



Ipsos Marketing
The Market Understanding and Measurement Specialists

Ipsos pro Forum Zlaté koruny Vize bankovníctví 2015

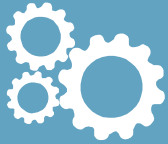
Duben 2015

Od roku 2007 se pravidelně konají Fóra **Zlaté koruny**, která reagují na aktuální otázky a problémy z oblasti ekonomiky a financí. Tato diskusní setkání za účasti politiků a špičkových odborníků si vybudovala vysoké renomé a široký mediální ohlas. Dnes patří Fóra **Zlaté koruny** k nejvýznamnějším a nejprestižnějším akcím tohoto druhu v České republice.



Cílem výzkumu bylo zmapovat názory občanů ČR na **bankovníctví** v naší zemi.





Metoda výzkumu

Internetové dotazování s využitím Ipsos Online Panelu (CASI) ve dnech 3.-8.4.2015



Cílová skupina

Populace ČR

Reprezentativní vzorek dospělé internetové populace podle věku, pohlaví, regionu, velikosti místa bydliště



Velikost vzorku

1006 respondentů



Výzkumné nástroje

Strukturovaný dotazník

Shrnutí výsledků



Češi se staví negativně k přijetí eura.

4/5 populace se staví k přijetí eura místo koruny negativně – srovnání s předchozími výzkumy ukazuje, že jde o dlouhodobý stav.



Lidé dávají při každodenním nakupování přednost bezhotovostním platbám.

Jen přibližně třetina lidí stále preferuje platbu hotovostí.



Navzdory nástupu malých bank lidé stále spíše (dvě třetiny) preferují velké banky.

To souvisí s tím, že většina lidí je u velké banky a je se svojí bankou spokojená.



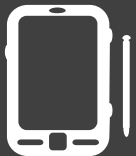
Využívání čistě internetové banky bez jakýchkoli fyzických poboček **by se nebránily přibližně dvě pětiny populace**. Polovina lidí takovou banku odmítá.



Přibližně **pětina lidí má zájem o využívání finančních produktů nebankovních firem** (např. Apple nebo Google), jde převážně o mladší.



Asi třetina lidí **sleduje komunikaci své banky na sociálních sítích**, ale jen necelá pětina klientů přes sociální sítě se svou bankou komunikuje. Komunikaci svých bank více sledují klienti Air Bank a Equa bank.



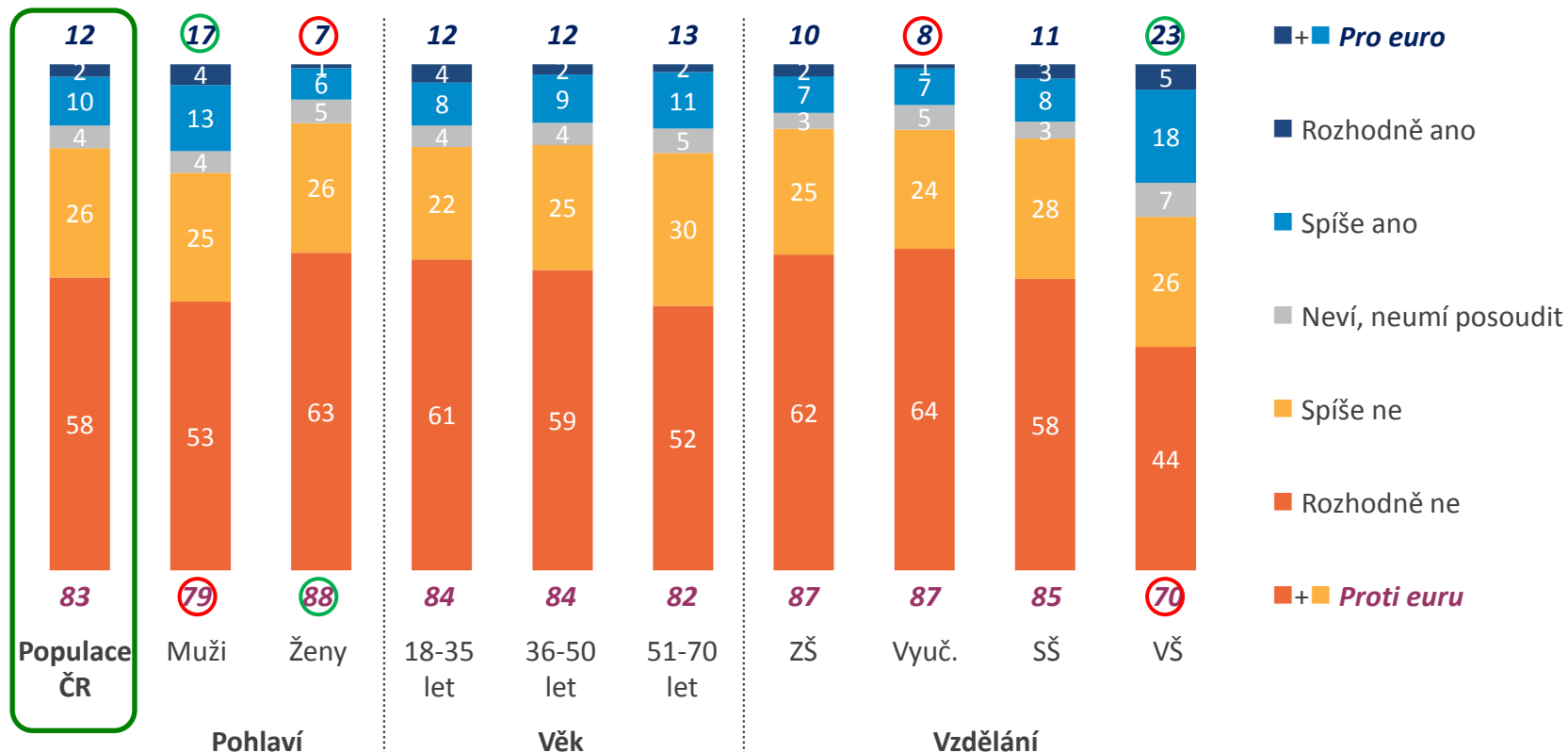
O mobilním bankovníctví již lidé mají přehled. Přibližně čtyři pětiny vědí o co jde, téměř třetina lidí pak mobilní bankovníctví alespoň občas přímo využívá.

Detailní výsledky

Obecné ekonomické otázky

4/5 populace ČR jsou proti zavedení eura místo koruny, nejméně negativní postoj zauímají vysokoškoláci.

Postoj k zavedení eura
(v %)



