**Průzkum ČBA Češi a digitalizace: Elektronické bankovnictví využívá téměř každý Čech, uvítali by možnost přes něj čerpat služby od státu**

**Praha, 20. června – Elektronické bankovnictví využívá ke správě svých financí již naprostá většina (95 %) Čechů. Dvě třetiny z nich si dokonce dokáží představit, že by nahradilo bankéře na pobočkách. Vyplývá to z průzkumu zaměřeného na digitalizaci, který pro Českou bankovní asociaci (ČBA) realizovala agentura SC&C. Zároveň podle něj respondenti vítají multibanking, který považují za přínos v oblasti bankovnictví (62 %), ačkoli ne každý by ho využíval. Naopak možnost čerpat služby státu elektronicky a pořídit si tak např. výpis z katastru nemovitostí by v nabídce služeb svého elektronického bankovnictví ocenilo 58 % Čechů.**

Počet Čechů, kteří svůj bankovní účet spravují přes elektronické bankovnictví, narostl oproti loňsku téměř o pětinu na 95 %.
Vzrostl jak počet lidí, kteří do svého el. bankovnictví přistupují primárně přes webový portál banky, tak těch, kteří upřednostňují mobilní aplikaci. *„V prvním případě to je o 11 procentních bodů na 83 %, ve druhém o 5 procentních bodů na 35 %,“* doplňuje konkrétní čísla Jana Hamanová, ředitelka výzkumu z agentury SC&C, a dodává*: „Zkoumali jsme dospělé Čechy mezi 18 až 79 lety, tedy kvalifikovaný vzorek. Pokud bychom si respondenty rozdělili do věkových skupin, odpovídají zjištěná čísla nedávno publikovanému průzkumu společnosti MasterCard, podle které využívá mobilní bankovnictví 48 % Čechů ve věku mezi 20 až 50 lety.“* A právě tito mladí uživatelé převažují mezi respondenty (62 %), kteří by si podle svého tvrzení uměli představit, že by e-bankovnictví zcela nahradilo bankovní poradce na pobočkách bank.

**Pomocí jakého zařízení se přihlašujete do e-bankovnictví?**

95 % Čechů využívá e-bankovnictví

Obvykle Češi do elektronického bankovnictví vstupují dvakrát až čtyřikrát týdně. Vlastníci mobilní aplikace ho pak obecně používají častěji, někteří (9 %) i několikrát denně*. „Mobilní telefon nosíme neustále u sebe. Pokud si do něho nainstalujeme potřebnou aplikaci banky, máme logicky možnost kontrolovat a spravovat své finanční prostředky na účtu častěji, což také děláme,“* vysvětluje Helena Zavázalová, poradkyně ČBA pro fintech a digitalizaci. K oblibě mobilní bankovní aplikace současně přispívá i možnost přihlášení se s pomocí biometrických údajů, kterou preferuje na 36 % respondentů. Nejčastěji (75 %) používáme otisk prstu.

Používání elektronického bankovnictví se vyhýbají především starší lidé (průměrný věk 60 let). Vede je k tomu obava o bezpečnost či zažitý zvyk chodit na pobočku. Nevadí jim tedy menší komfort, kterého si společně s rychlostí a okamžitým přehledem uživatelé e-bankingu cení nejvíce.

**S E-BANKINGEM JSOU ČEŠI SPOKOJENI, S MULTIBANKINGEM SE SEZNAMUJÍ**

Svou spokojenost s podobou a funkcemi, ať webového portálu či mobilní aplikace, vyslovily více než polovina dotázaných. Zásadní jsou z tohoto pohledu zejména jednoduché a přehledné ovládání (9,1 bodů z 10), vysoká míra zabezpečení (8,7 bodů z 10) a u webových portálů také možnost fultextového vyhledávání či dlouhodobý výpis transakcí (8,6 a 8,4 bodů z 10). *„Banky zpravidla podrobují své webové portály s elektronickým bankovnictvím i bankovní mobilní aplikace důkladnému uživatelskému (tzv. UX) testování. A dělají dobře, podle průzkumu by kvůli elektronickému bankovnictví mohla zhruba čtvrtina klientů změnit banku,“* uvádí Helena Zavázalová.

Odlišnost požadavků uživatelů na funkce webového bankovnictví a na funkce mobilních aplikací odpovídá způsobu využívání těchto dvou digitálních kanálů. Zatímco při provádění plateb, ověřování zůstatku či kontrole příjmů a výdajů si Češi často vystačí s mobilní aplikací, v případě nastavování trvalých příkazů a inkas, nastavení účtu a karet a dalších, obecně složitějších operací na jejich bankovním účtu preferují přístup přes webový portál.

