EY Consumer Banking Survey 2023

The better the question. The better the answer.
The better the banking world works.

Building a better working world

Metodologie výzkumu

Cíl výzkumu

EY ve spolupráci s výzkumnou agenturou Ipsos zjišťoval, jaký postoj zaujímá česká a slovenská populace k bankovnímu sektoru, a to specificky se zaměřením na finance, finanční poskytovatele a inovace v rámci tohoto odvětví

Dotazník

Strukturovaný dotazník o délce cca 18 minut

Cílová skupina

Reprezentativní vzorek české a slovenské populace:

Celkem ČR n=1004

Celkem SR n=500

(Výběr dle pohlaví, věku 18+, vzdělání, kraje a velikosti místa bydliště)

Sběr dat

Sběr dat byl realizován

CZ: od 3. 2. do 14. 2. 2023

SK: od 6. 2. do 14. 2. 2023

Metoda sběru dat

Dotazování prostřednictvím Ipsos online panelu Populace.cz

Oblasti zájmu

Postoj k bankám

Interakce s bankami

Platební metody a poskytovatelé online platebních služeb

Investice a spoření

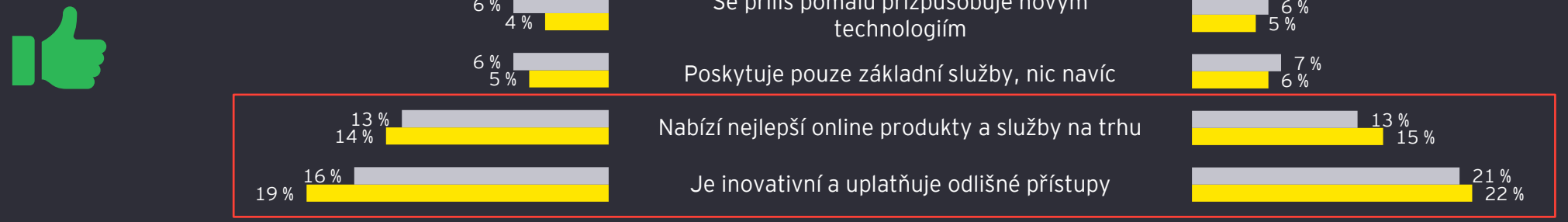
ESG

Postoj k bankám

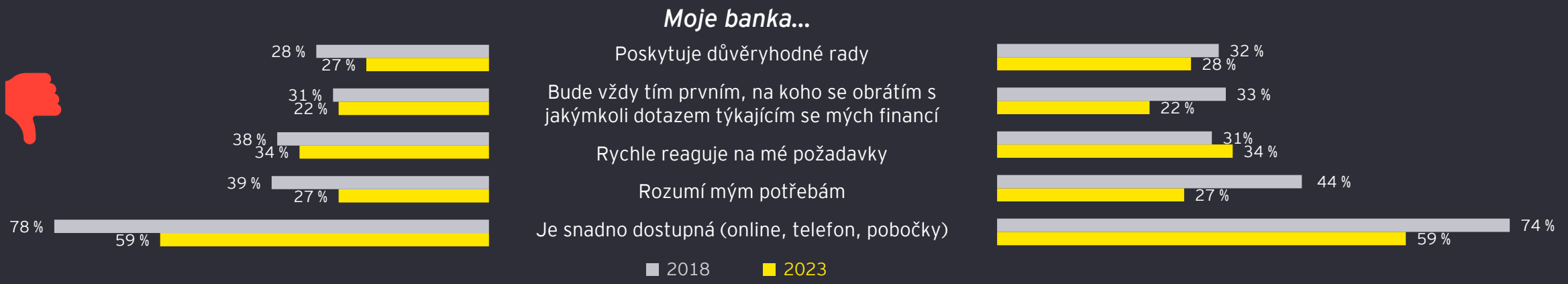
Jak jsou banky vnímány a jak jsou důvěryhodné? Co by měly zlepšit?

Zákazníci oceňují snahy o digitalizaci, ale vnímání důvěry a komunikace se ve srovnání s obdobím před pěti lety zhoršilo

Oblasti, ve kterých došlo ke zlepšení: inovace a digitalizace



Oblasti, ve kterých došlo ke zhoršení: důvěra a komunikace

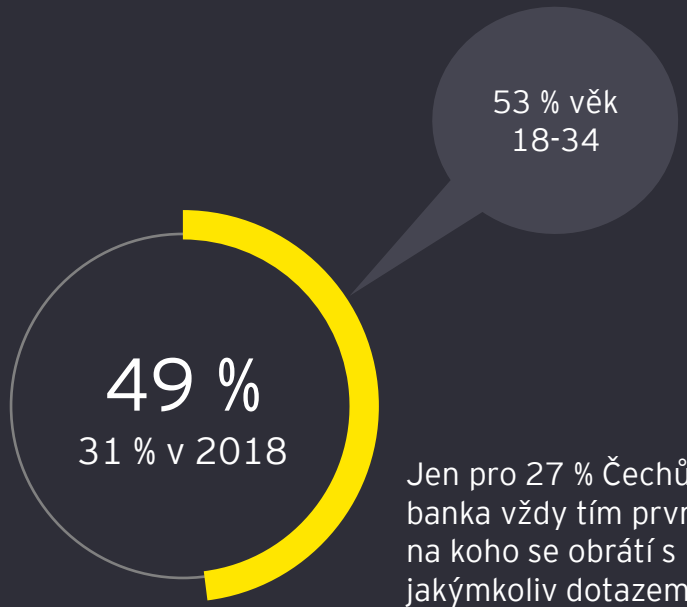


n: CZ=1004; SK=500

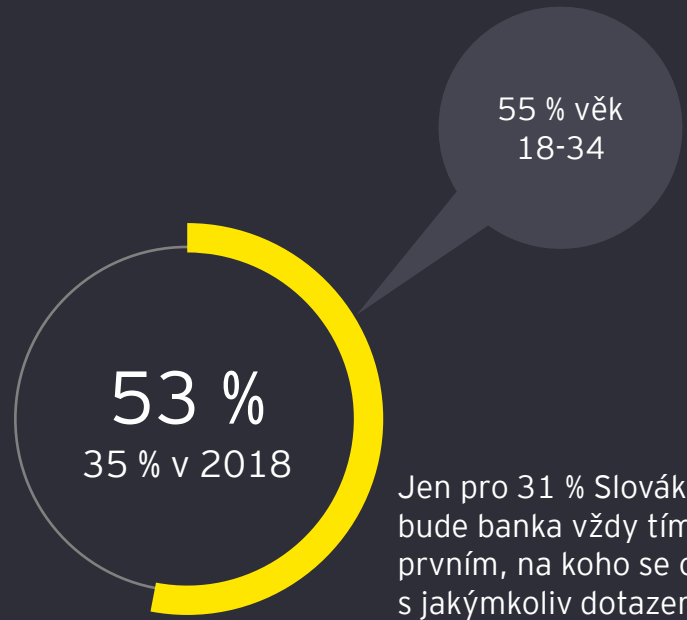
Otázka: Q6. Které z následujících výroků se podle Vás nejvíce hodí k Vaší bance? (otázka s možností označení více odpovědí)

