

FINANSE PRZYSZŁOŚCI

czyli jak Polacy wyobrażają sobie swój bank teraz i za 10 lat

Świat finansów zmienia się każdego dnia. Motorem przemian są rosące oczekiwania klientów, płynne otoczenie gospodarcze i rozwój technologii. Zarówno banki jak i klienci funkcjonują w świecie, w którym różnica między rzeczywistością fizyczną a cyfrową ulega zatarciu, a style życia podlegają permanentnym metamorfozom.

Klienci coraz częściej oczekują, że to technika dostosuje się do ich potrzeb, a nie odwrotnie. W erze płynnej nowoczesności, krótkotrwałych relacji i produktów na jeden dzień zachodzi pytanie, jak trafić w gusty i potrzeby coraz bardziej wymagających klientów? Naszym zdaniem należy wsłuchać się w ich głos. W tym celu, we współpracy z Instytutem Badań Rynkowych i Społecznych IBRiS sprawdziliśmy, jak Polacy wyobrażają sobie swój bank dzisiaj i za 10 lat. Najciekawsze spostrzeżenia ułożyliśmy w katalog trendów obowiązujących zdaniem pytanych aż do 2028 roku:

- TREND#1** Apetyt Polaków na innowacje technologiczne wciąż rośnie
- TREND#2** Bankowa aplikacja mobilna najważniejszą aplikacją w telefonie
- TREND#3** W obliczu wejścia w życie RODO i PSD2 zaufanie do banków nadal ogromne
- TREND#4** Dalsza cyfryzacja i rozwój płatności bezgotówkowych to oczywistość
- TREND#5** Chcemy załatwiać sprawy urzędowe za pośrednictwem e-banków

Zapraszamy do lektury!

Metryka badania:

Badanie #finanseprzyszlosci zostało przeprowadzone przez Instytut Badań Rynkowych i Społecznych IBRiS na zlecenie Banku Millennium w dniach 27 listopada - 1 grudnia 2017 roku na reprezentatywnej, 1000-osobowej, ogólnopolskiej próbie Polaków w wieku 18 do 60 lat deklarujących posiadanie konta bankowego. Technika badawcza: CATI.

#finanseprzyszlosci

TREND#1 Apetyt Polaków na innowacje technologiczne wciąż rośnie

1.1	Jak Polacy wyobrażają sobie swój bank w 2018 i 2028 roku?	5
1.2	Telefon, rozszerzona rzeczywistość i zautomatyzowane oddziały	6
1.3	Roboty i inne boty doradzą jak inwestować i oszczędzać	8
1.4	Kredyt po zeskanowaniu reklamy, sprawdzenie salda w rękawiczce	10

TREND#2 Bankowa aplikacja mobilna najważniejszą aplikacją w telefonie

2.1	Czy za 10 lat aplikacja bankowa będzie najważniejszą aplikacją w telefonie?	12
2.2	W 2028 roku aplikacja mobilna głównym kanałem dostępu do banku	14
2.3	Mobilne ubezpieczenia, inwestycje, płatności i...	15
2.4	W banku przyszłości kupisz buty i zamówisz jedzenie	17

TREND#3 W obliczu wejścia w życie RODO i PSD2 zaufanie do banków nadal ogromne

3.1	76 proc. Polaków nie udostępniłoby danych swojego konta firmie niebankowej	19
3.2	Moje dane osobowe i finansowe udostępniam, aczkolwiek niechętnie	21
3.3	Bankowanie poza bankiem? Nie, dziękuję	22
3.4	Mam do banku zaufanie – moje pieniądze i dane są tu bezpieczne	23

TREND#4 Dalsza cyfryzacja i rozwój płatności bezgotówkowych to oczywistość

4.1	Czy jesteśmy gotowi zrezygnować z gotówki?	25
4.2	Kiedy w Polsce zniknie gotówka?	26
4.3	Czym najchętniej będziemy płacić za 10 lat?	28

TREND#5 Chcemy załatwiać sprawy urzędowe za pośrednictwem e-banków

5.1	Polacy poważnie myślą o załatwianiu spraw urzędowych w e-banku	30
5.2	Sprawy urzędowe do załatwienia w elektronicznych kanałach bankowych	32

TREND# 1

**Apetyt Polaków
na innowacje
technologiczne
wciąż rośnie**



I.I

Jak Polacy wyobrażają sobie swój bank w 2018 i 2028 roku

Z badania **#finanseprzyszlosci** wynika, że bankujący Polacy mają nadal apetyt na innowacje i technologiczne ułatwienia w kontaktach z bankiem. Zdaniem 90 proc. badanych w ciągu 10 lat własnoręczny podpis zostanie zastąpiony elektronicznym, obsługa w większości oddziałów będzie automatyczna, a prawie wszystkie sprawy załatwimy za pomocą rozszerzonej rzeczywistości.



Banki przyszłości będą z pewnością jeszcze wygodniejsze. Będą lepiej wspierać człowieka w jego finansowych i nie tylko finansowych, decyzjach. Umożliwią to nowe technologie, które, jak wynika z badania, klienci, mimo początkowego zdziwienia, coraz chętniej akceptują. Polski sektor bankowy jest jednym z najbardziej rozwiniętych w świecie, a wdrażanie innowacyjnych rozwiązań opartych na nowych technologiach, wspartych dogłębną analizą potrzeb i oczekiwań klientów, wprowadzi nas na jeszcze wyższy poziom.

Wojciech Rybak
Członek Zarządu

1.2

Telefon, rozszerzona rzeczywistość i zautomatyzowane oddziały

Jeszcze kilka lat temu bankowość internetowa i mobilna były dodatkiem do obsługi oddziałowej. **W przyszłości większość operacji bankowych będziemy wykonywali korzystając z telefonów i bankomatów.** Tradycyjne kanały kontaktu z bankiem nie znikną, ale będą się dopasowywać do wymagań cyfrowego otoczenia.



