

RAPORT | IV kwartał 2024

NetBank

bankowość internetowa i mobilna,
płatności bezgotówkowe

SPIS TREŚCI

RAPORT
W LICZBACH

str. 3

WSTĘP

str. 4

1

BANKOWOŚĆ
INTERNETOWA

str. 5

2

BANKOWOŚĆ
MOBILNA

str. 10

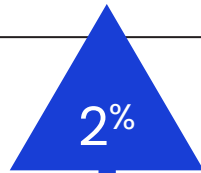
3

PŁATNOŚCI
BEZGOTÓWKOWE

str. 14

RAPORT W LICZBACH

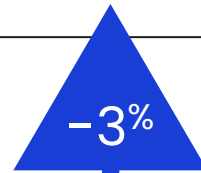
↑ wzrost r/r



LICZBA AKTYWNYCH
UŻYTKOWNIKÓW
APLIKACJI MOBILNYCH

23,8 mln

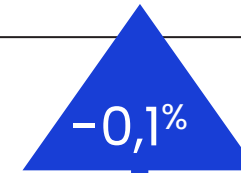
KLIENTÓW
INDYWIDUALNYCH



LICZBA AKTYWNYCH
KLIENTÓW BANKOWOŚCI
INTERNETOWEJ

22,4 mln

LOGUJE SIĘ DO BANKOWOŚCI
INTERNETOWEJ CO NAJMNIEJ
RAZ W MIESIĄCU



LICZBA AKTYWNYCH
KLIENTÓW MSP BANKOWOŚCI
INTERNETOWEJ

2,5 mln

KLIENTÓW
MSP

WSTĘP

Liczba aktywnych użytkowników bankowych aplikacji mobilnych na koniec IV kwartału 2024 r. wyniosła blisko 24 mln. Oznacza to wzrost o 2% w porównaniu do III kwartału oraz o 11% względem analogicznego okresu w 2023 r.

W tym samym kwartale spadła liczba klientów aktywnie korzystających z bankowości internetowej – do poziomu blisko 22,5 mln. W porównaniu do III kwartału oznacza to spadek o 3%.

Liczba klientów typu mobile only, czyli korzystających wyłącznie z aplikacji mobilnej, wzrosła do 18 mln, co stanowi wzrost o 6% względem poprzedniego kwartału. Grupa ta stanowi już 76% wszystkich aktywnych użytkowników bankowości mobilnej.

W sektorze MSP na koniec IV kwartału 2024 r. liczba aktywnych klientów wyniosła 2,5 mln, co oznacza symboliczny spadek o 0,1% w porównaniu do poprzedniego kwartału.

W IV kwartale 2024 r. liczba rachunków klientów indywidualnych z dostępem do bankowości elektronicznej wyniosła ponad **44,5 mln**, co oznacza **wzrost o 1%** względem poprzedniego kwartału.

Liczba aktywnych użytkowników bankowych aplikacji mobilnych wzrosła do **23,8 mln**, co oznacza **wzrost o 2%** w porównaniu do III kwartału 2024 r. Z kolei liczba klientów logujących się przynajmniej raz w miesiącu do bankowości internetowej spadła do **22,4 mln**, czyli **o 3% mniej** niż w kwartale poprzednim.

Klienci z sektora MSP posiadali na koniec IV kwartału ponad **3,6 mln** rachunków z dostępem do bankowości elektronicznej, co stanowi **wzrost o blisko 1%** w stosunku do III kwartału. Natomiast liczba aktywnych użytkowników bankowości elektronicznej wśród MSP nieznacznie zmniejszyła się i wyniosła **2,5 mln**.

W systemie rozliczeniowym Express Elixir kontynuowany był dynamiczny wzrost – w IV kwartale 2024 r. odnotowano ponad **145 mln** transakcji, co oznacza **wzrost o 8%** w stosunku do poprzedniego kwartału. Jeszcze wyraźniejszy wzrost dotyczył wartości obrotów w tym systemie, która osiągnęła blisko **84 mld zł**, czyli **o 9% więcej** niż w III kwartale.

W systemie Elixir odnotowano odbicie – liczba komunikatów **wzrosła o 5%**, osiągając poziom **575 mln**, natomiast wartość obrotów **wzrosła o 3%**.

W systemie Euro Elixir również utrzymał się pozytywny trend – liczba transakcji **wzrosła o 2%**, przekraczając **14 mln**, natomiast wartość operacji rozliczanych w euro utrzymała się na stabilnym poziomie, wynoszącym około **93 mld euro**.