Loajalita zákazníků v retailovém bankovnictví klesá a digitální služby jsou klíčovým faktorem

Kolik respondentů by neváhalo změnit poskytovatele finančních služeb, kdyby objevili jiného, který poskytuje mnohem lepší online/digitální služby



Jen pro 27 % Čechů bude banka vždy tím prvním, na koho se obrátí s jakýmkoliv dotazem týkajícím se financí.
(39 % v 2018)



Jen pro 31 % Slováků bude banka vždy tím prvním, na koho se obrátí s jakýmkoliv dotazem týkajícím se financí.
(44 % in 2018)

n: CZ=1004; SK=500

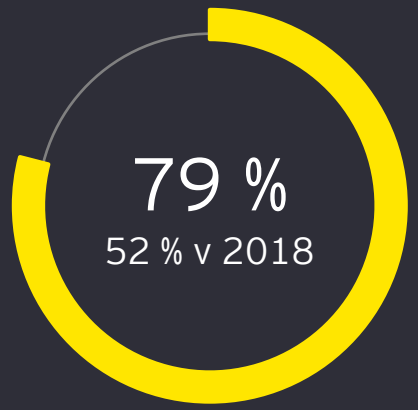
Otázka: Q4. Do jaké míry souhlasíte s následujícími výroky? Neváhal/a bych změnit poskytovatele finančních služeb, kdybych objevil/a jiného, který poskytuje mnohem lepší online/digitální služby.

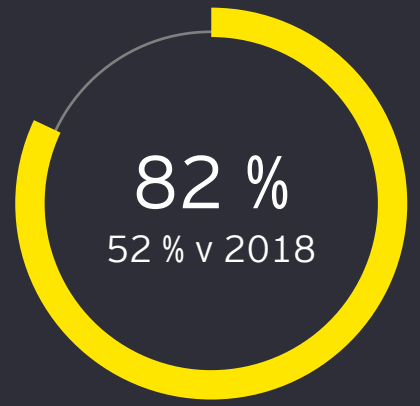
Interakce s bankami

Jaké jsou preferované komunikační kanály a jaká je četnost interakcí s bankou?

Zákazníci vyhledají konzistentní omnichannel zkušenost

Pro kolik respondentů je možnost měnit způsob komunikace s finanční institucí velmi důležitá?



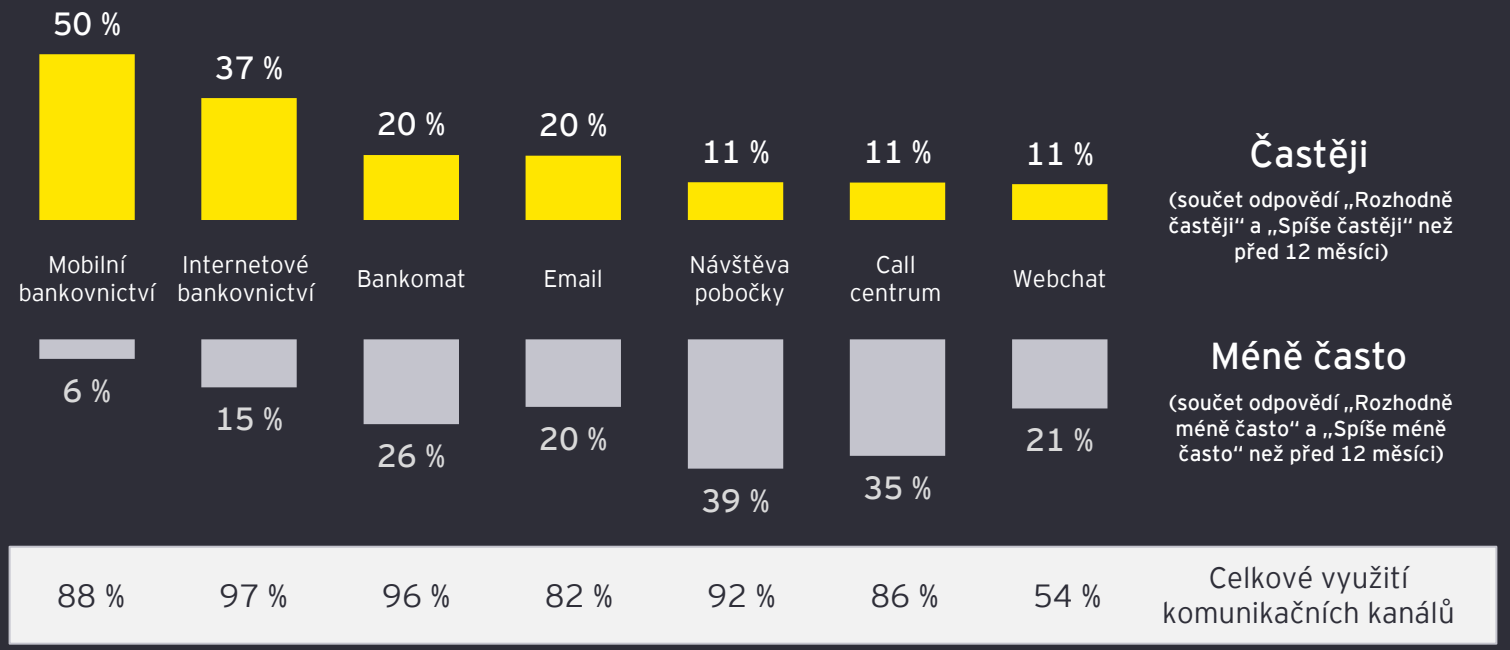


n: CZ=1004; SK=500

Otázka: Q4. Do jaké míry souhlasíte s následujícími výroky? Možnost snadno měnit způsob komunikace s finanční institucí je velmi důležitá.

