SYMETRIA

UX alliance

Benchmark aplikacji mobilnych 2026

Inspiracje i dobre praktyki

Lipiec 2026

Spis treści pełnego raportu

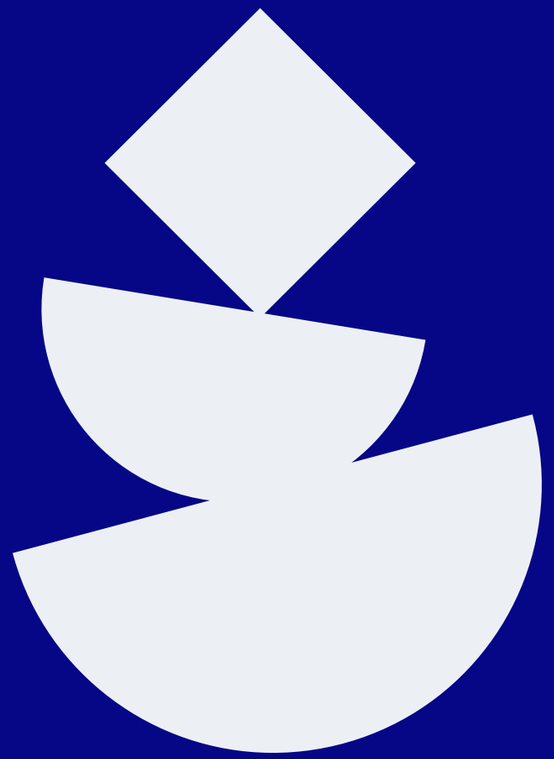
SYMETRIA

1. Informacje o badaniu
2. UX aplikacji mobilnych: trendy i wnioski z audytu
3. Aplikacje bankowe
    - 3.1. Chiny - Merchants Bank
    - 3.2. Indonezja - BCA
    - 3.3. Indonezja - Jago Syariah
    - 3.4. Włochy - isybank
    - 3.5. Polska - mBank
    - 3.6. Polska - NestBank
    - 3.7. Wielka Brytania - Revolut

SYMETRIA

1.

Informacje o badaniu



Wybrane treści z pełnego raportu

O badaniu

Co zrobiliśmy?	• Ekspercka analiza UX aplikacji mobilnych przeprowadzona pod koniec 2025 roku. • Wyłoniliśmy kilkadziesiąt aplikacji bankowych z kilkunastu krajów, skupiając się na największych innowatorach. Z tej bazy wyłoniliśmy 7, które prezentujemy w tym raporcie.
Dlaczego te aplikacje?	Szukaliśmy trzech typów inspiracji: liderzy cyfryzacji z rynków, gdzie bankowość mobilna jest bardziej zaawansowana niż w Europie (Chiny, Indonezja), europejscy challengerzy budowani mobile-first (isybank, Revolut) oraz polski punkt odniesienia (mBank, Nest Bank).
Co obejmuje analiza?	Kluczowe elementy scieżki użytkownika: • Pulpit przed zalogowaniem, • Otwarcie konta, • Logowanie, • Pulpit po zalogowaniu, A także nieco informacji o Płatnościach i Pomocy.

Wybrane treści z pełnego raportu

SYMETRIA

2.

UX aplikacji mobilnych: trendy i wnioski z audytu

Wybrane treści z pełnego raportu

Od logowania do super-appki

Czego uczą aplikacje banków z różnych zakątków świata

Aplikacja mobilna jest dziś najważniejszym, a często jedynym miejscem kontaktu klienta z bankiem.

Przeanalizowaliśmy ścieżki użytkownika w siedmiu aplikacjach z różnych zakątków świata:

- China Merchants Bank (Chiny)
- BCA i Jago Syariah (Indonezja)
- isybank (Włochy)
- mBank i Nest Bank (Polska)
- Revolut (Wielka Brytania).

Prześledziliśmy cztery etapy:

1. Pulpit przed logowaniem
2. Otwarcie konta
3. Logowanie
4. Pulpit po zalogowaniu

Mimo różnic kulturowych i regulacyjnych wyłania się spójny obraz dzisiejszej bankowości mobilnej.

Na kolejnych slajdach prezentujemy nasze główne obserwacje.

Wybrane treści z pełnego raportu

Ekran startowy niczym witryna sklepu

Z naszych obserwacji wynika, że banki przenoszą coraz więcej wartości *przed* moment zalogowania. Pulpit przed logowaniem prezentuje dużo więcej niż tylko pole na wpisanie hasła. Ekran przed logowaniem oferuje dwie wyraźne ścieżki („otwórz konto" i „zaloguj się"), a obok nich kursy walut, mapę bankomatów, ofertę produktów, kontakt. Coraz częściej pojawiają się także akcje awaryjne np. blokada karty bez logowania.

Skrajnym przykładem jest China Merchants Bank, który już na wejściu pokazuje inwestycje, treści eksperckie, zakupy i usługi lifestyle'owe. Aplikacja bankowa staje się platformą stylu życia, a nie tylko narzędziem do transakcji finansowych. Z kolei Revolut wita użytkownika karuzelą produktów w formacie przypominającym Instagram Stories.

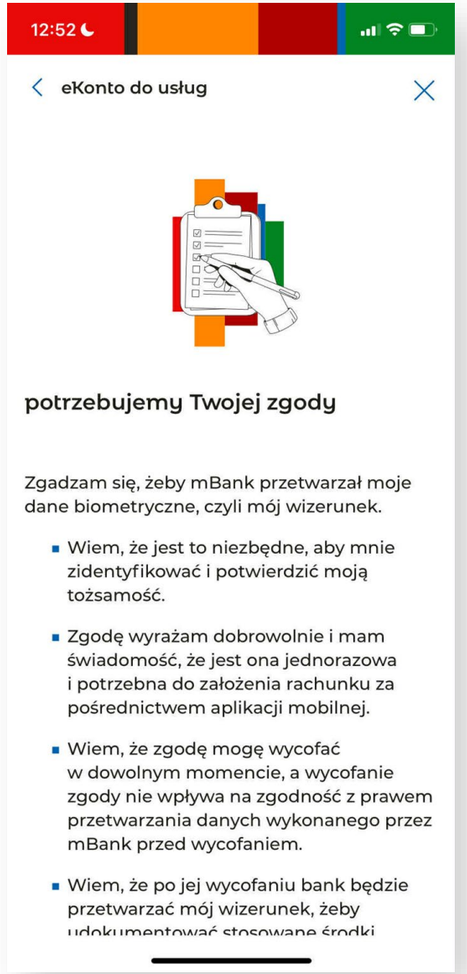
Oba te banki starają się zbudować zaufanie i dostarczyć użyteczność, zanim jeszcze klient się zaloguje.