1



BANKOWOŚĆ INTERNETOWA

BANKOWOŚĆ ELEKTRONICZNA

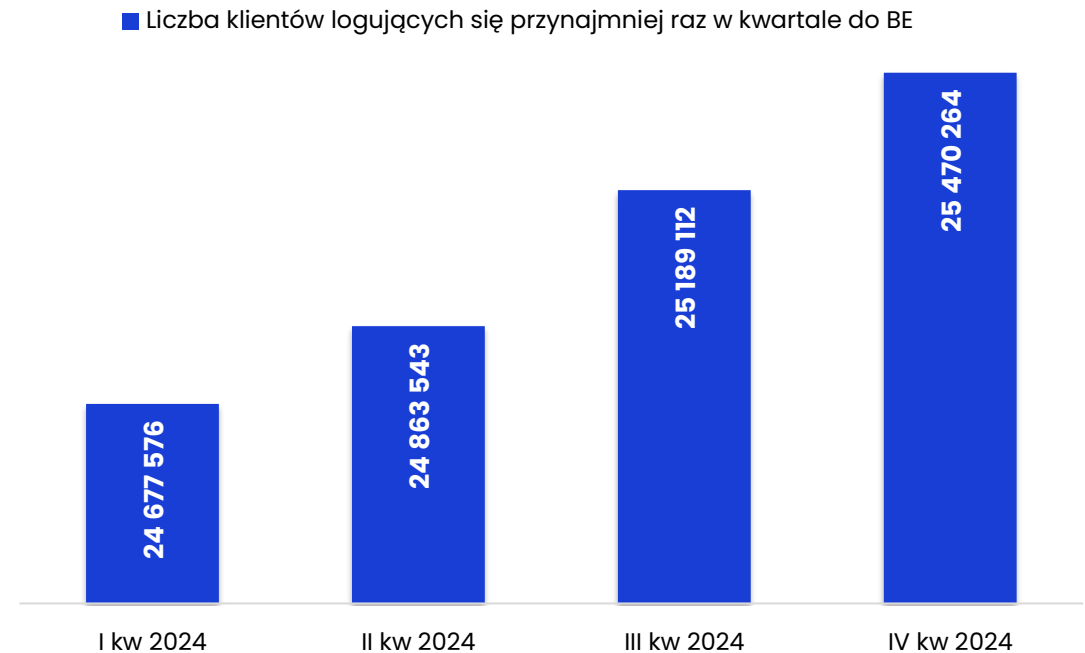
Klienci indywidualni

Liczba klientów logujących się co najmniej raz w kwartale do bankowości elektronicznej zarówno internetowej, jak i mobilnej systematycznie rośnie. W IV kwartale **2024 r.** liczba takich użytkowników wyniosła blisko **25,5 mln**, co oznacza **wzrost o 1%** w porównaniu do poprzedniego kwartału oraz o ponad **3%** względem początku roku.

Rosnące zainteresowanie zdalnym dostępem do usług bankowych, niezależnie od kanału logowania, potwierdza umacniający się trend digitalizacji w sektorze bankowym i zwiększającą się aktywność klientów w środowisku cyfrowym.



Liczba klientów logujących się co najmniej raz w kwartale do bankowości elektronicznej



