



HOMO HOMINI
INSTYTUT BADANIA OPINII



Bankowość
mobilna w oczach
Polaków

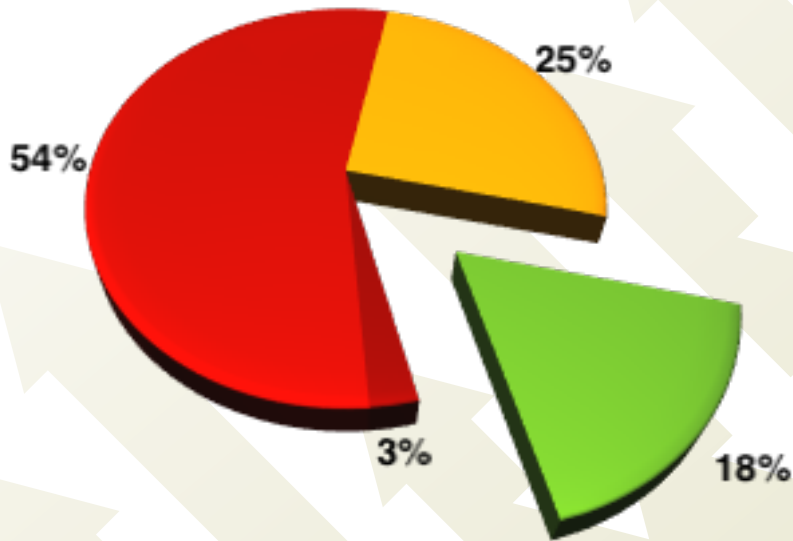


Warszawa, 15 marca 2011r.

O BADANIU...

- **Badanie przeprowadzono na zlecenie mBanku**
- **Badanie zrealizowano w dniach 23 maja – 3 czerwca 2011 r.;**
- W ramach badania przeprowadzono dwa pomiary:
 - jeden na klientach banków nie korzystających z bankowości mobilnej (ponad 1000 klientów banków)
 - drugi na użytkownikach bankowości mobilnej (ponad 1000 użytkowników bankowości mobilnej i **30.000 klientów banków**)
- Badanie zostało wykonane w oparciu o **poniższą definicję bankowości mobilnej.**
- *Logowanie się do banku za pośrednictwem urządzeń mobilnych (wykluczone notebooki) – zarówno przy wykorzystaniu specjalnej aplikacji, jak i w inny sposób, w ramach którego Klient korzysta z internetu w telefonie komórkowym lub tablecie.*

BANKOWOŚĆ MOBILNA? A CO TO JEST?



- Nie, nie słyzałem o bankowości mobilnej
- Tak, ale nie wiem dokładnie co to jest
- Tak, wiem co to jest
- Nie wiem / trudno powiedzieć

- **Większość (82 proc.) spośród przebadanych 30 tysięcy Polaków - klientów banków nie wiedziała, co to jest bankowość mobilna.**
- **Ponad połowa (54 proc.) w ogóle nie wie czym jest ta usługa.**
- **Co czwarty (25 proc.) badany twierdzi, że wie co to jest BM, ale nie potrafi poprawnie jej zdefiniować.**

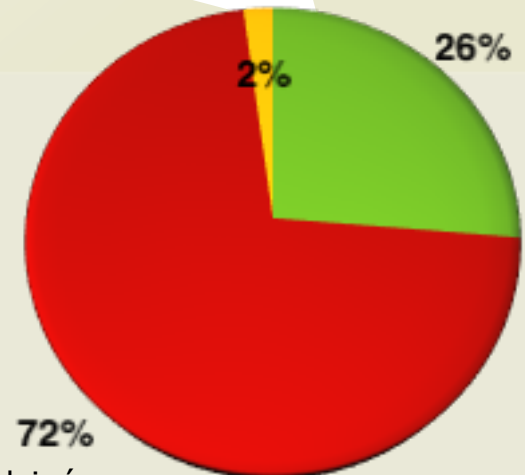
PRZYCZYNY NISKIEJ ŚWIADOMOŚCI M-BANKINGU



Można założyć, że wielu Polaków tak właśnie wyobraża sobie bankowość mobilną

- Pomimo, że bankowość mobilna pojawiła się na początku tego stulecia, w Polsce jest to wciąż nowy kanał dostępu do banku.
- Dotychczas banki w intensywnym przekazie marketingowym promowały inne kanały dostępu, głównie bankowość internetową.
- Polacy - klienci banków w niewielkim stopniu wykorzystują możliwości swoich telefonów komórkowych.