Wybrane treści z pełnego raportu

Tożsamość cyfrowa upraszcza otwarcie konta

Procedura obejmuje sprawdzenie danych osobowych - skan dokumentu, weryfikację biometryczną i dane wymagane przez przepisy AML. Jednak różne banki różnie podchodzą do tego procesu.

Polskie banki wykorzystują państwową tożsamość cyfrową: mBank i Nest Bank pozwalają zaimportować i zweryfikowane dane z e-dowodu lub aplikacji mObywatel, co skraca formularz i eliminuje ręczne przepisywanie. Z kolei BCA wymaga 5-cio minutowej rozmowy wideo z konsultantem.



Wybrane treści z pełnego raportu

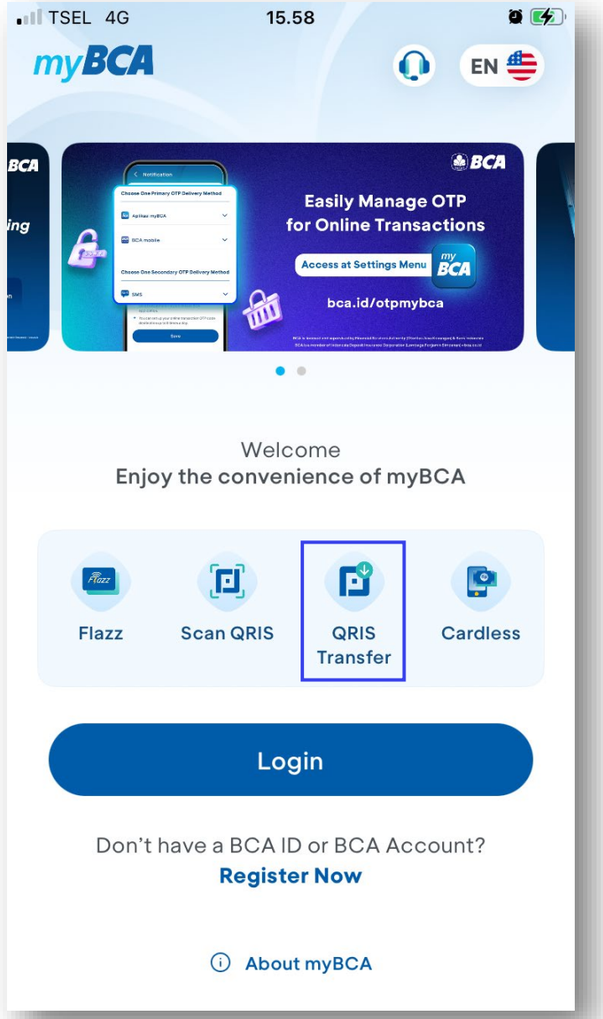
Logowanie – biometria w standardzie, lokalne płatności jako wyróżnik

Na etapie logowania domyślnym rozwiązaniem jest biometria (z PINem jako alternatywą).

Revolut celowo redukuje ten ekran do minimum - odcisk palca / skan twarzy albo sześciocyfrowy kod. Polskie banki idą w drugą stronę i już z ekranu logowania udostępniają BLIKA oraz szybkie akcje np. natychmiastową blokadę karty.

W Indonezji eksponowany jest QRIS (krajowy standard płatności kodem QR), na rynkach międzynarodowych aplikacje domyślnie oferują dwujęzyczność.

Przykłady zaprezentowane w raporcie wskazują, jak bardzo lokalne preferencje i regulacje kształtują UX aplikacji bankowych.



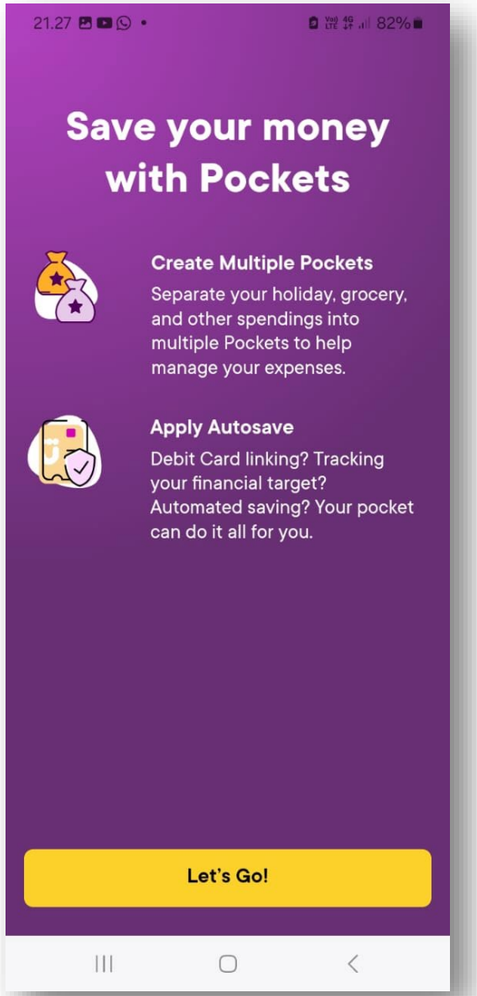
Wybrane treści z pełnego raportu

Pulpit po zalogowaniu – centrum finansów osobistych z AI

Po zalogowaniu aplikacje zbiegają się do wspólnego wzorca. Na górze zawsze zaprezentowane jest saldo oraz szybkie akcje. Dolna nawigacja często zbudowana jest według schematu: start – płatności – produkty – więcej. Powszechna staje się personalizacja: konfigurowalne widżety, edytowalne menu, subkonta i „skarbonki" (pockets) na cele oszczędnościowe.

