

# **mBank Indeks Nastrojów Konsumentckich i badanie dotyczące bankowości mobilnej**

We współpracy z IBRiS Homo Homini



Konferencja prasowa, 22.05.2014 r.

# Informacje na temat badania



<b>Podmiot realizujący:</b>	Instytut Badań Rynkowych i Społecznych Homo Homini
<b>Czas realizacji badania:</b>	kwiecień 2014 r.
<b>Miejsce realizacji:</b>	badanie ogólnopolskie
<b>Próba:</b>	losowo-kwotowa
<b>Operat losowania:</b>	baza teleadresowa jednostek będąca powszechnie uznanym spisem zawierającym niezbędne punkty teleadresowe i spełniające następujące metodologicznie konieczne warunki: aktualności, kompletności, wyłączności i dostępności
<b>Wielkość próby:</b>	N = 1600
<b>Jednostka badania:</b>	respondenci deklarujący posiadanie konta bankowego
<b>Technika badawcza:</b>	badanie zrealizowane metodą telefonicznych standaryzowanych wywiadów kwestionariuszowych wspomaganych komputerowo (CATI)



# **mBank Indeks Nastrojów Konsumentckich**

**Ernest Pytlarczyk**, główny ekonomista mBanku

# mIndeks Nastrojów Konsumentckich



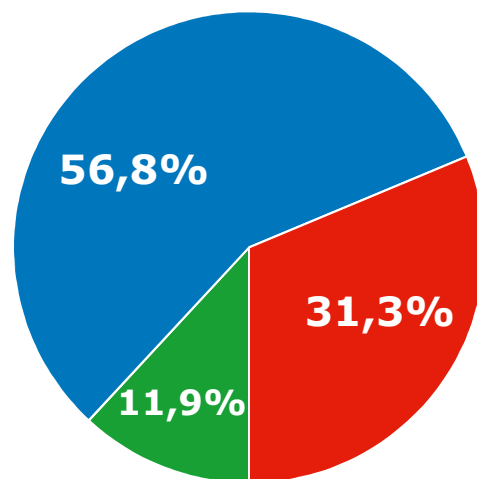
**Wartość  
wskaźnika**



# Wskaźnik przyszłej sytuacji gospodarczej



Czy Pana/i zdaniem sytuacja gospodarcza w Polsce w najbliższych trzech miesiącach...



