

STYCZEŃ 2013

LUTY 2013

MARZEC 2013

KWIECIEŃ 2013

MAJ 2013

CZERWIEC 2013

LIPIEC 2013

SIERPIEŃ 2013

WRZESIEŃ 2013

PAŹDZIERNIK 2013

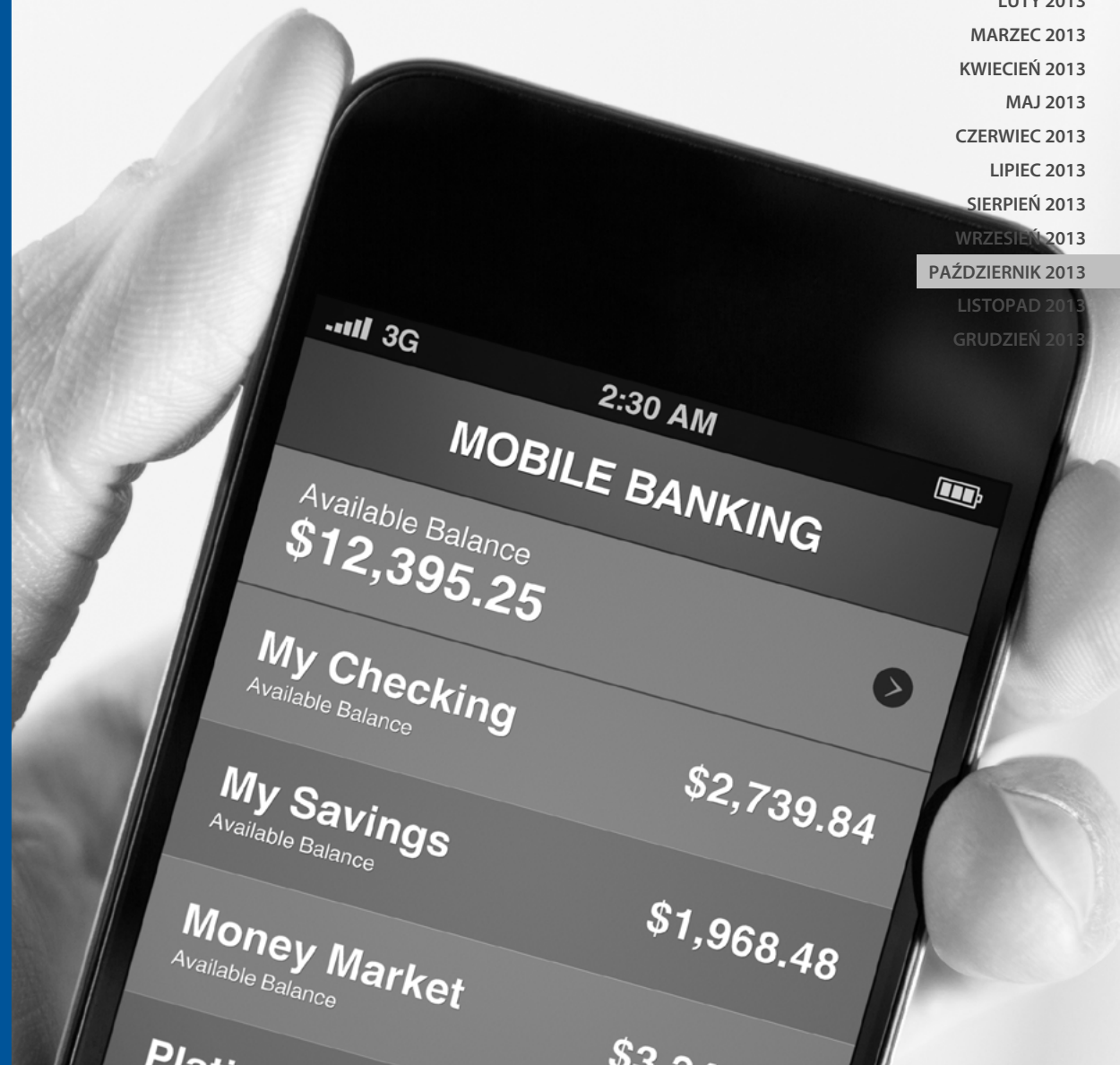
LISTOPAD 2013

GRUDZIEŃ 2013

BANKOWOŚĆ MOBILNA

RAPORT

www.interaktywnie.com/biznes/raporty



Partnerzy

iab
polska

Money.pl

Wydawca

interaktywnie.com

> HELP

\$70



Podziel się raportem:



Bankowość internetowa: „e-” zmienia się w „m-”

Polskie banki szybko odnalazły się w epoce post PC. Zainwestowały w mobilne strony i aplikacje, a także – niemniej ważne – w kampanie promujące dostęp do rachunku w telefonie. I to przynosi efekty. Ponad połowa użytkowników mobilnego internetu korzysta z konta bankowego przez tablet lub smartfon, niemal tyle samo realizuje na tych urządzeniach rozmaite płatności - to wynik badania przeprowadzonego przez Interaktywnie.com wśród ponad 2,3 tysiąca m-internautów.

Bankowcy na szczęście nie spoczęli na laurach. Nie brakuje im pomysłów na innowacyjne wykorzystanie urządzeń mobilnych tak, by jeszcze bardziej ułatwić klientom zarządzanie ich pieniędzmi. Płatności telefonem za zakupy w punktach stacjonarnych, pobieranie nim gotówki z bankomatu, przelewy bez wpisywania długiego numeru konta – takie usługi są już dostępne na naszym rynku. Ale to ciągle nowinki, z których póki co korzysta wąska grupa konsumentów. Kim oni są? Jaka jest przyszłość m-finansów? Jak dziś korzystamy mobilnie z poszczególnych usług bankowych? Odpowiedzi na te pytania szukamy w wynikach naszego badania, wspólnie z ekspertami branży interaktywnej i sektora finansowego.

Marta Smaga, kierownik ds. rozwoju Money.pl, publicystka Interaktywnie.com

04

Bank w telefonie – moda czy potrzeba?

Marta Smaga, Bartłomiej Dwornik

18

Telefon zamiast karty płatniczej

Robert Ocetkiewicz

25

Nowinki w bankowości mobilnej – czy to się przyjmie?

Maciej Rynkiewicz

33

Bankowość mobilna w Polsce. Czy to już rewolucja?

Anna Jaskółka

39

Płatności mobilne to przyszłość. Także dla przedsiębiorców

Bartosz Wawryszuk



BANK W TELEFONIE - MODA CZY POTRZEBA?



Marta Smaga

kierownik ds. rozwoju Money.pl, publicystka Interaktywnie.com

ms@interaktywnie.com



Bartłomiej Dwornik

redaktor Interaktywnie.com

bd@interaktywnie.com



1

Wiemy, kim jest polski użytkownik m-finansów i do jakich operacji finansowych wykorzystuje urządzenia mobilne. Oto wnioski z badania przeprowadzonego dzięki systemowi Ankiety.Interaktywnie.com w portalach należących do Grupy Money.pl. Sondaż został zrealizowany na przełomie sierpnia i września br., wzięło w nim udział 2356 osób, które korzystają z sieci przez tablet lub telefon.

Dostęp do konta bankowego za pomocą urządzenia mobilnego - telefonu komórkowego lub tabletu - deklaruje prawie 55 procent uczestników badania Interaktywnie.com. To porównywalny wynik z graniem w gry, czytaniem e-booków i e-gazet oraz oglądaniem filmów. Jeśli

do tego porównać wynik z przeprowadzonym w lipcu ubiegłego roku badaniem Interaktywnego Instytutu Badań Rynkowych, kiedy obsługę konta za pośrednictwem smartfonu deklarowało nieco ponad 35 procent ankietowanych, wyraźnie widać wzrost zainteresowania tą usługą.

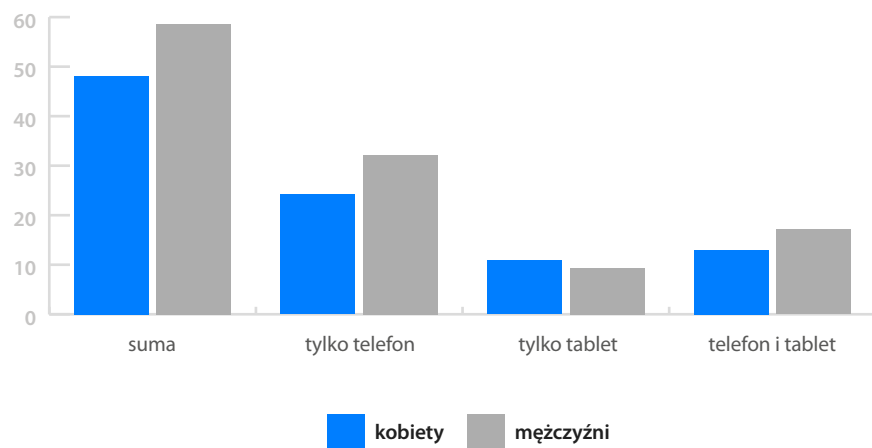
Do czego wykorzystujesz urządzenia mobilne?

	suma	tylko telefon	tylko tablet	telefon i tablet
Przeglądanie stron internetowych	96,3%	55,7%	11,2%	29,4%
Wysyłanie/odbieranie SMS-ów lub MMS-ów	95,5%	86,5%	0,9%	8,1%
Robienie zdjęć	91,0%	71,5%	3,5%	16,1%
Wysyłanie/odbieranie e-maili	83,9%	49,1%	9,2%	25,6%
Słuchanie muzyki	74,2%	49,8%	6,1%	18,3%
Korzystanie z portali społecznościowych, np. Facebooka	67,8%	38,5%	8,0%	21,2%
Granie w gry	57,9%	30,9%	9,3%	17,7%
Czytanie książek lub gazet	57,5%	24,6%	20,8%	12,1%
Korzystanie z konta bankowego	54,3%	29,0%	9,9%	15,4%
Oglądanie filmów	47,2%	18,1%	19,4%	9,7%
Dokonywanie płatności	41,6%	18,6%	10,4%	12,6%
Robienie zakupów przez internet	36,5%	10,7%	15,7%	10,1%

Kim są klienci bankowości mobilnej?

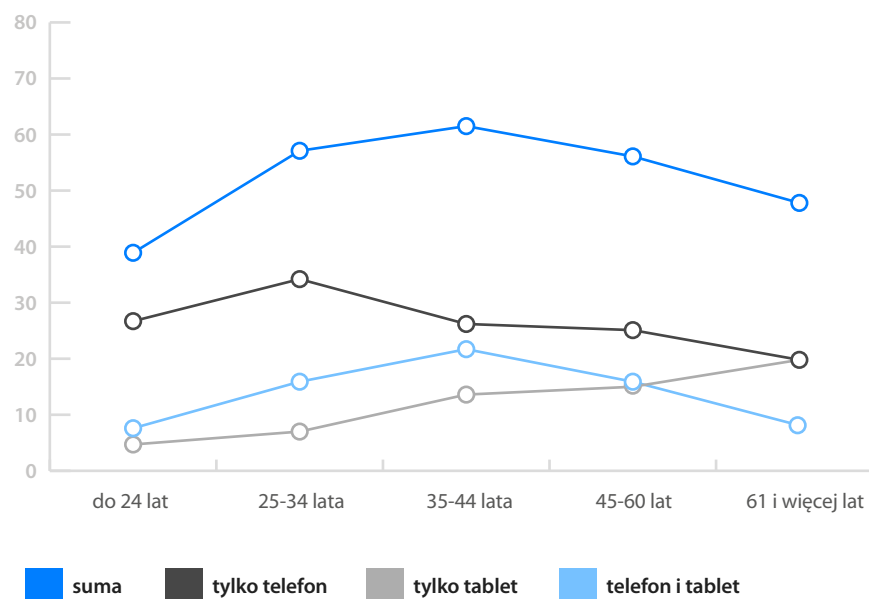
Gdyby pokusić się o stworzenie profilu polskiego użytkownika bankowości mobilnej, byłby to mężczyzna w wieku 35-44 lata. Prowadzący firmę, samozatrudniony lub pracujący na umowę o dzieło, lub zlecenie. W tych grupach demograficznych odsetek wskazań był bowiem najwyższy.

Korzystanie z konta bankowego ze względu na płeć



O ile w przypadku wieku podział wydaje się być naturalny i związany z aktywnością finansowo-zawodową w ogóle, a kwestie różnic w zależności od statusu zawodowego można tłumaczyć tym, że osoby "biorące sprawy w swoje ręce" pod większą kontrolą muszą mieć również

Korzystanie z konta bankowego ze względu na wiek

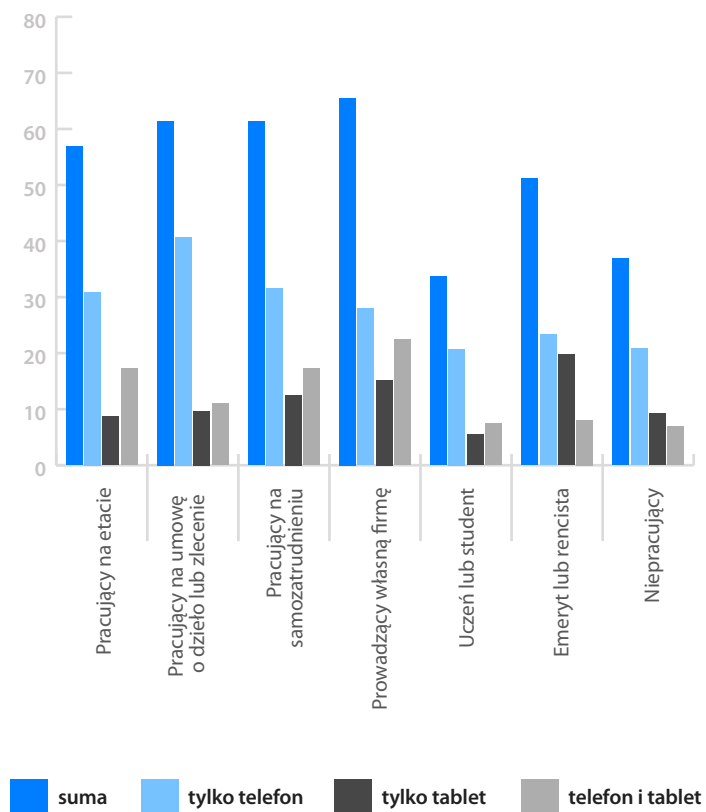


kwestie finansowe, o tyle bardzo duża dysproporcja między kobietami i mężczyznami może być zastanawiająca. Dziesięć punktów procentowych różnicy na korzyść panów, przy jednoczesnej przewadze pań, jeśli chodzi o wykorzystywanie tylko tabletek? Z czego bierze się taka dysproporcja?

- Sytuacja przypomina charakterystykę polskich internautów na początku tego stulecia - komentuje Wojciech Bolanowski, dyrektor Pionu Bankowości Elektronicznej PKO Banku Polskiego. - Nie spekulując odnośnie przyczyn, gdyż łatwo tu o powierzchowne, umocowane na

stereotypach hipotezy, mogą prognozować, że w najbliższym czasie proporcje się zmienią i będą podobne do obecnie obserwowanych w tzw. tradycyjnym Internecie, gdzie w wielu wymiarach kobiety są aktywniejsze od mężczyzn.

Korzystanie z konta bankowego ze względu na status zawodowy



PŁAĆ , NAWET GDY JESTEŚ W BIEGU

Już nawet w krainie bogów wiedz, że telefonem można dziś płacić i wypłacać. **Otwórz konto przelewem**, bez wizyty w oddziale, i korzystaj z IKO.

Infolinia: 801 302 302, +48 81 535 65 65; opłata zgodna z taryfą operatora
Szczegóły dotyczące procesu zakładania rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego autoryzowanego przelewem dostępne są na stronie www.pkobp.pl.