Czy korzysta Pan/Pani z internetu w telefonie komórkowym?



- Tak
- Nie
- Trudno powiedzieć

ŚWIADOMOŚĆ USŁUGI A JEJ UŻYTKOWANIE

Z bankowości mobilnej korzysta tylko

3,5%

badanych klientów banków
to grupa około 850 tys. osób

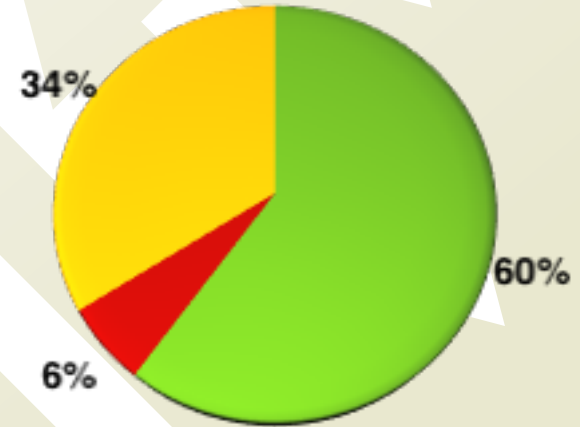


Korzystanie z kanału bankowości mobilnej deklaruje zaledwie 20 proc. z osób, które wiedzą na czym ta usługa polega.

NISKA ŚWIADOMOŚĆ DOSTĘPNOŚCI USŁUGI BANKOWOŚCI MOBILNEJ



- nie wie co to jest MB
- wie co to jest MB



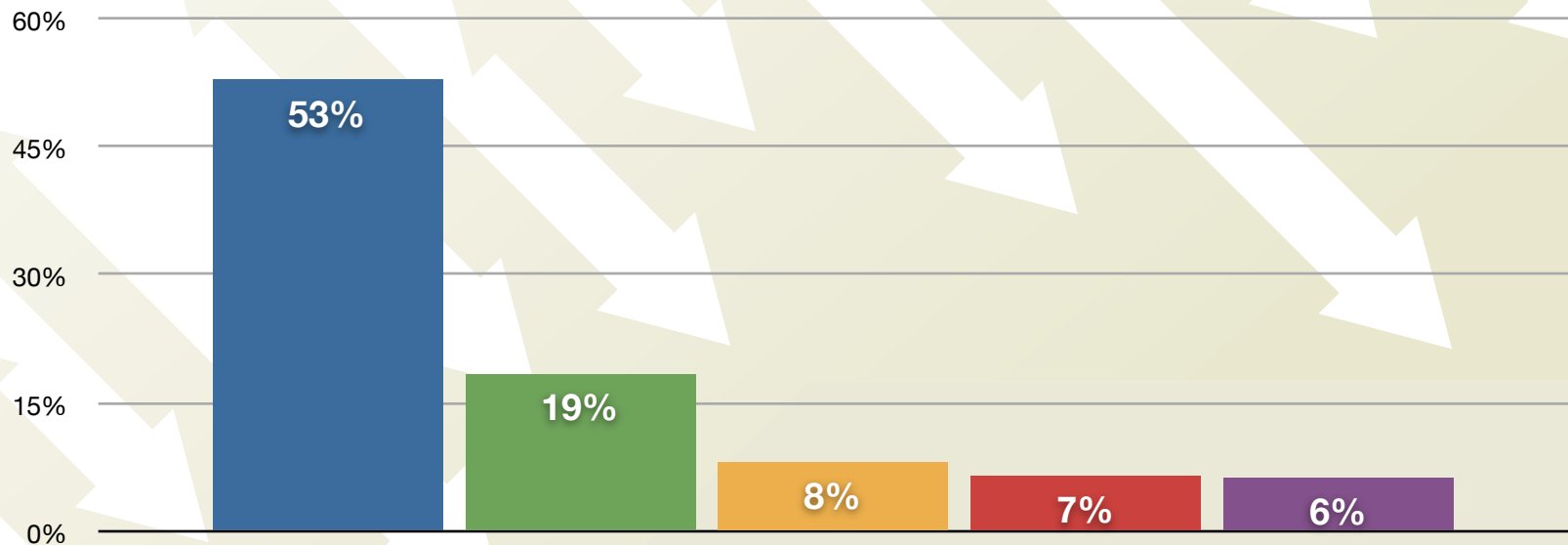
- mój bank oferuje MB
- mój bank nie oferuje MB
- nie wiem