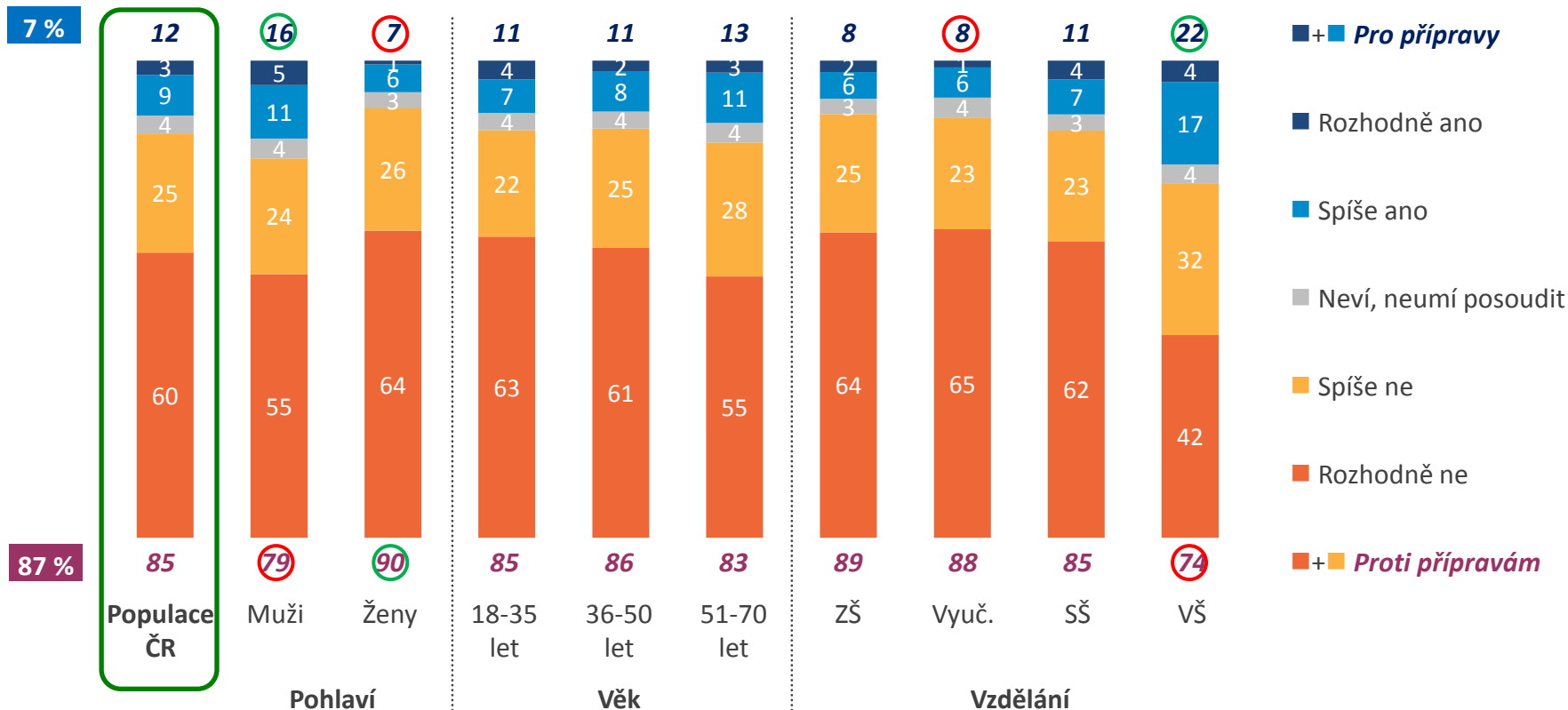
Q11. Chtěl/a byste, aby v České republice bylo zavedeno euro místo koruny?
Báze (všichni respondenti): 1006/507/499/355/337/314/125/348/354/179

Výrazně vyšší/níže hodnota proti celkové populaci

Stejně tak se většina lidí staví negativně k otázce zahájení příprav k přijetí eura – tento postoj se během posledních 2 let nezměnil.

Zahájení příprav k přijetí eura
(v %)

Říjen 2013: **Pro: 7 %** **Proti: 87 %**
Duben 2015: **Pro: 12 %** **Proti: 85 %**

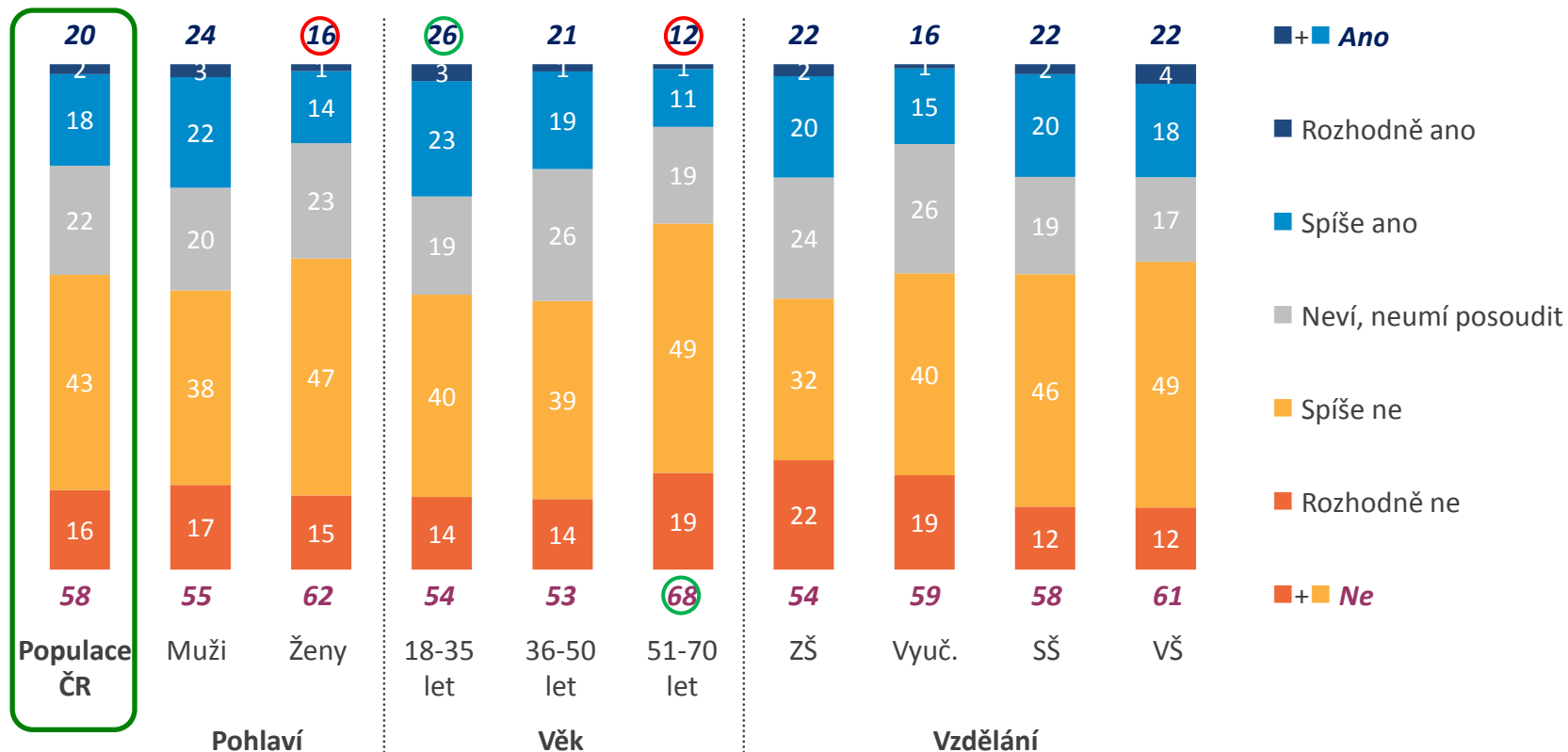


Q12. Chtěl/a byste, aby Česká republika urychleně zahájila přípravy k přijetí eura?
Báze (všichni respondenti): 1006/507/499/355/337/314/125/348/354/179

Výrazně vyšší/níže hodnota proti celkové populaci

Přibližně pětinu lidí zajímá využívání finančních produktů nebankovních firem (např. Google, Apple); pozitivněji se k této otázce staví mladší lidé.

