

WE MAKE USERS BUY

SYMETRIA



Raport Symetrii: **KIESZONKOWE** APLIKACJE BANKOWE 2013

Patroni merytoryczni



Wstęp

W 2013 r. odsetek Polaków posiadających smartfony¹ oscyluje w granicach 31%², co jest wynikiem o 6% wyższym w stosunku do roku ubiegłego. Dane te pokazują, że rynek mobilny rozwija się niezwykle szybko a użytkownicy wykorzystują swoje urządzenia w coraz bardziej zaawansowany sposób.

Jedną z branż w Polsce, które wykorzystują potencjał urządzeń mobilnych, są **banki**. Obecnie mamy możliwość korzystania z ogromnej liczby aplikacji mobilnych na różne systemy operacyjne. W związku z tym Symetria postanowiła prześledzić, który bank oferuje swoim Klientom najbardziej przyjazną aplikację na Androida [najpopularniejszy obecnie mobilny system operacyjny w Polsce i na świecie].

Naszym celem było wskazanie tych rozwiązań, które są użyteczne, posiadają niezbędne funkcje i są doceniane przez samych użytkowników. Chcieliśmy spojrzeć na aplikacje z punktu widzenia osoby, która nosi swojego smartfona w kieszeni i w każdej chwili oraz miejscu chce mieć dostęp do swoich finansów. Stąd też nazwa naszego raportu „Kieszonkowe aplikacje bankowe 2013”. Rozwiązania dostępne na polskim rynku ocenili eksperci Symetria.

Na rynku pojawiają się także coraz to nowe systemy płatności mobilnych, o których w ostatnich tygodniach było niezwykle głośno w mediach krajowych ze względu na IKO oraz PeoPay. Postanowiliśmy sprawdzić, jak te dwa rozwiązania działają w praktyce i w naszym raporcie zamieściliśmy porównanie IKO vs. PeoPay.

Zapraszamy do lektury,
Zespół Symetrii

¹ Smartfon - telefon posiadający dotykowy ekran i/lub klawiaturę QWERTY, system operacyjny oraz możliwość instalowania aplikacji.

² Dane statystyczne zaczerpnięte z raportu TNS Mobile Life 2013.

Źródło: http://www.tnsglobal.pl/uploads/infographic/TNS_Polska_data_and_devices.html.

Zakres funkcjonalności

W ocenie funkcjonalności sprawdzaliśmy te cechy aplikacji, które z perspektywy użytkowników mobilnych są szczególnie istotne. Jak się okazało praktycznie wszystkie aplikacje umożliwiają swoim Klientom wykonywanie podstawowych czynności, takich jak sprawdzenie salda i historii rachunku, czy też zrobienie przelewu. Negatywnie wyróżnia się tutaj aplikacja Citi Mobile, przy pomocy której nie wykonamy przelewu dowolnego (jedynie do zdefiniowanego odbiorcy lub innego Klienta Citi Handlowy – poprzez technologię B2T).

Najszerszy wachlarz funkcjonalności, które uznaliśmy za niezbędne, oferuje swoim Klientom Bank Pekao SA [Pekao24], najslabiej pod tym względem wypada natomiast aplikacja Nordea Banku.

W naszym zestawieniu, oprócz typowych funkcjonalności dla bankowości mobilnej, uwzględniliśmy także rozwiązania stosowane przez nielicznych, opierające się na najnowszych technologiach. Mowa tutaj o przelewach alternatywnych [czyli np. tych wykorzystujących Facebooka] czy też nieco popularniejszych QR kodach. Jeszcze ciekawiej jest w przypadku aplikacji Alior Sync, w której aby zapłacić za rachunek wystarczy... zrobić jego zdjęcie.

Jeśli mielibyśmy wskazać najciekawszą funkcjonalność, która nie znalazła się w naszym zestawieniu, wskazałibyśmy widжет na pulpit telefonu wskazujący saldo rachunku – takie rozwiązanie dostępne jest w aplikacji np. mBanku i pozwala na błyskawiczne sprawdzenie salda bez logowania.