Źródło: dane ZBP

* 10 przebadanych banków

BANKOWOŚĆ INTERNETOWA

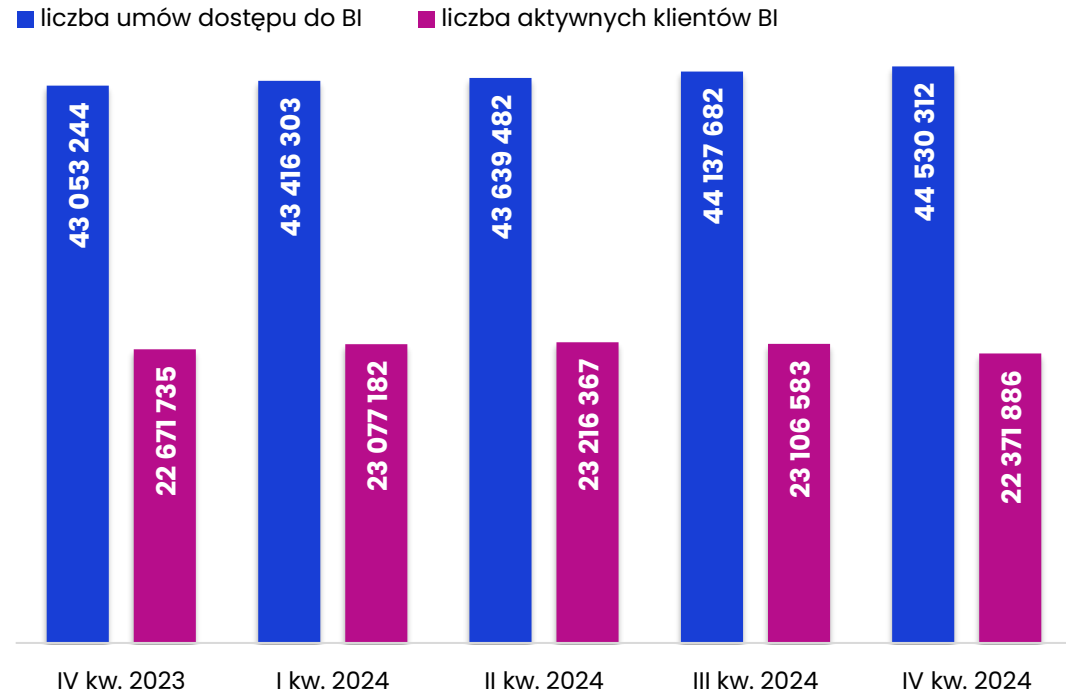
Klienci indywidualni

Suma liczby klientów w bankach, którzy aktywnie korzystają z bankowości internetowej i przynajmniej raz w miesiącu logują się do niej, zmniejszyła się do **22 mln**, co stanowi **spadek o 3%** w stosunku do III kwartału 2024 r.

W IV kwartale 2024 r. liczba rachunków klientów indywidualnych posiadających umowy umożliwiające dostęp do usług bankowości internetowej wyniosła ponad **44,5 mln**. Oznacza to **wzrost o blisko 1%** w porównaniu do kwartału poprzedzającego.



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



Źródło: dane ZBP

BANKOWOŚĆ INTERNETOWA

Rachunki klientów indywidualnych – podsumowanie danych

	2023	2024				Zmiana	Zmiana	Różnica	Różnica
	IV	I	II	III	IV	IV kw. 2024 / III kw. 2024	IV kw. 2024 / IV kw. 2023	IV kw. 2024 - III kw. 2024 -	IV kw. 2024 - IV kw. 2023
Liczba klientów indywidualnych z dostępem do BI	43 053 244	43 416 303	43 639 482	44 137 682	44 530 312	0,89%	3,43%	392 630	1 477 068
Liczba aktywnych klientów indywidualnych	22 671 735	23 077 182	23 216 367	23 106 583	22 371 886	-3,18%	-1,32%	-734 697	-299 849
Średnia wartość przelewu klienta indywidualnego	1 325,85 zł	1 301,48 zł	1 305,11 zł	1 262,19 zł	1 218,33 zł	-3,47%	-8,11%	-43,86	-108
Średnia wartość rozliczeń na jednego aktywnego klienta	7 782,84 zł	7 820,64 zł	7 686,98 zł	7 579,53 zł	8 915,60 zł	17,63%	14,55%	1 336	1 133
Średnia liczba przelewów na jednego aktywnego klienta	5,87	6,01	5,89	6,01	7,32	21,90%	24,70%	1,31	1,45

PONAD

22 mln

SUMA LICZBY AKTYWNYCH KLIENTÓW
INDYWIDUALNYCH POSIADAJĄCYCH DOSTĘP
DO BANKOWOŚCI ELEKTRONICZNEJ

Źródło: dane ZBP

BANKOWOŚĆ INTERNETOWA

Małe i średnie przedsiębiorstwa (MSP)

W IV kwartale 2024 r. liczba klientów z sektora małych i średnich przedsiębiorstw (MSP), którzy posiadają umowy umożliwiające dostęp do bankowości internetowej, wzrosła do około **3,7 mln**. Oznacza to **wzrost o blisko 1%** w porównaniu do III kwartału 2024 r.

Jednocześnie liczba aktywnych klientów MSP, nieznacznie spadła i na koniec IV kwartału wyniosła **2,5 mln**. To **minimalny spadek o 0,1%** względem poprzedniego kwartału.



