

cashless.pl

Bankowość Mobilna i Płatności Mobilne w Polsce 2019

partner
merytoryczny

 neontri

partner

impact | fintech

Spis treści

Kluczowe wnioski z raportu	2	Część 2: Płatności mobilne	20
Część 1: Bankowość mobilna	3	Liczba transakcji w aplikacjach mobilnych banków	21
Liczba aktywnych użytkowników bankowości mobilnej	4	Liczba aktywnych użytkowników płatności mobilnych Blik	22
Liczba aktywnych użytkowników aplikacji bankowych	6	Liczba kart płatniczych dodanych do urządzeń mobilnych	24
Najlepsze bankowe aplikacje mobilne	7	Liczba zbliżeniowych płatności mobilnych	26
Tabela funkcji w bankowych aplikacjach mobilnych	9	Komentarz Pawła Rychlińskiego: Polskie banki i ich klienci są bardziej otwarci na innowacje technologiczne niż klienci i instytucje na Zachodzie	27
Komentarz Wojciecha Bolanowskiego: Bankowość mobilna w Polsce dotrzymuje kroku wiodącym rynkom	12	Liczba terminali POS akceptujących mobilne płatności zbliżeniowe	28
Liczba klientów bankowych „mobile only”	13	Liczba terminali POS akceptujących płatności Blikiem	30
Liczba użytkowników aplikacji bankowych vs liczba użytkowników bankowości internetowej	15	Liczba bankomatów akceptujących wypłaty zbliżeniowe i Blikiem	31
Wskaźnik Mobilności Klientów bankowych	16	Liczba biletów parkingowych i komunikacji miejskiej sprzedanych poprzez aplikacje mobilne w największych miastach	32
Bankowość mobilna w Polsce vs bankowość mobilna w Stanach Zjednoczonych	17	Komentarz Bartosza Zborowskiego: Od świata mobile nie ma już odwrotu	33
Komentarz Macieja Stępnia: Polscy dostawcy bankowości mobilnej mają duże szanse na sukces w USA	19	Dodatek: Historia bankowości mobilnej i płatności mobilnych	34

Kluczowe wnioski z raportu

Niniejszy raport jest jedną z pierwszych, o ile nie pierwszą próbą kompleksowego przedstawienia stanu rozwoju bankowości mobilnej oraz płatności mobilnych na polskim rynku. A jest się czym chwalić. Dane prezentowane w niniejszym raporcie wskazują na to, że bankowość mobilna w Polsce cieszy się coraz większym zainteresowaniem. Osób korzystających z niej przybywa szybciej niż klientów uruchamiających sobie dostęp do bankowości internetowej, co oznacza, że bankować przez smartfony zaczynają nie tylko nowi klienci, jak np. młodzi ludzie wchodzący na rynek pracy, ale także osoby starsze posiadające rachunki osobiste już od dawna.

Dynamicznie przybywa płatności mobilnych realizowanych smartfonami jak i innych transakcji zleczanych za pomocą aplikacji bankowych, jak przelewy, zakupy biletów komunikacji miejskiej czy doładowania telefonów komórkowych. Świadczy to o tym, że znaczenie bankowości mobilnej jako sposobu obsługi klientów szybko rośnie i żaden liczący się bank nie może zaniedbać tego obszaru.

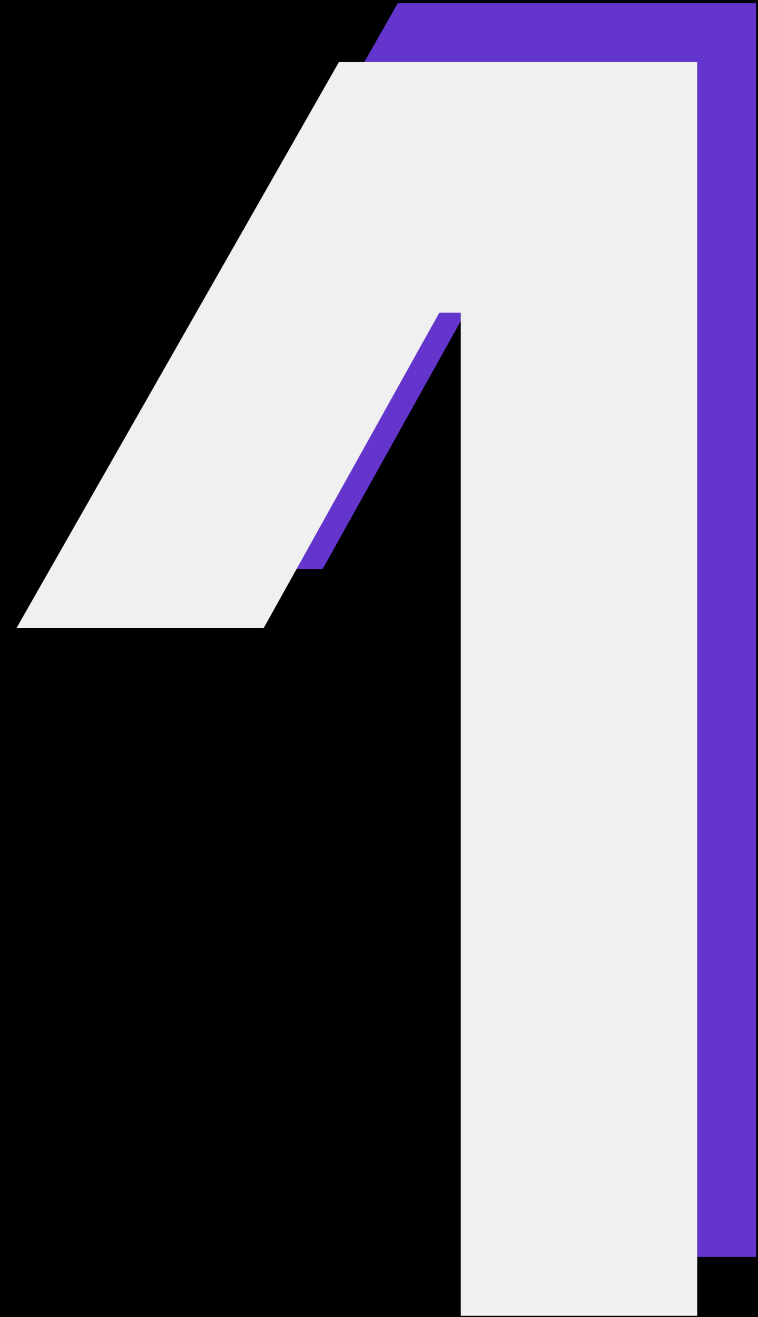
Przed bankowością mobilną w Polsce wciąż jednak duży potencjał rozwoju. Kilkadziesiąt procent klientów korzystających z usług banków przez internet wciąż nie poznało zalet bankowania przez smartfony. Doświadczenia z innych rynków, np. amerykańskiego, wskazują, że zachęcenie ich do korzystania z mobilnych aplikacji bankowych jest możliwe i może pozytywnie wpływać na działalność banków oraz ich wizerunek.



Jacek Uryniuk
redaktor naczelny
Cashless

Część 1:

.....
BANKOWOŚĆ MOBILNA



Bankowość mobilna

Liczba aktywnych użytkowników bankowości mobilnej

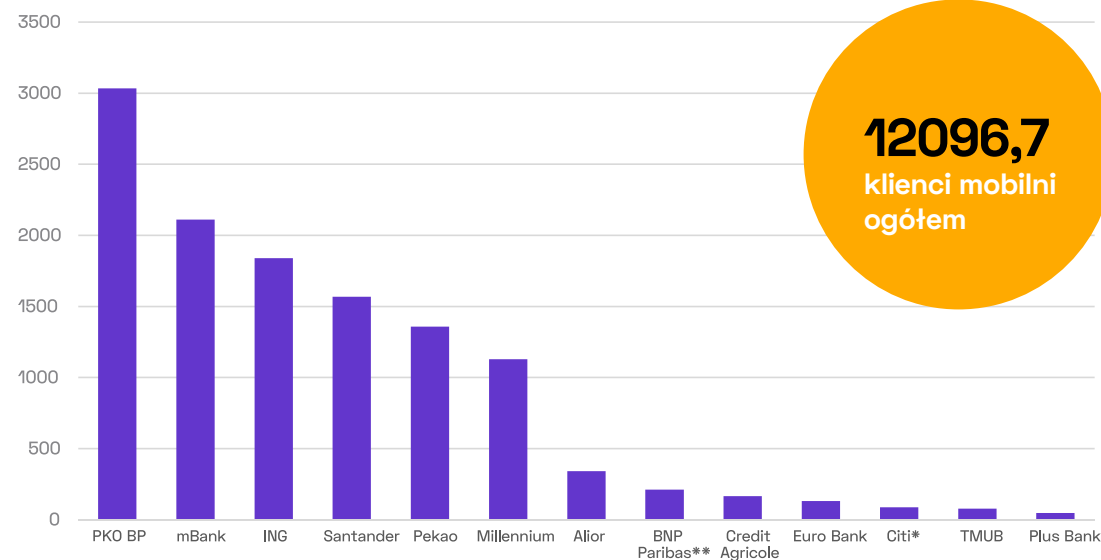
Najważniejszym wskaźnikiem obrazującym popularność bankowości mobilnej jest liczba osób aktywnie korzystających z tego rozwiązania. Obok prezentujemy zebrane przez nas statystyki dotyczące liczby klientów logujących się na rachunek z urządzenia mobilnego (smartfon lub tablet) przynajmniej raz w miesiącu. Dodatkowo statystyką objęci zostali zarówno klienci używający bankowych aplikacji mobilnych, jak i korzystający z serwisów light czy też zwykłych serwisów internetowych wyświetlanych na ekranach urządzeń mobilnych. Liczbę użytkowników aplikacji bankowych przedstawiamy w dalszej części raportu.

Jak widać, najwięcej klientów korzystających z usług finansowych za pomocą smartfonów ma PKO BP – w II kw. 2019 r. było ich ponad 3 mln. To nie powinno dziwić, gdyż PKO BP jest największym bankiem detalicznym na polskim rynku, a przy tym w ostatnich latach wykonał on sporo pracy, by unowocześnić swoją ofertę mobilną.

Na drugiej pozycji pod względem liczby klientów mobilnych plasuje się mBank – ma ich ponad 2 mln. Na kolejnych miejscach są: ING, San-

KLIENCI MOBILNI, W TYS. (II KW. 2019 R.)

*dane z IV kw. 2018 r., **dane z I kw. 2019 r.



tander, Pekao i Millennium. Wszystkie mają ponad 1 mln aktywnych użytkowników bankowości mobilnej. Wszystkie instytucje ankietowane przez cashless.pl miały w II kw. 2019 r. ponad 12 mln klientów zarządzających swoimi rachunkami osobistymi za pośrednictwem urządzeń mobilnych.

W poniższej tabeli można zobaczyć, jak liczba aktywnych klientów mobilnych w bankach zmieniała się na przestrzeni kilku ostatnich kwartałów. W ciągu roku urosła z 10,5 mln do 12,1 mln, czyli o ponad 15 proc. Liczba użytkowników bankowości mobilnej przekroczyła już liczbę użytkowników bankowości internetowej, o czym w dalszej części raportu.

