



Průzkum ČBA: Češi a elektronické bankovníctví

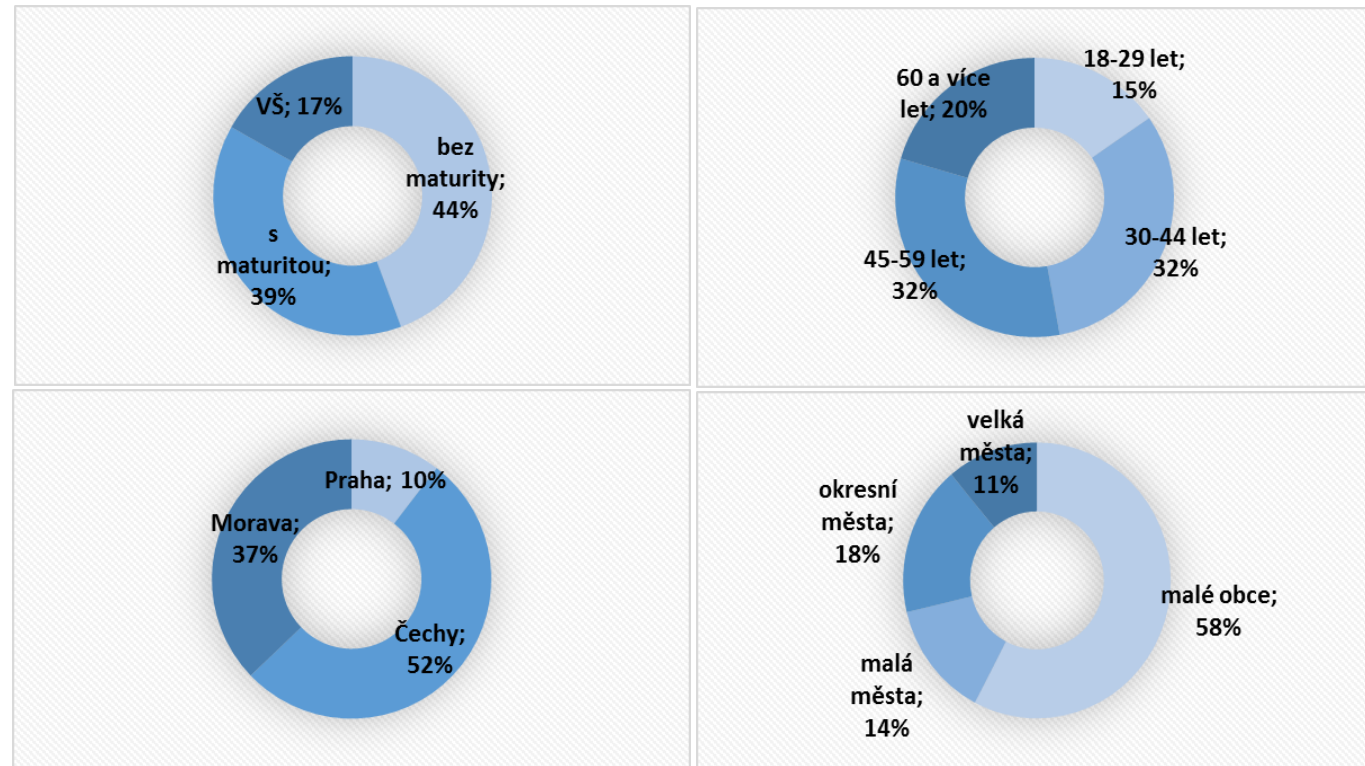
7.6.2018

Speakři a terminologie

- Tiskovou konferencí vás provází:
 - [Jana Hamanová](#), ředitelka průzkumu z agentury SC&C
 - [Tomáš Hládek](#), poradce ČBA pro platební styk a kyberbezpečnost
 - [Helena Zavázalová](#), poradce ČBA pro Fintech
- Při průzkumu jakožto i v této prezentaci je myšleno...
 - [elektronickým bankovníctvím](#) či [e-bankingem](#) = bankovníctví na které přistupujete jakoukoli online cestou – skrze webové rozhraní či mobilní aplikaci
 - [mobilním bankovníctvím/bankovní mobilní aplikací](#)– elektronické bankovníctví „v aplikaci“ na mobilním telefonu či tabletu