Od roku 2018 se výrazně zvýšilo využívání smartbankingu, což svědčí o velkém zájmu o digitální služby

Četnost komunikace s finanční institucí prostřednictvím vybraných kanálů ve srovnání s dobou před 12 měsíci



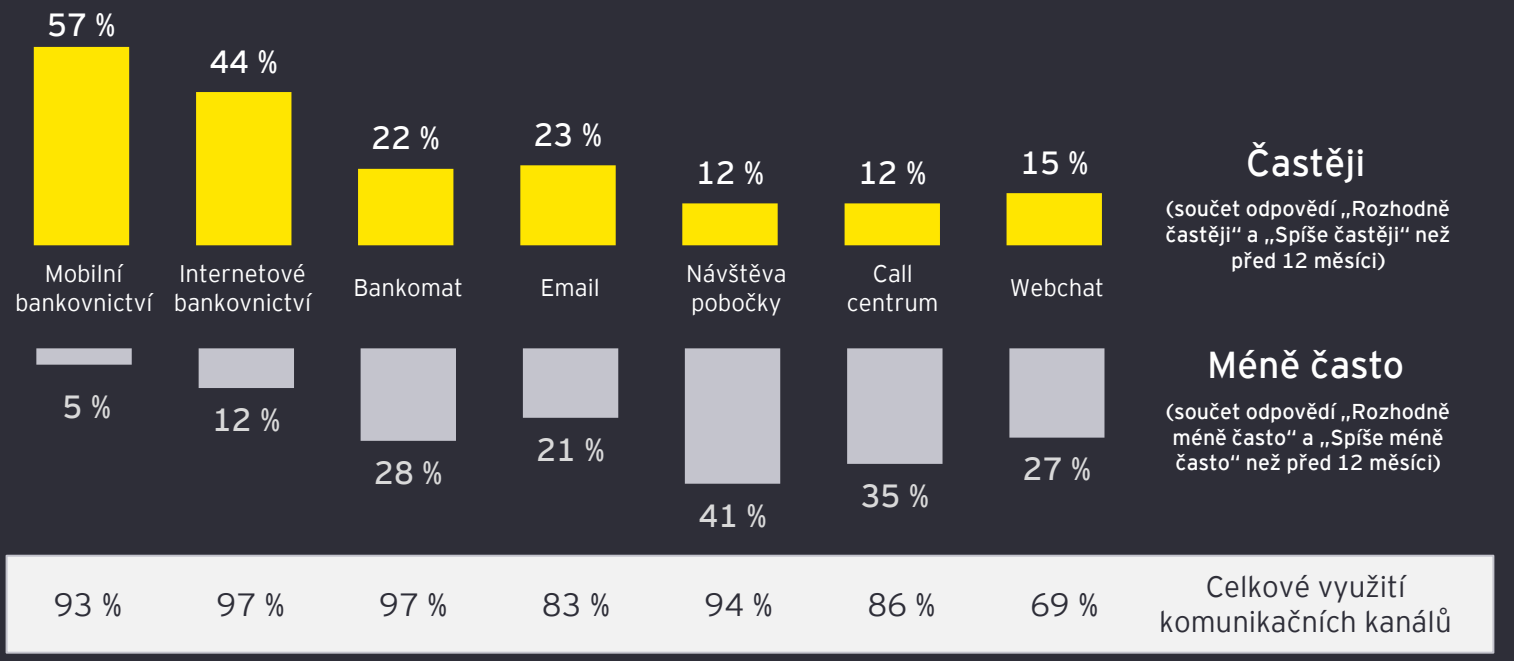
% Čechů, kteří nikdy nevyužívají smartbanking

n: CZ=1004

Otázka: Q15. Jak často v současnosti využíváte následující možnosti komunikace s bankovní institucí ve srovnání s dobou před 12 měsíci?

Od roku 2018 se výrazně zvýšilo využívání smartbankingu, což svědčí o velkém zájmu o digitální služby

Četnost komunikace s finanční institucí prostřednictvím vybraných kanálů ve srovnání s dobou před 12 měsíci



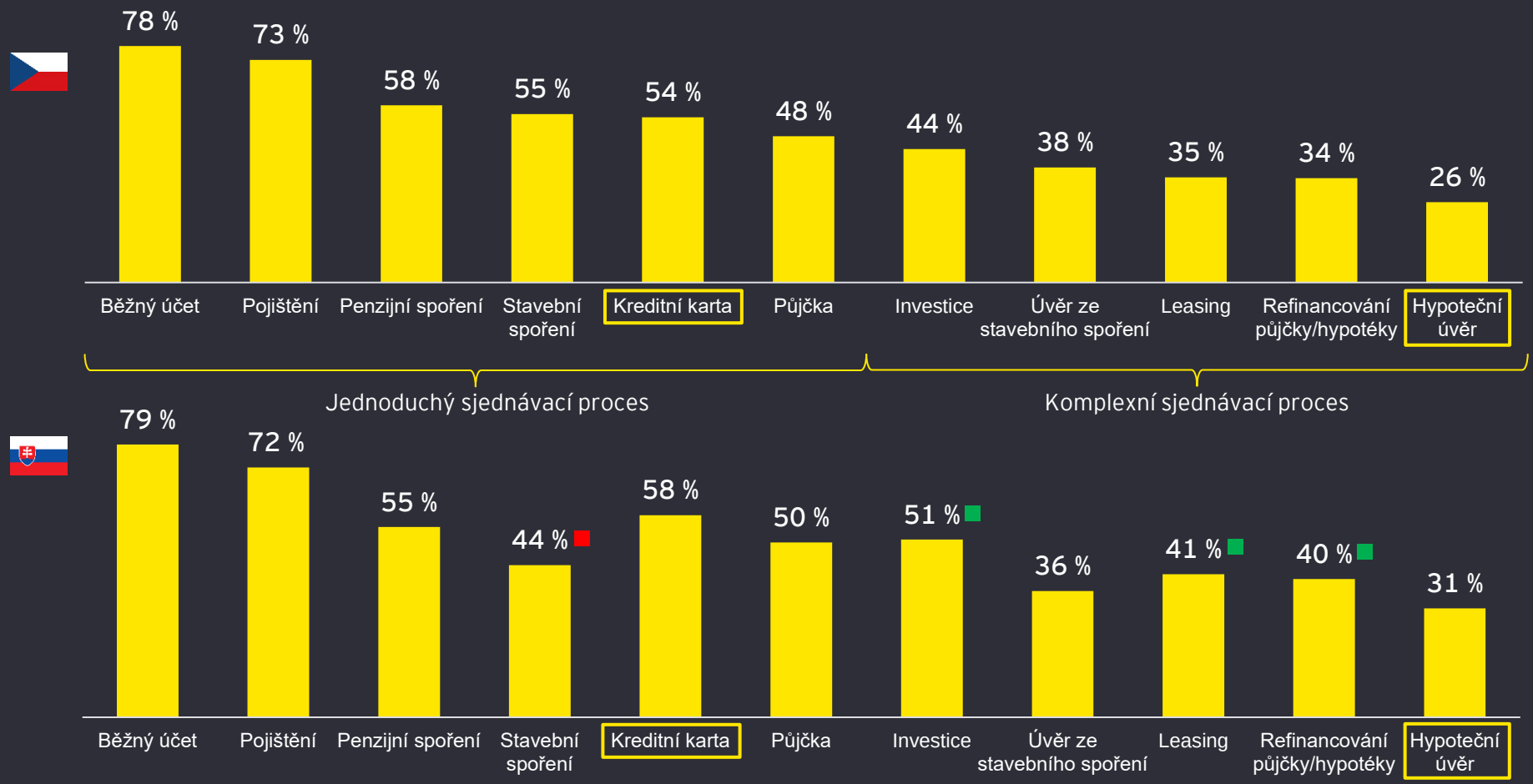
% Slováků, kteří nikdy nevyužívají smartbanking