- Poprawi się
- Pozostanie bez zmian
- Pogorszy się

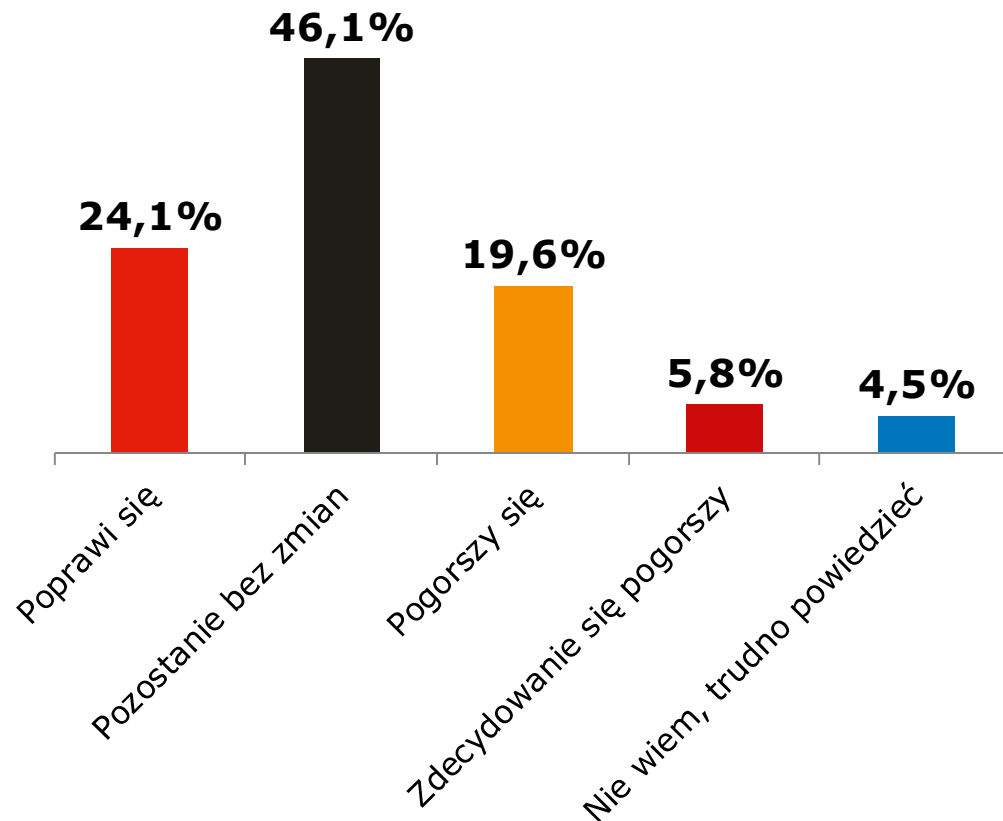


**Wartość  
wskaźnika**

# Nastroje związane z rynkiem pracy



**Czy Pana/i zdaniem sytuacja na rynku pracy w ciągu najbliższych trzech miesięcy...**

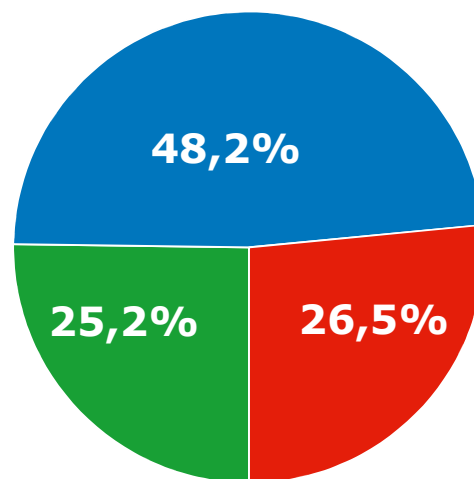


- Ponad 46 proc. pytaných uważa, że w ciągu najbliższych trzech miesięcy sytuacja na rynku pracy nie zmieni się.
- Co czwarty zapytany przewiduje, że sytuacja na rynku pracy poprawi się.
- Nieomal co piąty zapytany jest przeciwnego zdania, natomiast niecałe 6 proc. twierdzi, że zdecydowanie się pogorszy.

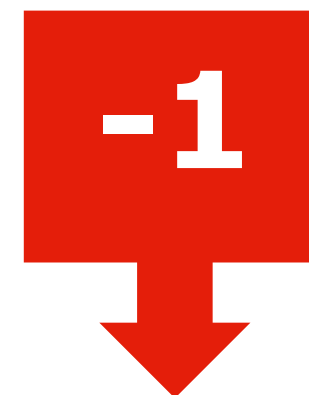
# Wskaźnik przyszłej sytuacji na rynku pracy



Czy Pana/i zdaniem sytuacja na rynku pracy w ciągu najbliższych trzech miesięcy...



