skórą (np. dłoni), aby łatwiej wykonywać czynności bankowe?

Próba: 14 824 mieszkańców Europy, USA i Australii



Finansowy Barometr ING

Więcej informacji na temat prezentacji i badania chętnie udzieli:

Karol Pogorzelski

ekonomista ING

karol.pogorzelski@ingbank.pl

tel. 22 820 4891

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 15 krajach: Polska, Austria, Belgia, Czechy, Francja, Hiszpania, Holandia, Luksemburg, Niemcy, Rumunia, Turcja, Wielka Brytania, Włochy, USA i Australia
- Próba badawcza: 14 725 respondentów, 1003 z Polski. Próba reprezentatywna ze względu na wiek, płeć oraz region zamieszkania.
- Wykonawca badania: IPSOS
- Czas realizacji: kwiecień 2019
- Metoda badawcza: wywiady kwestionariuszowe wspomagane komputerowo (CAWI)