

RAPORT

1 KWARTAŁ  
2020

# NetB@nk



*bankowość internetowa  
i mobilna,  
płatności bezgotówkowe*



1.	Raport w liczbach	3
2.	Wstęp	4
3.	Bankowość internetowa	5
4.	Bankowość mobilna	10
5.	Płatności bezgotówkowe	14

## RAPORT W LICZBACH



LICZBA AKTYWNYCH  
UŻYTKOWNIKÓW  
APLIKACJI MOBILNYCH

Wzrost o  
**3,14%**



**12,38 mln**

LOGUJE SIĘ DO APLIKACJI MOBILNYCH  
CO NAJMNIJ RAZ W MIESIĄCU



LICZBA AKTYWNYCH KLIENTÓW MSP  
BANKOWOŚCI INTERNETOWEJ

Wzrost o  
**4,32%**



**1,86 mln**

KLIENTÓW MSP



LICZBA AKTYWNYCH KLIENTÓW  
INDYWIDUALNYCH BANKOWOŚCI  
INTERNETOWEJ

Wzrost o  
**3,56%**



**18,930 mln**

KLIENTÓW INDYWIDUALNYCH

Liczba aktywnych użytkowników bankowych aplikacji mobilnych na koniec I kwartału 2020 roku wyniosła 12,38 milionów. Oznacza to wzrost na poziomie ponad 3,14% w odniesieniu do IV kwartału 2019 roku. Obecnie 65,38% spośród aktywnych użytkowników bankowości elektronicznej aktywnie korzysta z bankowej aplikacji mobilnej.

W I kwartale 2020 r. liczba rachunków klientów indywidualnych mających możliwość korzystania z bankowości elektronicznej wyniosła 37,34 mln. Nastąpił znaczny wzrost użytkowników którzy co najmniej raz w miesiącu logują się do e-bankowości - o 3,56% względem IV kwartału 2020 r. Wzrost osiągnęła też liczba aktywnych użytkowników bankowych aplikacji mobilnych (wzrost o ponad 3,14% względem IV kwartału 2019 r.). Obecnie jest 12,38 mln takich klientów .

Klienci sektora MSP posiadający rachunki bankowe z dostępem do bankowości elektronicznej posiadali łącznie 2 982 tys. kont w bankach. Liczba małych i średnich przedsiębiorstw, które każdego miesiąca korzystają z elektronicznego dostępu do swojego rachunku na koniec mara 2020 roku wynosiła 1,86 mln. Oznacza to wzrost o 4,32% w I kwartale.

W danych za I kwartał 2020 roku dotyczących systemu rozliczeniowego Express Elixir zauważyć można dalszy wzrost liczby rozliczanych komunikatów. W pierwszym kwartale odnotowano ponad 10 milionów sztuk przelewów natychmiastowych.

O 10,7% - do wartości 14 470 mln złotych - wzrosła wartość obrotów. W pozostałych systemach rozliczeń prowadzonych przez Krajową Izbę Rozliczeniową tj. Elixir zanotowano spadek liczby transakcji o 1,26% oraz spadek wartości komunikatów o 4,5% względem IV kwartału 2019 roku.