- Poprawi się
- Pozostanie bez zmian
- Pogorszy się

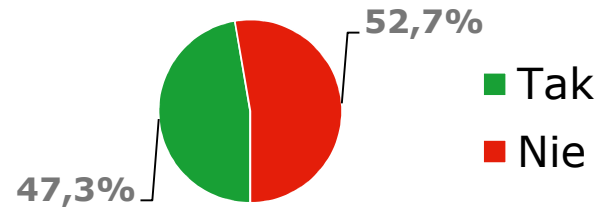


**Wartość  
wskaźnika**

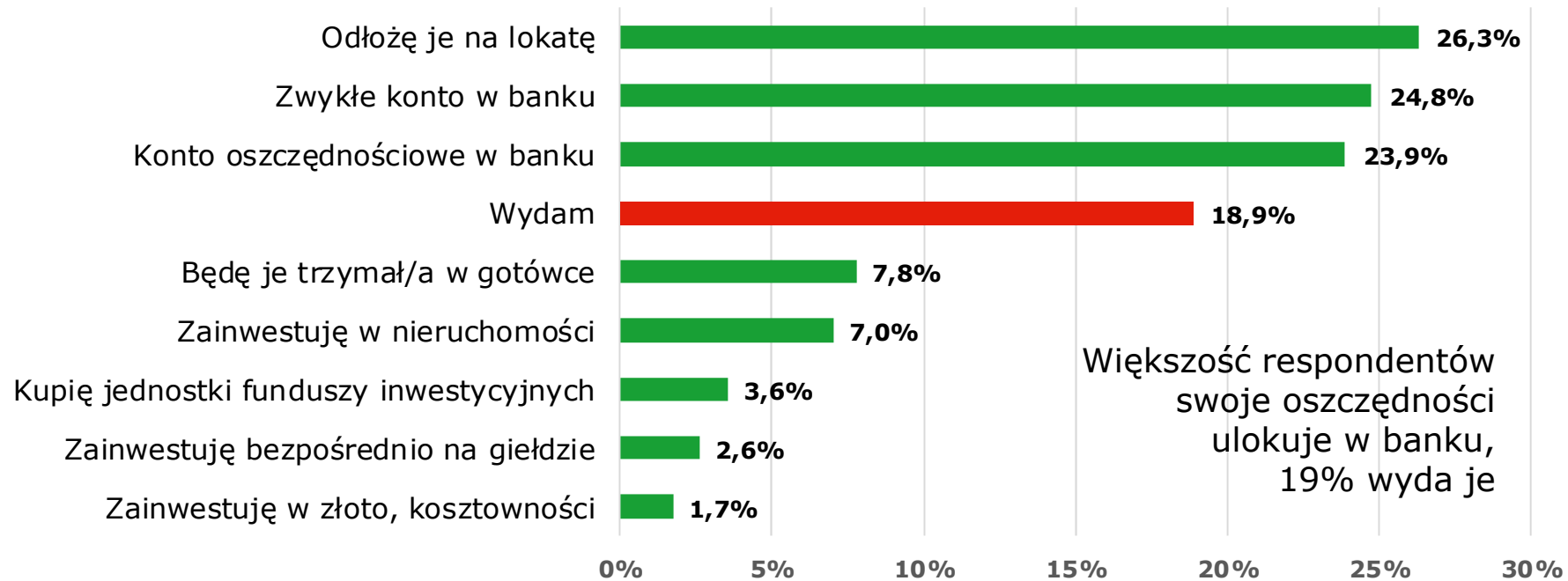
# Oszczędności Polaków



**Czy posiada Pan/i oszczędności finansowe?**



**W jaki sposób planuje Pan/i w najbliższym czasie zagospodarować swoje oszczędności?**







## Badanie dotyczące bankowości mobilnej

**Marcin Duma**, prezes Instytutu Badań Rynkowych i Społecznych Homo Homini

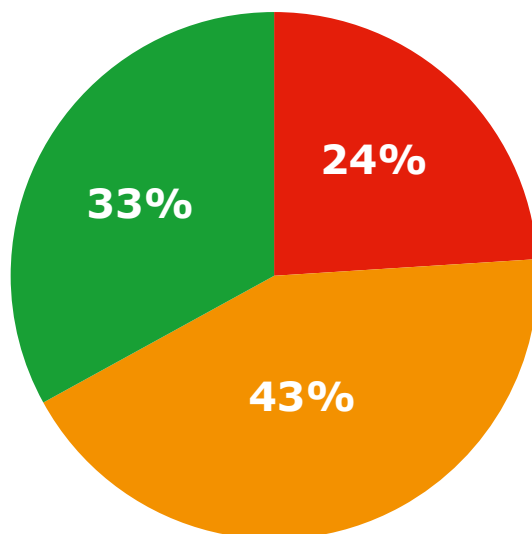
**Michał Panowicz**, dyrektor banku ds. marketingu  
i rozwoju biznesu bankowości detalicznej