Metoda výzkumu a struktura populace

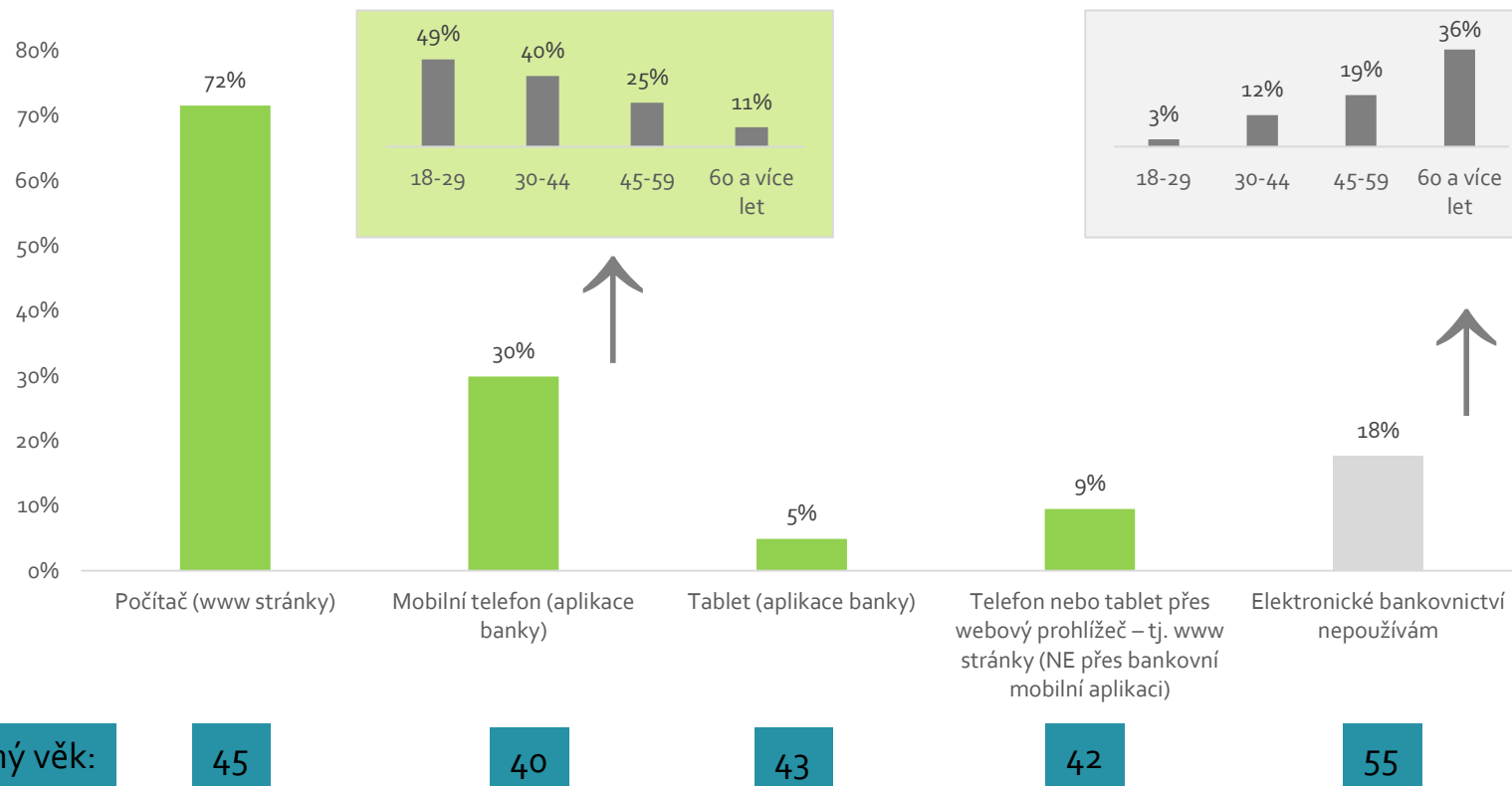
- Sběr dat byl proveden metodou CATI (telefonické rozhovory)
- Počet respondentů: +/- 1000
- Termín sběru dat: 15. - 25. 5. 2018
- Délka rozhovoru 12 – 15 minut



Přístup k e-bankovníctví

Stále převládá přístup přes klasický webový portál banky, ale bankovní mobilní aplikace dosahují v populaci penetraci zhruba 30 % a u nejmladší generace dokonce téměř 50 %.

