**Průzkum ČBA: Češi si zvykli na elektronické bankovnictví a bankám věří. Osobní kontakt je stále důležitý, potvrdila to i pandemie koronaviru**

**TISKOVÁ ZPRÁVA**

**Praha, 28. července 2020 – Elektronické bankovnictví v současnosti využívá téměř každý Čech (97 %) s internetem, v přístupu do něj pak roste obliba mobilních aplikací bank. Vyplývá to z průzkumu České bankovní asociace (ČBA), podle kterého však bude osobní kontakt klienta s bankéřem nadále důležitou součástí poskytovaných služeb. A to i přes pandemii koronaviru, během které sice banky komunikovaly s klienty primárně on-line, ale v některých případech klienti raději zavítali na pobočku osobně. Podle průzkumu vzrostla i důvěra v banky v souvislosti s finančními službami, téměř dvě třetiny (60 %) Čechů by totiž nikdy nenechalo manipulovat se svými penězi jinou instituci než banku.**

Elektronické bankovnictví používá na 97 % Čechů, kteří mají přístup k internetu, spravují přes něj své bankovní účty a objednané finanční služby. Ještě v roce 2018 to přitom bylo pouhých 82 %. Češi tak svým bankám v tomto ohledu věří čím dál více, což potvrzuje i průzkum ČBA, podle kterého by lidé své finance nesvěřili jen tak někomu (60 %), bankovní instituce totiž podle nich dokáže pokrýt veškeré jejich potřeby související s financemi (66 %).

Češi se obecně do svého bankovnictví přihlašují přes webové stránky banky. *„Popularita ale stoupá i mobilním aplikacím. Za poslední rok se počet uživatelů mobilního bankovnictví zvýšil o 8 procentních bodů. V souvislosti s přihlašováním do mobilních aplikací svých bank klienti stále častěji dávají přednost ověřování pomocí biometrických prvků před dříve standardními uživatelskými hesly a PINy. Biometrie je obecně považována za poměrně spolehlivý bezpečnostní prvek, navíc jde o rychlejší a pohodlnější způsob přihlášení,“* uvádí Tomáš Hládek, poradce ČBA pro platební styk a digitalizaci. Ověření pomocí biometrických prvků při přihlašování do mobilní bankovní aplikace využívá 44 % Čechů (2019: 36 %), přičemž tři čtvrtiny z nich si zvolí otisk prstu. Používání elektronického bankovnictví se obecně vyhýbají (3 %) především starší lidé.

Jsou ale i takoví, kteří si aplikaci do mobilního telefonu stáhnout nechtějí, a to především proto, že jsou zvyklí na přístup přes webové stránky (36 %) nebo mají obavy o bezpečnost (39 %). *„Zabezpečení mobilních služeb mají dnes banky technologicky dobře vyřešené a na jejich rozvoj a bezpečnost vynakládají značné finanční prostředky. Klienti se pak do internetového bankovnictví přihlašují prostřednictvím tzv. dvoufaktorového ověření. Obavy o bezpečnost by tedy neměly být tak vysoké. Uživatelé mobilních bankovních aplikací mají navíc tendenci s mobilním telefonem v kapse častěji kontrolovat stav svého účtu, což jim může pomoci nejen rozumně nakládat s financemi v krátkodobém i dlouhodobém hledisku, ale objevit i případný pokus o zneužití,“* dodává Hládek. Polovina z těch, kteří mobilní bankovnictví nevyužívají jeho instalaci neplánují z principu – k instalaci je zkrátka nepřesvědčí nic.

**Češi jsou zpravidla se svým e-bankovnictvím spokojení, používají ho klidně denně**

Podobně jako v minulém roce, i letos je velká část populace se svým elektronickým bankovnictvím spokojena – přesněji 61 % s klasickým internetovým bankovnictvím s přihlášením přes webové stránky, 60 % pak s mobilní aplikací. *„Frekvence využívání e-bankovnictví závisí na způsobu přihlašování. Ti, kteří využívají mobilní banku, kontrolují svůj účet klidně denně (27 %), na druhou stranu ti, kteří preferují přístup přes webové stránky banky, využívají své internetové bankovnictví spíše párkrát měsíčně (36 %). Několikrát do týdne si svůj účet zkontroluje 40 % z nás, ať už za pomoci aplikace či přihlášení přes webové stránky banky,“* říká ředitelka výzkumné agentury SC&C Jana Hamanová.