WZROST LICZBY KLIENTÓW MOBILNYCH NA PRZESTRZENI ROKU

Kwartał	Liczba klientów w mln
III kw. 2018 r	10,5
IV kw. 2018 r.	11,1
I kw. 2019 r.	11,5
II kw. 2019 r.	12,1

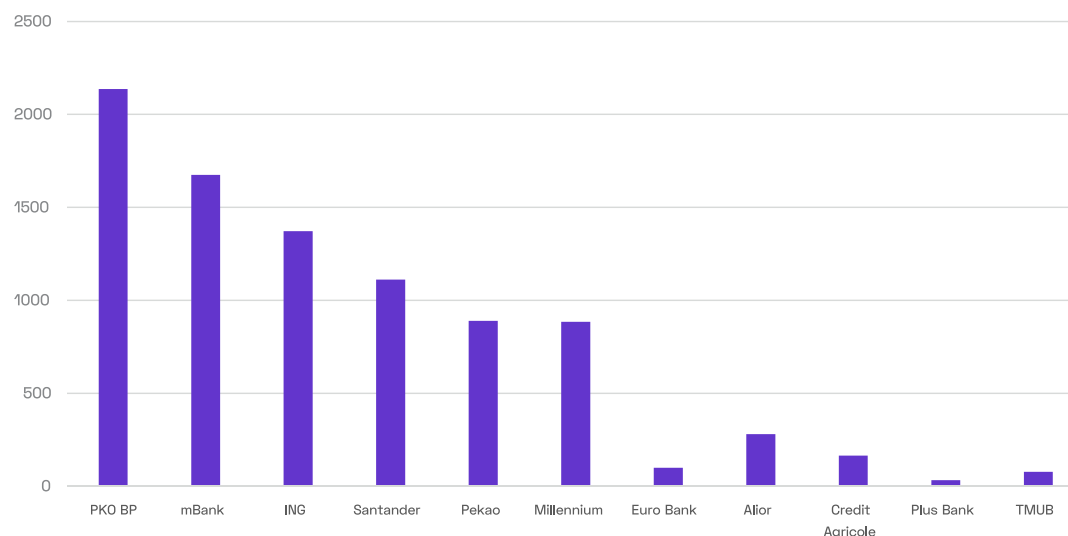
Liczba aktywnych użytkowników aplikacji bankowych

Choć wciąż sporo klientów za pośrednictwem smartfonów wyświetla internetowe serwisy transakcyjne banków np. w wersjach light, to jednak podstawowym sposobem korzystania z bankowości mobilnej stały się aplikacje natywne (wykorzystujące cechy smartfona). Z najnowszych danych Związku Banków Polski zawartych w raporcie Netbank wynika, że na koniec czerwca banki miały 9,5 mln aktywnych użytkowników aplikacji mobilnych. Natomiast z danych udostępnionych serwisowi cashless.pl przez 11 największych banków komercyjnych wynika, że mają one 8,7 mln klientów zarządzających rachunkami przez aplikacje. Porównując tę liczbę do ok. 12 mln klientów mobilnych widać, że aplikacje stały się już dominującym sposobem kontaktu z bankiem.

Najwięcej, ponad 2,1 mln użytkowników, ma aplikacja IKO oferowana przez PKO BP. Na kolejnych miejscach znalazły się rozwiązania dostarczane przez mBank (ok. 1,7 mln użytkowników), ING (1,4 mln) i Santander (ponad 1,1 mln). Liczby dotyczą klientów korzystających z aplikacji aktywnie, to znaczy takich, którzy wykonali za jej pomocą przynajmniej jedno logowanie w miesiącu.

LICZBA UŻYTKOWNIKÓW BANKOWYCH APLIKACJI MOBILNYCH (DANE W TYSIĄCACH)

Liczba użytkowników w II kw. 2019 r.



Najlepsze bankowe aplikacje mobilne

Która aplikacja bankowa w Polsce jest najlepsza? Na tak postawione pytanie trudno jest udzielić jednoznacznej odpowiedzi. W naszej ocenie nie wystarczy proste porównanie liczby funkcji obecnych w poszczególnych aplikacjach. Natomiast wygoda korzystania z nich jest mocno subiektywna i trudna do oceny. Innym problemem jest wybiórczość części raportów czy rankingów, które obejmują tylko część dostępnych aplikacji lub wdrożonych w nich funkcji.

W świetle tych problemów najbardziej obiektywnym sposobem oceny aplikacji bankowych wydaje się być porównanie ich średniej wyciągniętej z not wystawionych poszczególnym programom przez ich użytkowników w marketach takich jak App Store czy Google Play. Choć ten sposób oceny nie jest idealny, bo oceny w sklepach z aplikacjami wystawiają przede wszystkim klienci danego banku biorąc pod uwagę swoje specyficzne oczekiwania, to jest to najlepsze dostępne kryterium umożliwiające porównywanie jakości różnych aplikacji ze sobą.

Stosując wspomniane kryterium, możemy stwierdzić, że najlepszą aplikacją bankową dostępną na rynku jest aplikacja PKO Banku Polskiego – IKO. Z zebranych przez nas danych wynika, że według stanu na koniec sierpnia 2019 r. miała ona najwyższe oceny wśród użytkowników systemu Android oraz iOS (w tym drugim przypadku ex aequo z aplikacją mBanku). Zebrane przez nas oceny pokrywają się z wynikami rankingów opublikowanego na początku 2019 roku przez brytyjski magazyn Retail

RANKING APLIKACJI BANKOWYCH W GOOGLE PLAY

Pozycja	Bank	Ocena w 2019	Liczba głosów w tys.	Pozycja w 2018	Ocena w 2018	Awans/Spadek	Pozycja w 2017	Ocena w GP 2017
1	PKO BP	4,7	276,1	1	4,7	0	1	4,6
2	mBank	4,6	151,8	2	4,6	0	4	4,5
3	Santander	4,6	93,4	5	4,5	2	5	4,5
4	Millennium	4,6	45,9	3	4,6	-1	2	4,6
5	Credit Agricole	4,3	21,6	6	4,2	1	6	4,3
6	Alior	4,2	17,3	10	3,4	4	11	3,6
7	Getin	4,2	7,9	7	3,9	0	10	3,8
8	BNP Paribas	4,1	7	12	3,1	4	18	2,8
9	ING	3,9	54,6	8	3,8	-1	12	3,5
10	Pekao	3,9	16,7	9	3,8	-1	8	3,8
11	R. Polbank	3,7	7,7	18	2,5	7	9	3,9
12	T-Mobile UB	3,3	6,7	11	3,1	-1	14	3,1
13	Euro Bank	3,2	0,7	14	3,1	1	7	4
14	Plus	3,1	1,7	13	3,1	-1	13	3,4
15	Idea	3,1	1,6	17	2,8	2	17	3
16	Nest	2,9	2,2	16	2,8	0	16	3,1
17	Citi	2,6	3,4	15	2,9	-2	15	3,1
18	BOŚ	1,7	0,3	19	1,8	1	19	2,1

Banker International, w którym IKO zdobyło tytuł najlepszej bankowej aplikacji mobilnej na świecie.

W sklepie Google Play aplikacja PKO BP uzyskała 4,7 na 5 możliwych punktów. Nieznacznie, bo o 0,1 pkt., IKO wygrywa z aplikacją mBanku, która ma średnią ocen na poziomie 4,6 pkt. Na uwagę zasługuje fakt, że aplikacje obu banków mogą pochwalić się najwyższą liczbą ocen pozostawionych w Google Play przez użytkowników, odpowiednio prawie 280 tys. i ponad 150 tys. To ważne, bo liczba ocen decyduje o miejscu w zestawieniu w sytuacji, gdy średnia ocen jest taka sama.

Jeżeli zaś chodzi o głosujących w App Store, czyli właścicieli urządzeń z systemem operacyjnym iOS, to aplikacje IKO i mBanku mają taką samą średnią ocen wynoszącą 4,8. Apka PKO BP wygrywa jednak dzięki większej liczbie ocen – ponad 113 tys., podczas gdy aplikację mBanku zdecydowało się ocenić ok. 67 tys. osób. Na kolejnych pozycjach znalazły się rozwiązania dostarczane przez Getin, Santander, Alior, BNP Paribas, T-Mobile Usługi Bankowe, ING i Millennium.

RANKING APLIKACJI BANKOWYCH W APP STORE

Pozycja	Bank	Ocena	Liczba głosów w tys.	Pozycja	Bank	Ocena	Liczba głosów w tys.
1	PKO BP	4,8	113,2	10	Credit Agricole	3,7	1
2	mBank	4,8	67,2	11	Nest	3,7	0,3
3	Getin	4,7	2,9	12	Idea	3,6	0,001
4	Santander	4,6	37,9	13	R. Polbank	3,4	0,001
5	Alior	4,6	15,3	14	Pekao	3,3	2,1
6	BNP Paribas	4,6	9,4	15	Euro Bank	2,8	0,1
7	TMUB	4,6	2,2	16	Plus	2,8	0,002
8	ING	4,4	3,4	17	Citi	1,4	0,4
9	Millennium	4,3	2,9	18	BOŚ	1,4	0,002

Tabela funkcji w bankowych aplikacjach mobilnych

Klienci korzystają z aplikacji bankowych przede wszystkim po to aby sprawdzić stan konta, przejrzeć historię transakcji lub wykonać przelew

Mimo, że bankowość mobilna to nie tylko aplikacje natywne, to jednak coraz częściej utożsamiana jest ona właśnie z apkami przeznaczonymi dla użytkowników smartfonów. Aplikacje stały się już także głównym sposobem zarządzania rachunkami osobistymi za pośrednictwem smartfonów, a banki kładą największy nacisk na ich rozwój w obszarze usług mobilnych, poprawiając wygodę korzystania i dodając coraz to nowe funkcje.

Ze statystyk wynika, że klienci logują się do aplikacji najczęściej po to, by sprawdzić stan konta, przejrzeć historię transakcji lub wykonać przelew. Ale bankowość mobilna oferująca tylko te trzy funkcje raczej nie znalazłaby uznania w oczach użytkowników. Możliwość realizacji płatności mobilnych, składania wniosków o kredyty, zamawianie kart, otwieranie nowych rachunków, kupowanie ubezpieczeń, itd. - to tylko niektóre funkcje, jakie obecnie można znaleźć w aplikacjach oferowanych przez banki z Polski.

W poniższej tabeli (→ s. 10) znajdują się informacje na temat funkcji w aplikacjach oferowanych przez najważniejsze działające w Polsce banki. Tabela powstała na podstawie ankiety i przedstawia obraz rzeczywistości z sierpnia 2019 r.

TABELA FUNKCJI

Funkcja / Bank	Alior	BNP Paribas	Citi Handlowy	Credit Agricole	Getin	ING	mBank	Millennium	Nest	Pekao	PKO BP	Plus	Poczta-wy/Envelo	Santander	T-Mobile Bankowe
Założenie konta przez nowego klienta	Tak	Tak	Nie	Nie	Nie	Tak	Nie	Tak	Nie	Tak	Tak	Nie	Tak	Tak	Tak
Wideweryfikacja lub selfweryfikacja	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie	Tak	Nie	Nie	Nie	Tak	Nie
Logowanie odciskiem na Androidzie	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak
Logowaniem PIN-em na Androidzie	Tak	Tak	Nie	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak
Logowanie tzw. wężykiem na Androidzie	Nie	Nie	Nie	Nie	Tak	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie	Tak
Inny sposób logowania na Androidzie	Nie	Nie	Hasło	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie	PIN/Avatar	Hasło	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie
Logowanie odciskiem na iOS	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak
Logowanie biometrią twarzy na iOS	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Nie	Nie	Tak	Tak
Logowanie tzw. wężykiem na iOS	Nie	Tak	Nie	Nie	Tak	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie	Tak
Inny sposób logowania na iOS	PIN	Nie	Hasło	PIN	PIN	Nie	Nie	Nie	PIN/Avatar	Hasło	PIN	Nie	PIN	Nie	PIN
Płatności i wypłaty Blik	Tak	Tak	Nie	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Nie	Tak	Tak	Nie	Nie	Tak	Tak
Przelewy P2P Blik	Tak	Nie	Nie	Tak	Nie	Tak	Tak	Tak	Nie	Nie	Tak	Nie	Nie	Tak	Nie
Wpłaty gotówki Blikiem	Nie	Tak	Nie	Nie	Tak	Tak	Nie	Tak	Nie	Tak	Tak	Nie	Nie	Nie	Nie
Cashback Blikiem	Tak	Tak	Nie	Nie	Tak	Nie	Tak	Tak	Nie	Tak	Nie	Nie	Nie	Tak	Tak
Prośba o przelew Blik	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie	Tak	Nie	Nie	Tak	Nie	Nie	Nie	Nie
Zewnętrzny przelew jednorazowy	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak
Zewnętrzny przelew ekspresowy	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Nie	Tak	Nie	Tak	Tak	Tak
Utworzenie zlecenia stałego	Tak	Nie	Tak	Nie	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Nie	Nie
Doładowanie telefonu	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak
Zakup biletów kom. miejskiej	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie	Tak	Tak	Nie	Tak	Nie	Nie	Tak	Nie
Opłacanie parkowania	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie	Tak	Tak	Nie	Nie	Nie	Nie	Tak	Nie
Płatności inicjowane kodem QR	Tak	Tak	Nie	Tak	Tak	Nie	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak
Przelew do ZUS i US	Tak	Nie	Nie	Nie	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak
Mobilna autoryzacja	Tak	Tak	Tak	Nie	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Nie	Nie	Tak	Tak
Połączenie z call center po zalogowaniu	Tak	Nie	Nie	Nie	Tak	Tak	Tak	Tak	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie	Tak	Nie

