



APLIKACJE FINANSOWE

DOŚWIADCZENIA KONSUMENTÓW

Na podstawie badania PBS Sp. z o.o.
na zlecenie UOKiK

Raport dotyczy badania z października 2020 r.



OPINIE I DOŚWIADCZENIA KONSUMENTÓW DOTYCZĄCE APLIKACJI FINANSOWYCH

Aplikacje finansowe umożliwiają dokonywanie różnego typu operacji finansowych za pomocą smartfona i innych urządzeń mobilnych. Są wykorzystywane w coraz większym stopniu na rynku usług finansowych, który „migruje do sieci”. Z jednej strony oznacza to większe możliwości oferowania i dostępności tych usług, a z drugiej pozwala na ograniczenie „kosztów dystrybucyjnych”. Rozwój aplikacji finansowych jest korzystny i dla konsumentów, i dla instytucji finansowych, ale wymaga większej ostrożności od jednych i drugich. Jednocześnie od twórców aplikacji wymaga się zwrócenia szczególnej uwagi na kwestie bezpieczeństwa. Badanie pokazuje m.in. stosunek konsumentów do aplikacji finansowych, motywacje oraz problemy związane z ich używaniem.

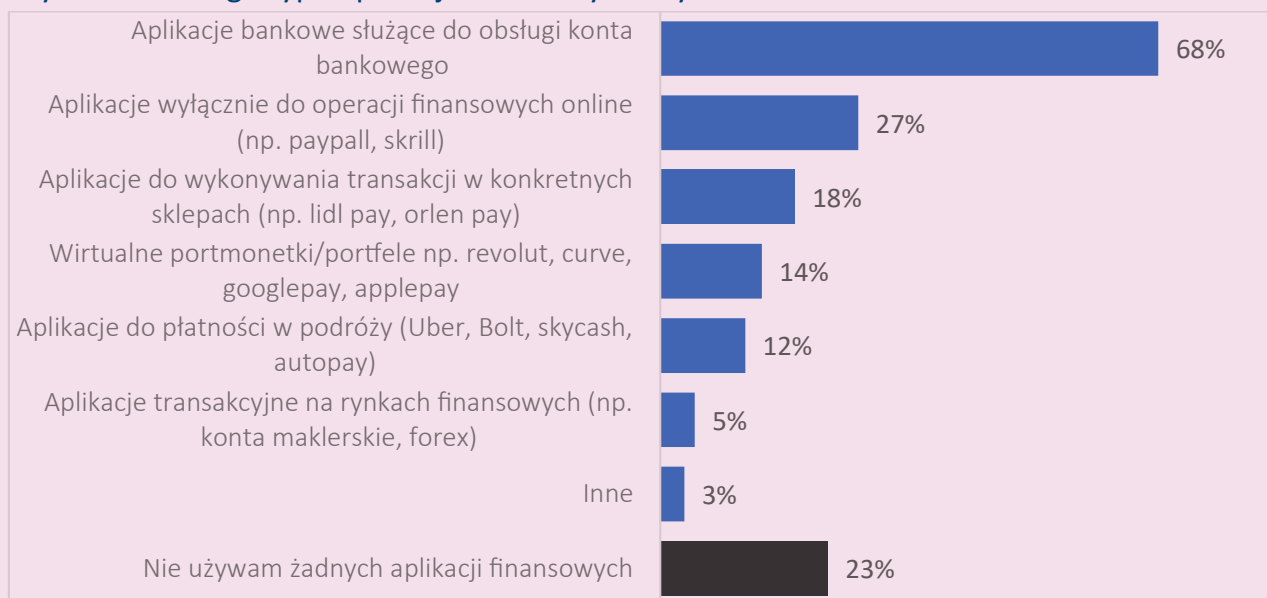


Powszechna informatyzacja oraz dostępność do nowych technologii sprawiają, że konsumenci zaczynają również chętniej korzystać z aplikacji finansowych. Również instytucje finansowe coraz częściej preferują ten sposób oferowania i serwisowania usług finansowych zarówno ze względu na konieczność obniżania kosztów „osobowych”, jak i na większe możliwości docierania do konkretnych grup odbiorców. Obecnie już blisko 70% konsumentów używa aplikacji bankowych do obsługi konta bankowego. Dużo częściej po tego typu aplikacje sięgają najmłodsze osoby (w grupie 15-29 lat – 77%).

