

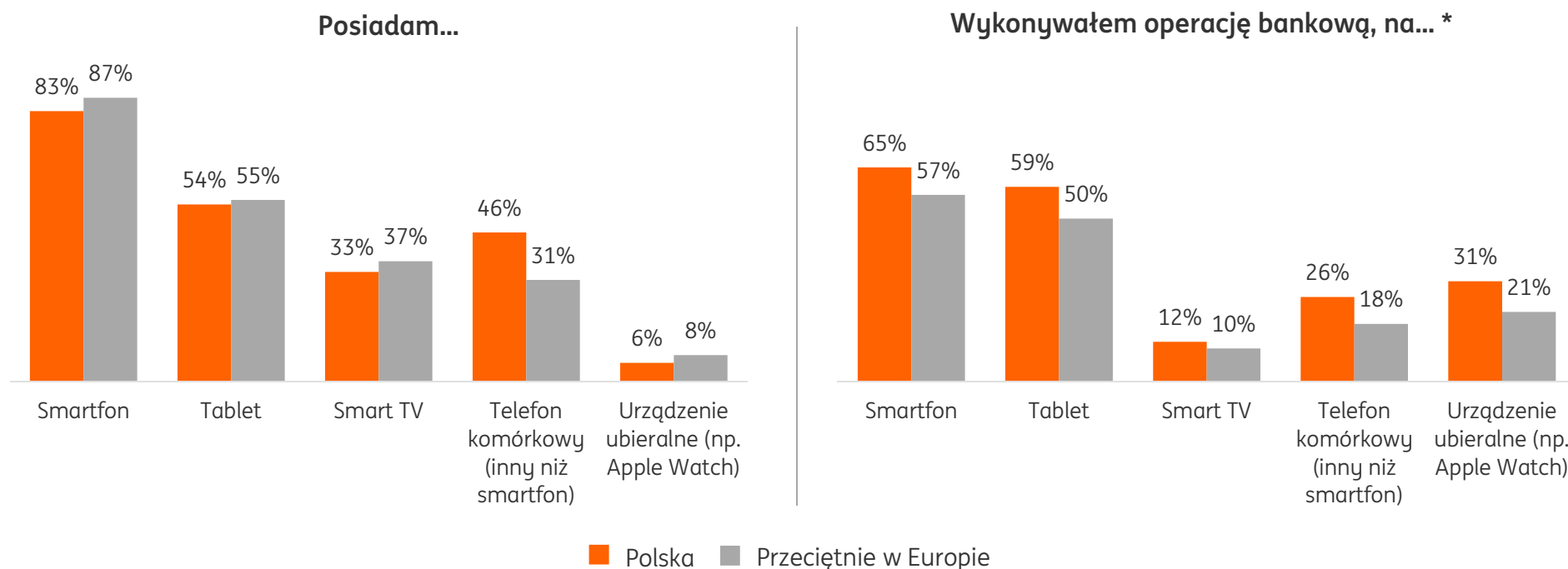
Finansowy Barometr ING

Międzynarodowe badanie ING na temat bankowości mobilnej w Polsce i na świecie.

Wrzesień 2017

Polacy aktywniej bankują na urządzeniach mobilnych

- Polacy nieznacznie rzadziej niż mieszkańcy Europy posiadają urządzenia mobilne. 83% deklaruje posiadanie smartfona, a ponad połowa tabletu (54%) - kilka punktów procentowych mniej niż przeciętnie w Europie. Wyjątkiem jest zwykły telefon komórkowy, do którego posiadania przyznaje się 46% Polaków, 15% więcej niż mieszkańców Europy.
- Równocześnie Polacy aktywniej niż mieszkańcy Europy używają urządzeń mobilnych do wykonywania operacji bankowych - 65% użytkowników smartfonów i 59% właścicieli tabletów w Polsce korzystało z nich do wykonania operacji bankowej. Przeciętnie w Europie odsetki te wyniosły odpowiednio 57% (smartfon) i 50% (tablet). Pod tym względem Polaków wyprzedzają tylko Turcy.