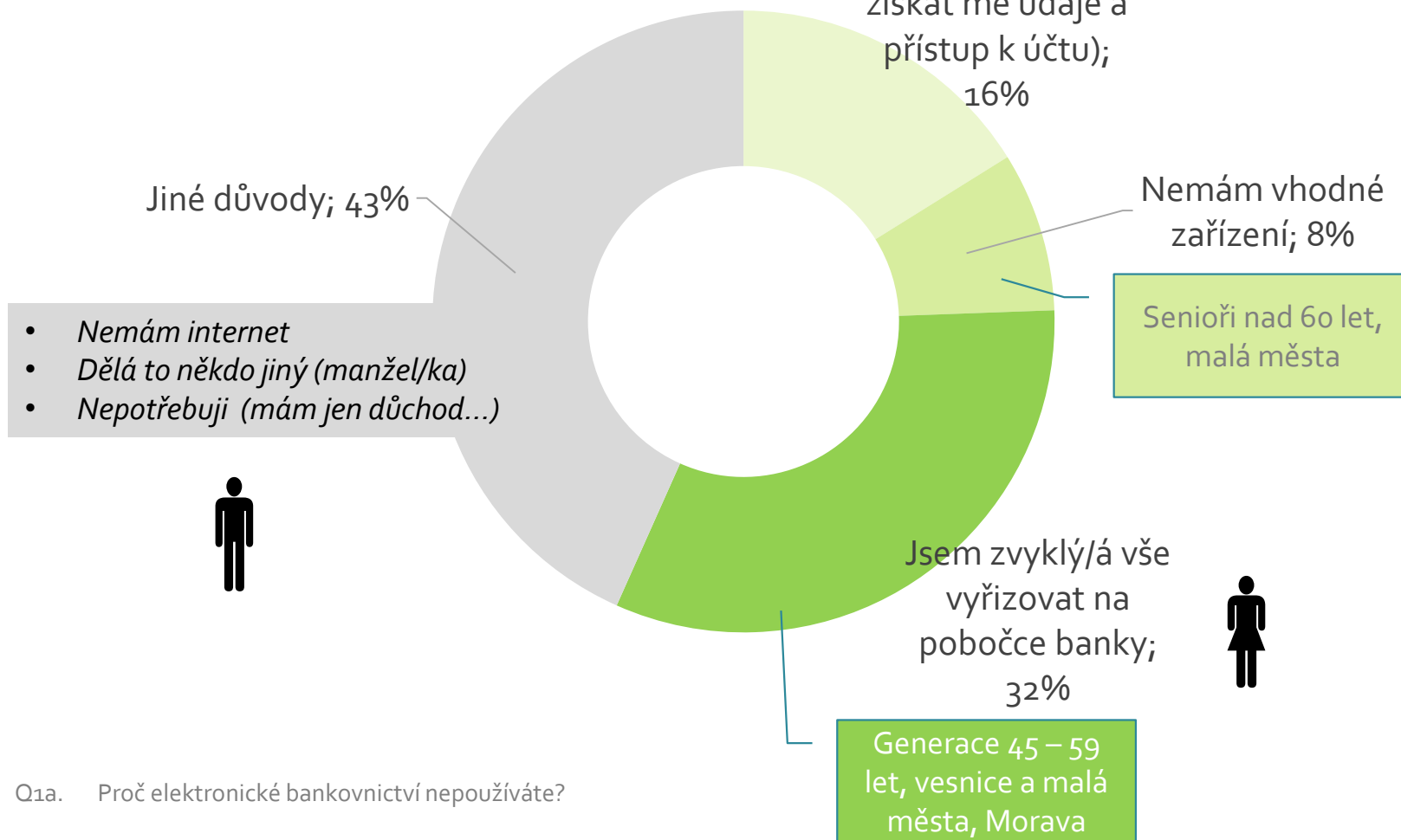
Každý pátý klient banky žádný elektronický přístup k účtu nepoužívá – v generaci nad 60 let je jich 36 %.



