



ČESKÁCZECH
BANKOVNÍBANKING
ASOCIACEASSOCIATION



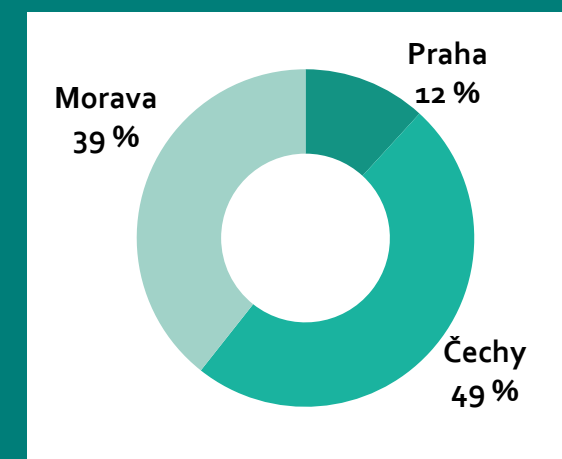
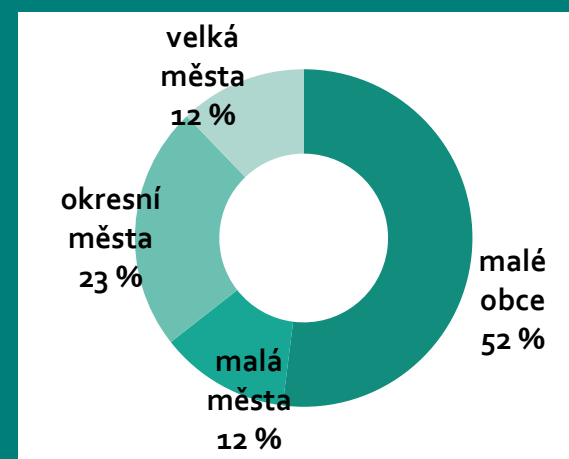
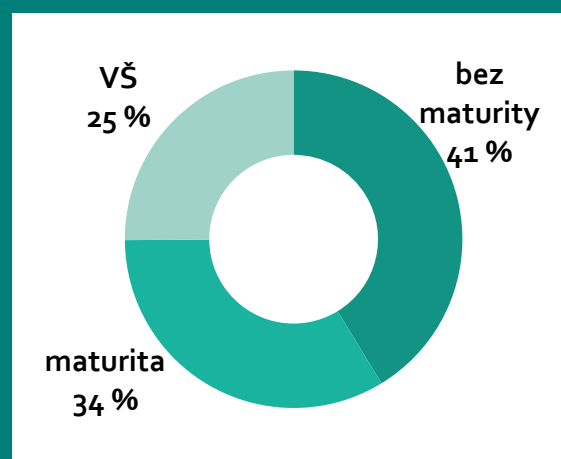
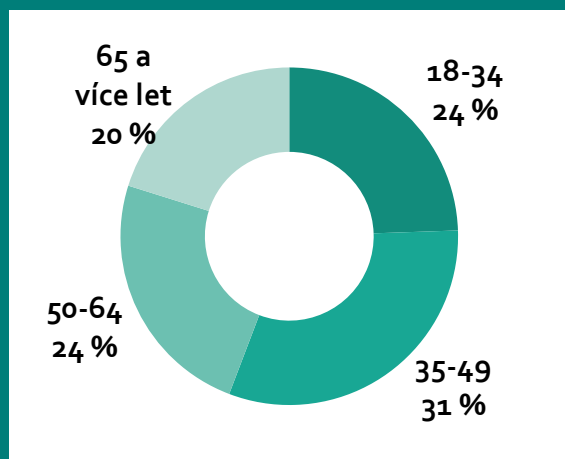
DIGITALIZACE A ELEKTRONICKÉ BANKOVNICTVÍ

Tisková konference 28. 07. 2020

- **Tomáš Hládek** / poradce ČBA pro platební styk a digitalizaci
- **Jana Hamanová** / ředitelka výzkumné agentury SC&C

Metodologie

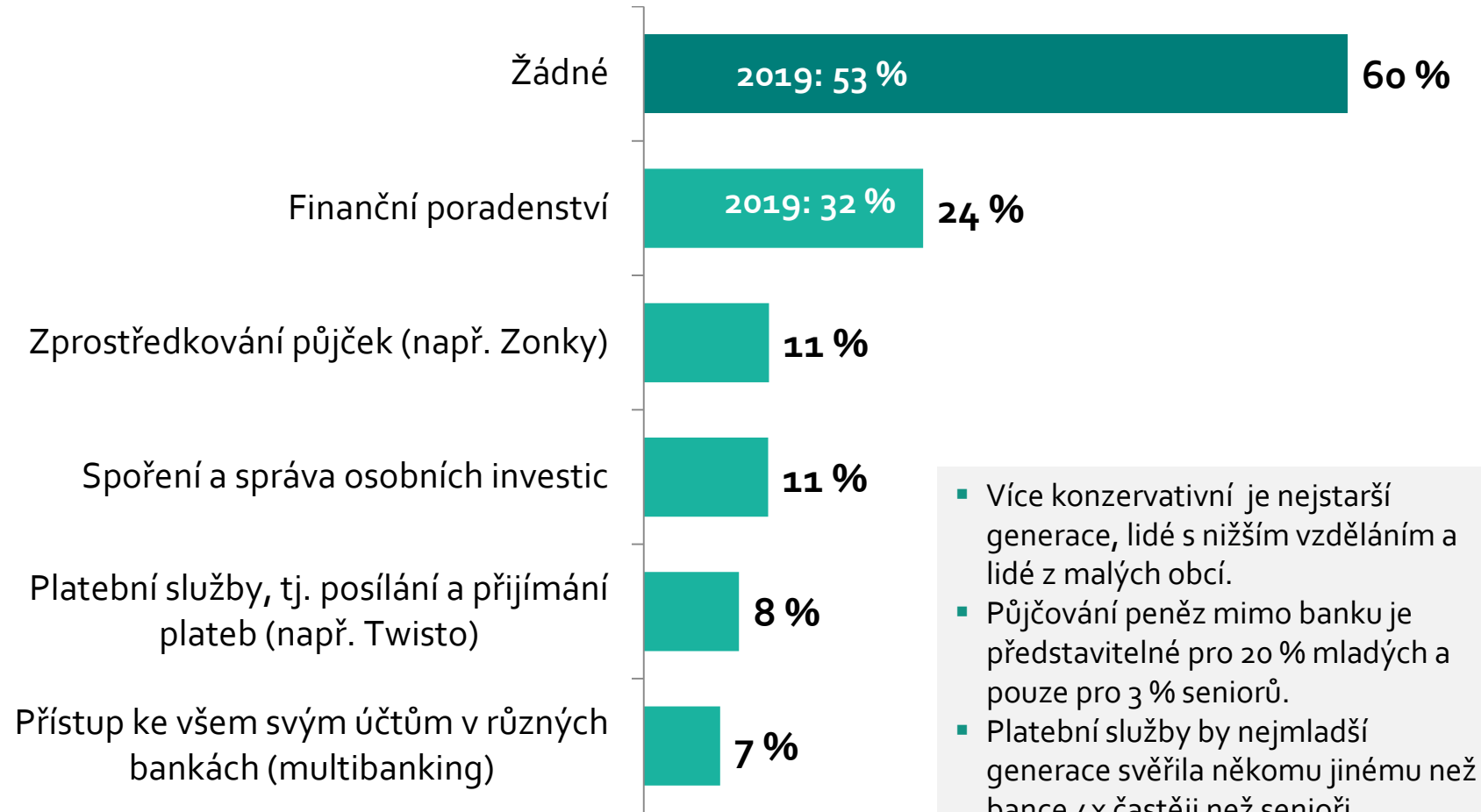
- CAWI výzkum
- Termín sběru dat 22. května – 8. června 2020
- Počet respondentů 1010 s přístupem k internetu (věk 18 – 79 let)