40%



Ponad **40 proc. badanych** skłonnych jest założyć, że za 10 lat **oddziały banków nie znikną**, natomiast 90 proc. uważa, że zamienią się w całkowicie automatyczne placówki

92%



Aż **92 proc. sądzi**, że w 2028 roku większość spraw takich jak **założenie lokaty czy wzięcie pożyczki będzie można załatwić przy pomocy rozszerzonej rzeczywistości**, bez konieczności wizyty w oddziale (ponad połowa jest tego niemal pewna)

80%



Blisko **80 proc. pytaných** sądzi, że w 2028 roku **będzie brało kredyt lub zakładało lokatę w bankomacie lub za pomocą aplikacji mobilnej**

50%



Za 10 lat do banku czy bankomatu będziemy się logować **odciskiem palca, komendą głosową lub głębokim spojrzeniem** prezentującym tęczęwkę oka. Ten sposób biometrycznego logowania jest zdecydowanie prawdopodobny **dla ponad połowy badanych**

92%

Polaków
sądzi, że



za **10 lat** założenie lokaty
czy wzięcie pożyczki
będzie możliwe przy pomocy
rozszerzonej rzeczywistości
bez konieczności wizyty
w oddziale

ponad 50% jest tego niemal pewna

1.3

Roboty i inne boty doradzą jak inwestować i oszczędzać

Główne **trendy technologiczne to sztuczna inteligencja i robo-doradztwo**. Samouczące się chatboty sprawią, że klienci prostą komendą tekstową lub głosową będą mogli zrobić przelew, sprawdzić stan konta czy skorzystać z zaawansowanych rozwiązań w zakresie doradztwa inwestycyjnego. Zanim to zrobią, będą jednak musieli zaufać nowinkom technologicznym oraz robotom.



6,6%

 2018

Tylko **6,6 proc. badanych** Polaków zdecydowanie uważa, że już w tym roku **banki zaoferują usługi wirtualnego doradcy**, który zbada wpływy i wydatki oraz doradzi najlepsze inwestycje, sposoby oszczędzania, pożyczki i kredyty. Aż 46 proc. wierzy, że będzie to możliwe za 10 lat

16%

 2028


Zdaniem blisko 90 proc. z nich w tym roku **sztuczna inteligencja** nie będzie jeszcze obsługiwała klientów, jedynie 7 proc. twierdzi, że jest to raczej prawdopodobne. W dłuższej perspektywie opinie rozkładają się inaczej - ponad **16 proc. uważa**, że za 10 lat **usługa ta będzie zdecydowanie prawdopodobna**, a ponad 35 proc., że prawdopodobna

60%

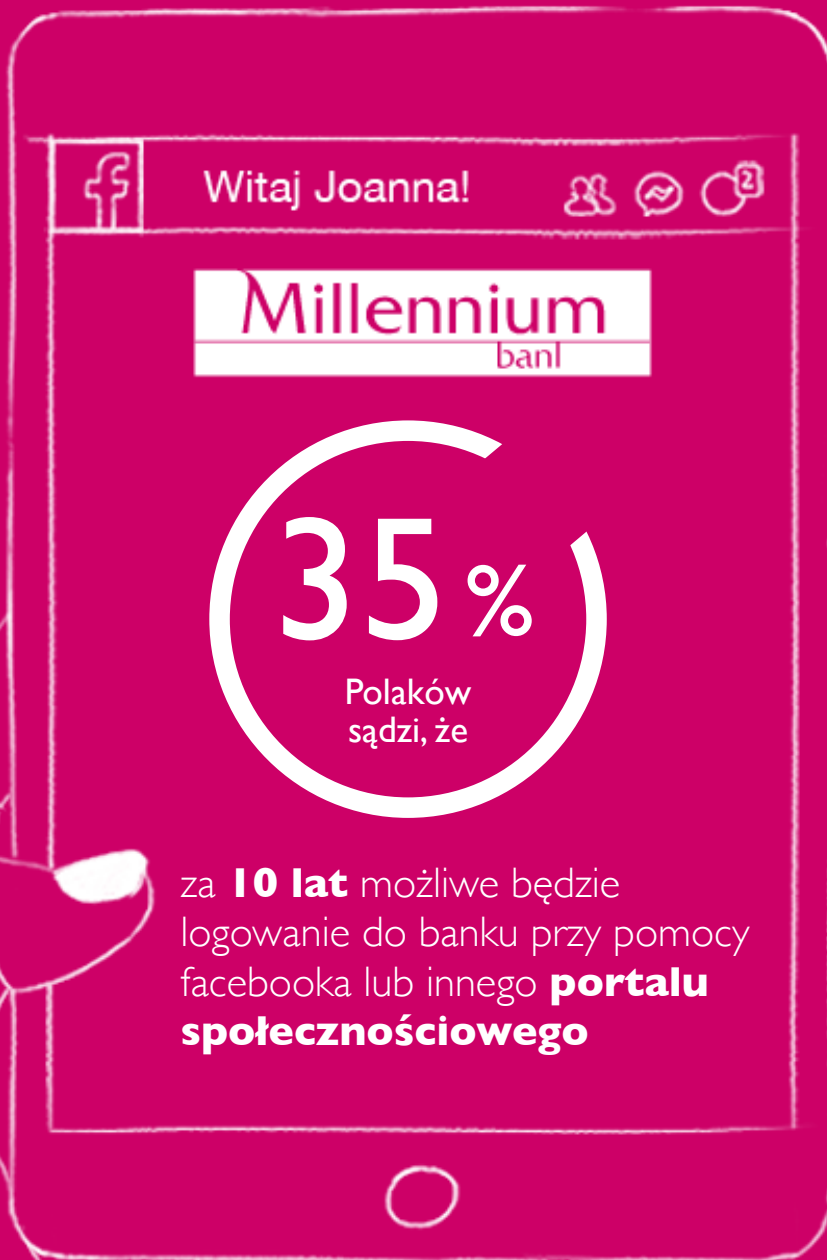
 2018

Robodoradcy, czyli komputery, które na podstawie rozmów samodzielnie przygotują i przedstawią najlepsze rozwiązania finansowe, również wymagają oswojenia. **Dzisiaj Polacy nie ufają sztucznej inteligencji** i nie chcą tracić wpływu na podejmowane decyzje. Na obsługę przez wirtualnego doradcę nie zgodziłoby się zdecydowanie **blisko 60 proc. ankietowanych**

36%

 2028

Poziom zaufania do maszyn zmienia się z upływem czasu. Za 10 lat na **pomoc wirtualnego doradcy** zgodziłoby się już ponad **36 proc. badanych**, podczas gdy 35% powiedziałoby mu zdecydowanie nie



Aktualnie tego typu dostęp do konta uważa za mocno prawdopodobny **8% badanych**

za **10 lat** możliwe będzie logowanie do banku przy pomocy facebooka lub innego **portalu społecznościowego**

I.4

Kredyt po zeskanowaniu reklamy, sprawdzenie salda w rękawiczce

W najbliższym czasie czeka nas dalszy rozwój zdalnych kanałów sprzedaży i obsługi, choć dziś może się to wydawać tylko futurystyczną wizją. **W przyszłości kolejne procesy zostaną zautomatyzowane**, dokumentacja papierowa wyeliminowana, a kredyty ściślej powiązane z zakupami.