Využívání finančních produktů nebankovních společností (v %)



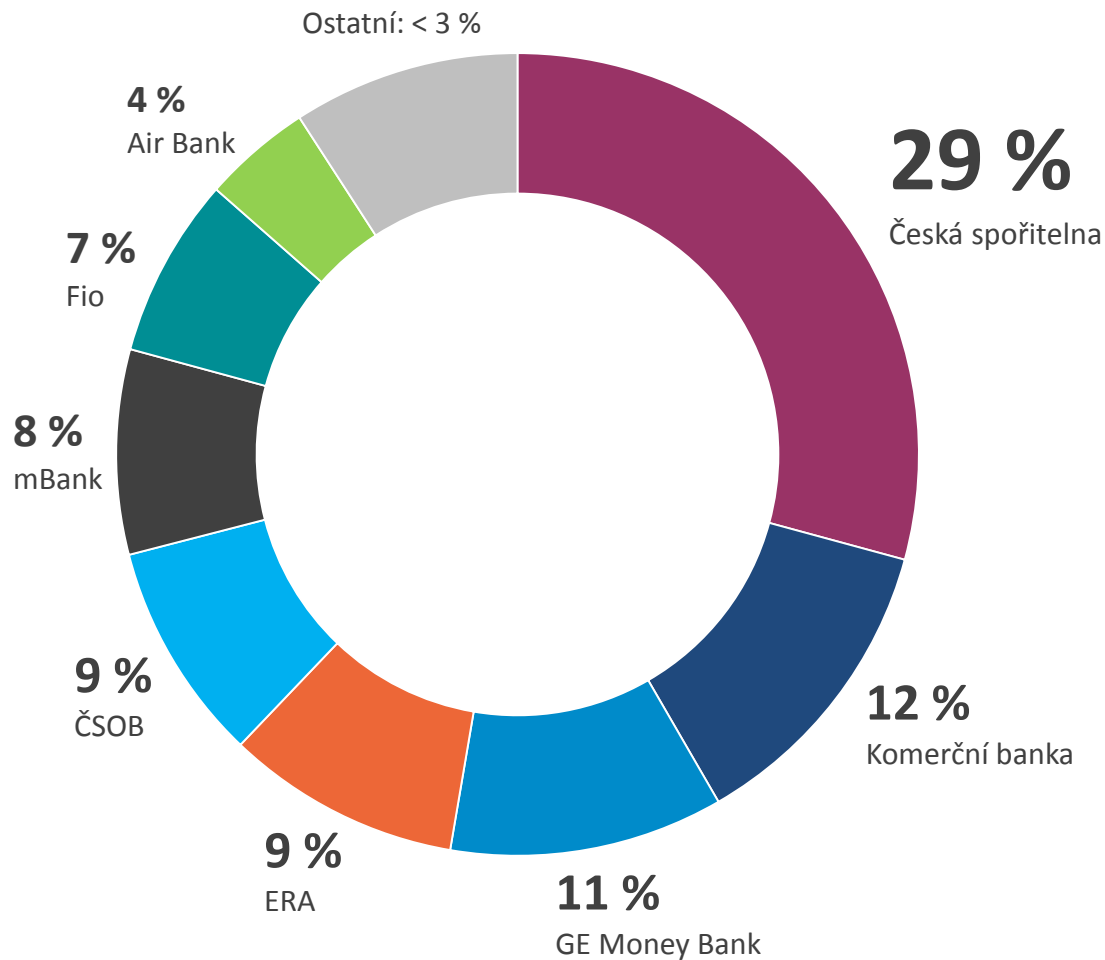
Q13. Chtěl/a byste využívat finanční produkty a služby nebankovních společností typu Apple, Google, velkých internetových společností, velkých obchodních společností apod.?
 Báze (všichni respondenti): 1006/507/499/355/337/314/125/348/354/179

Výrazně vyšší/nížší hodnota proti celkové populaci

Image a komunikace bank

Nejvíce lidí za svou hlavní banku považuje Českou spořitelnu, Komerční banku a GE Money Bank.

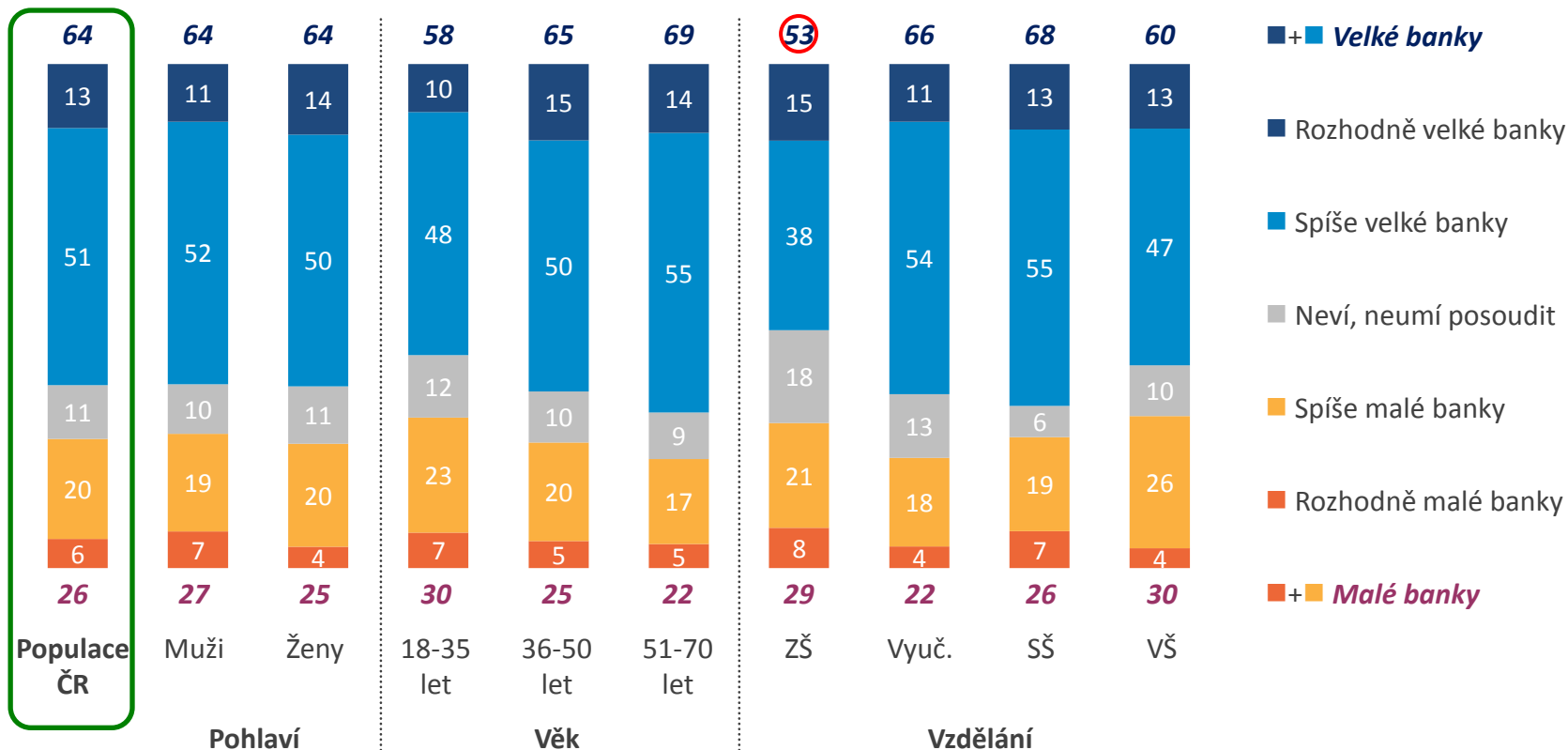
Hlavní banka
(v %)



Q10. Jaká je vaše hlavní (nejvíce využívaná) banka?
Báze (všichni respondenti): 1006

Většina lidí preferuje velké, tradiční banky, jen asi čtvrtina populace dává přednost malým, nízkonákladovým bankám.