Dość wyraźnie widoczna jest kategoria finansów osobistych i sztucznej inteligencji. Banki oferują analizę wydatków i budżetowanie.
Np. Nest Bank oferuje asystenta N!Assistant, kolejne banki wdrażają czaty i podpowiedzi oparte na AI.

Pulpit zaczyna zachowywać się jak doradca, a nie tylko prezentować dane finansowe.



Wybrane treści z pełnego raportu

Więcej nie zawsze znaczy lepiej

Programy lojalnościowe i cross-selling np. RevPoints czy isyRewards potrafią podnosić zaangażowanie, ale i przytłoczyć. Im więcej banerów i ofert na ekranie głównym, tym trudniej znaleźć to, po co klient naprawdę przyszedł: saldo i możliwość wykonania przelewu.

Największym wyzwaniem projektowym najbliższych lat nie będzie dodanie kolejnych funkcji, lecz utrzymanie przejrzystości mimo ich rosnącej liczby.

Wybrane treści z pełnego raportu

Bankowość mobilna 2026+

Bankowość mobilna zmierza w stronę platform bogatszych przed logowaniem, szybszych w onboardingu dzięki tożsamości cyfrowej, domyślnie biometrycznych i coraz bardziej doradczych po zalogowaniu.

Wygrają nie te banki, które dodadzą najwięcej, lecz te, które najlepiej pogodzą rozbudowany ekosystem z prostotą codziennego użycia.

Wybrane treści z pełnego raportu

UX score – wskaźnik jakości doświadczenia użytkownika oparty na ocenie pięciu obszarów:

Obszar	Znaczenie
Learnability (Łatwość nauki)	Jak szybko nowy użytkownik jest w stanie nauczyć się korzystać z aplikacji
Operability (Sprawność obsługi)	Jak płynnie, bezwysiłkowo i bezbłędnie użytkownik wykonuje codzienne zadania w aplikacji?
Look & feel (Wygląd i odczucia)	Ocena atrakcyjności wizualnej, nowoczesności i ogólnych wrażeń z korzystania
Product Fit (Dopasowanie produktu do potrzeb)	Na ile funkcjonalności aplikacji odpowiadają rzeczywistym potrzebom użytkowników
Stimulation (Stymulacja / Poziom zaangażowania)	Na ile aplikacja zachęca do korzystania, budzi zainteresowanie i daje poczucie satysfakcji

Wybrane treści z pełnego raportu

Zestawienie UX score dla każdej z aplikacji

UX score	China Merchants Bank	BCA	Jago Syariah	isybank	mBank	Nest Bank	Revolut
Pulpit przed zalogowaniem	Blisko lidera	Blisko lidera	Lider	Lider	W czołówce	W czołówce	W czołówce
Otwarcie konta	Blisko lidera	Lider	Lider	Lider	Blisko lidera	W czołówce	W czołówce
Logowanie	Lider	Lider	Lider	Lider	Lider	Blisko lidera	Blisko lidera
Pulpit po zalogowaniu	Blisko lidera	Lider	Lider	Lider	Lider	Blisko lidera	Blisko lidera
Total (średni UX score)	2 **Blisko lidera**	1 **Lider**	1 **Lider**	1 **Lider**	2 **Blisko lidera**	3 **W czołówce**	3 **W czołówce**

Wybrane treści z pełnego raportu

SYMETRIA

3.

Aplikacje bankowe

Wybrane treści z pełnego raportu

SYMETRIA

3.4.

isybank

Włochy

Wybrane treści z pełnego raportu

isybank - wstęp

- isybank to w pełni cyfrowy bank uruchomiony w 2023 r. przez Intesa Sanpaolo, największą włoską grupę bankową. Pełni rolę „cyfrowego ramienia" grupy, podobnie jak blu wobec Bank Central Asia w Indonezji.
- Bank nie ma własnych oddziałów - jest **dostępny wyłącznie przez aplikację**, a w razie potrzeby klienci mogą korzystać z fizycznych placówek grupy Intesa Sanpaolo.
- Działa na nowoczesnej, chmurowej platformie isytech, zbudowanej we współpracy z Google, TIM i Thought Machine, bez obciążeń typowych dla banków tradycyjnych.
- Oferta oparta jest na trzech planach abonamentowych (isyLight - darmowy z ograniczonymi funkcjami, isySmart i isyPrime - najbogatszy, szczególnie atrakcyjny dla osób poniżej 35. roku życia), co pozycjonuje bank głównie w segmencie młodych, mobilnych klientów.
- Ciekawy kontekst: Masowa migracja z banku-matki jest częścią strategii wzrostu isybank. Dlatego też Intesa Sanpaolo przenosiła do isybank ok. 2,5 mln swoich „głównie cyfrowych" klientów. To działanie wywołało interwencję włoskiego urzędu antymonopolowego.

isybank - aplikacja

Obszar	Podsumowanie
Model aplikacji	W pełni cyfrowy bank działający w modelu subskrypcyjnym, skoncentrowany na samodzielnej obsłudze klientów mobilnych oraz prostym dostępie do usług finansowych.
Pierwsze wrażenia	Nowoczesny i przejrzysty interfejs z szybkim dostępem do otwarcia konta, logowania oraz wsparcia. Aplikacja sprawia wrażenie lekkiej i uporządkowanej.
Mocne strony	Bardzo prosty onboarding, szeroki wybór metod identyfikacji, wysoka automatyzacja procesów oraz rozbudowane możliwości zarządzania kartami i kontem.
Funkcjonalności	Przelewy, płatności, Bancomat Pay, doładowania, oszczędzanie celowe, analiza wydatków, zarządzanie kartami, inwestycjami i ubezpieczeniami, program lojalnościowy isyReward oraz rozbudowane funkcje samoobsługowe.
Otwarcie konta	W pełni cyfrowy proces realizowany w kilku krokach z wykorzystaniem NFC, e-dowodu, SPID, paszportu lub prawa jazdy. Możliwość przerwania i wznowienia procesu w dowolnym momencie.
Logowanie	Logowanie przy użyciu PIN-u, hasła oraz biometrii (Face ID i odcisk palca), zgodne z nowoczesnymi standardami bezpieczeństwa.
Pulpit po zalogowaniu	Personalizowany ekran główny prezentujący saldo, historię transakcji, oszczędności, karty oraz szybki dostęp do najczęściej używanych funkcji.
Przelewy i płatności	Szeroki zakres operacji obejmujący przelewy, Bancomat Pay, doładowania, płatności rachunków, wypłaty i wpłaty oraz planowanie płatności cyklicznych.
Uzyskanie pomocy	Pomoc dostępna przed i po zalogowaniu poprzez czat, kontakt telefoniczny, cyfrowy oddział oraz możliwość umówienia spotkania i współdzielenia ekranu z doradcą.