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

■ liczba umów dostępu do BI wśród MSP ■ liczba aktywnych klientów MSP



Źródło: dane ZBP

BANKOWOŚĆ INTERNETOWA

Rachunki przedsiębiorców MSP – podsumowanie danych

	2023	2024				Zmiana	Zmiana	Różnica	Różnica
	IV	I	II	III	IV	IV kw. 2024 / III kw. 2024	IV kw. 2024 / IV kw. 2023	IV kw. 2024 - III kw. 2024 -	IV kw. 2024 - IV kw. 2023
Liczba klientów MSP z dostępem do BI	3 506 380	3 547 672	3 585 655	3 627 681	3 653 545	0,71%	4,20%	25 864	147 165
Liczba aktywnych klientów MSP	2 492 049	2 525 671	2 522 766	2 516 408	2 514 901	-0,06%	0,92%	-1 507	22 852
Średnia wartość przelewu klienta MSP	6 234,76 zł	6 814,90 zł	6 167,75 zł	6 216,81 zł	6 708,76 zł	7,91%	7,60%	492	474
Średnia wartość rozliczeń na jednego aktywnego MSP	89 715,89 zł	89 257,68 zł	87 425,68 zł	91 668,65 zł	109 175,24 zł	19,10%	21,69%	17 507	19 459
Średnia liczba przelewów na jednego aktywnego klienta MSP	14,42	14,32	14,17	14,75	16,27	10,36%	12,85%	1,53	1,85