Využívaná terminologie

- **Elektronické bankovníctví / e-banking** => bankovníctví, na které přistupujete jakoukoli online cestou (webové stránky banky i mobilní aplikace)
- **Bankovní mobilní aplikace / mobilní bankovníctví** => aplikace stažena do mobilního telefonu či tabletu
- **Internetové bankovníctví** => bankovníctví, na které přistupujete přes webovou stránku banky zejména z PC, ale lze samozřejmě i z mobilního telefonu či tabletu

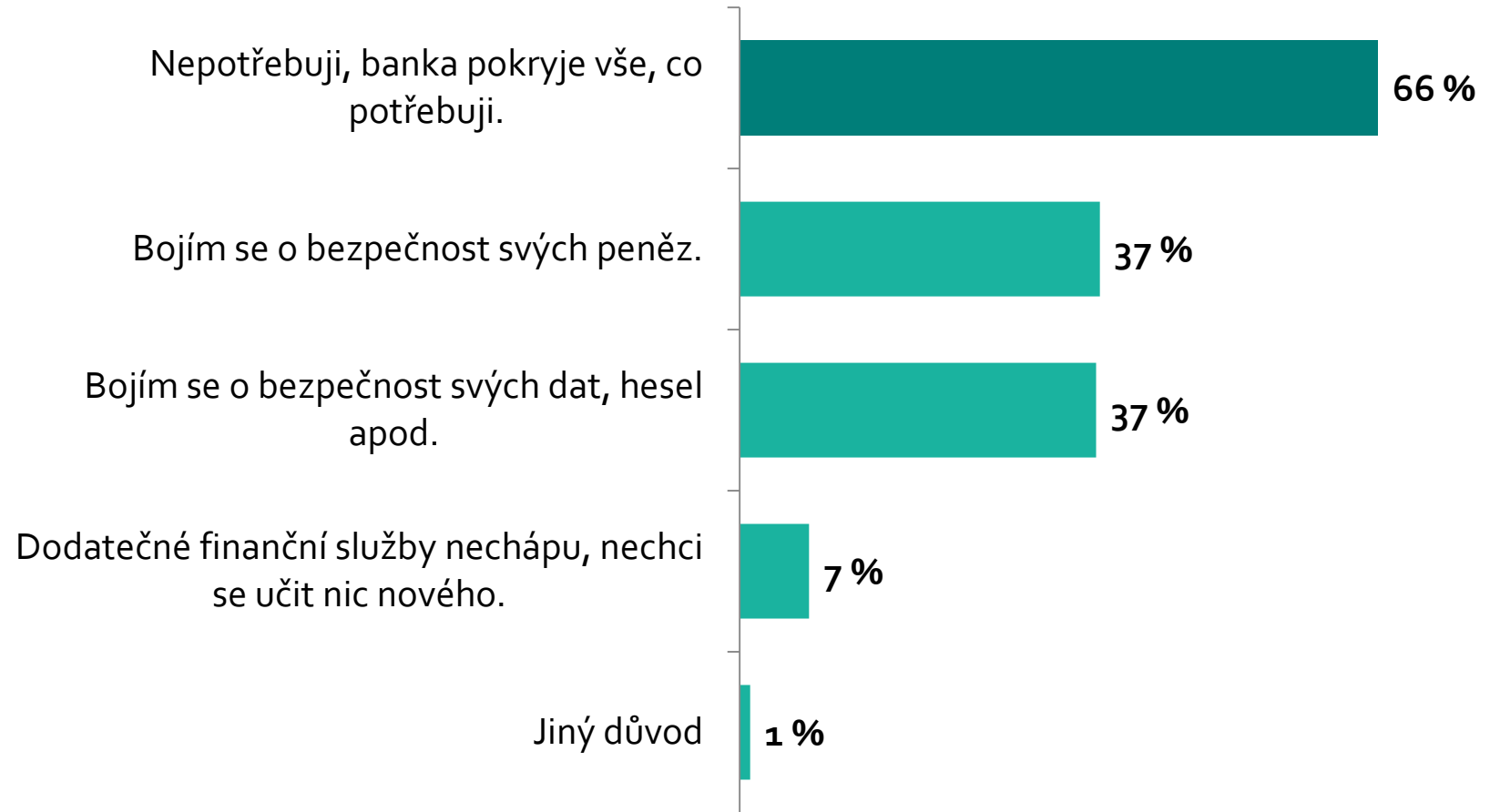
Češi bankám
 v oblasti financí
 věří čím dál více.
 Své finance by
 nesvěřili jen tak
 někomu



- Více konzervativní je nejstarší generace, lidé s nižším vzděláním a lidé z malých obcí.
- Půjčování peněz mimo banku je představitelné pro 20 % mladých a pouze pro 3 % seniorů.
- Platební služby by nejmladší generace svěřila někomu jinému než bance 4x častěji než senioři.

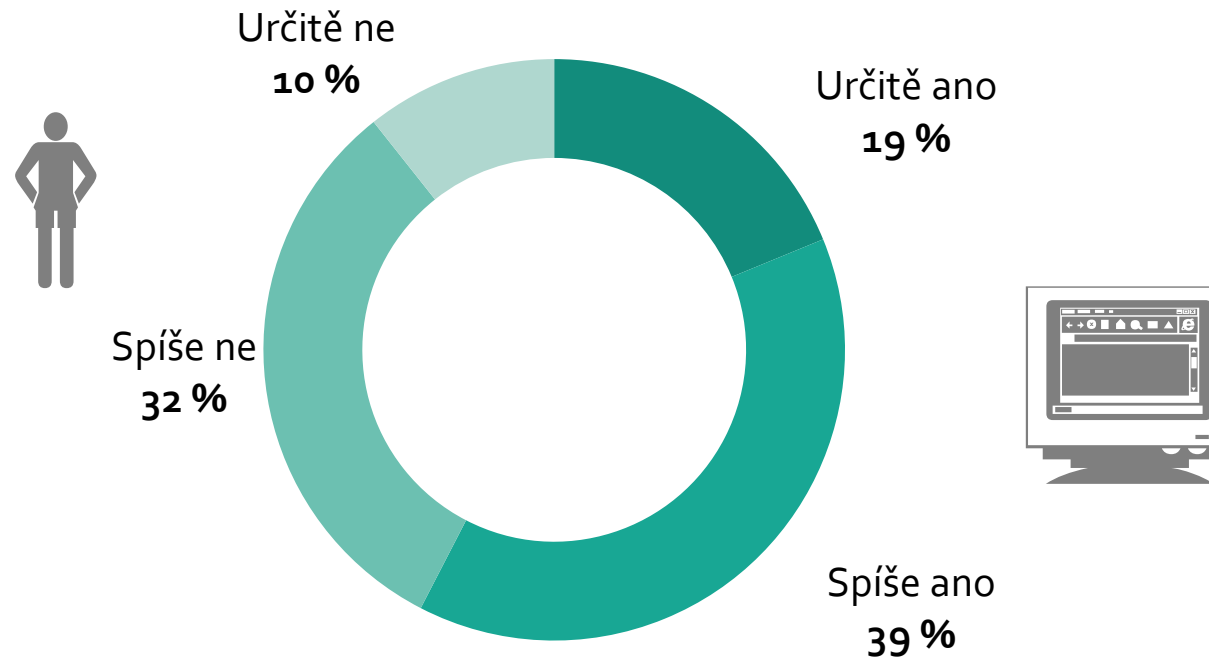
Možnost více odpovědí,
 součet kategorií je > 100 %