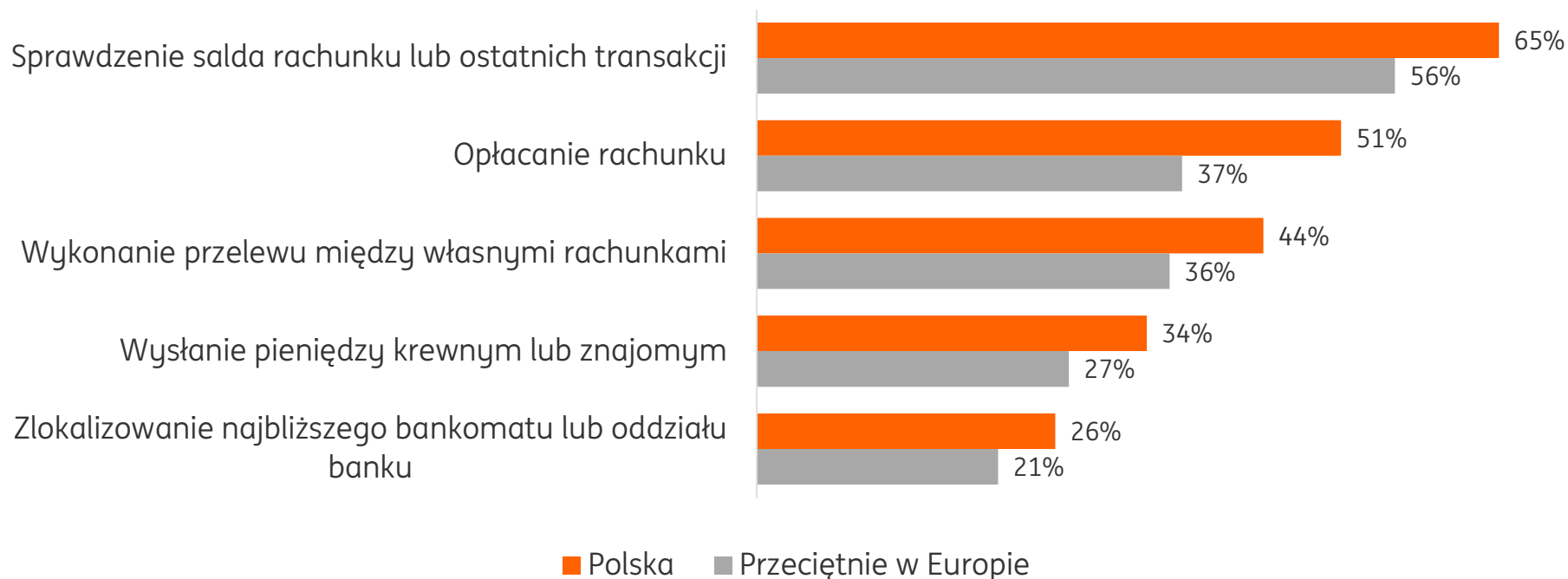
Czy kiedykolwiek wykonywałeś operację bankową na... ?

| | Smartfon | Tablet | Urządzenie ubieralne | Telefon komórkowy | SmartTV |
|-----------------------|----------|--------|----------------------|-------------------|---------|
| Przeciętnie w Europie | 57% | 50% | 21% | 18% | 10% |
| Turcja | 80% | 63% | 39% | 32% | 20% |
| Polska | 65% | 59% | 31% | 26% | 12% |
| Hiszpania | 64% | 47% | 15% | 26% | 10% |
| Holandia | 64% | 42% | 16% | 13% | 4% |
| Czechy | 58% | 44% | 11% | 19% | 5% |
| Francja | 57% | 55% | 25% | 17% | 13% |
| Wielka Brytania | 57% | 46% | 23% | 11% | 7% |
| Rumunia | 53% | 38% | 25% | 15% | 6% |
| Belgia | 53% | 43% | 18% | 14% | 8% |
| Włochy | 49% | 48% | 10% | 14% | 9% |
| Austria | 47% | 49% | 14% | 13% | 5% |
| Luksemburg | 43% | 46% | 12% | 12% | 5% |
| Niemcy | 38% | 41% | 11% | 9% | 5% |

Stan konta, historia transakcji i przelew – najważniejsze funkcje bankowości mobilnej

- Posiadacze urządzeń mobilnych w Polsce używają ich przede wszystkim do sprawdzania stanu konta lub historii transakcji (65%). Ponad połowa opłaca za jego pomocą rachunki (51%), a 44% wykonuje przelew między własnymi kontami. Co trzecia osoba wysyła za pomocą urządzenia mobilnego pieniądze krewnym lub znajomym, a co czwarta szuka najbliższego bankomatu lub oddziału.

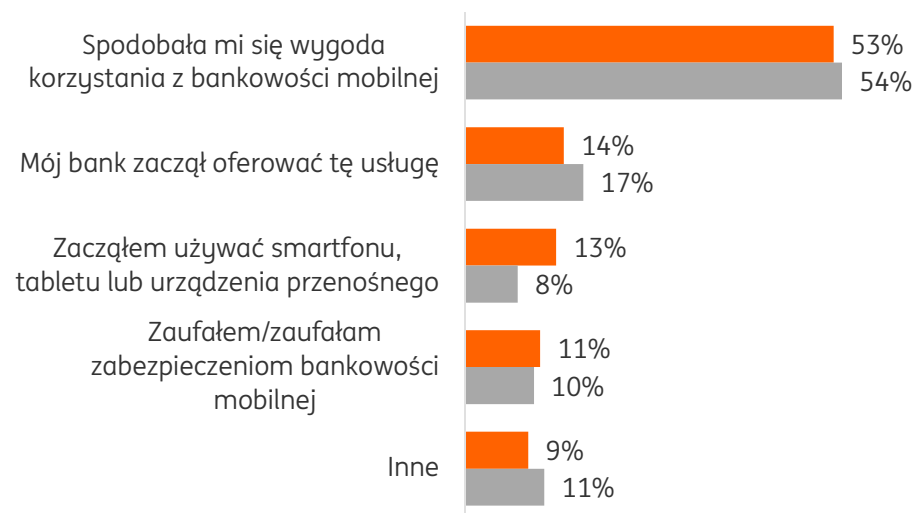
Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy wykonałeś którąkolwiek z poniższych operacji za pomocą urządzenia mobilnego? *