Proč klient nepoužívá e-bankovnictví?

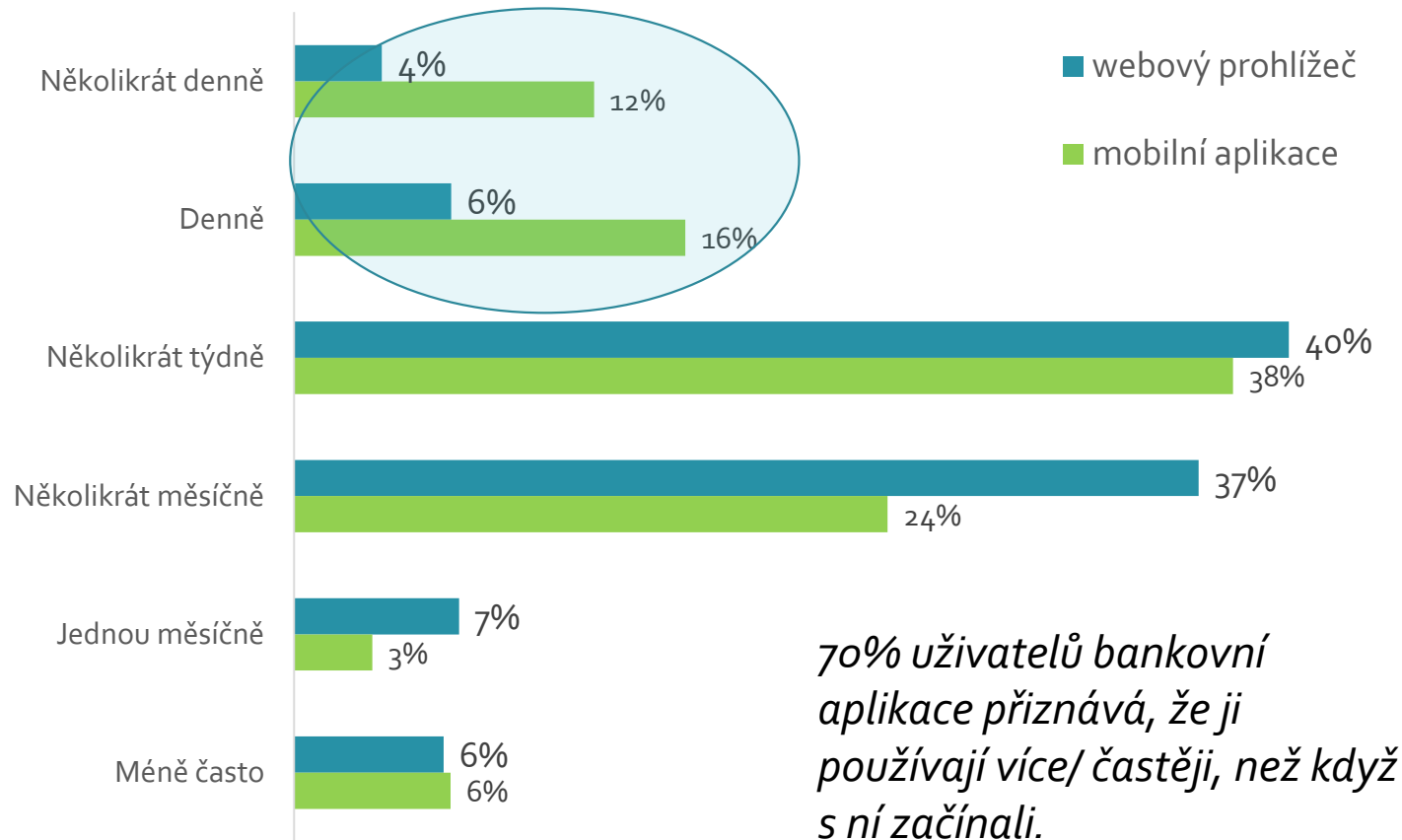
Bariéry proti elektronickému bankovníctví souvisí se zvyklostmi, preferencí osobního kontaktu a také technickým vybavením a počítačovou gramotností.

- *Nemám internet*
- *Dělá to někdo jiný (manžel/ka)*
- *Nepotřebuji (mám jen důchod...)*



Frekvence používání e-bankovnictví

Pokud mám bankovní mobilní aplikaci, tak ji používám častěji než klasické internetové bankovnictví.