W przypadku innych aplikacji finansowych, to więcej niż co czwarty respondent korzysta z aplikacji do operacji finansowych online. Pozostałe aplikacje używane są rzadziej, choć uwagę zwraca fakt, że z aplikacji do płatności w podróży blisko dwa razy częściej korzystają osoby w wieku 15-29 lat niż pozostali respondenci.

Z drugiej strony wciąż prawie co czwarta osoba nie korzysta z żadnej aplikacji finansowej. W grupie 60+ odsetek osób niekorzystających jest wyższy, bowiem 37% deklaruje, że nie używa tego typu aplikacji.

Wykres 1. Jakiego typu aplikacji finansowych używasz?



Próba: wszyscy badani (n=1003).

Motywacje konsumentów

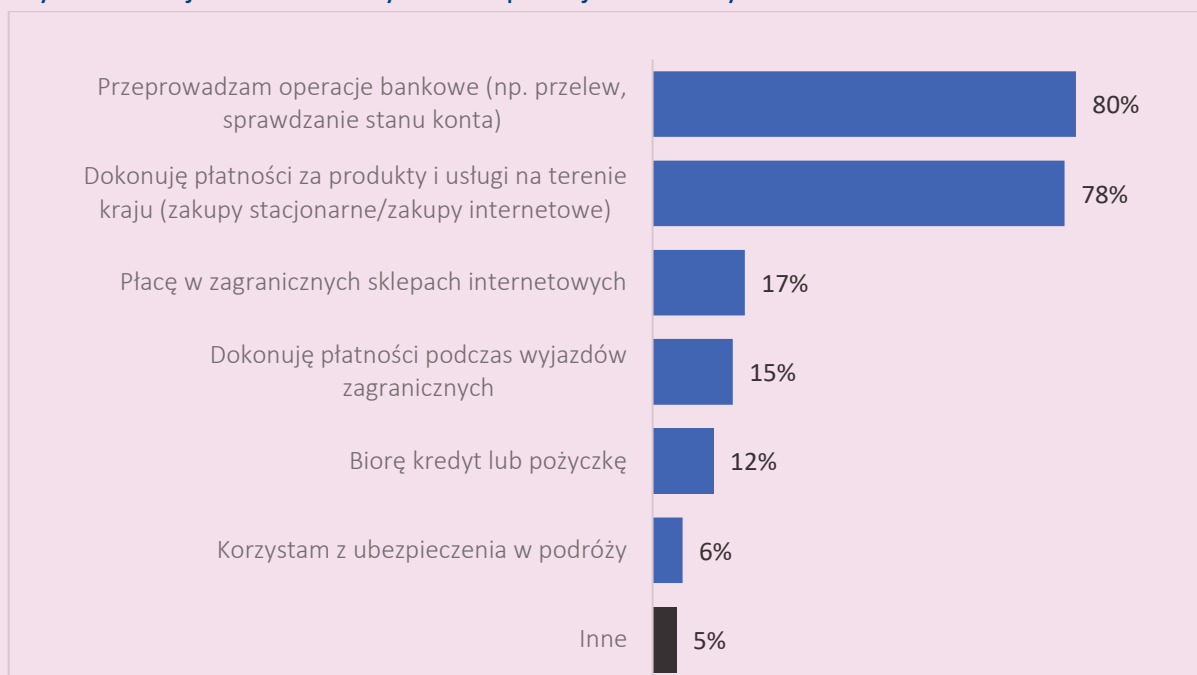
Respondenci korzystają zdecydowanie najczęściej z aplikacji finansowych, aby przeprowadzić operacje bankowe (np. przelew, sprawdzenie stanu konta) oraz dokonywać płatności za produkty i usługi na terenie kraju (zakupy stacjonarne/zakupy internetowe) – odpowiednio 80% i 78% respondentów deklaruje, że w takim celu korzysta z aplikacji finansowych. Bankowość internetowa na stałe zagościła wśród konsumentów i zaczęła skutecznie zmniejszać udział bankowości obsługiwanej tradycyjnym kanałem „okienka”.