# Co trzeci klient banku rozumie czym jest bankowość mobilna



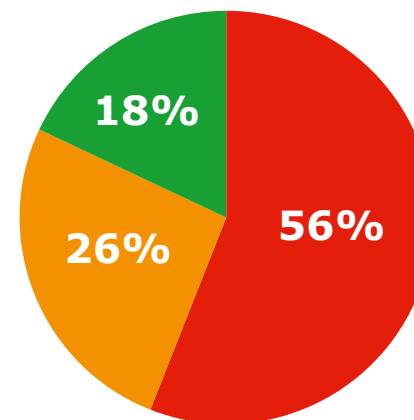
- Odsetek osób świadomych tego kanału usług w ciągu trzech lat zwiększył się o 15 punktów procentowych.
- Odsetek osób, którzy nigdy nie słyszeli, czym jest bankowość mobilna zmalał ponad dwukrotnie.
- Znacznie wzrosła grupa klientów banków, którzy o bankowości mobilnej słyszeli, ale nie potrafią jej poprawnie zdefiniować.

**Rok 2014**



- Nie, nie słyszałem o bankowości mobilnej
- Tak, ale nie wiem dokładnie co to jest
- Tak, wiem co to jest

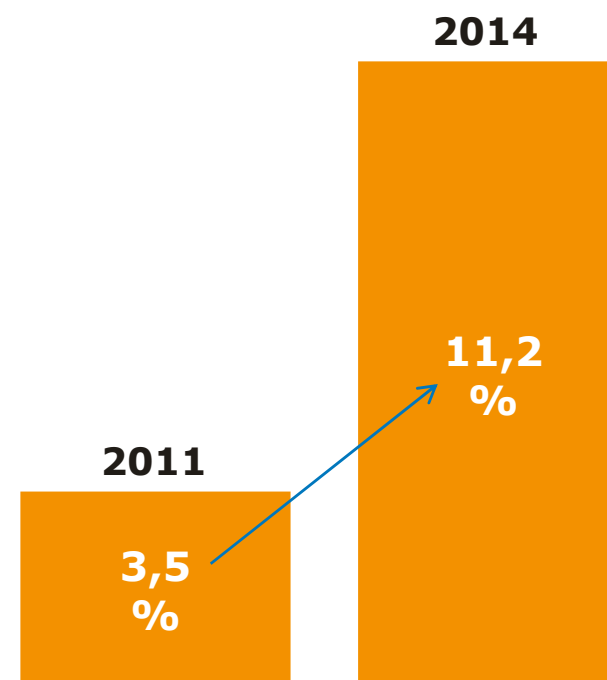
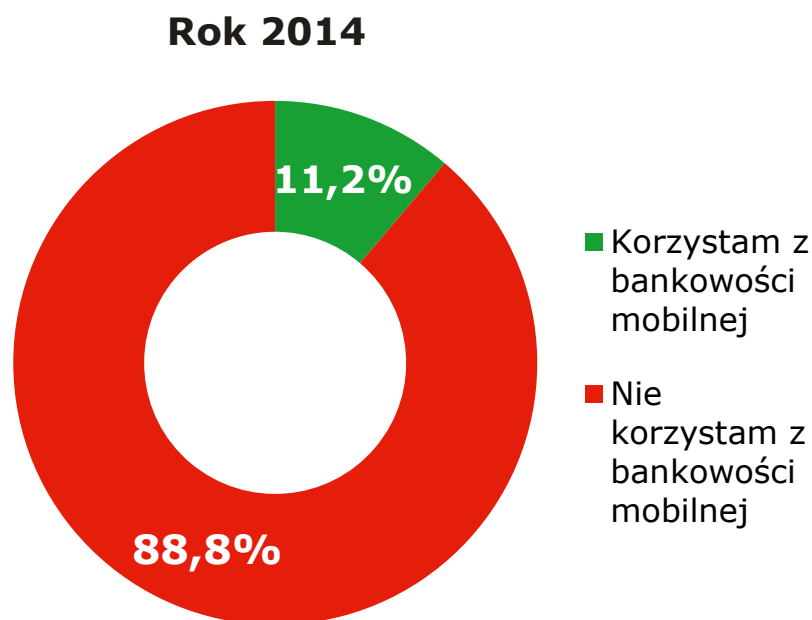
**Rok 2011**