Preferovaný typ bank
(v %)

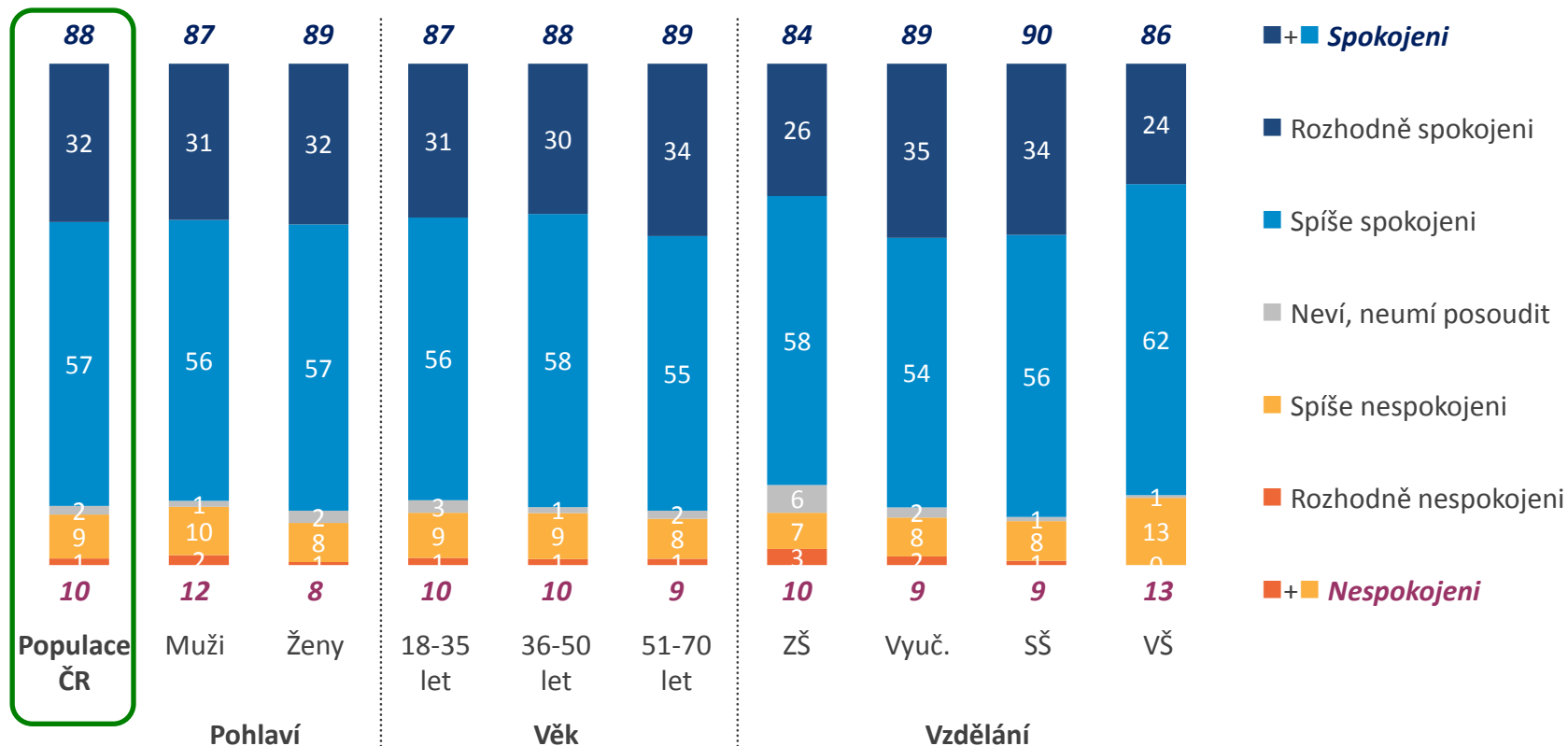


Q2. Dáváte spíše přednost malým, nízkonákladovým bankám, nebo preferujete velké banky s historií a tradicí?
Báze (všichni respondenti): 1006/507/499/355/337/314/125/348/354/179

Výrazně vyšší/nížší hodnota proti celkové populaci

Každý desátý není se svou hlavní bankou spokojen.

Spokojenost s hlavní bankou (celkově) (v %)



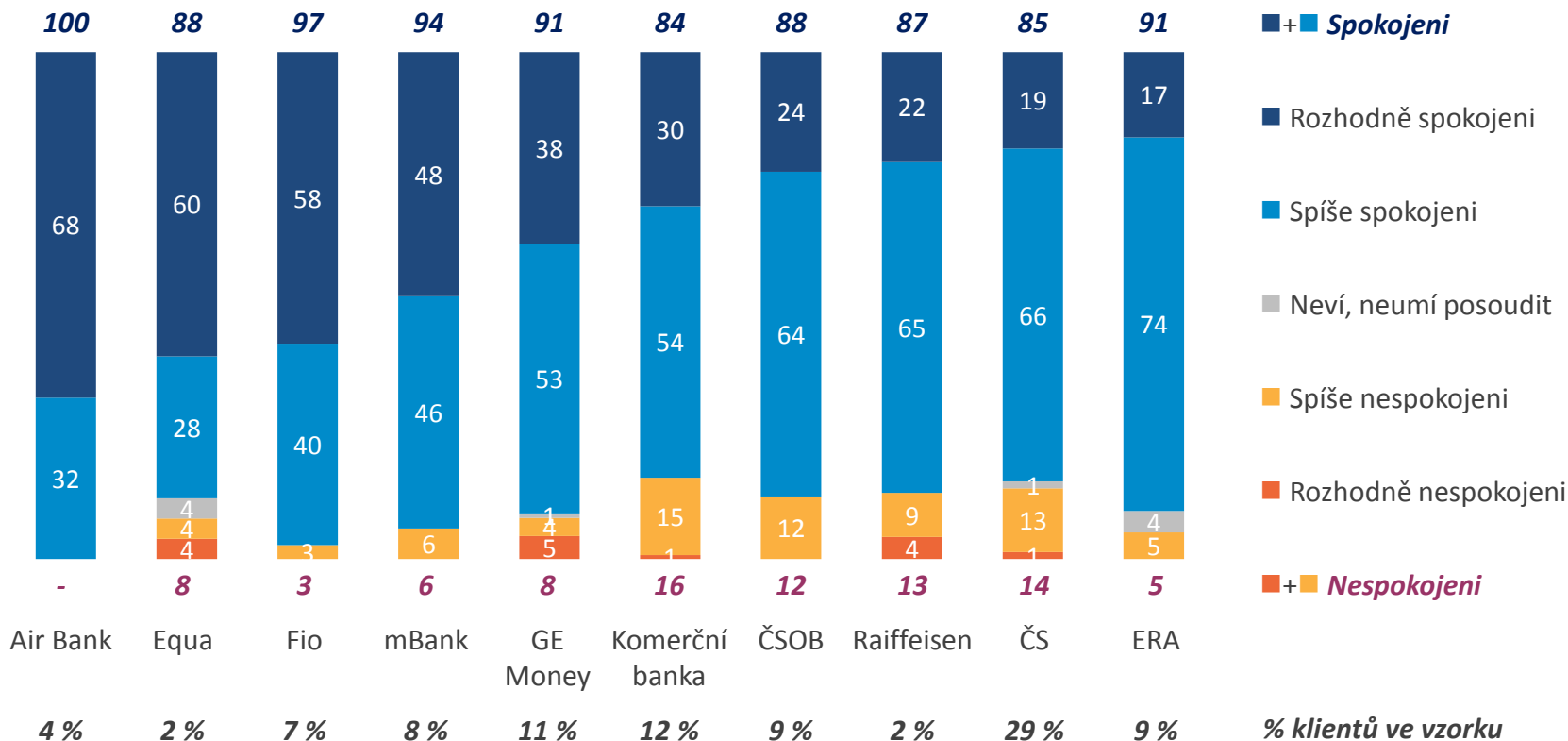
Q9. Jak jste celkově spokojen/a s vaší hlavní bankou?
Báze (všichni respondenti): 1006/507/499/355/337/314/125/348/354/179

Výrazně vyšší/nížší hodnota proti celkové populaci

Klienti jsou se svou bankou většinou spokojeni, nehledě na velikost banky. Nejspokojenější jsou klienti menších a středních bank – Air Bank, Equa bank, Fio banky či mBank.

Spokojenost s hlavní bankou

(v %, zobrazeno 10 největších bank, seřazeno podle % rozhodně spokojených klientů podle hlavní banky)



Q9. Jak jste celkově spokojen/a s vaší hlavní bankou?
Báze (všichni respondenti): 1006

Výrazně vyšší/nížší hodnota proti celkové populaci

Na jednotlivých dílčích parametrech se potvrzují rozdíly mezi velkými a malými bankami, nejlépe je hodnocena Equa bank, naopak hůře si vede Era nebo Raiffeisenbank.