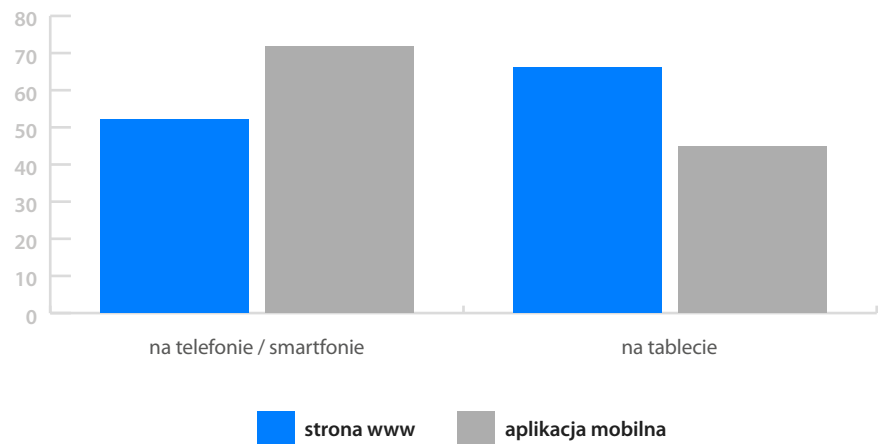
Bank Polski
dzień dobry

- Warto byłoby sprawdzić ile procent mężczyzn i ile procent kobiet w ogóle korzysta z urządzeń mobilnych - dodaje Konrad Pluciński, ekspert portalu MarketMoney.pl. - Najprawdopodobniej dysproporcja wynika z tego, że mężczyźni chętniej sięgają po nowości technologiczne i częściej korzystają z ich możliwości.

Aplikacja czy strona www? Jak korzystamy z kont na urządzeniach mobilnych?

Użytkownicy smartfonów do obsługi konta chętniej używają dedykowanej aplikacji niż strony mobilnej. Z kolei w przypadku tabletów – choć trzeba pamiętać, że ich użytkowników jest znacznie mniej niż posiadaczy smartfonów – jest odwrotnie. Przewaga stron mobilnych jest niepodważalna.

Jak korzystasz z konta bankowego?



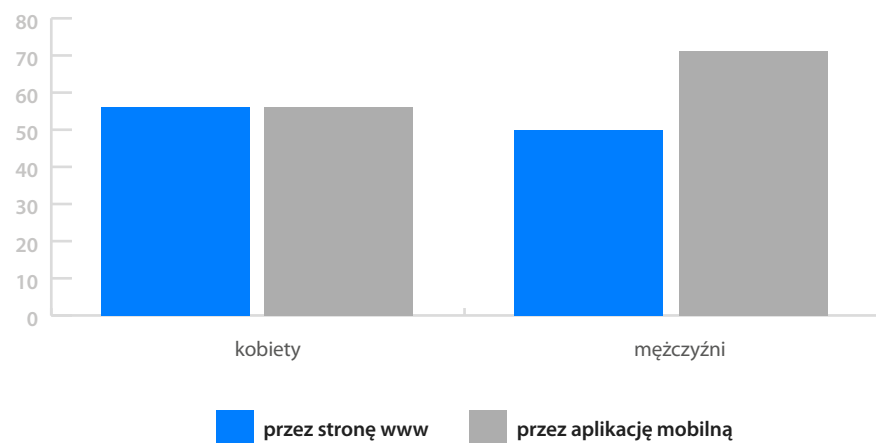
- Wielkość ekranu to może nie jedyne, ale z pewnością najważniejsze wyjaśnienie. Korzystanie ze strony mobilnej w przypadku smartfonów - szczególnie tych z relatywnie małymi wyświetlaczami - jest niewygodne - ocenia Paweł Zawadzki, analityk portalu Money.pl - Z drugiej strony, aplikacje mobilne mają często okrojona funkcjonalność. Po co zatem się ograniczać, jeśli wielkość tabletu spokojnie wystarcza do korzystania z posiadających znacznie więcej opcji stron mobilnych?

- Tablety przez wiele osób są traktowane jako mobilna namiastka komputera stacjonarnego. Co za tym idzie, sposób korzystania z tabletów jest bardziej zbliżony do tego znanego z komputerów, gdzie dużo częściej korzystamy z różnych usług za pośrednictwem przeglądarki internetowej niż dedykowanych aplikacji - przyznaje Dominik Modrzejewski, ekspert w Departamencie Rozwoju Bankowości Elektronicznej PKO Banku Polskiego. - Smartfonów, nawet tych z bardzo dużym ekranem czy dodatkowym rysikiem, nie da się nawet przy dużej dozie wyrozumiałości traktować jako komputerów. Co za tym idzie, sposób korzystania z nich jest zupełnie inny i skutkuje używaniem w większym niż w przypadku tabletów stopniu aplikacji wykorzystujących wbudowane funkcje smartfonu – obsługę gestów, żyroskop czy GPS – dodaje.

Również w tym przypadku widać wyraźne różnice między kobietami i mężczyznami, zwłaszcza jeśli spojrzeć na to, w jaki sposób obsługują swoje konto bankowe za pośrednictwem smartfonu. Panie deklarują, że na smartfonach korzystają w równym stopniu ze stron mobilnych i aplikacji. Tylko połowa mężczyzn z kolei używa stron mobilnych, a prawie trzy czwarte - aplikacji.

Jak korzystasz z konta bankowego na telefonie / smartfonie?

(podział według płci)



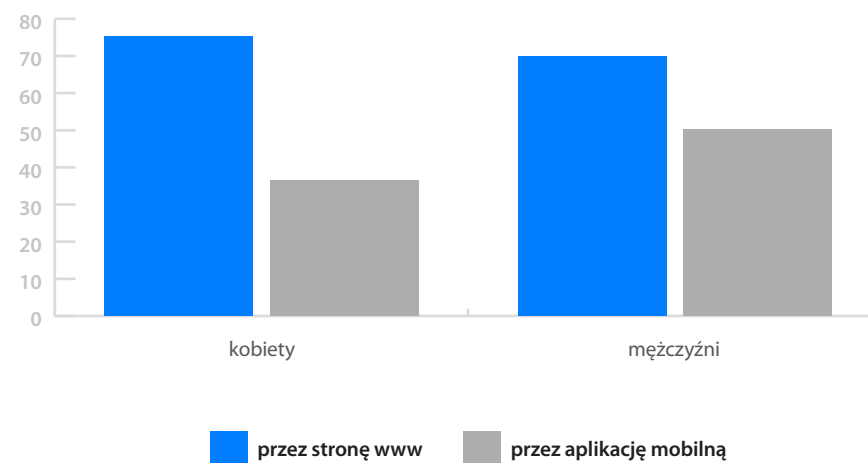
- To na pewno intrygujące spostrzeżenie. Opierając się na ogólnych spostrzeżeniach dotyczących związanych z płcią odmienności funkcji kognitywnych mogą spekulować, że wynik jest konsekwencją holistycznego odbierania rzeczywistości przez kobiety. Przypuszczam bowiem, że kategoryzacja narzędzi (aplikacja, serwis mobilny) nie jest dla nich kluczowym zagadnieniem poznawczym, a priorytetem jest całościowe doświadczenie, to znaczy praktyczna wygoda i użyteczność - zastanawia się Wojciech Bolanowski z PKO Bank Polski. - Z kolei męski schemat poznawczy oparty jest na definicyjnych szufladach, stąd większa świadomość istoty narzędzia, z którego korzystają. Podkreślam jednak, że taka interpretacja może daleko odbiegać od rzeczywistej przyczyny stwierdzanych różnic. Dodam jeszcze, że patrząc precyzyjnie na pytanie to wszyscy korzystamy z aplikacji, ponieważ strony mobilne oglądamy

dzięki przeglądarkom, które są przecież aplikacją (stosunkowo skomplikowaną i niejednokrotnie preinstalowaną domyślnie na urządzeniu). W tym sensie podział na strony mobilne i aplikacje jest dyskusyjny.

- Być może panie częściej ograniczają się jedynie do wpisania adresu w przeglądarce, co na dłuższą metę jest jednak dość uciążliwe?
- komentuje Konrad Pluciński z MarketMoney.pl. - Mężczyźni chcąc ułatwić sobie korzystanie z serwisu ściągają bardziej funkcjonalne aplikacje.

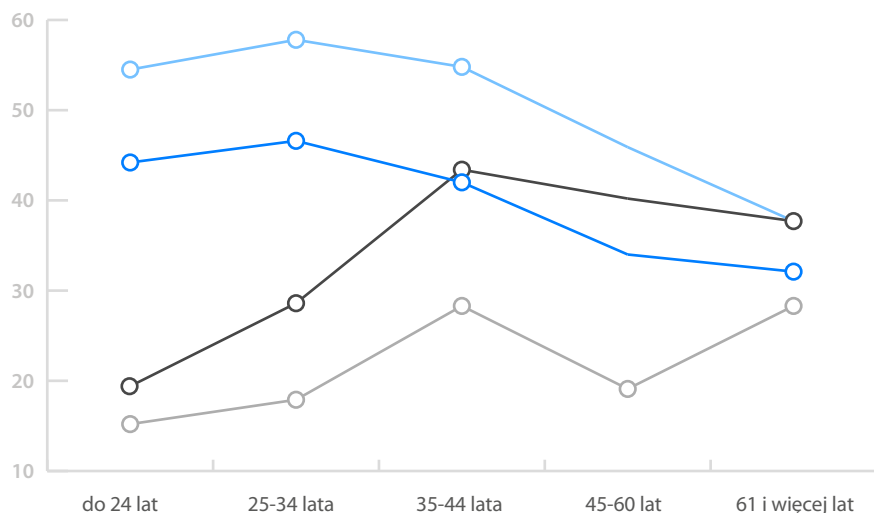
W przypadku tych użytkowników, którzy dostęp do swoich kont realizują za pomocą tabletów, takich wyraźnych różnic już nie ma, choć rysuje się wspomniana już większa aprobaata mężczyzn - w porównaniu do odsetka pań - do aplikacji.

Jak korzystasz z konta bankowego na tablecie (podział według płci)



Jeśli patrzeć przez pryzmat wieku, to - uwzględniając wszystkich obsługujących konta bankowe przez urządzenia mobilne - widać kilka ciekawych analogii. Wraz z wiekiem użytkowników smartfonów szybciej spada zainteresowanie aplikacjami niż stronami www. Z kolei w przypadku tabletów gusta krystalizują się w okolicy 30-40 roku życia.

Jak korzystasz z konta bankowego (podział według wieku)



- smartfon przez stronę www
- smartfon przez aplikację mobilną
- tablet przez stronę www
- tablet przez aplikację mobilną

Wielkość ekranu to może nie jedyne, ale z pewnością najważniejsze wyjaśnienie faktu, że użytkownicy smartfonów chętniej korzystają z aplikacji, a tabletów - ze strony mobilnej. Korzystanie ze strony mobilnej w przypadku smartfonów - szczególnie tych z relatywnie małymi wyświetlaczami - jest niewygodne. Z drugiej strony, aplikacje mobilne mają często okrojoną funkcjonalność. Po co zatem się ograniczać, jeśli wielkość tabletu spokojnie wystarcza do korzystania z posiadających znacznie więcej opcji stron mobilnych?



Paweł Zawadzki
analityk portalu Money.pl

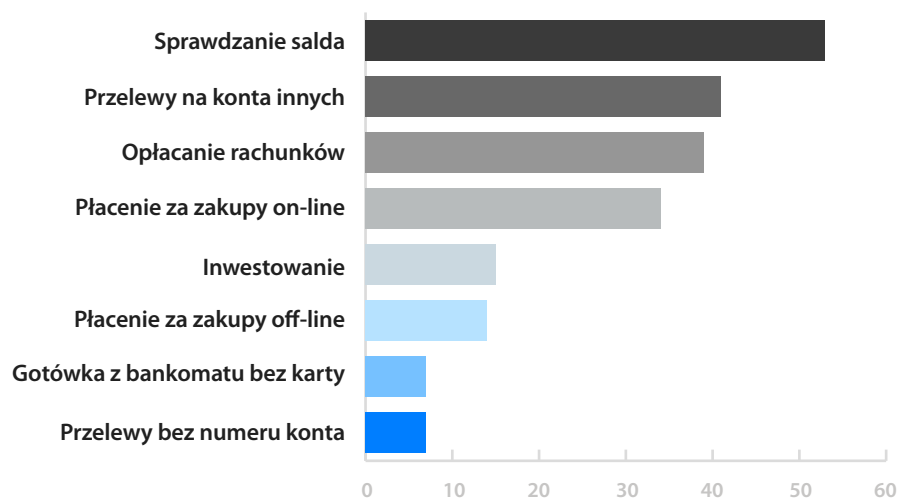
Jakie czynności bankowe realizujemy mobilnie?

Najbardziej oczywistą potrzebą w zakresie bankowości mobilnej jest sprawdzanie salda na rachunku. Co drugi m-internauta wskazuje, że korzysta z takiej możliwości – i to na ogół często. Ale m-bankowość nie sprowadza się tylko do zapytań o stan konta.

Użytkownicy urządzeń mobilnych często korzystają na nich z dobrze im znanych funkcji bankowości elektronicznej. Na telefonach i tabletach przelewy robi 41 procent badanych m-internautów, rachunki opłaca 39 procent, a 34 procent płaci w ten sposób za zakupy on-line.

Od tych czynności spory dystans dzieli kolejną w rankingu – inwestowanie. Kupowanie akcji, jednostek funduszy, zakładanie lokat przez tablet lub telefon deklaruje 15 procent mobilnych internautów. Możemy tu jednak szukać analogii z tym, jak w ogóle korzysta się w naszych realiach z usług bankowych. Realizowanie rozmaitych płatności to codzienność, a nabywanie produktów oszczędnościowych lub inwestycyjnych to już czynność rzadsza.

Jak korzystamy z m-bankowości? (odsetek użytkowników, którzy korzystają z internetu na urządzeniach mobilnych)



Polski użytkownik internetu mobilnego nowości się nie boi. Aż 14 procent badanych m-internautów płaci smartfonem lub tabletem za zakupy w punktach stacjonarnych, 7 procent wyciąga za ich pomocą gotówkę z bankomatu i tyle samo robi przelewy bez znajomości numeru konta, na przykład na e-mail. To zaskakująco dobre wyniki, jeśli weźmiemy pod uwagę, że te usługi dopiero co pojawiły się na rynku i są oferowane przez nieliczne banki.

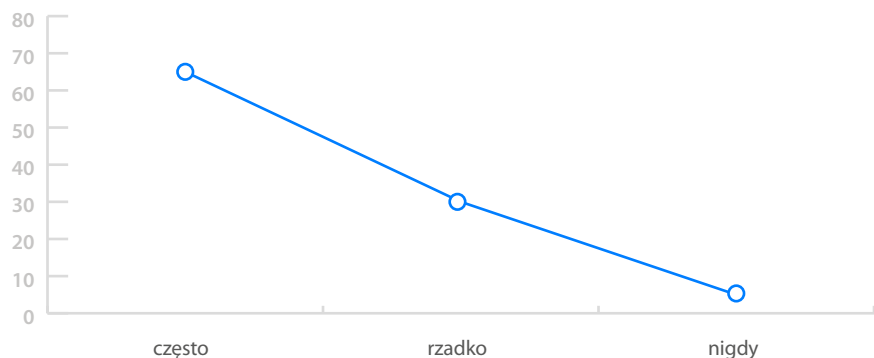
Numer 1: pytanie o saldo

Saldo konta na urządzeniu mobilnym sprawdza niemal każdy użytkownik m-bankowości, w tym dwie trzecie robi to często. I tę czynność badani internauci uznali za najbardziej przydatną. To raczej oczywiste: jesteśmy na zakupach i zastanawiamy się, ile wolnych środków mamy na koncie. Co robimy? Sięgamy po telefon.