# Z bankowości mobilnej korzysta 11,2 proc. klientów banków



- Z bankowości mobilnej korzysta 2,7 mln klientów banków (11,2 proc.), co oznacza trzykrotny wzrost na przestrzeni trzech lat.
- W 2011 r. korzystanie z bankowości mobilnej deklarowało 870 tys. osób. (3,5 proc.)

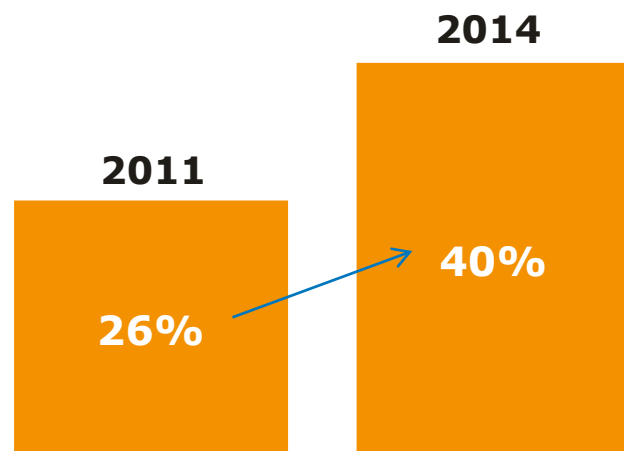


# Szybko rośnie liczba użytkowników mobilnego internetu

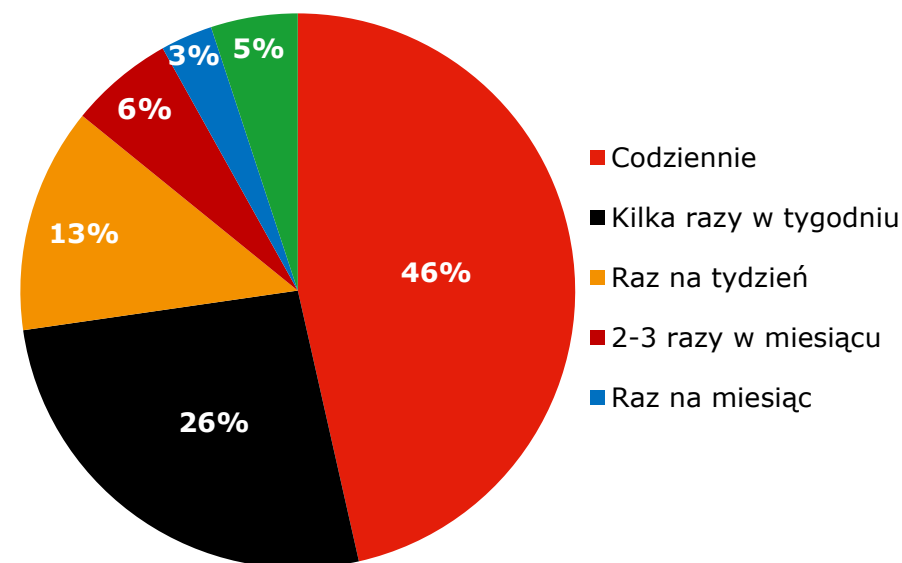


- W ciągu ostatnich 3 lat o 14 punktów procentowych zwiększył się w Polsce udział osób korzystających z internetu dostarczanego przez sieci komórkowe.
- Znacząca większość użytkowników Internetu w telefonach (72 proc.) korzysta z niego częściej niż kilka razy w tygodniu.