Tylko 6 na 10 badanych świadomych m-bankingu twierdzi, że ich bank oferuje ten kanał dostępu.

Jeżeli odniesiemy to do wszystkich klientów banków to okaże się, że **zaledwie 13 proc. klientów wie, czy ich bank oferuje bankowość mobilną!**

NISKA ŚWIADOMOŚĆ CECH USŁUGI BANKOWOŚCI MOBILNEJ

Brak informacji i edukacji ujawniają także deklaracje osób nie korzystających z m-bankingu - klienci uznają bankowość mobilną **za nie gwarantującą bezpieczeństwa (19 proc.), zbyt skomplikowaną (7 proc.) lub wręcz niewygodną (6 proc.)**. Jednak aż 53 proc. deklaruje, że dodatkowy kanał komunikacji z bankiem nie jest im potrzebny.



- Nie widzę potrzeby korzystania z bankowości mobilnej, dostęp do banku przez inne kanały jest dla mnie wystarczający
- Bankowość mobilna nie jest bezpieczna
- Zbyt mało o tym wiem
- To jest skomplikowane
- To nie jest wygodne

DLA KOGO BANKOWOŚĆ MOBILNA?

MŁODZI

Przeważnie są to ludzie młodzi do 35 roku życia (59 proc.), a w szerszej kategorii do 45 lat mieści się aż 93 proc. badanych użytkowników

WYKSZTAŁCENI I LEPIEJ ZARABIAJĄCY

Grupa użytkowników BM to ludzie wykształceni (75 proc. z nich ma wyższe wykształcenie) i raczej dobrze zarabiający - 47 proc. zarabia miesięcznie powyżej 4 tys. zł netto, a 16 proc. powyżej 5 tys. zł netto