Relativní silné a slabé stránky (souhlas s výrokem pro danou hlavní banku)

	ČS	KB	GE Money	Era	ČSOB	mBank	Fio	Air Bank	Equa	Raiff.
Dostatečně komunikuje na sociálních sítích	30	22	36	29	28	28	27	43	48	26
V případě potřeby mi rychle poskytně informace, které potřebuji	91	86	91	82	89	89	92	89	96	91
Buduje se mnou vztah	70	70	68	57	66	69	64	75	84	57
Nabízí personalizované služby	79	78	78	59	78	64	82	75	80	57

Slabá asociace
ve srovnání
s jinými bankami

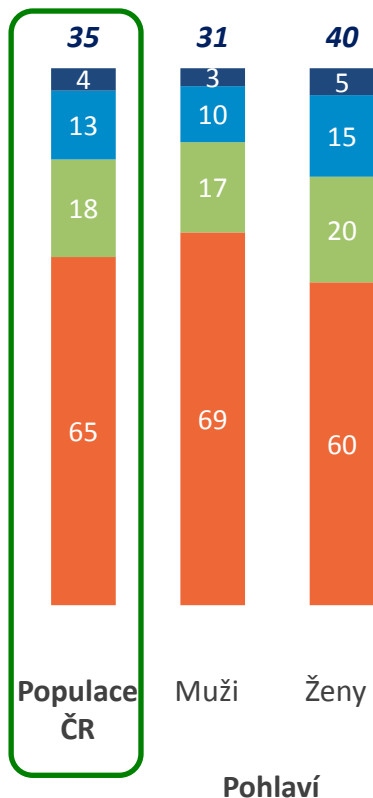


Silná asociace
ve srovnání
s jinými bankami

Q8. Nyní uvidíte několik výroků. U každého z nich vyberte, nakolik podle vás daný výrok vystihuje vaši hlavní banku.
Báze (klienti daných bank): 294/125/111/95/89/83/73/44/25/23

Přibližně třetina lidí sleduje svou banku na sociálních sítích, častěji se jedná o ženy, necelá pětina lidí komunikuje se svou bankou na sociálních sítích.

Sledování banky na sociálních sítích (celkově)
(v %)



Aktivní komunikace s bankou na sociálních sítích (celkově)
(v %)



- + ■ + ■ Sledují/komunikují
- Ano, velmi často
- Ano, občas
- Ano, ale jen výjimečně
- Ne

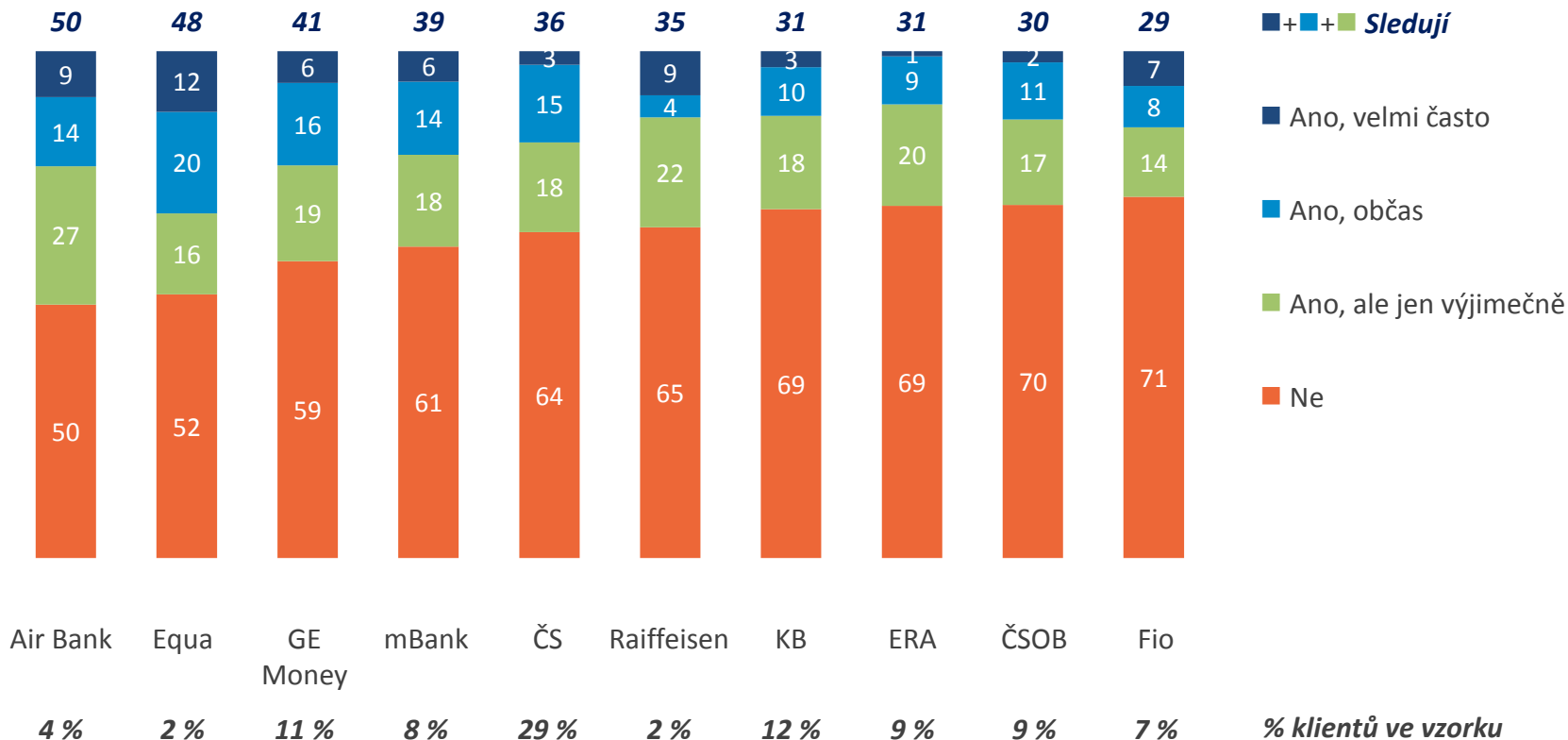
Q7. A komunikujete aktivně s vaší hlavní bankou na sociálních sítích??
Báze (všichni respondenti): 1006/507/499

Výrazně vyšší/nížší hodnota proti celkové populaci

Neaktivněji své banky na sociálních sítích sledují klienti Air Bank a Equa bank.

Sledování banky na sociálních sítích (podle hlavní banky)

(v %, zobrazeno 10 největších bank, seřazeno podle četnosti sledování banky na soc. sítích)