n: SK=500

Otázka: Q15. Jak často v současnosti využíváte následující možnosti komunikace s bankovní institucí ve srovnání s dobou před 12 měsíci?

Přestože je online zřizování jednoduchých produktů stále oblíbenější, u složitějších produktů zákazníci stále dávají přednost návštěvě poboček

Ochota zřizovat produkty zcela online



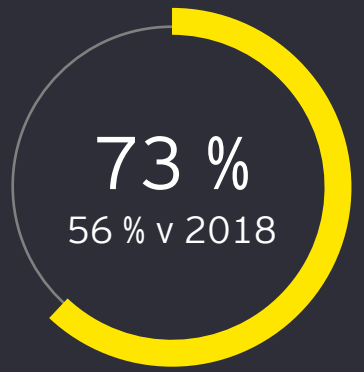
Signifikance: ■ ■ signifikantně vyšší/nižší než v České republice

n: CZ=1004; SK=500

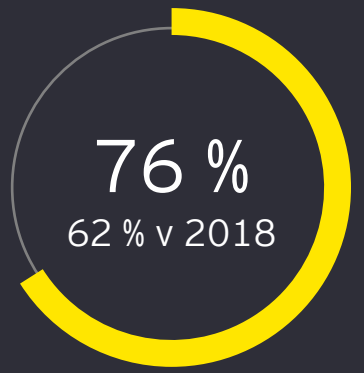
Otázka: Q13. Jaký z následujících produktů byste si byl/a ochotný/á sjednat zcela online (bez kontaktu s bankéřem)? (otázka s možností označení více odpovědí)

Bankovní pobočky projdou transformací vzhledem k tomu, že jejich účel začíná překračovat standardní rámec provádění základních transakcí

Vyhovuje mi vyhledávání produktů a provádění transakcí on-line, ale pokud se rozhodnu pořídit si nový produkt nebo potřebuji poradit, chci navštívit pobočku nebo kontaktovat reálnou osobu po telefonu.



51 % Čechů navštěvuje fyzickou pobočku méně než jednou ročně



47 % Slováků navštěvuje fyzickou pobočku méně než jednou ročně

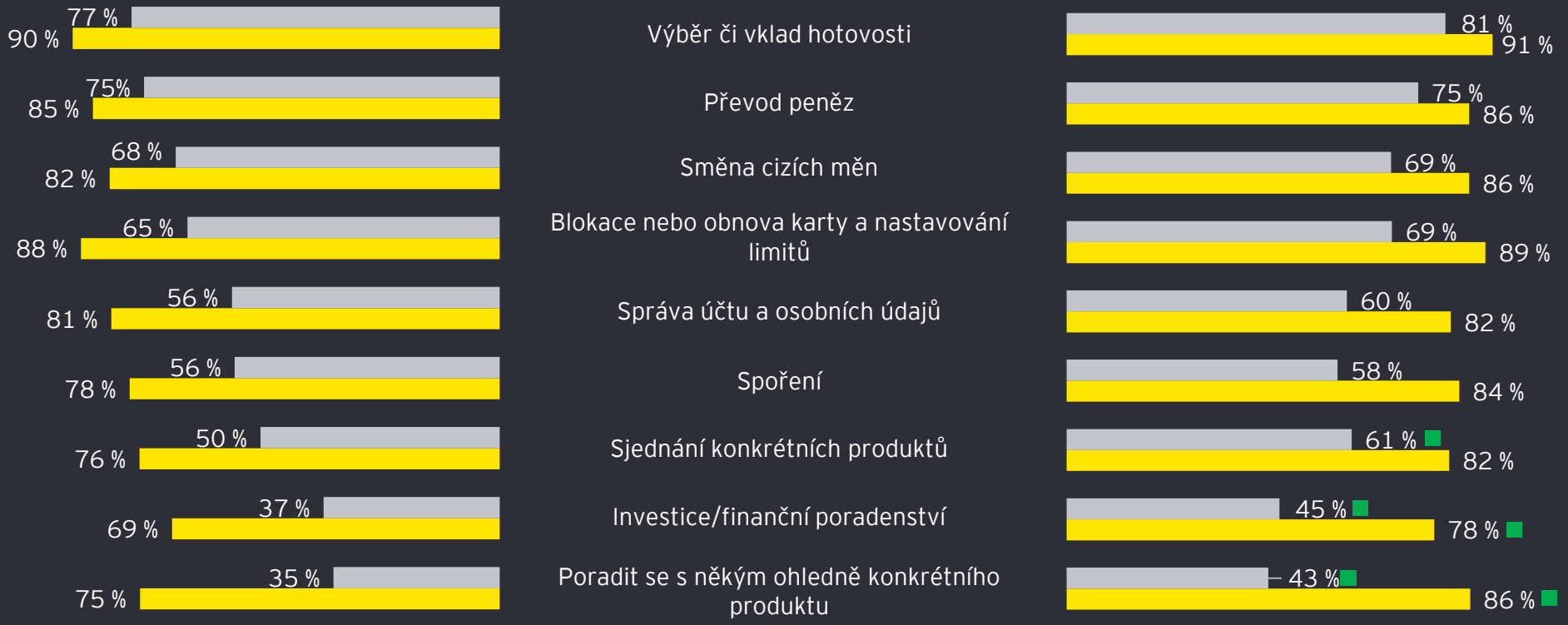
Pro 15 % Čechů a 19 % Slováků je návštěva pobočky stále nejčastějším způsobem komunikace s bankou.

n: CZ=1004; SK=500

Otázka: Q4. Do jaké míry souhlasíte s následujícími výroky? Q21. Jak často navštěvujete kamennou pobočku?