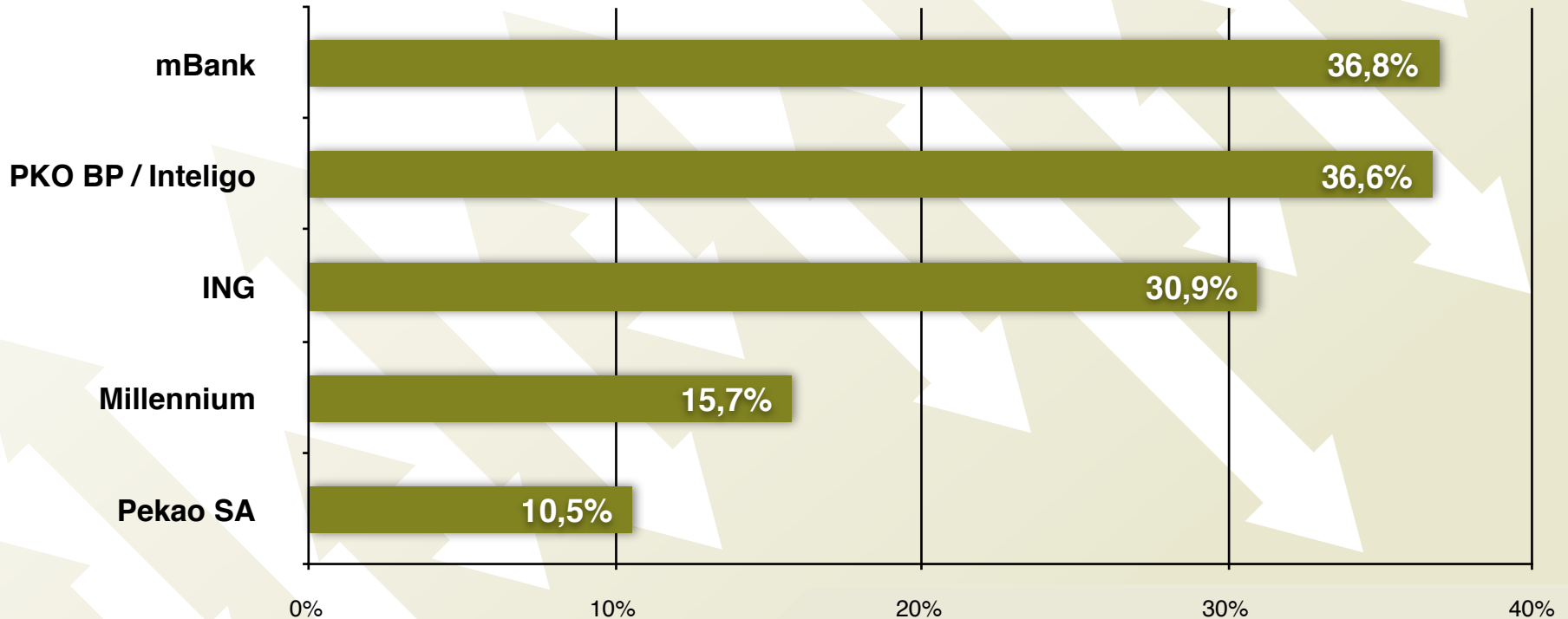
MIESZKAŃCY DUŻYCH MIAST

Większość (63 proc.) respondentów to mieszkańcy dużych miast (wg GUS od 250 tys. mieszkańców) i metropolii (pow. 500 tys.)

LIDERZY NOWYCH TECHNOLOGII

50% klientów korzystających z bankowości mobilnej nazwałoby się „trendsetterem”

KLIENCI KTÓRYCH BANKÓW KORZYSTAJĄ Z BANKOWOŚCI MOBILNEJ?

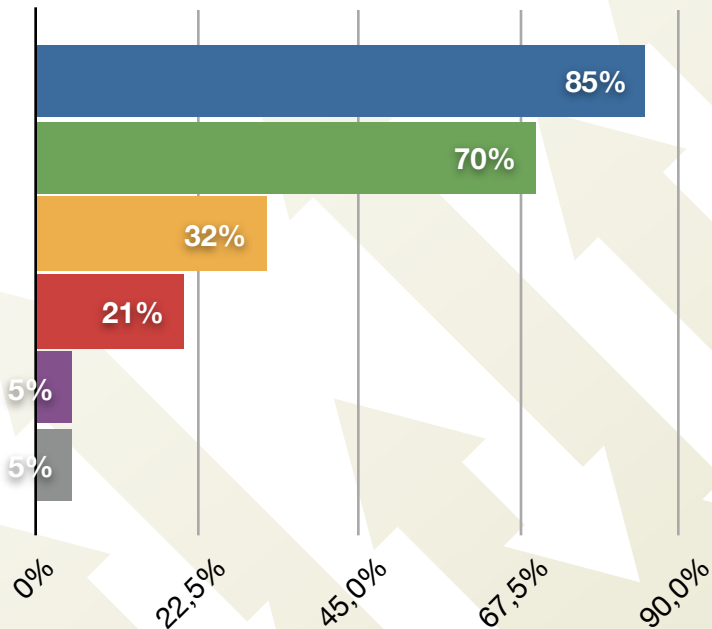


Najwięcej użytkowników bankowości mobilnej jest klientami mBanku, PKO BP / Inteligo oraz ING Banku.

Wysoki udział mBanku należy tłumaczyć przyjętą szeroką definicją bankowości mobilnej. W przypadku PKO BP mamy do czynienia z efektem skali.

