

Bankowość mobilna – trendy i wyróżniki oferty w Polsce i na świecie

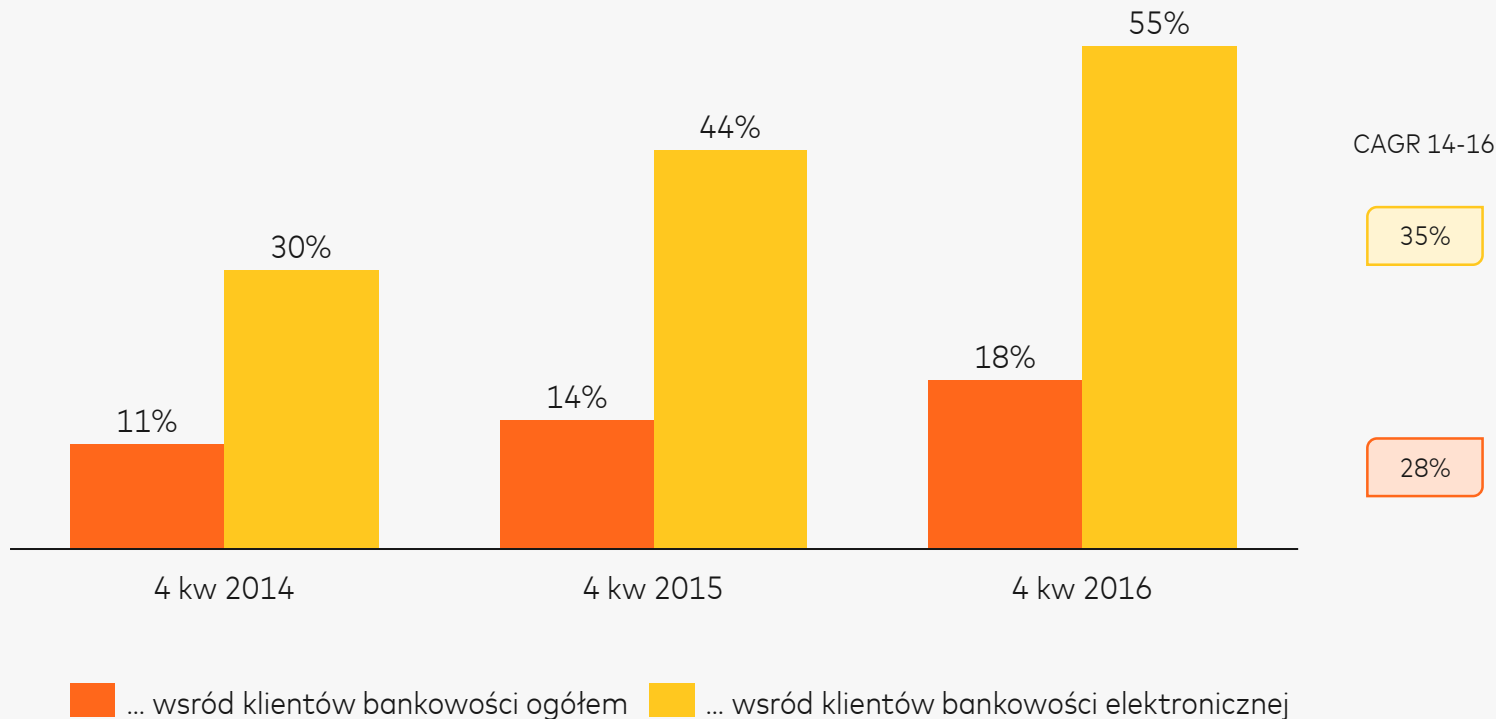
Mastercard Advisors

20 czerwca 2017



Bankowość mobilna sukcesywnie buduje swoją pozycję dzięki zmianom preferencji klientów oraz działaniom podejmowanym przez banki

Udział klientów mobilnych...



Źródło: PRNews, Mastercard Advisors

Analiza 12 polskich rozwiązań pozwoli zidentyfikować funkcjonalności wymagane dla aplikacji bankowych z punktu widzenia użytkownika i banku

Kluczowe funkcjonalności aplikacji bankowej

Kluczowe funkcjonalności aplikacji mobilnej („MUST HAVES”)

Standard rynkowy

BLIK / Android Pay / Apple Pay

Notyfikacje push

Płatności natychmiastowe

Przegląd produktów

Dostęp wszystkich klientów

Szybki kontakt z bankiem

Wyróżniki liderów

Płatność za rachunki

Konfigurowalny wyświetlacz

Prosty PFM

Produkty firm trzecich

Program poleceń (MGM)

Płatności kodów QR

Interaktywna mapa

Źródło: Mastercard Advisors

Polskie banki starają się wyróżnić na tle konkurencji wprowadzając nowe, innowacyjne funkcjonalności bankowości mobilnej

Wyróżniające funkcjonalności aplikacji bankowej

Wyróżniki aplikacji mobilnych („NICE TO HAVE”)