TABELA FUNKCJI

Funkcja / Bank	Alior	BNP Paribas	Citi Handlowy	Credit Agricole	Getin	ING	mBank	Millennium	Nest	Pekao	PKO BP	Plus	Poczty/Envelo	Santander	T-Mobile Bankowe
Zakładanie nowych rachunków pomocniczych	Tak	Nie	Nie	Nie	Nie	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak
Zamawianie karty	Tak	Nie	Nie	Nie	Tak, wirtualne	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak
Zakładanie lokat	Tak	Tak	Tak	Nie	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak
Wymiana walut	Nie	Nie	Tak	Nie	Nie	Tak	Tak	Nie	Tak	Tak	Tak	Nie	Nie	Tak	Nie
Składanie wniosku o pożyczkę	Tak	Tak	Nie	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak
Składanie wniosku o limit odnawialny	Tak	Nie	Nie	Nie	Nie	Tak	Tak	Tak	Nie	Nie	Tak	Tak	Nie	Tak	Tak
Zakup ubezpieczeń turystycznych	Tak	Tak	Nie	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Nie	Tak	Tak	Nie	Nie	Tak	Nie
Zakup ubezpieczeń komunikacyjnych	Tak	Nie	Nie	Nie	Nie	Tak	Nie	Tak	Nie	Tak	Tak	Nie	Nie	Tak	Nie
Zakup innych ubezpieczeń majątkowych	Assistance	Nie	Nie	Nie	Nie	Nieruchomości	Nieruchomości	Nie	Nie	Domu/mieszkania	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie
Zakup innych ubezpieczeń	Medyczne	Nie	Nie	Nie	Nie	M.in. życia i zdrowia	Życia i zdrowia	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie
Dodawanie karty do Google Pay	Tak	Nie	Nie	Tak	Tak	Tak	Tak	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie	Tak
Dodawanie karty do Apple Pay	Tak	Tak	Nie	Tak	Tak	Tak	Nie	Tak	Nie	Tak	Tak	Nie	Nie	Nie	Tak
Płatności HCE inne niż GPay	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie	Tak	Nie	Tak	Nie	Tak	Tak	Nie	Nie	Tak	Tylko w obsłudze
Zbliżeniowe wypłaty gotówki	Tak	Tak	Nie	Tak	Tak	Nie	Tak	Tak (niektóre karty)	Tak	Tak	Nie	Tak	Tak	Tak	Tak
Zakup i umorzenie TFI	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie	Tak	Nie	Nie	Nie	Zakup	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie
Podgląd salda przez zalogowaniem	Tak	Tak	Nie	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Nie	Tak	Tak	Nie	Tak	Tak	Tak
Dostępność w językach obcych	Anngielski, rosyjski	Angielski, ukraiński, rosyjski	Angielski	Angielski, francuski, ukraiński	Nie	Tak, angielski	Angielski	Angielski	Nie	Angielski, ukraiński.	Angielski, rosyjski, ukraiński	Nie	Nie	Nie	Nie
Skrzynka odbiorcza z wiadomościami od banku	Tak	Tak	Nie	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Nie
Wiadomości push o transakcjach	Tak	Tak	Tak	Nie	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Nie	Tak	Tak	Nie	Tak	Tak
Wiadomości push o przerwach	Nie	Tak	Nie	Tak	Nie	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Nie
Wiadomości push marketingowe	Nie	Tak	Nie	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Tak	Nie	Tak	Nie

Bankowość mobilna w Polsce dotrzymuje kroku wiodącym rynkom

Aplikacja na telefony z Androidem i iOS, oferująca coraz więcej produktów i możliwości transakcyjnych, obsługująca płatności Blik (a często i Apple Pay), z dobrym lub bardzo dobrym user experience – to aktualne oblicze bankowości mobilnej w Polsce. Nie ma jednak w Polsce banku będącego niekwestionowanym liderem kategorii. W ostatnim czasie większość z nich znacząco poszerzyła funkcjonalność swoich aplikacji, wdrożyła natywne lub „prawie natywne” rozwiązania i tworzy własne wartości dodane, często w partnerstwie z zewnętrznymi dostawcami. Widać ambitne plany budowy mobilnego ekosystemu zbudowanego wokół relacji klient-bank. Równolegle liczba Polaków korzystających z banku w telefonie rośnie dynamicznie i nieustająco.

Pożegnaliśmy niektóre ciekawe próby niekonwencjonalnego spojrzenia na finanse mobilne (usługi świadczone razem z telekomami czy Haiz). Widzimy wyrównującą się jakość poszczególnych aplikacji i podobne strategie rozwoju (więcej usług, więcej płatności, autoryzacja zgodna z PSD II). Na spektakularny sukces nowych banków mobilnych, wywodzących się z kultury fintech, musimy chyba jeszcze zaczekać, mimo dynamicznego rozwoju Revoluta i przełomowych rozwiązań płatniczych w rodzaju Autopay.

Wszystko to powoduje, że polski rynek bankowości mobilnej pozostaje na najwyższym poziomie europejskim, staje się coraz bardziej jednolity, przewidywalny i odporny na trendy obecne w innych częściach świata. W porównaniu z Azją polskie ekosystemy płatnicze są wciąż w powijakach, kryptowaluty i zaawansowana biometria są nieobecne, a proste rozwiązania mobilne dla mas (np. płatności QR kodami) nie budzą zainteresowania.

W porównaniu z Polską kraje arabskie nie różnią się istotnie pod względem zaawansowania technologii bankowych. Tutejsze banki oferują jednak mniejszy zakres usług dostępnych w smartfonie, niższa jest też penetracja bankowości mobilnej w społeczeństwie. Standardem jest oferowanie wersji lokalnej (język arabski, czytany od prawej do lewej strony) i angielskojęzycznej – to sprawia, że zaprojektowanie user experience jest wyjątkowo wymagającym zadaniem.



Wojciech Bolanowski

Doświadczony bankowiec zaangażowany od dwudziestu lat w rozwój bankowości internetowej, członek zespołu, który w roku 2000 stworzył mBank – pierwszy wirtualny bank w Europie Środkowej. Od tamtego czasu buduje banki cyfrowe i tworzy interfejsy cyfrowych kanałów dystrybucji, w tym kolejne generacje bankowości internetowej mBanku i pierwszy na świecie cyfrowy bank islamski – meem (Arabia Saudyjska i Bahrajn). Prowadził wykorzystujące nowe technologie wdrożenia, które nieodwracalnie zmieniły obraz rynku: pierwszy w Polsce wirtualny operator komórkowy (mbank mobile), pierwsza bankowa platforma płatności mobilnych (IKO/Blik) czy pierwszy na Bliskim Wschodzie cyfrowy bank i wideo-onboarding. Ekspert z doświadczeniem szkoleniowym i edukacyjnym, mówca na licznych międzynarodowych konferencjach biznesowych na trzech kontynentach. Popularyzator gospodarki opartej na innowacji i informacji, komentator w wielu cyfrowych i tradycyjnych mediach. Obecnie współtworzy neobank w Azji i prowadzi serwis w całości poświęcony bankowości cyfrowej: digitalbankology.com.

Liczba klientów bankowych „mobile only”

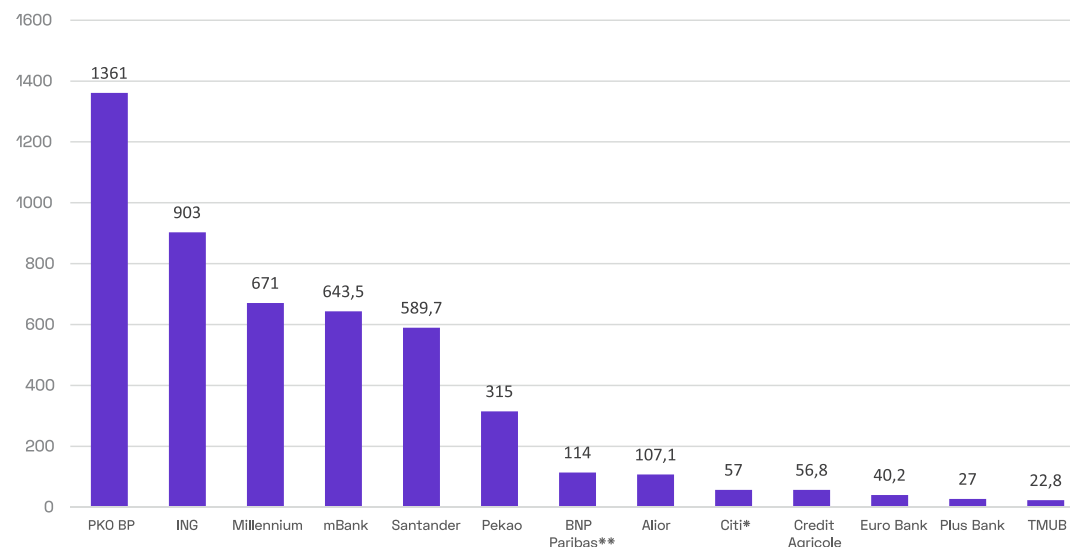
Rozwój aplikacji bankowych na polskim rynku sprawił, że coraz częściej mogą być jednym narzędziem służącym do kontaktu klientów z bankiem czy podstawowym sposobem zarządzania rachunkiem osobistym. Zaowocowało to powstaniem nowej kategorii klientów mobilnych, określanych mianem „mobile only”. To osoby, które już nie logują się na konto inaczej niż przez urządzenia mobilne.

Eksperti spierają się co do tego, czy to dobrze czy źle, że klienci porzucają inne formy korzystania z usług banków. Część z nich jest zdania, że z punktu widzenia biznesu bankowego lepszy jest taki klient, który loguje się na rachunek najczęściej za pomocą aplikacji, ale gdy nie stroni też od wersji desktopowej serwisu transakcyjnego. Dzięki temu łatwiej mu coś sprzedać i można oszczędzić na inwestycjach w aplikację, w której nie trzeba implementować wszystkich usług dostępnych na komputerze stacjonarnym.

Niemniej zjawisko „mobile only” już istnieje. Zapewne w wielu przypadkach dotyczy osób, które korzystają w ten sposób z drugiego czy trzeciego rachunku poza swoim kontem podstawowym. Natomiast użytkownicy rachunków głównych mogą okresowo pojawiać się w statystykach „mobile only”, choć pewnie klientów w 100-proc. mobilnych jest mniej, niż dowodzą tego liczby na ilustracji obok. Zamieszczono tu dane na temat osób „mobile only”, które logowały się na rachunek wyłącznie przez smartfony w okresie jednego kwartału.

KLIENCI „MOBILE ONLY” (DANE W TYSIĄCACH)

II kw. 2019 r., *dane z IV kw. 2018 r., **dane z I kw. 2019 r.