Zákazníci jsou ochotni používat digitální kiosky pro jednoduché operace na pobočkách

Za jak důvěryhodný považujete digitální kiosek vzhledem k následujícím situacím?



Signifikance: signifikantně vyšší/nižší než v České republice

n: CZ=1004; SK=500

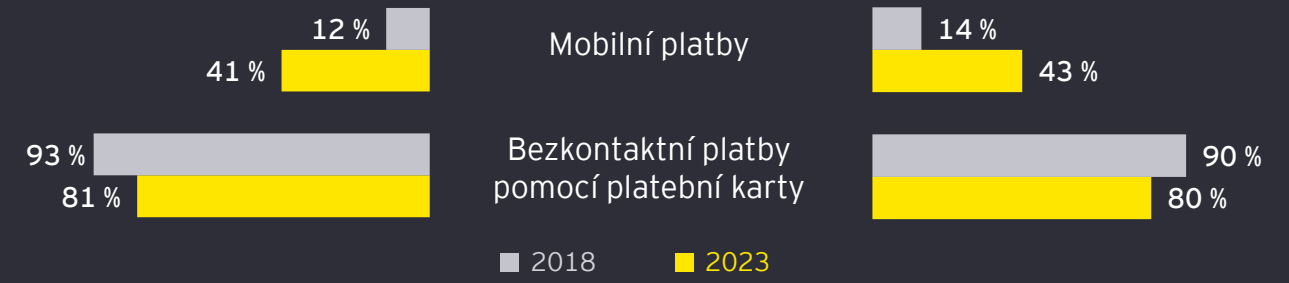
Otázka: Q23. Za jak důvěryhodnou tuto službu považujete vzhledem k následujícím situacím? Q23a. A využil/a byste takovou službu? (otázka pouze pro respondenty, kteří odpověděli na Q23. pozitivně)

Platební metody & Poskytovatelé online platebních služeb

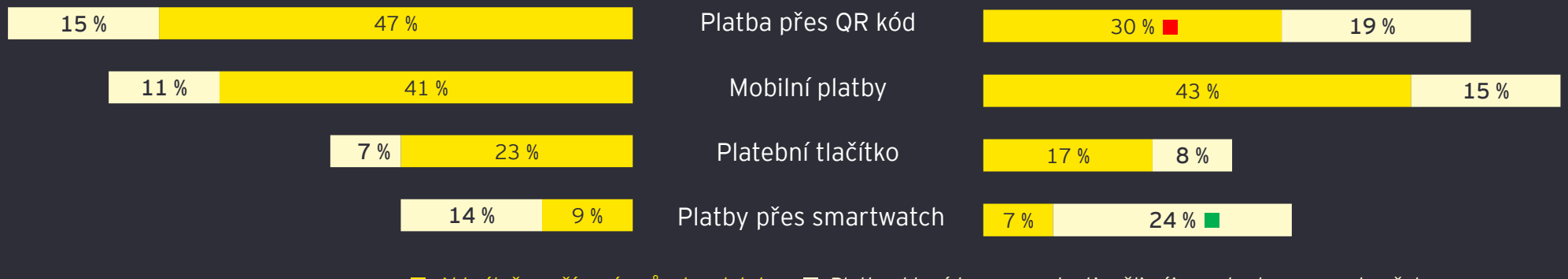
Jaké platební metody a online platební služby jsou nejčastěji využívány?

Zatímco většina populace se nadále spoléhá na tradiční platební metody, roste zájem o využívání novějších platebních metod

Jaké platební metody v současné době používáte?



Jaké platební metody v současné době používáte a jakou platební metodu byste rádi vyzkoušeli v budoucnu?



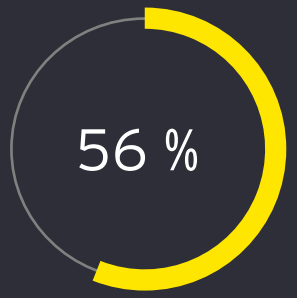
Signifikance: signifikantně vyšší/nižší než v České republice

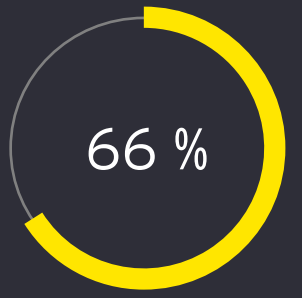
n: CZ=1004; SK=500

Otázka: Q7. Z níže uvedeného vyberte všechny způsoby plateb, které v současné době využíváte. Q8. Kterou z těchto služeb byste rád/a v budoucnu vyzkoušel/a? (otázka s možností označení více odpovědí)

Online platební služby se využívají především pro jejich schopnost usnadnit okamžité platby a pro transakce v cizích měnách

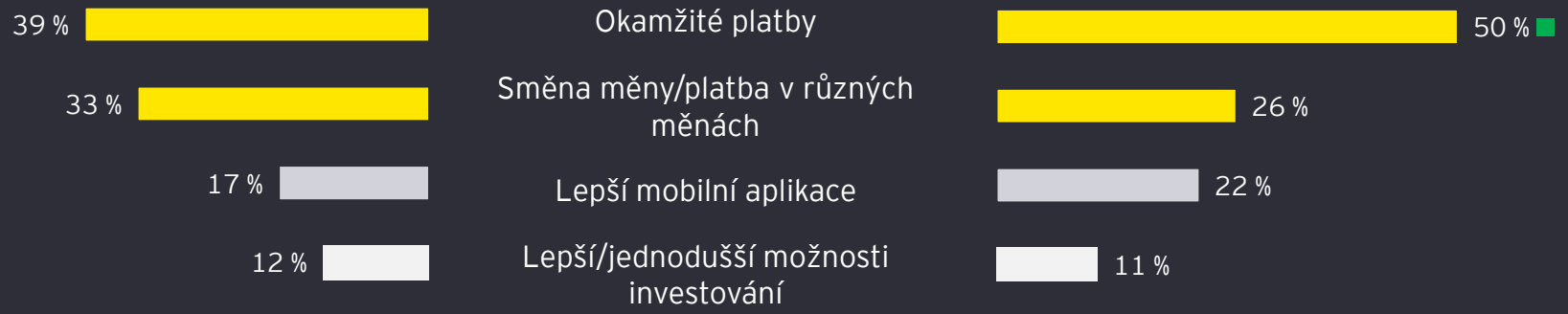
Kolik respondentů používá poskytovatele online platebních služeb?





n: CZ=1004; SK=500

Jaké výhody vnímají lidé u poskytovatelů online platebních služeb ve srovnání s tradičními finančními institucemi?