Gdyby popatrzeć, na jakich urządzeniach wykonywane są poszczególne czynności m-finansowe, to okaże się, że w sposób bardziej zaawansowany z kont bankowych korzysta się na tabletach. Nic dziwnego, im większy ekran, tym łatwiej i wygodniej wykonać przelew lub założyć lokatę. Gdy jesteśmy w domu i mamy pod ręką i tablet, i telefon, prawdopodobnie sięgniemy po ten pierwszy. Sprawdzanie salda jest jedyną czynnością, która jest zdecydowanie bardziej popularna wśród użytkowników smartfonów.

Sprawdzanie salda na koncie na urządzeniu mobilnym (odsetek użytkowników, którzy korzystają z bankowości mobilnej)

Jak często korzystasz (na tablecie lub telefonie)?

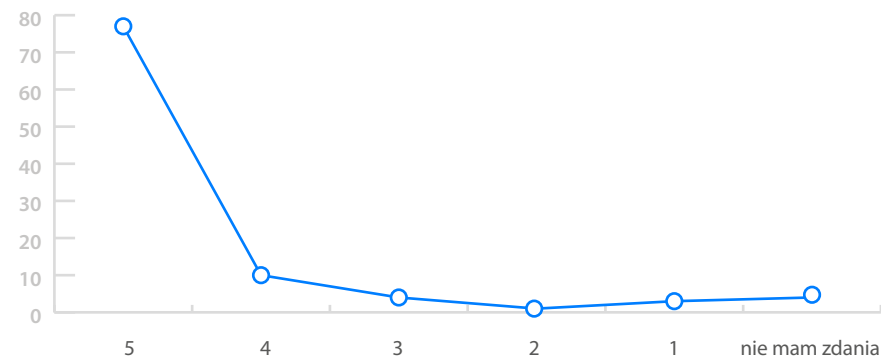


Płatności mobilne – dużo i często

Wydawałoby się, że płatności na tabletach i telefonach robimy okazjonalnie, na przykład wtedy, gdy zapomnieliśmy o jakiejś pilnej płatności lub przez dłuższy czas nie mamy dostępu do komputera. Na urządzeniu z dużym ekranem i klawiaturą jest przecież wygodniej przygotować przelew. A jednak tak nie jest. Co trzeci badany użytkownik m-finansów deklaruje, że często robi przelewy z urządzenia mobilnego, tyle samo respondentów na takim sprzęcie często opłaca rachunki. Jeszcze większa grupa badanych wykonuje te czynności sporadycznie.

Ten, kto korzysta z m-finansów, docenia możliwość wykonywania płatności na urządzeniu mobilnym. W pytaniu o przydatność funkcji przelewów mobilnych połowa badanych przyznała im najwyższą notę.

Jak oceniasz przydatność (5 – przydatne, 1 – nieprzydatne)?



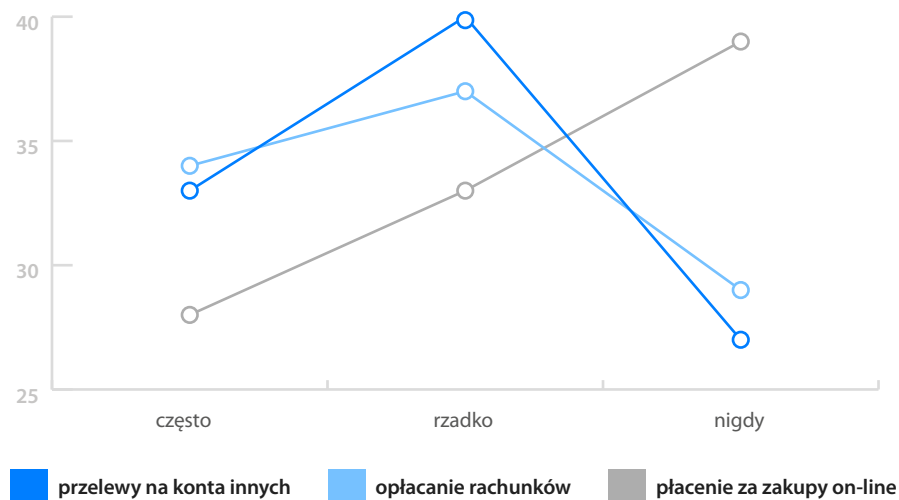
Zaledwie co dziesiąty uznał, że są one nieprzydatne i tyle samo respondentów nie umiało tego ocenić.

Nieco mniejszą popularnością cieszą się mobilne płatności za zakupy internetowe. Na ogół bowiem płacimy za nie na tym samym urządzeniu, na którym wybieramy i zamawiamy produkt lub usługę. A zakupy przez tablet lub telefon nie są jeszcze aż tak popularne. Jak wynika z naszego badania, robi je 37,5 procent m-internautów, podczas gdy płatności na urządzeniu mobilnym realizuje 42 procent, a z konta bankowego korzysta mobilnie aż 54 procent.

Taki wynik nie dziwi. Banki mają obecnie zdecydowanie lepszą ofertę mobilną niż sklepy internetowe. Interfejsy kont są wygodne w obsłudze na małych ekranach dotykowych, bo banki szybko zainwestowały

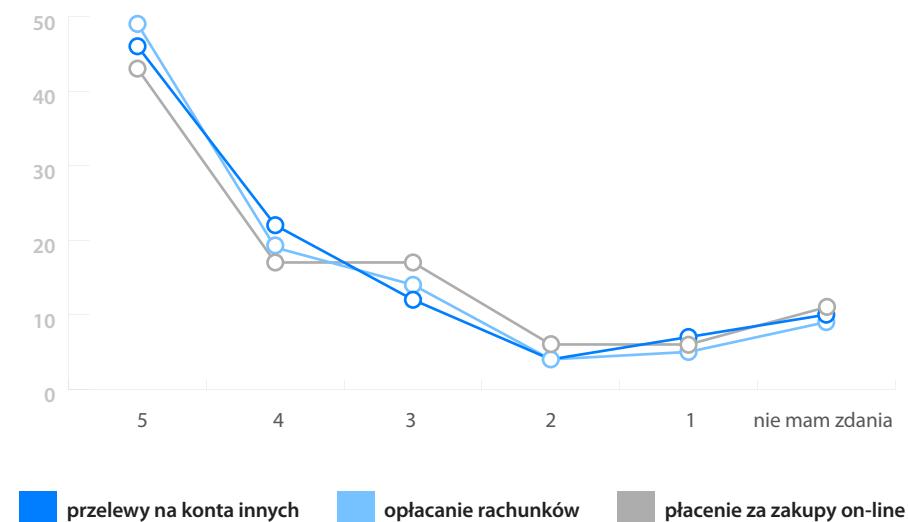
Płatności przez urządzenia mobilne (odsetek użytkowników, którzy korzystają z bankowości mobilnej)

Jak często korzystasz (na tablecie lub telefonie)?



w strony www dostosowane do nowych urządzeń oraz aplikacje mobilne. Niemalże znaczenie ma też fakt, że mobilny dostęp do konta jest szeroko promowany, coraz częściej właśnie na nim koncentrują się przekazy kampanii reklamowych, na które banki wydają miliony. Tymczasem witryny większości e-sklepów zatrzymały się w epoce, gdy z internetu korzystało się wyłącznie przez komputer. Strony często nie są dostosowane do małych ekranów, aplikacje mobilne na ogół nie istnieją. Fakt, rynek m-commerce się rozwija, ale z uwagi na jego rozdrobnienie proces ten przebiega znacznie wolniej niż upowszechnianie się m-bankowości.

Jak oceniasz przydatność (5 – przydatne, 1 – nieprzydatne)?



Inwestowanie dla wybranych

Kupowanie akcji lub jednostek funduszy, zakładanie lokat przez internet w telefonie lub tablecie – te czynności są znacznie mniej popularne od m-płatności. Co dziesiąty użytkownik bankowości mobilnej wykonuje je często, a co dwudziesty - sporadycznie. Przydatność tych funkcji jest oceniana przeciętnie, a co piąty badany nie ma na ten temat zdania.

Duże banki na ogół umożliwiają zakładanie lokat lub inwestowanie w fundusze z poziomu konta osobistego. Często przy rachunku bieżącym dostępne są także konta oszczędnościowe. Wszystko znajduje się w jednym interfejsie, również w aplikacjach i na stronach mobilnych. Dlaczego zatem z tych funkcji korzystamy stosunkowo rzadko?

Częściowo dlatego, że ciągle wielu Polaków nie ma żadnych oszczędności. Orientacja w produktach inwestycyjnych też jest ograniczona. Inna przyczyna to to, że często rachunek bieżący mamy w jednym banku, a lokaty lub konto oszczędnościowe w innym, który ma lepszą ofertę. Zresztą dziś oszczędza się nie tylko w bankach. Zakup

Mimo bardzo dynamicznego rozwoju bankowości mobilnej nadal nie mamy pewności, jakie będzie jej docelowe zastosowanie. Wiele wskazuje na to, że stanie się po prostu powszechną usługą transakcyjną, komplementarną do obecnej bankowości internetowej (na desktopie lub laptopie). W tym świetle wielu użytkowników bankowości „w komórce” osiągnęło już wysoki stopień wtajemniczenia w bankowość mobilną. Tym niemniej nadal istnieje duży potencjał rozwojowy usług mobilnych w bankowości.

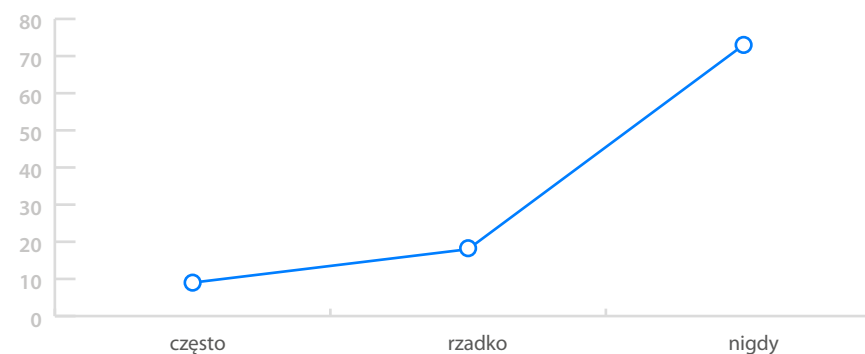


Wojciech Bolanowski
dyrektor Pionu Bankowości Elektronicznej
PKO Bank Polski

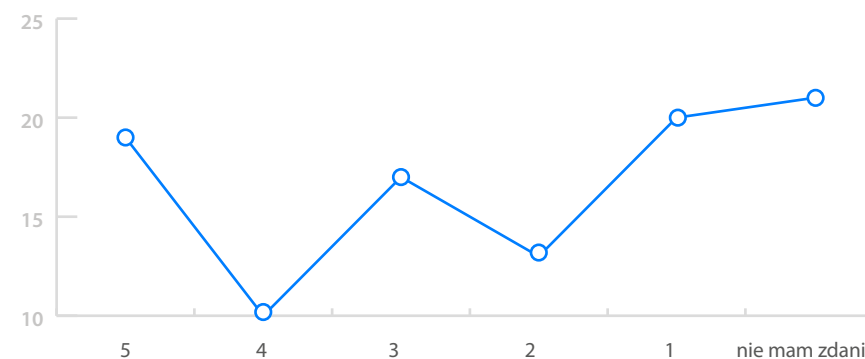
produktów inwestycyjnych jest procesem, który wymaga rozważenia, zebrania informacji, porównania ofert, a to jednak łatwiej zrobić siedząc przed komputerem.

Inwestowanie na urządzeniu mobilnym: otwieranie lokat, kupowanie akcji, funduszy itd. (odsetek użytkowników, którzy korzystają z bankowości mobilnej)

Jak często korzystasz (na tablecie lub telefonie)?



Jak oceniasz przydatność (5 – przydatne, 1 – nieprzydatne)?



Nowości się nie boimy

Czy telefon zastąpi nam kartę płatniczą? Jeśli jest jakaś przeszkoda, to wyłącznie natury technicznej: wiele telefonów nie ma modułów NFC, póki co nieliczne banki oferują odpowiednie aplikacje. No i znajomość tych możliwości ciągle jest ograniczona. Jak na nowość na rynku, płacenie telefonem w punktach off-line oraz pobieranie nim gotówki z bankomatu mają bardzo duże grono użytkowników.

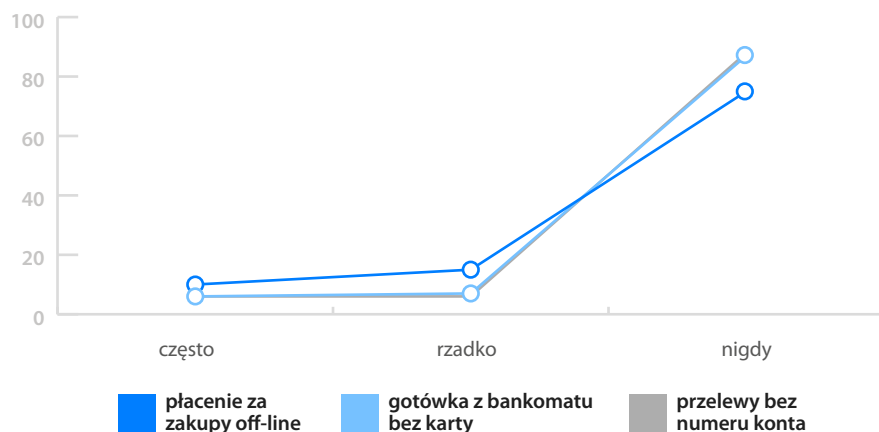
Wśród nowinek w bankowości mobilnej największą popularnością cieszy się możliwość płacenia telefonem za zakupy w punktach stacjonarnych. Co dziesiąty badany m-internauta robi to często, a co siódmy

- sporadycznie. Z opcji wybierania gotówki z bankomatu za pomocą urządzenia mobilnego korzystamy rzadziej, ale jest to nowsza usługa, dla wielu klientów jeszcze niedostępna. Podobna jest popularność przelewów bez podawania konta innej osoby, na przykład na jej adres e-mail – ale to również świeża i jeszcze niszowa oferta.

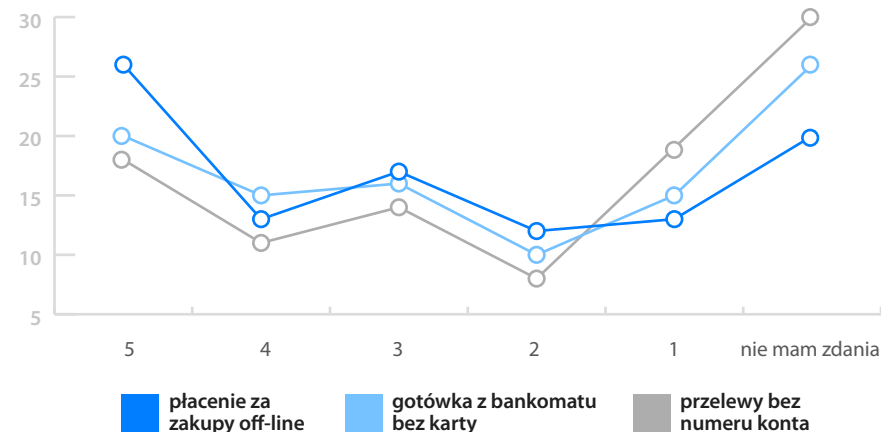
Warte uwagi jest to, jak użytkownicy bankowości mobilnej oceniają przydatność takich funkcji. W skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza nieprzydatne, a 5 – przydatne, aż 38 procent badanych przyznaje płatnościom telefonem w punktach stacjonarnych notę 4 lub 5. Tak samo wysoko funkcję wybierania gotówki z bankomatu bez karty ocenia 34 procent badanych, a możliwość robienia przelewów bez znajomości numeru konta – 29 procent.