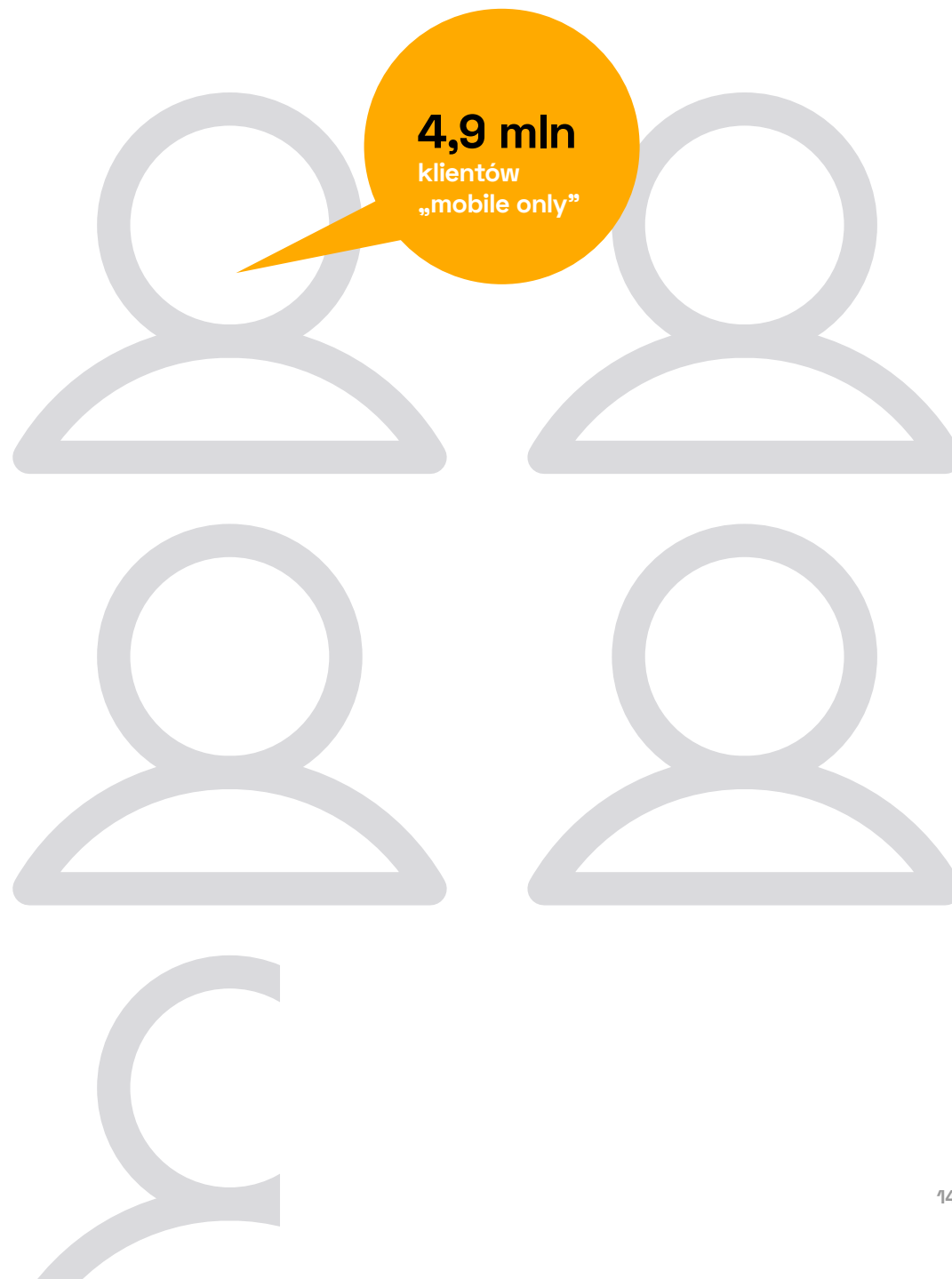


WZROST LICZBY KLIENTÓW „MOBILE ONLY” NA PRZESTRZENI ROKU

Kwartał	Liczba klientów w mln
III kw. 2018 r.	3,3 mln
IV kw. 2018 r.	4,1 mln
I kw. 2019 r.	4,3 mln
II kw. 2019 r.	4,9 mln

Najwięcej takich klientów ma PKO BP – bez mała 1,4 mln na koniec czerwca 2019 r. Interesujące jest, że w tym zestawieniu na drugim miejscu jest ING (ponad 900 tys. klientów mobile only), trzeci Millennium (671 tys. klientów), a dopiero na czwartym miejscu jest mBank, który podaje, że miał w II kw. 2019 r. ponad 640 tys. klientów bankujących wyłącznie przy użyciu smartfonów i tabletów.

Liczba bankowych klientów „mobile only” systematycznie rośnie. O ile w III kw. 2018 r. banki raportowały, że mają ich ok. 3,3 mln o tyle w II kw. 2019 r. było ich już 4,9 mln.



Liczba użytkowników aplikacji bankowych vs liczba użytkowników bankowości internetowej

Skalę popularności bankowości mobilnej w Polsce można mierzyć też stosunkiem liczby użytkowników tego rozwiązania do całej populacji korzystających z bankowości internetowej. Dane tego rodzaju publikuje Związek Banków Polskich w swoim, ukazującym się co kwartał, raporcie Netbank.

Z danych tych wynika więc, że na koniec II kw. 2019 r. udział użytkowników aplikacji bankowych w ogólnej liczbie aktywnych użytkowników bankowości elektronicznej przekroczył już 52 proc. Mimo, że liczba korzystających z bankowości elektronicznej rośnie, wskaźnik ten regularnie zwiększa się co oznacza, że popularność bankowości mobilnej rośnie szybciej niż internetowej. Dla porównania w II kw. 2018 r. użytkownicy aplikacji bankowych stanowili niecałe 46 proc. w populacji osób korzystających aktywnie z bankowości internetowej.

BANKOWOŚĆ INTERNETOWA A BANKOWOŚĆ MOBILNA

Udział aktywnych użytkowników mobilnych aplikacji bankowych w populacji aktywnych użytkowników bankowości internetowej; Źródło: ZBP, obliczenia własne

Kwartał	Liczba aktywnych użytkowników bankowości internetowej, w mln	Liczba aktywnych użytkowników aplikacji bankowych, w mln	Nasylenie
III kw. 2018 r.	17,3	7,9	45,7 proc.
IV kw. 2018 r.	17,2	8,7	50,6 proc.
I kw. 2019 r.	17,5	9	51,4 proc.
II kw. 2019 r.	18,1	9,5	52,5 proc.

Wskaźnik Mobilności Klientów bankowych

Liczba osób korzystających z bankowości mobilnej nie oddaje w pełni skali popularności tej usługi wśród klientów banków. Duża grupa zainteresowanych bankowaniem przez smartfony wyrażona w liczbach bezwzględnych nie dziwi, jeśli dotyczy instytucji, które mają wiele milionów użytkowników rachunków osobistych. Dopiero więc skonfrontowanie liczby klientów mobilnych z całą populacją posiadaczy kont może świadczyć o poziomie zainteresowania bankowością mobilną. W tym celu redakcja cashless.pl opracowała Wskaźnik Mobilności Klientów (WMK), który pokazuje udział użytkowników bankowości mobilnej w liczbie posiadaczy rachunków osobistych w poszczególnych bankach.

Na grafice obok prezentujemy WMK dla największych banków komercyjnych działających w Polsce oraz średnią dla całego rynku. Dane z poprzednich kwartałów pozwalają zobaczyć, jak nasycenie klientów mobilnych zwiększa się w wybranych instytucjach, i którym z nich udaje się lepiej zachęcać klientów do korzystania z tego sposobu kontaktu.

Jak widać w tabeli obok, największym udziałem klientów mobilnych może pochwalić się mBank. Tu na koniec II kw. bieżącego roku prawie 57 proc. posiadaczy kont bankowało na urządzeniach mobilnych. Na drugiej pozycji ze wskaźnikiem na poziomie 55,6 proc. znalazł się ING Bank Śląski. Trzy kolejne instytucje mają ponad 40 proc. klientów korzystających z bankowości mobilnej. To Millennium, Santander i PKO BP. W przypadku tego ostatniego wskaźnik mobilności klientów po raz pierwszy osiągnął pułap 40 proc.

NAJBARDZIEJ MOBILNE BANKI W POLSCE

*dane za I kw. 2019 r.

Bank	Liczba rachunków w mln	Liczba aktywnych klientów mobilnych w mln	Wskaźnik mobilności klientów w II kw. 2019 r.	Wskaźnik mobilności klientów I kw. 2019 r.	Wskaźnik mobilności klientów w IV kw. 2018 r.
mBank	3,712	2,11	56,8 proc.	54,8 proc.	53,5 proc.
ING	3,31	1,84	55,6 proc.	54,6 proc.	53,3 proc.
Millennium	2,405	1,129	46,9 proc.	45,2 proc.	41,8 proc.
Santander	3,7	1,569	42,4 proc.	41,3 proc.	40,3 proc.
PKO BP	7,591	3,033	40 proc.	38,7 proc.	37,4 proc.
Pekao	4,145	1,357	32,7 proc.	31,3 proc.	31 proc.
Plus	0,22	0,047	21,4 proc.	27,7 proc.	19,4 proc.
TMUB	0,47	0,078	16,6 proc.	16,3 proc.	17,9 proc.
Credit Agricole	1,032	0,165	16 proc.	13,8 proc.	12,1 proc.
Alior	2,299	0,341	14,8 proc.	14,1 proc.	14,8 proc.
BNP Paribas*	1,581	0,211	13,3 proc.	13,3 proc.	21,3 proc.
Euro*	1,369	0,101	7,4 proc.	7,4 proc.	9,1 proc.
Razem	31,834	11,981	30,3 proc.	29,9 proc.	29,3 proc.

Z powyższego zestawienia wynika, że większość banków może pochwalić się wzrostem udziału klientów bankujących mobilnie. Dla coraz większej części z nich zarządzanie rachunkiem przez smartfony staje się ważne. Wskaźnik mobilności klientów dla całego rynku przekracza już 30 proc. To wzrost o 1 pkt. proc. w porównaniu z IV kw. 2018 r., gdy serwis cashless.pl wyliczył go po raz pierwszy.

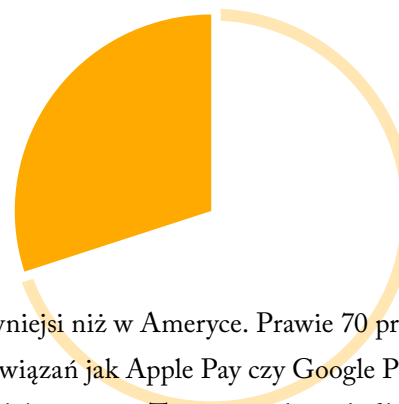
Bankowość mobilna w Polsce vs bankowość mobilna w Stanach Zjednoczonych

Wśród polskich ekspertów panuje przekonanie, że bankowość mobilna nad Wisłą należy do najlepiej rozwiniętych na świecie. Redakcja cashless.pl postanowiła zweryfikować to na przykładzie wybranych i porównywalnych wskaźników dla uznawanego za nowoczesny pod wieloma względami rynku amerykańskiego.

I tak pod względem udziału osób korzystających z bankowości mobilnej w całej populacji klientów bankowych Stany Zjednoczone znacznie wyprzedzają Polskę. Z danych firmy Accenture wynika, że ponad 45 proc. Amerykanów posiadających rachunek korzysta już z jakiejś formy bankowości mobilnej. W Polsce, jak już wcześniej wspomniano, wskaźnik ten na koniec czerwca 2019 r. przekroczył 30 proc. Jednocześnie jednak Polacy bankują na smartfonach o wiele aktywniej niż Amerykanie. Z badania przeprowadzonego przez Urząd Komunikacji Elektronicznej wynika, że prawie 65 proc. użytkowników bankowości mobilnej korzysta z niej kilka razy w tygodniu lub jeszcze częściej. Ten sam wskaźnik dla USA wynosi 47 proc. (raport Entersekt).

Również udział użytkowników zbliżeniowych płatności mobilnych w całej populacji właścicieli smartfonów w Stanach Zjednoczonych jest dużo wyższy niż w Polsce i przekracza już 25 proc. podczas gdy nad Wisłą to tylko 10 proc. Jednak podobnie jak w przypadku aplikacji bankowych, także użytkownicy bezstykowych płatności mobilnych w Pol-

sce są aktywniejsi niż w Ameryce. Prawie 70 proc. osób korzystających z takich rozwiązań jak Apple Pay czy Google Pay używa ich kilka razy w tygodniu lub częściej. Ten sam wskaźnik dla USA wynosi tylko 22 proc. Jednym z czynników decydujących o przewadze polskiego rynku w tym obszarze jest na pewno nasycenie sieci akceptacji terminalami zbliżeniowymi. W Polsce już wszystkie POS-y są gotowe na przyjmowanie bezstykowych płatności mobilnych. W USA stanowią one dopiero 70 proc.