Dużo rzadziej konsumenci używają aplikacji finansowych po to, aby zapłacić w zagranicznych sklepach internetowych lub dokonać płatności podczas wyjazdów zagranicznych lub wziąć kredyt/pożyczkę.

Trudno jest jednoznacznie wskazać z ilu aplikacji finansowych najczęściej korzystali konsumenci w ostatnich 12 miesiącach. Mimo że najwięcej z nich deklaruje, że korzystało tylko z jednej (24%), to tylko nieznacznie mniej osób korzystało z dwóch (20%), trzech (16%) lub więcej niż trzech (19%). Co piąta osoba nie potrafi wskazać konkretnej liczby.

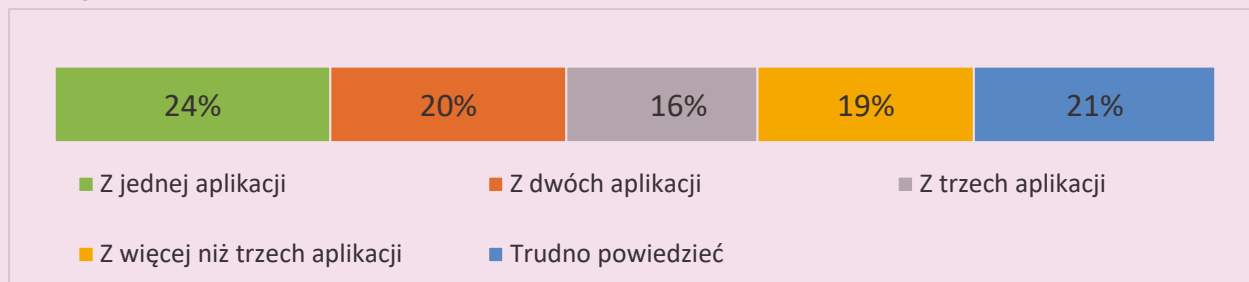


Wykres 2. W jakim celu korzystasz z aplikacji finansowych?



Próba: badani korzystający z aplikacji finansowych (n=773).

Wykres 3 . Z ilu aplikacji finansowych łącznie korzystałeś(aś) w ostatnich 12 miesiącach? (kategorie)



Próba: badani korzystający z aplikacji finansowych (n=773).

Główną motywacją do korzystania z aplikacji finansowych jest łatwość obsługi i wygoda korzystania (68%). Blisko co drugi badany używa aplikacji, ponieważ są powiązane z innym produktem finansowym (np. kontem bankowym lub walutowym). Rzadziej konsumenci wskazują na aspekty związane z opiniami od rodziny/znajomych lub zamieszczonymi w Internecie.

Respondenci skłonili się do korzystania z aplikacji finansowych również ze względu na dostępne opcje w aplikacji. Wystąpiła także sytuacja, w której badany twierdził, że jego bank wymusił na nim założenie takiej aplikacji.



Wykres 4. Co skłoniło Cię do korzystania z aplikacji finansowych?



Próba: badani korzystający z aplikacji finansowych (n=773).

Opinie na temat aplikacji finansowych

Badani są zadowoleni z użytkowanych przez siebie aplikacji finansowych. Większość respondentów zgadza się z każdym z poniższych trzech stwierdzeń. Najwięcej, bowiem aż 88% uważa, że aplikacje finansowe są przydatne do dokonywania płatności lub innych operacji finansowych. Mimo że większość respondentów również nie obawia się o kwestie bezpieczeństwa aplikacji, to nie jest to pełne zaufanie. Największy odsetek w tym przypadku stanowią odpowiedzi raczej tak, co jest wyrazem pewnej ostrożności.