Nowe usługi bankowości mobilnej (odsetek użytkowników, którzy korzystają z bankowości mobilnej)

Jak często korzystasz (na tablecie lub telefonie)?



Jak oceniasz przydatność (5 – przydatne, 1 – nieprzydatne)?

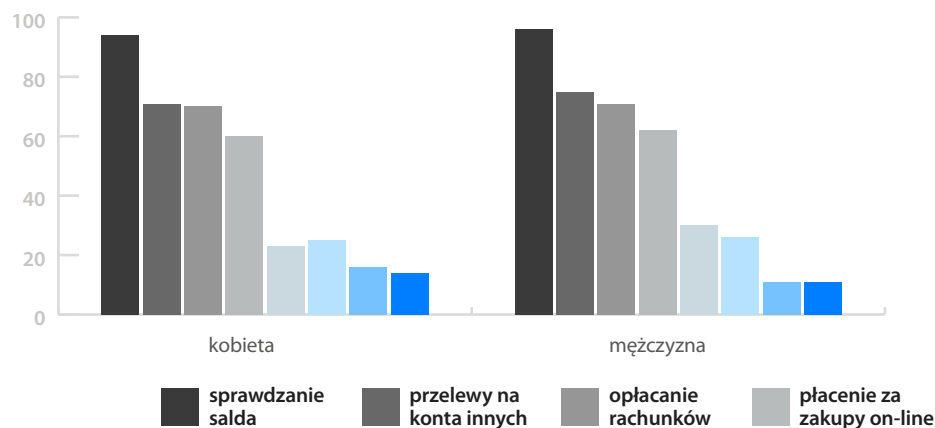


Kobiety otwarte na nowinki

Z usług m-finansowych częściej korzystają mężczyźni. To głównie oni przez telefony i tablety inwestują, sprawdzają saldo, robią przelewy, opłacają rachunki. Jednak to wśród m-internautek jest więcej tych, które chętnie korzystają z nowości. Większy odsetek badanych kobiet deklaruje, że pobiera gotówkę telefonem i robi przelewy bez numeru konta. A za zakupy off-line urządzeniem mobilnym panie płacą równie często co panowie. I to one wyżej oceniają przydatność takich nowinek.

W jakiej grupie wiekowej użytkownicy m-finansów są najbardziej aktywni? Tu wyniki są dość zaskakujące: nie są to najmłodszy internauci, ale osoby w średnim wieku. Dwudziestolatkowie równie często co starsi przez telefon

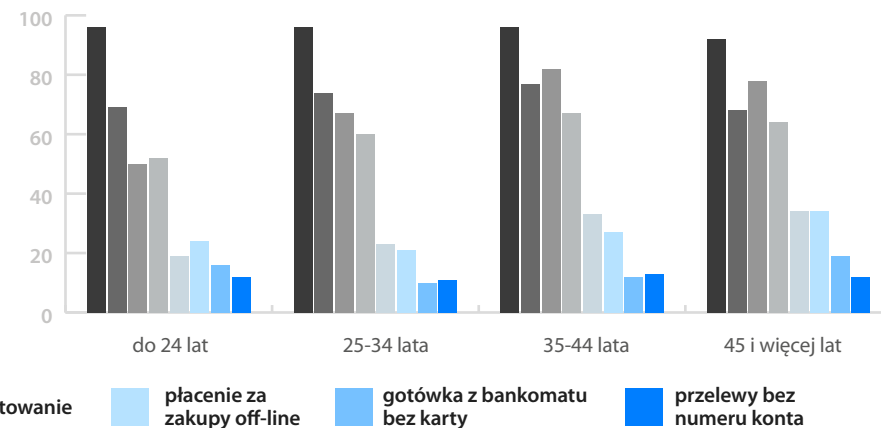
Użytkownicy, którzy korzystają z usług bankowości mobilnej według płci. Odsetek użytkowników, którzy korzystają z internetu na urządzeniach mobilnych.



lub tablet sprawdzają saldo na koncie, są także otwarci na nowość, jaką jest pobieranie gotówki z bankomatu przy pomocy telefonu. Użytkownicy około trzydziestki częściej niż inni realizują płatności na urządzeniach mobilnych: opłacają rachunki, robią przelewy, płacą za zakupy. Inwestowanie i płacenie telefonem w punktach stacjonarnych to domena trzydziesto- i czterdziestolatków.

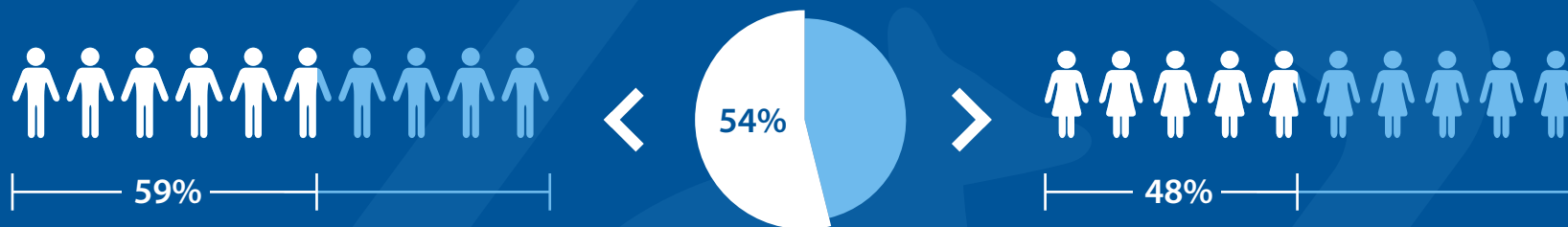
Czy to oznacza, że dwudziestolatkowie nie są postępowi? Wcale nie. Po prostu mają inne potrzeby jeśli chodzi o korzystanie z usług bankowych, robią mniej przelewów, nie inwestują. Bo gdy zapytamy o opinię na temat przydatności poszczególnych usług m-finansowych, to właśnie ich oceny będą najwyższe.

Użytkownicy, którzy korzystają z usług bankowości mobilnej według wieku. Odsetek użytkowników, którzy korzystają z internetu na urządzeniach mobilnych.



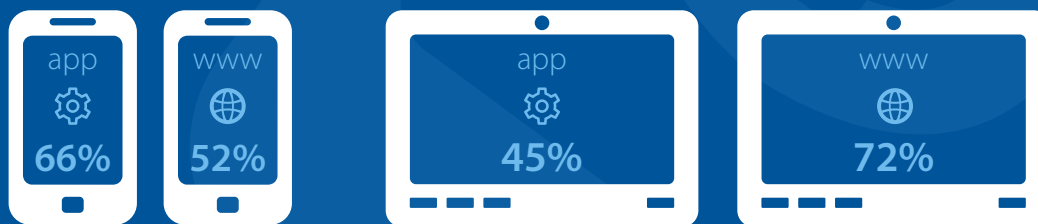
KIM JEST UŻYTKOWNIK M-FINANSÓW?

54 procent m-internautów deklaruje korzystanie z konta bankowego w urządzeniach mobilnych.
Wyraźnie **chętniej robią to mężczyźni** (59 proc.), niż **kobiety** (48 proc.)

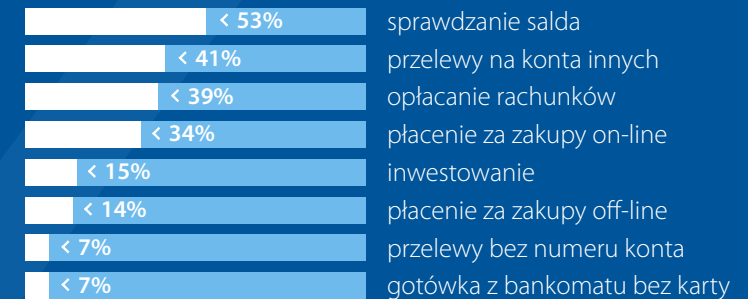


STRONA WWW CZY APLIKACJA?

Użytkownicy **smartfonów** chętniej korzystają z aplikacji (66 proc.) niż ze strony mobilnej (52 proc.).
Z kolei w przypadku **tabletów** jest odwrotnie - przewaga stron mobilnych (72 proc., aplikacje tylko 45 proc.) jest zdecydowana.



CO M-INTERNAUCI ROBIĄ NA URZĄDZENIACH MOBILNYCH?



Źródło: Interaktywnie.com. Badanie przeprowadzone wśród użytkowników internetu mobilnego w sierpniu i wrześniu 2013 r. (próba: 2356 użytkowników serwisów Grupy Money.pl).



TELEFON ZAMIAST KARTY PŁATNICZEJ



Robert Ocetkiewicz
redaktor Interaktywnie.com

ro@interaktywnie.com



2

Prawie połowa osób pytanych przez Interaktywnie.com nie wie, że może pobierać pieniądze z bankomatu za pomocą telefonu. Co ciekawe, znaczna część z tych, którzy tego nie robią, po prostu nie czuje takiej potrzeby. To błąd. Okazuje się, że płatności bez karty mają wiele zalet i prawdopodobnie już za kilka lat będą standardem, który całkowicie wyeliminuje potrzebę posiadania portfela.

Z badania przeprowadzonego na potrzeby tego raportu przez Interaktywnie.com wynika, że blisko połowa użytkowników bankowości mobilnej nie wie, że może wypłacać pieniądze z bankomatu bez użycia karty. Skąd tak duży wynik? Znaczna część społeczeństwa do dziś uczy się funkcjonalności karty płatniczej, a tymczasem rynek dał nowe możliwości związane z wypłatą gotówki poprzez aplikację telefoniczną.

- Potrzeba trochę czasu, aby ludzie się z tym oswoili. Tak naprawdę mocną kampanię w tym roku zaczął PKO Bank Polski ze swoją aplikacją IKO i to jedyne działania marketingowe, które dało się zauważyć za pomocą środków masowego

przekazu skierowane do użytkowników telefonii komórkowej. Oczywiście odsetek świadomych użytkowników wraz z upływającym czasem będzie rósł, niemniej jednak potrzebne jest zaangażowanie wszystkich instytucji bankowych w chęć wprowadzania tego typu innowacyjnych form dostępu do naszych środków płatniczych - twierdzi Rafał Tomkowicz, prezes zarządu Sfera Finansów SA.

Czy wiesz, że można pobierać pieniądze z bankomatu telefonem, bez użycia karty? (odpowiadali ci, którzy z takiej opcji nie korzystają)

Tak	51,9%
Nie	48,1%

Potrzebę edukacji dostrzegają także pozostali eksperci. Radosław Brzuska, chief innovation officer grupy Aegis Media podkreśla, że niedawno telefon służył wyłącznie do dzwonienia lub wysyłania sms-ów. Ponadto nietrudno nawet dziś znaleźć opinie wśród użytkowników nowych technologii, że mobilny internet jest kosztownym gadżetem służącym do sprawdzania pogody czy korzystania z social mediów. - Przed bankami, integratorami płatności i marketerami stoi wyzwanie uświadomienia konsumentów i przekonania ich do nowej metody płatności. Znaczenie ma też standaryzacja tego typu usług, które obecnie są niekompatybilne. Nie dość, że wielu klientów nie wie o istnieniu takich usług, to jeszcze ci, którzy są ich świadomi, nie widzą istotnej wartości dodanej w wypłaceniu pieniędzy bez użycia karty - podkreśla Brzuska.

Wyobraźmy sobie wyjazd rowerowy z rodziną w niedzielne popołudnie na mały piknik, gdzie nie musimy brać ze sobą całego portfela, a wystarczy nam jedynie telefon komórkowy, bez którego i tak nigdzie się nie ruszamy. Jest to bardzo wygodny sposób płatności czy dostępu do gotówki, z którym ludzie szybko się oswoją.



Rafał Tomkowicz
prezes zarządu
Sfera Finansów SA

Wypłacanie gotówki telefonem - niepotrzebne?

Co powoduje, że wypłacanie pieniędzy z bankomatu urządzeniem mobilnym nie jest popularne? W badaniu Interaktywnie.com dwie trzecie respondentów, którzy z takiej opcji nie korzystają, choć wiedzą o jej istnieniu, odpowiada, że nie robi tego z braku potrzeby. Co czwarty mówi, że jego bank tego nie umożliwia. Co szósty wśród przyczyn wymienia obawę o bezpieczeństwo.

- Wypłaty z bankomatów bez karty są równie bezpieczne jak realizowane za jej pośrednictwem. Każda transakcja wymaga podania wygenerowanego za pośrednictwem telefonu kodu, którego okres

Płacenie przy pomocy telefonu jest nie tylko wygodne, ale również bezpieczne. W przypadku wypłacania z bankomatu za pomocą IKO nie istnieje w przeciwieństwie do kart płatniczych zagrożenie skimmingiem - przestępstwem polegającym na nielegalnym skopiowaniu zawartości paska magnetycznego karty bez wiedzy jej posiadacza w celu uzyskania dostępu do środków na jego koncie.



Dominik Modrzejewski
ekspert w Departamencie Rozwoju Bankowości Elektronicznej
PKO Bank Polski

ważności jest ograniczony. W zależności od systemu, z którego korzystamy, stosowane są jeszcze dodatkowe zabezpieczenia. Na przykład możemy zostać poproszeni o podanie indywidualnego kodu PIN, podobnie jak w przypadku wypłat realizowanych w tradycyjny sposób - zauważa Konrad Pluciński.

Czy można wysnuć wniosek, że cały system jest niewygodny i dlatego część klientów nie chce z niego korzystać? Niekoniecznie. - Taki wynik świadczy, że najprawdopodobniej osoby te nie miały jeszcze okazji zetknąć się z procesem wypłaty pieniędzy z bankomatu przy pomocy

Z kart płatniczych korzystamy od wielu lat i idąc do bankomatu sięgamy po nie odruchowo. Wypłaty z bankomatu za pomocą telefonu, jak i płatności w ten sposób w terminalach są jednak równie szybkie jak z użyciem karty płatniczej. Dla wielu osób taka forma może się okazać o wiele bardziej wygodna od tradycyjnej.



Konrad Pluciński
ekspert
MarketMoney.pl

aplikacji IKO. Wypłacanie gotówki wyłącznie przy pomocy telefonu jest z pewnością wygodniejsze niż przy pomocy karty płatniczej. W przypadku IKO około 75 procent dokonywanych przez klientów transakcji to właśnie wypłaty z bankomatów. Możliwość uzyskania dostępu do swoich pieniędzy bez konieczności pamiętania o noszeniu ze sobą portfela jest zatem doceniana przez klientów. Wystarczy skorzystać jeden raz z tego typu usługi, aby przekonać się o jej przydatności w codziennym życiu - twierdzi Dominik Modrzejewski, ekspert w Departamencie Rozwoju Bankowości Elektronicznej w PKO Banku Polskim.

Dlaczego nie pobierasz gotówki z bankomatu bez karty? (odpowiadali ci, którzy wiedzą o takiej możliwości)

Nie mam takiej potrzeby	68,9%
Mój bank tego nie umożliwia	22,6%
Boję się o bezpieczeństwo	15,7%
Mój telefon tego nie umożliwia	11,3%
To zbyt skomplikowane	3,9%
Inne	3,7%

Blisko 16 procent osób, które nie pobierają gotówki bez karty, po prostu boi się o bezpieczeństwo. Okazuje się, że zupełnie niepotrzebnie. - Każda forma używania elektronicznych pieniędzy będzie narażona na ataki

i próby uzyskania do nich dostępu przez przestępców. Obawy klientów można porównać z wyjazdem z domu na urlop. Zawsze istnieje niebezpieczeństwo, że jakiś przestępca skorzysta z okazji pod naszą nieobecność, a zabezpieczenia w postaci pilnujących mieszkania sąsiadów nie zawsze muszą zdać egzamin - tłumaczy Rafał Tomkiewicz.