1

# Bankowość internetowa

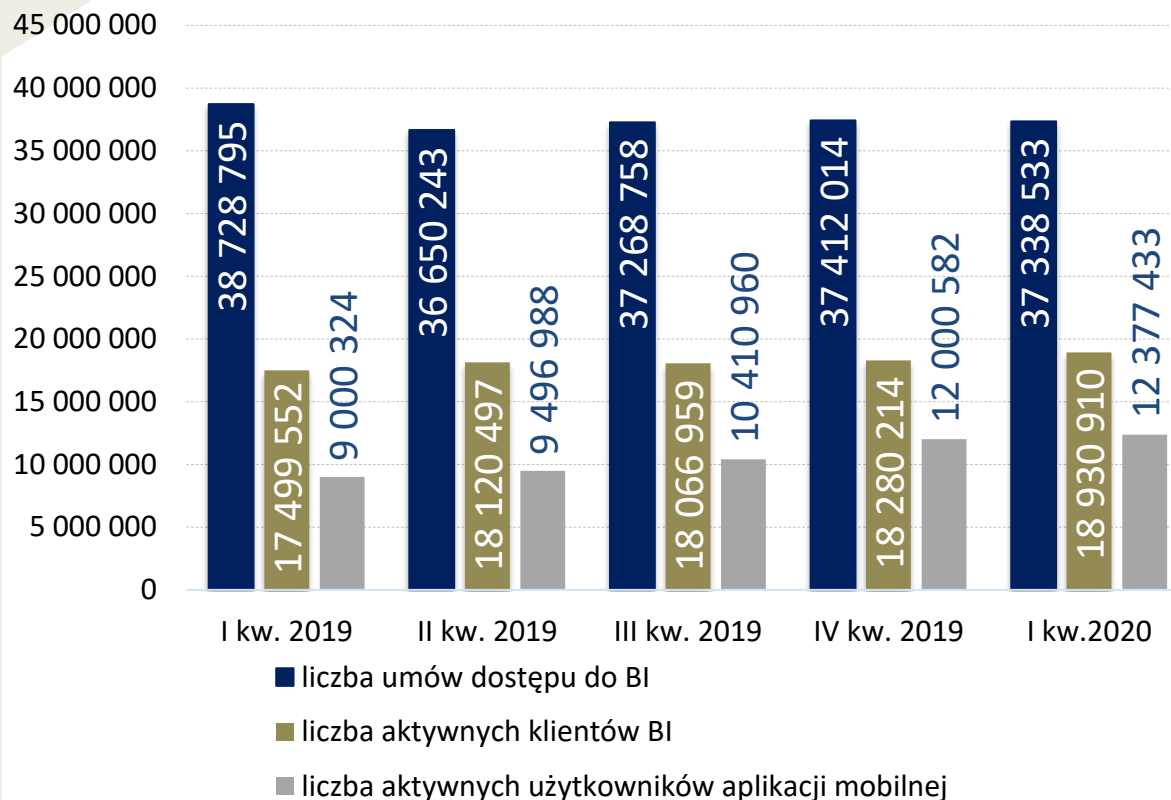
# Bankowość internetowa



## Klienci indywidualni

Liczba klientów aktywnie korzystających z bankowości internetowej, którzy przynajmniej raz w miesiącu logują się do niej zwiększyła się. Porównując do poprzedniego kwartału widoczny jest wzrost na poziomie 3,56%. Liczba aktywnych klientów wyniosła ponad 18,93 mln.

W I kwartale 2020 roku liczba rachunków klientów indywidualnych posiadających umowę umożliwiającą dostęp do usług bankowości internetowej wyniosła niespełna 37,34 mln. Nastąpił tutaj nieznaczny spadek o 0,20% w stosunku do IV kwartału 2019 roku.



Wykres 1. Liczba rachunków klientów indywidualnych mających zawartą umowę korzystania z usług bankowości internetowej i liczba aktywnych rachunków klientów indywidualnych w bankowości elektronicznej

# Bankowość internetowa



Kwartał	2019				2020	Zmiana	Zmiana	Różnica	Różnica
	I	II	III	IV	I	I kw. 2020 / IV kw. 2019	I kw. 2020 / I kw. 2019	I kw. 2020 - IV kw. 2019	I kw. 2020 - I kw. 2019
Liczba klientów indywidualnych z dostępem do BI	38 728 795	36 650 243	37 268 758	37 412 014	37 338 533	-0,20%	-3,59%	-73 481	-1 390 262
Liczba aktywnych klientów indywidualnych	17 499 552	18 120 497	18 066 959	18 280 214	18 930 910	3,56%	8,18%	650 696	1 431 358
Średnia wartość przelewu klienta indywidualnego	924,37 zł	908,02 zł	950,75 zł	903,65	1 136,47 zł	25,76%	22,95%	233	212
Średnia wartość rozliczeń na jednego aktywnego klienta	5 891,47 zł	5 202,52 zł	5 680,99 zł	5 719,96	6 891,18 zł	20,48%	16,97%	1 171	1 000
Średnia liczba przelewów na jednego aktywnego klienta	6,37	5,72	5,98	6,33	6,14	-3,08%	-3,69%	-0,2	-0,2

