**Dobrá zpráva pro banky: důvěra i spokojenost jejich klientů dlouhodobě vzrůstá**

**TISKOVÁ ZPRÁVA**

26. 03. 2019

**Praha, 26. březen 2019 – I v letošním roce mírně vzrostla důvěra Čechů v banky a s více než 7 body z 10 bankovnictví vévodí co do důvěryhodnosti dalším sektorům, resp. poskytovatelům služeb. Spolu s důvěrou dlouhodobě vzrůstá i míra spokojenosti klientů vyjádřená Indexem spokojenosti (CSI Index), který dosáhl 85 bodů ze 100. Vyplývá to z průzkumu pro Českou bankovní asociaci (ČBA) realizovaného agenturou SC&C, který mimo pohledu klientů na banky zkoumal i povědomí Čechů o pojištění vkladů. Ukázalo se, že více než třetina (37 %) neví, nebo dokonce tvrdí, že jejich vklady na účtech nejsou pojištěny.**

Výsledky pravidelných průzkumů ČBA ukazují, že bankovnictví patří v České republice mezi sektory s dlouhodobě nejvyšší (dokonce mírně vzrůstající) důvěrou. S letošními 7,4 body z 10 možných se bankovnictví opět zařadilo na první místo před letecké (7 b.) i dopravní společnosti (6,8 b.), ale také předčilo veřejné zdravotnictví (6,7 b.) či státní správu (5,7 b.). Nejméně Češi důvěřují nebankovním poskytovatelům služeb, o čemž vypovídá pouhých 2,9 bodů. *„Důvěra klientů je u bank na prvním místě. Ta se ale nedostavuje jen tak, sama o sobě, nýbrž banky – a nejenom ony – na ní musí neustále pracovat. Klíčovými činiteli důvěry jsou kvalitní služby a stabilita. Zatímco pro stabilitu je důležité stabilní podnikatelské prostředí a odpovědné hospodaření bank, zlepšování kvality služeb napomáhá zejména konkurenční prostředí, které je v České republice v porovnání s jinými státy opravdu vysoké,“* upozorňuje Vladimír Staňura, hlavní poradce České bankovní asociace. Konkurenci mezi bankami jakožto i jejich stav vnímá čím dál pozitivněji i česká veřejnost. Hodnocení stavu českých bank v roce 2019 vzrostlo o čtyři procentní body na 67 %, konkurenci mezi bankami Češi ohodnotili 62 %.

*„I přesto, že jsou Češi obecně národem konzervativců a skeptiků, 57 % dotazovaných si dokáže představit, že by banka zajišťovala i jiné služby než samotné finance, což dokazuje, že tito lidé bankám věří. Za nejužitečnější další služby považují možnost spravovat místní poplatky, telekomunikace, ale i pojištění,“* doplňuje Helena Zavázalová, poradkyně ČBA pro fintech a digitalizaci, vycházejíc z výsledků průzkumu na zákaznickou zkušenost z října 2018.

**Češi jsou celkově spokojení. Když už změna, tak formou dalšího účtu**

Kromě otázek týkajících se důvěryhodnosti se průzkum zaměřil i na spokojenost klientů. Mezi základní atributy ovlivňující spokojenost patří především důvěryhodnost, kvalita poskytovaných služeb a v určité míře také úroveň internetového bankovnictví dané banky. „*Spolu se vstřícností personálu, zázemím banky a plněním slibů jde rovněž o silné motivátory, které vedou klienty k tomu, aby danou banku využívali a třeba nepřešli k jiné,“* doplňuje Helena Zavázalová.

Zmíněné atributy se rovněž promítají do každoročně zkoumaného *Custumer Satisfaction Indexu (CSI)*, který měří celkovou spokojenost klientů s bankou. Za posledních pět let spokojenost Čechů s bankami vzrostla o celých osm procentních bodů na letošních 85 %.

Vysokou míru spokojenosti potvrzuje také fakt, že více než dvě třetiny (68 %) respondentů v posledním roce vůbec neuvažovalo o změně své banky. Na 32 % z těch, kteří nad změnou banky uvažovali, se rozhodlo začít využívat služeb i jiné banky, ať už z důvodů nižších poplatků, nebo lepších podmínek. Na 67 % neudělalo ve výsledku nic. Svou nečinnost odůvodnili zejména nepodstatnými rozdíly v nabídce služeb jednotlivých bank.

**Uvažovali jste nad změnou své banky?**

****

Pokud by Češi něco změnili, tak je to tradičně výše poplatků (30 %) a úroků na spořicích účtech (22 %), případně by uvítali zjednodušení zavedených služeb (10 %).

**O pojištění vkladů či dalších bankovních produktů je nízké povědomí**

Povědomí o pojištění vkladů není příliš velké. Více než třetina (37 %) nemá o tom, že jsou vklady pro případ krachu banky ze zákona pojištěny, vůbec ponětí. „*Vklady fyzických i právnických osob jsou kryty do výše 100 000 EUR, respektive 2,6 mil. Kč. Případnou výplatu náhrad by prováděl tzv. Garanční systém finančního trhu,*“ upřesňuje Vladimír Staňura.

Ze zákona jsou automaticky pojištěny zůstatky na běžných, termínovaných i vkladových účtech a na vkladních knížkách. Přesto si podle průzkumu Češi mylně myslí, že mají pojištěny také prostředky v penzijních fondech, a to v necelé polovině (49 %) případů. Na 35 % Čechů je současně chybně přesvědčeno, že mají pojištěny také finanční prostředky u své pojišťovny.

„*Povědomí o pojištění vkladů mají* *více lidé nad 65 let a pak také vysokoškoláci, u kterých se to však do jisté míry předpokládá. Na druhou stranu v naprosté nevědomosti žijí lidé s nejnižším vzděláním, což samozřejmě může souviset i s nízkou úrovní finanční gramotnosti*,“ komentuje Helena Zavázalová.

Malé povědomí je podle Staňury zarážející, protože banky mají zákonnou povinnost své klienty o pojištění vkladů pravidelně ve svých výpisech informovat. Podle průzkumu však 38 % respondentů tvrdí, že od banky přehled o tom, jak jsou jejich vklady pojištěny, neobdrželo a 46 % jednoduše neví. *„Obávám se, že toto tvrzení či nevědomost souvisí spíše s neochotou lidí číst bankovní výpisy a jiné zprávy obdržené od banky,“* uzavírá Vladimír Staňura.

**O Průzkumu**

Průzkum, který se zaměřoval na image bankovního sektoru a povědomí klientů o pojištění vkladů. Pro ČBA ho v únoru 2019 realizovala agentura SC&C, a to na reprezentativním vzorku 1028 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.