Wskaźnik mobilności klientów dla całego rynku przekracza już 30 proc.

PORÓWNANIE WYBRANYCH WSKAŹNIKÓW W POLSCE I USA

Wskaźnik	Polska	USA
Klienci banków korzystający z bankowości mobilnej	30 proc.	45 proc.
Klienci mobilni logujący się mobilnie przynajmniej kilka razy w tygodniu	67 proc.	47 proc.
Użytkownicy płatności mobilnych	10 proc.	25 proc.
Użytkownicy Apple Pay i Google Pay korzystających z nich kilka razy w tygodniu	70 proc.	22 proc.
Udział użytkowników aplikacji bankowych trzech liderów	58 proc.	58,8 proc.
Nasycenie rynku terminalami przystosowanymi do płatności zbliżeniowych	100 proc.	70 proc.

Zarówno polscy jak i amerykańscy użytkownicy bankowych aplikacji mobilnych wysoko oceniają rozwiązania dostarczane przez rynkowych liderów. Oferowana przez PKO BP aplikacja IKO posiada średnią ocenę w marketach na poziomie 4,7-4,8 pkt. na 5 możliwych. W USA lider tamtejszego rynku JP Morgan Chase uzyskuje ocenę na poziomie 4,7 punktu.

Rynki polski i amerykański podobne są także pod względem udziału aplikacji trzech najbardziej popularnych banków mobilnych w całości rynku. Nad Wisłą udział aplikacji PKO BP nieznacznie przekracza 25 proc., mBanku wynosi ok. 17,5 proc. a ING – ponad 15 proc., co daje razem ok. 58 proc. W USA aplikacja JP Morgan Chase ma 23,9 proc. udziału rynkowego, Bank of America – 18,9 proc. a Wells Fargo – 16 proc. Łącznie to niecałe 58,8 proc.

Polscy dostawcy bankowości mobilnej mają duże szanse na sukces w USA

Choć Stany Zjednoczone są niewątpliwie światowym liderem innowacyjności, to jest jeden obszar, w którym pod względem zaawansowania technologicznego Polska góruje nad Ameryką. Chodzi o nowoczesne rozwiązania finansowe, a w szczególności bankowość mobilną. Aplikacje rozwijane w Polsce w większości wypadków wyprzedzają pod względem funkcjonalności i warstwy technologicznej przynajmniej o kilka lat te oferowane przez amerykańskie banki.

Polskie banki oferują swoim klientom aplikacje mobilne prezentujące poziom zaawansowania technologicznego, którego nie powstydzilyby się najgorętsze światowe marki fintechowe. Potwierdzają to zdobywane przez nie liczne nagrody, na czele z dwukrotnym tytułem najlepszej bankowości mobilnej na świecie dla IKO należącego do PKO Banku Polskiego.

Zaawansowanie naszego rynku bankowości mobilnej wraz z wyraźnym zapóźnieniem amerykańskich instytucji finansowych w tym obszarze stanowią wielką szansę dla polskich firm technologicznych. W ostatnim czasie amerykańskie banki bardzo intensywnie inwestują w aplikacje mobilne. Wchodząc z wypracowanymi na krajowym rynku nowoczesnymi rozwiązaniami do USA, polskie firmy mogą zaoferować bankom zza oceanu rozwiązania z najwyższej światowej półki.



Maciej Stępień
CEO
i współzałożyciel
Neontri

Maciej Stępień jest współzałożycielem i prezesem zarządu Neontri, fintechu specjalizującego się w tworzeniu i rozwijaniu zaawansowanych rozwiązań z obszaru bankowości mobilnej i płatności mobilnych. W firmie zarządza sprzedażą oraz budową i wdrażaniem strategii biznesowej. Przed założeniem Neontri był twórcą paytechu Trevica kupionego przez Mastercard. Wcześniej był partnerem i udziałowcem w firmie Pentegy zajmującej się międzynarodowym consultingiem w obszarze IT. Maciej Stępień w ciągu ponad 20 lat kariery zawodowej był odpowiedzialny m.in. za wdrażanie zaawansowanych systemów informatycznych, zarządzanie rozwojem oprogramowania oraz budowanie skutecznych zespołów sprzedażowych. Jest absolwentem Szkoły Głównej Handlowej oraz University of Derby.

Część 2:

.....
PŁATNOŚCI MOBILNE



Płatności mobilne

Liczba transakcji w aplikacjach mobilnych banków

O popularności bankowości mobilnej w równym stopniu jak liczba jej użytkowników świadczy także stopień jej wykorzystania. Najlepiej obrazuje to liczba transakcji finansowych zleczanych przez klientów poprzez urządzenia mobilne.

Z danych największych na polskim rynku banków komercyjnych wynika, że w II kw. 2019 r. użytkownicy bankowości mobilnej wykonali ponad 160 mln różnych transakcji. To głównie przelewy oraz płatności Blik (więcej o nich dalej). Zarządzająca Blikiem spółka Polski Standard Płatności informowała z kolei, że w II kw. blikowicze skorzystali z niego prawie 49 mln razy.

W bankowości mobilnej najwięcej transakcji zlecają klienci PKO BP. W II kw. było ich prawie 41 mln. Niewiele mniej, bo bez mała 36 mln transakcji zlecieli w ten sposób klienci mBanku. Na kolejnych pozycjach znaleźli się posiadacze rachunków w ING i Millennium. W obu liczba transakcji zleconych z użyciem urządzeń mobilnych przekroczyła 21 mln.

NAJBARDZIEJ MOBILNE BANKI W POLSCE (DANE W MLN)

Bank	Liczba transakcji	Bank	Liczba transakcji
PKO BP	40,97	Alior	3,4
mBank	35,6	Credit Agricole	1,5
ING	21,7	Euro Bank	1
Millennium	21,28	TMUB	0,47
Pekao	18	Plus	0,04
Santander	16,5		



Liczba aktywnych użytkowników płatności mobilnych Blik

Blik to system płatności mobilnych wprowadzony przez spółkę Polski Standard Płatności utworzoną przez największe banki działające na polskim rynku. Obecnie dostęp do nich ma większość posiadaczy rachunków osobistych i niemal wszyscy użytkownicy bankowości mobilnej. Blik jest jednym z najpopularniejszych instrumentów płatniczych w środowisku e-commerce w Polsce. Zyskuje na znaczeniu także jako narzędzie zastępujące kartę w obszarze transakcji gotówkowych w urzędzeniach automatycznych i do przelewów P2P, a więc między użytkownikami. Ma też szansę na odnalezienie swojego miejsca w płatnościach w sklepach stacjonarnych dzięki nawiązaniu współpracy z Mastercardem i udostępnieniu płatności w technologii zbliżeniowej.

Ze względu na sposób powstania zarządzającej nim spółki oraz skalę popularności wśród konsumentów Blik można uznać za przedsięwzięcie bez precedensu w skali europejskiej. Stanowi też ogromną wartość dodaną aplikacji bankowych, w których został zaimplementowany - zwiększa ich funkcjonalność i przyczynia się do lojalizacji użytkowników. Stąd jest ważnym elementem polskiej bankowości mobilnej i warto przyjrzeć się jego popularności w poszczególnych instytucjach.

Z danych udostępnionych przez osiem spośród 12 banków na rynku oferujących Blika wynika, że na koniec czerwca bieżącego roku miały one ponad 3,5 mln aktywnych użytkowników tego systemu. Aktyw-

LICZBA UŻYTKOWNIKÓW SYSTEMU BLIK (DANE W TYSIĄCACH)

*Dane za I kw. 2019 r.

Bank	Liczba użytkowników w I kw. 2019 r.	Liczba użytkowników w II kw. 2019 r.
PKO BP	971	1084,6
mBank	698,1	614,8
ING	508	587
Millennium	406,9	459,2
Santander*	353,4	353,4
Pekao	225,4	291,5
BNP Paribas*	99	99
Credit Agricole	30	40,2
Razem	3291,8	3529,7

nych to znaczy takich, którzy w minionym kwartale wykonali przynajmniej jedną transakcję Blikiem miesięcznie. To wzrost w porównaniu z marcem 2019 r. o bez mała 240 tys., gdy te same instytucje chwaliły się obsługiwaniem 3291,8 tys. aktywnych blikowiczów.

Najwięcej klientów aktywnie korzystających z Blika ma największy bank na polskim rynku, czyli PKO BP – 1,08 mln. To pierwszy raz, gdy liczba osób używających tego systemu przekroczyła milion. Na

kolejnych pozycjach znalazły się mBank, ING i Millennium. Większość banków zanotowała wzrost aktywnych blikowiczów. Wyjątkiem jest tylko mBank. Natomiast z dwóch instytucji, czyli z BNP Paribas i Santander, nie udało się uzyskać danych za II kw. Stąd w powyższej tabeli w kolumnie z liczbą użytkowników w II kw. wprowadzono liczby z I kw.

Natomiast dane Narodowego Banku Polskiego pokazują, że klientów zarejestrowanych w usłudze Blik, a więc takich, którzy mają zainstalowaną aplikację bankową z Blikiem, jest sporo więcej niż tych aktywnych. Z raportu NBP za I kw. bieżącego roku wynika, że było ich 9,5 mln. W II kw. zapewne jeszcze więcej.

Liczba kart płatniczych dodanych do urządzeń mobilnych

Z bankowością mobilną nierozzerwalnie związane są zbliżeniowe płatności mobilne, dostępne dla użytkowników kart bankowych. Obecnie najpopularniejsze rozwiązania w tym obszarze to Apple Pay i Google Pay, ale kilka instytucji wciąż oferuje też HCE dostępne bezpośrednio w bankowości mobilnej. Dotyczy to jednak wyłącznie urządzeń z systemem operacyjnym Android.

ZBLIŻENIOWE PŁATNOŚCI MOBILNE W POLSCE (DANE W TYSIĄCACH)

Brak danych: BNP Paribas, Getin, SGB, BPS, Nest, Pekao, Citi.
Źródło: Cashless

Bank	Liczba kart mobilnych w II kw. 2019
Santander	598,5
PKO BP	312,6
ING	298,7
Millennium	282,2
mBank	280,3
Alior	200,2
TMUB	69,1
Euro	23,2
Credit Agricole	21,2
Plus	3,9
Razem	2089,9

Dostrzegalny jest też trend polegający na rezygnacji przez banki z własnego HCE na rzecz Google Pay. Niedawno decyzje o wycofaniu HCE podjęły m.in. Alior, Getin czy BPS. Kilka instytucji, takich jak np. mBank, BNP Paribas czy Credit Agricole wdrażając rozwiązania mobilne od razu postawiły wyłącznie na systemy Google'a i Apple'a. To zdaje się przesądzać, że standardem zbliżeniowych płatności na urządzeniach z Androidem stanie się Google Pay.

Ofertę bezstykowych płatności mobilnych uzupełniają rozwiązania niszowe używane przez klientów ceniących sobie smartwatche. W Polsce mają oni do dyspozycji dwa takie systemy, a więc Garmin Pay i Fitbit Pay. Pierwszy z nich oferowany jest przez siedem banków, a więc: Getin, ING, Nest, Pekao, PKO BP Santander i SGB. Fitbit Pay oferowane są przez Pekao i Santander.

Banki dość niechętnie ujawniają liczbę użytkowników zbliżeniowych płatności mobilnych. O wiele łatwiej jest zdobyć informacje na temat liczby zwirtualizowanych kart płatniczych dodanych do urządzeń mobilnych, a więc pozwalających płacić zbliżeniowo.

Z danych udostępnionych przez biura prasowe większości banków komercyjnych na polskim rynku wynika, że na koniec czerwca ich klienci mieli dodanych do smartfonów prawie 2,1 mln kart płatniczych. W po-

równaniu z marcem to niewielki spadek, ale nie wynika on z tego, że klienci rezygnują z nowoczesnych usług finansowych, tylko z urealnienia danych przekazywanych przez mBank. Dotychczas instytucja podawała liczbę wszystkich „zwirtualizowanych” kart, a od ostatniego kwartału ujawnia informację na temat kart aktywnych. Większość banków donosi o dynamicznym wzroście popularności płatności mobilnych.