Tabela 1. Podsumowanie danych – rachunki klientów indywidualnych

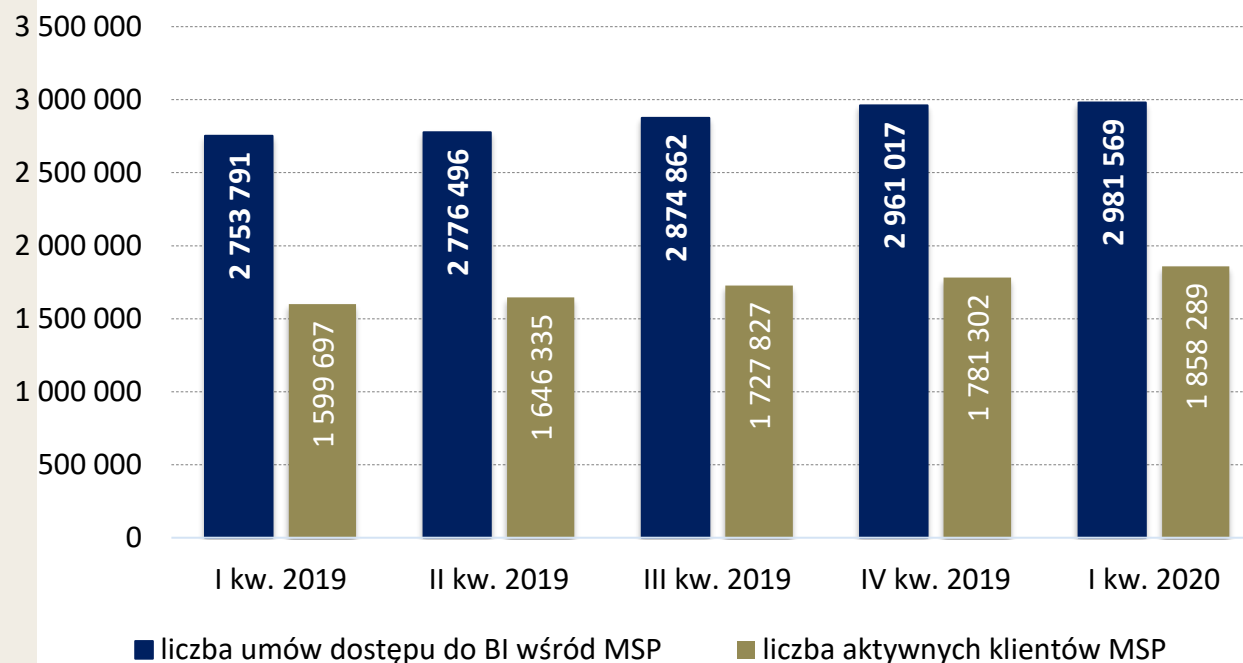
**Liczba aktywnych klientów indywidualnych posiadających dostęp do bankowości elektronicznej wynosi obecnie**

**18,93  
MLN**



## Małe i średnie przedsiębiorstwa (MSP)

Liczba klientów MSP posiadających dostęp do bankowości internetowej przekroczyła 2,98 miliona, jest to 0,69% więcej w odniesieniu do kwartału IV, z czego prawie 1,86 miliona klientów aktywnie korzysta z bankowości elektronicznej. Wzrost aktywnych klientów wyniósł aż 4,32% w stosunku do IV kwartału 2019 roku.



Wykres 2. Liczba klientów MSP mających podpisaną umowę dotyczącą usług bankowości internetowej i liczba aktywnych klientów MSP w bankowości elektronicznej



# Bankowość internetowa



Kwartał	2019				2020	Zmiana I kw. 2020 / IV kw. 2019	Zmiana I kw. 2020 / I kw. 2019	Różnica I kw. 2020 - IV kw. 2019	Różnica I kw. 2020 - I kw. 2019
	I	II	III	IV	I				
Liczba klientów MSP z dostępem do BI	2 753 791	2 776 496	2 874 862	2 961 017	2 981 569	0,69%	8,27%	20 552	227 778
Liczba aktywnych klientów MSP	1 599 697	1 646 335	1 727 827	1 781 302	1 858 289	4,32%	16,17%	76 987	258 592
Średnia wartość przelewu klienta MSP	4 042,89 zł	4 866,33 zł	4 949,57 zł	5 060,96 zł	4 998,97 zł	-1,22%	23,65%	-62	956
Średnia wartość rozliczeń na jednego aktywnego MSP	78 731,17 zł	84 072,82 zł	84 225,04 zł	90 679,84 zł	82 105,68 zł	-9,46%	4,29%	-8 574	3 375
Średnia liczba przelewów na jednego aktywnego klienta MSP	19,47	17,28	17,02	17,92	16,42	-8,37%	-15,67%	-2	-3