DO CZEGO WYKORZYSTUJĄ BM I JAK JĄ POSTRZEGAJĄ UŻYTKOWNICY TEGO KANAŁU

Jaki rodzaj operacji wykonywał/a Pan/Pani za pośrednictwem bankowości mobilnej?



- Sprawdzanie salda rachunku
- Wykonywanie przelewu
- Sprawdzanie historii operacji
- Doładowanie telefonu
- Obsługa rachunku maklerskiego - kupno/sprzedaż akcji
- Obsługa jednostek funduszy inwestycyjnych - kupno/sprzedaż jednostek

Saldo, przelewy, historia...

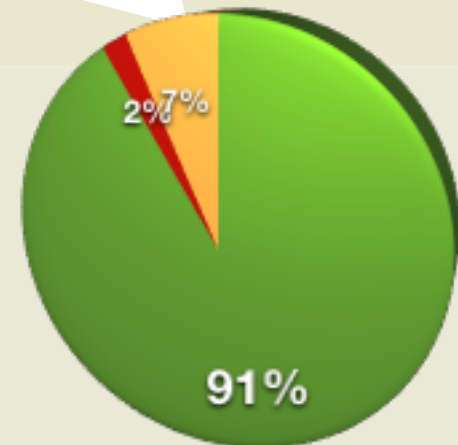
Za pomocą BM wykonywane są najprostsze, ale najbardziej popularne operacje bankowe - sprawdzanie salda, wykonywanie przelewu, sprawdzanie historii operacji, a także co specyficzne - doładowanie telefonu.

Bankowość mobilna na 5!

Dodatkowo bardzo wysoko oceniana jest satysfakcja z jakości dostarczanych usług bankowości mobilnej - takiego zdania było ponad 9 na 10 badanych.

Na ile jest Pan/Pani zadowolony/a z bankowości mobilnej w Pana/Pani banku?

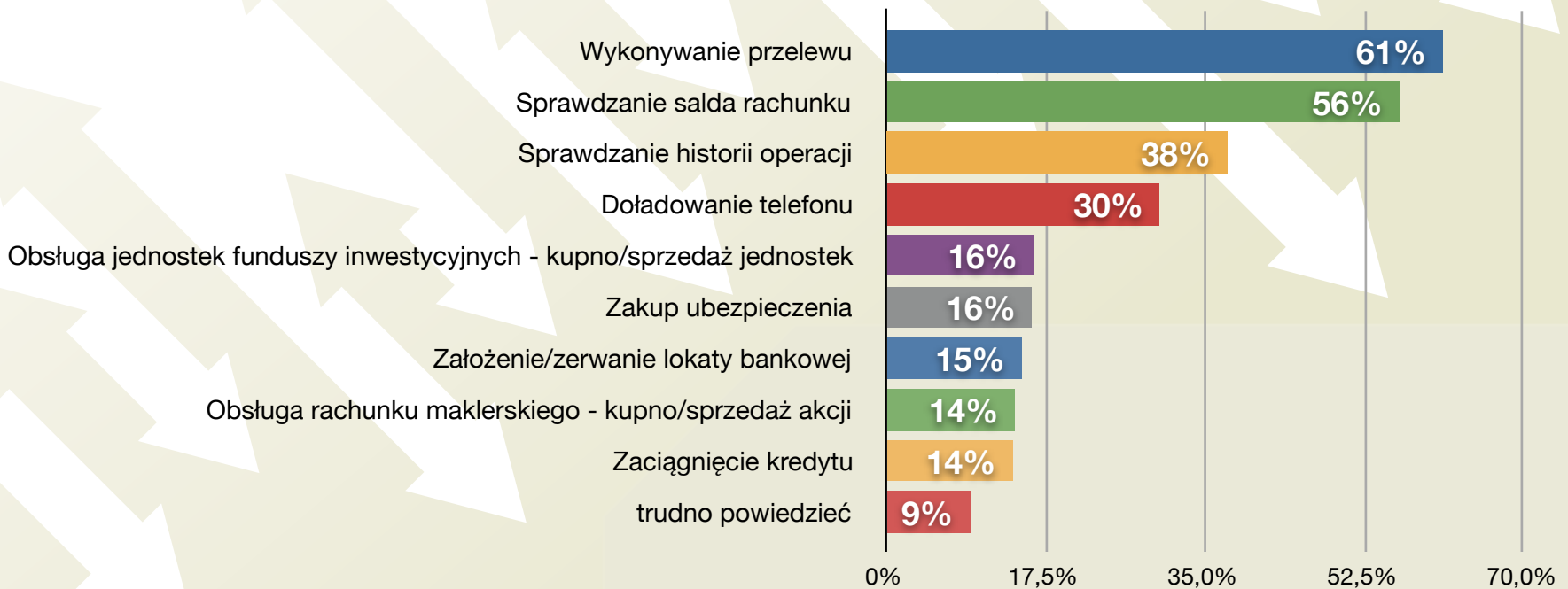
- zadowolenia
- niezadowolenie
- neutralna ocena



