



## SZCZEGÓŁOWY OPIS BADANIA DOTYCZĄCEGO BANKOWOŚCI MOBILNEJ

---

### **Polacy: mobilna bankowość jest przyszłością**

**Jak wynika z badania Instytutu Homo Homini dla mBanku, aż 11,2 proc. Polaków – klientów banków (czyli 2,7 mln osób) korzysta z rachunku przez komórkę. Oznacza to trzykrotny wzrost popularności tego kanału dostępu do banku na przestrzeni ostatnich trzech lat. Zwiększyła się również świadomość tego, czym jest bankowość mobilna. Już co trzeci klient banku poprawnie identyfikuje cechy tej usługi.**

### **WPROWADZENIE**

Instytut Badań Rynkowych i Społecznych Homo Homini na zlecenie mBanku zapytał Polaków o to, jak definiują bankowość mobilną i korzystają z tego sposobu komunikowania się z bankiem. Poprzednie badanie odbyło się w 2011 r., czyli w momencie, gdy smartfony i tablety dopiero zyskiwały na popularności w Polsce, a liczba osób łączących się z internetem za pośrednictwem telefonów komórkowych nie była znacząca.

Jak oszacował IBRiS Homo Homini, trzy lata temu z banku w komórce korzystało zaledwie 3,5 proc. wszystkich klientów banków, czyli ok. 850 tys. osób. Obecnie jest to aż 11,2 procent, czyli 2,7 mln osób.

Zdecydowana większość klientów polskich banków pytana o to, do czego bankowość w komórce wykorzystuje, odpowiada podobnie – największym powodzeniem cieszy się sprawdzanie stanu rachunku i jego historii, możliwość realizacji przelewów oraz doładowywania telefonów.

Tegoroczne badanie zrealizowano metodą telefonicznych standaryzowanych wywiadów kwestionariuszowych wspomaganym komputerowo (wywiad typu CATI). Wzięło w nim udział 1600 respondentów z całej Polski, deklarujących posiadanie konta bankowego.

Badanie zostało przeprowadzone w kwietniu 2014 r. na zlecenie mBanku.

### **WYBRANE INFORMACJE Z BADANIA**

#### **Wciąż nie wiemy, czym jest bankowość mobilna**

Przez ostatnie trzy lata nie wzrosła jednak wiedza na temat tego, czym w ogóle jest bankowość mobilna. W 2011 roku poprawnie określić ją potrafiło 18 proc. Polaków, natomiast obecnie jest to niecałe 20 proc. (choć 32 proc. deklaruje, że wie co oznacza ten termin). Znacznie wzrosła natomiast grupa klientów, którzy o bankowości mobilnej słyszeli, ale nie potrafią jej poprawnie zdefiniować – z 26 proc. do 43 proc. W sumie 76 proc. badanych spotkało się z terminem bankowości mobilnej. Z kolei w odniesieniu do roku 2011 odsetek osób, które nigdy nie słyszały czym jest bankowość mobilna, zmalał ponad dwukrotnie – z 56 do 24 proc.

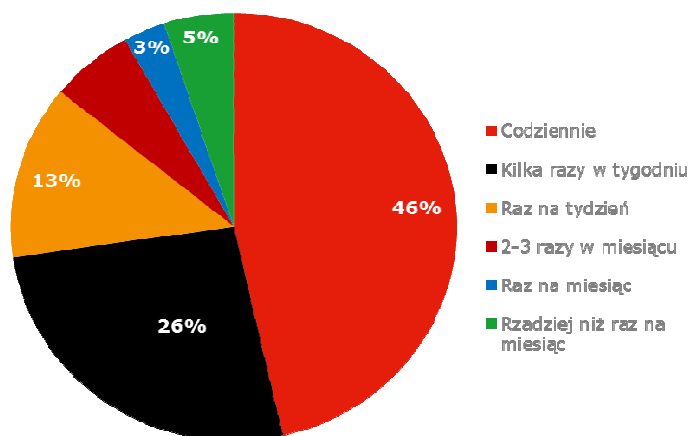
#### **Szybko rośnie liczba użytkowników mobilnego internetu**

W ciągu ostatnich trzech lat o 14 punktów procentowych zwiększył się w Polsce udział osób korzystających z internetu dostarczanego przez sieci komórkowe. Obecnie czterech na dziesięciu pytanym (40 proc.) korzysta z internetu za pomocą komórki. W 2011 r. łączenie się z siecią przez telefon komórkowy deklarowało jedynie 26 proc. respondentów.

Należy się spodziewać, że ten trend może być kontynuowany, czego skutkiem będzie poszerzenie bazy dla usług bankowości mobilnej.

Osoby, które już korzystają z internetu w telefonie, w większości używają go często. Znacząca większość (72 proc.) korzysta z niego częściej niż kilka razy w tygodniu, a prawie połowa z nich (46 proc.) łączy się z internetem codziennie.