Alternatywne metody autoryzacji / autentykacji

Przypomnienia o spłacie

Profile w aplikacji

Analiza danych

Feedback od klientów

Funkcjonalności offline

Przechowywanie kart lojalnościowych

Przechowywanie paragonów

Płatność do kontaktów w telefonie

Podział rachunków

Nawigacja głosowa

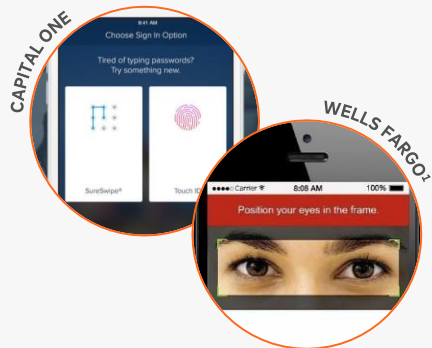
Widgety

Wearables

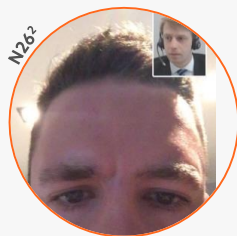
Wśród dostępnych rozwiązań międzynarodowych 4 grupy wyróżników wydają się szczególnie interesujące

Wybrane wyróżniki aplikacji bankowych na świecie

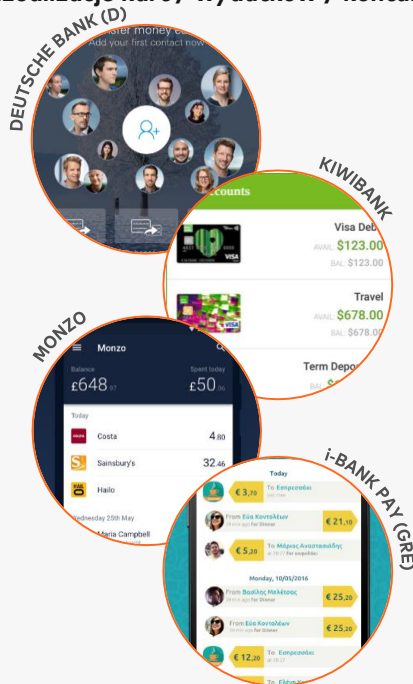
1 Alternatywne metody autentykacji



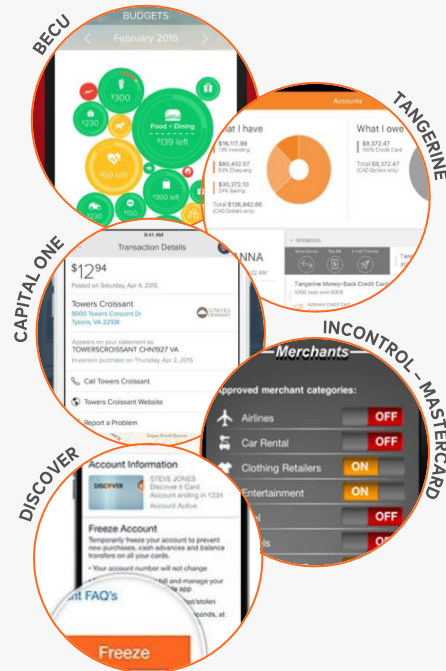
2 Alternatywne metody KYC



3 Wizualizacje kart / wydatków / kontaktów...³