Komentarz do raportu



Monika Mikowska
managing partner mobee dick,
współautorka "Raportu użyteczności bankowych aplikacji mobilnych 2012"

Komentując to zestawienie, nie sposób nie porównywać go do **raportu, który miałam przyjemność publikować 1,5 roku temu**. Liczba mobilnych aplikacji bankowych podwoiła się – w marcu 2012 roku było ich 10, w październiku 2013 roku dostępnych jest już 20. Od tamtego czasu wiele się zmieniło i dobrze, że Symetria aktualizuje wiedzę na ten temat... Z jednej strony liderzy poprzedniego zestawienia [Bank Pekao SA, BZ WBK] pozostają na wysokich pozycjach, z drugiej strony dają się dogonić [i przegonić] tym, którzy do bankowości mobilnej podeszli w nowy sposób. Alior Bank zdecydował się na przeprojektowanie swojej aplikacji, co zaowocowało lepszymi notami niż za pierwszym razem. Eurobank z kolei, ucząc się na dokonaniach konkurencji, zaproponował nowe, świeże podejście do bankowości mobilnej, które choć nie jest pozbawione błędów natury usability, to okazuje się dopasowane do oczekiwań użytkowników i zbiera pozytywne opinie wśród ekspertów.

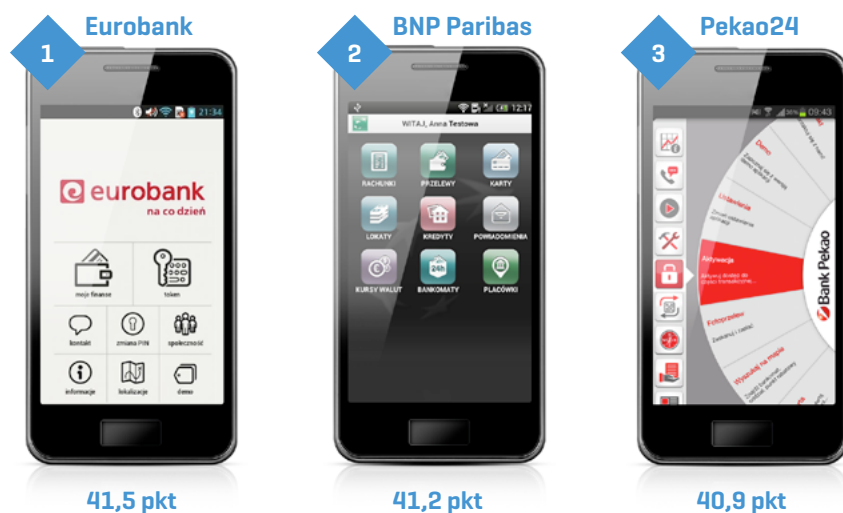
Analiza zakresu funkcjonalnego mobilnych aplikacji bankowych

	Sprawdzenie salda i historii rachunku	Karty	Wykonanie przelewu zdefiniowanego	Wykonanie przelewu dowolnego	Wykonanie przelewu alternatywnego/FB	Doładowywanie telefonu	Zakładanie i zrywanie lokaty	Wgląd w kredyty	Wyświetlenie listy pobliskich bankomatów i placówek	Kursy Walut / konwerter walut	Ułatwiony kontakt z bankiem	Zmiana PIN-u/ HASŁA	Wyszukiwarka rabatów	Dostępność wersji demonstracyjnej	Integracja z aparatem [skaner QR kodów lub zdjęcia rachunków]
Alior Bank / Alior Mobile	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	X	✓	X
Alior Sync / Sync Mobile	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	X	X	✓
Bank Millennium	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	X	✓	✓	✓	X	X	X	✓
Bank Pekao S.A. / Pekao24	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
BNP Paribas Bank / BNP Paribas Mobile PI@net	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓
BZ WBK / BZWBK24	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓
Citi Handlowy	✓	✓	✓	X	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	X	✓
eurobank	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	X	✓	X
Getin Noble Bank / Getin Mobile	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	X	✓	X	✓	✓	X	X	✓
ING Bank Śląski / ING mobile	✓	✓	✓	✓	X	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	X
mBank	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	X	X
MultiBank	✓	✓	✓	✓	X	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	X	X
Nordea Bank Polska / Nordea Polska	✓	✓	✓	✓	X	X	X	✓	✓	✓	✓	X	X	X	X
Raiffeisen Bank Polska / Mobilny Bank	✓	✓	✓	✓	X	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	X

Ranking mobilnych aplikacji bankowych

Badania użyteczności i zakresu funkcjonalnego mobilnych aplikacji bankowych zostały przeprowadzone w dniach 9-15.10.2013 r. Przy selekcji aplikacji do analizy eksperckiej sugerowaliśmy się bazą, udostępnioną przez naszego Patrona Merytorycznego Bankier.pl, w raporcie „**2 mln klientów ma bank w komórce**”.

