



30 ZWIĄZEK
BANKÓW
1991-2021 POLSKICH

Cyfryzacja polskiego sektora bankowego

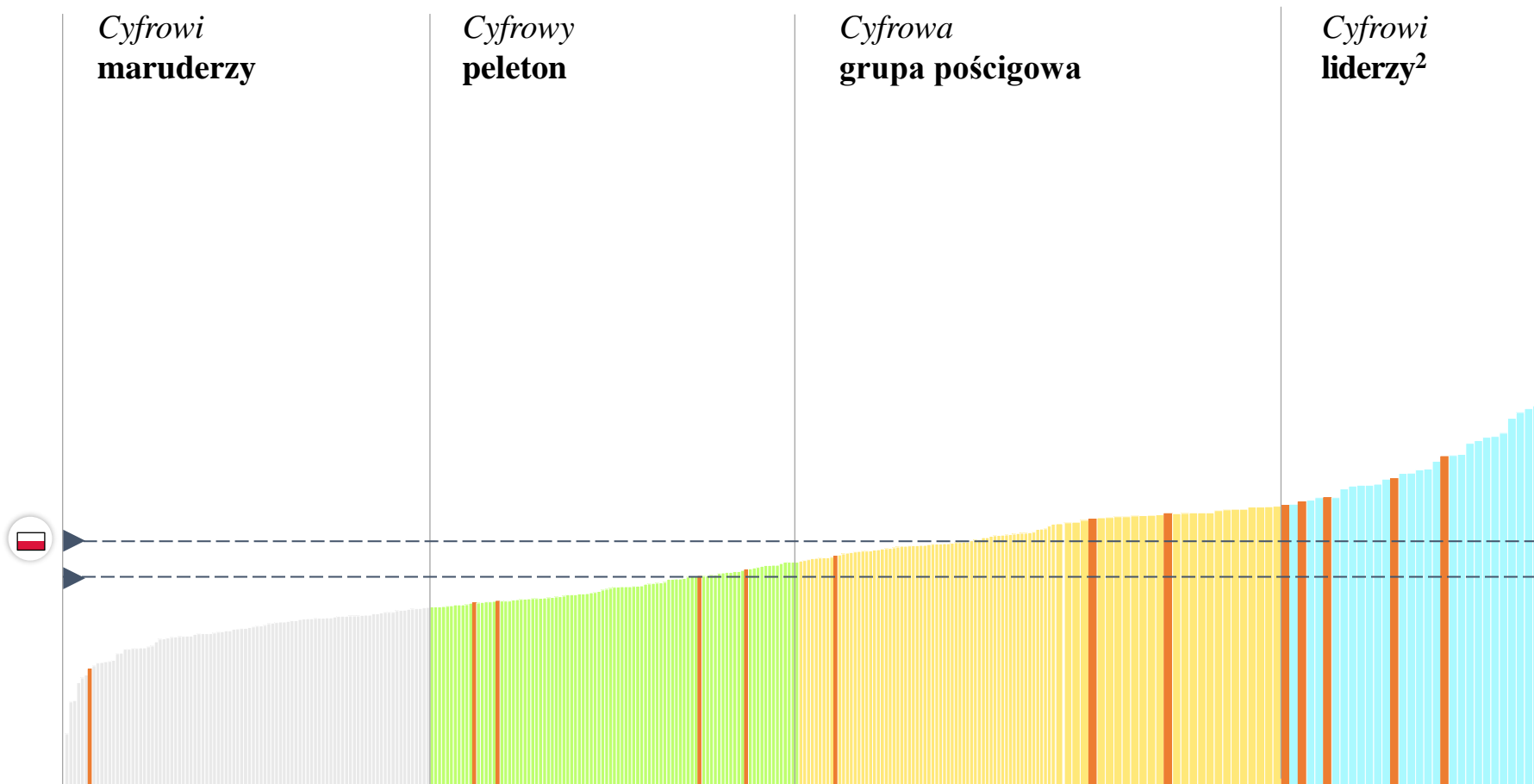
maj 2021

Najważniejsze trendy w obszarze bankowości i finansów cyfrowych

- Wzrost znaczenia zdalnych kanałów obsługi klientów indywidualnych
- Rozwój otwartej bankowości
- Wzrosty nakładów na cyberbezpieczeństwo
- Wzrost wolumenu transakcji bezgotówkowych
- Klientocentryzm oraz doskonalenie User Experience w kanałach zdalnych
- Cyfryzacja usług publicznych – w Polsce jest już założonych ponad 11 mln profili zaufanych z czego około 74,8% to te założone przez bankowość elektroniczną