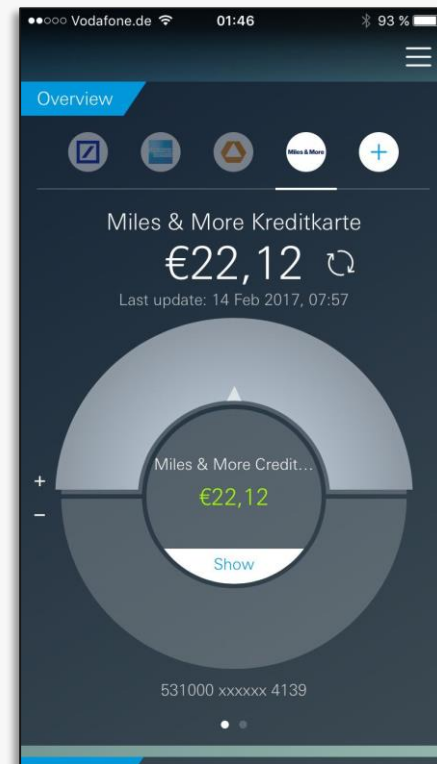
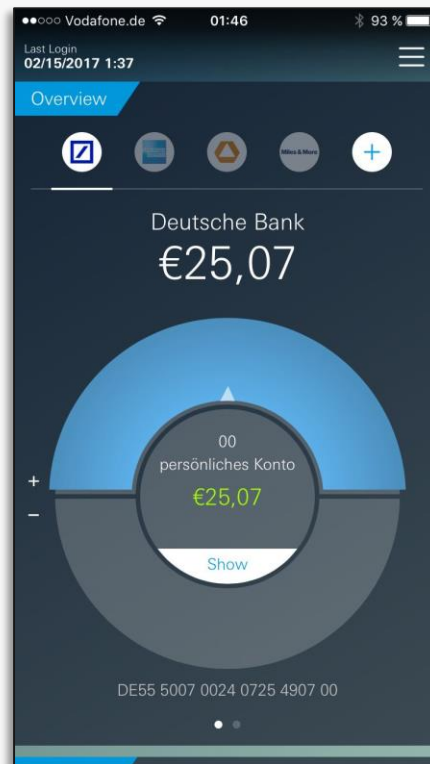
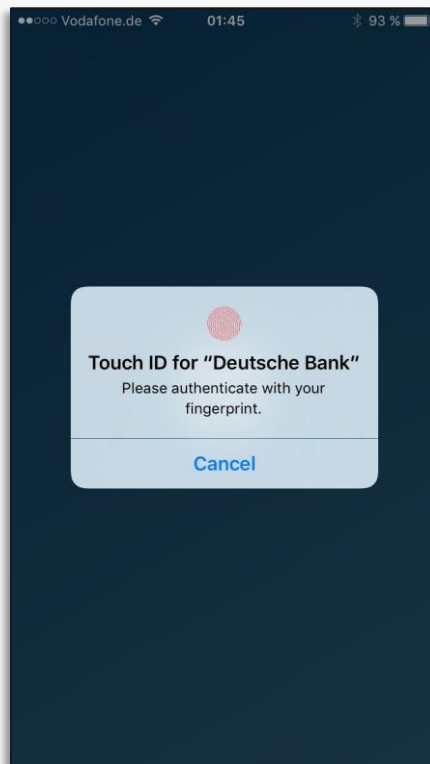
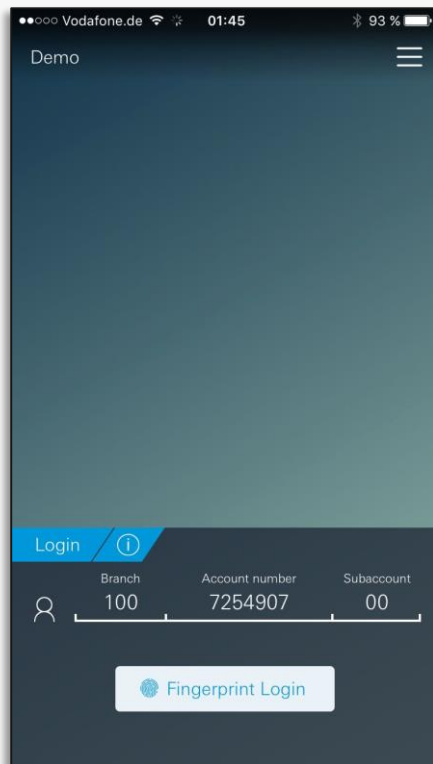
4 (Zaawansowane) Funkcjonalności PFM⁴



Źródło: Mastercard Advisors; 1. Skanowanie siatki, sekwencja (wzór); 2. Video weryfikacja; 3. Wizualizacja jako czynnik szczególnie istotny dla agregacji kont (PSD2); 4. Ergonomiczne i atrakcyjne wizualnie funkcjonalności PFM, np. „bqbelkowe” przedstawienie wydatków, tagowanie paragonów (do konkretnych transakcji), kontrola nad limitami kartowymi, możliwość krótkoterminowego „zamrożenia” karty

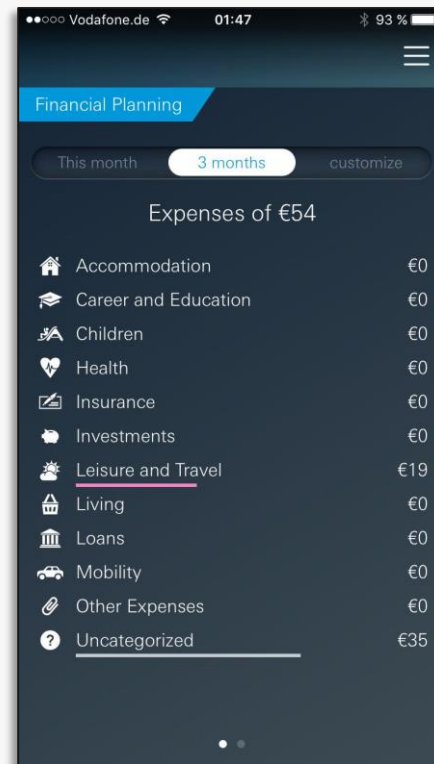
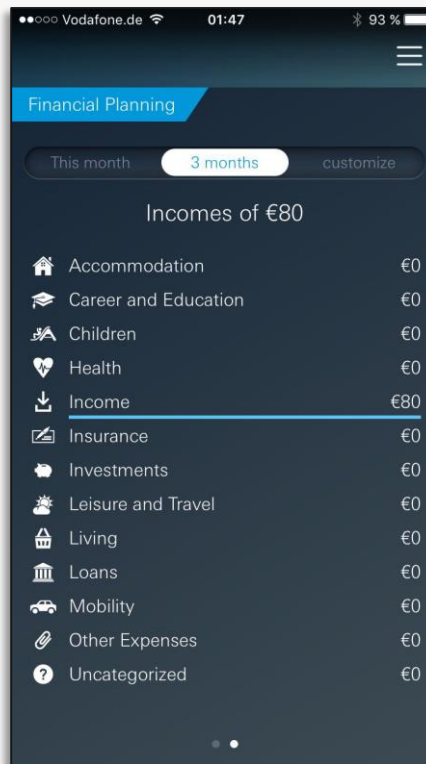
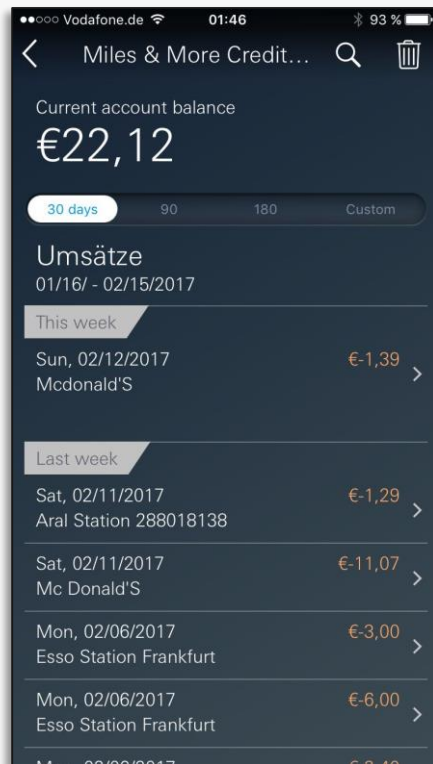
Aplikacja Deutsche Banku