Tabela 2. Podsumowanie danych – rachunki przedsiębiorców MSP

Liczba aktywnych klientów MSP posiadających dostęp do bankowości elektronicznej wynosi już

**1,86  
MLN**

Źródło: dane ZBP.



2

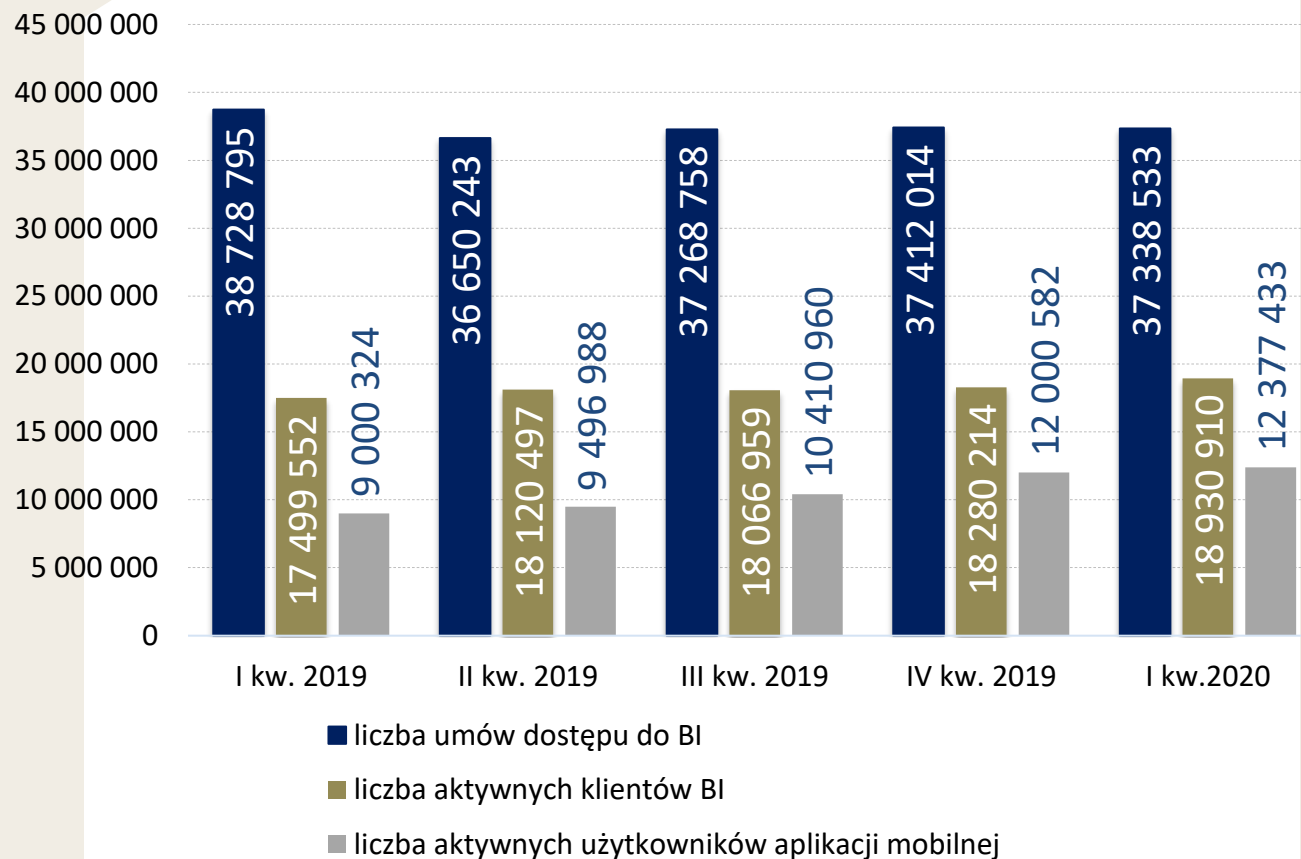
# Bankowość mobilna



## Aktywni użytkownicy bankowej aplikacji mobilnej

Dane o liczbie umów dostępu do bankowości internetowej, liczbie aktywnych klientów i aktywnych użytkowników aplikacji mobilnej wskazują na wzrost liczby klientów korzystających zdalnie z usług bankowych.