Inny problem zauważa przy okazji Radosław Brzuska: - Pytanie, na ile bezpieczny jest sam telefon. Ciągłe nie strzeżemy go tak mocno jak portfela, a większość użytkowników smartfonów nie używa nawet haseł zabezpieczających dostęp do urządzenia. Najważniejszym jednak elementem mającym wpływ na postrzeganie płatności mobilnych jest

Przed bankami, integratorami płatności i marketerami stoi wyzwanie uświadomienia konsumentów i przekonania ich do nowej metody płatności. Znaczenie ma też standaryzacja tego typu usług, które obecnie są niekompatybilne. Nie dość, że wielu klientów nie wie o istnieniu takich usług, to jeszcze ci, którzy są ich świadomi, nie widzą istotnej wartości dodanej w wypłacaniu pieniędzy bez użycia karty.



Radosław Brzuska
chief innovation officer grupy Aegis Media

pojemność baterii w smartfonach. Dopóki nie będą one wytrzymywać na jednym ładowaniu dłużej niż jeden dzień, dopóty ciężko będzie przekonać konsumentów do tego, że ich urządzenia gwarantują im dostęp do gotówki.

Ponad 68 procent ankietowanych uznało, że nie ma potrzeby wypłacać telefonem gotówki z bankomatu. - Ten procent ankietowanych będzie mała, bo nasze smartfony sukcesywnie będą przejmować coraz więcej funkcji finansowo-transakcyjnych. Coraz częściej możemy za ich pomocą kupować, korzystać z promocji, czy przechowywać cyfrowe bilety - dodaje ekspert Aegis Media.

Płatność telefonem za zakupy off-line to ciągle nowość?

Z badania Interaktywnie.com dowiadujemy się również, że wielu m-internautów nie wie o możliwości płacenia telefonem za zakupy w sklepach stacjonarnych. Brak wiedzy deklaruje 26 procent tych, którzy takiej możliwości nie wykorzystują.

Ci, którzy o niej wiedzą, jako przyczynę niekorzystania najczęściej wymieniają brak potrzeby, podobnie jak to było w przypadku wypłacania gotówki z bankomatów. Dla prawie 20 procent bariera ma charakter techniczny - ich urządzenia nie obsługują tego rodzaju płatności. Czy w związku z tym banki powinny bardziej edukować klientów o korzyściach płatności mobilnych i inwestować w tego rodzaju systemy?

Czy wiesz, że można płacić za zakupy w sklepach stacjonarnych telefonem? (odpowiadali ci, którzy z takiej opcji nie korzystają)

Tak	73,3%
Nie	26,7%

- To indywidualna decyzja biznesowa każdego z banków. Każdy zna dokładnie swoją grupę klientów zarówno pod kątem wieku, płci, zasobności portfela oraz chęci korzystania z nowinek technologicznych, dlatego decyzja o wprowadzeniu tego typu usługi wynika z czystej kalkulacji zysków i kosztów. Obecnie wciąż ważniejszym wyzwaniem dla wielu banków jest dopracowanie aplikacji do bankowości mobilnej na smartfony - uważa Marcin Michalski, pełnomocnik zarządu ds. performance marketingu w Cube Group.

Okazuje się, że kluczem do korzystania z płatności telefonicznych jest dostęp do nich. Tak jak w przypadku płatności bezstykowych. - Nie

Dlaczego nie płacisz urządzeniem mobilnym w sklepach stacjonarnych? (odpowiadali ci, którzy wiedzą o takiej możliwości)

Nie mam takiej potrzeby	63,5%
Mój telefon tego nie umożliwia	19,9%
Mój bank tego nie umożliwia	18,6%
Boję się o bezpieczeństwo	18,0%
To zbyt skomplikowane	4,9%
Inne	4,6%

wyobrażam sobie dziś płatności poniżej 50 zł z wbijaniem w terminal kodu PIN. Rozpowszechnienie płatności mobilnych o dużym zasięgu to już tylko kwestia czasu - podkreśla Rafał Tomkiewicz.

Przy okazji wprowadzania nowych technologii banki powinny zwrócić uwagę na jeszcze jeden ważny aspekt: - Warto pomyśleć o użytkownikach starszych, tradycyjnych komórek i również im udostępnić rozwiązanie, dzięki któremu będą mogli płacić telefonem – tłumaczy Konrad Pluciński. I dodaje: - Wraz z oddaniem w ręce użytkowników nowej funkcjonalności musi być przeprowadzona kampania informacyjna. Jej celem jest przede wszystkim poinformowanie o nowych możliwościach, przedstawienie największych zalet rozwiązania i zachęcenie do skorzystania z nich.

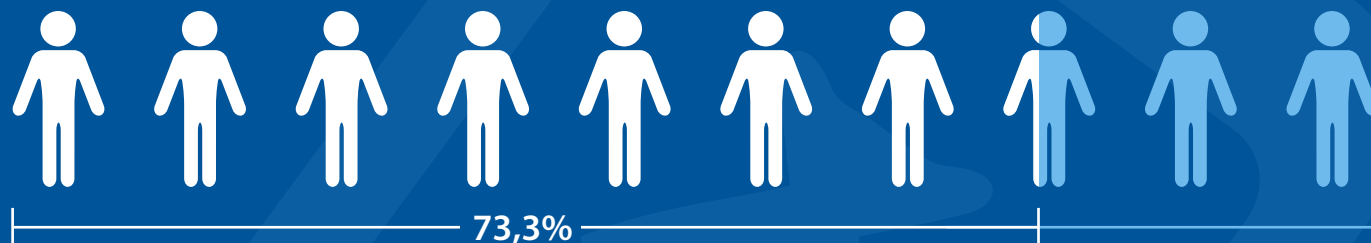
Sądzę, że wypłata pieniędzy komórką z bankomatu nie zastąpi tradycyjnego prostego i według większości bezpiecznego sposobu pozyskiwania gotówki za pomocą karty. Nie można mówić, że ten sposób wyprze tradycyjne korzystanie z bankomatów, ale raczej będzie jednym z dodatków korzystania z dostępu do pieniędzy.



Marcin Michalski
pełnomocnik zarządu ds. performance marketingu
Cube Group

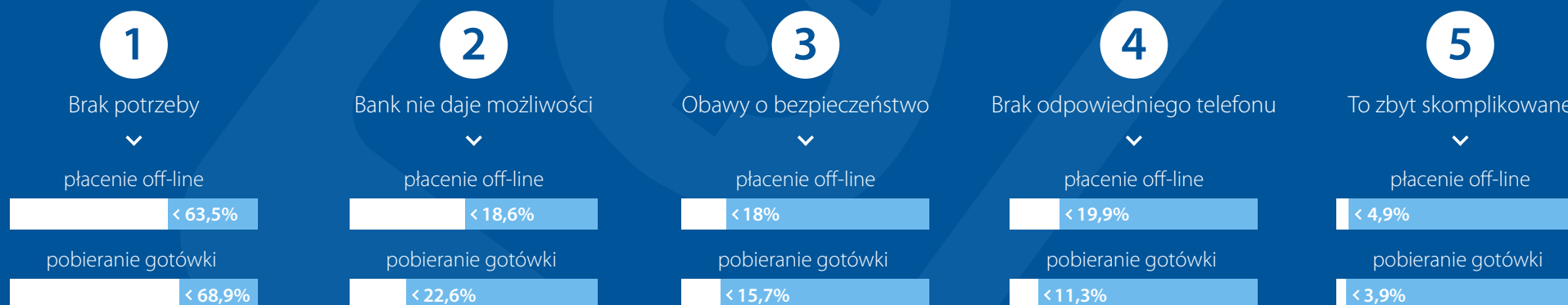
DLACZEGO NIE KORZYSTAMY Z NOWYCH FUNKCJI M-BANKINGU?

73,3% wie, że może płacić telefonem w punktach stacjonarnych



51,9% wie, że może wybierać pieniądze z bankomatu telefonem

Przyczyny:



Źródło: Interaktywnie.com. Badanie przeprowadzone wśród użytkowników internetu mobilnego w sierpniu i wrześniu 2013 r. (próba: 2356 użytkowników serwisów Grupy Money.pl).

NOWINKI W BANKOWOŚCI MOBILNEJ – CZY TO SIĘ PRZYJMIE?



Maciej Rynkiewicz
redaktor Interaktywnie.com

mr@interaktywnie.com



3

Banki prześcigają się w wymyślaniu funkcji, które ułatwią i spopularyzują dokonywanie transakcji płatniczych telefonem. Czy to przekona klientów? Pewną grupę tak, jednak tak naprawdę kluczem do sukcesu w m-bankingu jest stworzenie narzędzia, które faktycznie i finalnie pozwoli zostawić portfel w domu.

Sprawdzanie salda i historii rachunku w telefonie komórkowym to dziś chleb powszedni. Żaden bank nie przekona w ten sposób klienta, żeby założył w nim konto i pobrał dedykowaną aplikację. Dziś trzeba się wysilić bardziej, skorzystać z nowoczesnych technologii i sprzedać je jako absolutnie niezbędne. - Obecnie największym wyzwaniem jest umiejętne dołączenie płatności przy pomocy telefonu komórkowego - twierdzi Dominik Modrzejewski, ekspert w Departamencie Rozwoju Bankowości Elektronicznej w PKO Banku Polskim. A w dalszej perspektywie chodzi o to, żeby klienci zupełnie zostawili portfele w domu.

Eksperci przepytani przez Interaktywnie.com zastanawiają się jednak, czy rzeczywiście całkowita zamiana karty debetowej na telefon

przypadnie użytkownikom do gustu oraz - a może przede wszystkim - czy będzie bezpieczna. Zapytaliśmy też o to samych użytkowników. Zebraliśmy najnowsze funkcje bankowości mobilnej, które dopiero wchodzi na rynek i w ankiecie przeprowadzonej wśród m-internautów poprosiliśmy o to, żeby przyporządkowali im ocenę od 1 do 5. Jedynekę, jeśli procedura wydaje się kompletnie zbędna i piątkę, jeśli użytkownik stwierdzi, że to rewelacja. Jak się okazało, nowinki mają spore wzięcie - ankietowani bardzo często przyporządkowywali im najwyższą możliwą ocenę.

W ankiecie pytaliśmy o: płacenie za zakupy w punktach stacjonarnych, inwestowanie (otwieranie lokat, kupowanie akcji, funduszy

itd.), pobieranie gotówki z bankomatu bez karty, robienie przelewów na konta innych osób i robienie przelewów bez znajomości numeru konta (na przykład na maila). Dla porównania wyników, zapytaliśmy też o ocenę nieco starszych i obecnie szerzej wykorzystywanych funkcji: sprawdzanie salda na koncie, opłacanie rachunków, płacenie za zakupy w sklepach internetowych, robienie przelewów na konta innych osób.

Jak oceniasz przydatność poszczególnych usług bankowości mobilnej? Odpowiedzi wszystkich użytkowników bankowości mobilnej

	średnia ocen	nie mam zdania (%)
Sprawdzanie salda na koncie	4,43	4,28
Opłacanie rachunków	3,76	9,03
Robienie przelewów na konta innych osób	3,68	9,87
Płacenie za zakupy w sklepach internetowych	3,50	11,02
Płacenie za zakupy w punktach stacjonarnych	2,66	20,12
Pobieranie gotówki z bankomatu bez karty	2,37	25,78
Inwestowanie	2,31	21,42
Robienie przelewów bez znajomości numeru konta (np. na maila)	2,11	30,3

Wśród tych nowszych, użytkownikom najbardziej podoba się możliwość płacenia urządzeniem mobilnym w sklepach stacjonarnych. Blisko 27 procent ankietowanych daje jej piątkę, a prawie 13 procent - czwórkę.

Niemal równie dobrze uczestnicy badania wypowiadają się na temat możliwości pobierania gotówki z bankomatu bez karty. Prawie co piąty użytkownik wystawia jej najwyższą ocenę, a kolejne 15 procent respondentów daje notę cztery.

Które funkcje internauci cenią sobie najmniej? Choć różnica w średniej ocen jest niewielka, to internauci krytycznym okiem patrzą na robienie przelewów bez znajomości numeru konta oraz inwestowanie. Zauważa liczba najniższych ocen - spory odsetek użytkowników wystawia im jedynki, odpowiednio 19 i 20 procent.

Jak oceniasz przydatność poszczególnych usług bankowości mobilnej? Odpowiedzi użytkowników bankowości mobilnej powyżej 45. roku życia

	średnia ocen	nie mam zdania (%)
Sprawdzanie salda na koncie	4,09	6,3
Opłacanie rachunków	3,65	10,24
Robienie przelewów na konta innych osób	3,35	12,6
Płacenie za zakupy w sklepach internetowych	3,31	14,17
Płacenie za zakupy w punktach stacjonarnych	2,54	24,41
Inwestowanie	2,11	28,74
Pobieranie gotówki z bankomatu bez karty	1,98	35,83
Robienie przelewów bez znajomości numeru konta (np. na maila)	1,5	42,13

Wyjątkowo interesujące są wyniki badania wśród osób w wieku dojrzałym oraz seniorów. Jak się okazuje, oceny internautów z grup wiekowych od 45 do 60 lat i od 61 lat wzwyż, niewiele się różnią od średniej. W ich przypadku nieco inny jest jednak rozkład wystawianych ocen. Najstarsi internauci są bardziej skłonni do radykalizacji swoich opinii – oznacza to, że częściej pojawiały się oceny najwyższe i najniższe, a rzadziej oceny ze środka przedziału, charakterystyczne dla osób młodszych.

Nowinek i tak będzie przybywać

Nowości w m-bankingu w gruncie rzeczy cieszą się mniejszym uznaniem niż funkcje już w telefonach dostępne - i internauci podchodzą do nich bardziej sceptycznie. Na przykład pobór gotówki z bankomatu bez karty to wciąż rzadkość i większość użytkowników tak naprawdę nigdy nie miała okazji z niej korzystać. Średnia popularność odpowiedzi nie mam zdania dla tradycyjnych funkcji bankowości mobilnej wyniosła niewiele ponad 8 procent. Dla grupy nowinek było to już ponad 24 procent.

W największą konsternację ankietowanych wprowadziły funkcje: robienie przelewów bez znajomości numeru konta (ponad 30 procent odpowiadało: nie mam zdania) i pobieranie gotówki

grupa
Money.pl

Pomagamy Polakom w podejmowaniu decyzji finansowych!

 **Market Money**
lekkość wyboru

**Najlepsze oferty finansowe
w jednym miejscu**
Porady ekspertów,
profesjonalne raporty

Lead

Dotarcie oferty finansowej
do zainteresowanej
grupy celu

Sprzedaż

Niestandardowe możliwości
sprzedażowe w skutecznym
kanale komunikacji

 **myMoney**
lekkość oszczędzania

Elektroniczny portfel
Nowoczesne narzędzie
do kontrolowania budżetu
domowego

Big Data

Szerokie możliwości
poznania preferencji
konsumentów

KONTAKT:

Wojciech Kamiński -Key Account Manager, tel. +48 781-988-884, w.kaminski@firma.money.pl
Money.pl sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, Plac Grunwaldzki 23, tel. +48 71 33 74 260, www.firma.money.pl

z bankomatu bez karty (prawie 26 procent). Uczestnicy badania mieli najmniejszy problem w zdefiniowaniu przydatności płacenia telefonem za zakupy w punktach stacjonarnych, choć i tak odsetek niezdecydowanych wyniósł ponad 20 procent.