Przykładowa agregacja kont (AISP)



Aplikacja Deutsche Banku

Przykładowy przelew oraz przegląd wydatków



Przykładowy UX użytkownika Banku N26

Proces rejestracji w mniej niż 8 minut!



Let's get you started

- Enter your personal details 3 mins
- Verify your email 5 secs
- Choose your account 1 min
- Secure your identity via video chat 3 mins
- Activate your account 1 min

System requirements: iOS 9 / Android 4.4 or higher.

Start registration

< | X

What's your first name?

Gerd

>

< | X

What's your last name, Gerd?

Frerichs

>

< | X

And in which country do you live?

Germany

>

Przykładowy UX użytkownika Banku N26

Proces rejestracji w mniej niż 8 minut!

< ————— X

Glad you're joining us from Germany

What's your email address?

We'll send you a confirmation email and you'll use it to log in later.

g.frerichs@me.com

>

< ————— X

When were you born, Gerd?

So that we'll never forget your birthday.

Day

Month

Year

20

07

1985

Continue

< ————— X

Awesome

Now let's set up your account info.

You'll use this info to login later.

Continue

< ————— X

Let's set up a secure password for your N26 account.

Make sure it's at least

✓ 7 characters

 long, including

✓ a number

,

✓ a lowercase letter

 and

✓ an uppercase letter

, but excluding your name and birthdate .

.....

>

Show

Przykładowy UX użytkownika Banku N26

Proces rejestracji w mniej niż 8 minut!

< ————— X

What's your phone number?

We'll use this number to securely confirm transactions in the future.

+491721880708

>

< ————— X

What's your mailing address?

We'll send your shiny new card to this address so please make sure it's up to date.

Arnsburger Str. 27, Frankfurt, Germany

>

< ————— X

Is your mailing address complete?

You can add additional info if necessary.

Gerd Frerichs

Arnsburger Straße 27
60385 Frankfurt am Main
Germany



Edit

Continue

< ————— X

Almost done!

Now for the serious legal stuff

Let's do this

Przykładowy UX użytkownika Banku N26

Proces rejestracji w mniej niż 8 minut!

< ×

Will you be using your account also for Business related purchases?

[Explore all benefits of N26 Business](#)

Select N26 Business

0.1% cashback with every card purchase

✓ This will be my personal account

Continue

< ×

What is your occupation?

✓ Employee

Student

Apprentice

Unemployed

Pensioner

Freelancer

Retired

Managing Partner

Executive

< ×

Nice, in which industry?

Construction

Energy, water and mining

Social services

Healthcare

Commerce

Hotel and Gastronomy

Non-profit organisation and private households

Manufacturing

Logistics

< ×

What's your gender?

This will help us to address you correctly in some languages.

✓ Male

Female

Continue

Przykładowy UX użytkownika Banku N26

Proces rejestracji w mniej niż 8 minut!

The image displays four sequential screens of a mobile application for user registration at Bank N26. Each screen features a back arrow, a progress bar, and a close 'X' button.

- Screen 1:** "And your city of birth?". The input field contains "Oldenburg". A teal arrow button is on the right.
- Screen 2:** "What's your nationality?". The input field contains "Germany". A teal arrow button is on the right.
- Screen 3:** "In which country are you tax liable?". Subtext: "This information is required by the tax authorities." The input field contains "Germany". A teal arrow button is on the right.
- Screen 4:** "Optional: What is your tax ID number?". Subtext: "This field is optional". A link: "Where can I find my tax ID number?". A "Skip" button is at the bottom.

A virtual keyboard is visible at the bottom of the first screen, with a "Go" button.

Przykładowy UX użytkownika Banku N26

Proces rejestracji w mniej niż 8 minut!

☒

I hereby open an N26 current account according to the following legal documents which I have read and to which I consent: [Pre-contractual Information, Terms & Conditions and Information on Deposit Protection](#).
I confirm that I act on my own behalf.

☒

I explicitly consent to data processing and data usage according to the [Terms & Conditions](#) and the [Privacy Policy](#). This includes my consent to a data exchange with SCHUFA according to [Section 8 of Terms & Condition](#).