Największy wzrost w I kwartale nastąpił wśród aktywnych klientów bankowości internetowej i wyniósł on 3,56%



Wykres 3. Liczba aktywnych użytkowników aplikacji mobilnej



Kwartał	2019				2020	Zmiana I kw. 2020 / IV kw. 2019	Zmiana I kw. 2020 / I kw. 2019	Różnica I kw. 2020 - IV kw. 2019	Różnica I kw. 2020 - I kw. 2019
	I	II	III	IV	I				
liczba umów dostępu do BI	38 728 795	36 650 243	37 268 758	37 412 014	37 338 533	-0,20%	-3,59%	-73 481	-1 390 262
liczba aktywnych klientów BI	17 499 552	18 120 497	18 066 959	18 280 214	18 930 910	3,56%	8,18%	650 696	1 431 358
liczba aktywnych użytkowników aplikacji mobilnej	9 000 324	9 496 988	10 410 960	12 000 582	12 377 433	3,14%	37,52%	376 851	3 377 109

Tabela 3. Podsumowanie danych – rachunki klientów indywidualnych oraz aktywność w kanałach elektronicznych

**Liczba aktywnych użytkowników aplikacji mobilnych w porównaniu z IV kwartałem 2019 roku ponownie wzrosła i wynosi**

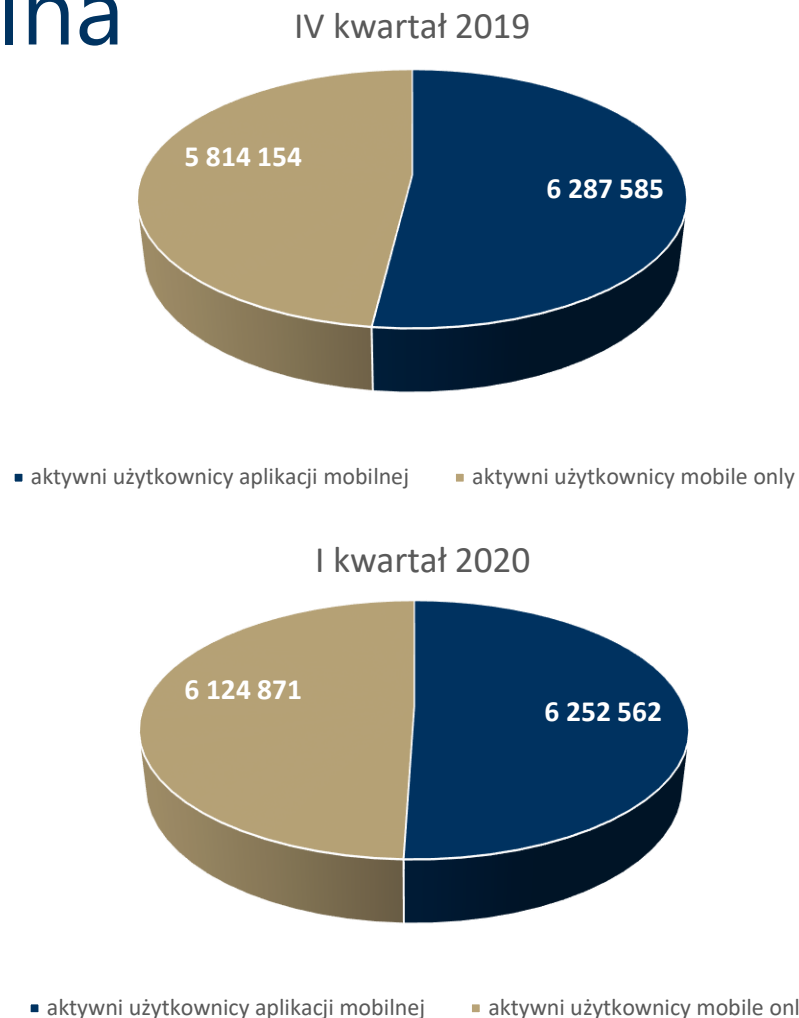
**12,38  
mln**

# Bankowość mobilna

## Mobile only

Na koniec I kwartału 2020 roku, wśród prawie 12,38 mln klientów indywidualnych, którzy aktywnie korzystają z bankowości mobilnej aż ponad 6 mln użytkowników możemy nazwać mobile only. Oznacza to, że 49% użytkowników stanowią osoby logujące się przynajmniej raz w miesiącu do aplikacji mobilnej, przy jednoczesnym braku logowania do bankowości elektronicznej.

W odniesieniu do IV kwartału 2019 roku widać ponad 3% wzrost aktywnych użytkowników aplikacji mobilnych oraz aż 5% wzrost aktywnych użytkowników mobile only



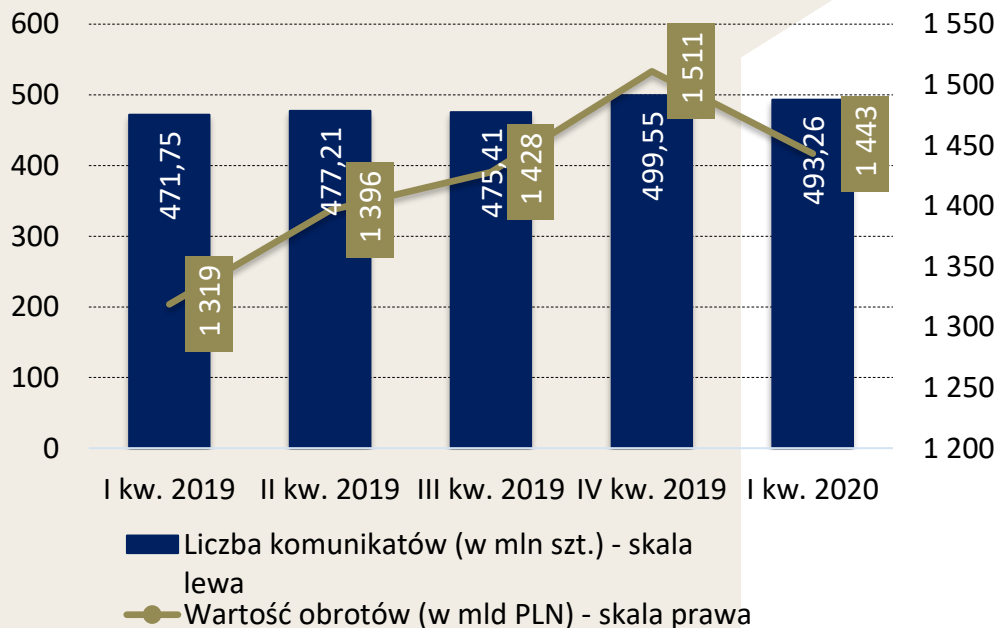
Wykres 4. Liczba aktywnych użytkowników aplikacji mobilnej oraz aktywni użytkownicy mobile only