Nie oznacza to jednak, że banki przyhamują z tempem wprowadzania nowości. - Na obecnym etapie, czyli w fazie wstępnej adaptacji innowacji, podstawowym czynnikiem skłaniającym do sięgnięcia po bankowość w smartfonie jest właśnie innowacyjny charakter usługi - twierdzi Wojciech Bolanowski, dyrektor Pionu Bankowości Elektronicznej PKO Banku Polskiego. Wiele osób zaczyna również doceniać wygodę rozwiązania, a zwłaszcza zwolnienie z obowiązku pamiętania o wzięciu ze sobą karty płatniczej czy portfela z gotówką.

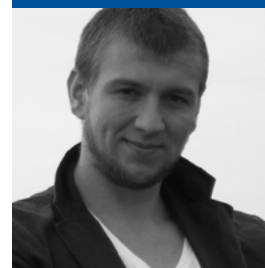
Potrzebny jest spójny system. A co potem?

Eksperti zapytani przez Interaktywnie.com podkreślają, że to nie wymyślanie atrakcyjnych funkcji, tylko właśnie utworzenie kompleksowego systemu da w przyszłości pewnemu bankowi palmę pierwszeństwa. - Kluczem do sukcesu dla bankowości mobilnej jest stworzenie narzędzia, które faktycznie i finalnie pozwoli zostawić portfel w domu - uważa Krzysztof Kościukiewicz, współzałożyciel studia projektowego DWG Design. - Aktualnie wszystkie banki będą dążyć do tego, aby umożliwić swoim klientom po prostu zastąpienie karty płatniczej telefonem "w trosce" o jego komfort i wygodę. Natomiast docelowo chodzi o coś zdecydowanie szerszego i bardziej kompleksowego - dodaje ekspert.

Instytucje najpierw dopną na ostatni guzik systemy zapewniające podstawowe funkcje, a dopiero potem obudują je w dodatkowe opcje. - Szacujemy, że w ciągu najbliższych dziesięciu lat standardowa bankowość przeniesie się do wirtualnego świata oraz urządzeń mobilnych. Funkcjonalnościami, które mogłyby w większym stopniu przekonać klientów do korzystania z bankowości mobilnej, jest na przykład możliwość informowania klientów banku o zniżkach, jakie mogą być dostępne w miejscu, w którym aktualnie przebywa klient, czy też wiadomość o ubezpieczeniu, jakie może obowiązywać klientów banku

Jakie nowe usługi i funkcje w bankowości mobilnej pojawią się w najbliższym czasie w naszych smartfonach? Oprócz obsłużenia płatności, banki pracują nad funkcjami, które polegają na:

- *korzystaniu z kuponów rabatowych, programów lojalnościowych - tu obsługa różnych technologii typu QR Code czy NFC,*
- *zapamiętaniu wizytówek partnerów biznesowych,*
- *wgraniu zdjęć najbliższych,*
- *możliwości okazania prawa jazdy i dowodu osobistego,*
- *możliwości wgrania polisy ubezpieczeniowej.*



Krzysztof Kościukiewicz
współzałożyciel studia projektowego DWG Design

w kraju, do którego obecnie się udają i które mogą wykupić jednym kliknięciem w telefonie. Jednak zanim zostaną wprowadzone tak zaawansowane możliwości, minie trochę czasu – mówi Michał Hryniszyn, dyrektor zarządzający w agencji interaktywnej Migomedia.

Kluczem jest bezpieczeństwo

Sukces wprowadzanych funkcji będzie zależeć od dwóch rzeczy – od świadomości klientów na temat bezpieczeństwa transakcji i potrzeby korzystania z nich. - Banki muszą informować i edukować swoich klientów w temacie bezpieczeństwa, ponieważ samo sięgnięcie po aplikację jest tylko kwestią czasu i przyzwyczajenia się klientów do korzystania z bankowości właśnie w ten sposób – komentuje Michał Hryniszyn.

Obecnie na prowadzenie wychodzi jednak kwestia bezpieczeństwa, która jest jedną z najważniejszych przyczyn, dla których internauci nie chcą korzystać m-bankingu. Czy jest się czego bać?

Wiele banków internetowych stosuje dwuskładnikowe uwierzytelnienie - klient, chcąc wykonać przelew, loguje się najpierw do swojego konta w banku przy użyciu hasła, a następnie potwierdza zlecenie przelewu jednorazowym kodem przesyłanym w wiadomości SMS - tłumaczy Kamil Sadkowski, analityk zagrożeń krakowskiego laboratorium antywirusowego firmy ESET. I dodaje: - To rozwiązanie całkiem dobrze sprawdza się wtedy, gdy logujemy się do rachunku bankowego przy użyciu komputera stacjonarnego lub laptopa. Wówczas użytkownik

przepisuje kod z jednego urządzenia na drugie, a cały proces w większości wypadków jest całkowicie bezpieczny.

Sprawa komplikuje się wtedy, gdy użytkownik loguje się do swojego rachunku bankowego z wykorzystaniem telefonu, który pełni również rolę urządzenia odbierającego jednorazowe kody SMS, autoryzujące zlecone wcześniej przelewy. - Jeśli takie urządzenie zostanie zainfekowane złośliwym oprogramowaniem, klasyfikowanym przez ekspertów jako MitMo (Man-in-the-Mobile – red.), zagrożenie przechwyci hasło wpisywane podczas logowania do konta w banku, a także odczyta wiadomość SMS

Wiele osób zaczyna doceniać wygodę m-bankingu, a zwłaszcza zwolnienie z obowiązku pamiętania o wzięciu ze sobą karty płatniczej czy portfela z gotówką. Dwie wartości - innowacyjność i wygoda - powinniśmy podkreślać w komunikacji i reklamie. Niedługo, wskazują na to między innymi wyniki tego raportu, wzrośnie znaczenie bezpieczeństwa jako możliwej bariery w rozpowszechnianiu usługi. Wtedy najlepszą zachętą będzie odpowiednia edukacja, wsparta, być może, zachętami natury cenowej, poprzez rabaty, zniżki lub bezpłatne usługi.



Wojciech Bolanowski
dyrektor Pionu Bankowości Elektronicznej
PKO Bank Polski

z kodem autoryzującym przelew. Skutek - atakujący będzie miał okazję całkowicie opróżnić konta swojej ofiary - wyjaśnia ekspert ESET.

Innym zagrożeniem, na które podatni są użytkownicy bankowości elektronicznej, jest phishing. Atak znany od wielu lat, w którym cyberprzestępcy starają się nakłonić internautę do ujawnienia na przykład danych swojej karty kredytowej. Wszystko za pośrednictwem spreparowanego formularza na fałszywej stronie WWW, która dość wiernie potrafi imitować oryginalny serwis internetowy banku.

- Zdradzenie takich danych w formularzu można porównać do przekazania złodziejowi prawdziwej karty kredytowej - cyberprzestępca wykorzysta ją do zrealizowania zakupów, za które zapłaci ofiara phishingu – dodaje Sadkowski.

Potrzebny jest kompromis

Institucje finansowe doskonale wiedzą, że dziurawy system zabezpieczeń w m-bankingu to bomba z opóźnionym zapłonem, która w przypadku wypadki może poważnie zszargać opinię o firmie. - Dlatego żaden bank, jeśli chce doprowadzić do upowszechnienia swoich usług, nie może

pozwolić sobie na lekceważenie kwestii bezpieczeństwa. Z drugiej strony, otwierając się na nowe technologie, nie można nadmiernie komplikować procesów korzystania z poszczególnych bankowych produktów i usług.

Dlatego zapewnienie bezpiecznej bankowości mobilnej i płatności mobilnych jest poważnym wyzwaniem biznesowym i technologicznym – kwituje Dominik Modrzejewski z PKO Banku Polskiego.

Według bankowców przez najbliższe 2-3 lata bankowość elektroniczna oraz mobilna będą się wzajemnie uzupełniały. Jednak biorąc pod uwagę ciągły rozwój rynku tabletów, bankowość mobilna może stać się w niedalekiej przyszłości głównym sposobem dostępu do rachunków. Dlatego tak ważne jest zaufanie klientów.

- Świadczą o tym prognozy przedstawione na konferencji Efma Distribution Week 2013, mówiące o tym, że za trzy lata na jedną transakcję zrealizowaną w placówce bankowej przypadają aż 300 (!) transakcji bankowości mobilnej. Co oznacza, że technologia mobilna będzie się stale rozwijać, a zaufanie klientów banków co do takiego sposobu przeprowadzania transakcji będzie stale wzrastać – kończy Michał Hryniszyn.

Obecnie banki skupiają się na podstawowych funkcjonalnościach wśród których wymienić należy:

- > możliwość wykonywania transakcji w każdym miejscu i o każdej porze,*
- > sprawne sprawdzenie stanu konta,*
- > znalezienie najbliższej placówki banku lub bankomatu.*

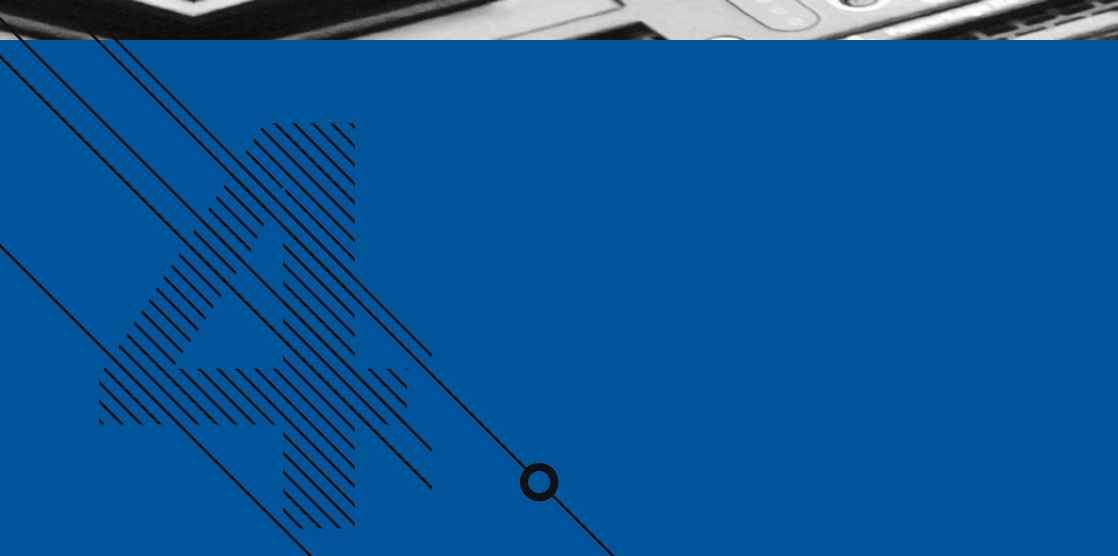
Z funkcjonalności, które uznajemy za warte uwagi i które wykraczają poza obecne standardy bankowych aplikacji mobilnych można wymienić:

- > graficzne przedstawianie stanu konta,*
- > możliwość wypłaty gotówki z bankomatu za pomocą urządzenia mobilnego,*
- > możliwość wykonywania przelewów na telefon komórkowy. Funkcjonalność ta polega na podaniu jedynie numeru telefonu odbiorcy, kwoty przelewu i tytułu,*
- > opłata za rachunki bez konieczności wpisywania danych adresata, a jedynie zeskanowanie QR kodu znajdującego się na rachunku.*



Michał Hryniszyn

dyrektor zarządzający w agencji interaktywnej Migomedia



BANKOWOŚĆ MOBILNA W POLSCE. CZY TO JUŻ REWOLUCJA?



Anna Jaskółka
redaktor Interaktywnie.com

redakcja@interaktywnie.com



4

Przelewy mobilne przez SMS lub Facebooka, transakcje przez „zbliżenie telefonów” czy też opłata rachunków za pomocą kodów QR - już niedługo mogą się upowszechnić. Kiedy klienci na co dzień zaczną korzystać z rozwiązań mobilnych - tych lub bardziej podstawowych - będziemy mogli mówić o rewolucji. Bo to właśnie oni o niej decydują.

Klienci na co dzień nie korzystają z nowych usług bankowości mobilnej. Banki z kolei dopiero wypracowują rozwiązania oferowane klientom. Odpowiedź na pytanie, czy to banki nie nadążają za rozwojem kanału mobilnego, czy też klienci za produktami oferowanymi przez banki, nie jest prosta.

- Prawdziwa mobilna rewolucja w bankach zdaje się być dopiero przed nami. Coraz więcej klientów korzysta z „banku w komórce”, jednak większość zaawansowanych operacji jest nadal wykonywanych za pośrednictwem komputera – twierdzi Konrad Pluciński, ekspert MarketMoney.pl. - Głównym powodem może być fakt, że tylko nieliczne banki w pełni wykorzystują możliwości, jakie oferują nowoczesne urządzenia mobilne. Niektóre

aplikacje nadal nie mają wszystkich niezbędnych funkcji, jakie są dostępne w bankowości internetowej (na przykład nie ma możliwości złożenia dyspozycji przelewu do odbiorcy spoza zdefiniowanej wcześniej listy). Posiadacze mniej popularnych systemów w ogóle mogą mieć problemy ze ściąganiem dedykowanej aplikacji. Z drugiej strony klienci chętnie sprawdzają nowe możliwości jakie udostępni ich bank, jednak w większości przypadków zajmuje im trochę czasu, zanim zaczną z nich korzystać na co dzień - wyjaśnia Pluciński.

Taką sytuację mamy nie tylko w Polsce. Z całą pewnością nie możemy powiedzieć, że na Zachodzie istnieje świat nowocześniejszych usług bankowych.

- Spośród europejskich rynków przedsięwzięcia dziejące się w Polsce i Turcji mają opinię najbardziej innowacyjnych. To nie przypadek, że na kolejnych edycjach Finovate - konferencji prezentującej najbardziej innowacyjne przedsięwzięcia ze świata finansów - projekt mBanku seryjnie zdobywa nagrody Best of Show - twierdzi Andrzej Szewczyk, dyrektor zarządzający, Efigence. - Naszym klientom spoza Polski szeroko otwierają się oczy, gdy prezentujemy, jak innowacyjne podejście do usług bankowych jesteśmy im w stanie zaoferować. W tej chwili upublicznione wdrożenia dotyczą głównie usług webowych, ale jest wyłącznie kwestią czasu, gdy propagacja bankowych usług mobilnych będzie równie silna - dodaje.

Gdybyśmy jednak szukali świata nowoczesnych usług bankowych, znaleźlibyśmy go... w Afryce.

- Bankowość mobilna w Europie ma sporo do nadrobienia w stosunku do tego, co dzieje się w Afryce. Tam konwergencja usług telekomunikacyjnych i bankowych wynika z prostego faktu, że telekomy na tamtejszych rynkach szybciej i skuteczniej rozwijają swój biznes niż banki - przekonuje Andrzej Szewczyk.

Czego potrzebują klienci?

Najlepiej na potrzeby klientów odpowiadają te usługi, z których najczęściej oni korzystają. - W pierwszej kolejności jest to podgląd salda rachunku w serwisie bankowości mobilnej lub w dedykowanej aplikacji. Na kolejnym miejscu można postawić podgląd historii oraz wykonywanie dedykowanych przelewów, brak możliwości przelewów jednorazowych

banki często tłumaczą względami bezpieczeństwa - wylicza Michał Sadrak, analityk z Open Finance.

Strzałem w dziesiątkę okazała się możliwość wypłaty pieniędzy z bankomatu za pośrednictwem aplikacji w telefonie, a nie tradycyjnej karty płatniczej. Jak podaje PKO Bank Polski, tego rodzaju transakcje stanowią trzy czwarte wszystkich operacji płatniczych dokonywanych przy pomocy systemu IKO.