Kryteria oceny aplikacji zostały podzielone na trzy wymiary: Użyteczność, Funkcjonalność oraz Ocena użytkowników [bezpośrednio zaczerpnięta z Google Play, stan na: 15.10.2013]. Użyteczność oceniana była przez dwóch ekspertów Symetrii ds. UX w oparciu o cztery podstawowe procesy wykonywane przez użytkownika. Brany był także pod uwagę interfejs aplikacji. Szczególną uwagę zwracano na łatwość znalezienia danej funkcjonalności, łatwość wykonania zadania, komunikaty po zakończeniu procesu, architekturę informacji itp.



Pierwsze miejsce w naszym rankingu „Kieszonkowe aplikacje bankowe 2013” zdobyła aplikacja Eurobanku. Analizując wyniki można dostrzec, że aplikacja Eurobanku posiada standardowy zakres funkcjonalny, jednak kluczem do jej zwycięstwa był znakomicie zaprojektowany interfejs oraz bardzo wysoki poziom użyteczności. Aplikacja spełnia oczekiwania użytkowników, czego odzwierciedleniem jest wysoka ocena w Google Play. Tuż za aplikacją Eurobanku uplasowały się BNP Paribas oraz Pekao24. Najslabiej wypadły zaś aplikacje Nordea Banku oraz Citi Handlowy, choć trzeba zaznaczyć, że ta ostatnia otrzymała zero punktów za Wykonanie przelewu dowolnego – brak takiej funkcji spowodował znaczną obniżkę noty.

W rankingu nie brano pod uwagę m.in. aplikacji Banku BPH, która udostępnia użytkownikowi stronę light, w rzeczywistości nie będąc natywną aplikacją mobilną.

Wyniki rankingu

		OCENA OGÓLNA max. 50	OCENA UŻYTECZNOŚCI APLIKACJI W OPARCIU O PODSTAWOWE FUNKCJE I INTERFEJS (skala ocen: 1-5)						FUNKCJONALNOŚĆ (skala ocen: 1-15)	OCENA UŻYTKOWNIKÓW (skala ocen: 1-5)
			Sprawdzenie salda rachunku	Sprawdzenie historii transakcji	Wykonanie przelewu zdefiniowanego	Wykonanie przelewu dowolnego	Znalezienie bankomatu	Interfejs		
1	eurobank	41,5	5	4,5	4,5	4	3,5	5	11	4
2	BNP Paribas Bank / BNP Paribas Mobile Pl@net	41,2	4,5	4,5	4	4	4	3	13	4,2
3	Bank Pekao SA / Pekao24	40,9	4,5	4	4	4	2,5	3,5	14	4,4
4	BZ WBK / BZWBK24	40,2	4,5	4,5	3,5	3,5	3,5	3,5	13	4,2
5	Alior Bank / Alior Mobile	40,1	4,5	5	4	4	4	3,5	11	4,1
6	Alior Sync / Sync Mobile	40,1	5	4	5	4	4	3	12	3,1
7	Getin Noble Bank / Getin Mobile	39,8	5	3,5	4,5	3,5	5	4,5	10	3,8
8	ING Bank Śląski / ING mobile	39	4,5	3,5	3,5	4	4	4,5	11	4
9	mBank	38,9	4,5	4,5	5	3	3,5	3,5	11	3,9
10	MultiBank	38,1	4,5	4,5	5	3	3,5	3,5	10	4,1
11	Raiffeisen Bank Polska / Mobilny Bank	37,6	4	4,5	3,5	3,5	3,5	3,5	11	4,1
12	Bank Millennium	36,8	5	4	3,5	4	3	3	10	4,3
13	Nordea Bank Polska / Nordea Polska	35,7	5	4,5	4,5	4,5	3	4	8	2,2
14	Citi Handlowy	33,1	4,5	4	2,5	0	4	3,5	11	3,6