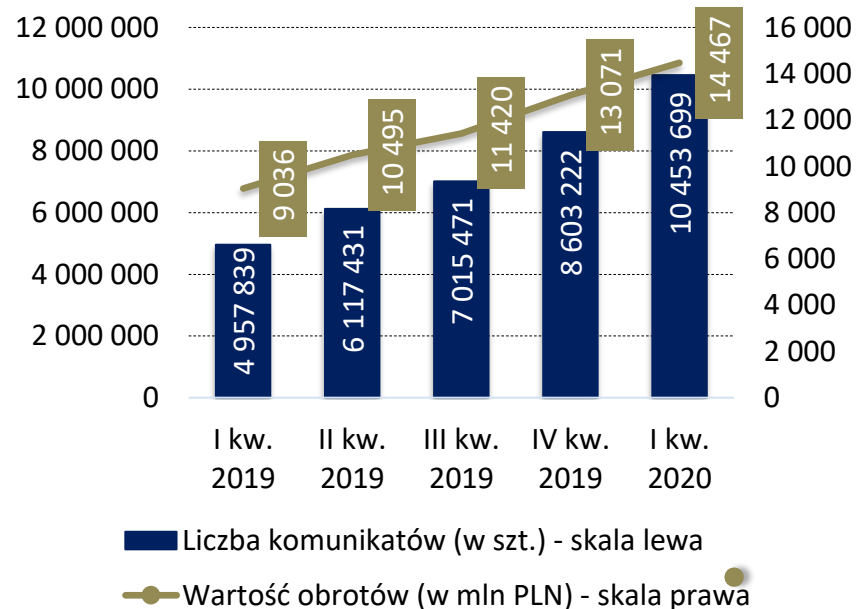
3

Płatności  
bezgotówkowe

# Płatności bezgotówkowe w systemie Elixir i Express Elixir



Wykres 6. Liczba i wartość operacji w systemie Elixir



Wykres 7. Liczba i wartość operacji w systemie Express Elixir

Dane za I kwartał 2020 r. wskazują na zmniejszenie liczby transakcji w systemie Elixir o ponad 1% w porównaniu do IV kwartału oraz spadek ich wartości o 4,5%. W systemie Express Elixir natomiast wzrosła liczba transakcji o 21,5% a ich wartość o ponad 10% w odniesieniu do IV kwartału 2019 roku.

# Płatności bezgotówkowe w systemie Elixir i Express Elixir

Kwartał	2019				2020	Zmiana I kw. 2020 / IV kw. 2019	Zmiana I kw. 2020 / I kw. 2019	Różnica I kw. 2020 - IV kw. 2019	Różnica I kw. 2020 - I kw. 2019 -
	I	II	III	IV	I				
<b>System Elixir</b>									
Liczba transakcji	471 751 999	477 211 442	475 405 117	499 550 993	493 264 433	-1,26%	4,56%	-6 286 560	21 512 434
Wartość komunikatów (w mld zł)	1 318,80	1 396,41	1 427,78	1 511,17	1 443,18	-4,50%	9,43%	-68	124,38
Średnia dzienna liczba transakcji (w mln szt.)	7,49	7,82	7,31	8,06	7,83	-2,83%	4,56%	0	0
Średnia dzienna wartość obrotów (w mln zł)	20 933	22 892	21 966	24 374	22 908	-6,02%	9,43%	-1 466	1 974,34
Średnia wartość transakcji (w zł)	2 796	2 926	3 003	3 025	2 926	-3,28%	4,66%	-99	130
<b>System Express Elixir</b>									
Liczba transakcji	4 957 839	6 117 431	7 015 471	8 603 222	10 453 699	21,51%	110,85%	1 850 477	5 495 860
Wartość komunikatów (w mld zł)	9,04	10,50	11,42	13,07	14,47	10,68%	60,11%	1	5,43