Banka pokryje veškeré potřeby související s financemi



*Možnost více odpovědí,
součet kategorií je > 100 %*

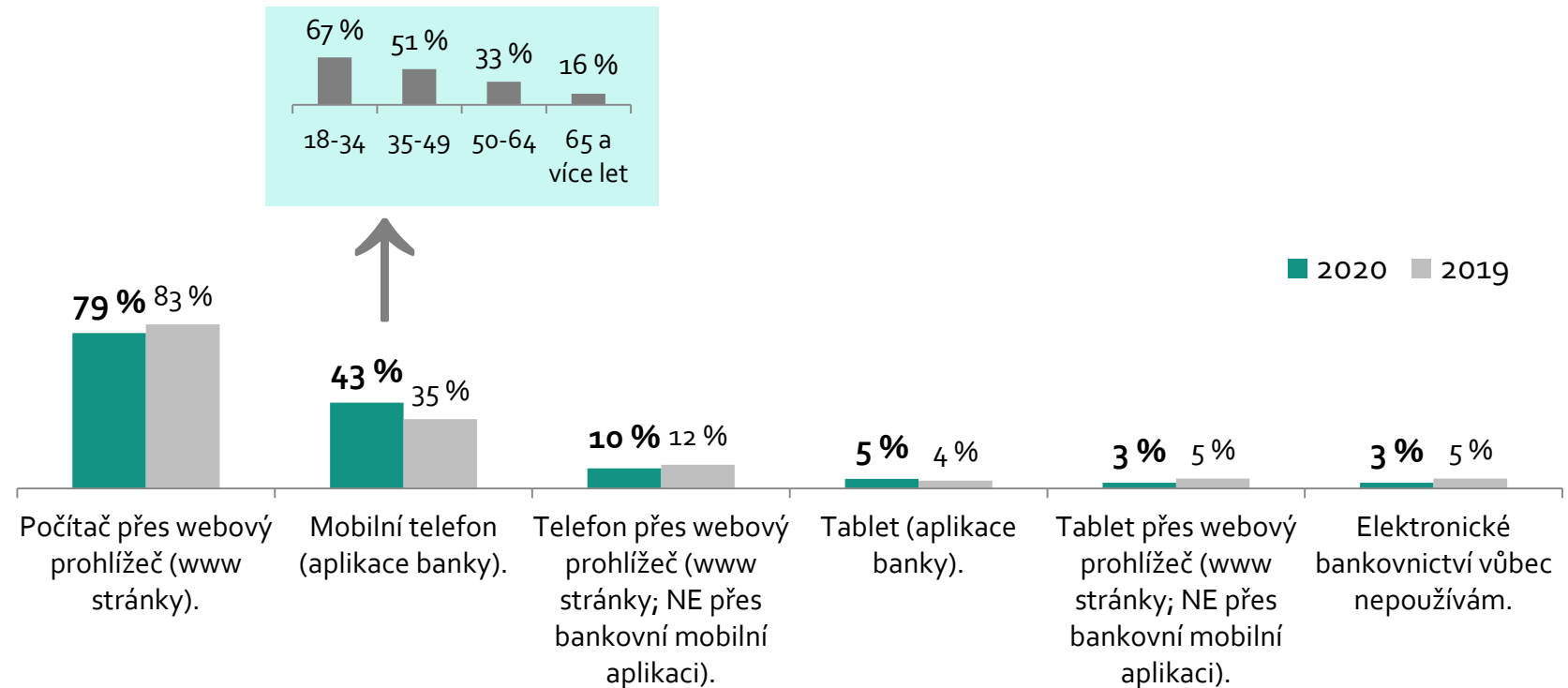
Nahradí e-bankovnictví běžné poradce?



- Podobně jako v roce 2019 je nahrazení člověka počítačem pro dvě třetiny Čechů pravděpodobné, naopak desetina to naprosto vylučuje.
- Názor, že počítač plně nahradí člověka je spíše výsada mužů.
- Bariérou pro „komunikaci“ se strojem je především fakt, že bankéř dokáže ihned poradit a vysvětlit nejasnosti (67 %) a skutečnost, že osobní kontakt je zkrátka důležitý (44 %).

Elektronické bankovníctví

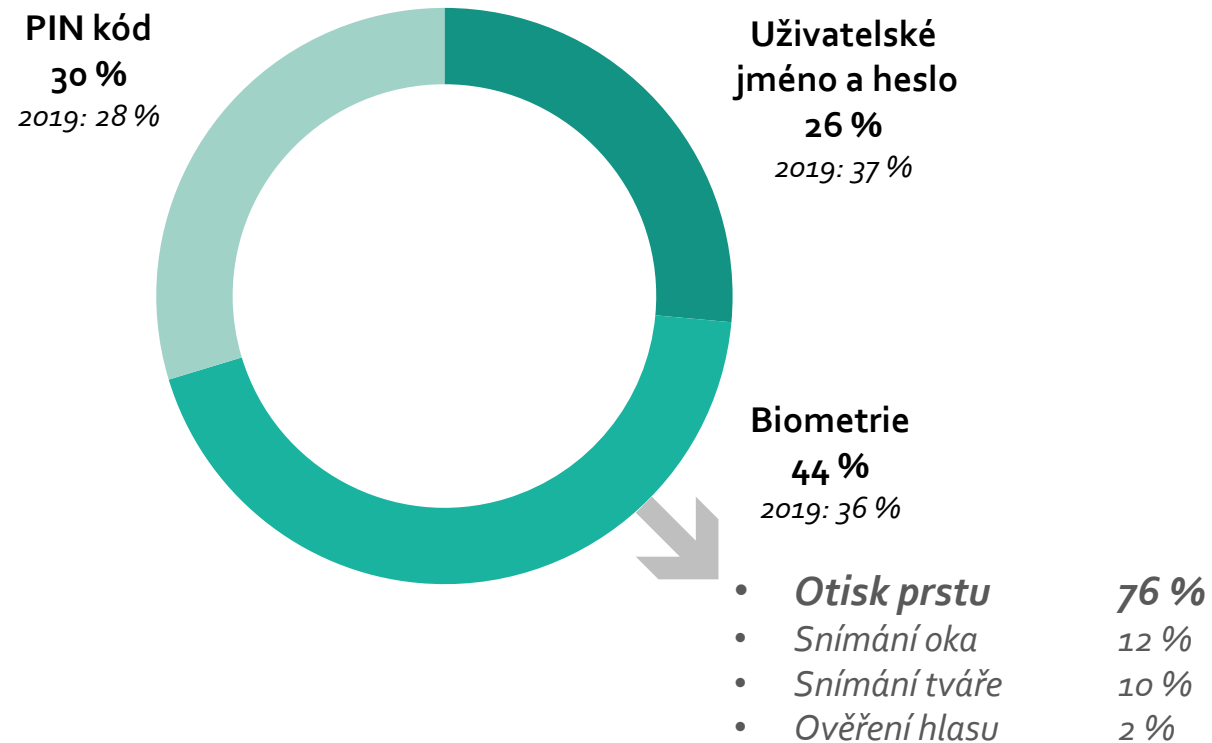
Přístup k elektronickému bankovníctví



- Přístup přes webový portál banky přetrvává, mobilní aplikace však nabírá na oblibě. Mezi mladými ji využívá přes dvě třetiny z nich.
- Oproti roku 2019 došlo k dalšímu snížení podílu lidí, kteří e-bankovníctví nevyužívají. Bariéry souvisí s preferencí osobního kontaktu na pobočce (50 %) a strachu o bezpečnosti (26 %).