Wykres 5. W jakim stopniu zgadzasz się z poniższymi stwierdzeniami dotyczącymi aplikacji finansowych.

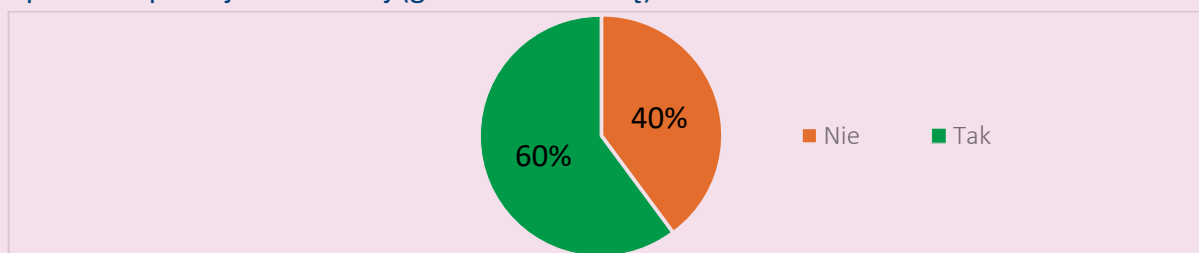


Próba: badani korzystający z aplikacji finansowych (n=773)

60% badanych zwraca uwagę na to, z jakiego kraju jest operator aplikacji finansowej. Zdecydowanie częściej uwzględniają to osoby najstarsze (60+) i w wieku 45-59 lat niż najmłodsze (15-29 lat)

– odpowiednio 71%, 68% i 49%. Widoczna jest tendencja, w której odsetek osób zwracających uwagę na ten aspekt jest większy w każdej kolejnej grupie wiekowej.

Wykres 6. Czy instalując aplikacje finansowe zwracasz uwagę na to, z jakiego kraju jest operator aplikacji finansowej (gdzie ma siedzibę)?



Próba: badani korzystający z aplikacji finansowych (n=773).

Problemy pojawiające się podczas korzystania z aplikacji finansowych

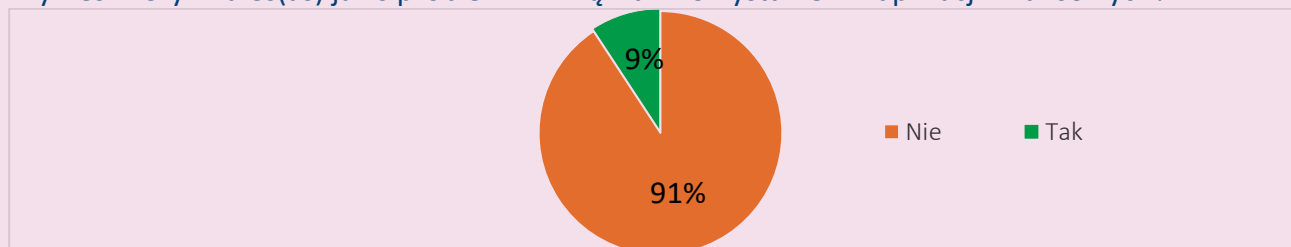
Zdecydowana większość respondentów nie miała nigdy żadnych problemów z korzystaniem z aplikacji finansowych. Nieznacznie częściej takie problemy występowały u osób w wieku 15-59 lat niż 60+, a także u mieszkańców wsi niż miast.

W przypadku występowania problemów, najczęściej jednak respondenci wskazywali na brak łączności/dostępu do Internetu oraz problemy z obsługą klienta/uzyskaniem pomocy od operatora aplikacji (odpowiednio 36% i 31%).