## Korzystanie z internetu mobilnego



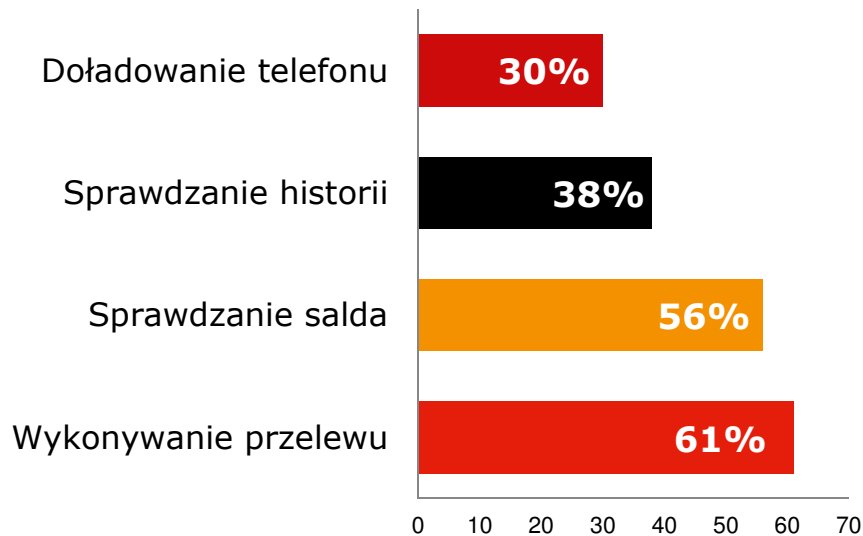
## Częstotliwość korzystania z internetu mobilnego



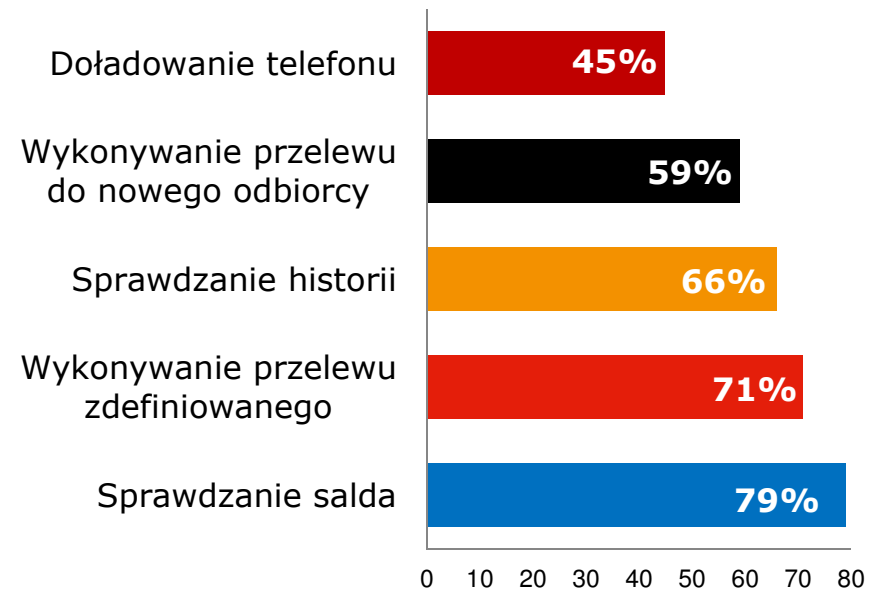
# Deklarowane i rzeczywiste potrzeby związane z m-bankingiem