3,7 mln

LICZBA KLIENTÓW MSP POSIADAJĄCYCH
DOSTĘP DO BANKOWOŚCI ELEKTRONICZNEJ

Źródło: dane ZBP

2



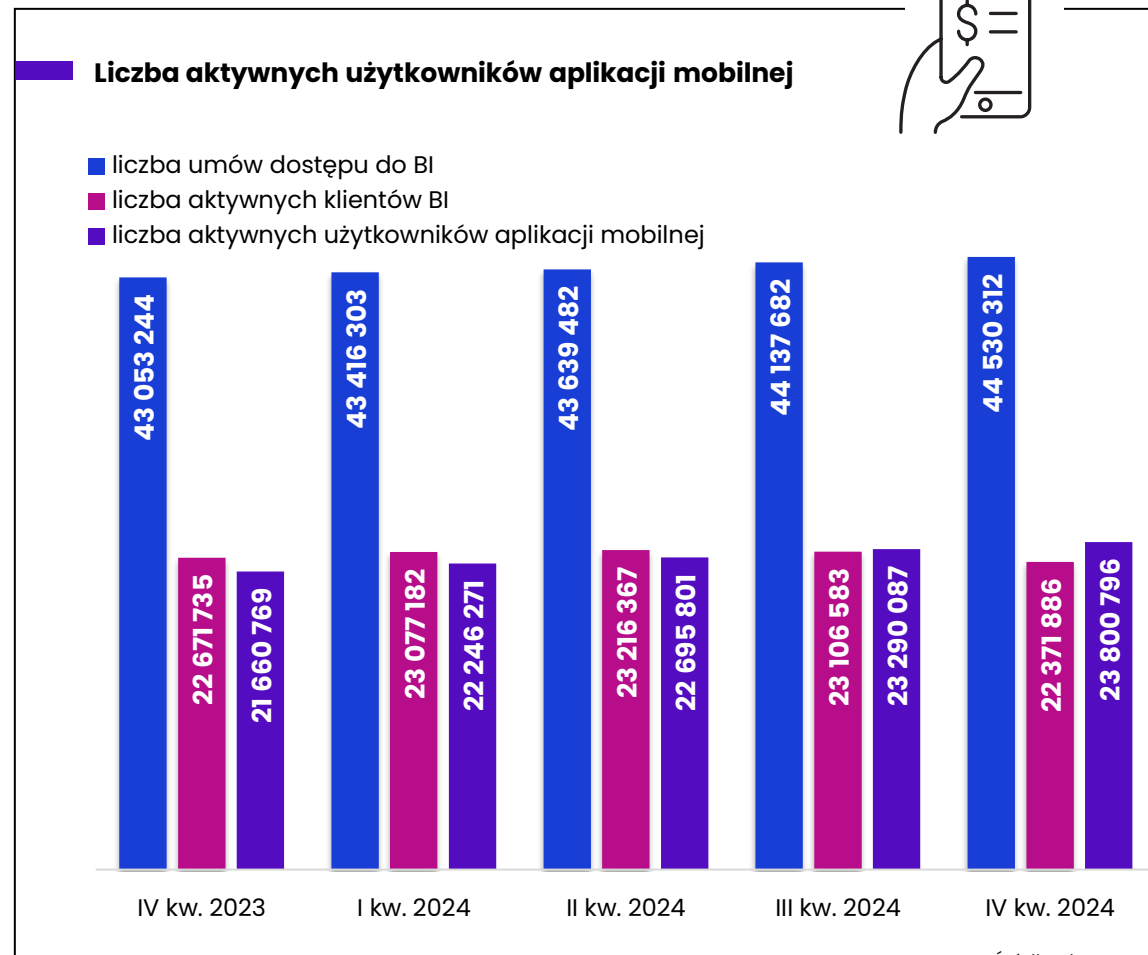
BANKOWOŚĆ MOBILNA

BANKOWOŚĆ MOBILNA

Aktywni użytkownicy bankowej aplikacji mobilnej

Dane o liczbie umów dostępu do bankowości internetowej oraz liczbie aktywnych użytkowników aplikacji mobilnej potwierdzają utrzymujący się wzrost liczby klientów korzystających zdalnie z usług bankowych. W IV kwartale 2024 r. liczba umów dostępu do bankowości internetowej przekroczyła **44,5 mln**, natomiast liczba aktywnych użytkowników aplikacji mobilnej wzrosła do około **24 mln**.

Spadek odnotowano natomiast w liczbie aktywnych klientów bankowości internetowej, która na koniec IV kwartału wyniosła blisko **22,5 mln**, co oznacza **spadek o około 3%** w porównaniu do poprzedniego kwartału.



BANKOWOŚĆ MOBILNA

Rachunki klientów indywidualnych oraz aktywność w kanałach elektronicznych – podsumowanie danych

	2023	2024				Zmiana	Zmiana	Różnica	Różnica
	IV	I	II	III	IV	IV kw. 2024 / III kw. 2024	IV kw. 2024 / IV kw. 2023	IV kw. 2024 - III kw. 2024 -	IV kw. 2024 - IV kw. 2023
liczba umów dostępu do BI	43 053 244	43 416 303	43 639 482	44 137 682	44 530 312	0,89%	3,43%	392 630	1 477 068
liczba aktywnych klientów BI	22 671 735	23 077 182	23 216 367	23 106 583	22 371 886	-3,18%	-1,32%	-734 697	-299 849
liczba aktywnych użytkowników aplikacji mobilnej	21 660 769	22 246 271	22 695 801	23 290 087	23 800 796	2,19%	9,88%	510 709	2 140 027