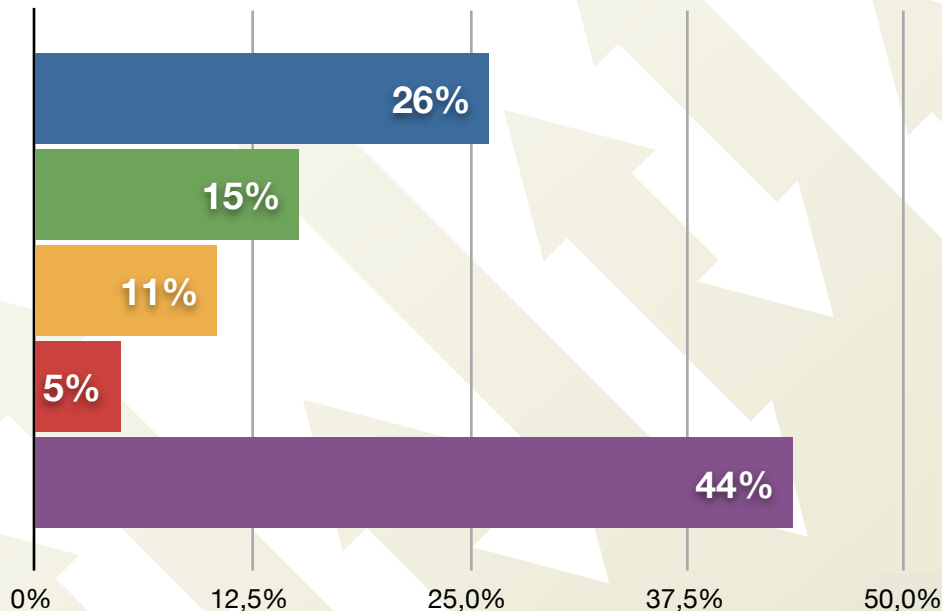
CO CHCIELIBYŚMY ZAŁATWIAĆ PRZEZ BM?

Oczekiwania wobec możliwości bankowości mobilnej klientów banków nie korzystających z tego kanału pokrywają się ze sposobem ich wykorzystania przez jej obecnych użytkowników.

Bankowość mobilna w sposób niemal perfekcyjny odpowiada potrzebom swoich potencjalnych klientów.



BANKOWOŚĆ MOBILNA (PRAWIE) BEZ WAD



- niskie poczucie bezpieczeństwa wykonywanych operacji
- mały zakres funkcji/operacji jakie można dokonać za pomocą bankowości mobilnej
- nie ma wad
- mały zasięg
- trudno powiedzieć