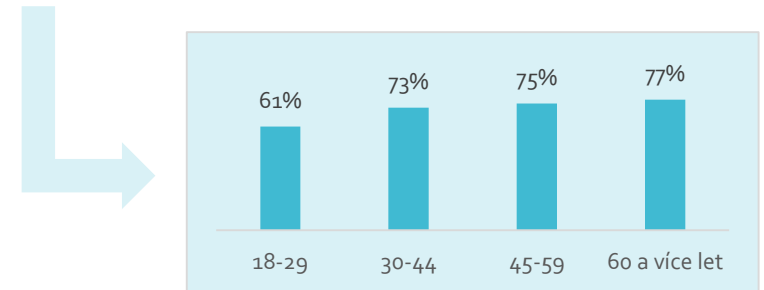


Výhody e-bankovnictví

Pohodlí, rychlost a flexibilita – hlavní výhody

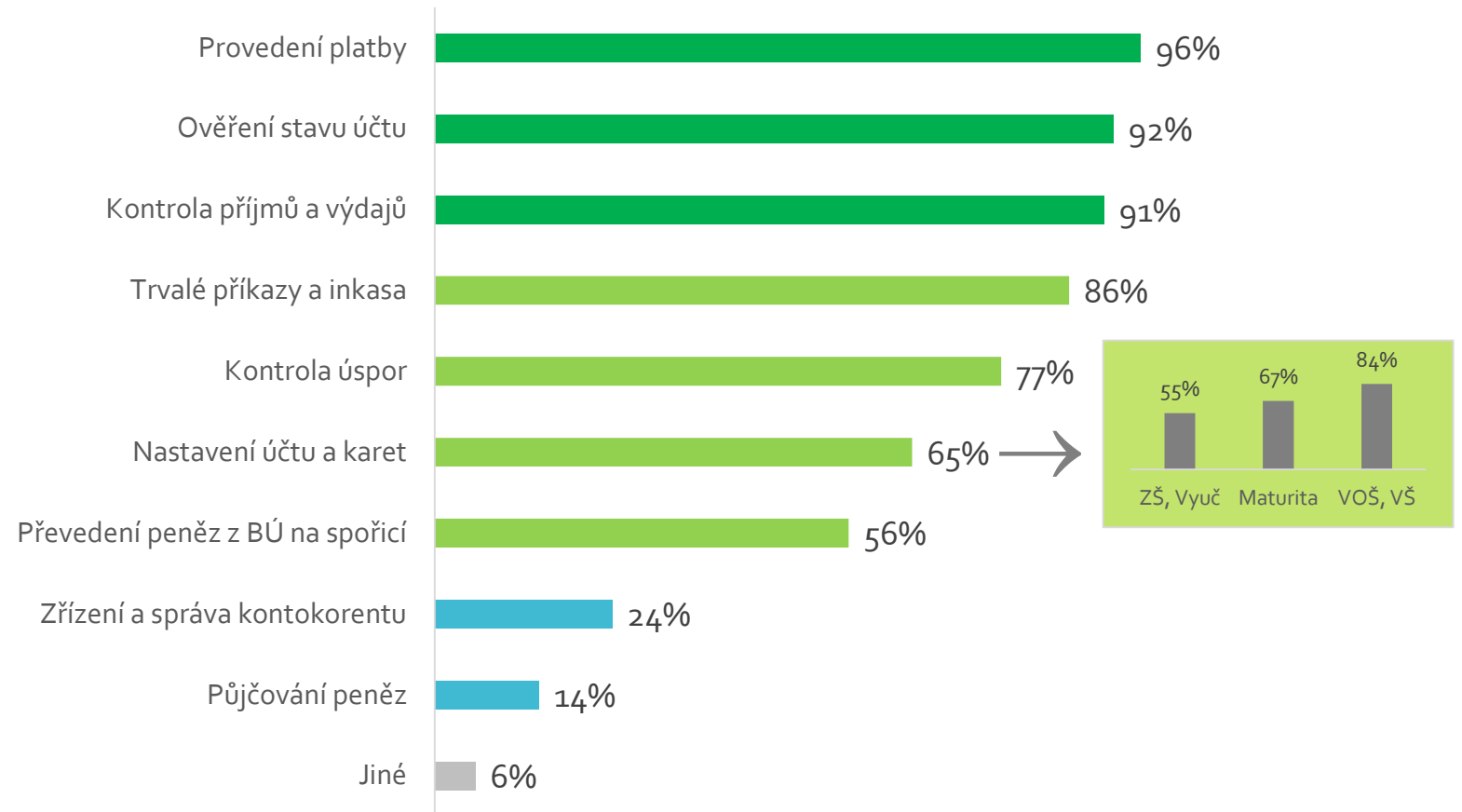


Bezpečnost jako výhodu vnímá nejméně mladá generace



Využívání e-bankovnictví