40%



2028

Już wkrótce możliwe będzie **kupowanie rzeczy na kredyt bezpośrednio z reklamy przez zeskanowanie jej smartfonem** - taka wizja zakupów jest w ciągu najbliższego roku zdecydowanie prawdopodobna jedynie dla 6 proc. pytanym, za to za 10 lat jest to już **pewne dla ponad 40 proc.**

13%



2018

Jedynie **13 proc. pytanym** uważa, że w tym roku **wejdą do powszechnego użycia inteligentne ubrania**. Jednocześnie ponad 70 proc. twierdzi, że stanie się to normą za 10 lat. Co ciekawe, częściej uważają tak mężczyźni niż kobiety (prawie 74 proc. versus niecałe 67 proc.)

90%



2028

Blisko **90 proc. badanych** uważa, że za 10 lat **podpis odręczny zostanie zastąpiony elektronicznym**. Dla ponad 60 proc. jest to zdecydowanie prawdopodobne, przy czym kobiety sądzą tak częściej niż mężczyźni (69 proc. versus 56 proc.)

90%



2018

Również prawie **90 proc. sądzi**, że za 10 lat **oferty banku będą dostarczane zdalnie**, w czasie rzeczywistym i w konkretnej lokalizacji (np. ubezpieczenie turystyczne podczas kupowania biletów lotniczych lub pożyczka podczas wybierania w sklepie nowej pralki)

TREND#2

**Bankowa aplikacja
mobilna najważniejszą
aplikacją
w telefonie**



2.1

Czy za 10 lat aplikacja bankowa będzie najważniejszą aplikacją w telefonie?

Dla większości Polaków bankowe aplikacje mobilne będą za 10 lat ważnym Centrum Usług nie tylko bankowych. Scalając różnego rodzaju usługi i produkty, staną się platformą nieograniczonego kontaktu klienta z bankiem. Zdaniem ponad **90 proc. badanych**, w 2028 roku kupowanie biletów, funduszy inwestycyjnych i ubezpieczeń, płacenie za buty czy wypożyczenie roweru będzie w mobilnym banku oczywistością.



Dotychczas, by zrealizować proste zadanie, potrzebowaliśmy kilku aplikacji. Większość z nich zaprojektowano jako aplikacje jednofunkcyjne (np. do komunikowania się, szukania wydarzeń kulturalnych czy zamawiania taksówki). Obecnie, dysponując nowoczesnymi telefonami i szybszymi połączeniami, możemy tworzyć aplikacje łączące kilka funkcji. Jestem przekonany, że w ten sposób będą wyglądały bankowe aplikacje przyszłości. Ich kolejne wersje, aktualizowane co tydzień lub dwa, będą pełne nowinek, o jakich nam się nie śniło.

Artur Żurek

Dyrektor Departamentu Wspomagania i Optymalizacji Sieci Bankowości Detalicznej

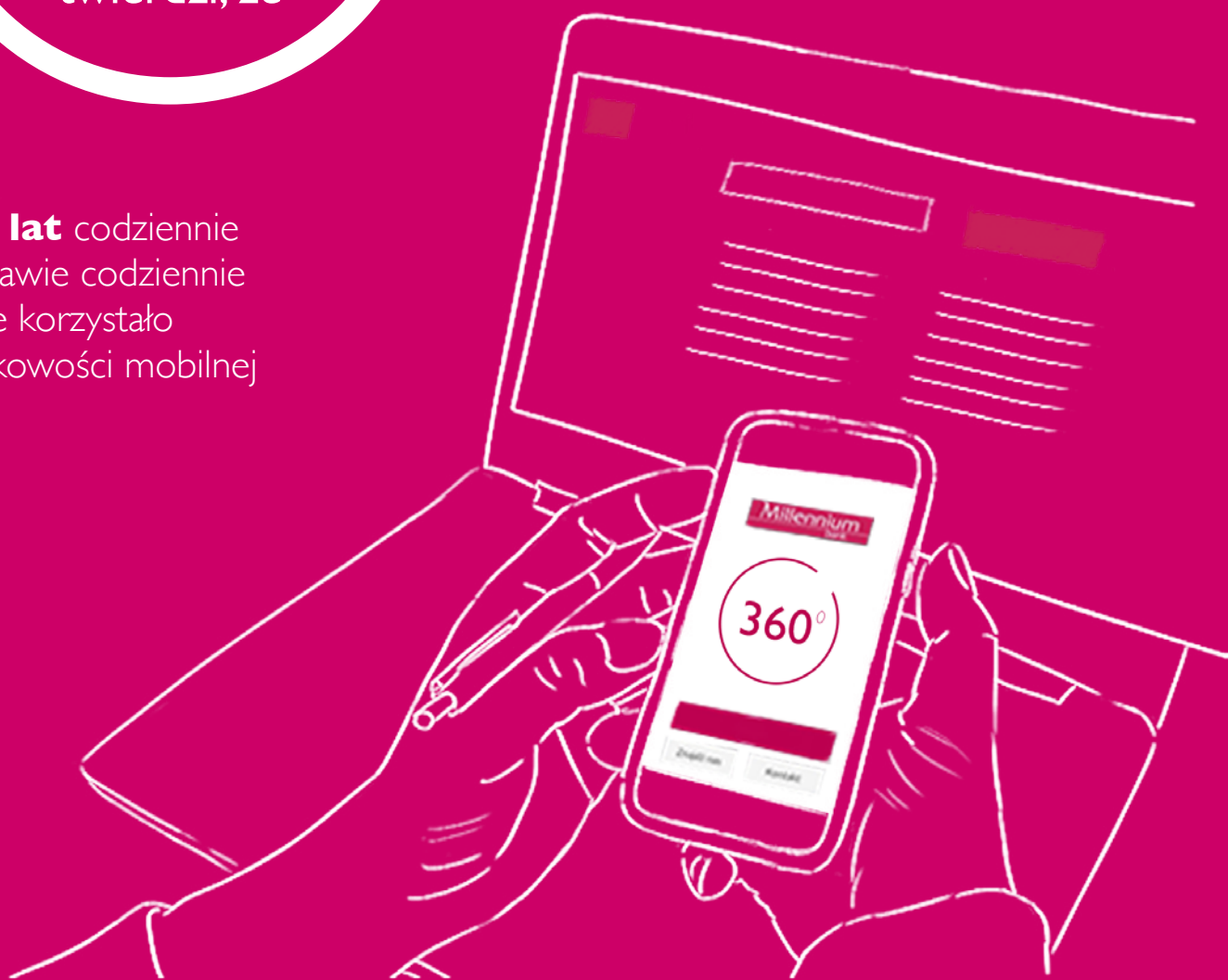
40%

Polaków
twierdzi, że

za **10 lat** codziennie
lub prawie codziennie
będzie korzystało
z bankowości mobilnej

32% będzie korzystać
na co dzień z bankowości
internetowej*

*teraz bardziej popularne jest bankowanie
na urządzeniach stacjonarnych



2.2

W 2028 roku aplikacja mobilna będzie głównym kanałem dostępu do banku

Wraz z rozwojem technologii **aplikacje mobilne stają się podstawowym kanałem dostępu do konta**. Przykładowo w Banku Millennium liczba klientów, którzy aktywnie korzystają z aplikacji mobilnej, wzrosła w 2017 roku o blisko 40 proc. Większość operacji bankowych – w tym 99 proc. przelewów i 88 proc. lokat – została zrealizowana elektronicznie.