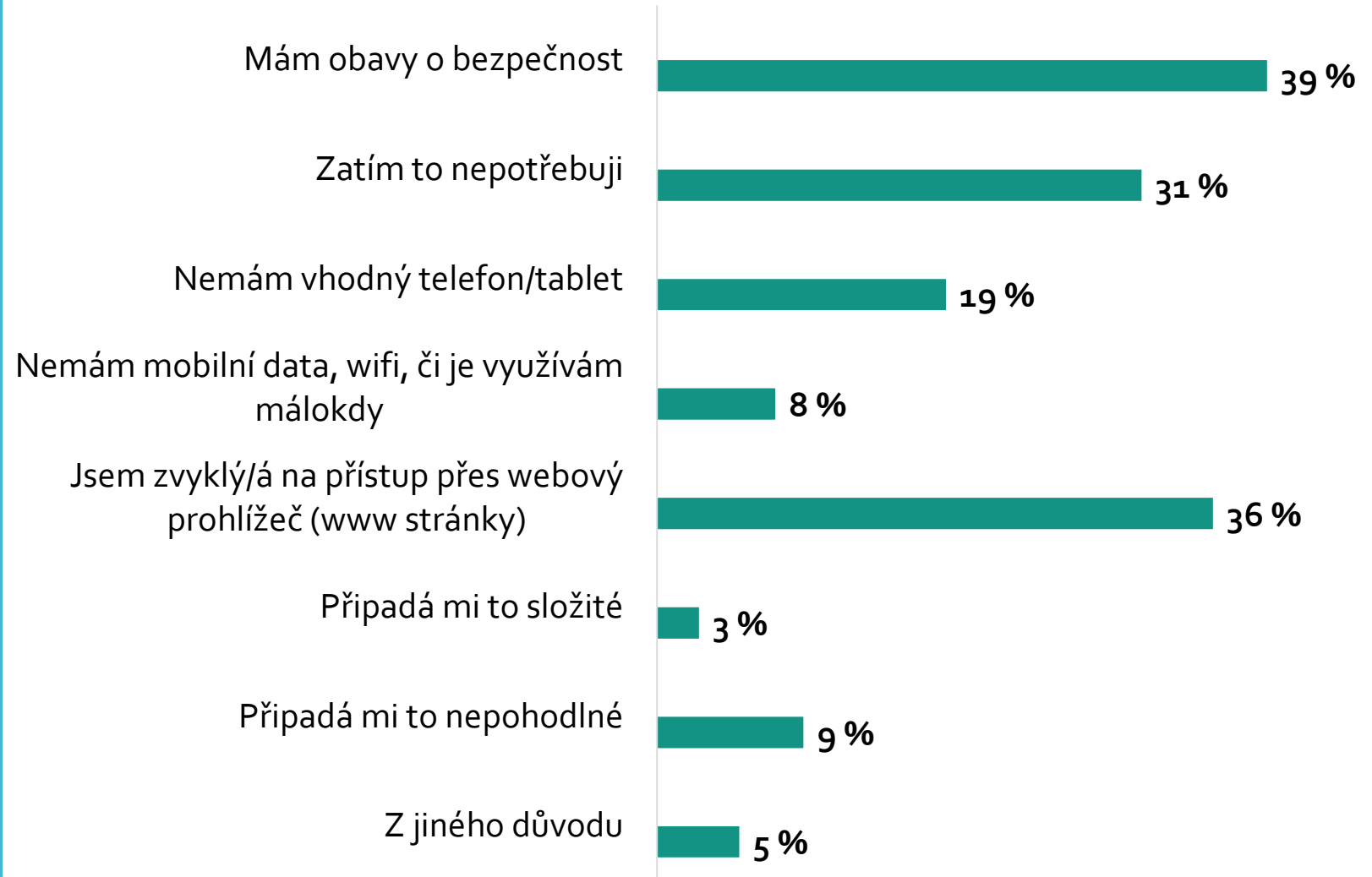
Možnost více odpovědí, součet kategorií je > 100 %

Přihlašování do mobilní banky



- Obliba **biometrie na úkor klasického formátu uživatelského jména a hesla** stále roste a především mezi mladými vzdělanými lidmi, kteří více sledují „trendy“, ji využívá necelých 60 %.

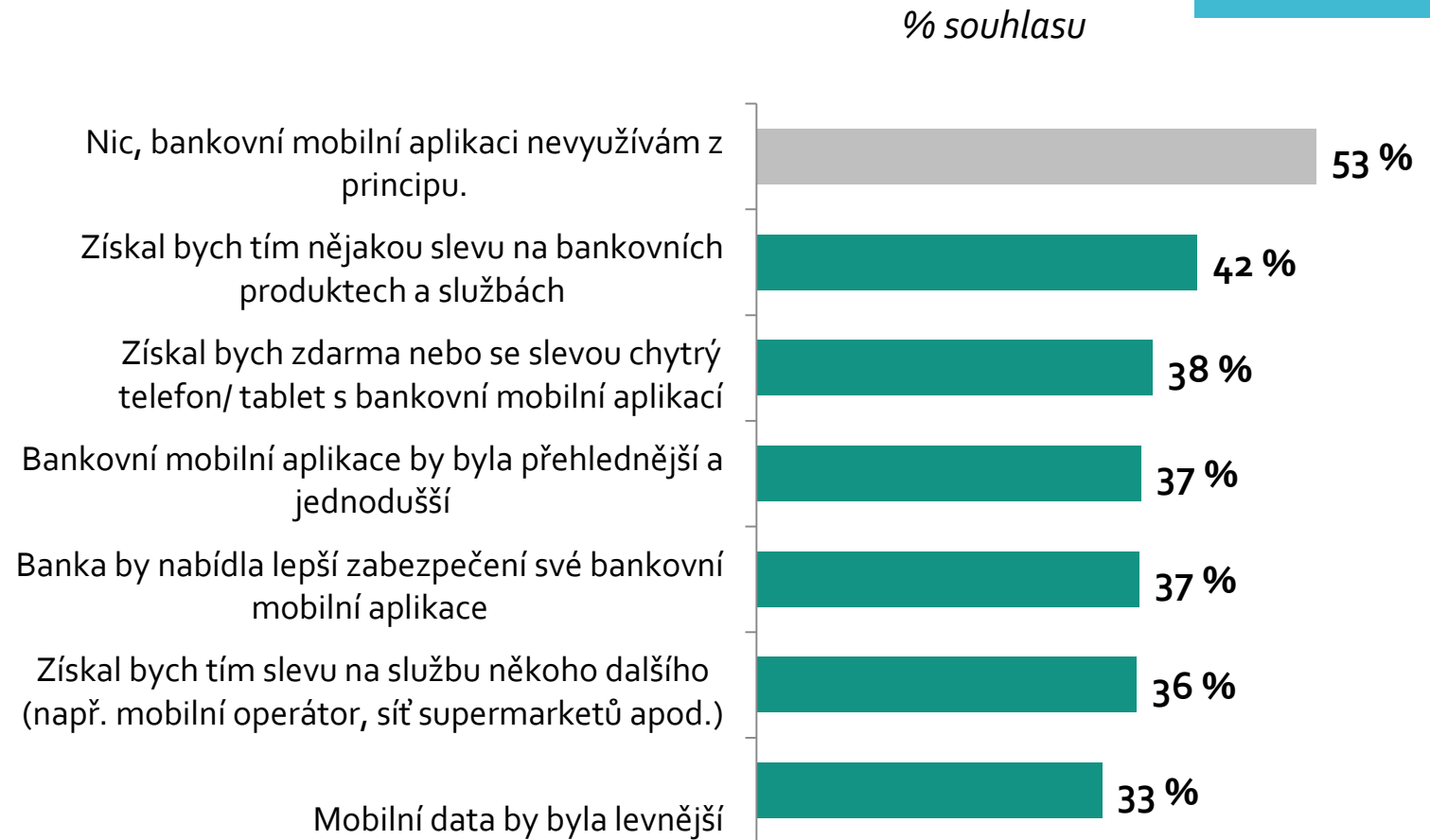
Strach o bezpečnost a zvyk v užívání www stránek jsou hlavními důvody, proč Češi nechtějí mobilní aplikace