- Przyspieszenie transformacji cyfrowej w organizacjach
- Rozwój kompetencji chmurowych oraz data science
- Tworzenie się ekosystemów oraz HUB-ów technologicznych
- Wzrost znaczenia wielkich korporacji technologicznych tj. Google, Microsoft.

Polskie banki wśród 10% najlepszych banków na świecie wyróżnionych przez Deloitte

DBM indeks¹



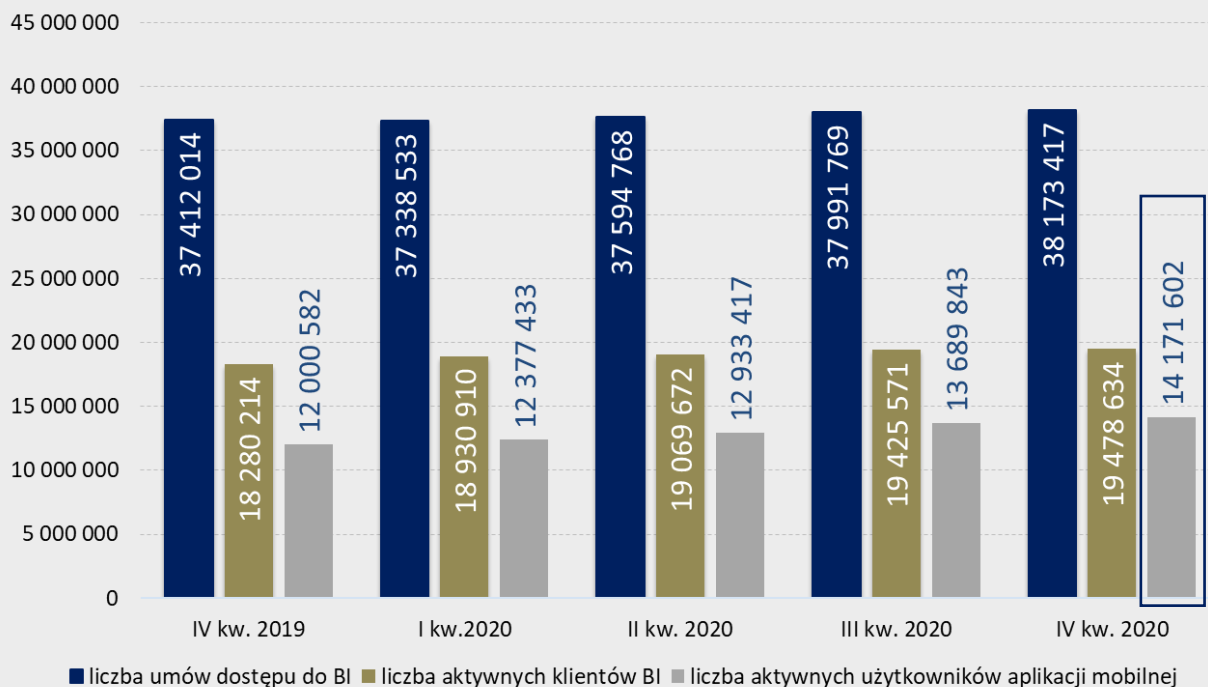
Polska zajęła czwarte miejsce w DBM2020, za Turcją, Hiszpanią i Belgią