40%



2028

Aż **40 proc. Polaków** twierdzi, że za 10 lat **będzie korzystało z bankowości mobilnej** codziennie lub prawie codziennie, natomiast z bankowości internetowej, na komputerach i laptopach, 32 proc. (teraz bardziej popularne jest bankowanie na urządzeniach stacjonarnych)

14%



2028

Za 10 lat **znacznie zmniejszy się odsetek osób, które nie korzystają z bankowości mobilnej** – dziś 36 proc. deklaruje, że nigdy z niej nie korzystało, w 2028 roku będzie to **tylko 14 proc.**

23%



2018

Obecnie to **kobiety chętniej niż mężczyźni korzystają z bankowości mobilnej** codziennie lub prawie codziennie (23 proc. versus 19 proc.)

44%



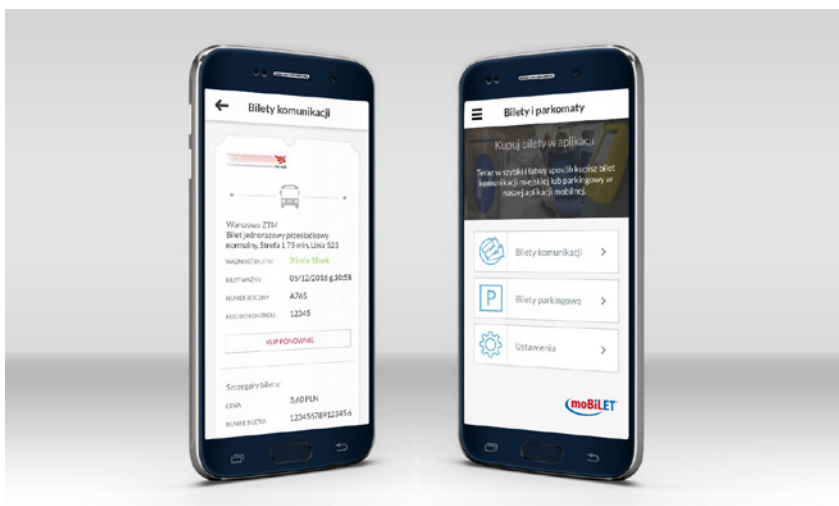
2028

W deklaracjach dotyczących 2028 roku sytuacja ulega zmianie – **44 proc. mężczyzn** i 30 proc. kobiet twierdzi, że **będzie korzystać z bankowości mobilnej** na co dzień

2.3

Mobilne ubezpieczenia, inwestycje, płatności i...

W najbliższych latach **mobilne aplikacje bankowe będą nadal podążać za potrzebami i zmianami w życiu swoich użytkowników**, dając dostęp do coraz nowocześniejszych usług finansowych. Na znacznie szerszą skalę będzie można w nich m.in. zakładać lokaty (również w technologii rozszerzonej rzeczywistości), pożyczać pieniądze, kupować fundusze inwestycyjne i ubezpieczenia oraz płacić telefonem.



80%



2028

Blisko **80 proc. Polaków** sądzi, że w 2028 roku **będzie brało kredyt lub zakładało lokatę** za pomocą aplikacji mobilnej lub w bankomacie

15,6%



2028

Na pytanie „**Czym najchętniej płaciłby/aby Pan/Pani w sklepie za 10 lat?**” **15,6 proc. odpowiada, że telefonem**, a 15,2 proc., że BLIK-iem. Gotówką chciałoby płacić tylko 13 proc.

87%



2028

Możliwość **mobilnego zakupu funduszy inwestycyjnych** w 2028 roku przewiduje ponad **87 proc. badanych**, ubezpieczeń komunikacyjnych – 92 proc., a turystycznych blisko 90 proc.

68%



2028

W tym roku **68 proc. uznaje za możliwy zakup ubezpieczeń turystycznych w aplikacji bankowej**, natomiast w perspektywie 10 lat sądzi tak prawie **90 proc. respondentów**

Czym najchętniej płaciłby Pan/Pani w sklepie za **10 lat**?

15,6%

odpowiada, że

telefonem

15,2%

odpowiada, że

BLIK-iem

Gotówką w **2028 roku** chciałoby płacić tylko 13% Polaków



2.4

W banku przyszłości kupisz buty i zamówisz jedzenie

Do aplikacji mobilnych przenoszą się również zakupy i programy lojalnościowe. **W najbliższych latach, oprócz nowych funkcjonalności, w aplikacjach pojawią się swego rodzaju „punkty handlowe”** lub połączenia z platformami smartshoppingowymi typu goodie. Tego typu narzędzia gromadzą informacje o zniżkach, promocjach i programach rabatowych oraz wspierają inteligentne zakupy. Co o tym sądzą Polacy?



w **2028 roku** będzie za pomocą aplikacji bankowej zamawiać jedzenie



90%

2028

Prawie wszyscy (ponad 90 proc.) są przekonani, że w ciągu 10 lat w **bankowej aplikacji mobilnej będzie można doładować telefon, zapłacić za parking, autostradę, czy wypożyczyć rower**

84%

2028

W 2028 roku można będzie zdaniem **84 proc. badanych zamówić jedzenie za pomocą aplikacji bankowej.** Sushi czy mielony - nie ma znaczenia

77%

2028

Również **77 proc. badanych** uważa, że w 2028 będzie **kupowała przy użyciu aplikacji bankowej ubrania,** co więcej aplikacja podpowie im gdzie kupić taniej i lepiej (takie ułatwienie przewiduje ponad 78 proc. badanych)

80%

2028

Prawie **80 proc. sądzi,** że za 10 lat będą mogli **kupić przez aplikację pralkę, telewizor, samochód, a nawet mieszkanie.** W tym roku spodziewa się tego 55 proc. respondentów

TREND#3

**W obliczu wejścia
w życie RODO i PSD2
zaufanie do banków
nadal ogromne**



3.1

76 proc. Polaków nie udostępniłoby danych swojego konta firmie niebankowej

Europejska dyrektywa PSD2 (Payment Services Directive) umożliwia firmom zewnętrznym (tzw. Third Party Providers), które mogą działać poza sektorem finansowym, świadczenie dwóch ważnych usług bankowych. Usługi te to dostęp do informacji o stanie rachunku bankowego klienta oraz realizacja płatności internetowych w jego imieniu. W obu przypadkach posiadacz konta musi dobrowolnie, świadomie i jednoznacznie udostępnić firmie zewnętrznej swoje dane osobowe i szczegóły rachunku. Ustawa o ochronie danych osobowych RODO wzmacnia kontrolę klienta nad własnymi danymi.