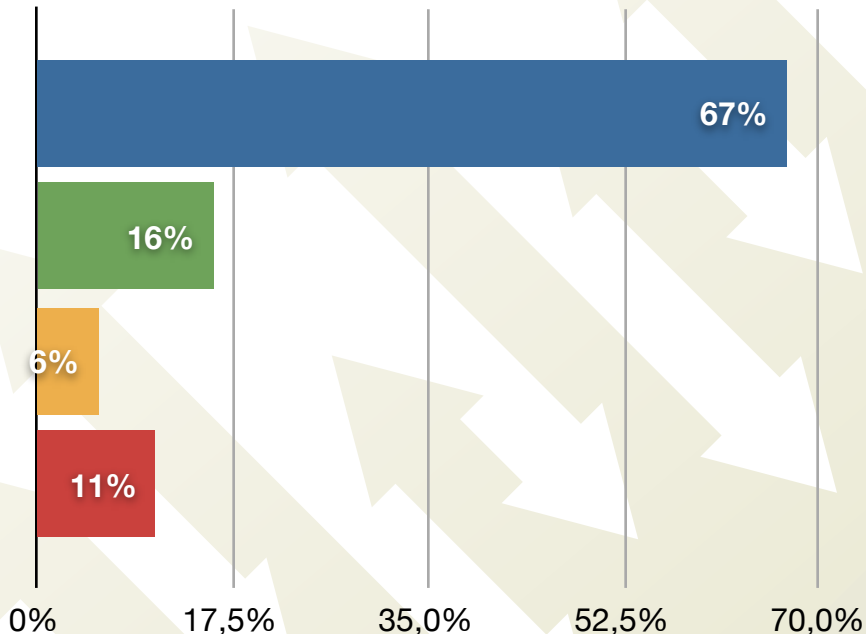
59 proc. badanych użytkowników BM nie potrafiło wskazać lub nie wskazało wad tego kanału korzystania z usług bankowych.

Za największą wadę badani (26 proc.) uznali niskie poczucie bezpieczeństwa wykonywanych operacji.

Inne wady w percepcji badanych to mały wachlarz dostępnych operacji (15 proc.) i mały zasięg tej usługi (5 proc.)

NAJWIĘKSZA ZAleta BM? MOBILNOŚĆ!

Jakie są Pan/Pani zdaniem największe zalety bankowości mobilnej w Pana/Pani banku?



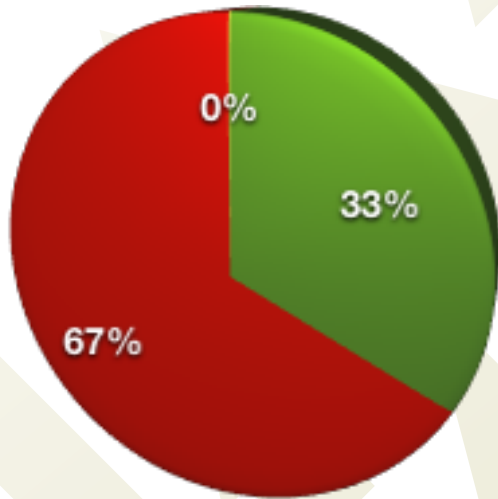
Znacząca większość badanych (67 proc.) za podstawową zaletę bankowości mobilnej uznała jej dostępność z dowolnego miejsca.

Dużo mniej badanych wskazało wygodę użytkowania (16 proc.) i niezawodność (6 proc.).

- sama mobilność i dostępność, można korzystać w każdym miejscu
- wygoda użytkowania
- niezawodność
- trudno powiedzieć

BANKOWOŚĆ MOBILNA VS. INTERNETOWA I

Czy w sytuacji, w której ma Pan/Pani dostęp do bankowości internetowej (komputera podłączonego do Internetu) zdarza się Panu/Pani skorzystać z bankowości mobilnej?

