



Warszawa, 30 marca 2021 r.

Informacja prasowa

Raport NetB@nk Q4/2020: Znaczny wzrost aktywności biznesowych użytkowników bankowości internetowej

Czwarty kwartał bieżącego roku przyniósł dalszy wzrost aktywnego wykorzystania zdalnych kanałów dostępu do bankowości, choć jego obserwowana dynamika wyraźnie zwolniła wśród klientów indywidualnych. Wyjątkiem był segment mobile only, gdzie kwartalny przyrost nowych aktywnych użytkowników wyniósł 5%, a roczny 28%. Istotnie zwiększył się natomiast odsetek klientów biznesowych, którzy aktywnie korzystali z dostępu do banku przez internet.

W IV kwartale ubiegłego roku nastąpił dalszy wzrost aktywności użytkowników w zdalnych kanałach dostępu do bankowości. Przyrosty aktywności odnotowano we wszystkich segmentach, choć w porównaniu z poprzednimi kwartałami 2020 roku, dynamika wzrostu osłabła.

W segmencie bankowości internetowej klientów indywidualnych na koniec grudnia po raz pierwszy przekroczona została bariera 38 mln umów o świadczenie usług bankowości elektronicznej. Liczba aktywnych użytkowników, którzy przynajmniej raz w miesiącu logują się do serwisu transakcyjnego wzrosła natomiast do blisko 19,48 mln – o 0,27% w ujęciu kwartalnym i 6,56% w porównaniu z grudniem 2019. Wśród aktywnych klientów zaobserwowano nieznaczny spadek średniej wartości przelewu, istotnie wzrosła natomiast ich liczba. Na koniec IV kwartału przeciętny klient realizował bowiem już 7 przelewów wobec 6 kwartał wcześniej i 6,33 w porównaniu z analogicznym okresem poprzedniego roku.

Wśród klientów indywidualnych dalszy istotny wzrost nastąpił w segmencie bankowości mobilnej. W samym tylko IV kwartale przybyło blisko pół miliona nowych użytkowników, co oznacza wzrost o 3,52%. Rok do roku, przyrost nowych aktywnych użytkowników aplikacji wyniósł ponad 2,1 mln, czyli 18%. Najbardziej dynamiczny, podobnie jak w poprzednim kwartale, okazał się segment mobile only, a więc tych użytkowników, których korzystając z aplikacji na urządzeniu mobilnym jednocześnie nie korzystają z serwisu transakcyjnego przez tradycyjną przeglądarkę. Spośród 14,17 mln użytkowników aplikacji liczba klientów mobile only wyniosła w IV kwartale 7,45 mln. Kwartalny przyrost wyniósł w tym wypadku 5% i aż 28% w ciągu roku.

Łącznie, wśród klientów indywidualnych było więc blisko 27 mln aktywnych użytkowników zdalnej bankowości, co stanowi 70% wszystkich klientów mających podpisaną umowę bankowości elektronicznej.

Istotny przyrost odnotowano także w segmencie aktywnych klientów biznesowych. Tylko w IV kwartale ich liczba zwiększyła się o 7% i aż o 16,57% w ujęciu rocznym, co daje przyrosty na poziomie odpowiednio 135 tys. 295 tys. aktywnych podmiotów z segmentu MSP. Jednocześnie nastąpił spadek liczby podmiotów mających podpisaną umowę bankowości elektronicznej – o 70 tys. (2,32%) w IV kwartale i 1,4 tys. (0,05%) w ciągu roku.

„Dane z bieżącego raportu nie obejmują jeszcze pełnych 12 miesięcy pandemii w Polsce – takie podsumowanie będziemy mogli przedstawić za 3 miesiące. Niemniej już teraz, na podstawie dostępnych obserwacji nie ulega wątpliwości, jak silnie konieczność pozostawania w domach i zachowania



*społecznego dystansu odbiła się w statystykach bankowości zdalnej. Bankowość w Polsce jest jedną z najnowocześniejszych w Europie, a w wielu obszarach znajduje się w światowej czołówce, co potwierdzają raporty na temat cyfrowej dojrzałości banków. Korzystanie z bankowości jest dziś tak intuicyjne, że często nawet nie zauważamy, kiedy w codziennym życiu mamy z nią styczność, a co za tym idzie – nie zdajemy sobie sprawy z wysiłku włożonego w stworzenie tak zaawansowanych technologii. Mimo, że z dobrodziejstw nowoczesnej bankowości korzysta znacząca część społeczeństwa oraz instytucje polskiego państwa, powszechna świadomość dotycząca skali działania oraz rozwoju technologicznego banków zdaje się być stosunkowo niska. Dlatego między innymi działające w Polsce banki i ZBP zdecydowały się zaangażować w kampanię wizerunkową „bankiwpolsce.pl” przypominającą, że bankowość w Polsce jest tak nowoczesna i pełna udogodnień, że wręcz niezauważalna w codziennym funkcjonowaniu, choć siłą rzeczy, okres pandemii dla wielu nowych klientów okazał się momentem prawdy w tym aspekcie – mówi **Włodzimierz Kiciński, wiceprezes Związku Banków Polskich.***

Dane za IV kwartał 2020 r. na temat płatności bezgotówkowych pochodzące z Krajowej Izby Rozliczeniowej wskazują na solidne wzrosty w każdym z systemów. W danych dotyczących systemu rozliczeniowego Express Elixir zauważyć można dynamiczny wzrost liczby rozliczanych komunikatów. W czwartym kwartale odnotowano ponad 19,3 milionów sztuk, co stanowi wzrost 17,19% przelewów natychmiastowych. W całym roku 2020 wzrost ten wyniósł aż 125%. O 14,61% - do wartości 19 070 mln złotych wzrosła wartość obrotów. W Elixirze zanotowano wzrost liczby transakcji o 5,25% oraz wzrost wartości komunikatów o 7,79% względem III kwartału 2020 roku. Dynamika roczna była na zbliżonym poziomie. Istotne odbicie zaobserwowano także w systemie e Euro Elixir, gdzie po znaczącym osłabieniu w I i II kwartale mamy na koniec roku powrót do wartości obserwowanych w IV kwartale 2019.

Więcej informacji:

dr Przemysław Barbrich

Dyrektor Zespołu Public Relations i Komunikacji

przemyslaw.barbrich@zbp.pl