Komentarz do raportu



Wojciech Mikołajczyk
eurobank
Ekspert ds. bankowości elektronicznej

Wygrana w rankingu bankowych aplikacji mobilnych jest dla nas ogromnym wyróżnieniem. W projekt aplikacji włożyliśmy dużo pracy, ale jak widać dbałość o detale się opłaca. Przede wszystkim chcieliśmy zapewnić klientom dużą użyteczność rozumianą jako czytelność, przejrzystość i łatwość nawigacji, ale również szeroki zakres dostępnych funkcjonalności. Zaproponowaliśmy ponadto parę innowacyjnych rozwiązań, takich jak prezentacja historii rachunku na osi czasu, unikalne na rynku powiadomienia mobilne oraz widget, przedstawiający aktualny stan konta i jego historię. Istotne było również wykorzystanie TokenaGSM jako naturalnej i bezpiecznej metody logowania i autoryzacji operacji przy jednoczesnej prostocie korzystania z aplikacji. Na uwagę zasługuje natomiast nowoczesny i minimalistyczny design aplikacji, który szybko zyskał uznanie ekspertów branżowych i internautów. Te wszystkie rozwiązania ułatwiają naszym klientom korzystanie z banku na co dzień.

Portmonetka IKO vs. PeoPay

Aktualnie na polskim rynku aplikacje mobilnych można wskazać dwa rozwiązania oferowane przez banki, które zdecydowanie wyróżniają się na tle konkurencji. Jest to IKO należące do PKO BP oraz PeoPay Banku Pekao SA. Obie aplikacje umożliwiają dokonanie płatności telefonem [w sklepach stacjonarnych i internetowych], wypłaty z bankomatów oraz przelewy pomiędzy użytkownikami. Co ciekawe, są to aplikacje otwarte, z których korzystać mogą osoby niebędące klientami danego banku.

W celu weryfikacji działania wyżej wymienionych rozwiązań w praktyce, eksperci Symetrii w okresie 7-9.10.2013 r. przeprowadzili testy aplikacji. Do badania wykorzystano telefony z systemem Android - Samsunga Galaxy Ace 2 [Android 2.3.6] oraz LG Swift L9 [Android 4.1.2]. Test nie obejmował weryfikacji procesu płatności w sieci sklepów Biedronka, która została wprowadzona w PeoPay po zakończeniu badania.

Analizie poddano cały proces korzystania z aplikacji przez użytkownika - od momentu szukania informacji o rozwiązaniu [strona WWW], poprzez rejestrację i korzystanie z z niej w życiu codziennym. Wyniki przeprowadzonego testu zostały zwizualizowane w postaci map podróży użytkowników, a szczegółowe uzasadnienie badania można znaleźć na łamach **PRNews.pl**.



Porównując oba rozwiązania należy stwierdzić, iż **Portmonetka IKO w lepszy sposób zaspokaja potrzeby użytkowników na wszystkich etapach pracy z aplikacją**. Strona WWW dobrze komunikuje sieć akceptantów, co z jednej strony może być treacherem do ściągnięcia aplikacji, natomiast z drugiej ułatwia późniejsze korzystanie z niej. Na stronie PeoPay bardzo trudno znaleźć informację o tym, gdzie dokładnie można zapłacić za pomocą aplikacji.

Na etapie rejestracji oba rozwiązania posiadają szereg błędów, które skutecznie mogą odstraszyć mniej zdeterminowanych użytkowników.

W obu przypadkach aplikacje dobrze sprawdzają się przy realizacji przelewów pomiędzy użytkownikami czy wypłacie pieniędzy z bankomatów. Choć sam proces płatności online również jest mocną stroną obu rozwiązań, to brak dobrego komunikowania, gdzie dokładnie można zapłacić telefonem, znowu może stać się barierą wykorzystania tego kanału płatności.

Przechodząc do najważniejszej cechy, jaką niewątpliwie jest płatność za pośrednictwem aplikacji w sklepach stacjonarnych, olbrzymią bolączką na ten moment jest brak wyszkolonego personelu do obsługi tego typu płatności. Nawet jeśli użytkownik jest zdeterminowany, by ściągnąć aplikację, zarejestrować się do systemu i znaleźć miejsce, gdzie teoretycznie może on płacić telefonem, najprawdopodobniej trafi na ekspedienta, który nie będzie umiał go obsłużyć.