Wybrane treści z pełnego raportu

SYMETRIA

Pulpit przed logowaniem

isybank

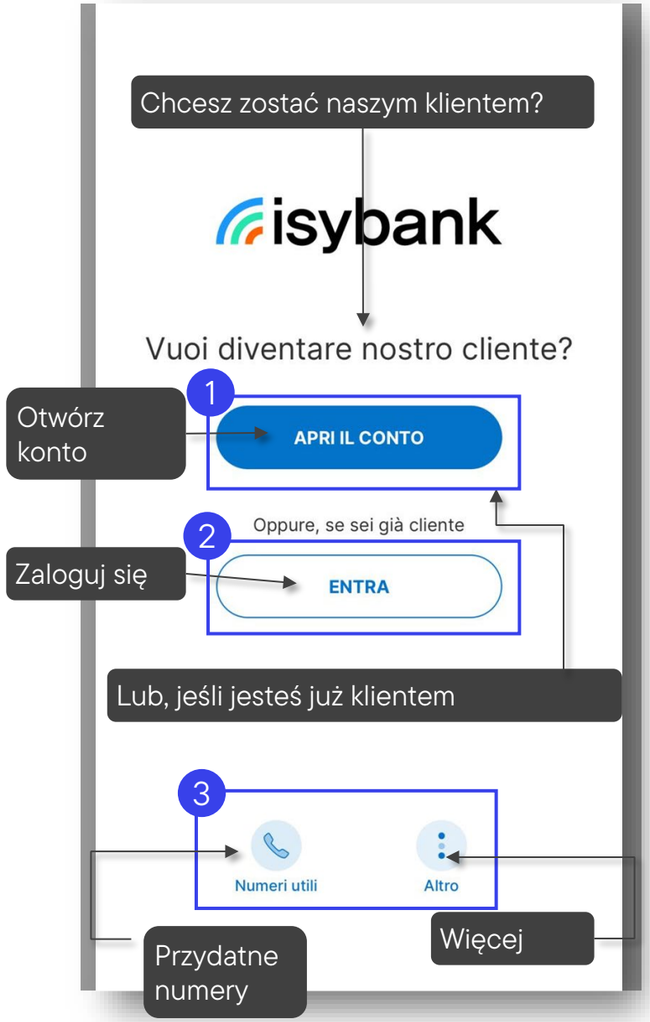
UX SCORE:

LIDER

Wybrane treści z pełnego raportu

isybank – Pulpit przed logowaniem

Krok 1. Uruchomienie aplikacji: ekran startowy



1 **„Otwórz konto”**
Kliknięcie otwiera krótki samouczek pokazujący, jak łatwo otworzyć konto: od wyboru planu,
przez przelew środków, po funkcje wymiany walut i wsparcia.

2 **„Zaloguj się”**
Kliknięcie uruchamia procedurę logowania (zob. odpowiednią sekcję).

3 **„Przydatne numery” i „Więcej”**
Kliknięcie ikony „Przydatne numery” otwiera stronę z numerami telefonów (z Włoch i z zagranicy) do wsparcia w oddziale cyfrowym oraz dniami i godzinami pracy. Podany jest też numer do blokowania kart (zob. następny slajd).

Kliknięcie ikony „Więcej” wyświetla informacje o plikach cookie i sposobie uzyskania danych logowania (zob. następny slajd).

Wybrane treści z pełnego raportu

SYMETRIA

Otwarcie konta

isybank

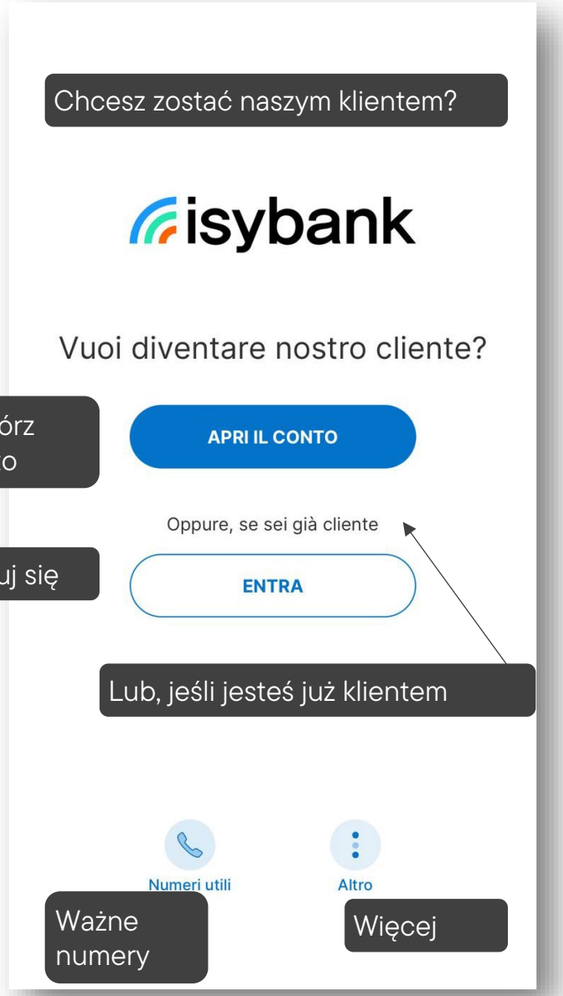
UX SCORE:

LIDER

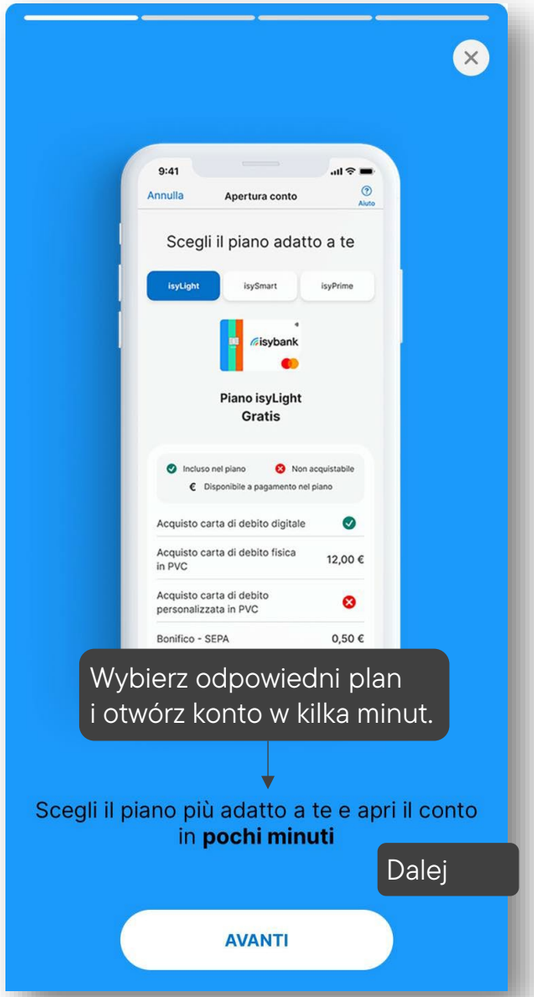
Wybrane treści z pełnego raportu

isybank – Otwarcie konta

Krok 1. Otwarcie aplikacji – ekran startowy

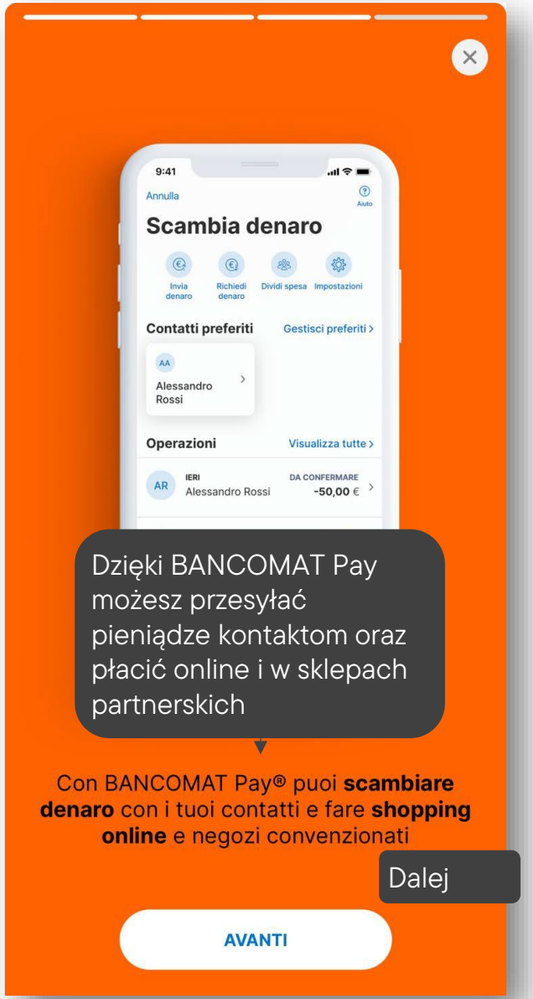


Krok 2. Prezentacja: wybór planu



Krok 3. Prezentacja: usługi

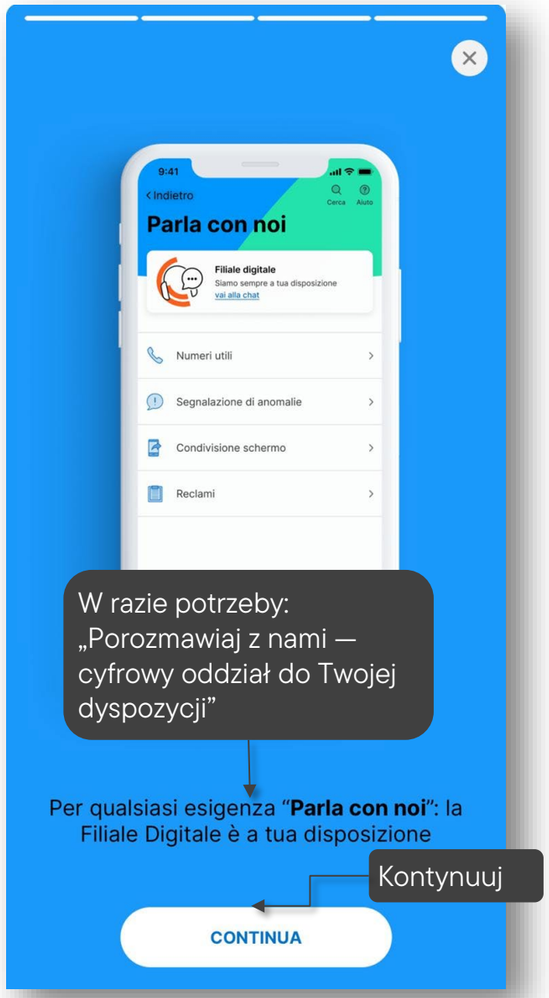
Krok 4. Prezentacja: funkcje