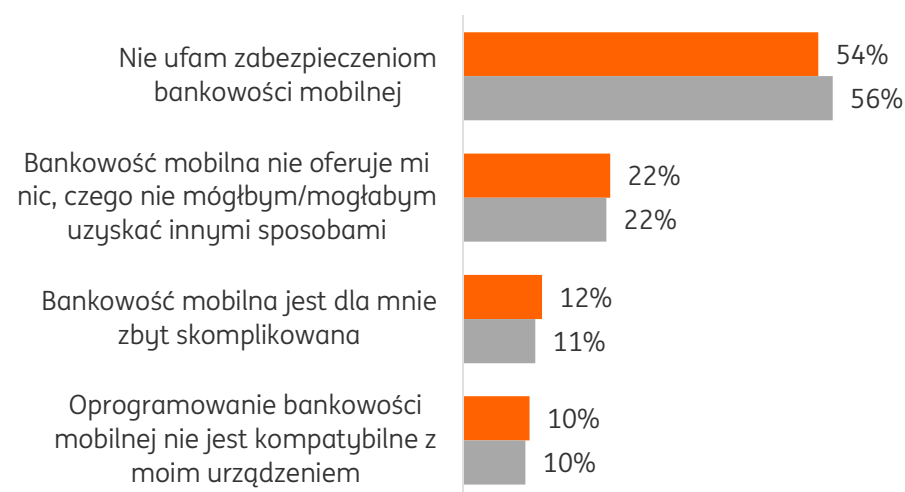
Wygoda przyciąga do bankowości mobilnej

- Zarówno Polacy, jak i mieszkańcy innych państw, jako główny powód dla którego zaczęli korzystać bankowości mobilnej wymieniają wygodę tego rozwiązania (53%). Na kolejnych miejscach wskazują fakt, że ich bank zaczął oferować tą usługę (13%) lub sami zaczęli korzystać z urządzenia obsługującego bankowość online (13%).
- Wśród przyczyn niekorzystania z bankowości mobilnej Polacy najczęściej wskazują na brak zaufania do zabezpieczeń (54%), ale także brak potrzeby (22%) lub zbyt skomplikowane rozwiązania (12%).

Jaki był główny powód dla którego zaczęłeś korzystać z bankowości mobilnej?



Dlaczego nie korzystasz z bankowości mobilnej?



■ Polska ■ Przeciętnie w Europie

Metodologia badania

O badaniu



Finansowy Barometr ING

- Międzynarodowe badanie Grupy ING prowadzone od 2011 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 13 krajach: Polska, Austria, Belgia, Czechy, Francja, Hiszpania, Holandia, Luksemburg, Niemcy, Rumunia, Turcja, Wielka Brytania, Włochy
- Próba badawcza: 12 662 respondentów, 1004 z Polski. Próba reprezentatywna ze względu na wiek, płeć oraz region zamieszkania.
- Wykonawca badania: IPSOS
- Czas realizacji: luty 2017 r.
- Metoda badawcza: wywiady kwestionariuszowe wspomagane komputerowo (CAWI)

Uwaga: zmiana definicji bankowości mobilnej względem poprzednich edycji raportu

- ING prowadzi badania na temat bankowości mobilnej raz do roku od 2013 r. Wyniki badań z roku 2017 nie są porównywalne z wynikami wcześniejszej edycji. Wynika to ze zmiany definicji bankowości mobilnej, jaką wprowadziliśmy.

Definicja IIS z lat 2013-2016

Z bankowością mobilną mamy do czynienia wtedy, gdy ludzie korzystają z urządzeń mobilnych (takich jak telefon lub tablet, ale nie laptop lub komputer), aby lepiej zarządzać swoimi pieniędzmi.

Definicja IIS z roku 2017

Bankowość mobilna polega na uzyskiwaniu dostępu do rachunku bankowego z telefonu komórkowego, tabletu lub innego urządzenia ubieralnego (wearables). Dostęp do niej może odbywać przy użyciu aplikacji (...), poprzez stronę internetową banku (...) lub poprzez wiadomości SMS.

- W 2013 r., gdy zaczęliśmy prowadzić badania nad bankowością mobilną, nie istniała jej jedna ustalona definicja. Obecnie jest to już jednak usługa dojrzała, w odniesieniu do której nasza wyjściowa definicja okazała się zbyt szeroka. Dlatego postanowiliśmy zmienić definicję bankowości mobilnej na taką, z jakiej korzysta amerykański Bank Rezerwy Federalnej w raporcie *Consumer and Mobile Financial Services 2016*.

Więcej informacji na temat prezentacji i badania chętnie udzielą:

Karol Pogorzelski

ekonomista ING

karol.pogorzelski@ingbank.pl

tel. 22 820 4891

Miłosz Gromski

menadżer ds. komunikacji ING

miłosz.gromski@ingbank.pl

tel. 22 820 4093