☒

I agree to receive N26 Bank product updates by email. This consent is revocable at any time. (optional)

☒

In the context of using the services of the N26 App, I agree to be identifiable for other users as N26 customer. [Learn more](#). (optional)

Open my account



Check your inbox!

We've sent a confirmation to your inbox to verify your email and instructions for the next steps. Haven't received anything yet?

Resend email

Return to the app

Back

21:52 63%

Hey Gerd,

Thank you for joining N26!

We've attached legal documents regarding your account. Please confirm receipt of these documents and confirm your email address by clicking on the button below.

As a next step, please verify your identity to complete registration and open your bank account.

Confirm Email Address

Important notice for customers from Germany: As of 1 January 2015, credit institutions are legally obliged each year to request relevant information for the automatic church tax deduction from the central tax authority (Bundeszentralamt für Steuern). You can object to the reporting of your information by contacting the central tax authority directly. Find out more in our [Support Center](#).



Mail 21:52 63%

my.n26.com

E-MAIL VERIFICATION



Your email address has been confirmed. You will receive your MasterCard® after you have completed the identity verification.

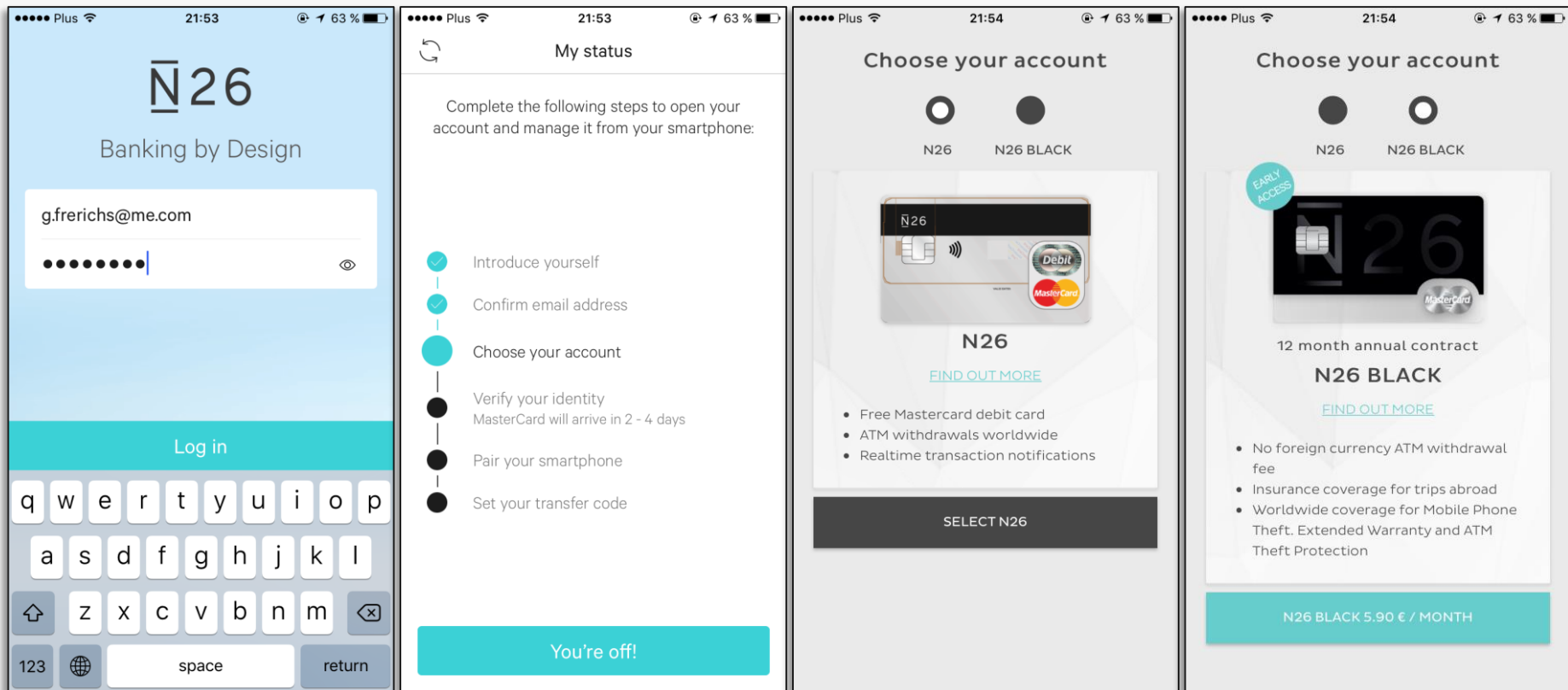
Please log in your N26 Mobile App or in online banking at [my.n26.com](#) to verify your identity!