Signifikance: ■ ■ signifikantně vyšší/nižší než v České republice

n: CZ=548; SK=327 (ti, kteří využívají některého z poskytovatelů online platebních služeb)

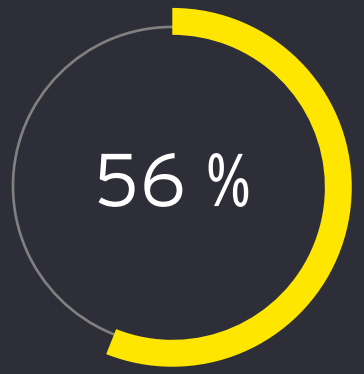
Otázka: Q10. Jaké online nebo poskytovatele finančních služeb používáte? Q11. Je z níže uvedeného něco, co [vložit z Q10] dělá lépe než běžná finanční instituce? (otázka s možností označení více odpovědí)

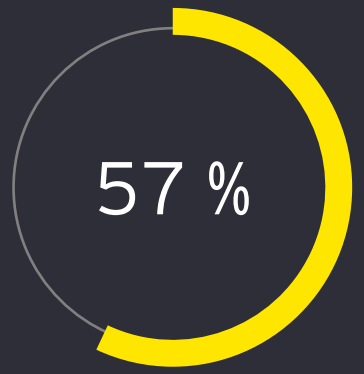
Investice & Spoření

Jak a do čeho lidé investují? Z jakých důvodů neinvestují vůbec?

Více než polovina respondentů investuje, a to především z důvodu lepších výnosů, ale také z důvodu zabezpečení se na stáří nebo zabezpečení rodiny

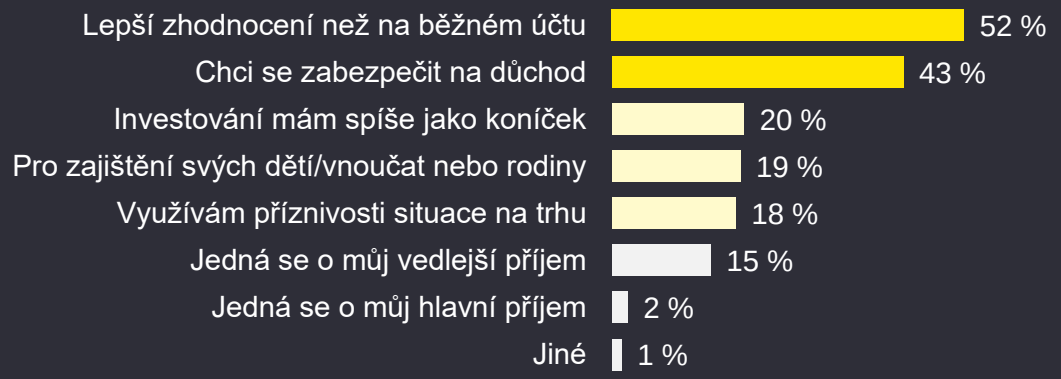
Kolik lidí investuje?

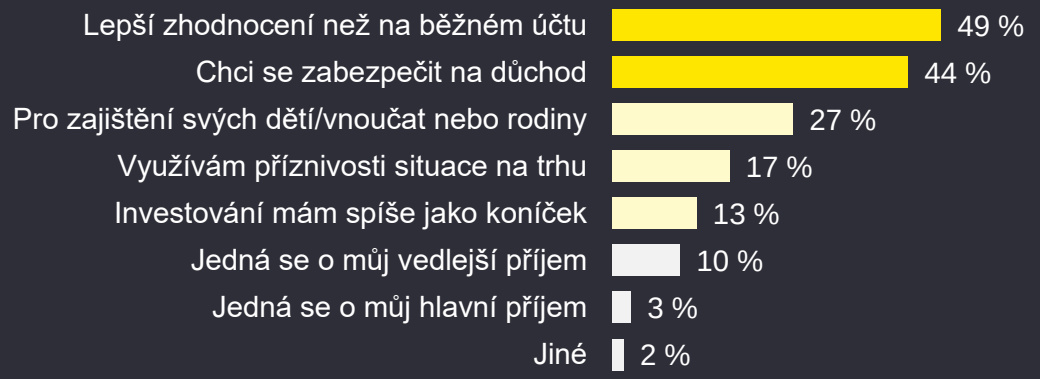




n: CZ=1004; SK=500

Jaké jsou důvody pro investování?



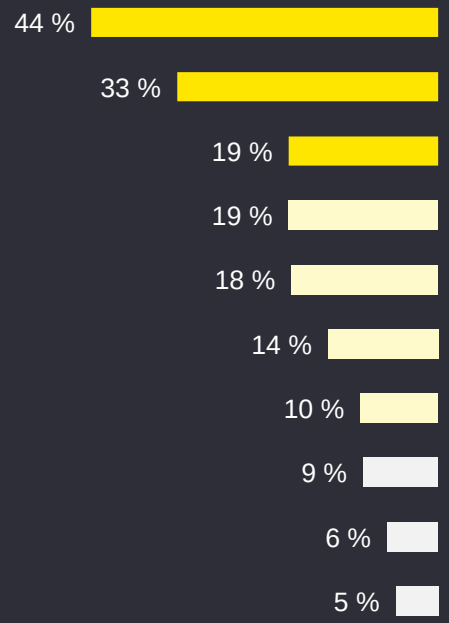


n: CZ=565; SK=286

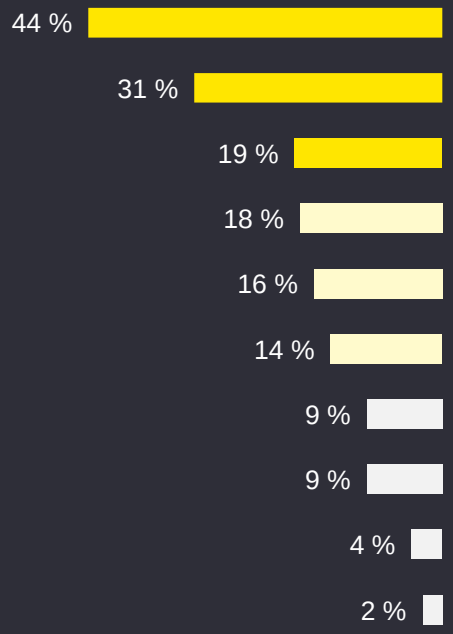
Otázka: Q28. Jakou z následujících forem investujete Q30. Proč investujete? (otázka s možností označení více odpovědí)

Nejoblíbenějšími investičními produkty jsou podílové fondy a akcie, většina Čechů a Slováků investuje podle vlastní analýzy

Do čeho respondenti nejčastěji investují a jaký je jejich nejčastěji zmiňovaný investiční horizont?