*Možnost více odpovědí,
součet kategorií je > 100 %*

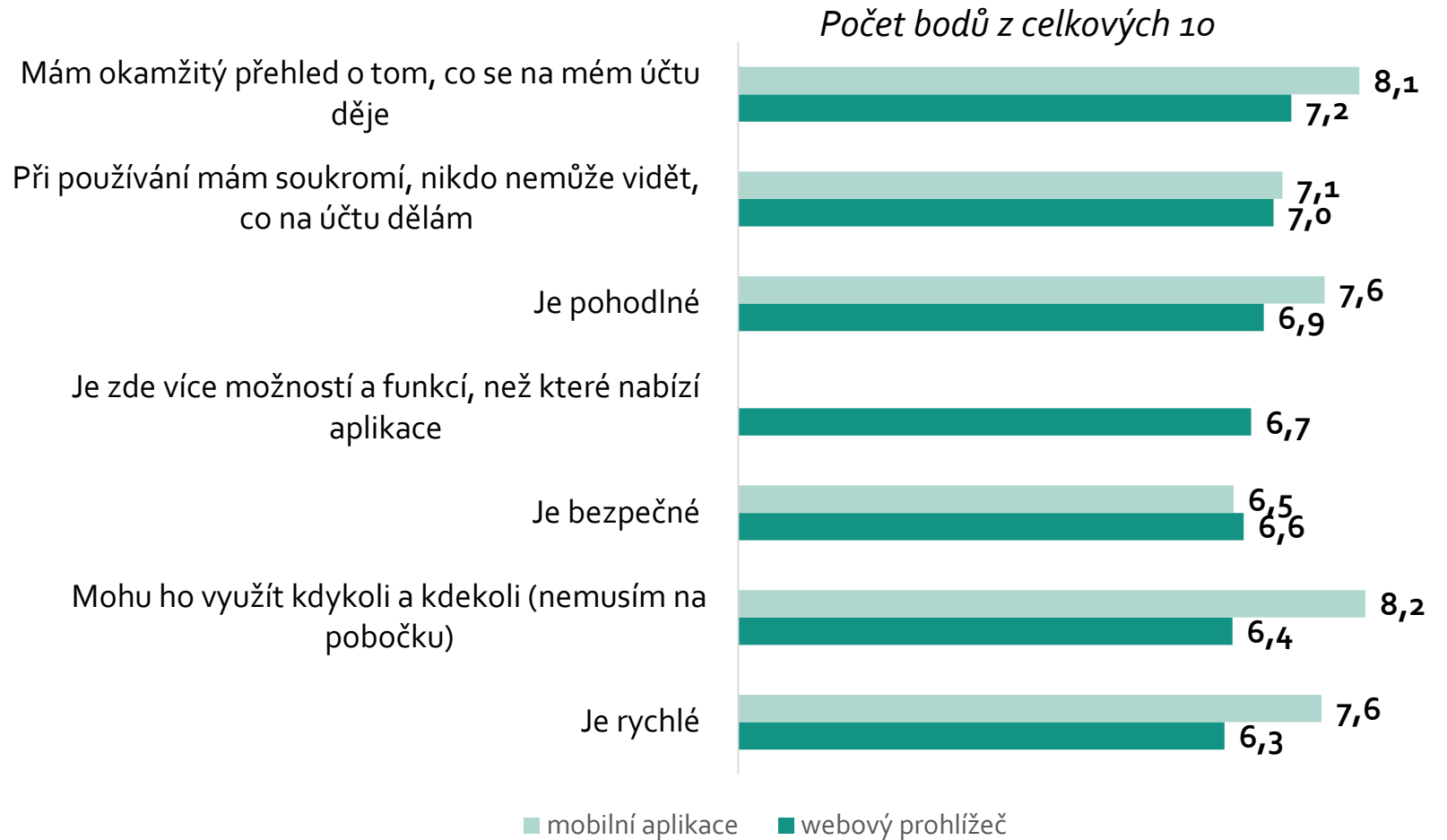
Proč nevyžíváte bankovní mobilní aplikaci / N = 414

Co by lidi přesvědčilo k využívání mobilní aplikace



- Obdobně jako v minulém roce přes 50 % respondentů tvrdí, že je nic nepřesvědčí.
- Určitým motivátorem by však mohly být slevy na produkty či přístroje.

Rychlý přehled, soukromí a pohodlnost – hlavní výhody e-bankovnictví



- Oproti roku 2019 jsou Češi obezřetnější, všechny položky zaznamenaly významný pokles ohodnocení.