W przypadku problemów z obsługą klienta 9 osób wskazało, że miało problem z nawiązaniem kontaktu z operatorem (np. brak możliwości dozwonienia się, brak odpowiedzi na maile lub długi termin oczekiwania na odpowiedź). Po 6 osób wymieniło, że miało problem ze znalezieniem kontaktu do działu pomocy/obsługi klienta oraz że napotkali się na skomplikowany proces zgłaszania problemu/uzyskiwania pomocy.



Wykres 7. Czy miałeś(aś) jakiś problem w związku z korzystaniem z aplikacji finansowych?



Próba: badani korzystający z aplikacji finansowych (n=773).



Wykres 8. Jakiego typu był(y) to problem(y) w związku z korzystaniem z aplikacji finansowych?

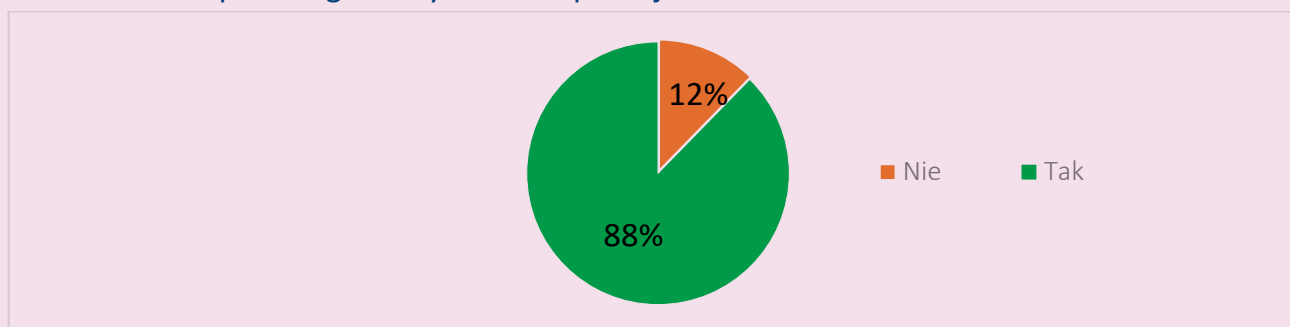


Próba: badani, którzy mieli problem (problemy) w związku z korzystaniem z aplikacji finansowych (n=76).

Zdecydowana większość respondentów (88%) deklaruje, że ich operator jasno informuje o zasadach bezpiecznego korzystania z aplikacji finansowych. Mimo to 26% problemów związanych z używaniem aplikacji dotyczy kwestii powiąza-

nych z bezpieczeństwem takich jak kradzież lub próba wyłudzenia środków finansowych/danych, włamanie na konto, czy próby podszywania się pod aplikację.

Wykres 9. Czy w ramach korzystania z aplikacji operator przypomina Ci/jasno informuje o zasadach bezpiecznego korzystania z aplikacji?



Próba: badani korzystający z aplikacji finansowych (n=773).



Podsumowanie

Już 68% konsumentów korzysta z aplikacji bankowych służących do obsługi konta bankowego. Główną motywacją zachęcającą do używania tego typu aplikacji jest chęć przeprowadzania operacji bankowych, takich jak przelew czy sprawdzanie stanu konta, bez konieczności każdorazowego logowania się na stronę internetową czy wizyty w stacjonarnym punkcie obsługi klienta.

Generalnie respondenci mają pozytywne zdanie na temat aplikacji finansowych. Uważają je za przydatne i ułatwiające dokonywanie płatności. Większość użytkowników nie ma także obaw dotyczących bezpieczeństwa aplikacji finansowych, a jedyne 9% deklaruje, że miało problemy w związku z korzystaniem z nich. Zgłaszane problemy dotyczyły przede wszystkim kwestii technicznych (brak łączności/dostępu do aplikacji) oraz obsługi klienta (pomocy). 26% tych zgłoszeń miało jednak związek z kwestiami bezpieczeństwa (m.in. próby włamania na konto czy wyłudzenia środków finansowych).