Podílové fondy	3-5 years
Akcie	6-10 years
Nemovitosti	6-10 years
Kryptoměny	3-5 years
Dluhopisy	3-5 years
Drahé kovy	11-20 years
ETF	11-20 years
Cizí měny	1-2 years
Mé vlastní podnikání	6-10 years
Umění a starožitnosti	21+ years



Podílové fondy	3-5 years
Akcie	6-10 years
Nemovitosti	3-5 years
Dluhopisy	6-10 years
Kryptoměny	1-2 years
ETF	6-10 years
Drahé kovy	-
Mé vlastní podnikání	3-5 years
Cizí měny	3-5 years
Umění a starožitnosti	-

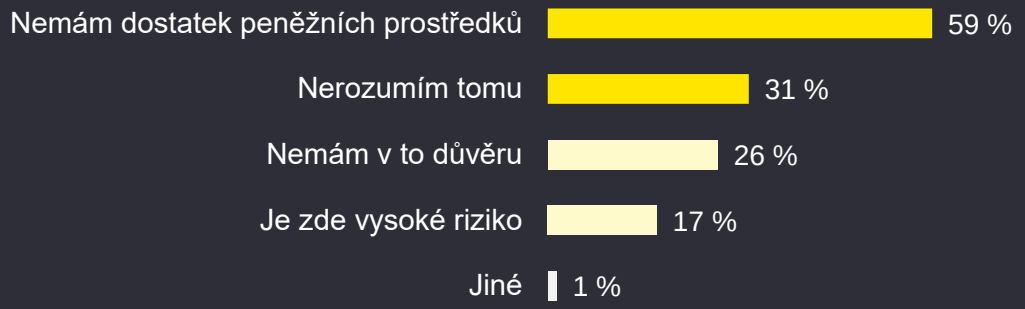
Respondenti se nejčastěji spoléhají na vlastní analýzu, doporučení finančního poradce nebo přátel. Teprve poté se spoléhají na bankovního poradce.

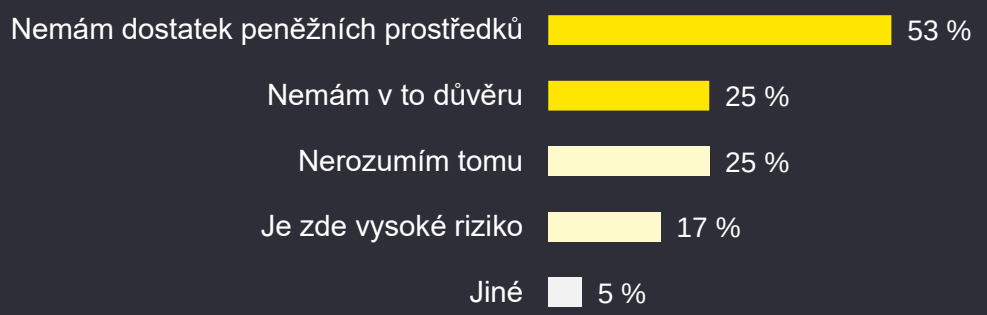
n: CZ=565; SK=286

Otázka: Q32. Do jakých produktů investujete? Q31. Jaký je Váš investiční horizont (jak dlouho plánujete dané investiční produkty držet)?

Více než 40 % Čechů a Slováků neinvestuje, většina z nich z důvodu nedostatku finančních prostředků

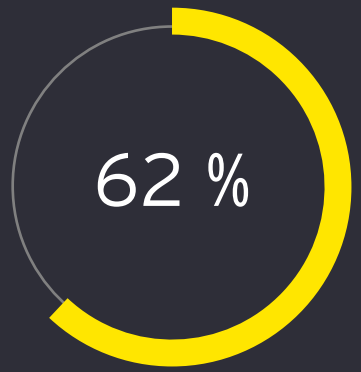
Jaké jsou důvody pro neinvestování?



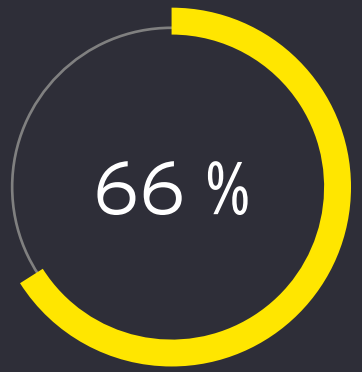


n: CZ=439; SK=214

Kolik lidí si nemůže dát stranou více než 5000 Kč nebo 199 EUR?



27 % Čechů si není schopno dát stranou více než 1000 Kč !



29 % Slováků si není schopno dát stranou více než 49 EUR !

n: CZ=1004; SK=500

Otázka: Q29. Proč neinvestujete? (otázka s možností označení více odpovědí) Q36. Kolik peněz dokážete v průměru za měsíc odložit nebo uspořit ze svých příjmů?

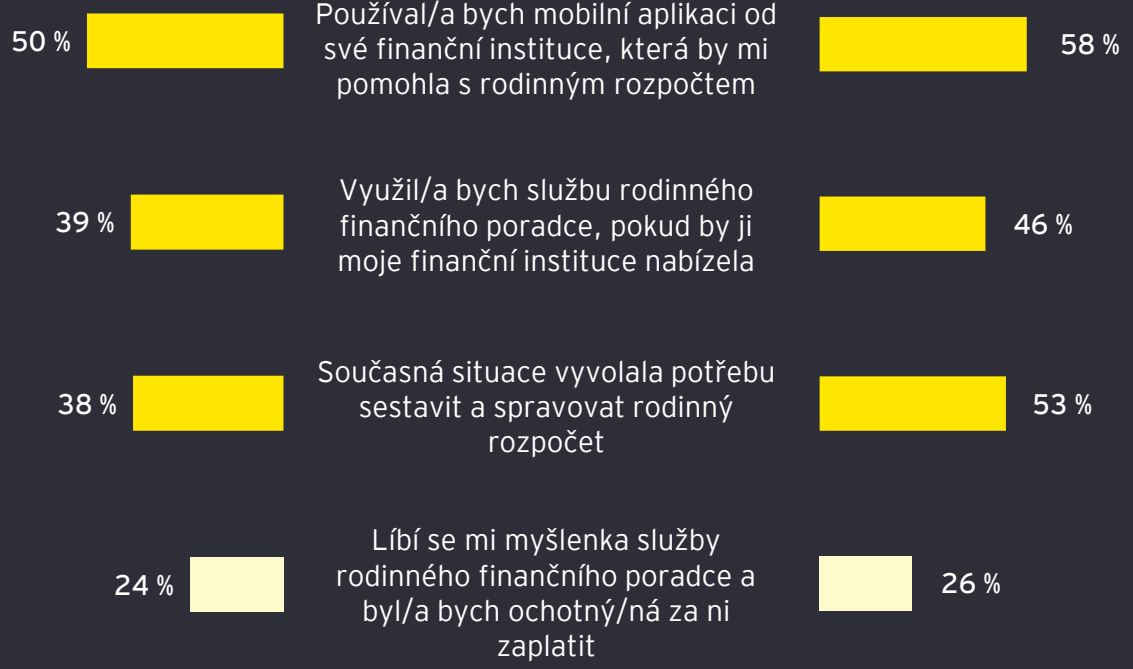
Stále častěji se objevuje potřeba hospodařit s domácím rozpočtem, lidé však nejdou pro pomoc do banky

Využívají respondenti k rozpočtování nějaký produkt nebo službu?