bodová škála 0-10, 0 = Rozhodně NENÍ důležité, 10 = Rozhodně JE důležité

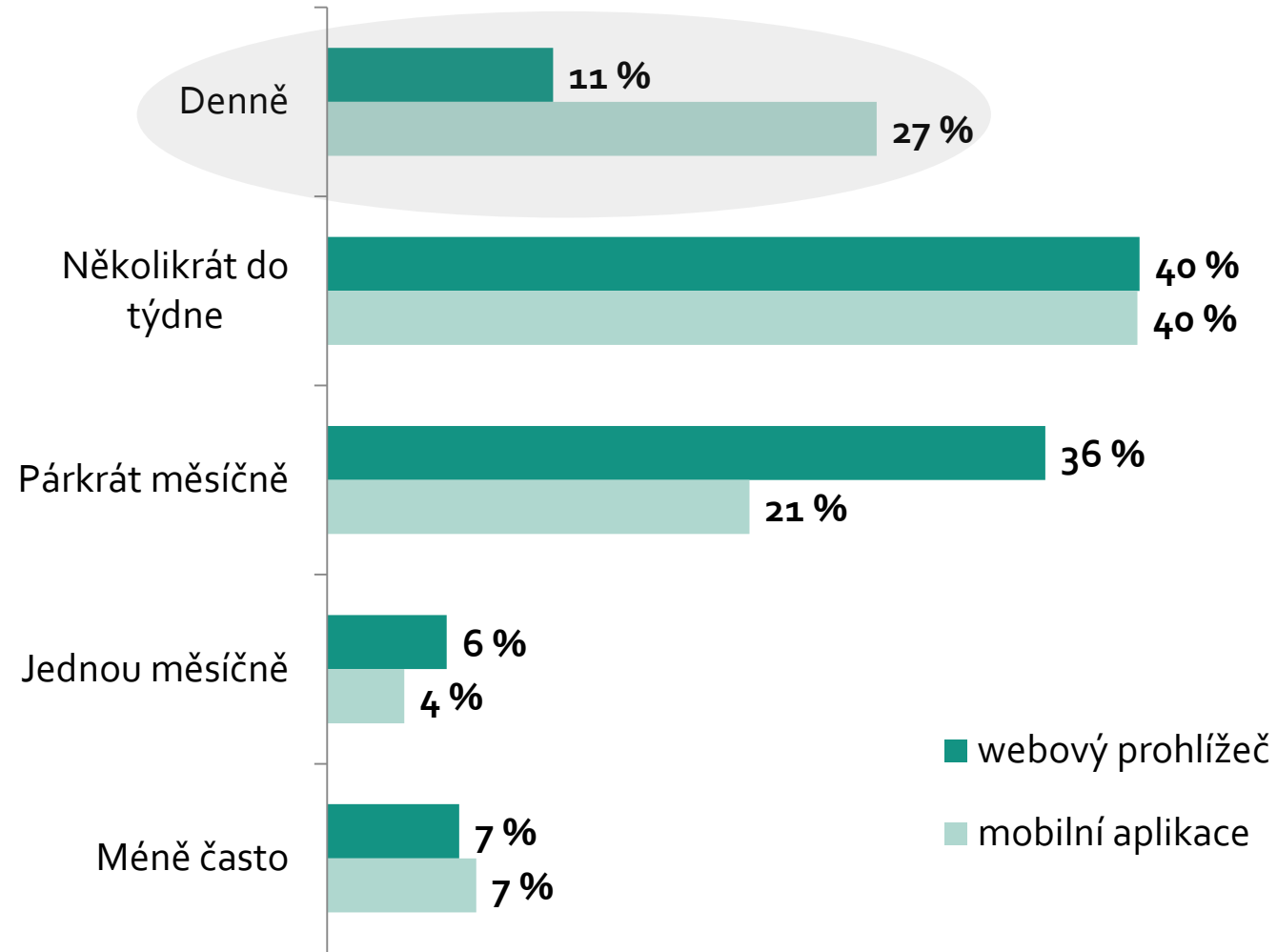
Jaké jsou podle Vás výhody elektronického bankovníctví? / průměry na stupnici 0-10, 0 = rozhodně ne, 10 = rozhodně ano
 N = 962 / 574 (ti kteří využívají webový prohlížeč / aplikaci)