Ponadto trzeba dodać, że w rzeczywistości kart dodanych do cyfrowych portfeli jest jeszcze więcej, niż wynika to z poniższej tabeli. Część banków w ogóle nie chce bowiem udostępnić swoich statystyk w tym zakresie (np. Citi, Getin, BNP Paribas czy Pekao). Inne, takie jak np. mBank, nie podają informacji na temat liczby kart dodanych do portfela Apple Pay.

Z zestawienia uwzględniającego powyższe zastrzeżenia wynika więc, że najwięcej kart do smartfonów dodali klienci Santander – prawie 600 tys. Na drugim miejscu znajduje się PKO BP – ponad 300 tys. Na kolejnych pozycjach uplasowały się: ING, Millennium, mBank i Alior – wszystkie mają powyżej 200 tys. „zwirtualizowanych” kart.

WZROST POPULARNOŚCI ZBLIŻENIOWYCH PŁATNOŚCI MOBILNYCH
W POLSCE

Kwartał	Liczba kart mobilnych w tys.
III kw. 2018	1816,2
IV kw. 2018	1905,3
I kw. 2019	2104,6
II kw. 2019	2089,9

Na przestrzeni ostatnich czterech kwartałów i przy uwzględnieniu zmiany zakresu danych z mBanku należy zauważyć systematyczny wzrost zainteresowania zbliżeniowymi płatnościami mobilnymi wśród klientów banków. W III kw. 2018 r. miały one ok. 300 tys. mniej kart dodanych do tego typu usług.

Liczba zbliżeniowych płatności mobilnych

Na razie liczbę zbliżeniowych transakcji mobilnych w kwartale mierzy się w dziesiątkach milionów. Oznacza to, że stanowią tylko niewielką część wszystkich operacji przeprowadzanych z użyciem kart. Takich transakcji są miliardy. Wrażenie robi jednak dynamika wzrostu tych pierwszych, którą można zaobserwować na poniższej grafice.

Niestety, dane nie obejmują całego rynku, gdyż nie wszystkie banki są gotowe, aby się nimi dzielić. Niemniej klienci tych instytucji, które ujawniły swoje statystyki, w okresie od kwietnia do czerwca 2019 r. wykonali za pomocą smartfonów i smartwatchy ponad 38 mln płatności. W I kw. bieżącego roku klienci tych samych instytucji realizowali ponad 25 mln płatności. Oznacza to, że w ciągu kwartału liczba transakcji mobilnych takimi rozwiązaniami jak Apple Pay, Google Pay a także HCE, Garmin Pay i Fitbit Pay zwiększyła się o ponad 50 proc.

Jeżeli ta dynamika utrzyma się przez następne okresy, to w perspektywie kilku miesięcy kwartalna liczba zbliżeniowych płatności mobilnych może przekroczyć 100 mln. Oznaczałoby to, że mniej więcej co dziesiąta transakcja kartą w sklepie stacjonarnym realizowana byłaby za pośrednictwem smartfona lub zegarka.

W ciągu kwartału liczba transakcji mobilnych zwiększyła się o ponad 50 proc.

Najczęściej zbliżeniowo płacili smartfonami w II kw. 2019 r. klienci mBanku – ponad 13 mln razy. Na kolejnych miejscach znaleźli się klienci Santander – ponad 8 mln transakcji, Millennium, Aliora i T-Mobile Usług Bankowych oraz Pekao.

LICZBA ZBLIŻENIOWYCH TRANSAKCJI MOBILNYCH (DANE W MLN SZTUK)

Źródło: Cashless

Bank	III kw. 2018 r.	IV kw. 2018 r.	I kw. 2019 r.	II kw. 2019 r.
mBank	7	8,254	9,783	13,3
Santander	b.d.	5,14	6,345	8,851
Millennium	2,07	2,343	2,485	6,195
Alior/TMUB	2,606	3,152	3,623	5
Pekao	1,882	2,345	2,893	4,227
Credit Agricole	0	0	0,1	0,881
Plus	0,036	0,043	0,052	0,07
Razem	13,594	21,277	25,281	38,524

Polskie banki i ich klienci są bardziej otwarci na innowacje technologiczne niż klienci i instytucje na Zachodzie

Potrzeby klientów sektora finansowego w całej Europie są jednym z głównych motorów napędowych rozwoju bankowości mobilnej. Jak wynika z niedawnego badania Mastercard nt. cyfrowej bankowości, aplikacje finansowe są w Europie popularniejsze niż np. aplikacje społecznościowe czy podróżnicze.

Rynek w każdym kraju ma oczywiście nieco inną specyfikę, niemniej można zaobserwować różnice pomiędzy rynkami Europy Środkowo-Wschodniej (np. polskim, ukraińskim, bułgarskim, rosyjskim) a zachodnimi (np. niemieckim czy francuskim). Na tych pierwszych rozwój bankowych aplikacji mobilnych poszedł dalej – zarówno pod względem ich funkcji, jak i zainteresowania nimi i zaufania do nich ze strony klientów banków.

Można dyskutować nad przyczynami takiego stanu rzeczy, natomiast z pewnością jednym z ważniejszych czynników jest fakt, że bankowość w naszej części Europy po przemianach polityczno-gospodarczych na początku lat 90. ubiegłego wieku zaczynała niemal od zera, jeśli mówimy o technologii. Dlatego łatwiej jest bankom (a także ich klientom) – również mentalnie – „wskoczyć” w nowe, innowacyjne rozwiązania, niż żmudnie odświeżać te, które były budowane w kompletnie innej rzeczywistości technologicznej.

Granicę między naszą częścią Europy a tzw. Zachodem pod względem zaawansowania usług finansowych widać również w funkcjach mobilnych aplikacji bankowych – i to na różnych poziomach. Zaczynając od funkcji płatniczych warto pamiętać, że Polska jest liderem wspomnianej zbliżeniowości, dzięki czemu „przeciera szlaki” w zakresie korzystania z płatności mobilnych. Najlepszym dowodem na otwarcie Polaków na innowacyjne metody płatności jest popularność lokalnego Blika, który – dzięki niedawno podpisanej umowie o współpracy z Mastercard – niebawem będzie łączył mobilność z ulubioną przez Polaków zbliżeniowością.

Polski konsument jest także otwarty na to, co niesie za sobą open banking. Konkurencja ze strony fintechów, a także oczekiwania klientów jasno wskazują kierunek, w którym powinny zmierzać banki m.in. w zakresie bankowości mobilnej. To orientacja na kolejne innowacje i najnowocześniejsze technologie, na czele m.in. z tokenizacją, biometrią czy sztuczną inteligencją, przy zachowaniu najwyższych standardów bezpieczeństwa.



Paweł Rychliński
Mastercard Europe

Dołączył do Mastercard w 2005 roku jako wiceprezes ds. sprzedaży produktów dla szybko rozwijających się rynków europejskich. Był również menedżerem klastra w Polsce, na Ukrainie, w Rumunii i na Bałkanach, a także prezesem w Niemczech i Szwajcarii oraz na rynkach europejskich o wysokim wzroście. Dzięki pracy kierowanych przez niego zespołów, poszczególne rynki stały się flagowymi w zakresie płatności zbliżeniowych. Przed dołączeniem do Mastercard, Paweł Rychliński pracował dla American Express, gdzie był szefem działu kart korporacyjnych i członkiem zarządu. Wcześniej pełnił funkcję dyrektora ds. marketingu i sprzedaży w Sygma Bank Polska. Ukończył filologię niemiecką na Uniwersytecie Warszawskim, Executive MBA w Carlson School of Management na Uniwersytecie Minnesoty oraz studia podyplomowe z zakresu zarządzania w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie.

Polska jest jednym z pierwszych krajów na świecie, gdzie całość sieci akceptacji kart jest gotowa na transakcje bezstykowe

Liczba terminali POS akceptujących mobilne płatności zbliżeniowe

Wpływ na rozwój bankowości mobilnej ma dostępność sieci akceptacji płatności mobilnych, w szczególności zbliżeniowych i Blika. Jeżeli chodzi o te pierwsze, to z danych Narodowego Banku Polskiego wynika, że już wszystkie terminale na rodzimym rynku są gotowe, by płacić zbliżając do nich smartfon lub zegarek. Na koniec II kw. 2019 r. było to ponad 853 tys. urządzeń. Polska jest jednym z pierwszych krajów na świecie, gdzie całość sieci akceptacji kart jest gotowa na transakcje bezstykowe. Na poniższej grafice przedstawiono wzrost sieci terminali zbliżeniowych na koniec II kw. na przestrzeni ostatnich lat i na tle całej sieci akceptacji kart. Dane pochodzą z tabel statystycznych Narodowego Banku Polskiego.

LICZBA TERMINALI (DANE W TYS.)

Źródło: NBP

Kwartał	Liczba terminali ogółem	Liczba terminali akceptujących płatności mobilne	Nasylenie terminalami zbliżeniowymi
II kw. 2015 r.	425,2	298,1	70,1 proc.
II kw. 2016 r.	497,3	370,7	74,5 proc.
II kw. 2017 r.	584,9	453,7	77,6 proc.
II kw. 2018 r.	705,5	640,1	90,7 proc.
II kw. 2019 r.	853,2	853,1	99,9 proc.

NAJWIĘKSI OPERATORZY TERMINALI PŁATNICZYCH W POLSCE,
II KW. 2019 R. (DANE W TYS. SZTUK)

Firma	Liczba terminali w tys.
eService	244,5
First Data	164,3
PeP	116
Pekao	79
IT Card	66,7
PayTel	40
Razem	710,5

Największym operatorem terminali do zbliżeniowych płatności mobilnych jest w Polsce eService. Na drugiej pozycji plasuje się firma First Data Polska a dalej Polskie ePłatności, Pekao, IT Card i PayTel. Łącznie firmy te zarządzały w czerwcu 2019 r. siecią ponad 710 tys. terminali. W zestawieniu brakuje kilku mniejszych operatorów i jednego dużego, czyli firmy Elavon.

Liczba terminali POS akceptujących płatności Blikiem

Choć Blik w sklepach i punktach usługowych jest mniej popularny niż płatności zbliżeniowe, to użytkownicy bankowości mobilnej korzystają z niego coraz częściej, m.in. w sytuacjach awaryjnych. Płatności przy wykorzystaniu kodów Blik na terminalach wkrótce stracą pewnie na znaczeniu, gdy dzięki współpracy z Mastercardem Blikiem będzie można płacić w taki sam sposób jak za pomocą Google Pay i Apple Pay.

LICZBA TERMINALI AKCEPTUJĄCYCH BLIKA (DANE W TYS.)

Źródło: NBP

Kwartał	Liczba terminali w tys.	Nasylenie sieci terminalami akceptującymi Blika
II kw. 2015 r.	100,3	23,6 proc.
II kw. 2016 r.	152	30,6 proc.
II kw. 2017 r.	203,2	34,7 proc.
II kw. 2018 r.	277,5	39,3 proc.
I kw. 2019 r.	452,8	53,1 proc.



Liczba bankomatów akceptujących wypłaty zbliżeniowe i Blikiem

Rozwój nowoczesnej bankowości mobilnej, w tym płatności mobilnych, w pewnym stopniu uzależniony jest od rozwoju sieci akceptacji rozwiązań umożliwiających m.in. wypłaty gotówki w ten sam sposób. Chodzi przede wszystkim o bankomaty obsługujące transakcje Blikiem oraz zbliżeniowe.

Przy pomocy Blika pieniądze można wypłacić z większości bankomatów działających na polskim rynku. Z danych udostępnionych przez operatorów urządzeń wynika, że na koniec czerwca takich maszyn było ok. 22,5 tys. W tym czasie Blikiem gotówkę można było wybrać z 19,9 tys. maszyn. Znacznie gorzej jest, jeśli chodzi o bankomaty zbliżeniowe. Tych na koniec czerwca funkcjonowało ok. 9,7 tys. To bankomaty, z których teoretycznie można wypłacać banknoty za pomocą płatności HCE dostępnych w aplikacjach bankowych, a także z użyciem Apple Pay i Google Pay. „Teoretycznie” ponieważ nie wszystkie instytucje oferujące zbliżeniowe płatności mobilne umożliwiają ich użytkownikom jednocześnie transakcje gotówkowe.