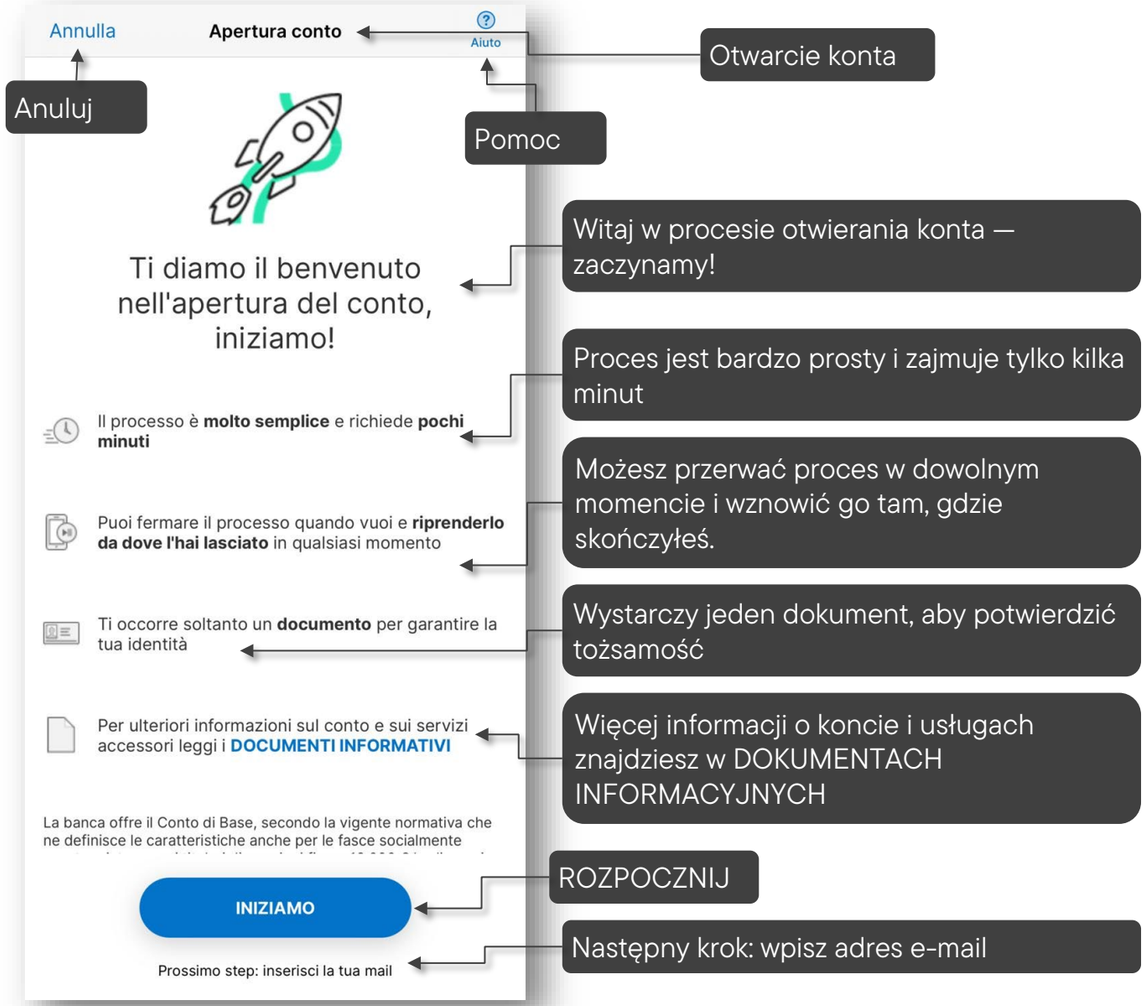
Wybrane treści z pełnego raportu

isybank - Otwarcie konta

Krok 5. Prezentacja: asysta



Krok 6. Omówienie procesu otwarcia konta



Krok 7. Wpisanie e-maila

Wybrane treści z pełnego raportu

SYMETRIA

Logowanie

isybank

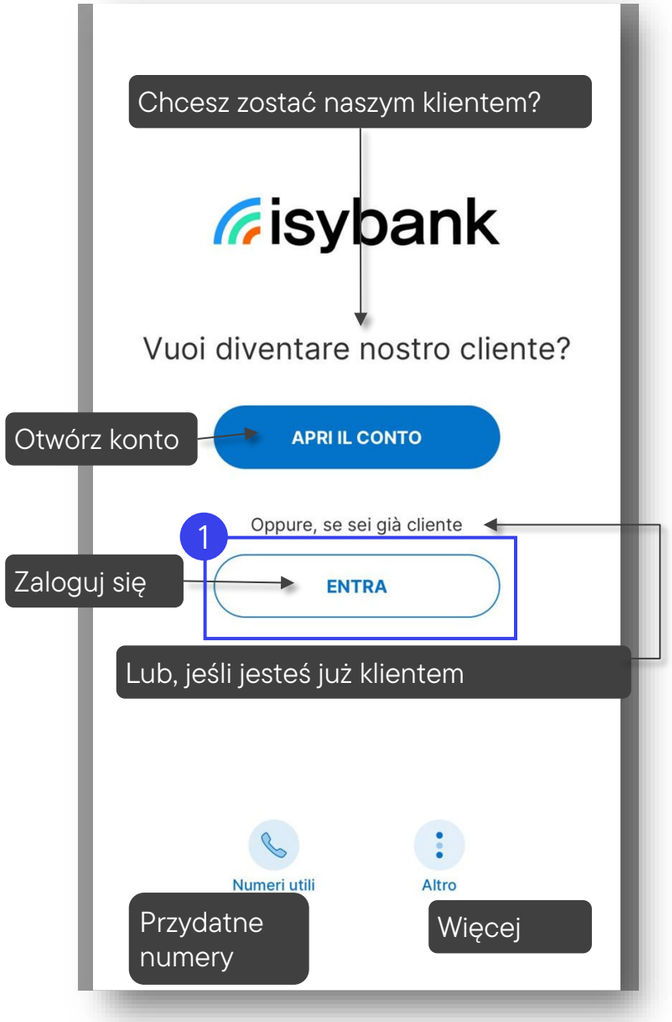
UX SCORE:

LIDER

Wybrane treści z pełnego raportu

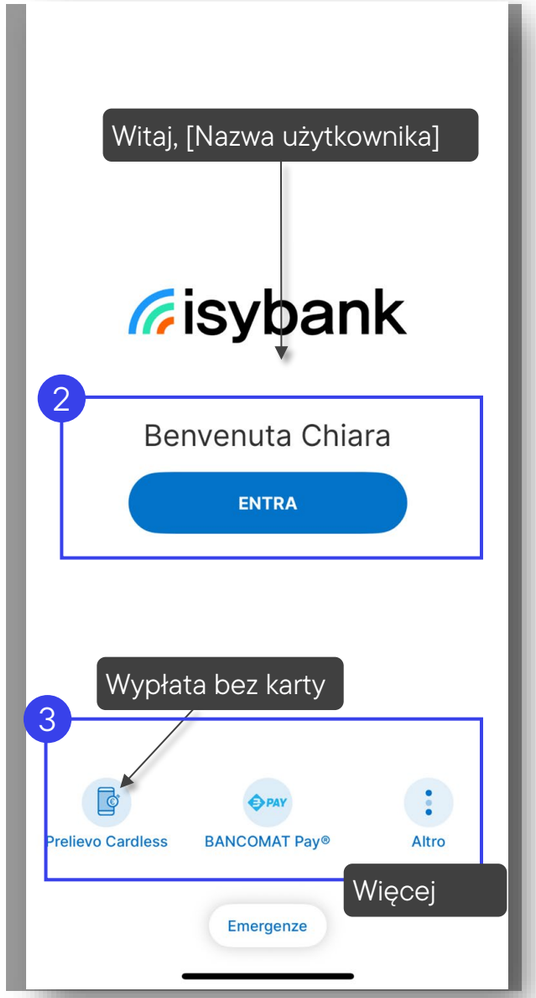
isybank - Logowanie

Ekran startowy



1 **Przycisk „Zaloguj się”**
Przez CTA logowania użytkownik przechodzi do ekranu wprowadzania PIN-u.

Ekran po kolejnym logowaniu



2 **Witaj, [Nazwa użytkownika]**
Ekran po kolejnym logowaniu z zapisanym użytkownikiem.

Kliknięcie „Zaloguj się” przenosi użytkownika do ekranu wprowadzania PIN-u, odcisku palca lub rozpoznawania twarzy (zgodnie z wybraną metodą).

3 **Skróty**
Te funkcje są skrótami dostępnymi na ekranie przed logowaniem. Można je przeglądać (zob. następny slajd z ekranami docelowymi), ale aby z nich skorzystać, trzeba się zalogować.

Wybrane treści z pełnego raportu

SYMETRIA

Pulpit po zalogowaniu

isybank

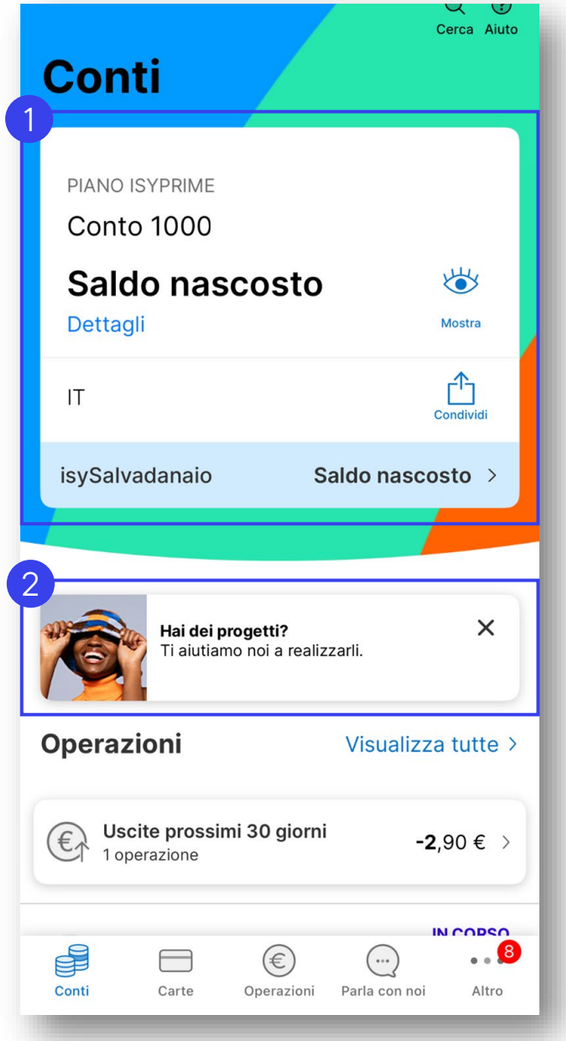
UX SCORE:

LIDER

Wybrane treści z pełnego raportu

isybank – Pulpit po zalogowaniu

1A. Ekran startowy

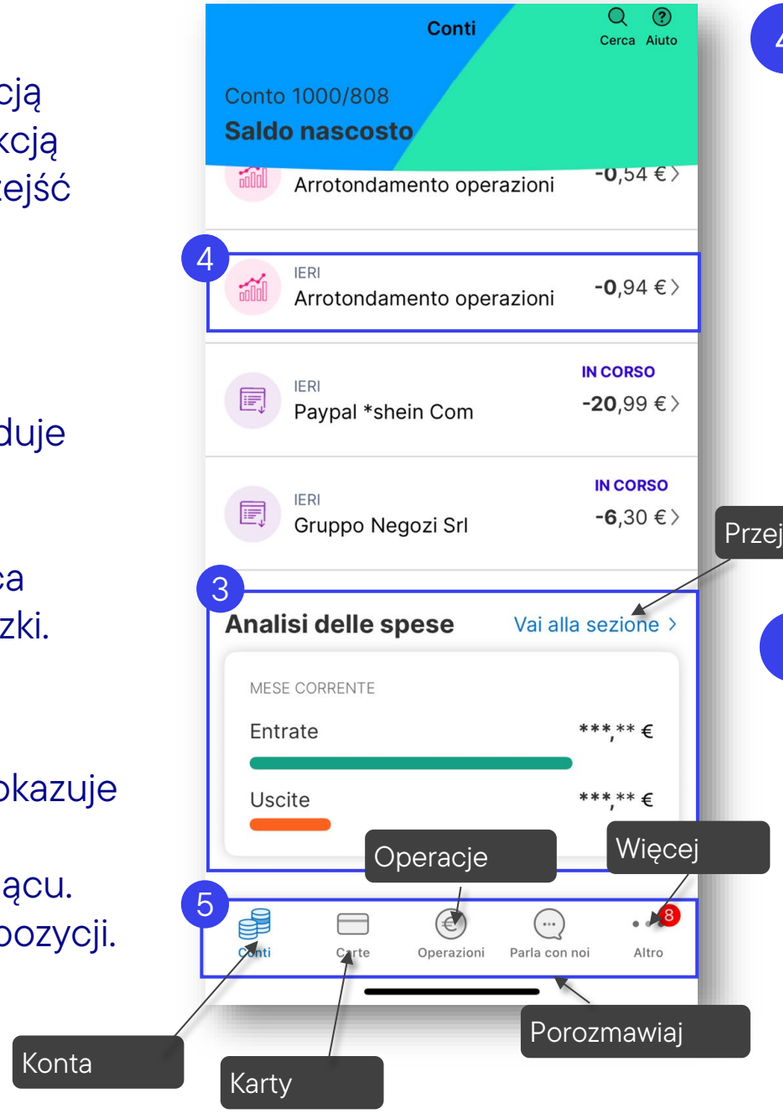


1 **Przejście do sekcji Konta**
Wyświetlane jest saldo (z opcją pokaż/ukryj) oraz IBAN z funkcją „udostępnij”. Stąd można przejść do „isySalvadanaio” (oszczędzanie).

2 **Promocja**
Przed historią transakcji znajduje się kafelek („Masz plany? Pomożemy Ci
je zrealizować”), który zachęca do sprawdzenia oferty pożyczki.

3 **Analiza wydatków**
Sekcja „Analiza wydatków” pokazuje szybki przegląd przychodów i wydatków w bieżącym miesiącu. Kliknięcie otwiera szczegóły pozycji.

1B. Ekran startowy



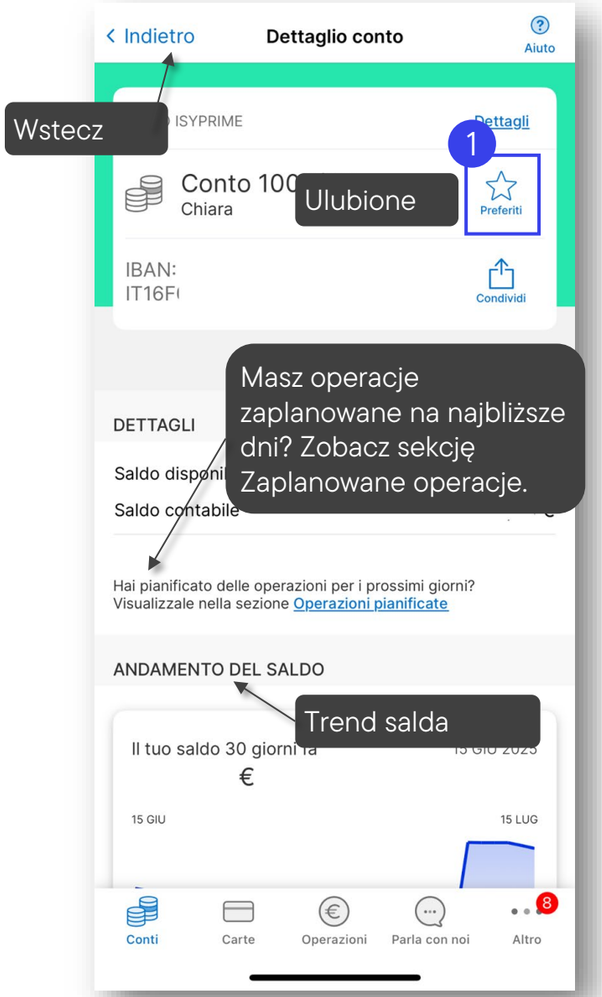
4 **Kafelek transakcji**
(data, kwota, opis). Kliknięcie otwiera szczegóły pozycji.

5 **Dolna nawigacja**
Każdy element ma własny ekran docelowy i własne funkcje. (Kolejne slajdy pokazują poszczególne pozycje dolnego menu.)

Wybrane treści z pełnego raportu

isybank – Pulpit po zalogowaniu

Ekran salda „Szczegóły”



1

Ulubione konto

Jeśli masz kilka kont, możesz wybrać, które z nich chcesz mieć zawsze w widoku.

2

Analiza wydatków

Każdą sekcję można szczegółowo przeanalizować (przejdź do sekcji). „Mapa wydatków” pozwala sprawdzić, gdzie wydano pieniądze w tym miesiącu.

Ekran „Analiza wydatków”

3

Skarbonka

Umożliwia tworzenie celów oszczędnościowych przez ustawienie reguł odkładania środków, np. zaokrąglania płatności i cyklicznych wpłat.

Funkcja „Opróżnij kieszenie”

pozwala przenieść zgromadzone środki z powrotem na saldo.

Ekran „isySalvadanaio” (oszczędzanie)

Wybrane treści z pełnego raportu

Zapraszamy do kontaktu

SYMETRIA

SYMETRIA UX Sp. z o.o.

ul. Wyspiańskiego 10/5
60-749 Poznań
biuro@symetria.pl

+48 61 864 36 55

Budujemy przyjazne produkty i wiedzę naszych Klientów tak, jak tego potrzebują

Symetria Agency

Badania UX
Badania Marketingowe

- Badania jakościowe i ilościowe
- Eksploracyjne i ewaluacyjne
- Audyty UX
- Warsztaty
- Design Thinking

UX + UI Design

- Product Design
- Design sprints
- UX Design
- UI Design
- Warsztaty

Symetria Academy

Szkolenia

- Sesje certyfikacyjne w międzynarodowym standardzie UX-PM
- Zamknięte szkolenia specjalistyczne:
  - Badania UX,
  - Prowadzenie warsztatów,
  - Wskaźniki UX, UX writing
  - ... i więcej

Symetria Teams

Zespoły współdzielone

- Projektanci UX
- Projektanci UI
- Badacze UX
- Kompletne zespoły projektowe

SYMETRIA

Jesteśmy wyłącznym przedstawicielem UXalliance w Polsce

- Międzynarodowy standard usług UX/UI
- Bezpośredni dostęp do inspiracji i dobrych praktyk z blisko 30 krajów
- Wiedza wypracowana w projektach dla wiodących światowych marek

Nasi klienci w UXalliance:

Meta Google amazon FedEx Express

uxalliance.com