Češi jsou zpravidla se svým e-bankovníctvím spokojeni

Možnost více odpovědí, součet kategorií je > 100 %

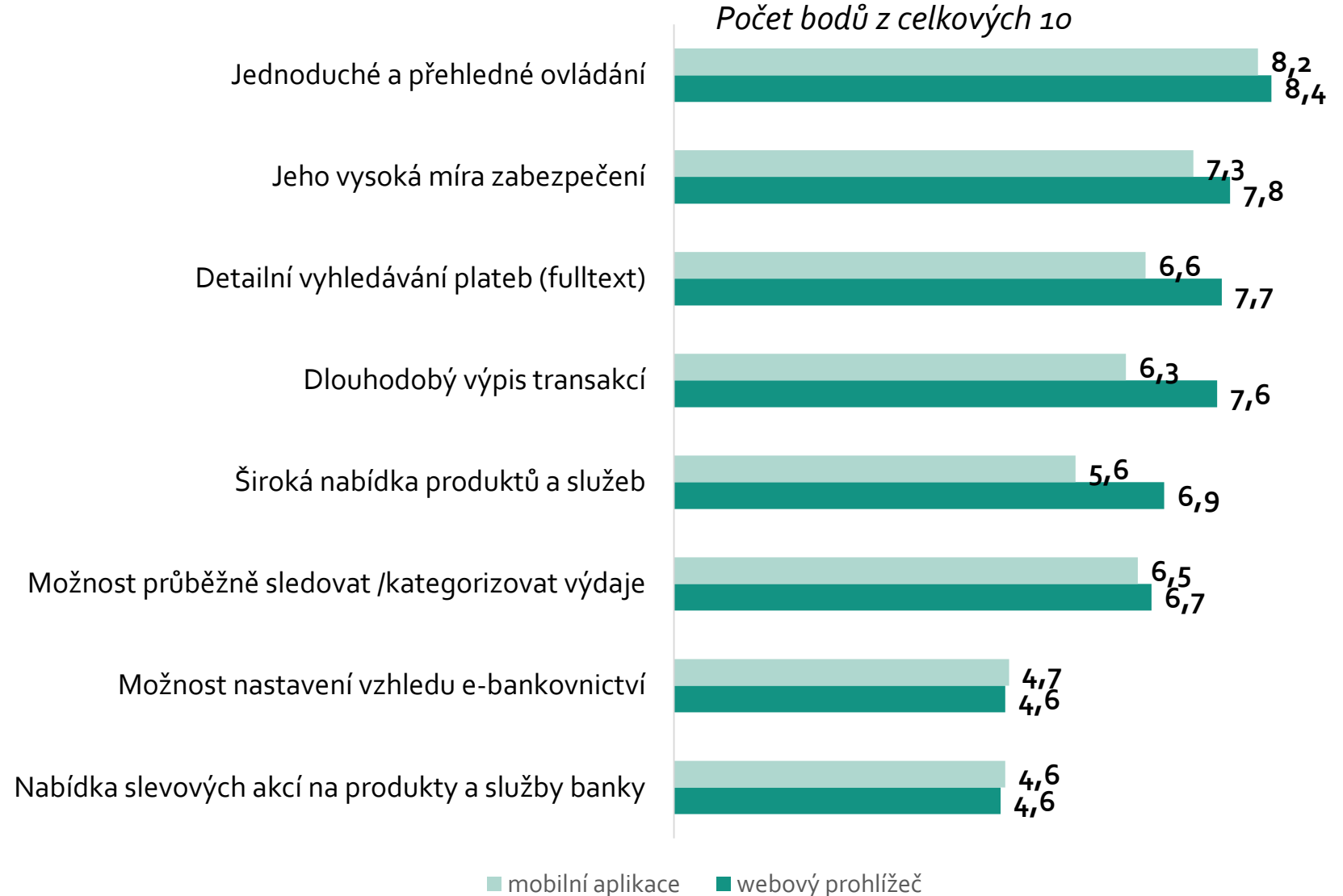


Frekvence používání e-bankovnictví

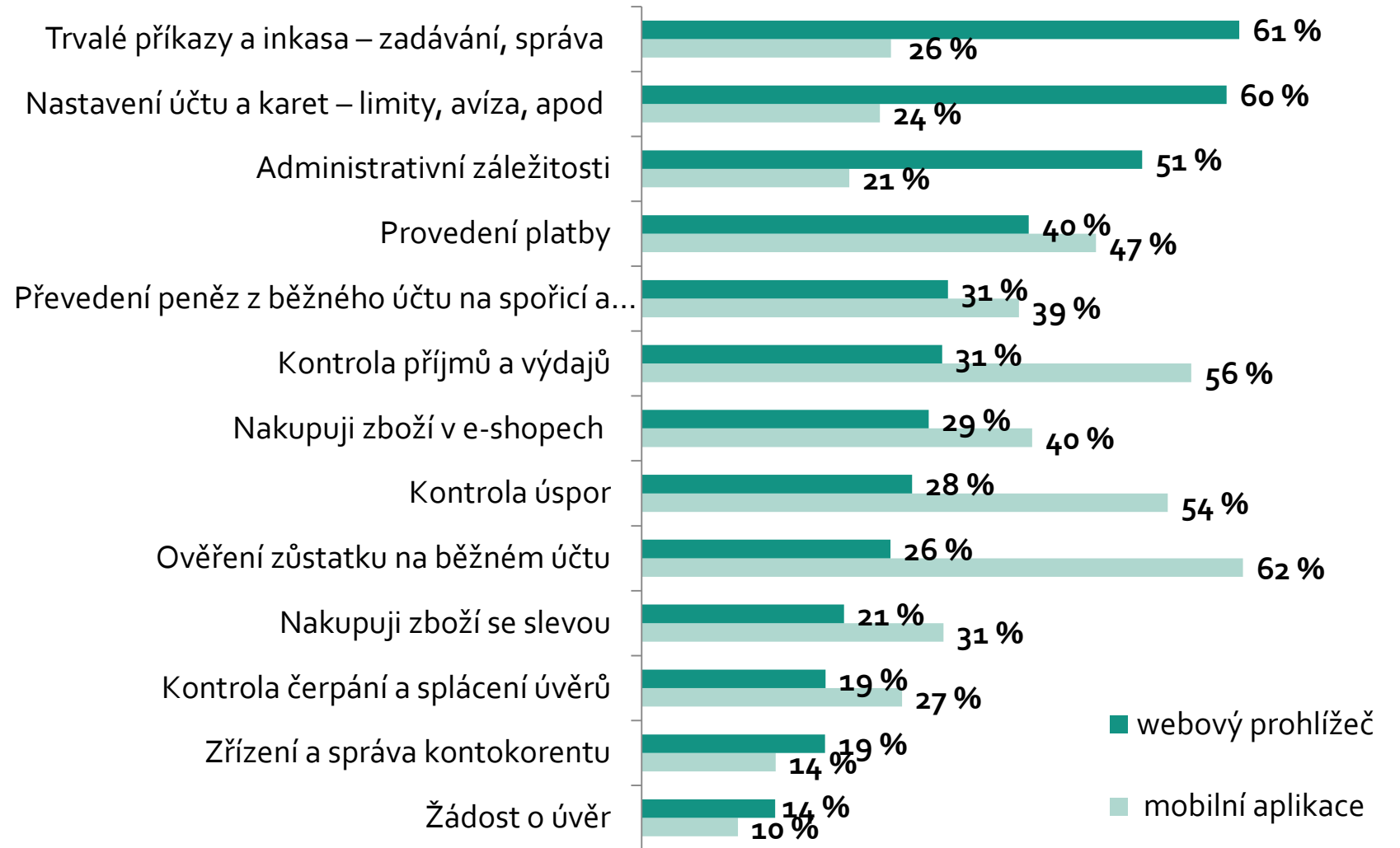


Při využívání e-bankovnictví je pro Čechy důležitá jednoduchost ovládaní, přehlednost a zabezpečení

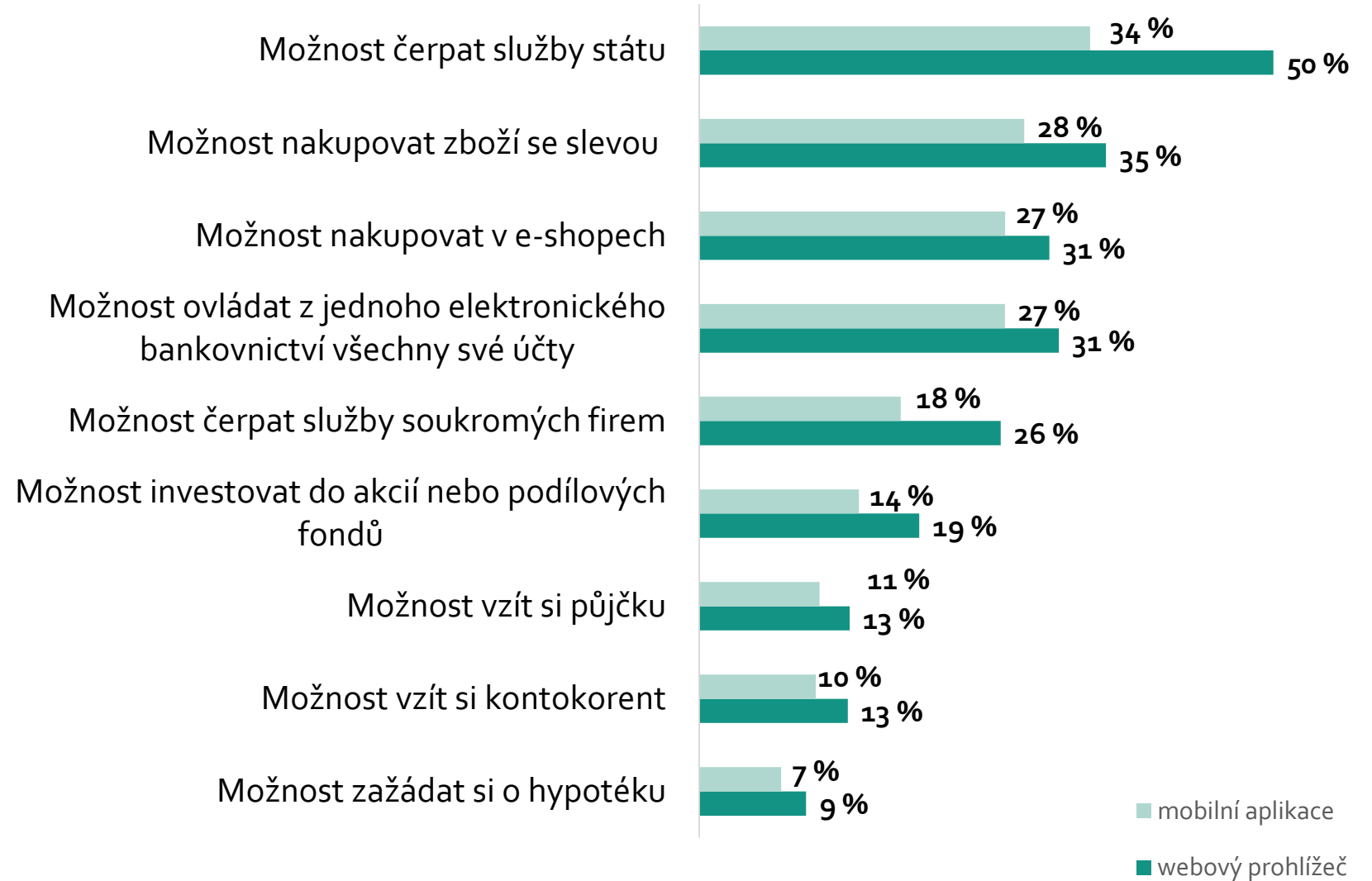
bodová škála 0-10, 0 = Rozhodně NENÍ důležité, 10 = Rozhodně JE důležité