LICZBA AKTYWNYCH UŻYTKOWNIKÓW
APLIKACJI MOBILNYCH WZROSŁA
W IV KWARTALE 2024 R. I WYNOŚI BLISKO

PONAD

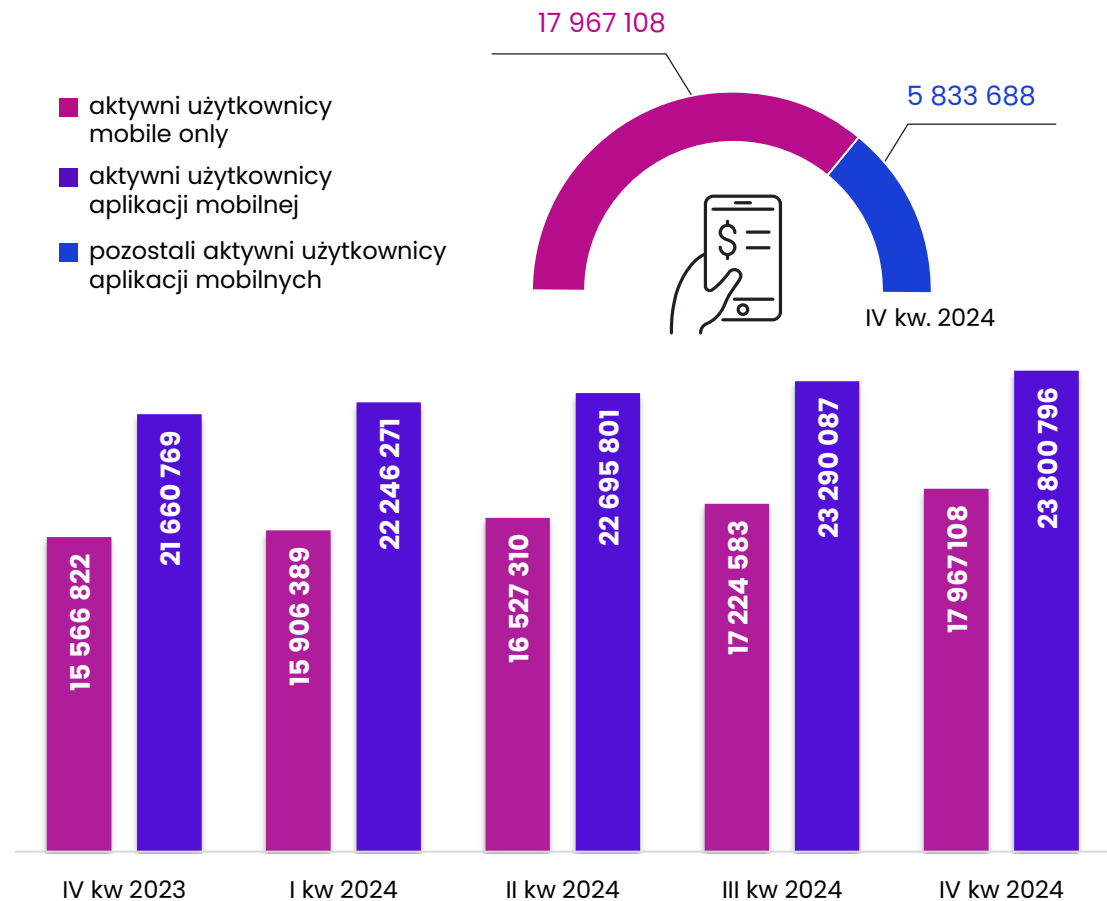
24 mln

BANKOWOŚĆ MOBILNA

Mobile only

W IV kwartale 2024 r. spośród blisko **24 mln** klientów indywidualnych aktywnie korzystających z bankowości mobilnej, aż **18 mln** stanowili użytkownicy typu mobile only, czyli osoby, które logują się do aplikacji mobilnej co najmniej raz w miesiącu, nie korzystając jednocześnie z bankowości internetowej. Tym samym udział tej grupy wśród wszystkich użytkowników aplikacji mobilnej wzrósł do **76%**.

W porównaniu do III kwartału 2024 r. liczba aktywnych użytkowników aplikacji mobilnej **wzrosła o 2%**, a liczba klientów korzystających wyłącznie z kanału mobilnego aż o **6%**.



