

# ROZWÓJ FUNKCJONALNOŚCI APLIKACJI MOBILNYCH W SYTUACJACH KRYZYSOWYCH NA PRZYKŁADZIE BANKÓW KOMERCYJNYCH

Prof. dr hab. inż. Alina Matuszak-Flejszman – Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu  
Dr Sebastian Łukaszewski – Akademia Nauk Stosowanych w Koninie

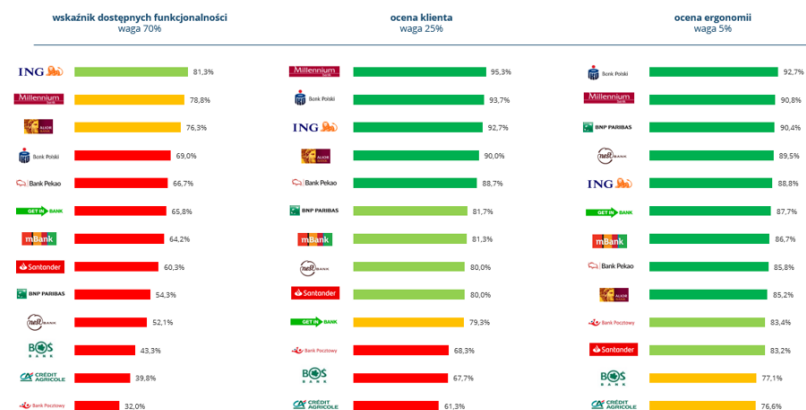
Sytuacja kryzysowa w postaci pandemii COVID-19 ograniczyła bezpośredni kontakt klienta z bankiem, co utrudniało utrzymanie serwisu klientów banków na dotychczasowym poziomie oraz realizację bieżących celów biznesowych. Banki od dawna posiadały aplikacje mobilne, jednak w ostatnich kilku latach obserwujemy dynamiczny ich rozwój, a jednym z czynników przyspieszających była pandemia. Od dwóch lat obserwujemy ciągle rozwijanie nowych funkcjonalności w aplikacjach. Część z nich to innowacje, natomiast spory odsetek zmian w aplikacjach polega na przenoszeniu funkcjonalności z bankowości internetowej do aplikacji mobilnej.

W publikacji dokonano analizy na podstawie badania zrealizowanego w 13 bankach komercyjnych wykonując łącznie przez 30 klientów 390 pełnych testów aplikacji mobilnych oraz wykorzystano badanie zrealizowane 2 lata wcześniej, zawierające łącznie 650 testów aplikacji mobilnych.

Pandemia stała się katalizatorem zmian, przyspieszających procesy wykorzystywania nowych technologii, utrwalania określonych zachowań i zwiększania świadomości klientów – użytkowników aplikacji.

Najlepszymi aplikacjami mobilnymi zgodnie z zaprezentowanymi metodami oceny są aplikacje: ING Banku Śląskiego, Banku Millennium oraz Alior Banku. W porównywanym okresie również aplikacje tych banków należały do najlepszych na rynku w ocenie rankingów Instytucji Roku. To banki, które systematycznie podążają za wymogami rynku i wprowadzają usprawnienia oczekiwane przez klientów.

Rysunek 5. Wyniki oceny wyboru najlepszej aplikacji mobilnej



Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania przeprowadzonego w listopadzie i grudniu 2021 roku w ramach projektu Instytucja Roku (realizowanemu przez mojebankowanie.pl).