**Co prostřednictvím e-bankovnictví děláte?**

Novou funkcí, kterou české banky v návaznosti na implementaci směrnice PSD2 v současné době často integrují do svých elektronických bankovnictví, je tzv. multibanking. Z výsledků průzkumu vyplývá, že o možnosti ovládat všechny své bankovní účty z jednoho místa již slyšela téměř polovina Čechů a asi dvě procenta ji již aktivně využívají. Celkově multibanking jako přínosnou funkci hodnotí téměř dvě třetiny Čechů. Na druhou stranu 39 % deklarovalo, že by ho neužívalo, protože ho vzhledem k vlastnictví pouze jednoho účtu nepotřebují, případně tuto funkci nepovažují za bezpečnou (23 %). Obavy o bezpečnost (29 %) jsou současně druhým největším důvodem, proč by službu multibankingu využívali pouze prostřednictvím své banky (76 %). Nejčastěji (63 %) však nechtějí, aby s informacemi o jejich bankovním účtu a transakcích disponoval někdo jiný než jejich banka.

*„Účelem směrnice PSD2 bylo mimo jiné otevřít trh platebních služeb i dalším finančním subjektům,“* vysvětluje Helena Zavázalová. Většina Čechů by však podle výsledků průzkumu žádné ze služeb, které pro ně zajišťují banky, jiným subjektům prozatím nesvěřila. Důvodem je právě strach o bezpečnost jejich dat a hesel či celkově jejich peněz. Výjimku v tomto ohledu tvoří finanční poradenství, případně zprostředkování půjček či spoření a správa osobních financí.

**Které finanční služby byste svěřili někomu jinému než bance?**

**BANKOVNÍ IDENTITA JAKO BRÁNA K DIGITÁLNÍMU ČERPÁNÍ SLUŽEB STÁTU**

Co by však Češi jednoznačně v nabídce služeb elektronického bankovnictví uvítali, a to zejména na webovém bankovnictví, je možnost čerpat služby státu (58 %), např. pořídit si výpis z katastru nemovitostí či z rejstříku trestů. Tato služba jednoznačně zvítězila nejen nad multibankingem (44 %), ale i možností nákupů díky el. bankovnictví se slevou či v e-shopech (39 %)*. „Na této možnosti již některé banky pracují v rámci projektu s názvem Sonia,“* informuje Helena Zavázalová, a pokračuje: „*Pokud se podaří prosadit potřebné změny legislativy, budou mít Češi možnost prostřednictvím svých přihlašovacích údajů do elektronického bankovnictví, tzv. bankovní identity, čerpat elektronicky služby od státu i soukromých společností. U soukromých služeb půjde třeba o změnu dodavatele energií, úpravy nastavení služeb svého mobilního operátora apod.“.* Podle průzkumu mají o tuto službu lidé zájem především pokud to bude bezpečné, uživatelsky přívětivé a v neposlední řadě také bezplatné*. „Mohu říci, že z tohoto pohledu bude vše bezpečné, postupy a projekt projednáváme s příslušnými státními institucemi, a právě na bezpečnost, funkčnost a bezplatnost je kladen největší důraz. Samozřejmě ale bude jako vždy platit, že opatrní musí být při nakládání s přístupovými údaji, hesly a PINy především sami uživatelé,“* říká Helena Zavázalová.

V současné době mohou Češi elektronicky čerpat služby státu pomocí datové schránky či e-občanky, čehož využívá 9 % Čechů. Důvodem, proč tyto služby nevyužívají, je skutečnost, že o této možnosti neví, případně že nevlastní datovou schránku či e-občanku. *„Je zřejmé, že hlavní problém je ve špatné informovanosti veřejnosti, a to ve dvou krocích – obecně, že v ČR existuje možnost komunikovat se státem elektronicky a následně lze díky této komunikaci vůbec nějaké služby využívat,“* uzavírá Jana Hamanová.

**85 % datová schránka *(= 8 % ze všech)***

**15 % e-občanka (*=1 % ze všech*)**

**O průzkumu**

Průzkum, který se zaměřil na zkoumání postojů Čechů k Elektronickému bankovnictví a Digitalizaci, realizovala pro Českou bankovní asociaci agentura SC&C. Sběr dat probíhal od 9. května do 4. června 2019 na reprezentativním vzorku 1011 respondentů ve věku od 18-79 let.

**Další informace**

**obdržíte na adrese:**

Monika Petrásková,

manažerka PR a komunikace ČBA

petraskova@czech-ba.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 38 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.