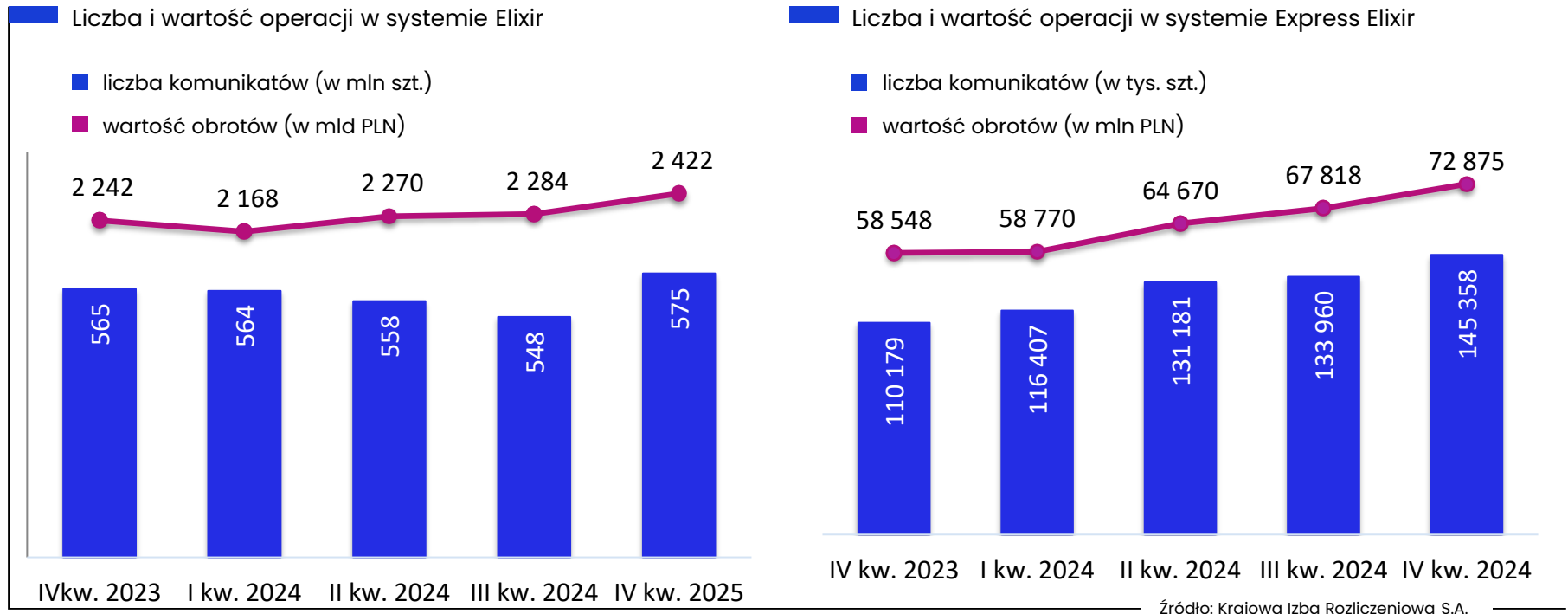
Źródło: dane ZBP

3



PŁATNOŚCI BEZGOTÓWKOWE

PŁATNOŚCI BEZGOTÓWKOWE W SYSTEMIE ELIXIR I EXPRESS ELIXIR



Dane za IV kwartał 2024 r. wskazują na wyraźne odbicie w systemie Elixir zarówno pod względem liczby komunikatów, jak i wartości obrotów. W porównaniu do III kwartału liczba komunikatów **wzrosła o 5%**, osiągając poziom **575 mln**, co zakończyło wcześniejszy trend spadkowy. Jednocześnie wartość obrotów w systemie Elixir **wzrosła o 3%**, co potwierdza stabilny wzrost wykorzystania tego systemu. Jeszcze dynamiczniejszy wzrost odnotowano w systemie Express Elixir. W IV kwartale liczba transakcji w tym systemie **zwiększyła się o 8%**, a wartość transakcji **wzrosła o 9%**, osiągając poziom. ponad **145 mld zł**.

PŁATNOŚCI BEZGOTÓWKOWE W SYSTEMIE ELIXIR I EXPRESS ELIXIR

Liczba i wartość operacji w systemie Elixir i Express Elixir

	2023	2024				Zmiana	Zmiana	Różnica	Różnica
	IV	I	II	III	IV	IV kw. 2024 / III kw. 2024	IV kw. 2024 / IV kw. 2023	IV kw. 2024 - III kw. 2024 -	IV kw. 2024 - IV kw. 2023
System Elixir									
Liczba transakcji	565	564	558	548	575	4,89%	1,69%	27	10
Wartość komunikatów (w mld zł)	2 242	2 168	2 270	2 284	2 422	6,04%	8,03%	138	180
Średnia dzienna liczba transakcji (w mln szt.)	9,12	8,82	9,15	8,43	9,27	9,97%	1,69%	0,84	0,15
Średnia dzienna wartość obrotów (w mln zł)	36 153	33 881	37 213	35 131	39 069	11,21%	8,06%	3 938	2 916
Średnia wartość transakcji (w zł)	3 964	3 843	4 069	4 166	4 213	1,13%	6,28%	47	249
System Express Elixir									
Liczba transakcji	110 179	116 407	131 181	133 960	145 358	8,51%	31,93%	11 398	35 179
Wartość komunikatów (w mld zł)	58,55	58,77	64,67	67,82	72,88	7,46%	24,47%	5,06	14