Bankowość mobilna, bez żadnej wątpliwości, ma ogromne szanse na odniesienie spektakularnego sukcesu. Pomaga w tym dynamicznie rosnąca liczba smartfonów i zwiększające się tempo życia. Chętnie sprawdzamy możliwości, jakie dają nowe technologie, jednak przyjmując się mogą tylko te, które ułatwiają codziennie wykonywane czynności i skracają czas wykonania najpopularniejszych operacji. Największe szanse zdają się mieć wszelkie formy płatności mobilnych i realizowania szybkich przelewów między posiadaczami urządzeń mobilnych, z wykorzystaniem różnych technologii, ale bez konieczności podawania numeru rachunku bankowego odbiorcy.



Tomasz Czerwiński
kierownik pionu e-commerce finansowy
Money.pl

Na co jeszcze warto zwrócić uwagę? - Niewykluczone, że z czasem w ramach bankowości upowszechnią się także płatności telefonem. Uważam również, że nie należy bagatelizować geolokalizacji, czyli na przykład wyszukiwania najbliższego bankomatu za pomocą wbudowanego w telefon modułu GPS - dodaje Michał Sadrak. Eksperti przewidują, że w przyszłości bardziej popularne staną się też szybkie przelewy na numer telefonu lub przez Facebooka - bez

Mimo, że bankowość mobilna jest na polskim rynku już od długiego czasu, to wciąż dla wielu klientów jest ona nowością. I tak należałoby ją traktować. A każda nowinka, zarówno na rynku nowych technologii, jak i rynku finansowym, nim stanie się powszechna w użyciu, wymaga czasu. Można więc przypuszczać, że podobnie będzie z bankowością mobilną.

Bynajmniej nie jest to powód, aby banki czekały z założonymi rękami, aż liczba użytkowników zacznie skokowo rosnąć z dnia na dzień. Niezbędne są więc kampanie, które nie tylko promują ten rodzaj bankowości, ale także edukują klientów. Pokazanie klientom zalet oraz możliwości m-bankingu może wpłynąć na ich decyzję o wykorzystaniu kolejnego kanału dostępu do ich własnych finansów.



Michał Sadrak
Michał Sadrak
analityk Open Finance

konieczności wpisywania numeru rachunku bankowego odbiorcy, przelewy „przez zbliżenie telefonów”, czy też opłata rachunków za pomocą kodów QR.

Przyszłość?

Przepytani eksperci nie są zgodni co do tego, jak będzie wyglądała bankowość mobilna za rok, wskazują jednak, że to w zakresie płatności telefonem możemy spodziewać się największych zmian. Optymistycznie

Jak będzie wyglądać bankowość mobilna za rok? Możemy spodziewać rozwiązań standaryzujących wirtualne płatności i wirtualną portmonetkę. Duże, niezagospodarowane pole, widziałbym w płatnościach peer-to-peer, które są istotnym, a dość zaniedbanym obszarem w usługach finansowych. Potrzeba rozliczenia niewielkich kwot, na przykład pomiędzy znajomymi lub członkami rodziny, jest tak codzienna, że któraś z mobilnych form tego typu operacji musi się upowszechnić. Mogą to być mikroprzelewy przez Facebooka, SMS lub dość wygodny bump, czyli transakcja zawierana poprzez dotknięcie telefonów.



Andrzej Szewczyk
dyrektor zarządzający
Efigence

patrzą w przyszłość przedstawiciele PKO Banku Polskiego, którzy twierdzą, że ich system IKO stanie się podstawą standardu płatności mobilnych.

- Rozwój technologiczny, zwłaszcza w segmencie mobilnym, jest tak dynamiczny, że trudno przewidzieć wszystko, co się wydarzy. Jednak biorąc pod uwagę, że IKO to w tej chwili - z ponad sześćdziesięcioma tysiącami aktywnych użytkowników (stan na październik 2013 r.) - lider rynku płatności mobilnych, wokół którego zawiązał się sojusz sześciu dużych polskich banków, można prognozować, że to właśnie ten system stanie się w ciągu najbliższego roku podstawą lokalnego standardu płatniczego - twierdzi Dominik Modrzejewski, ekspert w Departamencie Rozwoju Bankowości Elektronicznej PKO Bank Polski.

Dzięki temu płatności mobilne mają nabrać większego rozpędu. Klienci mają mieć na masową skalę dostęp z poziomu telefonu do, przykładowo, zakupu biletów komunikacyjnych czy opłacania rachunków.

Michał Sadrak z kolei podchodzi do tego tematu z większą rezerwą. Ekspert nie oczekuje, że zostanie wypracowany standard płatności mobilnych.

- W ciągu roku najwięcej może się dzieć w zakresie płatności telefonem. Bynajmniej nie oznacza to, że oczekuję wypracowania jednego standardu płatności mobilnych. Rozdźwięk pomiędzy uczestnikami tego rynku (banki, telekomy, organizacje płatnicze oraz niezależne firmy) jest obecnie na tyle duży, że minie jeszcze wiele czasu nim wypracowany zostanie

jeden standard. Paradoksalnie, mnożenie kolejnych rozwiązań służących do płatności mobilnych może działać destrukcyjnie na rozwój tego rynku, ponieważ użytkownicy będą zwyczajnie zagubieni - nie będzie jasne, którą ofertę wybrać, aby mieć nie tylko funkcjonalny gadżet, ale także użyteczne narzędzie - wyjaśnia Michał Sadrak.

Rewolucji mają jednak dokonać nie banki, ale klienci, kiedy to przekonają się, że z bankowości mobilnej mogą korzystać na co dzień.

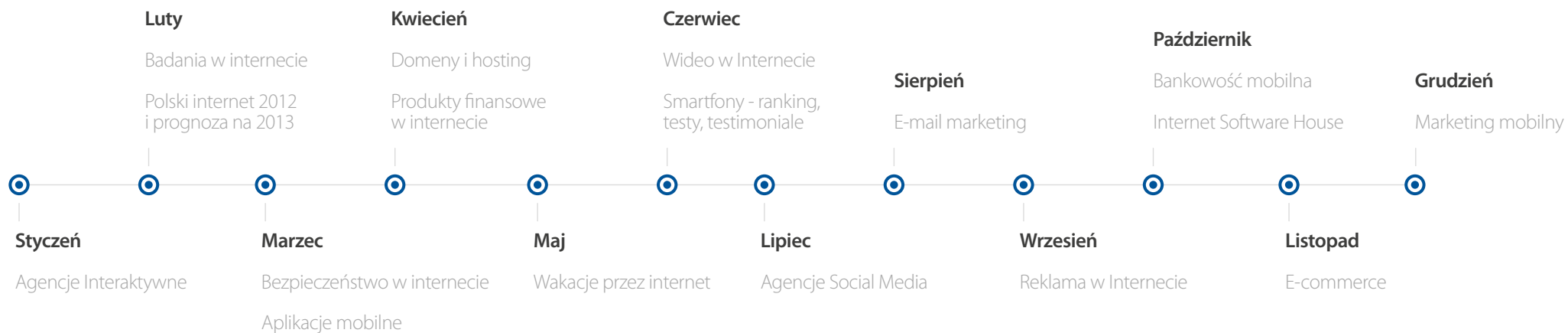
Największą aprobatą w przypadku transakcji dokonywanych przy pomocy IKO cieszą się wypłaty z bankomatów. Zaskakująca dla niektórych może być skala tej popularności. Transakcje w bankomatach stanowią aż 3/4 wszystkich operacji płatnościowych dokonywanych przy pomocy systemu. Wydaje się, że wraz ze wzrostem popularności płatności mobilnych proporcje się wyrównają i transakcyjność rozłoży się mniej więcej po równo między: płatności w terminalach, wypłaty z bankomatów, płatności w internecie i przelewy na numer telefonu.



Dominik Modrzejewski
ekspert w Departamencie Rozwoju Bankowości Elektronicznej
PKO Bank Polski

HARMONOGRAM RAPORTÓW INTERAKTYWNE.COM

2013



Rezerwacja powierzchni reklamowej

reklama@interaktywnie.com

+48 661 878 882, +48 697 395 858

interaktywnie.com



PŁATNOŚCI MOBILNE TO PRZYSZŁOŚĆ. TAKŻE DLA PRZEDSIĘBIORCÓW



Bartosz Wawryszuk
redaktor Interaktywnie.com

bw@interaktywnie.com

5

Klientów, którzy mają umowy umożliwiające korzystanie z bankowości internetowej, systematycznie przybywa. Jednocześnie rośnie grono osób, które płacą za zakupy w sklepach albo za różne usługi przy pomocy telefonu komórkowego. Coraz więcej Polaków używa smartfonów i innych urządzeń mobilnych, dzięki którym mogą wykonywać takie operacje, dające dużą wygodę i komfort. Ten trend to wielka szansa dla przedsiębiorców, którzy oferując taką formę uregulowania należności mogą zwiększyć swoje obroty i co nie mniej ważne - obniżyć koszty.

Do końca drugiego kwartału dostęp do bankowości internetowej miało w Polsce 21,2 mln użytkowników - tak wynika z najnowszego raportu „NetB@nk - Bankowość internetowa i płatności bezgotówkowe - II kwartał 2013 r.” przygotowanego przez Związek Banków Polskich. W porównaniu do poprzednich badań ZBP, przez rok liczba klientów mających dostęp do konta przez internet wzrosła o prawie 2 mln (10,22 procent). Oczywiście zastrzec trzeba, że tych, którzy aktywnie korzystają z usług bankowych online, jest mniej - 11,9 mln, ale grupa ta systematycznie rośnie, bo w stosunku do I kwartału 2013 r. powiększyła się o 5 procent.

Z tych kilku liczb widać, że potencjał drzemący w rynku jest ogromny, choć na razie użytkownicy płacący urządzeniami mobilnymi w punktach handlowych i usługowych to

dopiero ułamek. Przykładowo, z usługi IKO oferowanej przez PKO Bank Polski w sierpniu korzystało około 60 tys. klientów, którzy wykonali 150 tys. mobilnych operacji o wartości 40 mln zł (stan na październik 2013 r.). Grupa ta może jednak szybko się rozrosnąć, bo w lipcu PKO Bank Polski oraz Alior Bank, Bank Millennium, Bank Zachodni WBK, BRE Bank i ING Bank Śląski zawarły porozumienie w sprawie współpracy przy tworzeniu wspólnego standardu płatności mobilnych.

Wspomniane sześć banków uczestniczących w projekcie pod względem liczby klientów z dostępem do bankowości elektronicznej ma udział przekraczający 70 procent rynku. To daje nadzieję na dynamiczny wzrost sektora płatności mobilnych, jeśli wypracowanie wspólnego standardu dojdzie do skutku. A wedle założeń

tego rozwiązania, klienci mają zyskać możliwość realizacji płatności mobilnych w szerokiej sieci sklepów zarówno tradycyjnych, jak i internetowych, korzystania z bankomatów oraz przelewów na numer telefonu odbiorcy.

- Wspólny standard może stać się istotnym impulsem dla jeszcze szybszego rozwoju tego rynku, stąd nasza obecność w tym porozumieniu jest oczywista - mówił po zawarciu porozumienia Bogusław Kott, prezes Banku Millennium.

Firmy na tym zyskają

Na upowszechnieniu płatności mobilnych mogą zyskać także przedsiębiorcy, którzy udostępnią taką opcję swoim klientom. Płatności mobilne w modelu przyjętym w IKO - a właśnie to rozwiązanie jest pod kątem technologicznym bazą dla wspomnianego wyżej standardu - to dla przedsiębiorcy przede wszystkim niższy koszt.

- Prowizja za płatności IKO jest niższa niż za płatności kartowe, a to oznacza konkretne oszczędności dla firmy. Wdrożenie możliwości płatności przy pomocy IKO to również możliwość otwarcia się na nową, bardzo atrakcyjną grupę klientów - podkreśla Dominik Modrzejewski, ekspert w Departamencie Rozwoju Bankowości Elektronicznej PKO Banku Polskiego.

Jak dodaje Dominik Modrzejewski, z dotychczasowych statystyk wynika, że z tego typu rozwiązań korzystają przede wszystkim osoby młode (20-40 lat), z wykształceniem wyższym lub w trakcie studiów, osiągające

ponadprzeciętne zarobki. - Nie bez znaczenia są również kwestie wizerunkowe. Płatności mobilne to obecnie bardzo gorący medialnie temat - wprowadzając je w swojej firmie przedsiębiorca pokazuje otwartość na najnowsze technologie - dodaje ekspert PKO Banku Polskiego.

Mikropłatności są olbrzymim, niewykorzystanym rynkiem. Przyjdzie czas, gdy będziemy zostawiać elektronicznego tipa w restauracji przeciągając telefonem przez przyklejkę przytwierdzoną do stołu lub baru. Mobilne kupowanie biletów w pociągu i w komunikacji miejskiej, kupowanie drobniaków na plaży, na bazarze, płacenie za parking - to wszystko moglibyśmy robić mobilnie, czyli szybciej, łatwiej i bezpieczniej. Takie uproszczenie płatności z pewnością przełoży się na satysfakcję klientów.



Paweł Haltof
UI/UX strategy&research department director
Efigence

Mniejsze koszty to nie jedyny aspekt korzyści płynących dla przedsiębiorców z płatności mobilnych. Płatności te dają przedsiębiorcy szereg innych atutów.

- Zaczniemy od tego, że obecnie otwiera się nowy rynek dotyczący przedsiębiorców, głównie małych. Możliwość wykonania mikropłatności jest przydatna i bardzo wygodna szczególnie w takich sytuacjach jak

wizyta lekarska w domu, usługi malarza lub hydraulika, zamówienie posiłku z dostawą - wylicza Paweł Haltof, UI/UX strategy&research department director w Efigence.

Klient nie musi pamiętać o wypłacie gotówki z bankomatu, wystarczy że ma przy sobie telefon, a w dzisiejszych czasach prawie każdy ma go ze sobą zawsze.

- Płatności mobilne, w przeciwieństwie do płatności kartą, są też bardziej bezpieczne. Każda transakcja wymaga od nas autoryzacji, dlatego nie musimy martwić się o niepożądane wypłynięcie środków z konta w przypadku zaginięcia telefonu. Jeśli natomiast zgubimy kartę, do momentu jej zablokowania ktoś swobodnie może dokonywać nią płatności zbliżeniowych. Synchroniczność płatności sprawia, że są bardziej bezpieczne. Transfer środków dokonuje się na oczach klienta - tłumaczy Paweł Haltof. Jego zdaniem przyszłością jest miniaturyzacja terminali płatniczych, które w tej chwili są ogromne, jednak wzrost popularności płatności mobilnych spowoduje zmniejszenie ich rozmiaru.

- Kolejna korzyść dla przedsiębiorcy to łatwość lojalizacji. System płatności wyjdzie spod rąk wielkich graczy i się rozproszy. Aplikacji m-payowych przybędzie, a zatem wzrośnie konkurencja. Łatwiej będzie wdrażać innowacyjne rozwiązania trzymające klientów przy przedsiębiorcy, na przykład wykorzystujące geolokalizację - zapraszające do punktów będących w pobliżu - uważa Paweł Haltof. Inny przykład: jeśli któryś raz z rzędu płacimy mobilnie za kawę w sieciowej kawiarni, kolejną być może dostaniemy gratis.

- Przy płatnościach mobilnych korzyścią dla przedsiębiorcy jest ponadto łatwość tak zwanej dosprzedaży. Przykładowo klientowi, który zakupi zmywarkę, szybciej można sprzedać potrzebne akcesoria, to jest tabletki do zmywania albo płyn nablyszczający. Sama sprzedaż jest z kolei szybsza - przekonuje przedstawiciel Efigence.