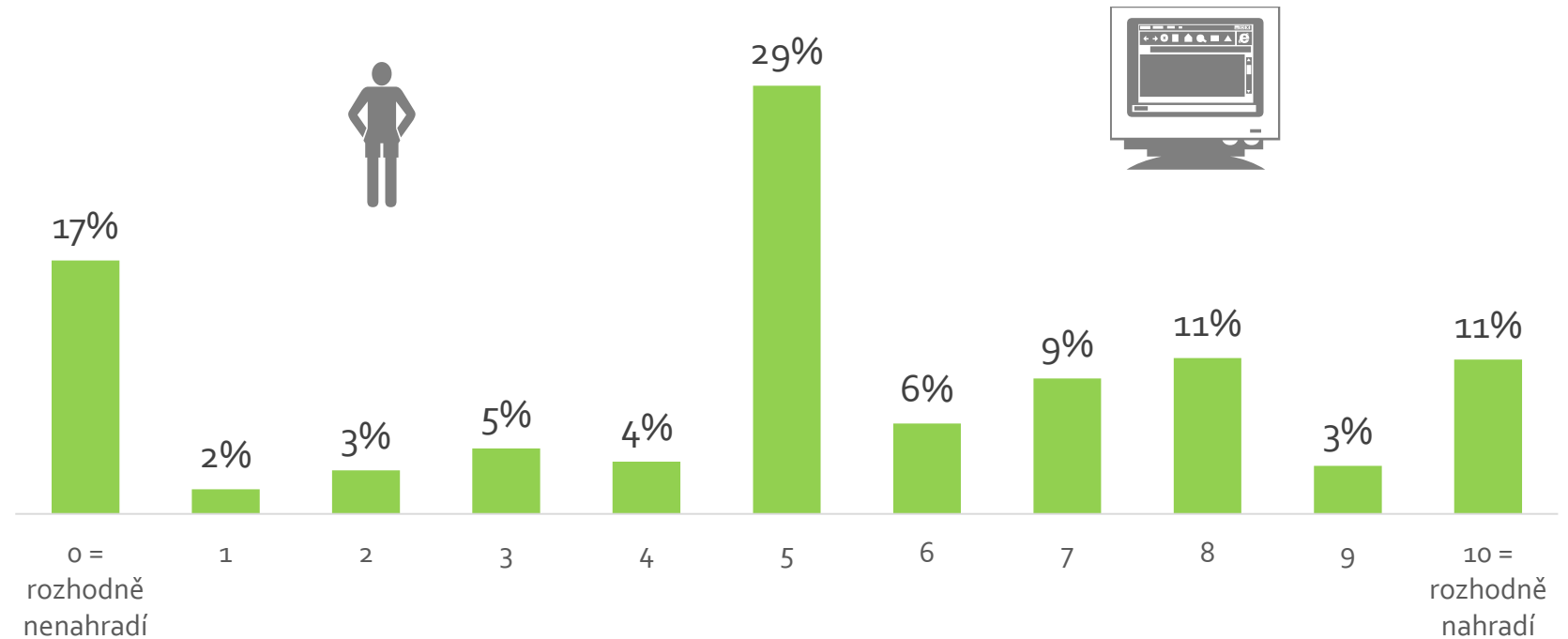
Provádění plateb, ale také kontrola a ověření stavů účtů – nejčastější úlohy e-bankovnictví. Dokonce začíná sloužit také k půjčování peněz.



Nahradí e-bankovnictví poradce?