You can download our mobile app from Apple App Store or Google Play Store



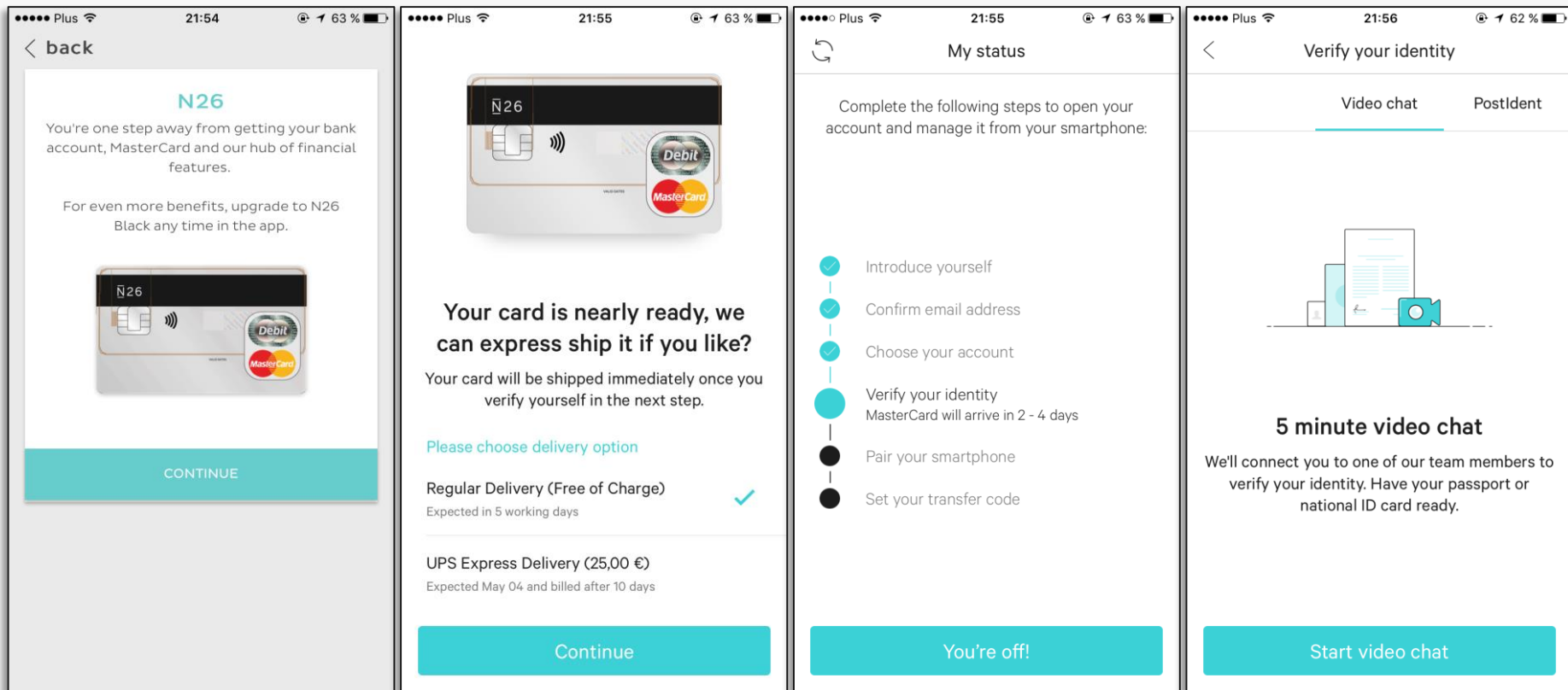
Przykładowy UX użytkownika Banku N26

Proces rejestracji w mniej niż 8 minut!



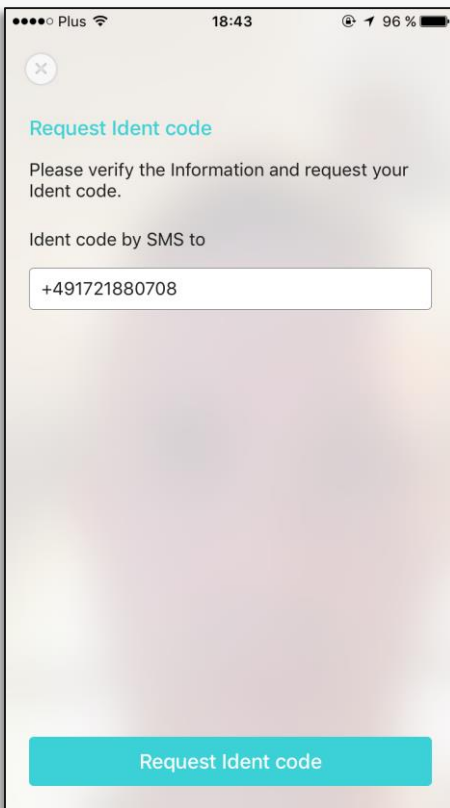
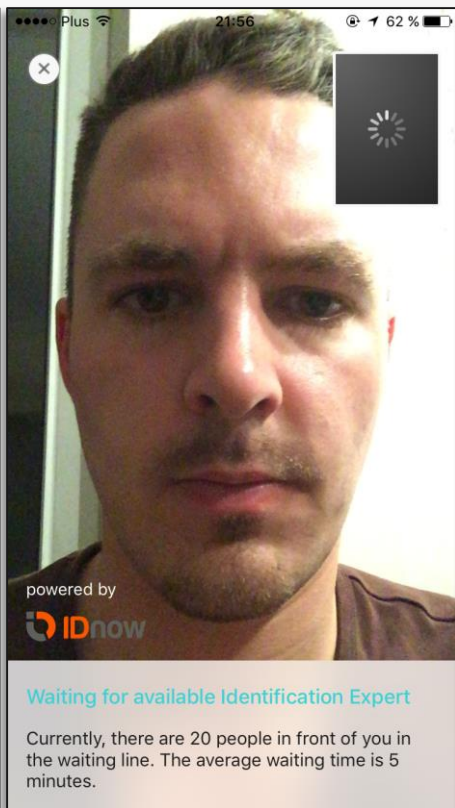
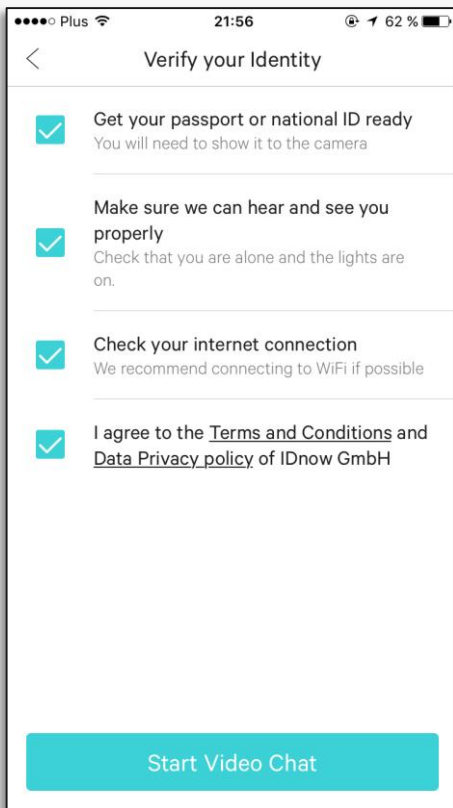
Przykładowy UX użytkownika Banku N26