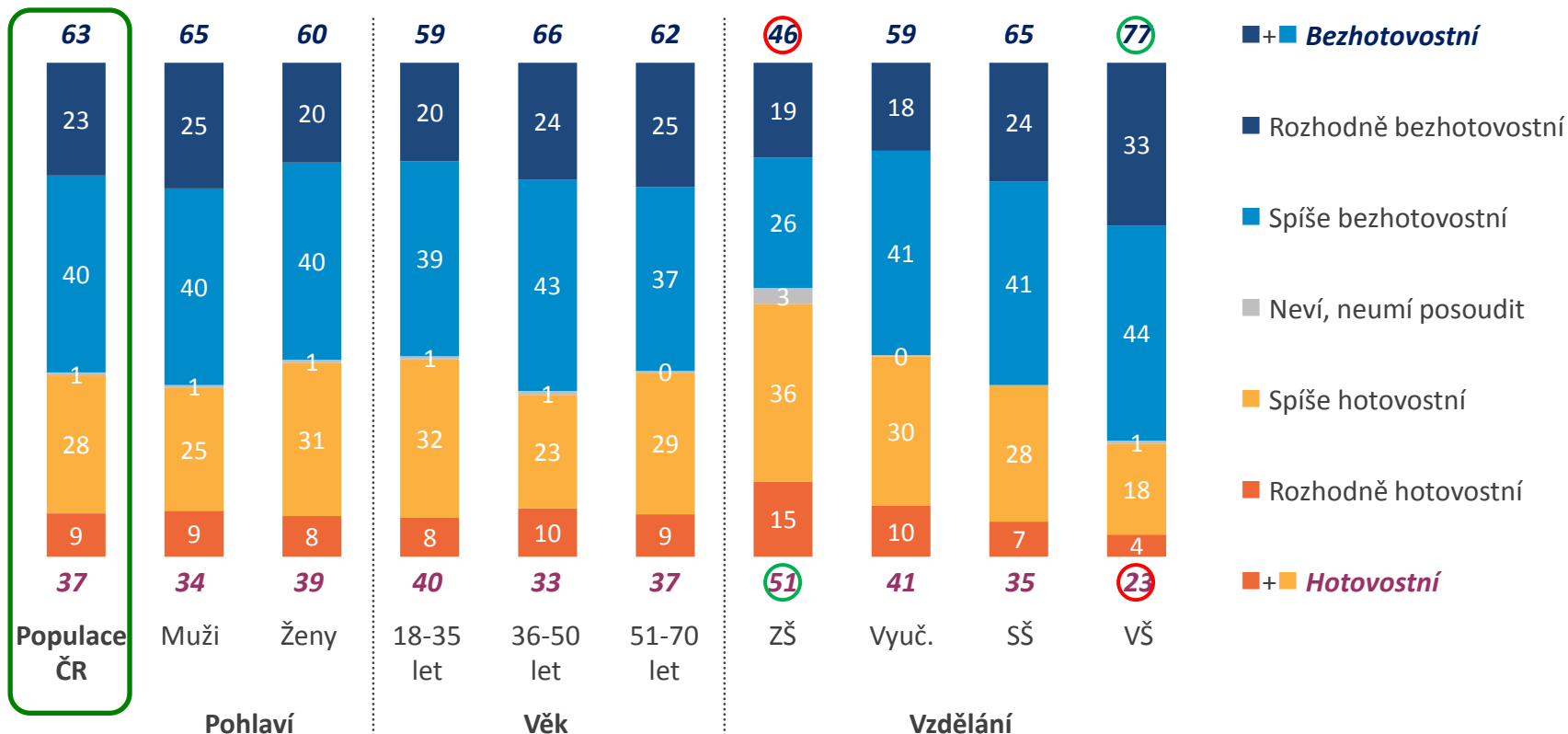
Q6. Sledujete komunikaci vaší hlavní banky na sociálních sítích?
Báze (všichni respondenti): 1006

Výrazně vyšší/nížší hodnota proti celkové populaci

Využívání finančních služeb

Téměř 2/3 populace dávají přednost bezhotovostnímu platebnímu styku; nejvíce konzervativní jsou v tomto ohledu lidé s nižším vzděláním, z nichž polovina preferuje platbu v hotovosti.

Preferovaný způsob placení
(v %)

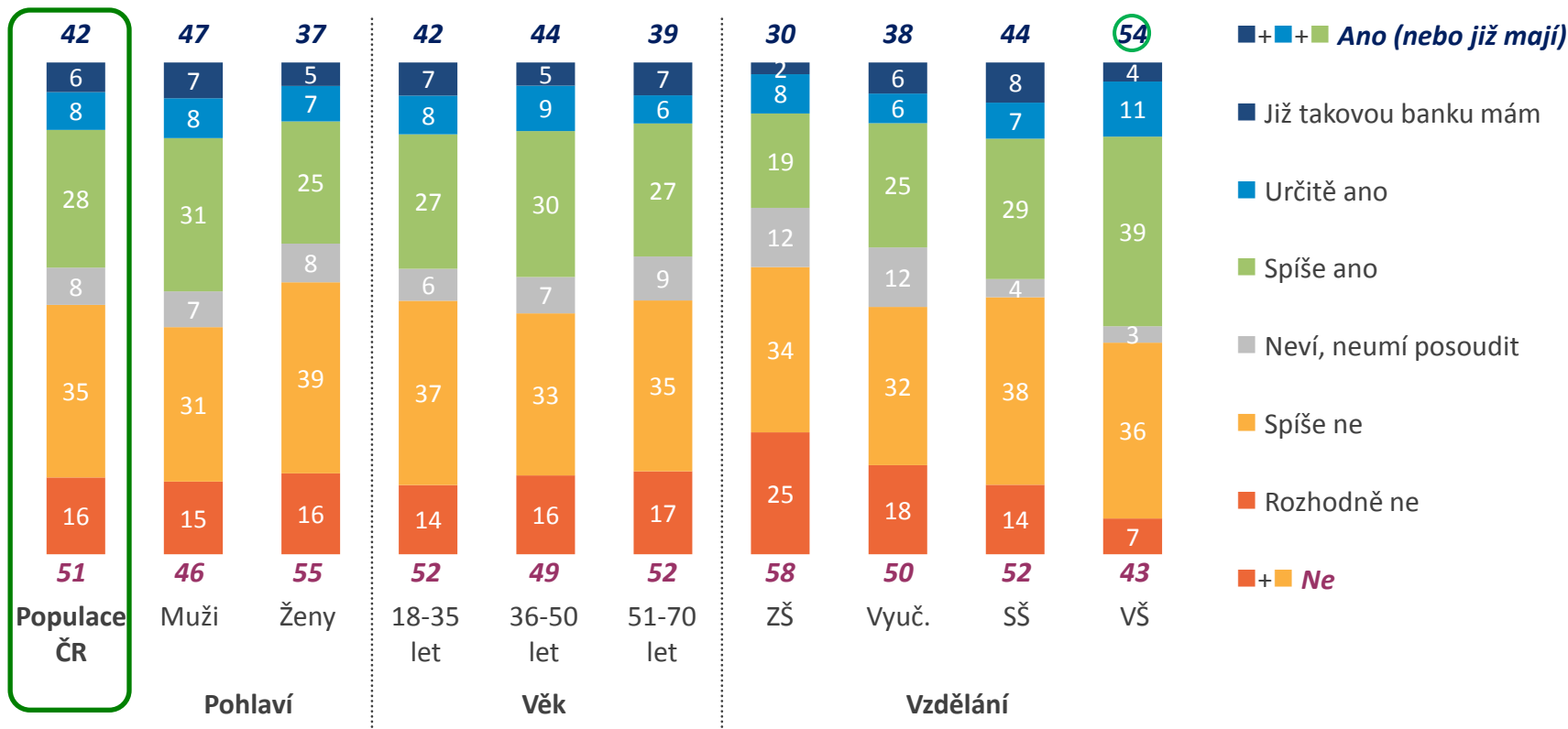


Q1. Jaký způsob placení preferujete při každodenním nakupování?
Báze (všichni respondenti): 1006/507/499/355/337/314/125/348/354/179

Výrazně vyšší/níže hodnota proti celkové populaci

Názor na internetové banky není v české populaci jednotný – 40 % lidí by takovou formu zvažovalo (nejčastěji vysokoškoláci), ale polovina lidí tuto možnost spíše odmítá.