Komentarz do raportu



Wojciech Boczoń
PRNews.pl
redaktor prowadzący

Przeciętny klient banku ma problem ze zrozumieniem zagadnienia płatności mobilnych. Po części jest to wina banków, które nie edukują swoich klientów, a po części chaos panujący na rynku. Standardów mobilnych jest dziś za dużo. Dwa dominujące systemy: IKO i PeoPay otacza plankton „niekompatybilnych” aplikacji. To programy skupione w ramach MasterCard Mobile, czy niezależne aplikacje typu mPay. Brakuje jednej, uniwersalnej sieci akceptacji płatności mobilnych. Jedną aplikacją zapłacimy w McDonaldsie, drugą w Biedronce, inną opłacimy bilet autobusowy a jeszcze inną kupimy bilet parkingowy. Nie mówiąc już o płatnościach m-commerce. Tymczasem klient chciałby płacić telefonem tak, jak płaci kartą. Niezależnie czy ma na niej logo Visy, czy Mastercarda. Kartą może zapłacić wszędzie tam, gdzie zainstalowany jest terminal. Dopóki rynek płatności mobilnych będzie rozdrobniony, dopóty płatności mobilne będą pozostawały w cieniu kart płatniczych.

Portmonetka IKO

STRONA WWW

REJESTRACJA

KORZYSTANIE Z APLIKACJI

Płatność w sklepie stacjonarnym

Przelewy pomiędzy użytkownikami

Płatność online

Wyплаты z bankomatów

Potrzeba użytkownika/miara sukcesu danego etapu	Zapoznanie się z możliwościami aplikacji, poznanie korzyści rozwiązania	Zarejestrowanie się do aplikacji	Realizacja płatności w sklepie offline	Wykonanie przelewu do innego użytkownika aplikacji	Realizacja płatności w sklepie internetowym	Wyplata gotówki z bankomatu z pomocą aplikacji (bez użycia karty)
Co zaskakuje pozytywnie?	+ informacja o korzyściach usługi (np. sieć akceptacji) + informacja o aktualnych promocjach + filmy instruktażowe		+ łatwa do przeszukania sieć akceptacji na stronie PKO BP + funkcja GPS w aplikacji pozwala lokalizować akceptantów w okolicy + proces płatności jest łatwy (podanie kodu numerycznego i akceptacja płatności w aplikacji)	+ funkcja przesłania pieniędzy na wybrany numer telefonu wykorzystuje listę kontaktów telefonu + proces realizacji przelewu jest łatwy i intuicyjny	+ operacja wykonania płatności przebiega sprawnie i szybko	+ operacja wypłaty pieniędzy z bankomatu przebiega sprawnie i szybko
Co zaskakuje negatywnie?		- nie ma możliwości zapoznania się z regulaminem i taryfami (przekierowanie do pustej strony) - słabo wyeksponowana informacja o konieczności rejestracji w serwisie portmonetka.pkobp.pl, jeśli użytkownik chce korzystać z wszystkich funkcji aplikacji	- brak przeszkolonych pracowników po stronie akceptantów - problemy techniczne z uruchomieniem aplikacji (1 przypadek)		- lista akceptantów jest zaprezentowana w nieintuicyjny sposób	
Co czuje i myśli użytkownik?	Ciekawe rozwiązanie i wiem dokładnie, gdzie mogę tym płacić. Chyba warto spróbować!	"Kolejny PIN do zapamiętania."	Nawet pracownicy nie wiedzą jak się tym płaci."	Super, nie muszę znać numeru rachunku osoby, której chcę przelać pieniądze. "Działa szybciej niż standardowe logowanie do bankowości online"	Przyjemniejszy sposób niż podawanie numeru karty lub za pomocą np. Payu"	Zaskakujące, zupełnie tak jak korzystanie z karty."