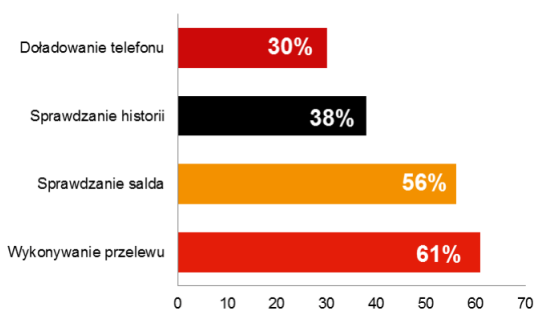
*Jak często respondenci wykorzystują telefon komórkowy do łączenia się z internetem?  
(Tylko użytkownicy internetu mobilnego)*



### Oczekiwania dotyczące bankowości mobilnej z 2011 r. zbieżne z obecnymi rzeczywistymi potrzebami

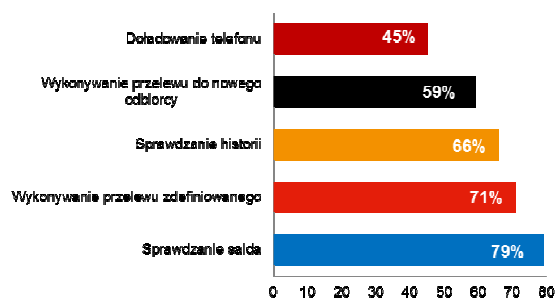
Analiza Homo Homini dla mBanku, przeprowadzona w 2011 r. pokazała, że klienci banków chcieliby w ramach bankowości w komórce realizować te same podstawowe operacje i zlecenia, co w przypadku standardowej bankowości internetowej. Mowa o sprawdzaniu salda rachunku i jego historii, wykonywaniu przelewów i doładowywaniu telefonów. Tegoroczne badania potwierdzają, że oczekiwania klientów sprzed trzech lat są zbieżne z tym, jak w rzeczywistości użytkownicy bankowości mobilnej z niej korzystają.

*Co w 2011 roku klienci banków chcieli załatwiać za pośrednictwem bankowości*

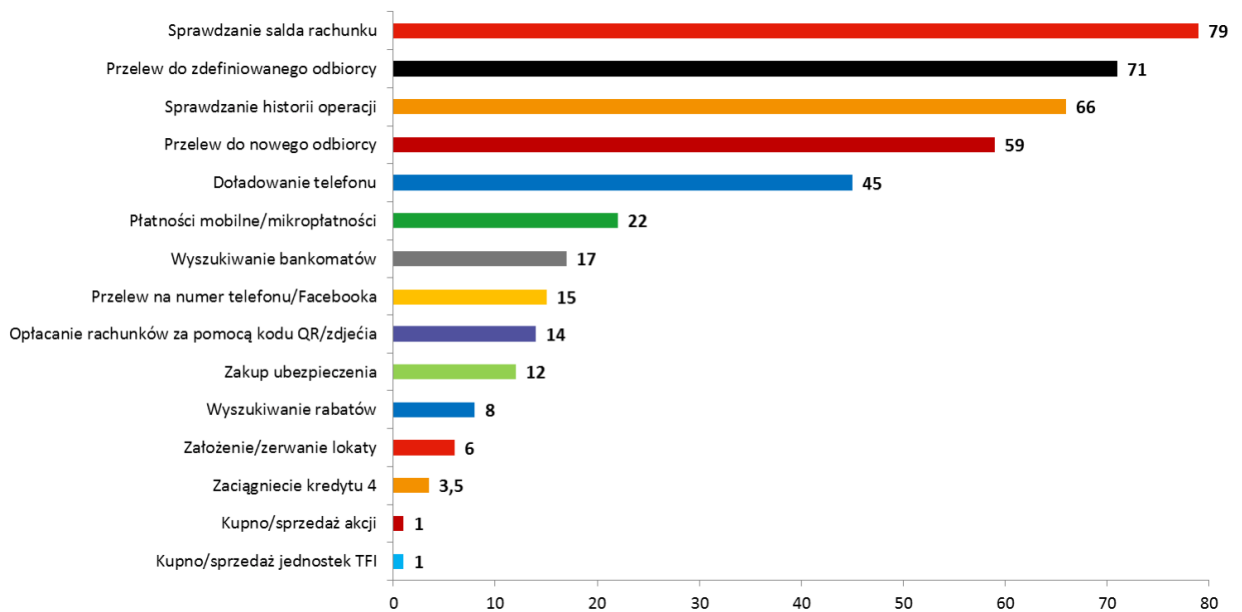


*mobilnej?*

*Co w 2014 roku klienci banków najczęściej załatwiają za pośrednictwem bankowości mobilnej?*



*Do czego obecnie Polacy wykorzystują bankowość mobilną? (w proc.)*



Rośnie liczba osób, które uważają, że bankowość mobilna może w przyszłości zastąpić bankowość internetową. Obecnie pogląd taki wyraża ponad połowa badanych (56 proc.). Oznacza to wzrost o 8 punktów procentowych w ciągu trzech lat (z poziomu 48 proc.).

W 2011 r. sceptycy zwracali głównie uwagę na fakt, że bankowość internetowa jest wygodniejsza, np. dzięki większemu ekranowi komputera czy większym klawiszom. Biorąc pod uwagę dynamiczny rozwój technologiczny urządzeń mobilnych oraz ich obecny wygląd i parametry funkcjonalne, argument ten wydaje się w rzeczywistości tracić na znaczeniu.

*Czy zdaniem respondentów bankowość mobilna w przyszłości będzie mogła zastąpić bankowość internetową? (w proc.)*