Aby uniknąć ataków hakerskich w trakcie płatności mobilnych po pierwsze należy korzystać z urządzeń wyposażonych w możliwie najnowsze wersje Android, iOS lub Windows Phone. Po drugie telefon jest narażony na kradzież lub zagubienie, dlatego zalecamy tak zwany hardening smartfona, wprowadzanie blokady ekranu na przykład za pomocą kodu (a nie rysowanego wzoru), aktualizowanie na bieżąco wersji systemu oraz korzystanie z oprogramowania antywirusowego dedykowanego urządzeniom mobilnym. Wyciek danych klientów lub ataki hakerskie to już raczej problem zabezpieczeń stosowanych przez banki, a nie sprzedawców mających terminale lub smartfony. Jednak to, co każdy z nas może zrobić, to zadbać o bezpieczeństwo naszych urządzeń. W końcu poza aplikacją do m-płatności każdy z nas ma w telefonie znaczenie więcej danych, których nie chcielibyśmy stracić lub aby zostały wykorzystane przez osoby trzecie.



Marcin Nowak
członek zarządu, dyrektor handlowy
Softhis

Jak wprowadzić?

Skoro wiemy już, że przyjmowanie zapłaty w formie mobilnej jest opłacalne dla biznesu, nasuwa się pytanie, co zrobić, że taką możliwość zaoferować kupującemu.

Obecnie najbardziej popularne systemy IKO lub PeoPay nie wymagają od przedsiębiorcy specjalnych i kosztownych inwestycji, na przykład w urządzenia. - Ci przedsiębiorcy, którzy już mają terminal obsługiwany przez eService dla IKO mogą z niego korzystać, natomiast PeoPay nie wymaga posiadania terminalu do obsługi e-płatności kartą, ale niezbędny jest smartfon. W przypadku tego systemu to on przejmuje rolę terminalu transferu płatności - wyjaśnia Marcin Nowak, członek zarządu, dyrektor handlowy w Softhis.

Pozostałe banki, na przykład BZ WBK, Alior, ING Bank, Millenium, BRE Bank również mają w swojej ofercie mniej lub bardziej rozwinięte formy m-płatności. To, nad czym teraz wspólnie pracują największe banki w Polsce, to wspomniane już ustandaryzowanie m-płatności, aby ograniczyć koszty po stronie banków, a z drugiej strony ułatwić życie użytkownikom.

Od strony klienta kolejnym krokiem w korzystaniu m-płatności jest oczywiście ściągnięcie i zainstalowanie specjalnej aplikacji na smartfonie lub tablecie. Darmowe aplikacje do m-płatności są dostępne przez strony poszczególnych banków albo przez dedykowane sklepy z aplikacjami (Google Play, Apple App Store, Sklep Windows Phone). - Jak każdą aplikację z pewnością i te co pewien czas będzie trzeba aktualizować

(na przykład dla nowszych zabezpieczeń, nowych funkcji lub interfejsu), ale z pewnością będzie to darmowe dla użytkowników. Banki widząc potencjał w urządzeniach mobilnych mają interes w tym, aby ich aplikacje były jak najbardziej powszechne - przekonuje Marcin Nowak.

Na rynku polskim, w znakomitej większości przypadków, sklepy i partnerzy biznesowi korzystają z usług pośredników odpowiedzialnych za obsługę płatności elektronicznych (Dotpay, PayU itp.). Dzięki temu główna odpowiedzialność za bezpieczeństwo danych potrzebnych do przeprowadzenia transakcji znajduje się po stronie podmiotów względnie przygotowanych do świadczenia takich usług. Sklepy internetowe, dzięki integracji, nie muszą magazynować numerów kart kredytowych i innych wrażliwych danych umożliwiających potencjalne oszustwo. Nie zwalnia ich to jednak z ogólnej ochrony pozostawianych danych klientów. Nadal miejsca te są podatne na ataki, dlatego idealnie byłoby, gdyby każdy podmiot stosował dobre praktyki zabezpieczania aplikacji webowych, których autorem jest OWASP (fundacja publikująca m.in. TOP 10 najpopularniejszych ataków w sieci). Niestety, jak pokazuje moje prywatne doświadczenie, jako klient nadal spotykam sklepy, które do bezpieczeństwa podchodzą po macoszemu.



Marek Lesiak
CTO
Efigence

Dla sprzedawców ważną informacją jest to, że część rozwiązań wprowadzanych przez banki eliminuje pośredników płatności, obniżając koszty działalności – na przykład obniżając prowizję do 0,5-0,7 procent, wobec niemal 1,5- 2 procent dla zwykłych płatności kartą.

- To może być bardzo duża zachęta do przeniesienia się z terminalu lub gotówki na m-płatności - uważa dyrektor handlowy Softhis.

Jeśli chodzi o samo pozyskanie przez przedsiębiorcę terminala płatniczego, na przykład oferowanego przez firmę eService z Grupy PKO Banku Polskiego, wystarczy podpisać odpowiednią umowę biznesową. Serwisant przysłany przez firmę zainstaluje terminal z oprogramowaniem, umożliwiającym przyjmowanie zapłaty od klientów posługujących się na przykład aplikacją IKO.

- Koszty ponoszone z tytułu akceptowania płatności bezgotówkowych wiążą się z opłatą za najem terminala oraz prowizją za każdą płatność. Warto podkreślić, że ta ostatnia wartość jest jednak w przypadku płatności IKO dużo niższa niż w przypadku płatności kartowych. Ewentualne aktualizacje oprogramowania zainstalowanego na terminalu są dokonywane przez firmę eService i dla przedsiębiorcy nie wiążą się z dodatkowymi kosztami - mówi Dominik Modrzejewski z PKO Banku Polskiego.

Bez terminala też przyjmiesz

Bank zapowiada, że innym rozwiązaniem umożliwiającym rozpoczęcie przyjmowania płatności IKO będzie już niedługo tak zwana aplikacja mPOS. Tak jak w przypadku IKO podstawową funkcją jest wygenerowanie

sześciocyfrowego kodu do autoryzacji transakcji, tak w przypadku mPOS-a podstawową funkcją będzie możliwość przyjęcia tego kodu telefonem komórkowym przedsiębiorcy.

- Aplikacja mPOS będzie rozwiązaniem przeznaczonym przede wszystkim dla małych firm, które obecnie akceptują tylko płatności gotówkowe. Dzięki niej przedsiębiorca będzie mógł przyjmować zapłatę za produkty i usługi bezgotówkowo - jedyną opłatą będzie tutaj bardzo niska prowizja za transakcje, bez dodatkowych kosztów związanych z najmem terminala płatniczego - podkreśla Dominik Modrzejewski.

Smartfon dobrze strzeżony

Przy zabezpieczaniu infrastruktury służącej do przyjmowania płatności mobilnych banki kierują się dobrymi praktykami wypracowanymi przez lata przy obsłudze innych rodzajów płatności bezgotówkowych, w szczególności tych dokonywanych przy pomocy kart płatniczych.

- Są to między innymi wszelkiego rodzaju systemy anti-fraudowe oraz systemy do monitoringu operacji dokonywanych przez klientów. Niemniej ważny od tego typu zabezpieczeń po stronie banków, jest jednak również zdrowy rozsądek samych użytkowników płatności mobilnych. Należy pamiętać, aby chronić swój telefon przed niepowołanym dostępem trudną do odgadnięcia blokadą lub hasłem, regularnie aktualizować posiadany system operacyjny, mieć oprogramowanie antywirusowe i instalować tylko aplikacje z wiarygodnych źródeł - radzi Dominik Modrzejewski.

Eksperti zastrzegają jednak, że płatności mobilne, tak jak każde inne transakcje finansowe niosą ze sobą spore ryzyko nadużyć.

- Sam zakres technologii używany do płatności mobilnych - SMS, NFC, kody QR, Carrier Billing - sprawia, że wszystkie systemy do ich obsługi powinny być odpowiednio zabezpieczone, gdyż źródła nadużyć mogą być po stronie klientów, jak i po stronie zaufanych partnerów. To powoduje, że zabezpieczenie płatności mobilnych przed atakami jest zadaniem skomplikowanym i jeżeli ma być skuteczne, musi być realizowane na wielu poziomach - mówi Wojciech Koszut, head of IT development division at Digital z Virgo Polska.

Dodatkowo sprawę komplikuje fakt, że bezpieczne płatności mobilne to także bezpieczne smartfony. A według firmy NQ Mobile, w samym tylko roku 2012 odnotowano około 65000 aplikacji typu malware.

- Na świecie oczywiście powstają standardy, które starają się definiować najlepsze praktyki do zabezpieczeń transakcji płatniczych, na przykład „System Messaging Specification for Management of Mobile-NFC Services”, ale ich zakres z reguły obejmuje tylko jedną z technologii. To co możemy zrobić, żeby zabezpieczyć płatności mobilne, to stosować najlepsze praktyki bezpieczeństwa, tworzenia systemu oraz określić cechy jakie bezpieczny system musi posiadać - dodaje Wojciech Koszut.

Słabe łącze to nie przeszkoda

Nie mniej istotna od bezpieczeństwa kanału mobilnego jako opcji przyjmowania płatności jest jego dostępność. Problem ten nie dotyczy

Bezpieczny system do obsługi płatności mobilnych

- powinien zapewnić możliwość jednoznacznej identyfikacji transakcji
- instalacja aplikacji do płatności mobilnych powinna się odbywać zawsze z zaufanego źródła
- dostęp do systemu płatności powinien być ograniczony tylko do autoryzowanych użytkowników
- wszystkie dane wrażliwe powinny być przechowywane w postaci zaszyfrowanej i dostęp do nich powinny mieć tylko ściśle określone osoby
- system powinien mieć możliwość wyłączenia płatności dla określonych klientów w przypadku na przykład zaginięcia telefonu
- powinien mieć możliwość pozyskiwania dodatkowych parametrów związanych z transakcją, jak identyfikator urządzenia lub też jego geolokacja
- powinien posiadać możliwość monitorowania fraudów, która uwzględniałaby takie elementy jak: kwota, typ płatności, geolokacja, ilość płatności, przepływy płatności
- powinien zapewniać przetwarzanie wszystkich transakcji online, gdy połączenie sieciowe jest dostępne

Bezpieczeństwo infrastruktury zapewnią:

- stworzenie skutecznych procedur bezpieczeństwa
- przewidywanie i minimalizowanie ryzyka ataków
- przeprowadzanie cyklicznych audytów bezpieczeństwa
- procedury obsługi incydentów naruszenia bezpieczeństwa
- zabezpieczenie poufności danych firmowych

rzecz jasna dużych miast, ale tam, gdzie na internetowej mapie Polski są wciąż białe plamy, jest naturalną przeszkodą.

- Zasięg sieci komórkowej i dostęp do internetu z urządzeń mobilnych trwale się poszerza i ułatwia. Jest jeszcze jednak wiele miejsc w Polsce, w których pokrycie zasięgiem jest niewystarczające i to z pewnością utrudni rozwój m-płatności na tych terenach - ocenia Marcin Nowak z Softhis. Według niego musimy jeszcze nieco poczekać na zadowalający rozwój internetu mobilnego i tego rodzaju infrastruktury.

Ekspert twierdzi jednak, że systemy do płatności mobilnych nie wymagają dużego pasma do realizacji swoich zadań i uboga infrastruktura teleinformatyczna jest tutaj dla nich bardziej szansą niż przeszkodą. - Aby zrealizować taką płatność wystarczy nawet najwolniejsze łącze danych lub SMS, jeśli dane są niedostępne. Przykładem może być Afryka, gdzie Orange wspólnie z Visą udostępnia szeroki wachlarz płatności mobilnych. Podobnie usługi Square w USA

udowadniają, że płatności mobilne mogą być stosowane w każdych warunkach - przekonuje Wojciech Koszut z Virgo Polska.

Większość krajowych systemów płatności mobilnych, w tym IKO będące obecnie podstawą tworzonego standardu, wymaga do poprawnego działania połączenia internetowego.

- Na szczęście sieć teleinformatyczna w Polsce dynamicznie się rozwija, więc również w mniejszych miejscowościach w Polsce nie ma już większych problemów z uzyskaniem dostępu do Internetu, jeśli nie stacjonarnego, to mobilnego. Mniej satysfakcjonująca może być co prawda przepustowość połączeń, ale poradzenie sobie z takim problemem jest zadaniem twórców rozwiązań płatności mobilnych - dodaje Dominik Modrzejewski z PKO Banku Polskiego.

Funkcjonujące mechanizmy i procesy po prostu muszą być i są dostosowane do jakości istniejącej infrastruktury.

Redaktorzy



Tomasz Bonek
Prezes Zarządu i Redaktor Naczelny
+48 71 33 74 260
tb@interaktywnie.com



Robert Ocetkiewicz
Redaktor Prowadzący - Serwis Informacyjny
+48 661 878 881
ro@interaktywnie.com



Bartłomiej Dwornik
Redaktor Działu Wydań Specjalnych
+48 71 33 74 677
bd@interaktywnie.com



Anna Jaskółka
Redaktor
redakcja@interaktywnie.com



Maciej Rynkiewicz
Dziennikarz
+48 71 33 74 260
mr@interaktywnie.com



Marta Smaga
Publicystka Działu Wydań Specjalnych
+48 71 33 74 287
ms@interaktywnie.com



Bartosz Wawryszuk
Redaktor Działu Wydań Specjalnych
+48 71 73 42 540
bw@interaktywnie.com

Reklama



Iwona Bodziony
Dyrektor sprzedaży
+48 661 878 882
reklama@interaktywnie.com



Anna Piekart
Specjalista ds. Sprzedaży
+48 697 395 858
ap@interaktywnie.com

Adres i siedziba redakcji

interaktywnie.com

Interaktywnie.com Sp. z o.o.
Plac Grunwaldzki 23
50-365 Wrocław
redakcja@interaktywnie.com

NIP: 898-215-19-79
REGON: 020896541

Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we
Wrocławiu VI Wydział Gospodarczy Krajowego
Rejestru Sądowego KRS 0000322917

Kapitał zakładowy 6 000,00 zł

Interaktywnie.com to specjalistyczny magazyn dla wszystkich pracujących w branży internetowej oraz tych, którzy się nią pasjonują. Serwis zintegrował także społeczność, kilka tysięcy osób, które wymieniają się tu doświadczeniami, doradzają sobie, piszą blogi, rozmawiają o najnowszych rozwiązaniach.

Interaktywnie.com istnieje od 2006 roku, na początku był branżowym blogiem. W ciągu trzech pierwszych lat znacząco poszerzył się zarówno zakres tematyczny jaki i liczba autorów, którzy w nim publikują. Zostało to docenione przez jury WebstarFestival i uhonorowane statuetką Webstara Akademii Internetu. Oprócz tego wortal jest laureatem Grand Webstara 2008 dla strony roku.

Dziś Interaktywnie.com to nowoczesne internetowe medium tematyczne z codziennie nowymi newsami z rynku polskiego i międzynarodowego, artykułami, wywiadami oraz omówieniami najciekawszych stron internetowych.

Jego redakcja przygotowuje też cykliczne, obszerne raporty branżowe, dystrybuowane do najlepszej grupy odbiorców. Wśród nich są specjaliści zarejestrowani w Interaktywnie.com. Są to szczegółowe opracowania dotyczące poszczególnych segmentów rynku internetowego i zmian, które na nim zachodzą.

Raporty promowane są także każdorazowo tuż po publikacji w największym polskim portalu finansowym – Money.pl. Od stycznia 2009 Interaktywnie.com jest bowiem częścią Grupy Kapitałowej Money.pl.

Więcej raportów: www.interaktywnie.com/biznes/raporty