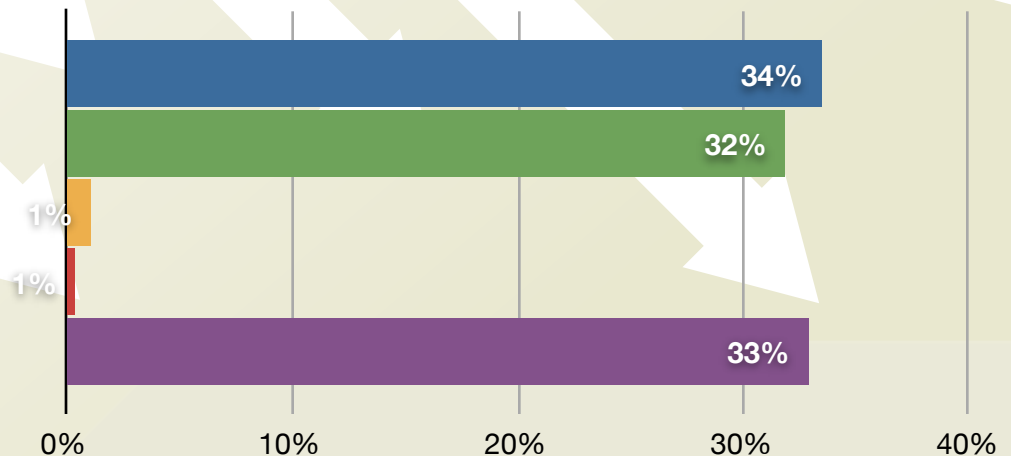


● Tak
● Nie
● nie wiem / trudno powiedzieć

3 na 10 użytkowników BM loguje się do banku za pomocą telefonu pomimo, że mają w tym samym czasie dostęp do bankowości internetowej!

Badani cenią sobie, że załatwiają sprawy w banku za pomocą BM nie są przywiązani do miejsca, w których stoi komputer.

Co powoduje, że w sytuacji w której może Pan/Pani korzystać z bankowości internetowej wybiera Pan/Pani bankowość mobilną? Jakie są przewagi bankowości mobilnej nad bankowością internetową?

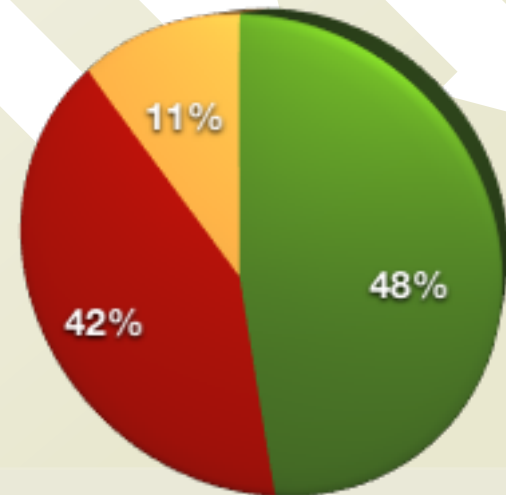


■ wygoda i szybkie połączenie
■ bezpośredni dostęp z każdego miejsca
■ sytuacje gdy komputer jest zajęty przez innego użytkownika lub wyłączony
■ wysoki stopień bezpieczeństwa korzystania w miejscu publicznym
■ trudni powiedzieć

Zdania dotyczące przyszłości bankowości mobilnej są podzielone, chociaż nieznaczna **większość twierdzi (47 proc.)**, że **bankowość mobilna zastąpi bankowość internetową**.

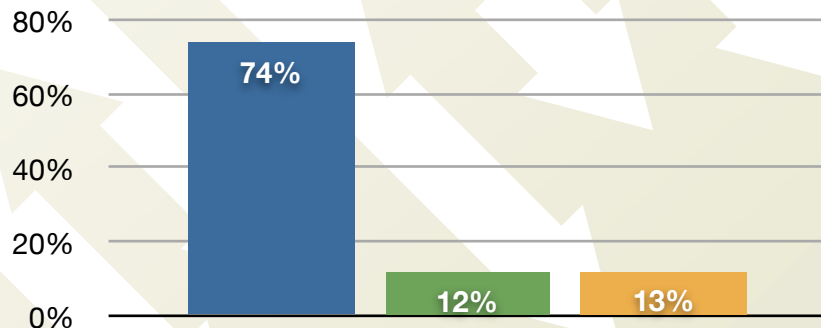
Należy jednak zaznaczyć, że aż 42 proc. badanych jest przeciwnego zdania.

Czy uważa Pan/Pani, że w przyszłości bankowość mobilna będzie mogła zastąpić bankowość internetową?



- Tak
- Nie
- Nie wiem / trudno powiedzieć

Dlaczego nie?



- bankowość internetowa jest wygodniejsza i bardziej przejrzysta- większy ekran, klawisze do obsługi
- bankowość internetowa jest bardziej zaawansowana, możliwość wykonywania trudniejszych operacji
- trudno powiedzieć