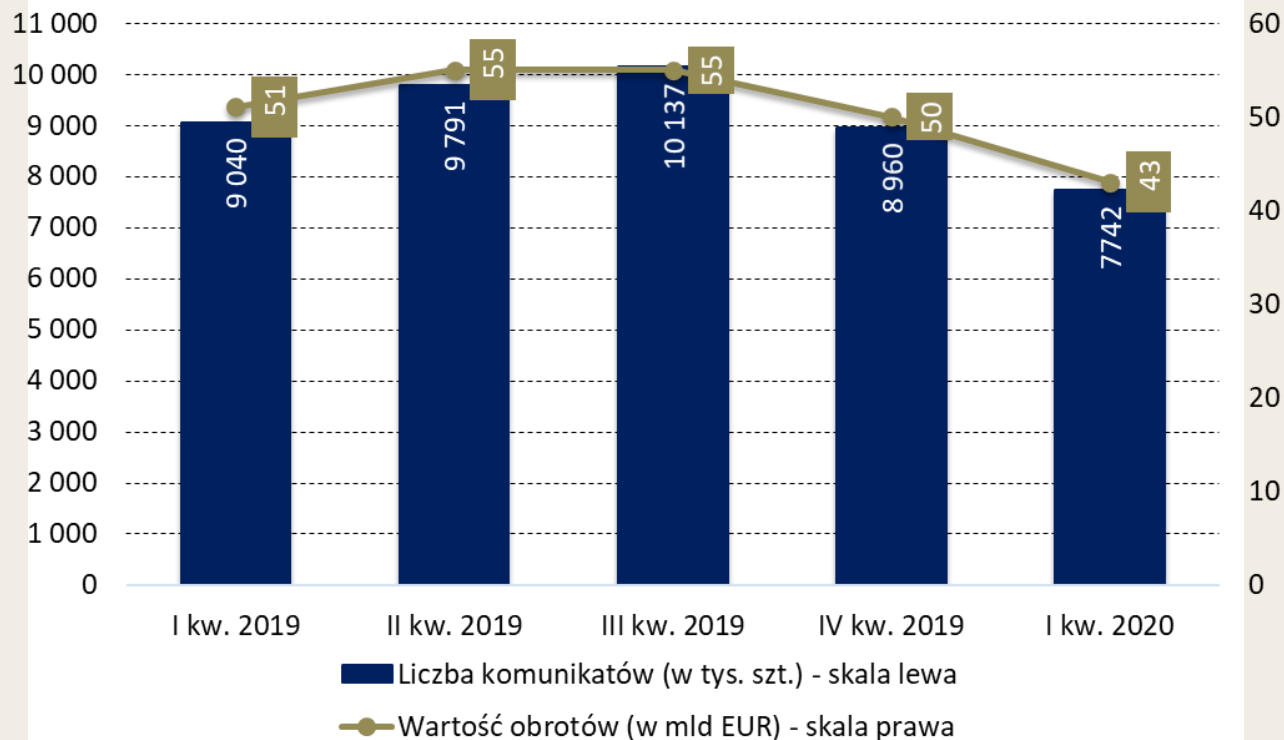
Tabela 4. Liczba i wartość operacji w systemie Elixir i Express Elixir



# Płatności bezgotówkowe w systemie Euro Elixir

## System Euro Elixir

Dane za I kwartał 2020 r. wskazują na dalszy spadek wartości operacji rozliczanych w systemie Euro Elixir do poziomu niższego niż na koniec 2019 roku. W ostatnim kwartale liczba transakcji spadła poniżej 8 mln co oznacz prawie 12% spadek w porównaniu do IV kwartału 2019 roku. Również wartość zrealizowanych transakcji była niższa niż w poprzednich kwartałach i wyniosła niecałe 50 mld euro. Jest to ponad 10% spadek wartości transakcji w porównaniu do IV kwartału 2019 roku.



Wykres 8. Liczba i wartość operacji w systemie Euro Elixir

# Płatności bezgotówkowe w systemie Euro Elixir

Kwartał	2019				2020	Zmiana I kw. 2020 / IV kw. 2019	Zmiana I kw. 2020 / I kw. 2019	Różnica I kw. 2020 - IV kw. 2019	Różnica I kw. 2020 - I kw. 2019 -
	I	II	III	IV	I				
Liczba komunikatów	9 393 351	9 040 063	9 791 318	10 137 028	8 960 094	-11,61%	-4,61%	-1 176 934	-433 257
Wartość komunikatów (w mld EUR)	55,18	51,05	55,47	55,42	49,56	-10,56%	-10,18%	-5,85	-5,62
Średnia dzienna liczba komunikatów	146 771	143 493	157 924	153 591	140 001	-8,85%	-4,61%	-13 590	-6 770
Średnia dzienna wartość obrotów	862 204	810 326	894 692	839 670	774 446	-7,77%	-10,18%	-65 224	-87 758
Średnia wartość transakcji w systemie Euro Elixir	5 874	5 647	5 665	5 467	5 531	1,17%	-5,85%	64	-343

Tabela 5. Liczba i wartość operacji  
w systemie Euro Elixir



# ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH

**Związek Banków Polskich**

Ul. Kruczkowskiego 8  
00-380 Warszawa  
[www.zbp.pl](http://www.zbp.pl)

**dr Przemysław Barbrich**

Dyrektor Zespołu Public Relations i Komunikacji  
(0-22) 48 68 121  
[przemyslaw.barbrich@zbp.pl](mailto:przemyslaw.barbrich@zbp.pl)