Kraj utrzymał pozycję – w 2018 również znajdował się na czwartym miejscu

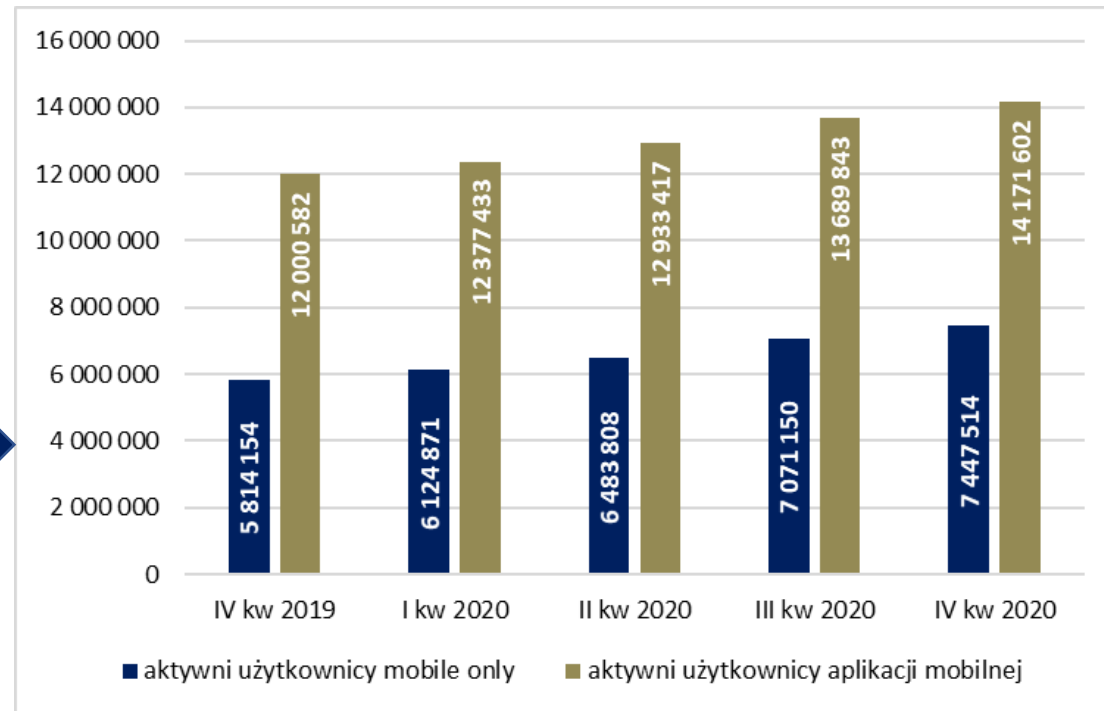
5 z 31 cyfrowych liderów jest z Polski

1. Indeks DBM mierzy dojrzałość cyfrową kanałów i produktów oferowanych przez bank. Dane dla 318 banków, które wzięły udział w edycji 2020.
2. Wybór 31 banków określonych jako 10% najlepszych banków.
Przypis: 2 spośród 13 polskich banków to zagraniczne banki świadczące usługi w Polsce. Były one oceniane na podstawie funkcjonalności dostępnych dla polskich klientów

Polacy w czasie pandemii chętniej niż kiedykolwiek korzystają z bankowości internetowej i mobilnej



W całym roku 2020 liczba klientów indywidualnych z dostępem do BI wzrosła 2,04%, natomiast liczba aktywnych klientów indywidualnych wzrosła 6,56%. Dane te wskazują, iż pandemia, w istotny sposób zdeteminowała znaczną część klientów do korzystania z kanałów bankowości Internetowej.



Na koniec IV kwartału 2020 roku, wśród ponad 14,17 mln klientów indywidualnych, którzy aktywnie korzystają z bankowości mobilnej prawie 7,45 mln użytkowników korzystała wyłącznie z tego kanału świadczenia usług bankowych.

Stan polskiego rynku e-commerce w okresie pandemii

Internauci w Polsce



84,9% penetracja internetu w Polsce*

* internauci w wieku 7-75 lat

28,2 mln
liczba internautów w Polsce



73% internautów
dokonało kiedyś
zakupów online

e-handel transgraniczny



72% internautów kupuje
w polskich e-sklepach



30% internautów kupuje
w zagranicznych e-sklepach

Średnie wydatki:



190 zł/miesiąc
Odzież, akcesoria
i dodatki



76 zł/miesiąc
Książki/płyty/filmy



78 zł/miesiąc
Bilety do kina/teatru



228 zł/miesiąc
Obuwie



194 zł/miesiąc
Artykuły spożywcze



118 zł/miesiąc
Produkty
farmaceutyczne



131 zł/miesiąc
Kosmetyki i perfumy



915 zł/6 miesięcy
Sprzęt RTV/AGD



793 zł/6 miesięcy
Urządzenia mobilne

Szacuje się, że w latach 2019-2020 wartość polskiego rynku e-commerce wzrosła o ponad 35,4%

Debiut giełdowy Allegro oraz uruchomienie platformy sprzedażowej Amazon, mogą istotnie wpłynąć na dalszy wzrost rynku e-commerce w Polsce

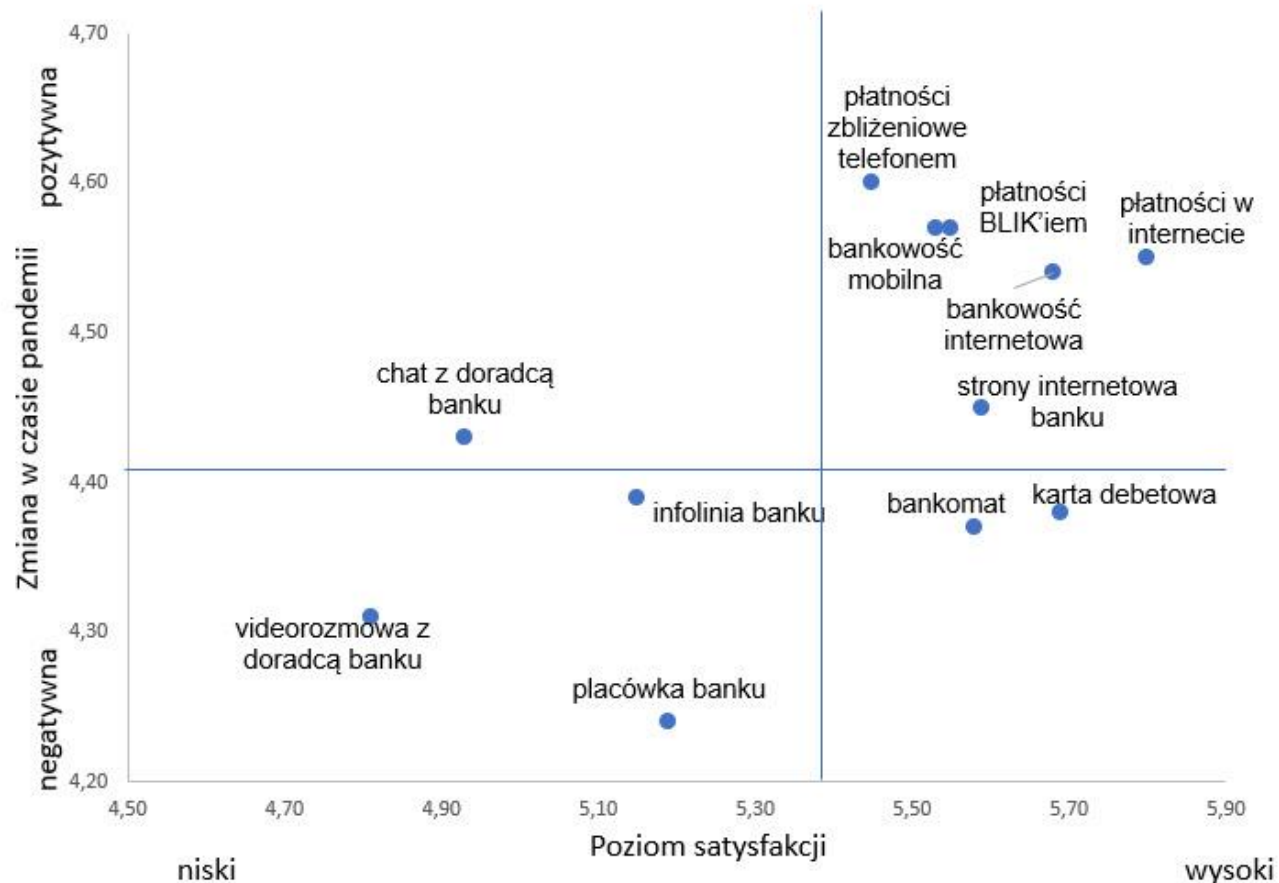
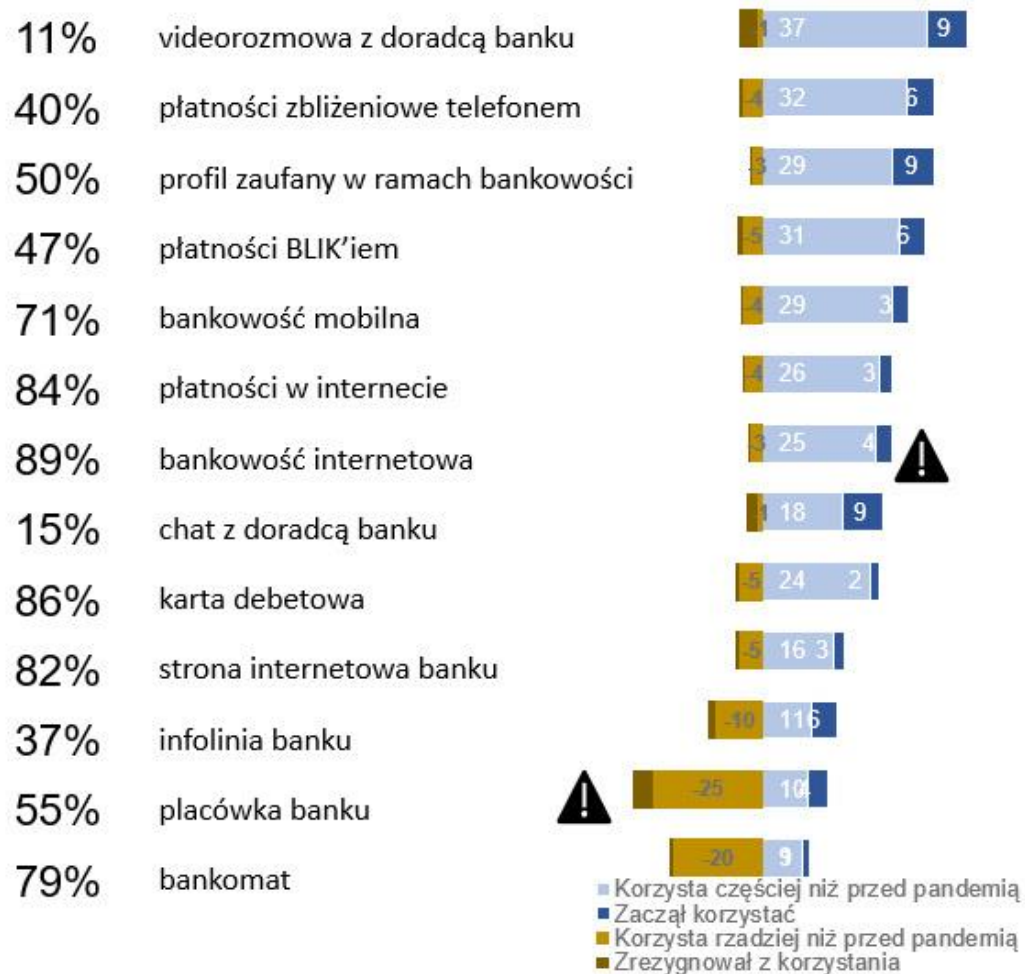
Badania rynkowe wskazują, że Polacy nie zrezygnują z zakupów w e-commerce po zakończeniu pandemii

Wzorowe wdrożenia w zakresie wymogów regulacyjnych dotyczących silnego uwierzytelnienia, przez polski sektor bankowy

Nowoczesne kanały kontaktu z bankiem **pozytywnie wpływają na reputację**



Videochat, płatności zbliżeniowe, BLIK, bankowość mobilna – ważne i lubiane



Banki otrzymały **pozytywną ocenę działań w czasie pandemii**

- bankowość elektroniczna
- bezpieczeństwo bankowości elektronicznej
- łatwość korzystania z usług i ich codzienna użyteczność
- kompetencje pracowników
- nowoczesność usług, innowacyjne rozwiązania
- jakość usług
- dbałość o bezpieczeństwo klientów

Porażka Sukces