PEOPAY

STRONA WWW

REJESTRACJA

KORZYSTANIE Z APLIKACJI

Płatność w sklepie stacjonarnym

Przelewy pomiędzy użytkownikami

Płatność online

Wyплаты z bankomatów

Potrzeba użytkownika/miara sukcesu danego etapu	Zapoznanie się z możliwościami aplikacji, poznanie korzyści rozwiązania	Zarejestrowanie się do aplikacji	Realizacja płatności w sklepie offline	Wykonanie przelewu do innego użytkownika aplikacji	Realizacja płatności w sklepie internetowym	Wyplata gotówki z bankomatu z pomocą aplikacji (bez użycia karty)
Co zaskakuje pozytywnie?	+ atrakcyjnie wizualnie strona dedykowana aplikacji + filmy instruktażowe + łatwy dostęp do tabeli opłat i prowizji + informacja o aktualnych promocjach			+ udostępnienie 2 sposobów wykonania przelewu - kody QR oraz przelew na numer telefonu + proces realizacji przelewu jest łatwy i intuicyjny	+ wygodna realizacja płatności za pomocą skanowania kodu QR widniejącego na ekranie + operacja wykonania płatności przebiega sprawnie i szybko	+ operacja wypłaty pieniędzy z bankomatu przebiega sprawnie i szybko
Co zaskakuje negatywnie?	- brak informacji o akceptantach	- długi proces rejestracji (wypełnienie formularza, a następnie oczekiwanie na maila z numerem identyfikacyjnym) - problemy techniczne (próba rejestracji udała się dopiero za trzecim razem)	- brak informacji o akceptantach na stronie i w samej aplikacji (na stronie zamieszczono tylko komunikat o nowych partnerach PeoPay) - brak przeszkolonych pracowników po stronie akceptantów		- brak informacji o akceptantach na stronie i w samej aplikacji (paradoksalnie jest informacja o sklepach udzielających rabatu z PeoPay)	
Co czuje i myśli użytkownik?	"Trochę mało tych sklepów akceptujących te płatności... ale czy na stronie są wszystkie?"	"Jeżeli dalej działa to w tak skomplikowany sposób, to chyba zrezygnuję."	"Mam nadzieję, że tym razem uda mi się zapłacić."	"O wiele szybszy sposób przelewów niż logowanie się na konto."	"Skąd mam wiedzieć, gdzie można płacić PeoPay?"	"Zaskakujące, zupełnie tak jak korzystanie z karty."



- odczucia użytkownika są pozytywne, zadanie wykonuje się bez większych problemów
- użytkownik może zrealizować zadanie, ale napotyka na istotne problemy
- występują krytyczne błędy, użytkownik musi wykazać się dużą motywacją, by zrealizować zadanie

Podsumowanie

Analizując mobilne aplikacje bankowe można odnieść wrażenie, że ich poziom w większości przypadków mógłby być wyższy. Użyteczność aplikacji pozostawia wiele do życzenia, a zakres funkcjonalny nie jest taki, jakiego oczekują Klienci banków. Kluczem do sukcesu aplikacji bankowej jest bowiem jej dostosowanie do potrzeb oraz oczekiwań grupy docelowej.

Trzeba także pamiętać, że udostępnienie dużej liczby funkcjonalności nie oznacza automatycznego zaspokojenia wymagań użytkowników. Niska użyteczność może skutecznie zniechęcić do korzystania z aplikacji, która staje się ciekawostką, nie zaś funkcjonalnym narzędziem codziennego użytku.

Rozczarowujący jest również fakt, iż wiele aplikacji bankowych stosuje identyczne rozwiązania, a w niektórych przypadkach wręcz jednakowe interfejsy, różniące się jedynie szatą graficzną (np. Pekao SA czy Raiffeisen Bank Polska). Szkoda, że banki tak często przy budowie aplikacji mobilnej korzystają z „pudełkowych” rozwiązań, a nie starają się wsłuchać w potrzeby swoich klientów.

Jeśli chodzi zaś o pojedynek Portmonetka IKO vs. PeoPay, nie ma wątpliwości, że w tych systemach drzemie olbrzymi potencjał. Na chwilę obecną nie jest jednak on całkowicie wykorzystywany. Mała świadomość klientów i jeszcze mniejsze przeszkolenie personelu sklepów stacjonarnych sprawiają, że minie jeszcze sporo czasu zanim będzie można porównywać te aplikacje z kartami płatniczymi, które aktualnie wiodą prym w zakresie płatności bezgotówkowych.

Autorzy raportu



Jolanta Zielińska
Marketing Manager
Symetria
+48 609 493 842
jolanta.zielinska@symetria.pl



Marcin Woźniczko
Marketing Specialist
Symetria
+48 22 456 19 33
marcin.wozniczko@symetria.pl

Patroni merytoryczni



Patroni medialni



Wsparcie merytoryczne



Milena Rokiczan
UX Specialist
Symetria



Dominik Oślizło
Senior UX Specialist
Symetria



Krzysztof Kozak
UX Specialist
Symetria