Jak wynika z badania 76 proc. Polaków nie udostępniłoby informacji o sobie i swoim koncie firmie nie będącej bankiem, 93 proc. nie założyłoby konta w instytucji spoza sektora finansowego, a 77 proc. nigdy nie słyszało o rozwiązaniach, które niosą za sobą wchodzące w tym roku w życie regulacje PSD2 i RODO.



Czy klienci są gotowi na tak radykalną zmianę w relacjach z bankiem? Mimo gotowości Polaków do zmian w sposobie korzystania z banków, nie widać jej zupełnie w decyzjach dotyczących udostępniania danych firmom spoza sektora finansowego. Dziś zaufanie i lojalność w stosunku do banków są bardzo wysokie. Przykładowo ponad 90% klientów Banku Millennium jest zadowolonych ze współpracy, a wynik NPS¹ (miara ich lojalności wyrażona prawdopodobieństwem polecenia banku rodzinie lub znajomym) osiągnął poziom 51, najwyższy w sektorze bankowym.

Iwona Jarzębska
Dyrektor Departamentu Public Relations

¹ wewnętrzne badanie satysfakcji klientów detalicznych Banku Millennium zrealizowane w 3 kwartale 2017 r. na reprezentatywnej, 1000-osobowej próbie klientów Banku. Technika badawcza: CATI.

76%

Polaków

nie udostępniłoby swoich danych osobowych i informacji o swoim koncie firmie nie będącej bankiem



W przypadku osób, które udostępniłyby dane blisko **10%** zrobiłoby to za odpowiednią opłatą, **6%** z powodu lepszej oferty, **5%** w zamian za lepszą jakość usług

3.2

Moje dane osobowe i finansowe udostępniam, aczkolwiek niechętnie

Polacy znają wartość swoich danych osobowych oraz finansowych i niechętnie się nimi dzielą. Wizja szerokiego udostępnienia informacji o własnym koncie i osobistych finansach jest im zupełnie obca. Respondenci badania wyraźnie potrzebują poczucia samodzielności w dostępie do konta i niezależności w dysponowaniu danymi.

76%



76 proc. badanych nie jest skłonna w ogóle przekazać swoich **danych osobowych** usługodawcom pozabankowym, nawet w zamian za określone profity

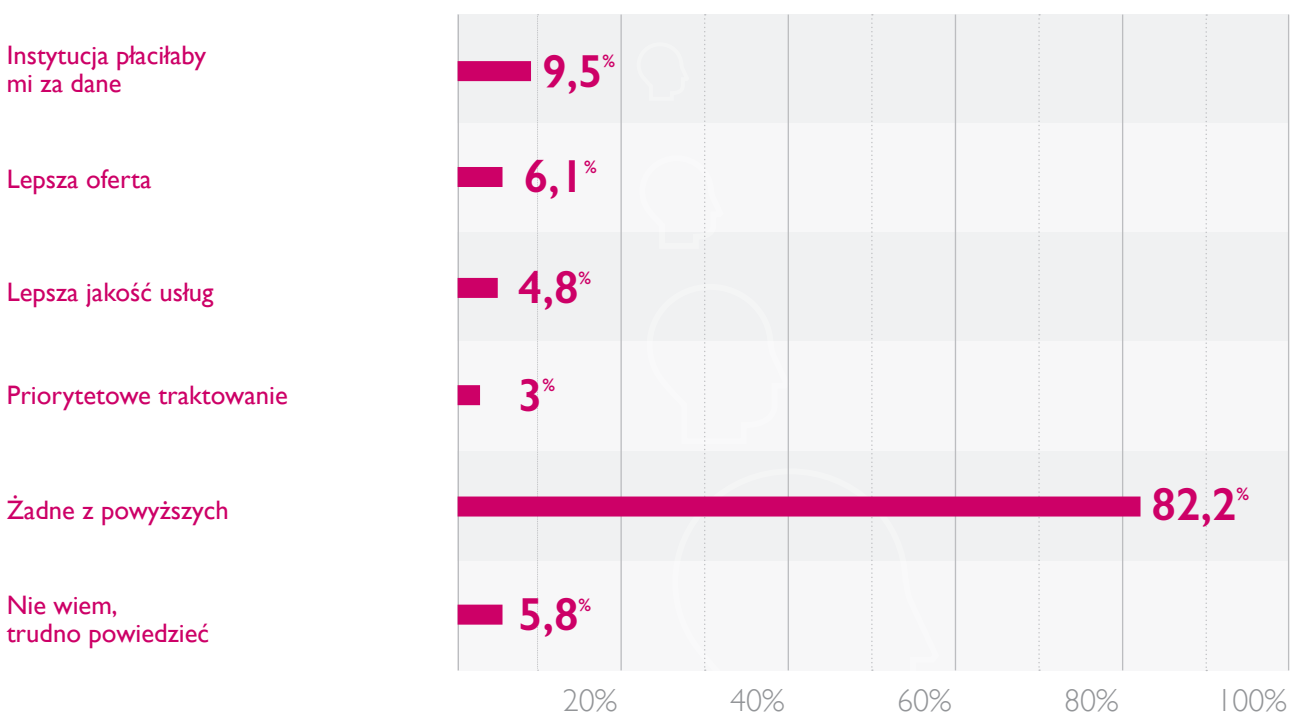
94%



94 proc. nie zgodziłoby się, by **pośrednicy w płatnościach** przez Internet mieli stałą **możliwość zalogowania się do konta**, nawet jeśli ułatwiłoby to proces sprzedaży



Czy zdecydował/aby się Pan/i na udostępnienie swoich danych osobowych instytucji nie będącej bankiem w zamian za... ? (dane w procentach)



Odpowiedzi respondentów, którzy nie założyliby konta w instytucji nie będącej bankiem (92,5 proc. ogółu badanych).