BANKOMATY DO WYPŁAT ZBLIŻENIOWYCH I BLIKIEM

Operator	Liczba bankomatów na rynku	Bankomaty akceptujące Blika	Bankomaty zbliżeniowe
Euronet	7780	7780	7592
IT Card/Planet Cash	4013	3786	1434
PKO BP	3071	3071	0
BPS	1808	990	0
Santander	1726	1726	227
Pekao	1674	1674	0
SGB	1364	0	35
ING	422	422	422
Millennium	499	499	0
KBS	86	0	0
Citi	52	0	0
Cashline	43	0	0
Razem	22538	19948	9710

Liczba biletów parkingowych i komunikacji miejskiej sprzedanych przez aplikacje mobilne w największych miastach

Specjaliści coraz częściej podkreślają, że kluczem do dalszego rozwoju bankowości mobilnej może być oferowanie w poszczególnych aplikacjach usług wykraczających poza obszar tradycyjnych finansów. Obecnie najczęściej jest to sprzedaż biletów komunikacji miejskiej oraz opłacanie postojów w miejskich strefach parkowania. Z rozwiązań takich korzystać mogą m.in. użytkownicy aplikacji Millennium, Santander, PKO BP czy BNP Paribas.

Poniższa grafika ilustruje potencjał transakcyjny polskiego rynku pod kątem sprzedaży biletów parkingowych i miejskich za pomocą smartfonów. W II kw. 2019 r. w dziesięciu największych miastach w Polsce operatorzy aplikacji płatniczych, takich jak SkyCash, moBiLET czy mPay, z którymi banki współpracują przy oferowaniu usług we własnych aplikacjach, sprzedali bilety parkingowe i miejskie o wartości ponad 41 mln zł. Większość stanowiły opłaty za przejazdy (ponad 30 mln zł). Na razie wydaje się, że to niewiele, jednak dynamika wzrostu, szczególnie w przypadku biletów, jest imponująca. W analogicznym kwartale 2018 r. sprzedaż biletów w tych samych aglomeracjach osiągnęła wartość 18 mln zł.

WARTOŚĆ BILETÓW PARKINGOWYCH I KOMUNIKACJI MIEJSKIEJ SPRZEDANYCH PRZEZ APLIKACJE W NAJWIĘKSZYCH MIASTACH W II KW. 2019 R.

Miasto	Wartość biletów, w tys. zł	Wartość biletów parkingowych w tys. zł
Warszawa	10793,8	4744,7
Kraków	4230,4	2486,9
Gdańsk	3279,5	476,9
Katowice	3121,7	0
Poznań	2497,5	1397,1
Szczecin	2248,4	904,6
Łódź	1786,5	199
Wrocław	974,8	319,5
Lublin	966,2	156,7
Białystok	590,2	209,2
Razem	30489	10894,6

Od świata mobile nie ma już odwrotu

Wiele razy przy okazji różnych konferencji i spotkań, słyszeliśmy najpierw pytania „czy to będzie rok mobile?”. Potem wraz z upływem czasu i rozwojem bankowości padały stwierdzenia, że „to będzie rok mobile”. Dzisiaj w zasadzie trudno określić, który rok był przełomowym. Wiemy na pewno, że świat mobile po prostu się wydarzył, żyjemy w nim, i nie ma już od niego odwrotu.

Większa świadomość klientów oraz możliwości jakie stwarza bankowość mobilna powodują, że jest ona obecnie głównym kanałem bankowania i kontaktu z klientem. Dynamicznie rośnie grupa klientów „mobile only”, czyli tych, którzy „bankują” tylko i wyłącznie korzystając ze smartfonów. Nic w tym dziwnego - w dobie pędzącego świata aplikacje są po prostu bardziej użyteczne i pozwalają na szybszą realizację operacji. Klient korzystający z aplikacji banku jest w znacznie częstszym kontakcie z bankiem niż w przypadku bankowości tradycyjnej – liczba logowań w bankowości mobilnej per klient jest znacznie wyższa niż w internetowej.

Doświadczenia klientów banku zarówno jeśli chodzi o płatności, jak i samą dostępność usług bankowych, w tym szybkie założenie rachunku np. z wykorzystaniem selfie wzmocniła z pewnością biometria. Bankowość mobilna jest wciąż rozwijana i rozbudowywana o kolejne usługi. Szereg z nich może być świetnym spoiwem dla budowania szerszych ekosystemów usług dodanych.



Bartosz Zborowski
dyrektor
departamentu
innowacji i płatności
w Banku Pekao SA

Jest odpowiedzialny za bankowość elektroniczną i mobilną, Laboratorium Innowacji, akceptację kart, produkty kartowe i platformę omnichannel. Od początku swojej kariery zawodowej brał udział w wielu projektach związanych z wykorzystaniem nowoczesnych technologii w finansach i bankowości. Początkowo związany z Bankiem BPH, rozwijał system internetowy Biura Maklerskiego, bankowość internetową i CRM. Od 2007 roku jako szef Biura Projektów Strategicznych odpowiedzialny za szereg projektów strategicznych w Pekao. Absolwent Finansów i Bankowości na Uniwersytecie Ekonomicznym w Krakowie. Członek Prezydium Rady Bankowości Elektronicznej i Rady Wydawców Kart Bankowych przy Związku Banków Polskich.

Dodatek:

.....
HISTORIA BANKOWOŚCI MOBILNEJ
I PŁATNOŚCI MOBILNYCH W POLSCE

20
00
19

Historia bankowości mobilnej i płatności mobilnych w Polsce



2000

Bankowość WAP w WBK i mBanku

WBK (późniejszy BZ WBK a obecnie Santander Bank Polska) a zaraz potem mBank wprowadzają na rynek usługi bankowe wykorzystujące protokół WAP. Za pomocą tego rozwiązania używając telefonu można było m.in. sprawdzać stan rachunku, realizować przelewy czy zakładać lokaty. Nie było to jednak szczególnie wygodne. Czas pokazał, że na prawdziwą bankowość mobilną będzie trzeba poczekać do czasu upowszechnienia smartfonów z ekranami dotykowymi.

2002, luty

Pierwsza aplikacja bankowa została wprowadzona przez Inteligo wspólnie z Polkomtelem na początku 2002 r.

Była to usługa o nazwie „Płać SMS-em” i działała przy wykorzystaniu aplikacji typu SIM Toolkit. Oprogramowanie wgrywano na kartę SIM zdalnie. Za korzystanie z niego należało płacić ok. 5 zł miesięcznie. Dzięki aplikacji można było m.in. realizować przelewy na dowolny numer konta oraz transakcje natychmiastowe pomiędzy rachunkami prowadzonymi w Inteligo. Co ciekawe już wówczas można było zlecać przelewy znając tylko numer telefonu albo adres e-mail odbiorcy.

2004, sierpień

Raiffeisen wprowadza aplikację działającą w oparciu o protokół Java

R-Mobile, bo tak nazywała się aplikacja, była pierwszym na rynku narzędziem umożliwiającym dostęp do usług bankowych za pomocą telefonu komórkowego dowolnego operatora. Usługa była oparta o technologię Java 2 MicroEdition i GPRS i była przesyłana zdalnie na telefon klienta, dzięki czemu proces aktywacji nie wymagał wymiany karty SIM i mógł odbywać się bez wizyty w banku. Aplikacja umożliwiała wykonywanie operacji związanych z obsługą kont, lokat, kredytów oraz kart kredytowych. Poprzez R-Mobile można było między innymi sprawdzić stan konta, przejrzeć historię rachunków, wykonać zdefiniowane przelewy z datą bieżącą i przyszłą, a także założyć lokatę i spłacić kredyt.

2000

2002

2008, wrzesień

Inteligo wprowadza serwis transakcyjny w wersji light

Już za rok na rynku pojawi się pierwsza aplikacja bankowa z prawdziwego zdarzenia. Inteligo uznało jednak, że grupa użytkowników smartfonów jest już tak duża, że warto udostępnić serwis transakcyjny w wersji light. Był to system przeglądarkowy, przystosowany do korzystania na niewielkich ekranach telefonów komórkowych. Został maksymalnie „odchudzony” tak, by sprawnie działał także na urządzeniach z wolniejszym dostępem do internetu.

2009, grudzień

Raiffeisen wprowadza Mobilny Bank

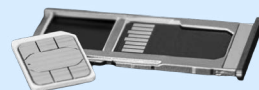
To była pierwsza aplikacja bankowa zbliżona do takich, jakich używamy dzisiaj. Raiffeisen nazwał ją Mobilny Bank i najpierw udostępnił tylko w wersji na iPhone'y. Zawierała wszystkie najważniejsze funkcje i choć pod względem wygody korzystania daleko było jej do dzisiejszych aplikacji bankowych, bez wątpienia należy uznać, że jej pojawienie się stanowiło początek nowoczesnej bankowości mobilnej w Polsce.



2012, październik

Start simcentrycznych płatności mobilnych

Ekspert i analitycy od miesięcy utrzymywali, że banki i telekomy są skazane na współpracę, jeśli chodzi o nowoczesne produkty bankowe. Czas pokaże, jak bardzo się mylili, ale w październiku 2012 r. na wspólnej konferencji prasowej mBank i Orange przedstawiły pierwsze w Polsce, rynkowe wdrożenie simcentrycznych płatności mobilnych. Aplikacja Orange Cash umożliwiała transakcje zbliżeniowe z rachunku karty przedpłaconej, której dane umieszczano na karcie SIM.



2013, marzec

Start aplikacji IKO

PKO BP, największy bank detaliczny na polskim rynku, dość długo upierał się, że aplikacja mobilna nie jest mu potrzebna, bo klienci jej nie chcą. Ale wiosną 2013 r. nie mógł dłużej pozostać obojętny wobec faktu, jak powszechne stały się smartfony. Wprowadził więc swoją pierwszą mobilną aplikację IKO. Nie umożliwiała ona jeszcze pełnego zarządzania rachunkiem, ale pozwalała m.in. na wypłaty gotówki z bankomatów własnych bez karty oraz płatności w sklepach stacjonarnych obsługiwanych przez eService. Później aplikacja wyewoluowała w pełnosprawną bankowość mobilną. Zaś jej funkcje płatnicze stały się bazą dla systemu płatności mobilnych Blik.



2008

2013

2013, czerwiec

Startują płatności PeoPay

Trzy miesiące po premierze IKO swoje rozwiązanie płatnicze przedstawił największy wówczas konkurent PKO BP – Pekao. Aplikacja PeoPay również pozwalała na wypłaty gotówki z bankomatów i transakcje w sklepach stacjonarnych. Do inicjowania płatności wykorzystywała popularne już na całym świecie kody QR. Pekao jednak, w odróżnieniu od PKO BP, oferował także aplikację do zarządzania rachunkiem. PeoPay miał być więc przede wszystkim systemem płatniczym. W rezultacie Pekao nie przystąpił do tworzonej później spółki Polski Standard Płatności, która na rynek wprowadziła Blika opartego o mechanizm znany z IKO.

2013, sierpień

ING wprowadza pierwszą aplikację na tablety

Pierwsza połowa drugiej dekady XXI w. to chyba szczyt popularności tabletów. Nie uszło to uwadze banków, które zaczęły wprowadzać aplikacje przygotowane do używania na takich właśnie urządzeniach. Pierwszym w Polsce był ING, a w jego ślady z czasem poszło kilka innych instytucji. Stety albo niestety, wkrótce okazało się, że nie tędy droga. Funkcje aplikacji tabletowych przejęły inne rozwiązania. Ostatni bank, który wprowadził aplikację mobilną na tablety, a więc Pekao, wycofał ją we wrześniu 2019 r.