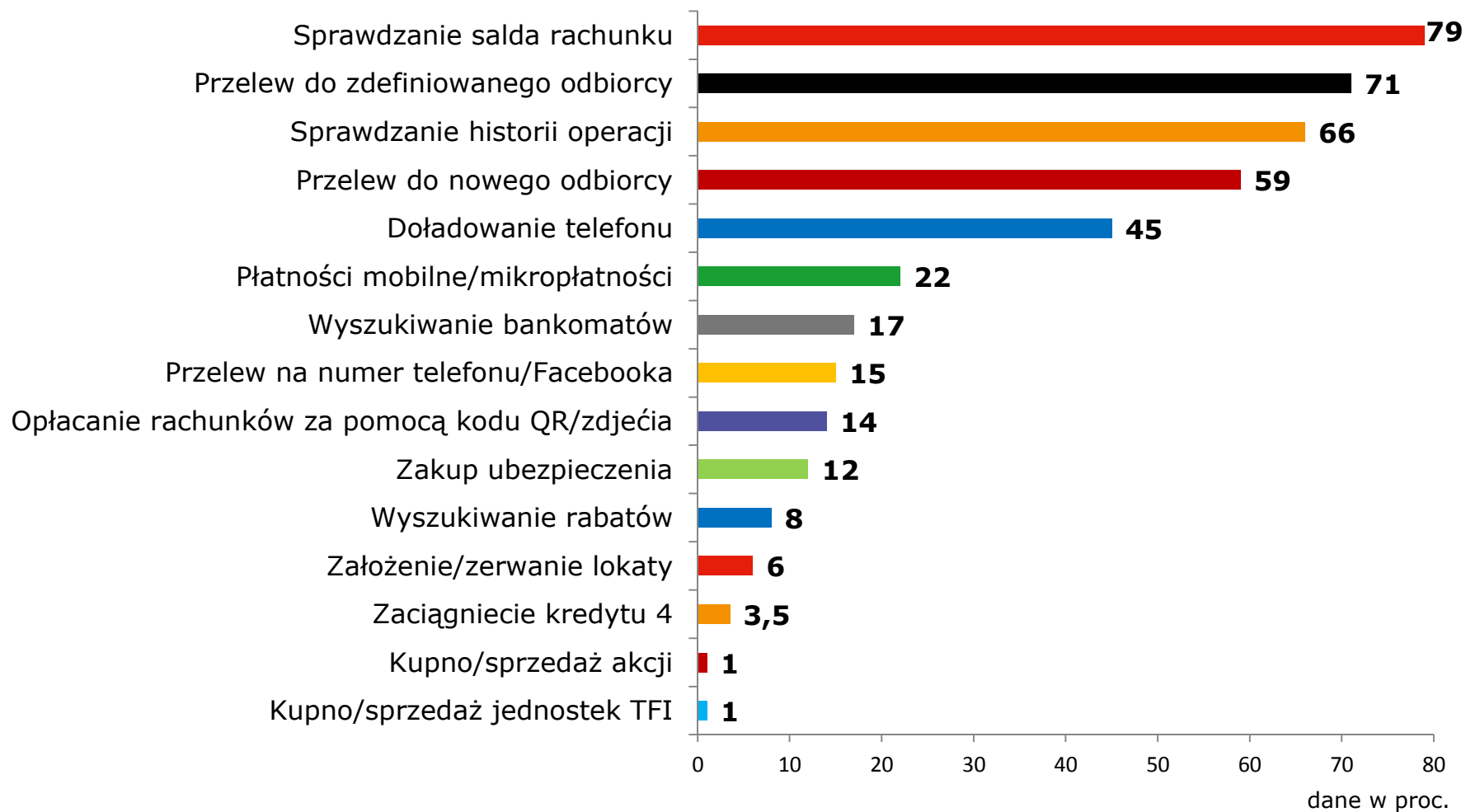
**Jakie zadania w bankowości mobilnej chcieli realizować klienci w 2011 roku? (Deklaracje)**



