Raport "Portfel Polaka"

Inne | Publikacje / Izba Gospodarki Elektronicznej

Klienci banków są coraz bardziej cyfrowi – tylko 28 proc. z nich odwiedza placówki bankowe.

Izba Gospodarki Elektronicznej po raz kolejny publikuje raport poświęcony e-finansom. Jak wynika z raportu "Portfel Polaka" korzystanie z usług bankowych deklaruje 80 proc. internauto▫w, przy czym z klasycznego kanału zarza▫dzania kontem bankowym, czyli wizyt w placo▫wkach, korzysta zaledwie 28% badanych. Na popularności zyskują serwisy internetowe banków (36 proc.) i serwisy mobilne (36 proc.).

TREŚĆ ARTYKUŁU:

Konsumenci są coraz bardziej cyfrowi i nasz raport jednoznacznie pokazuje, że dotyczy to również klientów banków. 52 proc. respondentów posiadających smartfon, dokonuje przelewów przy jego użyciu. Coraz rzadziej natomiast odwiedzamy placówki banków – przyznaje się do tego 28 proc. respondentów naszego badania, z czego 34 proc. nie pamięta terminu ostatniej wizyty. Lubimy naszymi finansami zarządzać przy użyciu laptopa lub smartfona. To sygnał dla sektora e-finansów do zwiększania dostępności i poszerzania udogodnień cyfrowych dla konsumenta. Kluczem do sukcesu jest całkowicie scyfryzowana ścieżka klienta, bo to ona decyduje o poziomie postrzegania nowoczesności i przyjazności banku. Rozwiązania cyfrowe takie, jak webinaria, czaty dają możliwość budowania relacji z klientem poprzez edukację z zakresu usług bankowych i nie mam tu na myśli typowych ofert sprzedażowych, ale edukację merytoryczną, która w rezultacie przełoży się na wyniki sprzedażowe i wizerunkowe banków - podkreśla Patrycja Sass - Staniszewska, prezes Izby Gospodarki Elektronicznej.

Bank w domu i w kieszeni

Posiadanie konta w przynajmniej jednym banku deklaruje 80 proc. badanych Polaków. Najrzadziej korzystanie z usług bankowych deklarują mieszkańcy wsi, a także osoby w najstarszej i najmłodszej grupie wiekowej. Tu odsetek posiadaczy konta bankowego utrzymuje się w przedziale 55-60 proc.. W przypadku konsumentów korzystających z urządzeń mobilnych, z usług przynajmniej jednego banku korzysta 9 na 10 osób. Najczęściej badani konsumenci deklarują korzystanie z usług takich banków jak PKO BP, mBank, ING

Bank Śląski, Pekao SA i Millenium Bank.

M - przelewy

Polacy wykorzystują swoje konto internetowe do realizacji średnio 2 aktywności związanych z finansami. Najczęściej przez Internet konsumenci robią przelewy (61 proc.) Wykonywanie przelewów za pomocą smartfona zadeklarowało52 proc.posiadaczy tych urządzeń, przy czym aż 41% realizujących m-przelewy wskazało, że są to zwykle takie same przelewy jak kasycznie realizowane na laptopie, a 27 proc. wskazało, że w zasadziewiększość przelewów robi już korzystając ze smartfona.

Karta liderem form płatności

Karta debetowa i szybki przelew to najczęściej wykorzystywane przez Polaków produkty finansowe i transakcyjne. Przelew tradycyjny jest najczęściej wybierany przez osoby z grupy wiekowej 55+ (27 proc.), natomiast najmłodsi, w wieku 15-18 lat, preferują płatność SMS-em (23 proc.). Osoby korzystające z urządzeń mobilnych korzystają ze znacznie większej liczby produktów finansowych i transakcyjnych niż pozostali.

Jeśli chodzi o najczęstsze formy płatności realizowane na co dzień w różnych okolicznościach, Polacy wskazali płatność kartą (28 proc.), następnie gotówką (27 proc.) oraz przelewem (18 proc.).

Najczęściej wykorzystywaną przez Polaków metoda płatności okazała się płatność kartą płatniczą, którą wybrało jako dominującą 28% badanych. Co ciekawe, płatność kartą jest najpopularniejsza wśród osób w wieku 45-54 lata.

Coraz mniej gotówki w portfelu

Popularność e-płatności przekłada się na spadek ilości gotówki w portfelu. Aż a 1⁄4 badanych przyznała, że w ogóle nie nosi przy sobie gotówki. Najczęściej wskazywana przez Polaków kwota posiadanej gotówki w portfelu to kilkadziesiąt złotych. Banknoty i monety częściej posiadają w kieszeni osoby w wieku 25-34 lata (30 proc.).

Raport można pobrać bezpłatnie ze strony Izby Gospodarki Elektronicznej tutaj - LINK