Zvažování internetové banky (v %)

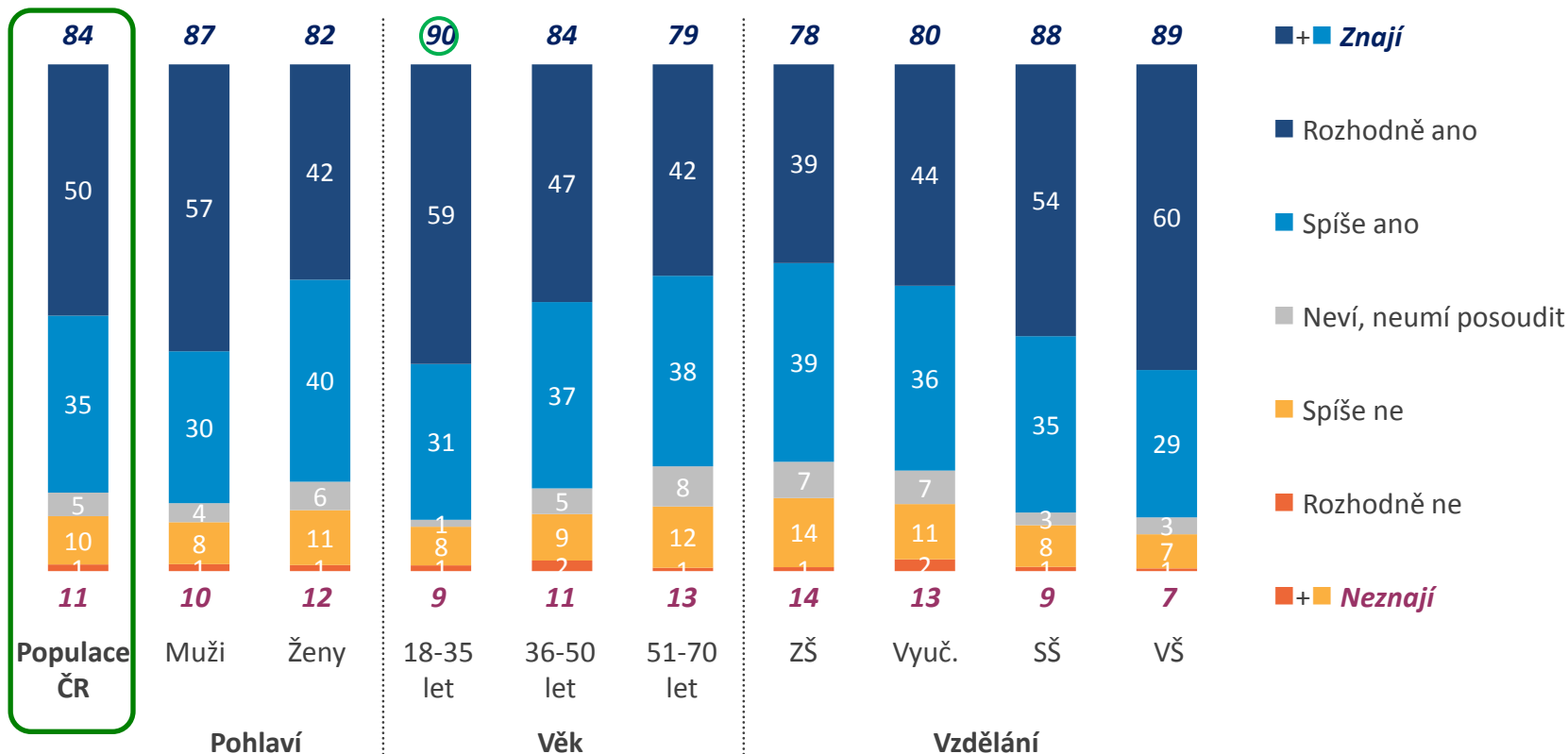


Q3. Byl/a byste ochoten/ochotna zvažovat využití služeb internetové banky, která by neměla žádné fyzické pobočky?
 Báze (všichni respondenti): 1006/507/499/355/337/314/125/348/354/179

Výrazně vyšší/níže hodnota proti celkové populaci

Většina české populace deklaruje, že zná mobilní bankovníctví. Nejlepší povědomí mají mladí lidé, muži a lidé s vyšším vzděláním.

Povědomí o mobilním bankovníctví (v %)

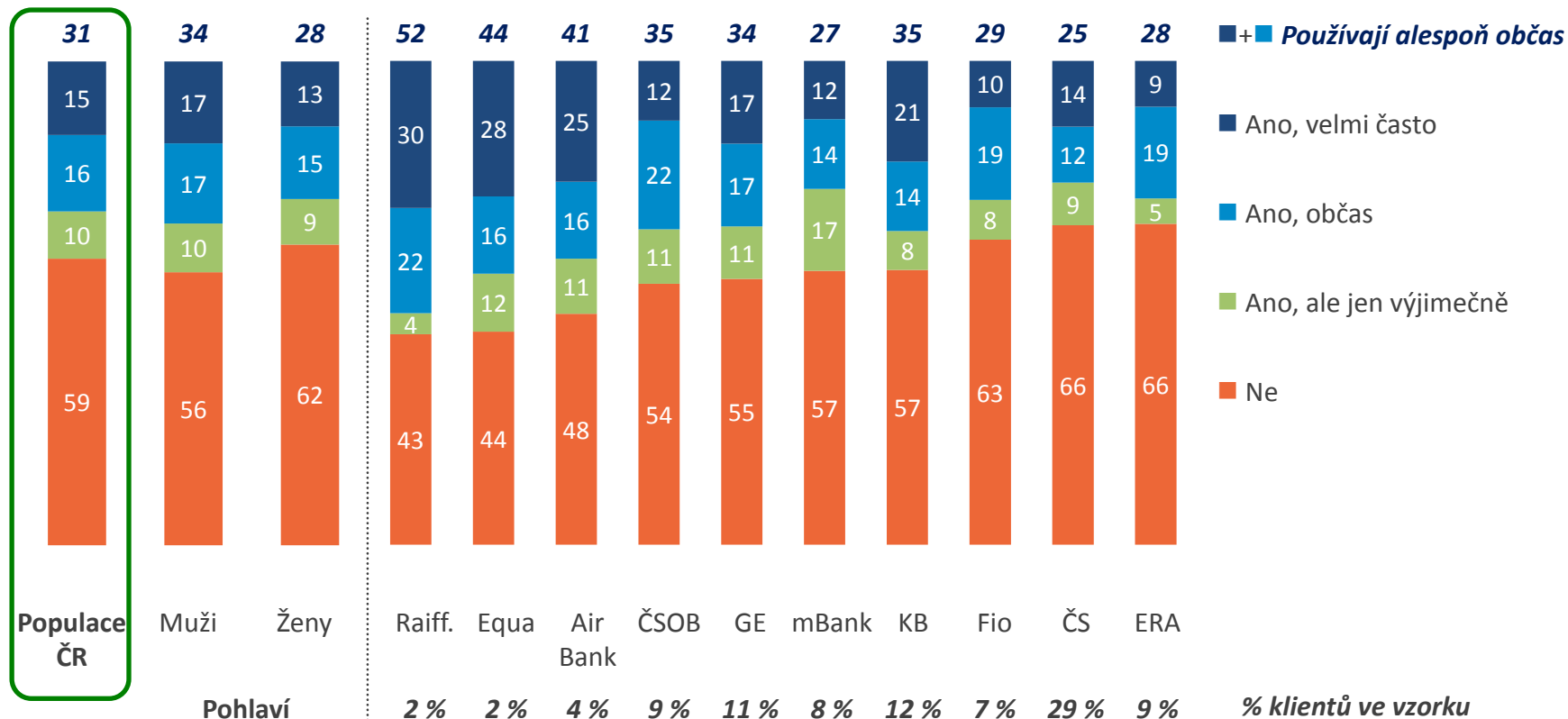


Q4. Víte, co je mobilní bankovníctví?
 Báze (všichni respondenti): 1006/507/499/355/337/314/125/348/354/179

Výrazně vyšší/nížší hodnota proti celkové populaci

Mobilní aplikaci své hlavní banky využívá alespoň občas přibližně 30 % lidí – jedná se častěji o muže.