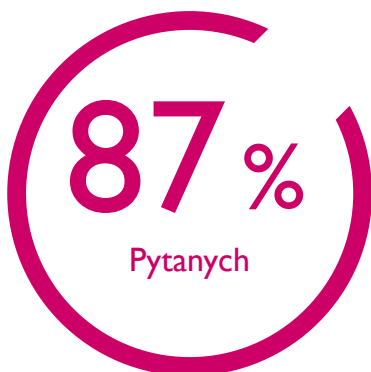
3.3

Bankowanie poza bankiem? Nie, dziękuję

Zgodnie z nową regulacją PSD2 dostęp do rachunku może uzyskać zarówno instytucja finansowa jak i dowolny usługodawca cyfrowy taki jak sklep, sieciowa kawiarnia, operator komórkowy czy portal społecznościowy (np. Facebook). **Wiedza na temat korzystania z usług bankowych w innych miejscach niż banki jest na razie niska.**



nie założyłoby konta w instytucji nie będącej bankiem, gdyby decyzję odłożyć o 10 lat



nadal nie otworzyłoby rachunku poza tradycyjną instytucją finansową

Tylko **6 proc.** byłoby zdecydowanie na „tak”

77%



77 proc. badanych w ogóle nie słyszało o możliwościach jakie niesie ze sobą dyrektywa **PSD2 i RODO**, jedynie co piątemu obito się coś o uszy

80%



Brak wiedzy na ten temat, deklaruje **80 proc. kobiet** i 75 proc. mężczyzn

3.4

Mam do banku zaufanie – moje pieniądze i dane są tu bezpieczne

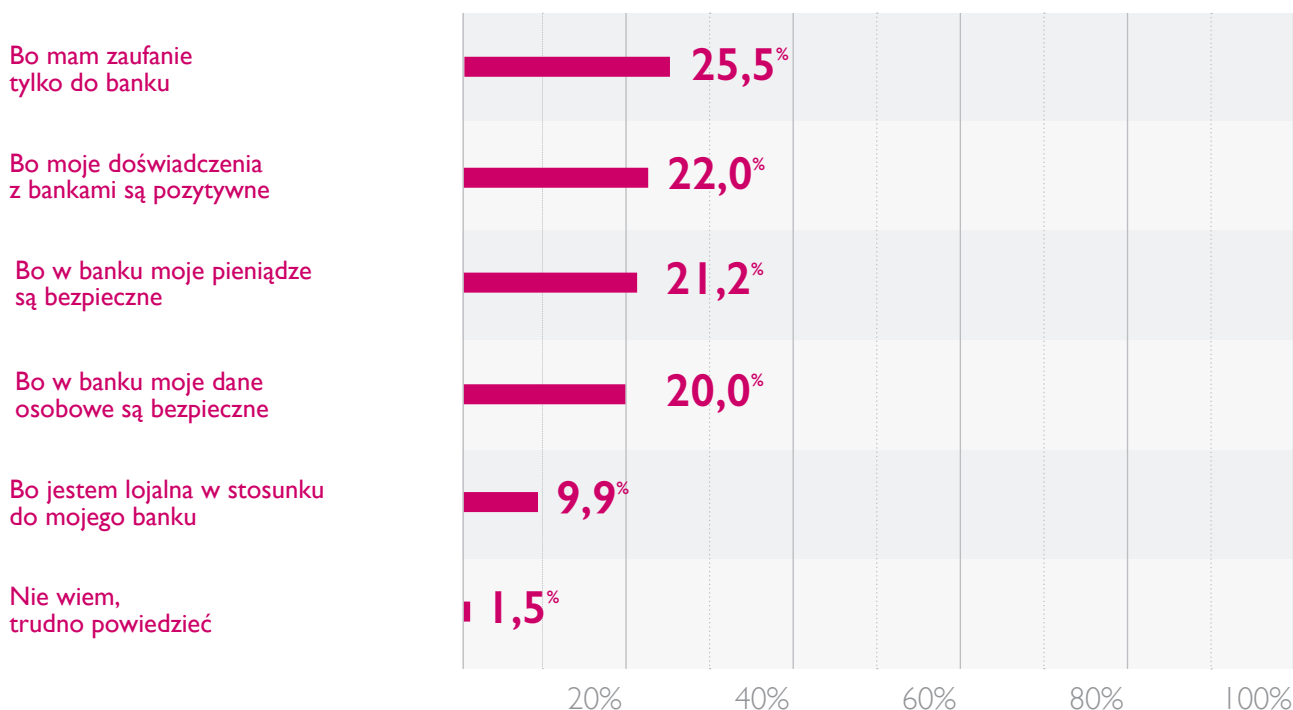
Według części ekspertów ponad **5 milionów polskich klientów może zmienić bank** po wejściu w życie dyrektywy PSD2. Wyniki badania pokazują jednak, że w ciągu najbliższych 10 lat raczej się to nie stanie. **Na płatności i otwieranie rachunków poza systemem bankowym nie ma w tej chwili społecznego przyzwolenia.**

Główne powody dla których respondenci preferują banki to zaufanie, pozytywne doświadczenia w kontaktach z nimi i lojalność. **Badani są przekonani, że w bankach ich pieniądze i dane są w pełni bezpieczne.** 93 proc. Polaków nie założyłoby konta w instytucji nie będącej bankiem, wśród nich ponad 43 proc. nie zrezygnowałoby ze swojego banku niezależnie od zachęt stosowanych przez sklepy, operatorów komórkowych czy inne podmioty niefinansowe.

W grupie osób, które założyłoby konto w instytucji niebankowej (6,6 proc. ogółu badanych) najpopularniejszą alternatywą okazał się operator telekomunikacyjny. Gotowość otwarcia konta właśnie tam deklaruje 63 proc. badanych. Kolejne miejsce zajmuje dostawca prądu, a z usług finansowych kawiarni sieciowej lub Facebooka zdecydowałoby się korzystać 14 proc. respondentów (za 10 lat byłoby to już blisko 30 proc. z nich).



Dlaczego pozostałby/aby Pan/i w banku? Proszę o wybranie jednej odpowiedzi, która najlepiej do Pani/a pasuje (dane w procentach)



Odpowiedzi respondentów, którzy nie założyłoby konta w instytucji nie będącej bankiem (92,5 proc. ogółu badanych).

TREND#4

**Dalsza cyfryzacja
i rozwój płatności
bezgotówkowych
to oczywistość**



4.1

Czy jesteśmy gotowi zrezygnować z gotówki?

38 proc. badanych deklaruje, że w Polsce nigdy nie zniknie gotówka (sądzi tak więcej mężczyzn niż kobiet). 17 proc. twierdzi, że z gotówką pożegna się w ciągu najbliższych 20 lat, a **najchętniej wybieranym sposobem płatności pozostaje plastikowa karta płatnicza**. Zdaniem badanych w 2028 roku płacenie telefonem będzie popularniejsze niż płacenie gotówką.