**Jakie zadanie w bankowości mobilnej najczęściej realizują klienci w 2014 roku?**



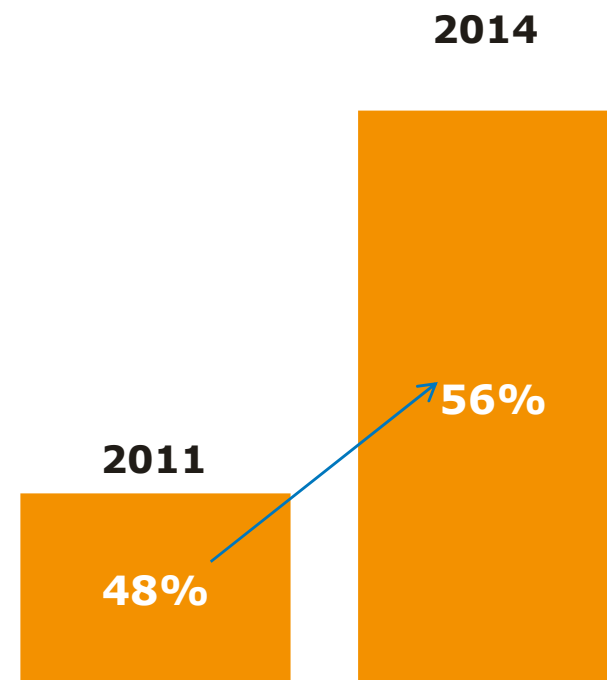
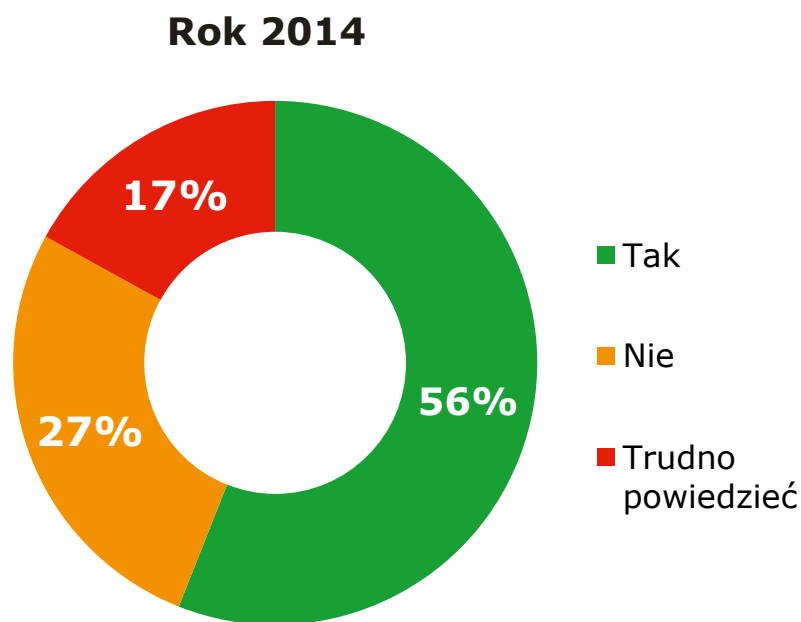
# Szybkie zlecenia przodują wśród zleceń w m-bankingu



# Klienci banków: bankowość mobilna zastąpi tę w wydaniu internetowym



- Większość klientów wierzy w przyszłość bankowości mobilnej, prawie jedna trzecia nie ma w tej sprawie wyrobionej opinii
- Rośnie liczba klientów, którzy spodziewają się zastąpienia bankowości internetowej przez bankowość mobilną



# Bankowość mobilna w Polsce, podsumowanie



- W ciągu trzech lat liczba klientów banków, którzy korzystają z bankowości mobilnej, **wzrosła trzykrotnie.**
- Rośnie też liczba osób, które **uważają, że bankowość mobilna może w przyszłości zastąpić bankowość internetową.** Obecnie pogląd taki wyraża już 56 proc. badanych.
- Użytkownicy bankowości mobilnej najczęściej wykorzystują ją **do sprawdzenia salda i historii operacji, a także wykonania przelewu czy doładowania telefonu.**
- Szybko rośnie liczba **osób, które korzystają z internetu mobilnego w smartfonie lub tablecie** – o ile trzy lata temu było ich 26 proc., to dziś jest to już 40 proc. Co więcej, prawie połowa z nich korzysta z internetu w swoim urządzeniu codziennie.