Proces rejestracji w mniej niż 8 minut!



Przykładowy UX użytkownika Banku N26

Proces rejestracji w mniej niż 8 minut!



Przykładowy UX użytkownika Banku N26

Proces rejestracji w mniej niż 8 minut!

18:45

96 %

My status

Complete the following steps to open your account and manage it from your smartphone:

✓

Introduce yourself

✓

Confirm email address

✓

Choose your account

✓

Verify your identity
MasterCard will arrive in 2 - 4 days

●

Pair your smartphone

●

Set your transfer code

You're off!

18:45

95 %

PAIR SMARTPHONE

Pair this smartphone with your account now to authorize transfers securely

To pair your smartphone to your account you'll soon receive a text message

Is this your number?

+49 172 1880708

NO

YES

MESSAGES

now

NUMBER26
Text Message

You've received a text message. Please enter the code here:

1

2

3

4

5

6

7

8

9

0

X

18:46

95 %

My status

Complete the following steps to open your account and manage it from your smartphone:

✓

Introduce yourself

✓

Confirm email address

✓

Choose your account

✓

Verify your identity
MasterCard will arrive in 2 - 4 days

✓

Pair your smartphone

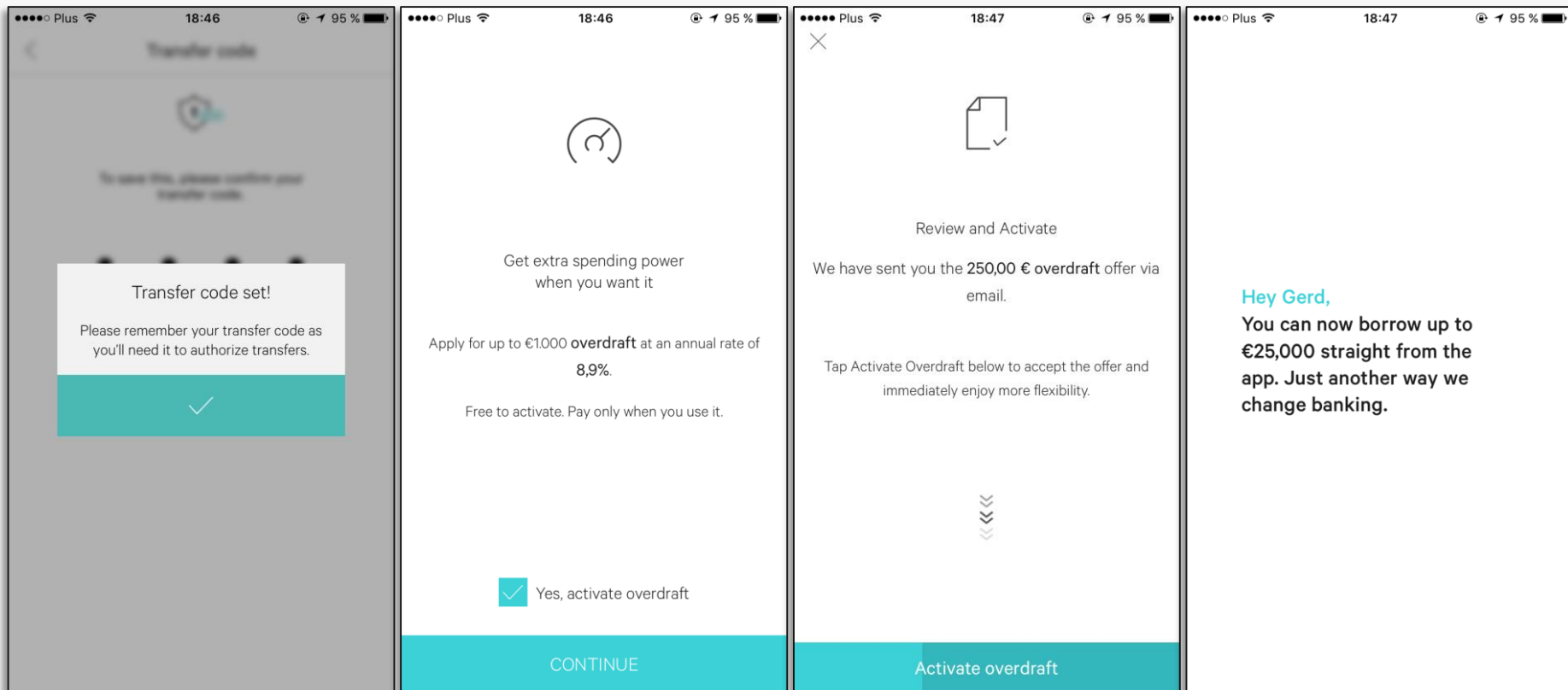
●

Set your transfer code

You're off!

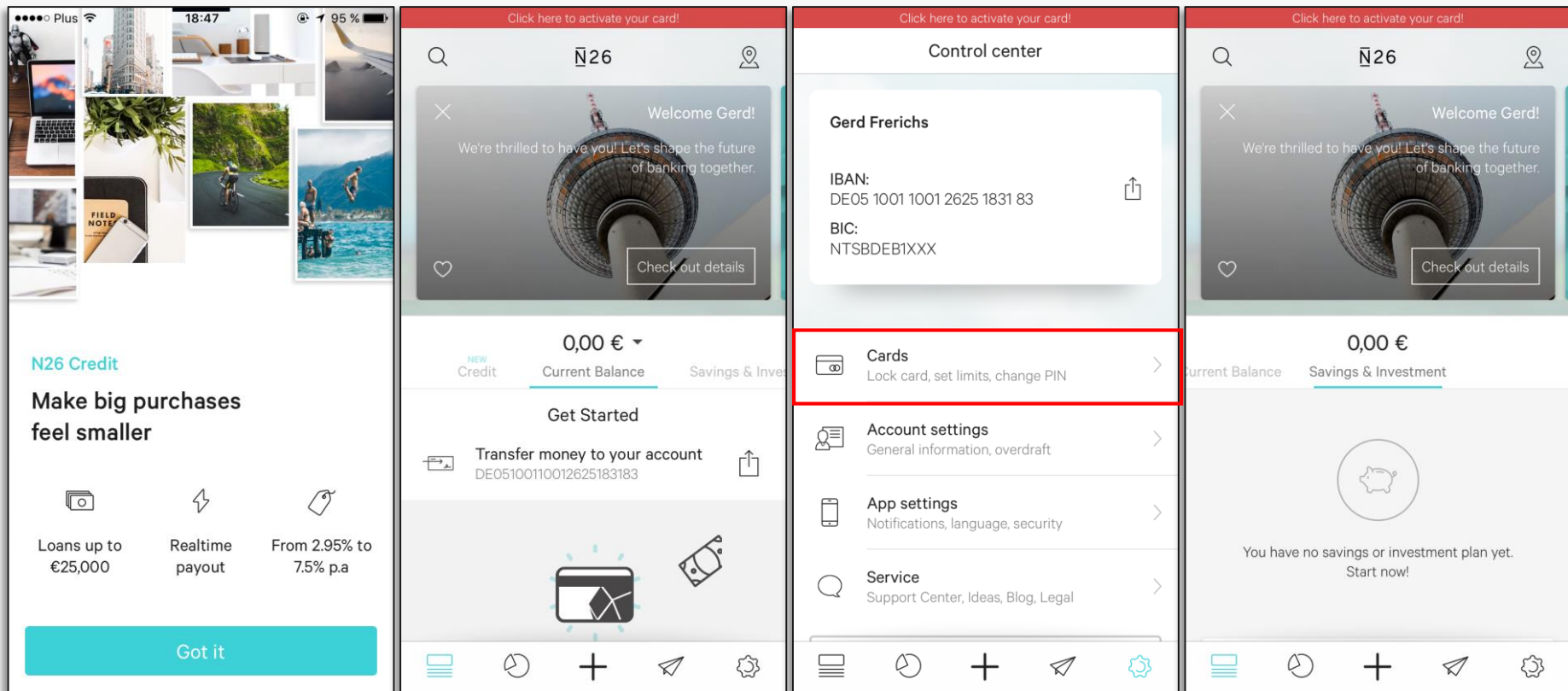
Przykładowy UX użytkownika Banku N26

Proces rejestracji w mniej niż 8 minut!



Przykładowy UX użytkownika Banku N26

Proces rejestracji w mniej niż 8 minut!



KONTAKT

<http://www.mastercardadvisors.com/solutions/>

Adam Spławski

Head of Business Development,
Mastercard Advisors, Poland

+48 797 487 540

adam.splawski@mastercard.com