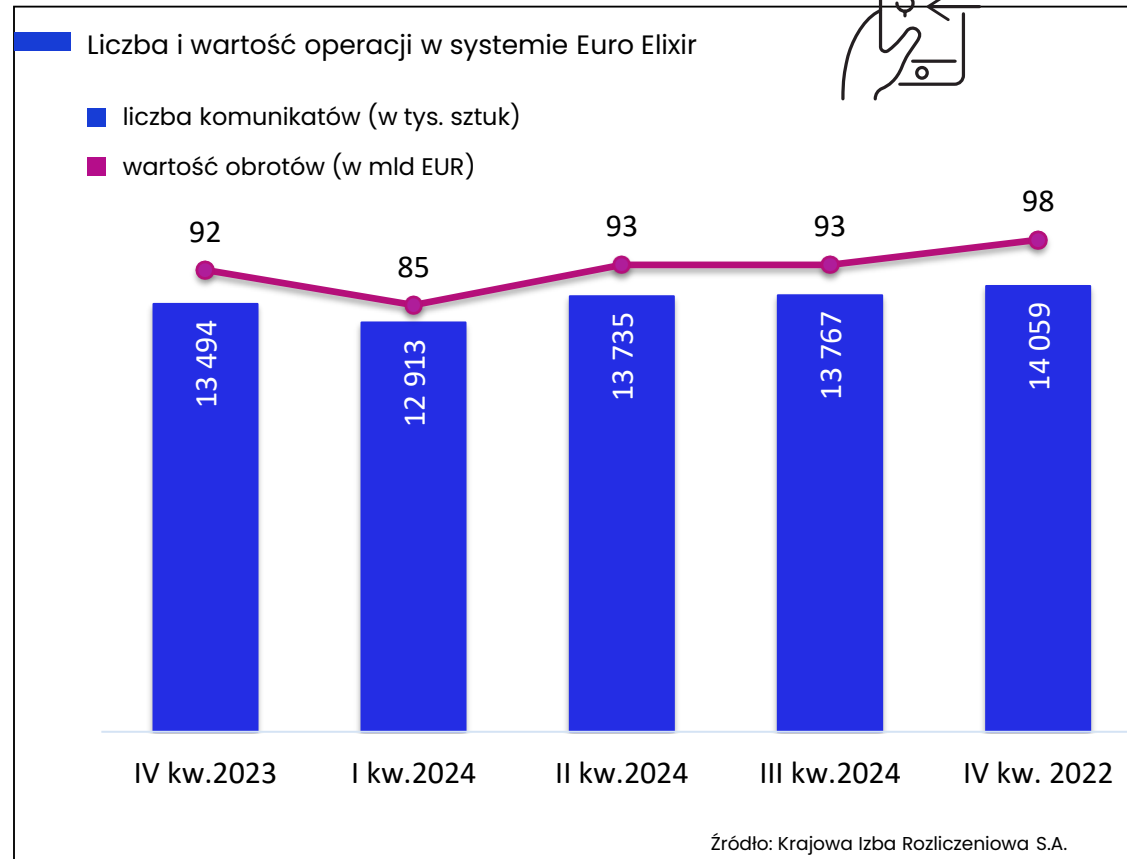
Źródło: Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A.

PŁATNOŚCI BEZGOTÓWKOWE W SYSTEMIE EURO ELIXIR

System Euro Elixir

W IV kwartale 2024 r. liczba transakcji w systemie Euro Elixir **wzrosła o 2%**, osiągając poziom ponad **14 mln**. Wzrost ten potwierdza stopniowe ożywienie w zakresie rozliczeń w euro.

Wartość operacji rozliczanych w systemie Euro Elixir, pozostała ona na stabilnym poziomie i wyniosła około **93 mld euro**, co oznacza brak istotnych zmian w porównaniu do poprzedniego kwartału.



PŁATNOŚCI BEZGOTÓWKOWE W SYSTEMIE EURO ELIXIR

Liczba i wartość operacji w systemie Euro Elixir									
	2023	2024				Zmiana IV kw. 2024 / III kw. 2024	Zmiana IV kw. 2024 / IV kw. 2023	Różnica IV kw. 2024 - III kw. 2024	Różnica IV kw. 2024 - IV kw. 2023
	IV	I	II	III	IV				
Liczba komunikatów	13 494 108	12 912 552	13 734 912	13 767 438	14 059 340	2,12%	4,19%	291 902	565 232
Wartość komunikatów (w mld EUR)	92,13	84,62	92,83	93,50	97,90	4,71%	6,26%	4	6
Średnia dzienna liczba komunikatów	214 192	204 961	218 014	208 597	219 677	5,31%	2,56%	11 080	5 485
Średnia dzienna wartość obrotów	1 462 440	1 343	1 473	1 417	1 529	7,93%	-99,90%	112	-1 460 911
Średnia wartość transakcji w systemie Euro Elixir	6 828	6 553	6 759	6 791	6 963	2,53%	1,98%	172	135

Źródło: Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A.



ZWIĄZEK
BANKÓW
POLSKICH

Związek Banków Polskich

ul. Kruczkowskiego 8
00-380 Warszawa
www.zbp.pl

dr Przemysław Barbrich

Dyrektor Zespołu
Public Relations i Komunikacji
przemyslaw.barbrich@zbp.pl

Bartłomiej Nocoń

Dyrektor Zespołu Systemów Płatniczych
i Bankowości Elektronicznej
bartlomiej.nocon@zbp.pl