2014, listopad

Lion's wprowadza serwis RWD

Jesienią 2014 r. większość banków oferowała internetowe serwisy transakcyjne starej generacji przystosowane do korzystania na komputerach stacjonarnych. Jednocześnie rozwijała aplikacje na smartfony. Niektóre instytucje postawiły także na aplikacje tabletowe. A może by tak przygotować system w technice RWD, która pozwala wyświetlać się stronie internetowej tak samo dobrze niezależnie od wielkości ekranu urządzenia? Tak jako pierwszy na rynku zrobił Lion's, czyli oddział Idea Banku dla zamożnych klientów. Później w jego ślady poszły inne banki, choć nie wyparło to z rynku tzw. natywnych aplikacji mobilnych na smartfony. Serwisy RWD zastąpiły jednak tzw. strony light oraz aplikacje na tablety.

2013

2014

2014, grudzień

Pekao wprowadza płatności HCE

To było pierwsze w Polsce i jedno z pierwszych na świecie wdrożeń zbliżeniowych płatności mobilnych w modelu, w którym bank nie musiał współpracować z operatorem komórkowym. Wcześniej dostępne były tzw. simcentryczne płatności NFC, ale nigdy nie udało się ich spopularyzować. Przyczyn było kilka, ale za kluczową uznaje się brak modelu biznesowego, który zapewniałby przychody operatorom komórkowym. Simcentryczne płatności zaczęły więc wymierać, a ich miejsce z powodzeniem zajęły płatności HCE. W tym wypadku dane karty przechowywane są w chmurze obliczeniowej.

2015, luty

Start systemu Blik wprowadzonego na rynek przez sześć banków założycieli Alior, BZ WBK, ING, mBank, Millennium i PKO BP

Sześć banków zawarło porozumienie i utworzyła spółkę Polski Standard Płatności. W lutym 2015 r. PSP udostępniła klientom Blika. To system umożliwiający płatności mobilne inicjowane kodami cyfrowymi w zwykłych sklepach, w internecie oraz wypłaty gotówki z bankomatów. Później PSP wprowadziła kilka innych usług, a Blik pojawił się w aplikacjach kolejnych instytucji. W ten sposób zaczął konkurować z innymi instrumentami bezgotówkowymi, szczególnie skutecznie w e-commerce.

Millennium kończy prace nad aplikacją bankową na Google Glass

Gdy Google wprowadził na rynek urządzenie Google Glass, miał nadzieje na jego komercyjny sukces. Na pomysł wykorzystania inteligentnych okularów do obsługi klientów wpadł także Millennium. Aplikacja pozwalała m.in. na przeglądanie na okularach historii transakcji. Amerykanie zmienili jednak strategię w stosunku do Google Glass, które nie miały być już dostępne dla masowego klienta a jedynie profesjonalistów, np. w dziedzinie medycyny. Aplikacja Millennium na elektroniczne okulary trafiła więc do lamusa.

2015, kwiecień

BZ WBK kończy z aplikacją na Smart TV a Meritum wprowadza logowanie biometryczne

BZ WBK był jedynym bankiem w Polsce, który zdecydował się eksperymentować z aplikacją na Smart TV. Okazało się jednak, że klienci zdecydowanie wolą na telewizorach oglądać filmy i seriale niż bankować. W kwietniu 2015 r. bank przygodę z aplikacją zakończył. W tym samym miesiącu nieistniejący już dziś Bank Meritum (został później przejęty przez Aliora) wprowadził pierwszą na polskim rynku aplikację mobilną, do której można było zalogować się odciskiem palca. Rozwiązanie działało początkowo wyłącznie na iPhone'ach.

2014



2015

2015, październik

Millennium jako pierwszy w Polsce udostępnił przelewy P2P Blikiem

Przelewy P2P, czyli pomiędzy klientami banków bez znajomości numeru rachunku odbiorcy a na przykład na jego numer telefonu albo adres e-mail były znane od wielu lat. Millennium jako pierwszy wdrożył jednak usługę P2P dostarczaną przez operatora systemu Blik. Korzysta on z infrastruktury przelewów natychmiastowych Express Elixir. Dzięki temu pieniądze wędrują w czasie rzeczywistym pomiędzy rachunkami w różnych bankach. Do Millennium niedługo potem dołączyły inne banki uczestniczące w systemie Blik.

2016, luty

Millennium wprowadza biometrię odcisku palca do aplikacji na telefony z Androidem

Logowanie do aplikacji bankowej za pomocą linii papilarnych od dłuższego czasu było już stosowane na urządzeniach z systemem operacyjnym iOS. Banki wciąż wzbierały się jednak przed udostępnianiem tego rozwiązania użytkownikom smartfonów z systemem operacyjnym Android. Jako główny powód wymieniały troskę o bezpieczeństwo. Dopiero w lutym 2016 r. biometryczne logowanie wprowadził bank Millennium.



2016, listopad

Start Android Pay w Polsce

Pierwsze trzy banki z Polski, a więc Alior i powiązane z nim T-Mobile Usługi Bankowe oraz BZ WBK (obecnie Santander) udostępniły klientom zbliżeniowe płatności mobilne Android Pay, przemianowane później na Google Pay. Choć wcześniej polscy użytkownicy kart Mastercarda i Visy mogli już płacić telefonami, bo znali choćby płatności HCE dostępne bezpośrednio w aplikacjach bankowych, to dopiero pojawienie się tutaj cyfrowego portfela Google'a przyspieszyło rozwój płatności mobilnych. Usługa Google Pay szybko stała się standardem na polskim rynku.

2016, grudzień

Start mobilnej autoryzacji w mBanku

Podczas gdy większość technologicznych serwisów jeszcze nie ochłonęła z wrażeń po debiucie Android Pay, mBank poinformował o rozpoczęciu testów rozwiązania nazwanego mobilną autoryzacją. To usługa pozwalająca potwierdzić za pomocą aplikacji mobilnej banku operacje zlecane w internetowym serwisie transakcyjnym. Wkrótce autoryzacja mobilna trafiła do wszystkich klientów mBanku, a obecnie jest domyślnym sposobem potwierdzania np. przelewów elektronicznych. Rozwiązanie sprawdziło się, jest tańsze dla banków niż popularne kody wysyłane w wiadomościach SMS, a przez specjalistów uznawane jest za bezpieczniejsze. mBank zyskał więc szybko naśladowców. Dziś mobilną autoryzacją oferuje większość banków komercyjnych i nie tylko one.

2015

2016

2017, sierpień

Bankowość mobilna staje się coraz popularniejsza

W sierpniu 2017 r. na łamach serwisu cashless.pl rzecznik prasowy mBanku ogłosił, że w lipcu 2017 r. klienci tej instytucji logowali się na rachunki częściej za pomocą urządzeń mobilnych niż za pośrednictwem internetowego serwisu transakcyjnego. mBank był pierwszym bankiem na polskim rynku, który takimi statystykami mógł się pochwalić. I choć bankowość internetowa jeszcze dziś ma więcej użytkowników niż mobilna, to ujawnione przez mBank dane potwierdziły, że znaczenie tej drugiej będzie szybko rosnąć.

2017, październik

Millennium wycofuje ostatnią aplikację bankową na urządzenia BlackBerry

Kiedyś BlackBerry były ulubionymi telefonami managerów i biznesmenów. Mimo, że korzystało z nich stosunkowo niewiele osób, banki przygotowywały aplikacje dostosowane do urządzeń z jeżynami w logo. Jednak wraz z rosnącą popularnością ekranów dotykowych, kanadyjski producent tracił udziały w rynku. Bogatsi klienci woleli iPhone'y lub droższe modele smartfonów z systemem operacyjnym Android. Banki zaczęły więc wycofywać swoje aplikacje na BlackBerry. Millennium zrobił to ostatni jesienią 2017 r. Był to koniec pewnej epoki.



2018, styczeń

Wideoweryfikacja w aplikacji BZ WBK (Santandera)

Wideoweryfikacja była już znana, bo wcześniej wprowadziły ją m.in. Alior i Inbank. Ale BZ WBK jako pierwszy zastosował to rozwiązanie w aplikacji mobilnej. Dzięki takiej usłudze BZ WBK był pierwszym bankiem na polskim rynku, który dorównał europejskim challengerom takim jak choćby niemiecki N26 i umożliwił zakładanie i aktywację nowego rachunku od początku do końca za pomocą aplikacji mobilnej.

2018, czerwiec

Start Apple Pay w Polsce

Na ten dzień fani urządzeń firmy Apple czekali kilka lat. Po wielu mniej lub bardziej oficjalnych zapowiedziach 19 czerwca 2018 r. pierwszych dziewięć banków z Polski udostępniło swoim klientom płatności mobilne Apple Pay. Wśród szczęśliwców, którzy dostali możliwość płacenia iPhone'ami, znaleźli się klienci: Aliora, BGŻ BNP Paribas, Getinu, mBanku, Nest Banku, Pekao, Raiffeisen Polbanku, Santander i T-Mobile Usług Bankowych. Później dołączyli do nich także posiadacze kart wydanych przez PKO BP, ING, Credit Agricole, Millennium, SGB i Banku Pocztowego.

2017

2018

2018, październik

Raiffeisen Polbank wyłącza Mobilny Bank

Mobilny Bank był pierwszą na polskim rynku aplikacją bankową z prawdziwego zdarzenia. Raiffeisen Polbank zdecydował się jednak postawić na rozwiązanie alternatywne, a więc aplikację Mobilny Portfel i to do niej trafiały coraz to nowe funkcje. Mobilny Bank stał się zbędny i ostatecznie jesienią 2018 r. po raz kolejny można było orzec, że w polskiej bankowości skończyła się pewna epoka. Mobilny Bank został wyłączony.

2019, wrzesień

Mobilna autoryzacja staje się standardem

14 września w życie weszły przepisy dyrektywy PSD II, które wprowadziły tak zwane silne uwierzytelnienie. Zgodnie z nim wybrane operacje zlecane w internetowym serwisie transakcyjnym muszą być potwierdzane przynajmniej dwiema różnymi metodami. Tego dnia wiele banków na polskim rynku udostępniło silne uwierzytelnienie tylko za pomocą tradycyjnych kodów wysyłanych w SMS-ach, ale także przy wykorzystaniu mobilnej autoryzacji. W rezultacie rozwiązanie to stało się standardem na polskim rynku, a do stosowania go w specjalnej rekomendacji namawiał Związek Banków Polskich.



2018

2019

cashless.pl

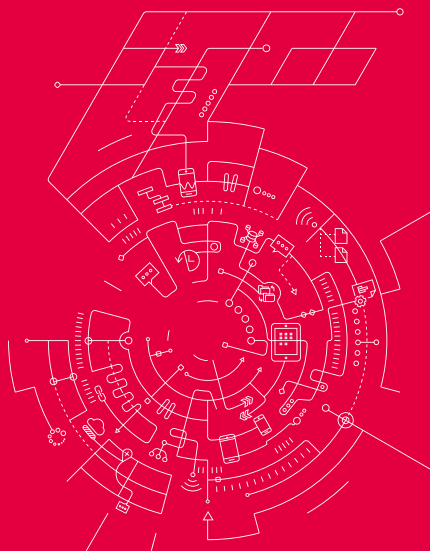
cashless.pl to polski serwis informacyjny poświęcony nowoczesnym technologiom w finansach. Specjalizuje się w dostarczaniu najnowszych informacji o płatnościach mobilnych, aplikacjach bankowych i branży fintech. Według porównywarki SimilarWeb najpoczytniejszy serwis internetowy na temat rozwiązań bezgotówkowych w Polsce.

 **neontri**
formerly braintri

Neontri, firma wcześniej działająca pod marką Braintri, specjalizuje się w tworzeniu innowacyjnych rozwiązań z zakresu bankowości mobilnej i płatności mobilnych. Spółka współtworzy aplikację mobilną IKO dwukrotnie uznaną za najlepszą bankowość mobilną na świecie. Stoi również za sukcesem polskiego standardu płatności mobilnych Blik.

Impact edycja 5.0
już wkrótce!

Dowiedz się więcej:
<http://impactcee.com/>



impact'20
[EDYCJA 5.0]

3 / 4 Czerwca
Kraków / Polska

cashless.pl

partner merytoryczny



partner

impact | fintech