26 %	Tužku a papír	27 %
17 %	Mobilní aplikaci	24 %
6 %	Finančního poradce	8 %
6 %	Počítačový program	7 %
5 %	Bankovního poradce	5 %
47 %	Nevyužívám nic	42 %
2 %	Jiné	2 %

n: CZ=1004; SK=500
Otázka: Q37. Využíváte k rozpočtování nějaký produkt nebo službu?

Do jaké míry respondenti souhlasí s těmito výroky týkajícími se rozpočtu?



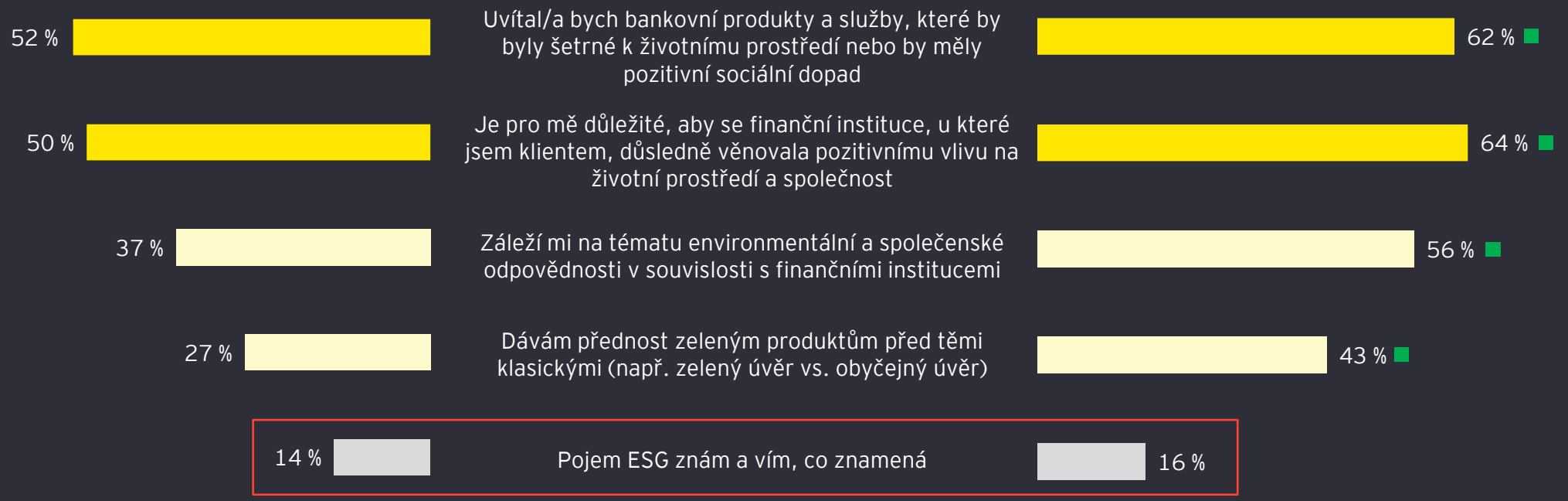
n: CZ=1004; SK=500
Otázka: Q40. Do jaké míry souhlasíte s následujícími výroky?

ESG

Jak mohou banky těžit z rostoucí poptávky po udržitelných produktech?

Banky by měly reagovat na přání respondentů, kteří chtějí produkty šetrné k životnímu prostředí a s pozitivním sociálním dopadem

Míra souhlasu s výroky



Signifikance: ■■ signifikantně vyšší/nižší než v České republice

n: CZ=1004; SK=500

Otázka: Q40. Do jaké míry souhlasíte s následujícími výroky?

Děkujeme za pozornost

Kontakt

Martin Majdloch

Partner
Business Consulting
Financial Services

martin.majdloch@cz.ey.com
+420 731 627 232

Marianna Avalová

Partner
Business Consulting
Financial Services

marianna.avalova@cz.ey.com
+420 730 191 707

Lenka Knotková

Manager
Business Consulting
Financial Services

lenka.knotkova@cz.ey.com
+420 730 191 840

EY | Building a better working world

Smyslem EY je přispívat k tomu, aby svět fungoval lépe. Proto pomáháme klientům, našim zaměstnancům i širšímu společenství vytvářet dlouhodobé hodnoty a posilovat důvěru v kapitálové trhy.

Týmy odborníků EY, vybavené nejmodernějšími technologiemi, působí ve více než 150 zemích celého světa – provádějí audity a poskytují klientům širokou poradenskou podporu, která jim umožňuje růst, transformovat se a efektivně fungovat.

Naši auditoři, konzultanti, právní a daňoví poradci i odborníci na strategické a transakční poradenství si kladou ty správné otázky a dokážou najít ty správné odpovědi na složité problémy dnešního světa.

Název EY zahrnuje celosvětovou organizaci a může zahrnovat jednu či více členských firem Ernst & Young Global Limited, z nichž každá je samostatnou právnickou osobou. Ernst & Young Global Limited je britská společnost s ručením omezeným garancí, která neposkytuje služby klientům. Informace o tom, jak EY shromažďuje a používá osobní údaje, a o právech fyzických osob stanovených právními předpisy o ochraně osobních údajů jsou k dispozici na ey.com/privacy. Členské firmy EY neposkytují právní služby v zemích, kde to zákon neumožňuje. Podrobnější informace o naší organizaci najdete na našich webových stránkách ey.com.

© 2023 Ernst & Young, s.r.o. | Ernst & Young Audit, s.r.o. | E & Y Valuations s.r.o. | EY Law advokátní kancelář, s.r.o.
Všechna práva vyhrazena.

Tento materiál má pouze všeobecný informační charakter, na který není možné spoléhat se jako na poskytnutí účetního, daňového ani jiného odborného poradenství. V případě potřeby se prosím obraťte na svého konkrétního poradce.

ey.com