Používání mobilních aplikací (v %)



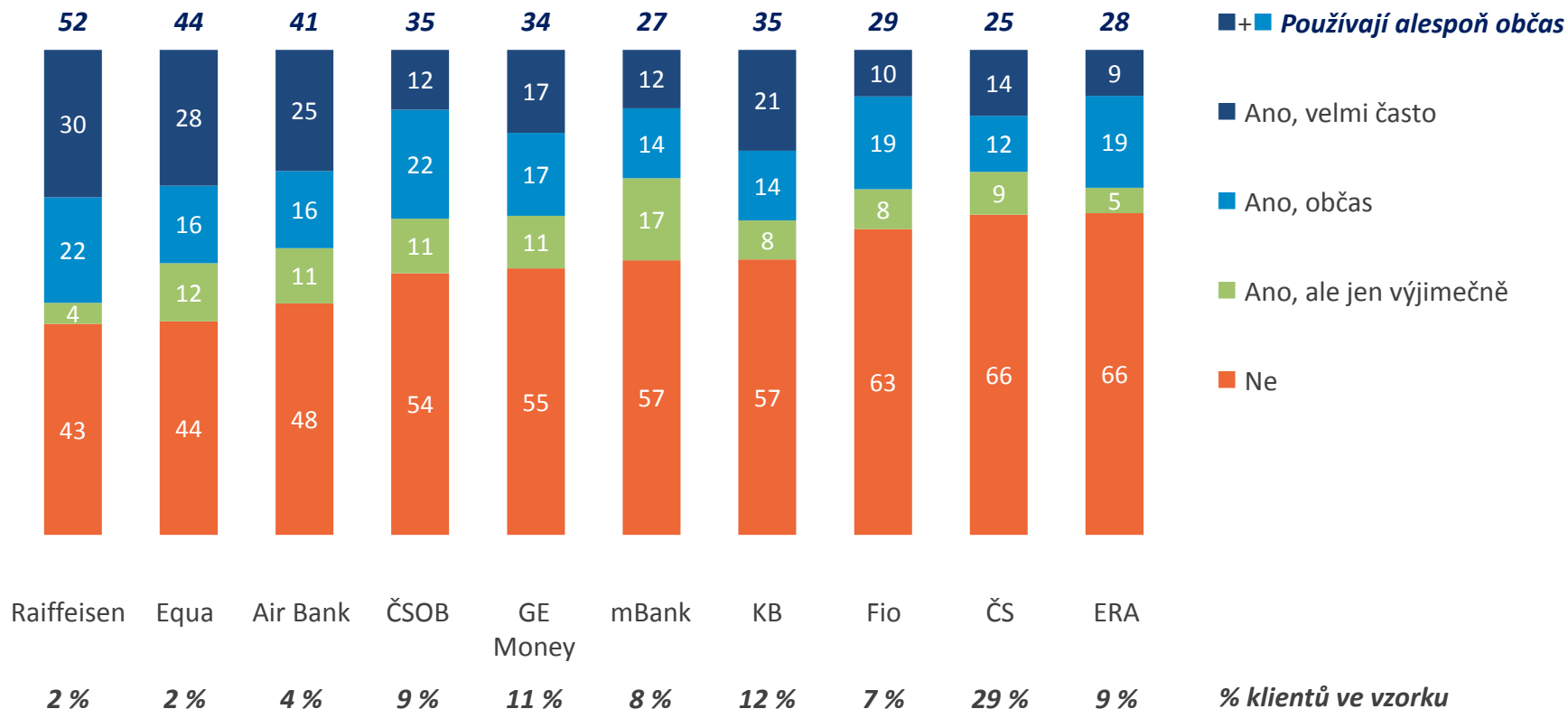
Q5. Používáte mobilní aplikaci, kterou nabízí vaše hlavní banka?
 Báze (všichni respondenti): 1006/507 mužů/499 žen

Výrazně vyšší/nížší hodnota proti celkové populaci

Nejčastěji používají mobilní aplikace klienti Raiffeisenbank, Equa bank a Air Bank.

Používání mobilních aplikací

(v %, zobrazeno 10 největších bank, seřazeno podle četnosti používání mobilní bankovnictví podle hlavní banky)



Q5. Používáte mobilní aplikaci, kterou nabízí vaše hlavní banka?
Báze (všichni respondenti): 1006

Výrazně vyšší/nížší hodnota proti celkové populaci

Lidé, kteří mobilní bankovníctví využívají, na něm kontrolují zejména stav účtu nebo jej využívají k placení. Převod peněz není tolik oblíbený u lidí se základním vzděláním.

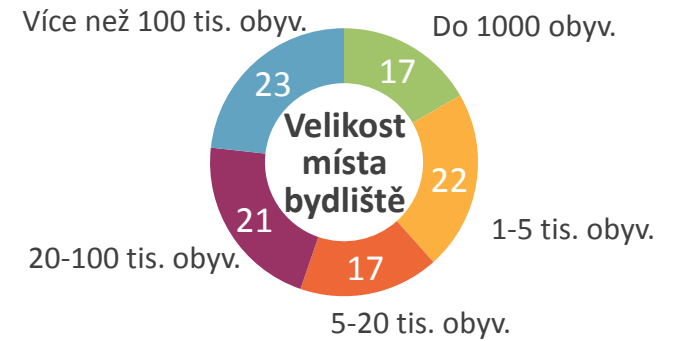
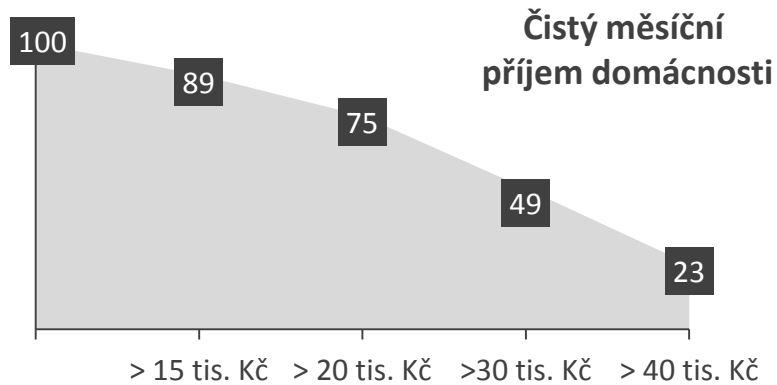
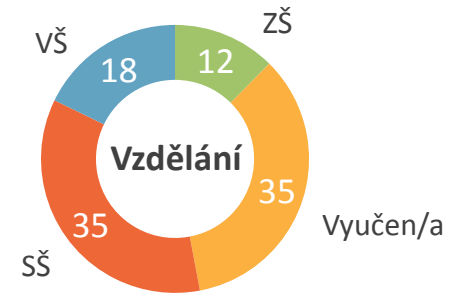
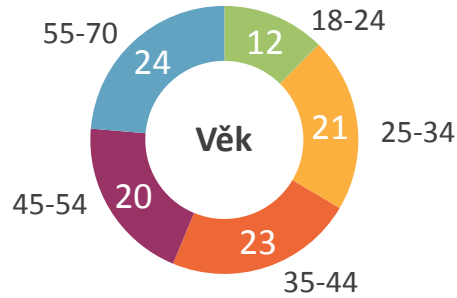
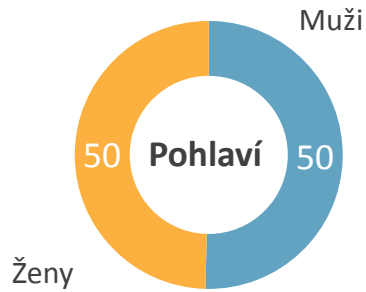
Využívání mobilních aplikací (v %)	Populace ČR	Pohlaví		Věk			Vzdělání			
		Muž	Žena	18-35 let	36-50 let	51-70 let	ZŠ	Vyučení	SŠ	VŠ
Kontrola stavu účtu	89	90	88	91	89	88	87	86	91	94
Platba	69	72	65	65	67	76	65	71	66	73
Převod peněz	58	60	56	54	59	62	39	66	54	64
Faktury	14	14	15	12	13	19	9	14	14	19
Sjednávání produktů	4	3	5	4	4	5	2	4	4	5
Něco jiného	2	3	1	3	1	2	0	1	2	5

Q5b. K čemu tuto mobilní aplikaci využíváte? Vyberte prosím všechny možnosti, které platí.

Báze (lidé, kteří u své hlavní banky využívají mobilní aplikace): 410/221/189/158/135/117/46/140/160/64

Struktura vzorku

Struktura vzorku



v %

Báze (všichni respondenti): 1006

Děkujeme za pozornost!



Kontakty:

tomas.macku@ipsos.com

dolezal@zlatakoruna.info