Z hlediska fungování je pro Čechy zásadní jednoduché a přehledné ovládání (8,3 bodů z 10) a vysoká míra zabezpečení (7,5 bodů z 10), u webového prohlížeče i detailní vyhledávání (7,7 bodů z 10). Nejvíce pak oceňují a hlavní výhodu vidí v tom, že jim e-banking umožňuje okamžitý přehled o tom, co se s účtem děje (7,6 bodů z 10), mají určité soukromí při nakládání s penězi (7 bodů z 10) a manipulace s financemi je pro ně takto pohodlná (7 bodů z 10). V případě mobilní aplikace pak také rychlost (7,6 bodů z 10) a skutečnost, že ji mohou využít kdykoliv a kdekoliv (8,2 bodů z 10).

Důležitost hodnocených atributů, frekvence využívání, ale i výhody internetového bankovnictví či mobilní aplikace závisí na jejich způsobu využívání. *„Obecně platí, že „náročnější“ úkony, jako například správa trvalých příkazů, nastavení účtu a platebních karet, ale i administrativní záležitosti, jsou primárně realizovány prostřednictvím webového prohlížeče, naopak při ověření zůstatku, kontrole příjmů a úspor Češi preferují mobilní aplikaci,*“ upřesňuje Jana Hamanová.

*„Do budoucna ale lidé volají, podobně jako v loňském roce, po možnosti využívat přes své e-bankovnictví služby státu, jako např. výpisy z katastru nemovitostí a rejstříků trestů. Často se také objevuje požadavek, aby v okamžiku, kdy klienti bank využívají elektronické bankovnictví, mohli nakupovat se slevou,“* dodává Tomáš Hládek.

**Bankovní služby v době pandemie vyžadovaly i přímou komunikaci na pobočce**

I přes oblíbenost a narůstající počet uživatelů e-bankovnictví téměř polovina populace (42 %) nevěří, že by digitální forma bankovnictví plně nahradila osobní setkání s bankéřem – a desetina z nich to dokonce naprosto vylučuje. Projevilo se to i během nouzového stavu vyhlášeného v souvislosti s pandemií koronaviru Covid-19. *„Během nouzového stavu, tedy v období od března do května, muselo zhruba 14 % populace bezodkladně řešit s bankou situaci, která vyžadovala přímou komunikaci, přičemž nejčastěji šlo o administrativní záležitosti. Z této skupiny pak více než polovina raději došla do banky osobně, aby svůj problém vyřešila,“* upozorňuje Tomáš Hládek a uzavírá: *„Banky si jsou vědomy, že někteří z nás preferují osobní kontakt. I proto jsme společně usilovali o to, aby mohly být v době nouzového stavu alespoň některé pobočky otevřené, což se nám i přes přísná opatření ve finále povedlo.“* Nejčastějším důvodem kontaktu s bankou během pandemie byla administrativní záležitost (40 %) – tedy např. ztráta karty nebo změna osobních údajů. K dalším pak patřilo sjednání půjčky (14 %), ale také vklady hotovosti, vklady a výplaty peněz z penzijního připojištění či investičních fondů.

**O průzkumu**

Průzkum, který se zaměřil na zkoumání postojů Čechů k digitalizaci a elektronickému bankovnictví, realizovala pro Českou bankovní asociaci agentura SC&C. Sběr dat probíhal od 22. května do 8. června 2020 na reprezentativním vzorku 1010 respondentů ve věku od 18-79 let, kteří mají internetové připojení.

**Další informace**

**obdržíte na adrese:**

Monika Petrásková,

manažerka PR a komunikace ČBA

monika.petraskova@cbaonline.cz

tel: + 420 733 130 282

**O České bankovní asociaci**

Česká bankovní asociace vznikla v roce 1990 a je dobrovolným sdružením právnických osob podnikajících v oblasti peněžnictví. V současné době sdružuje 39 členů. Rolí asociace je především zastupovat a prosazovat společné zájmy členů, prezentovat roli a zájmy bankovnictví vůči veřejnosti, podílet se na standardizaci postupů vbankovnictví a na vytváření odborných zvyklostí, podporovat harmonizaci bankovní legislativy s legislativou Evropské unie a vyvíjet aktivitu v informativní a školící oblasti. ČBA je členem Evropské bankovní federace aEMMI.