Wyniki badania pokazują, że psychologiczna bariera przed płaceniem wirtualnymi metodami jest w Polakach wciąż silna. Szybko jednak rośnie liczba zwolenników płatności telefonem – BLIK-iem i wirtualnymi kartami w bankowych aplikacjach mobilnych. Sądzę, że w najbliższym czasie płatności mobilne będą się rozwijać jeszcze szybciej. Sprzyjać temu będzie innowacyjność polskiego sektora bankowego, inicjatywy podejmowane przez rząd, rozwój cyfrowej administracji i digitalizacja kolejnych dziedzin życia. Nawet jeśli gotówka nie zniknie z obiegu, duża część osób wyjmie ją z portfela i przełoży do telefonu.

Tomasz Pol

Dyrektor Departamentu Marketingu Bankowości Detalicznej

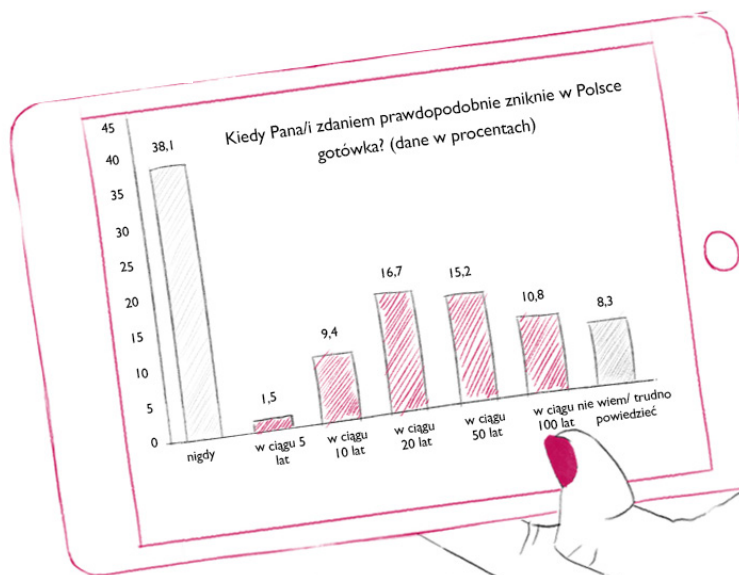
4.2

Kiedy w Polsce zniknie gotówka?

W badaniu respondenci zostali poproszeni o wyrażenie swojej opinii na temat przyszłości gotówki w Polsce. **Z ich deklaracji wyłania się ciekawy obraz społeczeństwa, które, mimo przywiązania do gotówki, ciąży silnie w stronę modelu skandynawskiego.** Skandynawia jest liderem płatności bezgotówkowych, a przykładowo Szwecja do 2030 roku zamierza całkowicie wycofać z obiegu tradycyjne pieniądze.



gotówka zniknie z obiegu
w ciągu **20 lat**



38%



W opinii **38 proc. badanych** gotówka w Polsce nie zniknie nigdy

9%



Dziesięcioletni okres na **wyeliminowanie gotówki** uznało za realny **9 proc. pytaných**

17%

2038

17 proc. respondentów uważa, że **gotówka zniknie** do 2038 roku

50-60 LAT



Najczęściej zdania, że **gotówka pozostanie z nami** **na zawsze** są najstarsi badani z przedziału wiekowego 50 - 60



chciałoby za **10 lat**
płacić gotówką, płatność
kartą wybrałoby



4.3

Czym najchętniej będziemy płacić za 10 lat?

Klienci banków już dziś mają do wyboru **różnorodne sposoby płatności**. Oprócz gotówki i tradycyjnych kart płatniczych mogą za pośrednictwem aplikacji mobilnej skorzystać z BLIK-a i wirtualnych odpowiedników plastikowych kart płatniczych w technologii HCE (ang. Host Card Emulation). Oznacza to, że mogą płacić telefonem wszędzie tam, gdzie są akceptowane płatności zbliżeniowe.

50%



2028

Najchętniej wybieranym sposobem płatności teraz i w perspektywie 10 lat pozostaje **plastikowa karta płatnicza** – chce nią płacić ponad **50 proc. Polaków**

13%



2028

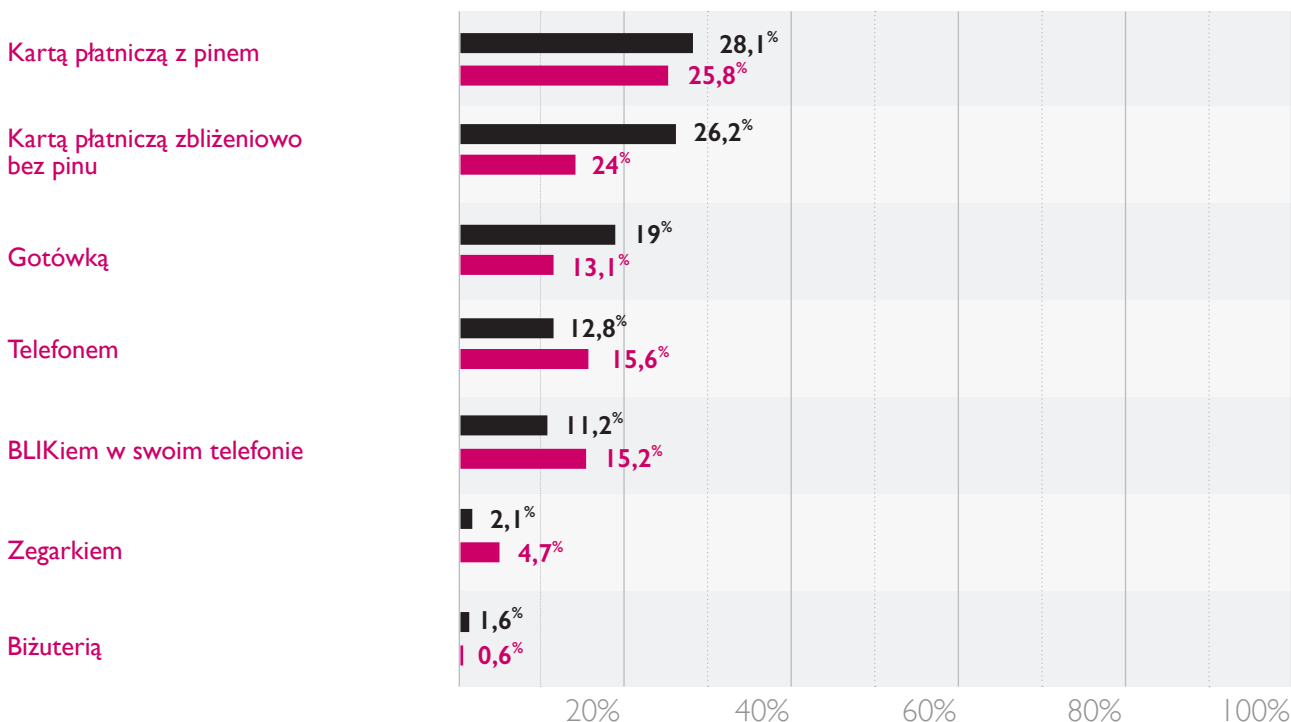
W tym roku **gotówką** chce płacić blisko co piąta badana osoba, natomiast za dziesięć lat wybiera ją już tylko **13 proc. respondentów**