Pro 14 % je to velmi pravděpodobné, naopak pětina klientů to naprosto vylučuje. Třetina klientů to vidí půl na půl – některé záležitosti se dají vyřídit přes počítač a na něco jsou potřeba lidé.

Názor je ovlivněn něčím jiným než sociodemografickou strukturou – svou roli bude hrát osobnost klienta, jeho preference technického řešení nebo naopak osobního kontaktu.





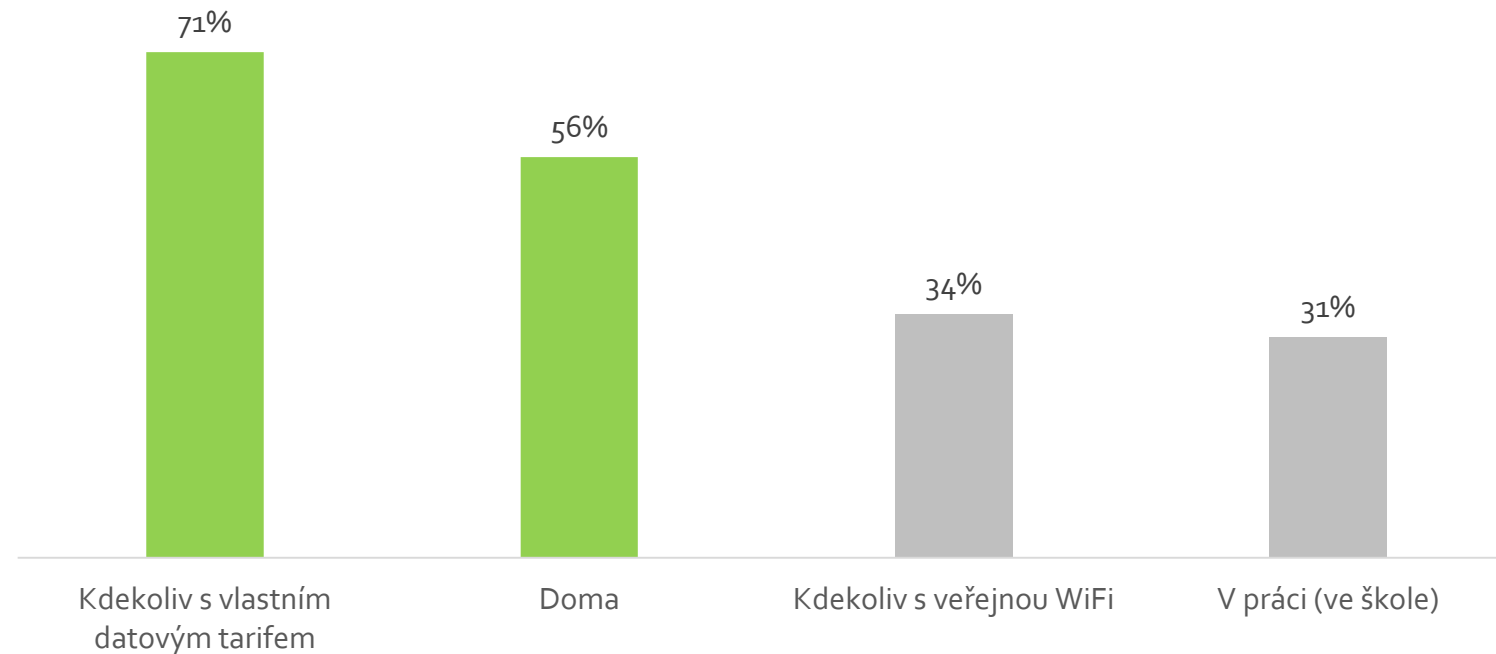
Bankovní mobilní aplikace

Používání, hodnocení, motivace, bariéry

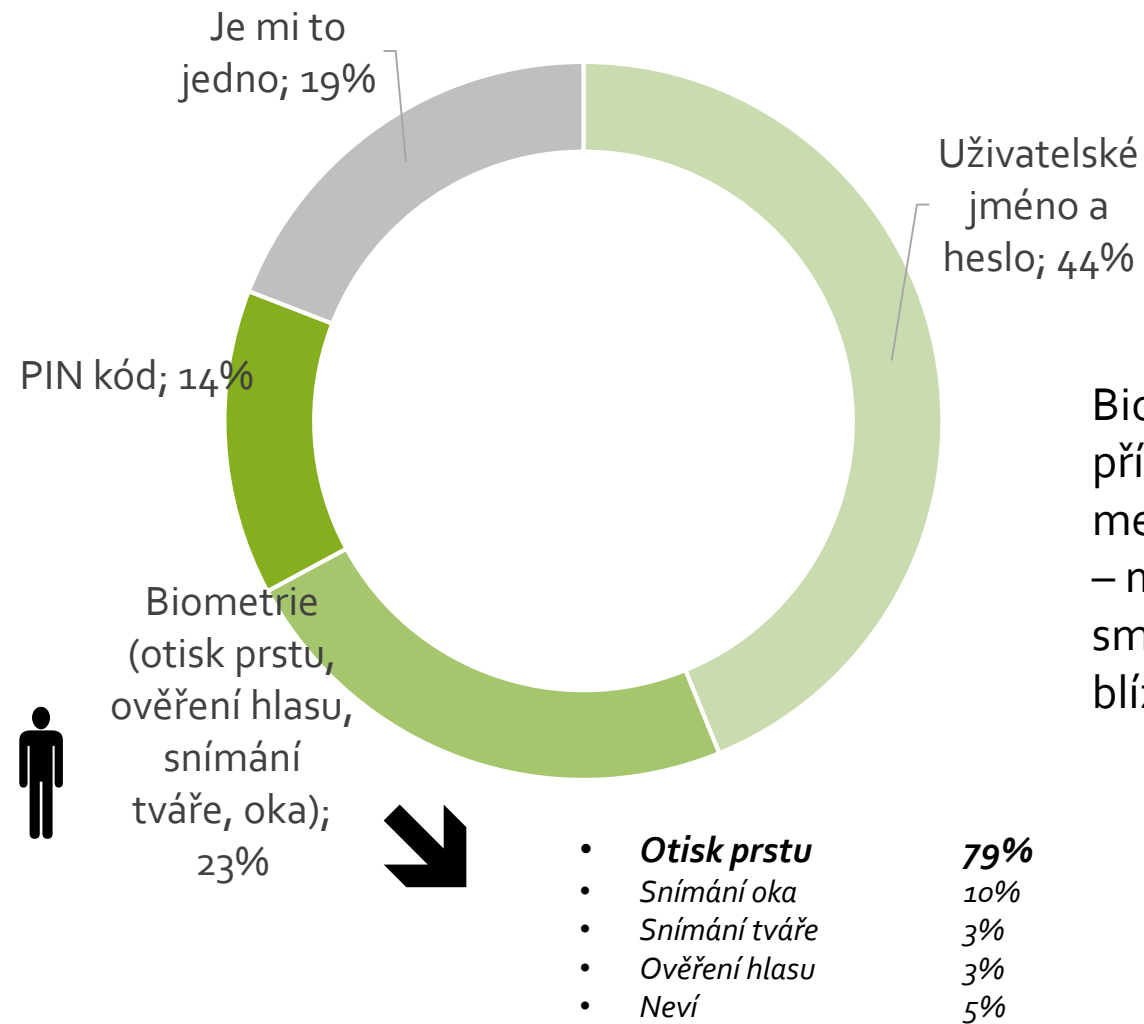
Kde se používá bankovní mobilní aplikace?

Většina klientů používající bankovní mobilní aplikaci mají také vlastní datový tarif – nicméně využívají se také wi-fi a to nejen doma, ale také ty veřejné...

- 53 % klientů vybrala pouze jednu možnost a to nejčastěji vlastní datový tarif
- Každý šestý klient kombinuje dvě možnosti, tak se jedná o vlastní tarif a k tomu se přidává buď veřejná wi-fi nebo domácí wi-fi
- 15 % uživatelů MB kombinuje tři možnosti: nejčastěji vlastní tarif + práce (škola) + domácí prostředí
- A skupina, které používá všechny možnosti má zhruba 15 % klientů



Přihlašování do bankovní mobilní aplikace



Biometrie si získává své příznivce především mezi muži a také v Praze – může to souviset s typy smartphonů, větší blízkostí „trendů“



Dotazy?

Děkujeme za pozornost!