Využívání e-bankovnictví: přes web se realizují „náročnější“ úkony



Čerpat služby
 státu
 a nakupovat
 zboží se slevou
 jsou možnosti,
 které by Češi
 v e-bankovnictví
 uvítali

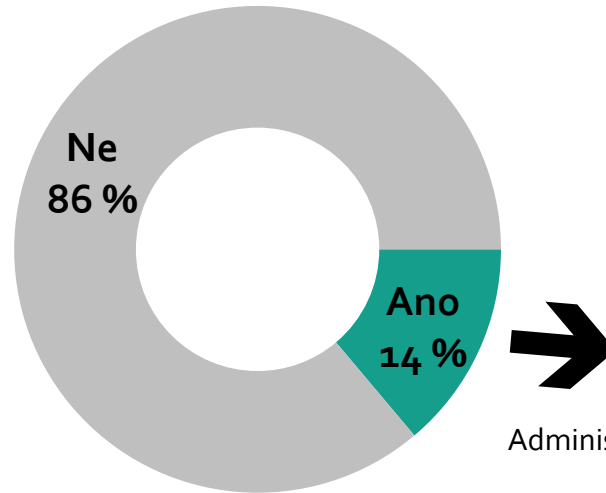


Které z následujících možností byste ve svém e-bankovnictví uvítali?

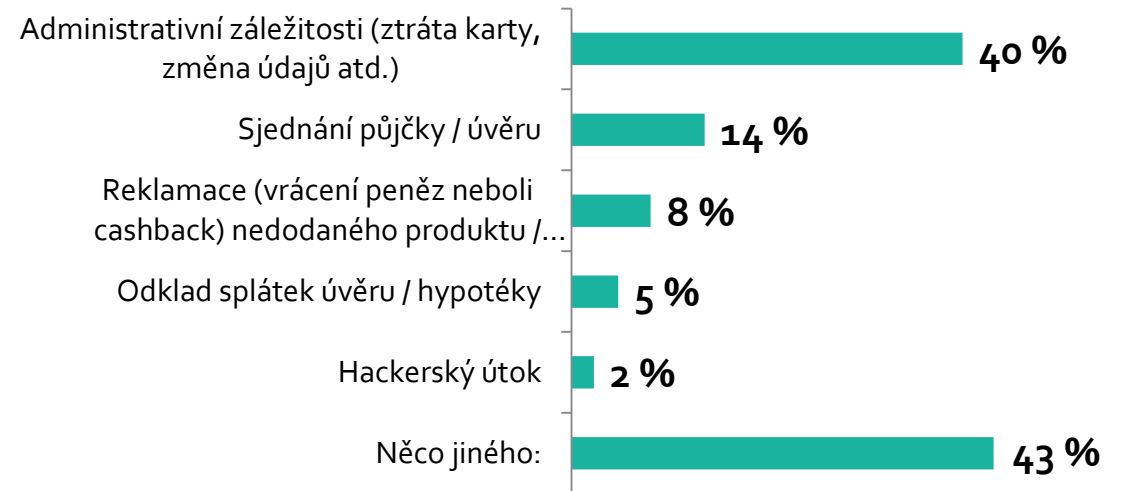
COVID

Řešení problémů s bankou přímou komunikací během epidemie

Řešil/a jste během epidemie přímou komunikací s bankou?



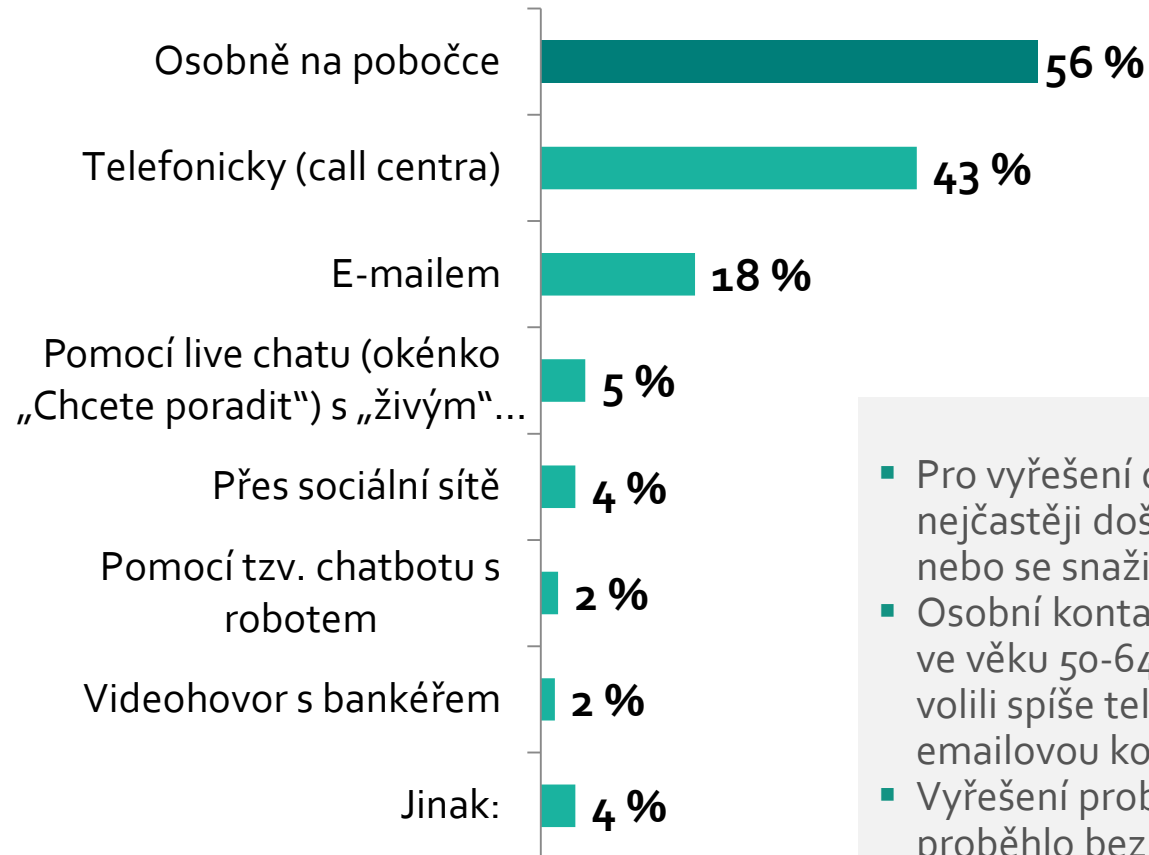
Co jste řešil/a?



Řešil/a jste s bankou v průběhu března až května něco, co potřebovalo přímou komunikaci / N = 1010
 Co jste řešil?? / N = 140 (ti, kteří něco řešili)

I během
pandemie Češi
často zavítali na
pobočku

Typ kontaktu s bankou během pandemie



- Pro vyřešení daného problému lidé nejčastěji došli osobně na pobočku a nebo se snažili dovolat přes call centra.
- Osobní kontakt využili především lidé ve věku 50-64 let (80 % z nich), mladší volili spíše telefonickou nebo emailovou komunikaci.
- Vyřešení problému pak většinou (77 %) proběhlo bez problému.

Děkujeme za pozornost!