Czym najchętniej płaciłby/aby Pan/i w sklepach?
(dane w procentach)

● 2018

● 2028



TREND#5

**Chcemy załatwiać
sprawy urzędowe
za pośrednictwem
e-banków**



5.1

Polacy poważnie myślą o załatwianiu spraw urzędowych w e-banku

Jak wynika z badania blisko 90% Polaków uważa, że za 10 lat będzie można załatwić większość spraw urzędowych za pośrednictwem elektronicznych kanałów bankowych, z czego rozliczanie PIT-ów, wnioskowanie w programie Rodzina 500+ oraz sprawdzanie w ZUS-ie odprowadzonych składek będą należeć do najpopularniejszych.



Bez wątpienia udział banków w rozwoju tak zwanej e-administracji jest znaczący. Wykorzystując dobrze rozwinięte infrastruktury informatyczne, banki mają duże możliwości wspierania państwa w tym zakresie. Integrując w swoich systemach dostęp do wielu pozabankowych usług, banki pozwalają łatwiej i bezpieczniej korzystać ze zmieniającego się otoczenia. Już dziś 45% z ponad 1,5 mln Profili Zaufanych stanowiących furtkę do e-urzędów założonych zostało za pośrednictwem elektronicznych systemów bankowych. Tylko w Banku Millennium z takiej możliwości skorzystało blisko 74 tys. klientów.²

Halina Karpińska,
Dyrektor Departamentu Bankowości Elektronicznej

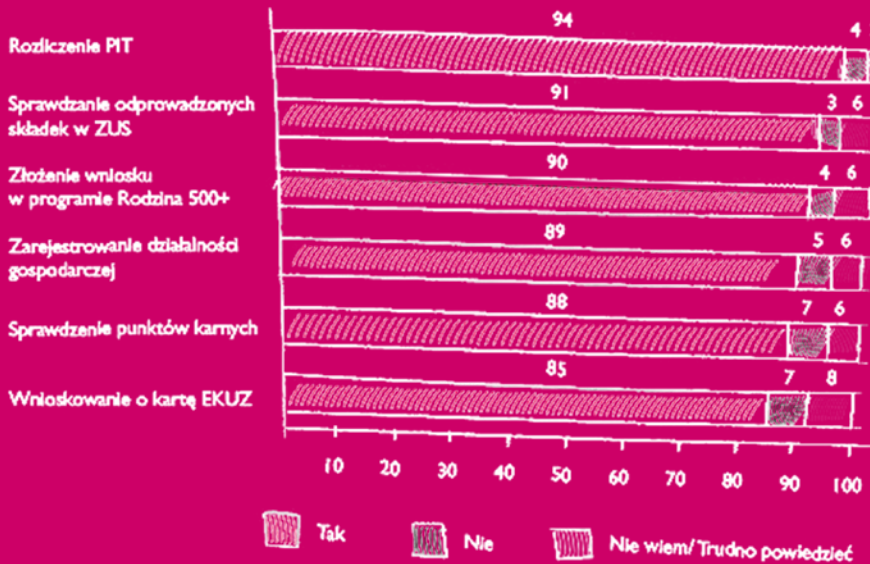
² statystyka dotycząca Profili Zaufanych na dzień 20.03.2018 roku.

94%

badanych
sądzi, że

rozliczenie PIT w bankowości internetowej lub mobilnej banku będzie możliwe w **2028 roku**, a ponad **88%** uważa, że usługa jest dostępna już dziś

Które sprawy urzędowe będzie można załatwić w banku za 10 lat (dane w %)?



5.2

Sprawy urzędowe do załatwienia w elektronicznych kanałach bankowych

złożenie wniosku w programie Rodzina 500+

zdaniem ponad 80 proc. respondentów już w tym roku można składać w e-banku stosowny wniosek, za 10 lat taką możliwość widzi już 90 proc. pytanym

rozliczenie PIT

ponad 88 proc. Polaków uważa, że już dziś usługa ta jest dostępna w bankowości internetowej lub mobilnej, 94 proc. sądzi, że będzie to możliwe dopiero w 2028 roku

rejestracja działalności gospodarczej

blisko 70% badanych uważa, że jest to możliwe już teraz, w 2028 roku możliwość taką przewiduje prawie 90 proc. badanych

złożenie wniosku o wydanie dowodu osobistego

dostępność tej opcji zakłada 56 proc. badanych, w 2028 roku jest to już 80 proc.

sprawdzenie punktów karnych za pośrednictwem Profilu Zaufanego

e-banki umożliwiają to już dziś zdaniem siedmiu na dziesięciu badanych. W perspektywie 10 lat odsetek osób twierdzących, że będzie to możliwe wzrasta do blisko 90 proc.

wnioskowanie o kartę ubezpieczenia zdrowotnego EKUZ

w tym roku jej wprowadzenie przewiduje 62 proc. ankietowanych, a w 2028 roku już 85 proc.

Banki doskonale zdają sobie sprawę z konieczności wzbogacania swojej oferty o usługi spoza bankowości. Cyfryzacja tradycyjnych produktów bankowych w zasadzie już się odbyła i w najbliższym czasie będziemy świadkami jeszcze szybszego procesu wzbogacania oferty banków w tym zakresie. Jak pokazuje najświeższe badanie „EMEA Digital Banking Maturity 2018”³, przyszłość nowoczesnych banków wiąże się z jeszcze intensywniejszym rozwojem własnych produktów i platform, jak również szerokim udostępnianiem usług pozabankowych.

³ badanie Deloitte „EMEA Digital Banking Maturity 2018” zostało przeprowadzone w 238 bankach i 10 FinTechach oferujących usługi bankowe z 38 krajów Europy i Bliskiego Wschodu. W Polsce przebadano 15 instytucji.

Millennium

bank

Bank Millennium

ul. Stanisława Żaryna 2a
02-593 Warszawa
www.bankmillennium.pl